



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal  
y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación  
y Procedimientos Organizacionales

# MANUAL ADMINISTRATIVO

CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,  
COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO (C5)

MA-C5-24-49507A2B



## ÍNDICE

	<b>Páginas</b>
PRESENTACIÓN	4
ANTECEDENTES HISTÓRICOS	5
MISIÓN Y VISIÓN	7
MARCO JURÍDICO	8
ATRIBUCIONES	10
<b>OFICINA DE LA COORDINACIÓN GENERAL DEL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO (C5)</b>	<b>CAPÍTULO I</b>
ESTRUCTURA ORGÁNICA	2
ORGANIGRAMAS	4
ATRIBUCIONES Y/O FUNCIONES	5
LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	26
PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO	27
GLOSARIO	36
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN OPERATIVA</b>	<b>CAPÍTULO II</b>
ESTRUCTURA ORGÁNICA	2
ORGANIGRAMAS	5
ATRIBUCIONES Y/O FUNCIONES	6
LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	27
PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO	28
GLOSARIO	90



**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE TECNOLOGÍAS**

ESTRUCTURA ORGÁNICA	2
ORGANIGRAMAS	7
ATRIBUCIONES Y/O FUNCIONES	8
LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	56
PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO	57
GLOSARIO	96

**DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN ESTRATÉGICA**

**CAPÍTULO IV**

ESTRUCTURA ORGÁNICA	2
ORGANIGRAMAS	4
ATRIBUCIONES Y/O FUNCIONES	5
LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	23
PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO	24
GLOSARIO	56
<b>APROBACIÓN DEL MANUAL ADMINISTRATIVO</b>	57



## PRESENTACIÓN

El presente Manual Administrativo, contiene los antecedentes históricos, la misión, visión, el marco jurídico de actuación, las atribuciones, los organigramas, las funciones y los procedimientos de todas las áreas de la Estructura Orgánica del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5) contenida en el Dictamen OD-JGCDMX-C5-10/010923; este documento, tiene como finalidad comunicar de manera clara y sistemática las directrices que permiten llevar a cabo una adecuada administración y operación en el C5, además de precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa y establecer los ámbitos de responsabilidad de cada nivel jerárquico, propiciando el aprovechamiento de los recursos y compartiendo elementos de identidad organizacional, que posibilitan encaminar los esfuerzos de este equipo hacia una misma dirección. Se encuentra dirigido no solo a las personas servidoras públicas del C5 y de la Administración Pública de la Ciudad de México, sino también a la sociedad en general, a fin mostrar de forma transparente la actuación de este Centro.

Para tal efecto, se revisarán los antecedentes históricos, misión, visión, marco jurídico y atribuciones del C5, posteriormente, este documento se divide en 4 capítulos, en los que se detallarán la Estructura Orgánica, los organigramas, las funciones, procedimientos y glosario de términos de cada una de las unidades administrativas, en el orden mostrado a continuación:

1. Coordinación General del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5)
2. Dirección General de Administración Operativa
3. Dirección General de Administración de Tecnologías
4. Dirección General de Gestión Estratégica

Finalmente, se encuentra el apartado correspondiente a la aprobación del Manual Administrativo.



## ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México (CAEPCCM), fue creado el 22 de junio de 2009, como un Órgano Desconcentrado adscrito a la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México, teniendo bajo su responsabilidad la implementación de un sistema de videovigilancia de alta tecnología y la creación de los Centros de Comando y Control, dónde operan actualmente, las instituciones encargadas de salvaguardar la integridad física y de la propiedad de los habitantes y visitantes de la Ciudad de México.

Es a partir del 23 de diciembre de 2015, que el CAEPCCM adoptó el nombre de Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México, mejor conocido como “C5”. Este cambio involucró incrementar la capacidad de respuesta ante la ciudadanía, no solo en materia de seguridad pública, sino con una amplia gama de servicios que involucra a dependencias encargadas de atender distintos temas, como la procuración de justicia, emergencias y urgencias médicas, movilidad y transporte, medio ambiente, servicios a la comunidad y atención a desastres naturales.

Uno de los pilares fundamentales del modelo operativo del C5, se sustenta por la vinculación interinstitucional con órganos de Gobierno Local, Federal, Estatal o Municipal, e Instituciones y Organismos privados, lo cual permite coordinar esfuerzos conjuntos para fortalecer la capacidad de respuesta, optimizar recursos y brindar un servicio efectivo y de calidad en beneficio de la ciudadanía.

Esto es posible gracias a la captación integral de las denuncias ciudadanas, al análisis de video monitoreo, actualización permanente de las bases de datos, empleo de herramientas tecnológicas de última generación, que permiten aprovechar al máximo los recursos de cómputo, telecomunicaciones y geolocalización, para generar información oportuna en la toma de decisiones.

Actualmente el C5 dispone de la siguiente Infraestructura para la atención de incidentes en la Ciudad de México:

- 7 Centros de Comando y Control (Norte, Sur, Oriente, Poniente, Centro, Central de Abasto y Centro Histórico), cada uno de ellos con su respectivo centro de monitoreo y delimitación geográfica establecida.
- 1 Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano “C5”, que alberga a distintas corporaciones y es sede del Comité de Emergencias de la Ciudad de México. Desde el C5 se tiene control de todos los dispositivos tecnológicos sin restricciones territoriales como en el caso de los C2.



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

- 2 Centros de Comando y Control Móviles que se utilizan de apoyo en sitios de difícil acceso y también para seguimiento de eventos masivos.
- 1 Anillo de fibra óptica para la interconexión de los C2, C5, Alcaldías y otras dependencias de gobierno local, lo que permite la comunicación e intercambio de información de video, voz y datos.
- Una red con más de 31 mil puntos de monitoreo inteligente, que albergan más de 72 mil cámaras, con múltiples resoluciones incluyendo tecnología 4K.
- Sensores de reconocimiento de placas con tecnología múltiple ANPR, LPR y RFID en vía pública y carril confinado del Metrobús.
- Más de 24 mil botones de auxilio, de los cuales, 10 mil permiten la intercomunicación directa con operadores de los C2.
- Una red de casi 14 mil altavoces para la difusión de mensajes públicos, incluida la transmisión de la alerta sísmica proveniente del SASMEX.
- Administración y operación del Servicio de Atención de llamadas de emergencia 9-1-1 CDMX
- Administración y operación del Servicio Denuncia Anónima 089.
- Aplicativos digitales como la App 911 CDMX y la aplicación de la Ciudad App CDMX.



## MISIÓN

Garantizar un sistema de información integral para la toma de decisiones en las materias de protección civil, procuración de justicia, seguridad ciudadana, urgencias médicas, movilidad, medio ambiente, servicios a la comunidad, emergencias y desastres, mediante la atención a la ciudadanía y la captación de eventos a través de un centro integral de video monitoreo, herramientas tecnológicas, bases de datos o cualquier servicio, sistema o equipo de telecomunicación y de geolocalización, así como de la vinculación con los órganos de Gobierno Local, Federal, Estatal o Municipal e Instituciones y Organismos privados.

## VISIÓN

Constituirse como un referente de excelencia en la modernización y transformación de los servicios de atención a emergencias, así como de los servicios de seguridad ciudadana, que se brindan a la población de la Ciudad de México, por medio del establecimiento de un sistema de coordinación interinstitucional que permita a las instancias competentes de la Administración Pública Local, Federal y Municipal, así como instituciones y organismos privados, operar bajo una misma plataforma tecnológica.



## MARCO JURÍDICO

### Constitución (Federal y Local)

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. Última Reforma el 6 de junio de 2023. Vigente.
2. Constitución Política de la Ciudad de México. Publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 5 de febrero de 2017. Última Reforma el 8 de agosto de 2023. Vigente.

### Leyes

3. Ley que Regula el Uso de Tecnología para la Seguridad Pública del Distrito Federal. Publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 27 de octubre de 2008. Última Reforma 16 de diciembre de 2020. Vigente.
4. Ley de Operación e Innovación Digital para la Ciudad de México. Publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 31 de diciembre de 2018. Última Reforma el 27 de octubre de 2022. Vigente.

### Decretos

5. Decreto por el que modifica el diverso por el que se crea el Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México para quedar como Decreto por el que se crea el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México. Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal ahora Ciudad de México el 23 de diciembre de 2015. Vigente.

### Reglamentos

6. Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México. Publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 02 de enero de 2019. Última reforma el 19 de septiembre de 2023. Vigente.

### Códigos

7. Código de Conducta del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México. Publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 08 de mayo de 2019. Vigente.



Avisos

8. Aviso por el que se dan a conocer los servicios que presta el Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México, que han obtenido la constancia de inscripción en el Registro Electrónico de los Trámites y Servicios del Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal. Publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 21 de diciembre de 2015. Vigente.
9. Aviso por el que se da a conocer el Servicio denominado “Atención a Llamadas de Emergencia 911” que otorga el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México. Publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 4 de mayo de 2021. Vigente.

**NOTA:** El contenido de este marco jurídico se encuentra referido en el Anexo Jurídico, el cual se adjunta al presente manual y que contiene los archivos electrónicos de la normatividad que forma parte de este.



## ATRIBUCIONES

### Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México

**Artículo 289.-** El Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5), es el Órgano Desconcentrado que tiene por objeto la captación de información integral para la toma de decisiones en las materias de protección civil, procuración de justicia, seguridad ciudadana, urgencias médicas, movilidad, medio ambiente, servicios a la comunidad, emergencias y desastres, mediante la integración y análisis de información captada a través de su centro integral de video monitoreo, de la utilización de herramientas tecnológicas, bases de datos o cualquier servicio, sistema o equipo de telecomunicación y de geolocalización de que disponga; la vinculación con los órganos de Gobierno Local, Federal, Estatal o Municipal e Instituciones y Organismos privados, así como la administración de los Servicios de Atención de Llamadas a Emergencias 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

**Decreto por el que modifica el diverso por el que se crea el Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México para quedar como Decreto por el que se crea el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México.**

**PRIMERO.** Se crea el Órgano Desconcentrado denominado Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México, en adelante "C5", adscrito a la Jefatura de Gobierno del Distrito Federal, cuyo objeto es la captación de información integral para la toma de decisiones en las materias de protección civil, procuración de justicia, seguridad pública, urgencias médicas, movilidad, medio ambiente, servicios a la comunidad, emergencias y desastres, mediante la integración y análisis de información captada a través de su centro integral de video monitoreo, de la utilización de herramientas tecnológicas, bases de datos o cualquier servicio, sistema o equipo de telecomunicación y de geolocalización de que disponga, así como de la vinculación con los órganos de Gobierno Local, Federal, Estatal o Municipal e Instituciones y Organismos privados.

El "C5" tendrá a su cargo la administración y operación de los Servicios de Atención de Llamadas a Emergencias 066 y Denuncia Anónima 089.



**SEGUNDO.** El “C5” tendrá las atribuciones siguientes:

- I. Proveer información al Jefe de Gobierno del Distrito Federal para la oportuna e inmediata toma de decisiones;
- II. Coadyuvar con las instancias competentes de la Administración Pública Local, Federal, Estatal y Municipal, así como con Instituciones y Organismos privados para la atención de las materias indicadas en el artículo Primero;
- III. Establecer acciones y estrategias para la operación del centro integral de video monitoreo;
- IV. Recibir información del monitoreo que realicen instituciones de seguridad privada, propietarios o poseedores de inmuebles establecidos en plazas o centros comerciales, de unidades deportivas, centros de esparcimiento con acceso de público en general, en los términos de los convenios que se suscriban para tal efecto, y que resulte útil para el cumplimiento de su objeto;
- V. Establecer mecanismos de coordinación para la integración de un Banco de Información mediante intercomunicación de las bases de datos de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, que resulten útiles para el cumplimiento sus atribuciones;
- VI. Establecer comunicación directa y de coordinación con autoridades del ámbito Federal, Estatal o Municipal, así como con Instituciones y Organismos privados, para la integración de bases de datos que resulten útiles para el cumplimiento sus atribuciones;
- VII. Administrar y operar su infraestructura, herramientas tecnológicas, servicios, sistemas o equipos de comunicación y geolocalización de que disponga;
- VIII. Establecer mecanismos de coordinación entre las Instancias de la Administración Pública del Distrito Federal que resulten competentes, para la distribución de los datos, estadísticas, diagnósticos, resultados y demás información que se genere y que sea necesaria para dotarlas de los elementos en la toma de decisiones y correcta ejecución de acciones;
- IX. Auxiliar al personal de la Secretaría de Seguridad Pública que realice actividades relacionadas con procesos de obtención, clasificación, análisis, custodia y remisión de información necesaria para la prevención, investigación y persecución de los delitos; prevención y sanción de infracciones administrativas, procedimientos de reacción inmediata y aquellas señaladas en las leyes respectivas;
- X. Administrar y operar los servicios de Atención de Llamadas a Emergencia 066 y Denuncia Anónima 089, mediante la recepción, registro y canalización de las solicitudes de auxilio, apoyo o denuncia que realice la ciudadanía, a las



Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, así como a las instancias del ámbito Federal, Estatal o Municipal, competentes para su atención;

- XI. Administrar y operar la línea telefónica única de asistencia a la población del Gobierno del Distrito Federal, a través del Servicio Público de Localización Telefónica, así como mediante el uso de nuevas tecnologías;
- XII. Planear y ejecutar acciones de difusión para el uso adecuado de los servicios de Atención de Llamadas a Emergencia 066, Denuncia Anónima 089 y de Localización Telefónica, así como de las herramientas tecnológicas e infraestructura de que dispone, con arreglo a la normatividad aplicable;
- XIII. Establecer equipos y sistemas tecnológicos que le permitan identificar y registrar líneas telefónicas o cualquier otro medio a través del cual se realicen reportes, llamados de auxilio falsos o que no constituyan una emergencia, a fin de elaborar estadísticas y realizar acciones de disuasión;
- XIV. Efectuar la primera búsqueda para la localización de personas reportadas mediante llamada telefónica como extraviada, accidentadas o detenidas, en las diversas instituciones hospitalarias, asistenciales, administrativas y judiciales del Distrito Federal y Zona Metropolitana, así como de los vehículos accidentados, averiados o abandonados o que ingresen a los centros de depósito de vehículos del Distrito Federal;
- XV. Proporcionar información sobre trámites y servicios que presta la Administración Pública del Distrito Federal y cualquier otra que sea de interés de la población; brindar ayuda y orientación en materia legal, médica, nutricional, psicológica y veterinaria, así como asesoría para la atención de primera respuesta en casos de urgencia médica;
- XVI. Coadyuvar en la realización de acciones con las instancias competentes de la Administración Pública del Distrito Federal en eventos masivos para la atención de cualquier acontecimiento que pueda implicar un riesgo a la población, así como para el auxilio en la localización de personas reportadas como extraviadas;
- XVII. Integrar y administrar registros con fines de servicio a la comunidad;
- XVIII. Explotar la información captada a través del centro integral de video monitoreo, de los Servicios de Atención de Llamadas a Emergencia 066 y Denuncia Anónima 089, del Servicio Público de Localización Telefónica, de las bases de datos que integra, así como de los sistemas o equipos de comunicación de que disponga, para el diseño de estrategias, implementación de mejoras, elaboración de estadísticas, generación de inteligencia y demás acciones que sean necesarias para el cumplimiento de sus atribuciones;
- XIX. Utilizar información captada a través del centro integral de video monitoreo, así como de los servicios que opera, para difundir índices delictivos, zonas peligrosas,



intersecciones viales más conflictivas, percances viales, alertamiento a la población, recomendaciones de seguridad y autoprotección, servicios a la comunidad;

- XX. Implementar y contratar los servicios, sistemas y equipos de comunicación o geolocalización, equipamiento e infraestructura tecnológica que sean necesarios para el cumplimiento de su objeto;
- XXI. Constituirse como el Centro de Operaciones del Comité de Emergencias de Protección Civil del Distrito Federal, en caso de emergencia o desastre; y
- XXII. Las demás que le otorguen las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.

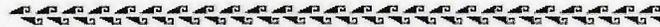


GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal  
y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación  
y Procedimientos Organizacionales

# CAPÍTULO I

OFICINA DE LA COORDINACIÓN GENERAL DEL CENTRO DE  
COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y  
CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO (C5)





## ESTRUCTURA ORGÁNICA

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NIVEL
<b>Coordinación General del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5)</b>	48
Subdirección de Control y Difusión de Información	29
Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Control de Información Ciudadana	25
Jefatura de Unidad Departamental de Diseño Creativo Institucional	25
Enlace de Apoyo a Diseño	20
Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Seguimiento Interinstitucional	25
Enlace de Seguimiento Interinstitucional	20
Subdirección de Monitoreo Inteligente	29
Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Monitoreo de Información de Fuentes Externas	25
Enlace de Apoyo en la Gestión y Monitoreo de Información "A"	20
Enlace de Apoyo en la Gestión y Monitoreo de Información "B"	20
Coordinación de Fortalecimiento Institucional y Control de Gestión Documental	34
Jefatura de Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento	25
Enlace de Proyectos de Evaluación	20
Líder Coordinador de Proyectos de Organización y Análisis de la Información	23
Enlace de Integración y Resguardo Documental	20
Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos	43

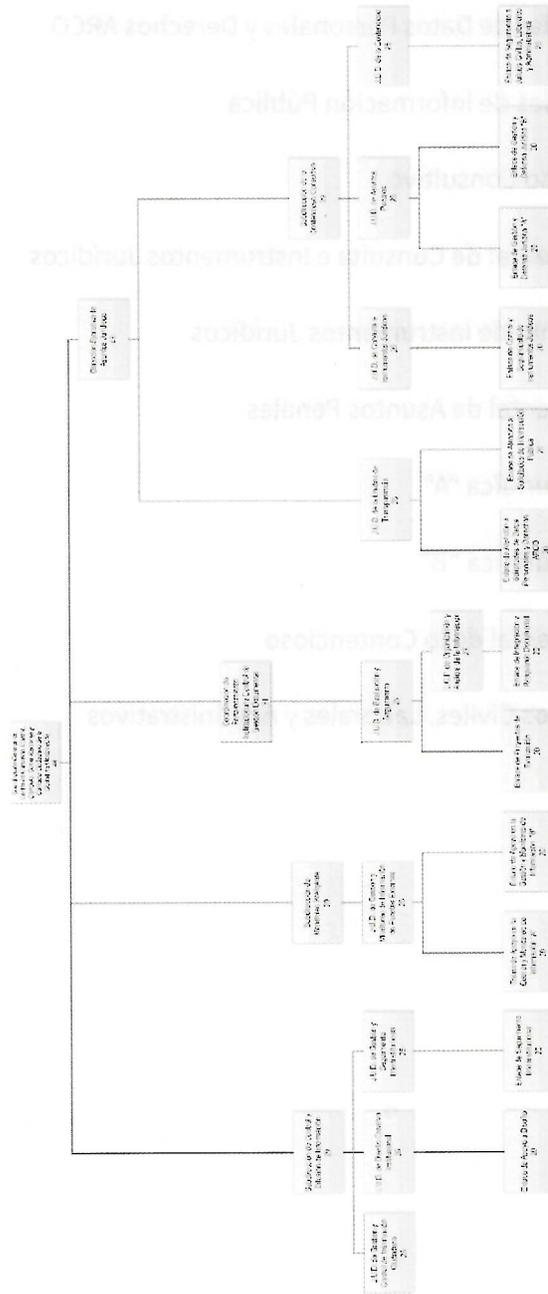


Jefatura de Unidad Departamental de la Unidad de Transparencia	25
Enlace de Atención a Solicitudes de Datos Personales y Derechos ARCO	20
Enlace de Atención a Solicitudes de Información Pública	20
Subdirección de lo Contencioso Consultivo	29
Jefatura de Unidad Departamental de Consulta e Instrumentos Jurídicos	25
Enlace de Control y Seguimiento de Instrumentos Jurídicos	20
Jefatura de Unidad Departamental de Asuntos Penales	25
Enlace de Gestión y Defensa Jurídica "A"	20
Enlace de Gestión y Defensa Jurídica "B"	20
Jefatura de Unidad Departamental de lo Contencioso	25
Enlace de Seguimiento a Juicios Civiles, Laborales y Administrativos	20

ORGANIGRAMA



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales



**DICTAMEN DE ESTRUCTURA ORGANICA**  
 ORGANISMO DESCONCENTRADO  
 CENTRO DE COMANDO, CONTROL,  
 COMPUTO, COMUNICACIONES Y  
 CONTACTO CIUDADANO DE LA  
 CIUDAD DE MEXICO (CS)  
 DICTAMEN  
 CD-JGCDMA-CS-10/010923  
 VIGENCIA  
 01 DE SEPTIEMBRE 2023

**ORGANIGRAMA 1**  
 ANEXO 1 DEL DICTAMEN  
 CD-JGCDMA-CS-10/010923  
 FOLIO: JGCDMA/CS/037/010923  
 TOTAL DE PLAZAS: 198



## **ATRIBUCIONES Y/O FUNCIONES**

**PUESTO:** Coordinación General del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5)

### **Atribuciones específicas**

#### **Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México**

**Artículo 291.-** Corresponde a la Coordinación General del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5):

- I. Administrar y operar el C5, así como el patrimonio que le sea asignado para el cumplimiento de su objeto;
- II. Establecer acciones y estrategias para la operación del C5;
- III. Llevar a cabo la formulación, ejecución y evaluación de programas;
- IV. Formular los dictámenes e informes determinados por las autoridades competentes;
- V. Nombrar y remover libremente al capital humano adscrito a las Unidades Administrativas y a las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo del C5;
- VI. Acordar con los Titulares de las Unidades Administrativas que se les adscriben, los asuntos que sean de sus respectivas competencias;
- VII. Suscribir documentos relativos al ejercicio de sus atribuciones, así como suscribir dictámenes, justificaciones, contratos, convenios, incluyendo su rescisión y terminación anticipada de estos últimos, y demás actos jurídicos y/o administrativos o de cualquier otra índole que se celebren de conformidad con las leyes locales y federales en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios y obras públicas, así como aquellos que le sean señalados por delegación;
- VIII. Dirigir la administración y operación de los Servicios de Atención de Llamadas a Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089;
- IX. Establecer y aplicar mecanismos de coordinación con dependencias de seguridad ciudadana, procuración de justicia y servicios de emergencia, en materia de Atención de Llamadas a Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, para la homologación de los servicios;
- X. Representar legalmente al C5 ante cualquier autoridad, ya sea judicial o administrativa;
- XI. Suscribir los acuerdos, convenios y mecanismos de colaboración y coordinación con las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y Entidades de la Administración Pública de



la Ciudad de México, así como con las instancias del ámbito Federal, Estatal o Municipal e instituciones y/u organismos privados que resulten necesarios para el cumplimiento de las atribuciones del C5;

Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal  
Dirección de Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación  
y Procedimientos Organizacionales

XII. Difundir a la población, información captada a través del Centro Integral de Video Monitoreo, para fines de comunicación social, programas de prevención del delito, difusión de resultados, entre otros, relacionados con las materias señaladas en el objeto del C5, así como para el ejercicio de sus atribuciones;

XIII. Integrar un sistema de información para la toma de decisiones en las materias de protección civil, procuración de justicia, seguridad ciudadana, urgencias médicas, movilidad, medio ambiente, servicios a la comunidad, emergencias y desastres, mediante el servicio de atención de llamadas a emergencias 9-1-1 y la captación de información a través del Centro Integral de Video Monitoreo, herramientas tecnológicas, bases de datos o cualquier servicio, sistema o equipo de telecomunicación y de geolocalización, así como de la vinculación con los órganos de Gobierno Local, Federal, Estatal o Municipal e instituciones y/u organismos privados;

XIV. Certificar y expedir copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos y de aquellos que expidan en el ejercicio de sus atribuciones, las personas servidoras públicas de las Unidades Administrativas y/o Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo que les estén subordinadas; y

XV. Las demás que le sean asignadas por la persona Titular de la Jefatura de Gobierno y las que le correspondan de conformidad con las disposiciones jurídicas y/o administrativas aplicables.

**PUESTO:** Subdirección de Control y Difusión de Información

- Definir los objetivos y diseñar las campañas de difusión acorde a las necesidades de comunicación de la institución en el mediano y largo plazo, con el propósito de dar a conocer información pertinente y oportuna.
- Desarrollar campañas de difusión y promoción, a través de los diferentes medios de contacto y servicios del C5, a fin de darlos a conocer a la ciudadanía y posicionarlos para su correcto uso en caso de emergencia.
- Aprobar las campañas de difusión y promoción de los servicios que presta el C5 que se publicarán en las redes sociales y diversos medios de comunicación, con la finalidad de garantizar su propagación a la ciudadanía.
- Definir las estrategias para el adecuado monitoreo de medios electrónicos, en función de atender las necesidades de las y los usuarios finales, a fin de proporcionar la ayuda y atención eficaz.
- Diseñar los mecanismos de supervisión y seguimiento de las campañas de difusión, considerando las diferentes vías de transmisión, con el fin de mejorarlas continuamente.



- Recabar información oficial de manera inmediata, a través de los diversos medios con los que cuenta el C5, con la finalidad de prevenir y canalizar cualquier incidente que ocurra en la Ciudad de México.
- Supervisar el correcto uso de los medios de comunicación del C5, con base en la normatividad vigente, a fin de difundir información adecuada.
- Validar la interacción que se efectúa con los usuarios de las redes sociales institucionales, considerando el tipo de solicitud, con la finalidad de dar seguimiento de manera eficaz.
- Coordinar el envío de los reportes recibidos por redes sociales, considerando las áreas encargadas de su atención, con el propósito de asegurar su atención.
- Verificar que se dé atención primaria al total de reportes recibidos, identificando aquellos que se encuentren duplicados o sean de carácter reiterativo, con el objetivo de dar atención eficiente a la ciudadanía.
- Establecer las estrategias para trabajar de forma conjunta con la Coordinación Ejecutiva de Comunicación Social de la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México y con los medios de comunicación masiva, a través de las diversas vías de contacto, con el objetivo de dar cumplimiento a las actividades y responsabilidades del área.
- Promover de manera constante el vínculo entre el C5 y los medios masivos de comunicación, con base en estrategias de contacto y Convenios de Colaboración, a fin de mantener y generar un mayor alcance de la información.
- Vigilar que las estrategias de enlace con los medios de comunicación sean efectivas, en función de que la ciudadanía reciba la atención e información de los servicios que ofrece el C5 para garantizar el acercamiento, contacto y atención a las demandas de la ciudadanía.
- Analizar los documentos e informes correspondientes al grado de avance y cumplimiento con base en la política de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres en el órgano de la administración, a fin de proponer modificaciones y estrategias de mejora.
- Coordinar con las Unidades de Igualdad Sustantiva del sector que corresponda, mediante reuniones y mesas de trabajo, el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas de igualdad de género.
- Coordinar estrategias encaminadas a la transversalidad de la perspectiva de género en el C5, a través del seguimiento de la formación de las personas servidoras públicas, a fin de fomentar prácticas institucionales basadas en la igualdad de género.
- Elaborar un plan de trabajo, a partir de la identificación del estado actual del tema interior del C5, a fin de disminuir las brechas de desigualdad entre hombres y mujeres.
- Realizar actividades de vinculación intrainstitucional e interinstitucional en materia de igualdad sustantiva, a través de Convenios de Colaboración, para fomentar el desarrollo institucional.



**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Control de Información Ciudadana

- Recopilar información oficial, mediante diversos medios de comunicación, para dirigirla a las personas usuarias de las redes sociales institucionales.
- Revisar contenidos de infografías, videos, animaciones gráficas y demás publicaciones para su difusión en las cuentas de redes sociales, considerando su calidad y confiabilidad, con el objetivo de proporcionar información fidedigna.
- Difundir la información de los Órganos de la Administración Pública de la Ciudad de México donde se ofrezcan actividades recreativas a las personas que habitan la Ciudad de México, mediante el uso de redes sociales institucionales, a fin de conseguir un mayor alcance y participación de la ciudadanía.
- Actualizar la información de las campañas generadas en las cuentas de redes sociales, considerando el acceso a nueva información, para mantener vigentes las infografías, spots, videos y animaciones gráficas.
- Atender las solicitudes de información de las personas usuarias de redes sociales, relacionadas con las áreas de emergencias, seguridad o servicios urbanos, por medio de la canalización a las áreas correspondientes, a fin de contribuir al correcto seguimiento y cumplimiento de las peticiones.
- Recopilar información sobre programas sociales, periodos extraordinarios, suspensiones de servicios, entre otros, que lleven a cabo los Órganos de la Administración Pública de la Ciudad de México, a través de medios de comunicación oficiales, con la finalidad de mantener informada a la ciudadanía.
- Adecuar el lenguaje de interacción de las cuentas de redes sociales, mediante mensajes claros y adecuados, con el objetivo de satisfacer las necesidades de cada usuario.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Diseño Creativo Institucional

- Establecer los criterios de diseño para las estrategias de difusión del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México, considerando nuevas tendencias y vías de comunicación de mayor alcance, con el fin de lograr una mejora continua.
- Diseñar campañas para dar a conocer las actividades y proyectos del C5, a través de herramientas tecnológicas que permitan transmitir de manera clara la información solicitada, con la finalidad de captar la atención de la ciudadanía.
- Desarrollar el material gráfico para las campañas de difusión, a través de estrategias de comunicación, con el fin de dar a conocer los servicios del C5.
- Elaborar mensajes, videos y contenidos, en torno a temas relacionados con las funciones y objetivos del C5, con la finalidad de fortalecer la comunicación efectiva.
- Diseñar formatos y moldes para ser incluidos en el material de texto, imagen y video, con la finalidad de homologar la imagen institucional del C5.



- Revisar el material utilizado para las campañas de difusión del C5, con base en el cumplimiento de las características establecidas en los manuales de identidad gráfica del Gobierno de la Ciudad de México, con el propósito de crear materiales confiables.
- Validar el material visual base que se publica en las redes sociales del C5, considerando la imagen institucional actual, con el fin de mantener actualizadas las cuentas oficiales del Centro.

**PUESTO:** Enlace de Apoyo a Diseño

- Diseñar material visual, con base en nuevos datos, para complementar la información que se publica en las redes sociales del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México.
- Realizar diseños que sirvan a la ciudadanía como material de apoyo para conocer los tipos de emergencia que atiende el C5 y los distintos canales con que cuenta para brindar atención a los habitantes y visitantes de la Ciudad de México, a fin de realizar una difusión efectiva.
- Elaborar artes y materiales, a través de mesas de trabajo, para difundir información de interés para la ciudadanía y los visitantes de la Ciudad de México.
- Enviar a la Jefatura de Unidad Departamental de Diseño Creativo Institucional, propuestas gráficas, considerando temas de actualidad, a fin de apoyar a la ciudadanía.
- Recabar información sobre incidentes e información de temas de interés para la población, por medio de los diferentes medios de comunicación, para publicarlos en las cuentas oficiales del C5.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Seguimiento Interinstitucional

- Gestionar los reportes ciudadanos que llegan a través de los medios internos a las Instituciones correspondientes, para su atención y solución.
- Revisar la información que se recibe de otras dependencias, considerando los temas de atención a emergencias, vialidad, situaciones de riesgo y contenidos relacionados, para su difusión con las y los ciudadanos.
- Coordinar el trabajo interinstitucional, a través de las diversas dependencias y organismos encargados de la atención de emergencias, a fin de canalizar de manera inmediata los reportes ciudadanos recibidos a través de redes sociales.
- Establecer contacto permanente con las instituciones encargadas de la protección civil, vialidad y seguridad pública de la Ciudad de México, por medio de los diferentes medios de comunicación, con la finalidad de recabar información oficial y transmitirla a la población y visitantes de la Ciudad de México.
- Mantener informadas a las otras dependencias de incidentes relevantes captados por el C5, a través de llamadas de emergencia, Sistemas Tecnológicos de



Videovigilancia, redes sociales, entre otros, con el objetivo de dar solución o atención inmediata.

- Informar constantemente a la Subdirección de Control y Difusión de Información del C5 sobre situaciones de riesgo y emergencias que puedan afectar gravemente a la ciudadanía de la Ciudad de México, a fin de prevenir oportunamente cada situación.
- Alinear el contenido de los mensajes publicados en las campañas de difusión, de acuerdo con lo establecido por la Coordinación de Comunicación Social de la Jefatura de Gobierno, con el fin de proporcionar información certera.

**PUESTO:** Enlace de Seguimiento Interinstitucional

- Monitorear constantemente la información recibida de las dependencias del Gobierno de la Ciudad de México en materia de protección civil, vialidad y seguridad pública, a través de los medios de comunicación oficiales de cada ente, para darla a conocer a la Ciudadanía.
- Identificar hechos relevantes captados a través de las herramientas del C5, a fin de dar oportuno seguimiento y llevar a cabo la coordinación interinstitucional necesaria.
- Reportar de manera inmediata las emergencias que sucedan cotidianamente, por medio de mecanismo internos de comunicación, para poder dar respuesta oportuna.
- Organizar la información de los reportes de emergencias, a través de su debida canalización a las áreas correspondientes, a fin de garantizar su atención inmediata.

**PUESTO:** Subdirección de Monitoreo Inteligente

- Analizar los diferentes servicios de contacto del C5, mediante la recopilación de información de las fuentes externas, a fin de implementar procesos de mejora.
- Definir las estrategias de contacto ciudadano con las áreas del C5 encargadas de la atención telefónica y medios remotos, mediante el análisis de informes y resultados, para fortalecer los servicios de contacto.
- Analizar la información de los contenidos que se utilizan en todas las áreas de servicio del C5, a través de la supervisión de la atención de los canales de contacto, a fin de que estos sean efectivos.
- Estructurar los productos y estrategias de difusión y promoción, así como del monitoreo de medios electrónicos, mediante el uso de herramientas específicas, para la mejora de los mismos.
- Identificar las áreas de oportunidad de los diferentes servicios de contacto ciudadano del C5, a través del estudio de las interacciones y seguidores de las



cuentas oficiales de las redes sociales, con el fin de tener un panorama de la percepción de la ciudadanía.

- Coordinar la implementación de herramientas que ayuden a la obtención de información, mediante los recursos tecnológicos del C5, a fin de organizar los productos y estrategias de difusión.
- Analizar la información transmitida a través de los medios de comunicación masiva, para detectar de manera oportuna y permanente las necesidades de los ciudadanos en materia de emergencias y atención especializada.
- Supervisar el monitoreo de medios de comunicación masiva realizado por los puestos adscritos a la Subdirección, para vigilar su correcto funcionamiento.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Monitoreo de Información de Fuentes Externas

- Monitorear la interacción, el seguimiento y las impresiones de la ciudadanía con las cuentas de redes sociales del C5, así como el estado de ánimo de la misma, mediante la implementación de herramientas y algoritmos.
- Extraer diariamente el reporte de los incidentes captados a través de las redes sociales, con el fin de generar los históricos.
- Realizar reportes estadísticos relacionados con la atención que se le otorga al ciudadano, solicitada a través de las diferentes cuentas de redes sociales del C5, para informar de la situación actual.
- Analizar la información recabada por medio de las redes sociales, referente a la atención brindada por el C5, con la finalidad de obtener datos estadísticos.
- Generar nubes de palabras considerando las menciones del y hacia el C5, a través de diversas herramientas tecnológicas, con la finalidad de integrarlas a los reportes correspondientes.
- Diseñar estrategias de operación del Monitoreo de Radio, Televisión y medios electrónicos, a través de los medios de comunicación internos, para la correcta operación del área.
- Delimitar los medios y la información que se requiere monitorear, que permitan obtener datos importantes sobre lo que acontece en la Ciudad de México, a fin de establecer las estrategias de actuación.
- Realizar búsquedas específicas con palabras clave, utilizando las diversas herramientas propias de redes sociales, así como las analíticas, para generar las estadísticas.
- Automatizar la información obtenida durante el monitoreo inteligente, por medio de herramientas tecnológicas, para eficientar los procesos de trabajo.
- Implementar herramientas de análisis y captura de datos que permitan la automatización de la información generada, a partir del monitoreo inteligente, a fin de disminuir los tiempos de atención.



- Actualizar campos y catálogos en la herramienta, a través de las solicitudes de la Subdirección de Monitoreo Inteligente, para asegurar su correcto funcionamiento.
- Validar los datos de los informes generados a partir del monitoreo, a fin de asegurar la calidad de la información.

**PUESTO:** Enlace de Apoyo en la Gestión y Monitoreo de Información “A”

Enlace de Apoyo en la Gestión y Monitoreo de Información “B”

- Monitorear la información captada vía redes sociales y la que surja de los medios de comunicación, a fin de dar el seguimiento correspondiente.
- Registrar diariamente las noticias, entrevistas y reportes de la ciudadanía que guarden relación con el C5, mediante las herramientas de gestión, con el fin de llevar a cabo el registro correspondiente.
- Identificar hechos relevantes captados mediante las Redes Sociales del C5, para poder dar oportuno seguimiento y coordinación interinstitucional.
- Detectar la polaridad de los reportes de la ciudadanía, así como de los medios de comunicación, a través de las redes sociales, con la finalidad de identificar las emociones de la ciudadanía con respecto al servicio.
- Realizar búsquedas específicas de información relacionada con tendencias de la seguridad ciudadana o hechos delictivos, mediante las herramientas de gestión, para la generación de informes.
- Reportar de manera inmediata las emergencias que sucedan cotidianamente, a través de la herramienta de registro de incidentes, a fin de generar el histórico de incidentes recabados.

**PUESTO:** Coordinación de Fortalecimiento Institucional y Control de Gestión Documental

- Coordinar las diferentes actividades y responsabilidades de la persona Titular del C5, mediante diversas estrategias de organización y el uso de herramientas tecnológicas, con la finalidad de dar cumplimiento a los compromisos generados por la Coordinación General.
- Organizar los eventos y reuniones de trabajo en los cuales tenga intervención el Titular del C5, con las diversas dependencias de la administración pública local o federal o con organismos privados, así como al interior del C5, por medio del registro y calendarización de los mismos, a fin de concretar la participación oportuna del Titular del Centro.
- Dar seguimiento a los acuerdos concertados en las diferentes reuniones de trabajo a las que asista la persona Titular del C5, por medio de la coordinación con los entes involucrados, para cumplir eficazmente con los Convenios previamente establecidos.



- Administrar la agenda oficial de la persona Titular del C5, considerando el tiempo de las actividades a cubrir, con el propósito de cumplir en forma con los asuntos que competen al C5.
- Establecer la logística de los diversos eventos que se realizan dentro y fuera del C5, a través de diversos mecanismos de organización y coordinación con los entes participantes, a fin de mantener un correcto seguimiento y cumplimiento de los objetivos planteados previamente a cada evento.
- Definir estrategias que garanticen un plan de acción, para el análisis, clasificación, turno y atención de la documentación recibida en el C5, a través de la implementación de metodologías de organización, con el objetivo de asegurar el resguardo de la documentación y seguimiento oportuno.
- Coordinar la atención que las Direcciones Generales y Dirección Ejecutiva brindan a los requerimientos de información canalizados, a través de la implementación de metodologías de evaluación, con el propósito de asegurar su oportuno cumplimiento.
- Instruir a las unidades administrativas mejores prácticas, a través de mesas de trabajo o reuniones, a fin de contribuir al desarrollo institucional.
- Coordinar la elaboración de los indicadores de gestión de las Unidades Administrativas del C5, por medio de reportes de desempeño, para incluirlos en el tablero de control general.
- Promover la actuación ética y responsable de las personas servidoras públicas adscritas al C5, a través del establecimiento de diversos mecanismos y estrategias para el cumplimiento del Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México y el Código de Conducta del C5, a fin de mejorar la cultura institucional y organizacional del Centro.
- Proponer proyectos en materia de cultura institucional y organizacional, en apego a la normatividad vigente, con el fin de prevenir y atender faltas administrativas de las personas servidoras públicas del C5.
- Orientar a las unidades administrativas del C5, por medio de asesorías en materia de cultura institucional y organizacional, con el propósito de dar seguimiento y cumplimiento a las recomendaciones emitidas para la Administración Pública de la Ciudad de México.
- Supervisar el grado de avance de las políticas institucionales, a través de informes periódicos, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las mismas.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento

- Evaluar el avance de actividades, proyectos o programas institucionales, mediante el establecimiento de indicadores, con base en la información proporcionada por las Unidades Administrativas, a fin de elaborar reportes de apoyo para la oportuna toma de decisiones.



- Elaborar el proyecto de informe del avance y cumplimiento de las políticas institucionales para la Coordinación de Fortalecimiento Institucional y Control de Gestión Documental, a través de herramientas tecnológicas, con la finalidad de evaluar a cada una de las Unidades Administrativas.
- Integrar los reportes de avance, considerando los programas de Igualdad de Género, Transversalidad y Derechos Humanos de la Coordinación de Fortalecimiento Institucional y Control de Gestión Documental, con el fin de dar cumplimiento a las metas institucionales.
- Dar seguimiento a las actividades institucionales, por medio de la información proporcionada por las Unidades Administrativas, a fin de proponer mejores prácticas para el desarrollo organizacional.
- Estructurar los proyectos en materia de cultura institucional y organizacional, considerando la normatividad vigente, con la finalidad de prevenir e identificar faltas administrativas de las personas servidoras públicas del C5.
- Analizar y supervisar la información contenida en los formatos del tablero de control general, con la finalidad de asegurar su atención y cumplimiento con el área correspondiente.
- Evaluar la información de cada unidad administrativa, a través de los formatos del tablero de control general, con la finalidad de mejorar las prácticas administrativas que contribuyan al desarrollo institucional.

**PUESTO:** Enlace de Proyectos de Evaluación

- Sistematizar la información de los proyectos institucionales, mediante la información proporcionada por las diferentes áreas del C5, para su evaluación por parte de sus superiores jerárquicos.
- Integrar la información y documentación recibida en la Coordinación General, considerando los proyectos de armonización normativa y administrativa en materia de cultura institucional y organizacional, para su posterior análisis.
- Gestionar los requerimientos de información con las áreas competentes, a través de los proyectos encomendados a la Jefatura de Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento, con el fin de contar con la información necesaria de manera oportuna.
- Elaborar reportes de los proyectos atendidos y pendientes de cada unidad administrativa del C5, a través de la información proporcionada por cada área, para garantizar el seguimiento por parte de la Jefatura de Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento.
- Integrar la información y documentación del grado de avance de las políticas institucionales, con el propósito de dar cumplimiento oportuno.

**PUESTO:** Líder Coordinador de Proyectos de Organización y Análisis de la Información



- Coordinar la atención y seguimiento de la documentación que ingresa a la Coordinación General del C5 y a la Coordinación de Fortalecimiento Institucional y Control de Gestión Documental, a través del análisis de la información correspondiente, con el propósito de asegurar su correcta resolución.
- Recopilar información de relevancia, a través de diversas estrategias de captación y resguardo de documentos, con el fin de dar atención oportuna a las solicitudes de información que competen a la Coordinación General del C5 y a la Coordinación de Fortalecimiento Institucional y Control de Gestión Documental.
- Difundir información institucional, entre las personas servidoras públicas adscritas a la Coordinación General del C5, a través de diversas herramientas tecnológicas, con el propósito de mantener una adecuada comunicación.
- Gestionar con las diferentes Unidades Administrativas la entrega de información solicitada por diferentes entes públicos y privados, mediante la comunicación efectiva, para garantizar su correcta integración y atención.
- Dar seguimiento a los indicadores de gestión, por medio del registro y recopilación de información sustantiva de las Unidades Administrativas, con el fin de llevar a cabo un correcto análisis de los tableros de control.
- Sistematizar la información de cada Unidad Administrativa, considerando el flujo de recolección de datos, para integrar los tableros de control.
- Gestionar la entrega de resultados, mediante reportes, con el fin de medir el desempeño de cada Unidad Administrativa.
- Alimentar bases de datos, a través de la información recibida por cada área, para dar seguimiento a los asuntos atendidos por las Unidades Administrativas.
- Supervisar la atención que las Direcciones Generales y Dirección Ejecutiva brindan a los requerimientos de información canalizados, a través de la implementación de metodologías de evaluación, con el propósito de asegurar su oportuno cumplimiento.

**PUESTO:** Enlace de Integración y Resguardo Documental

- Coordinar el ingreso de documentación al C5, a través de la atención de los peticionarios y personas que visitan el Centro, con la finalidad de asegurar la correcta recepción de correspondencia.
- Organizar la información y/o documentación recibida en la Oficina de la Coordinación General del C5, a través de la asignación de turnos, con el fin de mantener un buen control de la correspondencia.
- Registrar a las personas que entregan documentación al Centro, mediante bases de datos, con el fin de obtener información relevante para su contacto y entrega de respuestas.
- Garantizar que los procesos de control de acceso y registro de documentación operen con normalidad, a través de herramientas tecnológicas, con la finalidad de atender el total de requerimientos.



- Informar a la Jefatura de Unidad Departamental de Evaluación y Seguimiento, de las visitas que no tienen cita para la autorización de su ingreso por parte de la Coordinación de Fortalecimiento Institucional y de Control de Gestión Documental.
- Sistematizar el registro diario de la recepción de la correspondencia y demás documentos del área, a través de herramientas digitales, para el control y seguimiento de la documentación recibida.
- Gestionar la entrega de la documentación de la Coordinación General a otras áreas internas, considerando la información solicitada y el grado de importancia de la misma, a fin de que se dé atención y seguimiento oportuno a los asuntos competencia de este Centro.
- Archivar la correspondencia que ingresa a la Coordinación General, a través de carpetas tanto digitales como físicas, con el fin de resguardar y proteger la documentación recibida.

**PUESTO:** Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos

### **Atribuciones específicas**

### **Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México**

**Artículo 292.-** Corresponde a la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos:

- I. Aprobar los proyectos de contratos, convenios y demás instrumentos jurídicos en los que el C5 sea parte;
- II. Dirigir la representación legal del C5 ante las autoridades judiciales o administrativas del fuero Federal o Local;
- III. Asesorar jurídicamente a las Unidades Administrativas del C5 para que sus actuaciones se encuentren dentro del marco legal vigente;
- IV. Coordinar el cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia, acceso a la información pública y ejercicio de derechos acceso, rectificación, cancelación y oposición del C5;
- V. Requerir información a las Unidades Administrativas y/o Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo del C5, para el cumplimiento de sus funciones;
- VI. Elaborar proyectos normativos relacionados con las atribuciones del C5, a fin de someterlos a consideración de la persona Titular de la Coordinación General del C5;



VII. Certificar y expedir copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos y de aquellos que expidan en el ejercicio de sus atribuciones, las personas Titulares de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo que le estén subordinadas; y

VIII. Las demás que le sean encomendadas por las personas Titulares de la Coordinación General del C5 y de la Jefatura de Gobierno y las que le correspondan de conformidad con las disposiciones jurídicas y/o administrativas aplicables.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de la Unidad de Transparencia

### **Atribuciones específicas**

### **Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México**

**Artículo 93.** Son atribuciones de la Unidad de Transparencia:

- I. Capturar, ordenar, analizar y procesar las solicitudes de información presentadas ante el sujeto obligado;
- II. Recabar, publicar y actualizar las obligaciones de transparencia a las que refiere la Ley;
- III. Proponer al Comité de Transparencia del sujeto obligado, los procedimientos internos que contribuyan a la mayor eficiencia en la atención de las solicitudes de acceso a la información;
- IV. Recibir y tramitar las solicitudes de información, así como darles seguimiento hasta la entrega de la misma, haciendo entre tanto el correspondiente resguardo;
- V. Llevar el registro de las solicitudes de acceso a la información, y actualizarlo trimestralmente, así como sus trámites, costos y resultados, haciéndolo del conocimiento del Comité de Transparencia correspondiente;
- VI. Asesorar y orientar de manera sencilla, comprensible y accesible a los solicitantes sobre:
  - a) La elaboración de solicitudes de información;
  - b) Trámites y procedimientos que deben realizarse para solicitar información; y
  - c) Las instancias a las que puede acudir a solicitar orientación, consultas o interponer quejas sobre la prestación del servicio.
- VII. Efectuar las notificaciones correspondientes a los solicitantes;



VIII. Habilitar a las personas servidoras públicas de los sujetos obligados que sean necesarios, para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información;

IX. Formular el programa anual de capacitación en materia de Acceso a la Información y apertura gubernamental, que deberá de ser instrumentado por la propia unidad;

X. Apoyar al Comité de Transparencia en el desempeño de sus funciones;

XI. Establecer los procedimientos para asegurarse que, en el caso de información confidencial, ésta se entregue sólo a su titular o representante;

XII. Operar los sistemas digitales que para efecto garanticen el Derecho a Acceso a Información;

XIII. Fomentar la Cultura de la Transparencia; y

XIV. Las demás previstas en esta Ley, y demás disposiciones aplicables de la materia.

### **Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México**

**Artículo 76.** La Unidad de Transparencia tendrá las siguientes atribuciones:

I. Auxiliar y orientar al titular que lo requiera con relación al ejercicio del derecho a la protección de datos personales;

II. Gestionar las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO;

III. Establecer mecanismos para asegurar que los datos personales sólo se entreguen a su titular o su representante debidamente acreditados;

IV. Informar al titular o su representante el monto de los costos a cubrir por la reproducción y envío de los datos personales, con base en lo establecido en las disposiciones normativas aplicables;

V. Proponer al Comité de Transparencia los procedimientos internos que aseguren y fortalezcan mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO;

VI. Aplicar instrumentos de evaluación de calidad sobre la gestión de las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO;

VII. Asesorar a las áreas del sujeto obligado en materia de protección de datos personales;



VIII. Registrar ante el Instituto los sistemas de datos personales, así como su modificación y supresión; y

IX. Hacer las gestiones necesarias para el manejo, mantenimiento, seguridad y protección de los sistemas de datos personales en posesión del responsable.

**PUESTO:** Enlace de Atención a Solicitudes de Datos Personales y Derechos ARCO

- Tramitar las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO con las Unidades Administrativas del C5, mediante los formatos correspondientes, con la finalidad de recabar la información requerida por el solicitante.
- Registrar y procesar las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO, a través de los mecanismos establecidos, a fin de tener un control para elaborar los informes requeridos.
- Orientar al titular que lo requiera, de acuerdo con la normatividad establecida, con el fin de hacerle saber lo relacionado con el ejercicio del derecho a la protección de datos personales.
- Elaborar los proyectos de respuesta de las solicitudes de derechos ARCO, mediante los formatos e información que proporcionen las Unidades Administrativas que integran el C5, a fin de brindar respuesta oportuna al solicitante.
- Verificar el cumplimiento ante el INFO, respecto de la creación, modificación o supresión de los Sistemas de Datos Personales, conforme al ámbito de competencia del C5, con el fin de confirmar el registro del sistema de datos.
- Orientar a las Unidades Administrativas, sobre el requisitado de los formatos pertinentes respecto de la creación, modificación o supresión de los Sistemas de Datos Personales del C5, mediante el detalle de los mismos.
- Orientar a las Unidades Administrativas para la publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México respecto de la creación, modificación o supresión de los Sistemas de Datos Personales, con la finalidad de cumplir con la normatividad.

**PUESTO:** Enlace de Atención a Solicitudes de Información Pública

- Tramitar las solicitudes de acceso a la información con las Unidades Administrativas del C5, mediante los formatos correspondientes, con la finalidad de recabar la información requerida por el solicitante.
- Registrar y procesar las solicitudes de acceso a la información, a través de los mecanismos establecidos, a fin de tener un control para elaborar los informes requeridos.
- Orientar al solicitante sobre los procedimientos y/o trámites de forma sencilla, comprensible y accesible, que deben realizarse para solicitar información.



- Elaborar los proyectos de respuesta a las solicitudes de información pública mediante los formatos e información que proporcionen las Unidades Administrativas que integran el C5, a fin de brindarle respuesta al solicitante.
- Actualizar la información en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia, mediante los criterios establecidos por el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, con la finalidad de cumplir con lo que refiere la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
- Orientar a las Unidades Administrativas del C5 en el requisitado de los formatos y recabar la información, para la publicación de las obligaciones de transparencia.
- Revisar la sección de transparencia a cargo del C5, mediante el sitio correspondiente, para verificar que se encuentre actualizada.
- Operar los sistemas digitales en la materia, de acuerdo con los criterios establecidos, a fin de garantizar el Derecho de Acceso a la Información.

#### **PUESTO:** Subdirección de lo Contencioso Consultivo

- Analizar y evaluar los proyectos de las disposiciones legales, administrativas que incidan en las atribuciones y objetivos del C5, a través de estrategias de análisis, con el propósito de asegurar certeza jurídica en tales disposiciones.
- Coordinar la difusión de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, circulares y cualquier otra normatividad que se emita en relación al objeto del C5, por medio de la comunicación institucional interna, para lograr su difusión a todo el personal del Centro.
- Evaluar los contratos y/o convenios que las Unidades Administrativas remitan, por medio del estudio de los mismos, para hacer los pronunciamientos pertinentes en apego a la normatividad respectiva.
- Supervisar los proyectos de convenios, contratos, acuerdos y cualquier instrumento jurídico en los que deba intervenir el C5, mediante el establecimiento de criterios jurídicos, con la finalidad de lograr su adecuada elaboración.
- Determinar la forma de administración e integración de los instrumentos jurídicos en que el C5 sea parte, mediante la formalización y el resguardo de los mismos, con el objetivo de tener un archivo actualizado.
- Emitir una opinión jurídica en los asuntos que sean sometidos a su consideración por las Unidades Administrativas del C5, mediante el establecimiento de criterios jurídicos generales y particulares, a fin de que se apeguen a la normatividad aplicable y vigente.
- Promover el asesoramiento a las Unidades Administrativas, mediante la difusión de puntos de vista acerca de situaciones particulares y generales de actos jurídicos del C5, para evitar cometer actos ilícitos.



- Procurar la asesoría jurídica en los distintos órganos colegiados a los que sea convocada, a través de la emisión de opiniones fundamentadas, para que su correcto desempeño se lleve a cabo en cumplimiento a la normatividad aplicable.
- Administrar las consultas que se formulen en relación a leyes, decretos, administrativos, reglamentos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos, mediante la designación de servidores públicos responsables, para su respectivo desahogo.
- Vigilar el seguimiento a los juicios o procedimientos de carácter judicial o administrativo en los que el C5 sea parte, mediante los actos jurídicos correspondientes, con la finalidad de obtener resoluciones favorables a los intereses del C5.
- Formular con las unidades administrativas del C5, los informes que sean solicitados a la Coordinación General, mediante la emisión de requerimientos por escrito, para dar cumplimiento a los exhortos realizados por autoridades judiciales o administrativas.
- Definir los criterios jurídicos aplicables, mediante el estudio de la normativa correspondiente para la adecuada defensa de los intereses del C5, en los asuntos en los que sea parte o tenga interés jurídico.
- Representar al C5, en los asuntos de carácter judicial, administrativo, en que sea parte o tenga interés jurídico, a través de la aplicación de todos los medios de defensa, recursos y juicio de amparo aplicables, para la adecuada defensa de los intereses del C5.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Consulta e Instrumentos Jurídicos

- Analizar las resoluciones, acuerdos, proyectos de disposiciones legales, proyectos normativos internos, convenios, contratos y demás instrumentos jurídicos, por medio de la opinión jurídica respectiva, realizados por las Unidades Administrativas, con la finalidad de que se cumpla con la legislación aplicable a su función.
- Elaborar una opinión jurídica en las carpetas que emitan los distintos Órganos Colegiados del C5, mediante los comentarios y observaciones procedentes, con el propósito de dar certeza y legalidad en los actos jurídicos realizados.
- Informar a las Unidades Administrativas del C5, a través de las consultas que realicen, los elementos técnicos necesarios, a fin de que los actos jurídicos emitidos por las mismas, se encuentren debidamente fundados y motivados.
- Revisar las propuestas jurídicas que realicen las Unidades Administrativas, para la integración de los informes requeridos, por organismos protectores de Derechos Humanos, órganos de control interno y fiscalización.



- Revisar los proyectos normativos internos (lineamientos), reglamentos, códigos, circulares, protocolos de actuación y procedimientos operativos, a fin de procurar la adecuada coordinación interinstitucional del C5.
- Diseñar las reformas a la normatividad del C5, por medio de la elaboración de proyectos, para la correcta armonización de las normativas vigentes.
- Adecuar los fundamentos legales aplicables a los contratos y convenios modificatorios que se lleven a cabo en materia de adquisiciones, arrendamientos y prestación de servicios, mediante el estudio de la normatividad aplicable al C5, con la finalidad de lograr una correcta aplicación de la ley.
- Planear el control e integración de los instrumentos jurídicos en que el C5 sea parte, garantizando su formalización, a fin de resguardarlos de manera ordenada.

**PUESTO:** Enlace de Control y Seguimiento de Instrumentos Jurídicos

- Planear el control e integración de los instrumentos jurídicos en que el C5 sea parte, garantizando su formalización, a fin de resguardarlos de manera ordenada.
- Revisar que los contratos en los cuales el C5 sea parte o intervenga, cumplan con los elementos de existencia y validez, así como con la normatividad que le sea aplicable, a través del análisis respectivo, a fin de garantizar su validez.
- Adecuar los proyectos de contratos y demás instrumentos jurídicos administrativos en los que el C5 sea parte, por medio de su debida corrección, a fin de emitir su versión final.
- Elaborar los proyectos de contratos y demás instrumentos jurídicos administrativos en los que el C5 sea parte o intervenga, mediante la integración y verificación de información, para su posterior validación por parte del superior jerárquico.
- Recabar la documentación y firmas necesarias para la correcta integración de los expedientes de los instrumentos jurídicos en los que el C5 sea parte o intervenga, mediante la gestión ante las Unidades Administrativas correspondientes, a fin de asegurar su formalización.
- Integrar los expedientes de contratos, convenios y demás instrumentos jurídicos en los que el C5 sea parte o intervenga, a través de la adecuada organización, para su correcta disponibilidad diaria.
- Organizar el registro y control de los instrumentos jurídico-administrativos formalizados en los que el C5 interviene, mediante un inventario físico y digital, para su adecuada disposición y rápida localización.
- Resguardar los expedientes de convenios y demás instrumentos jurídicos en los que el C5 es parte y que se encuentran debidamente formalizados para el control



físico y digital, por medio de la habilitación de un espacio físico, a fin de favorecer su óptimo cuidado.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Asuntos Penales

- Elaborar y analizar los proyectos de denuncias, querellas o demandas dirigidas a la Autoridad competente local y/o federal, cuando se afecten los intereses jurídicos del C5, a fin de representarlo legalmente, mediante estrategias legales para la defensa de sus intereses jurídicos patrimoniales.
- Gestionar los escritos que se presenten ante la Representación Social, Órganos Jurisdiccionales y Autoridades Administrativas, a través del desarrollo correspondiente del procedimiento, con la finalidad de representar los intereses de este Centro.
- Diseñar la defensa jurídica, a través de los medios legales aplicables, con el propósito de salvaguardar los derechos del C5.
- Elaborar los requerimientos solicitados por las Autoridades, a través del diseño de estrategias legales, con el objetivo de atender y dar seguimiento a los intereses del C5.
- Atender las diligencias de los Procedimientos Jurisdiccionales, mediante la presentación de escritos, con el fin de coadyuvar con la Autoridad competente.
- Representar al C5, ante la Autoridad competente, mediante la asistencia y/o presentación de oficios en las instancias pertinentes, para salvaguardar sus intereses.
- Elaborar los recursos de impugnación, mediante la evaluación jurídica correspondiente, con el objetivo de hacer valer los intereses del C5.

**PUESTO:** Enlace de Gestión y Defensa Jurídica "A"

Enlace de Gestión y Defensa Jurídica "B"

- Presentar las denuncias o querellas ante las instancias competentes, cuando se vean afectados los intereses jurídicos del C5 por medio de escritos, oficio y/o presentación de pruebas, para defender el patrimonio del C5.
- Ratificar las denuncias o querellas ante las instancias competentes, cuando se vean afectados los intereses jurídicos del C5 por medio de escritos, oficio y/o presentación de pruebas, para defender el patrimonio del C5.
- Proporcionar el seguimiento respectivo a los procesos judiciales donde el C5, tenga interés Jurídico, mediante la asistencia a juzgados, tribunales e instancias judiciales respectivas, para una oportuna defensa del C5.
- Orientar jurídicamente a las Unidades Administrativas del C5 en los requerimientos judiciales del fuero local y federal en Materia Penal, por medio de



la asesoría adecuada, para proteger los intereses patrimoniales y económicos del Centro.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de lo Contencioso

- Validar los proyectos iniciales y contestación de demanda; mediante promociones, desahogo de vistas y recursos, que en derecho procedan, en las materias laboral, civil, administrativa y de amparo, a fin de brindar la atención adecuada a los juicios y/o procedimientos.
- Implementar las acciones de defensa jurídica en los juicios en los que el C5 sea parte, a través de la interposición de actos jurídicos que procedan conforme a derecho, a fin de representar legalmente a este Centro.
- Atender los requerimientos que realicen al C5 las autoridades jurisdiccionales del fuero Común y Federal, a través de la elaboración en tiempo y forma de escritos fundados y motivados que procedan para cada caso, a efecto de salvaguardar los intereses del C5.
- Validar los proyectos de escritos que den cumplimiento a los requerimientos que realicen las autoridades jurisdiccionales del fuero Común y Federal, mediante su visto bueno, a fin de defender los intereses de este.
- Verificar que la información y documentación remitida por las unidades administrativas del C5, sea la adecuada y oportuna, por medio del análisis pertinente, para dar cumplimiento a los requerimientos realizados al C5 por autoridades jurisdiccionales del fuero Común y Federal.
- Asesorar jurídicamente a las áreas, mediante comunicación interna, para dar cumplimiento a los requerimientos realizados por autoridades jurisdiccionales, a efecto de defender los intereses del C5.

**PUESTO:** Enlace de Seguimiento a Juicios Civiles, Laborales y Administrativos

- Elaborar proyectos de promociones, desahogo de vistas, así como recursos para impugnar resoluciones que contravengan los intereses del C5, en materia laboral, civil, administrativa y de amparo, mediante escritos u oficios, a fin de brindar la atención adecuada a los procedimientos.
- Realizar el seguimiento puntual a los juicios y/o procedimientos civiles, laborales, administrativos y de amparo en los que sea parte el C5, mediante la revisión diaria de boletines judiciales que emiten las autoridades jurisdiccionales del fuero local y federal, con la finalidad de promover oportunamente en cada juicio.
- Acudir a las audiencias y/o diligencias con motivo de los juicios laborales, civiles, administrativos y de amparo en los que sea parte el C5, a fin de representar legalmente a éste.



- Integrar una base de datos que registre la información de los juicios y/o procedimientos laborales, civiles, administrativos y de amparo en los que sea parte el C5, mediante el uso de archivos digitales, a fin de contar con un adecuado control y seguimiento de la atención que se les brinda a los mismos.
- Resguardar los expedientes de cada uno de los juicios o procedimientos laborales, civiles, administrativos y de amparo en los que sea parte el C5, a través del uso de un archivo físico, a fin de proteger la documentación e información contenida en los mismos.



## PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

### Listado de procedimientos

1. Monitoreo y atención de solicitudes recibidas vía redes sociales.
2. Publicación de incidentes, hechos o eventos captados por la red de cámaras del C5, en redes sociales.



## Procedimientos

**Nombre del Procedimiento:** Monitoreo y atención de solicitudes recibidas vía redes sociales.

**Objetivo General:** Identificar las solicitudes de atención ciudadana que publican los usuarios de redes sociales en relación a temas de seguridad, protección civil y servicios urbanos, a fin de coordinar la atención a las mismas.

### Descripción Narrativa:

No .	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Control de Información Ciudadana	Ingresa a las distintas cuentas de redes sociales para monitorear las emergencias que acontecen en la Ciudad de México.	1 minuto
2		Detecta las solicitudes de apoyo de unidades y/o elementos de emergencias, seguridad o servicios urbanos.	5 minutos
3		Selecciona la cuenta del usuario solicitante y sigue el guión establecido para coordinar la atención.	40 segundos
4		Envía datos primarios.	1 minutos
		<b>¿La denuncia o servicio captado amerita la atención por Redes Sociales?</b>	
		No	
5	Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Seguimiento Interinstitucional	Canaliza al usuario al Órgano de la Administración Pública de la Ciudad de México responsable de la atención.	20 segundos
		<b>Conecta con el fin del procedimiento.</b>	
		Sí	



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desempeño Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizativos

No	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
6		Solicita al usuario vía MD ubicación, motivo, fecha y hora de la emergencia.	5 minutos
7		Envía información obtenida.	20 segundos
8	Enlace de Seguimiento Interinstitucional (Despachador C5- Policía de la SSC)	Determina la existencia previa de un folio relacionado con el incidente.	2 minutos
		<b>¿Se requiere crear un nuevo folio?</b>	
		No	
9	Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Control de Información Ciudadana	Intercambia con el usuario información complementaria sobre el reporte para su registro en el folio.	1 minuto
		<b>Conecta con el fin del procedimiento.</b>	
		Sí	
10	Enlace de Seguimiento Interinstitucional (Despachador C5- Policía de la SSC)	Genera nuevo folio de incidente.	1 minuto
11		Envía el número de folio, así como datos de los servicios de emergencias que atenderán el incidente.	1 minuto
12	Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Control de Información Ciudadana	Informa al usuario el estatus de la emergencia y los datos de los servicios que atenderán el incidente.	1 minuto
13		Solicita al usuario por medio de MD información complementaria.	1 minuto
14		Envía información adicional.	1 minuto



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
15	Enlace de Seguimiento Interinstitucional (Despachador C5- Policía de la SSC)	Incorpora información complementaria al folio.	1 minuto
16		Selecciona el código de cierre del folio en el sistema.	1 minuto
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 24 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- Un Despachador es personal acreditado de la Secretaría de Seguridad Ciudadana para el desempeño de funciones operativas dentro de los C2 y el C5, relacionadas con el monitoreo de cámaras de video vigilancia, registro de información de emergencias, y la movilización y seguimiento de recursos en campo a través de frecuencias de radio y otros medios de comunicación, a fin de dar atención a incidentes y/o emergencias, reportadas de forma telefónica al 9-1-1, o bien, vía radio, botón de auxilio, aplicaciones o redes sociales.
- 2.- Las temporalidades establecidas únicamente indican una aproximación de tiempo, debido a que éste varía de acuerdo con cada caso.
- 3.- Los incidentes captados por redes sociales son atendidos, canalizados y despachados del mismo modo que las solicitudes que se reciben por otras vías (911, App 911, y Botón de Auxilio). En este sentido, la atención se basa en el catálogo de motivos.
- 4.- Todo el personal encargado de atender incidentes mediante redes sociales actuará siempre conforme a las disposiciones vigentes para la protección de datos personales de la Ciudad de México.
- 5.- La información publicada por el usuario en redes sociales que no ha sido solicitada por el personal del C5 o de forma pública cuando se solicitó por MD, es responsabilidad del usuario.
- 6.- Se entiende por información complementaria aquella que se solicita por MD:
  - Si la emergencia se encuentra en proceso o fue hechos consumados.
  - Afectados y condición.
  - Responsables.



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Difusión Administrativa  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

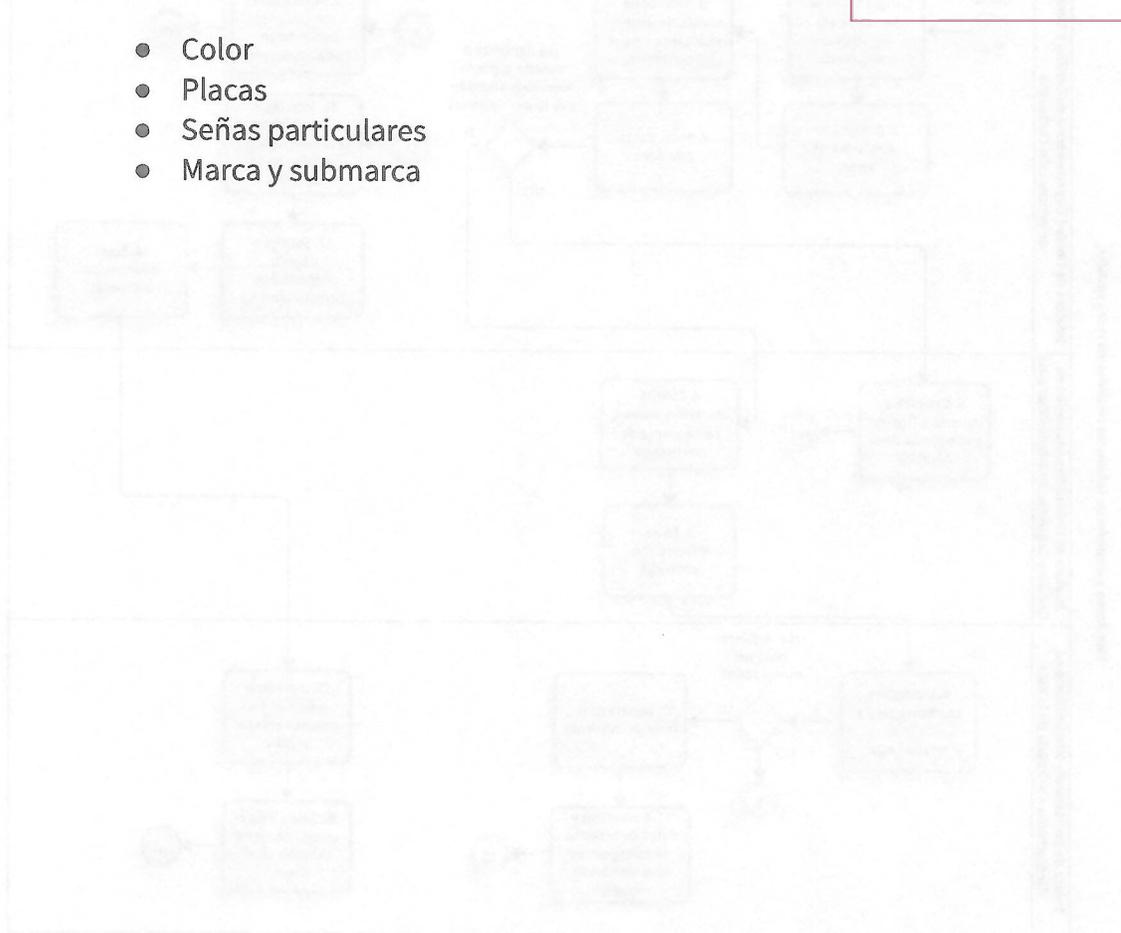
- Vehículos involucrados
- 7.- Se informará en todo momento a la Subdirección de Control y Difusión de Información sobre las situaciones detectadas y su atención.
- 8.- La Subdirección de Control y Difusión de Información es la encargada de establecer los criterios de captación de información para el monitoreo de redes sociales, con la finalidad de detectar y canalizar emergencias que acontecen en la Ciudad de México.
- Criterios de captación de información:
- Menciones directas al C5.
  - Menciones a la Jefatura de Gobierno y/o actores del Gobierno de la Ciudad de México.
  - Menciones a dependencias del Gobierno de la Ciudad de México.
  - Menciones a alcaldías.
  - Menciones a líderes de opinión.
  - Vía medios de comunicación.
  - Palabras claves.
  - Mensajes directos (MD).
  - Comentarios en publicaciones.
- 9.- Se entiende por Mensaje Directo (MD) mensaje privado en redes sociales.
- 10.- Se entiende por usuario a aquella persona que utiliza una red social para publicar incidentes, hechos o eventos que afectan a los habitantes de la Ciudad.
- 11.- Las redes sociales del Centro son:
- Facebook: C5 CDMX
  - Twitter: @C5\_CDMX
  - YouTube: C5 CDMX
  - Instagram: C5 CDMX
- 12.- Información que se requiere sobre los afectados:
- Cantidad
  - Características (edad, sexo, complejión, rasgos, etc.)
  - Conscientes o inconscientes
  - Características de lesión (cantidad, tipo, lugar)
  - Se presenta sangrado y lugar
- 13.- Información que se requiere sobre los responsables:
- Cantidad
  - Están armados y tipo de arma
  - Características (edad, sexo, complejión, rasgos, etc.)
  - Modo de huida (a pie o en vehículo y sus características)



- Dirección de huida

14.- Información que se requiere de los vehículos involucrados:

- Color
- Placas
- Señas particulares
- Marca y submarca

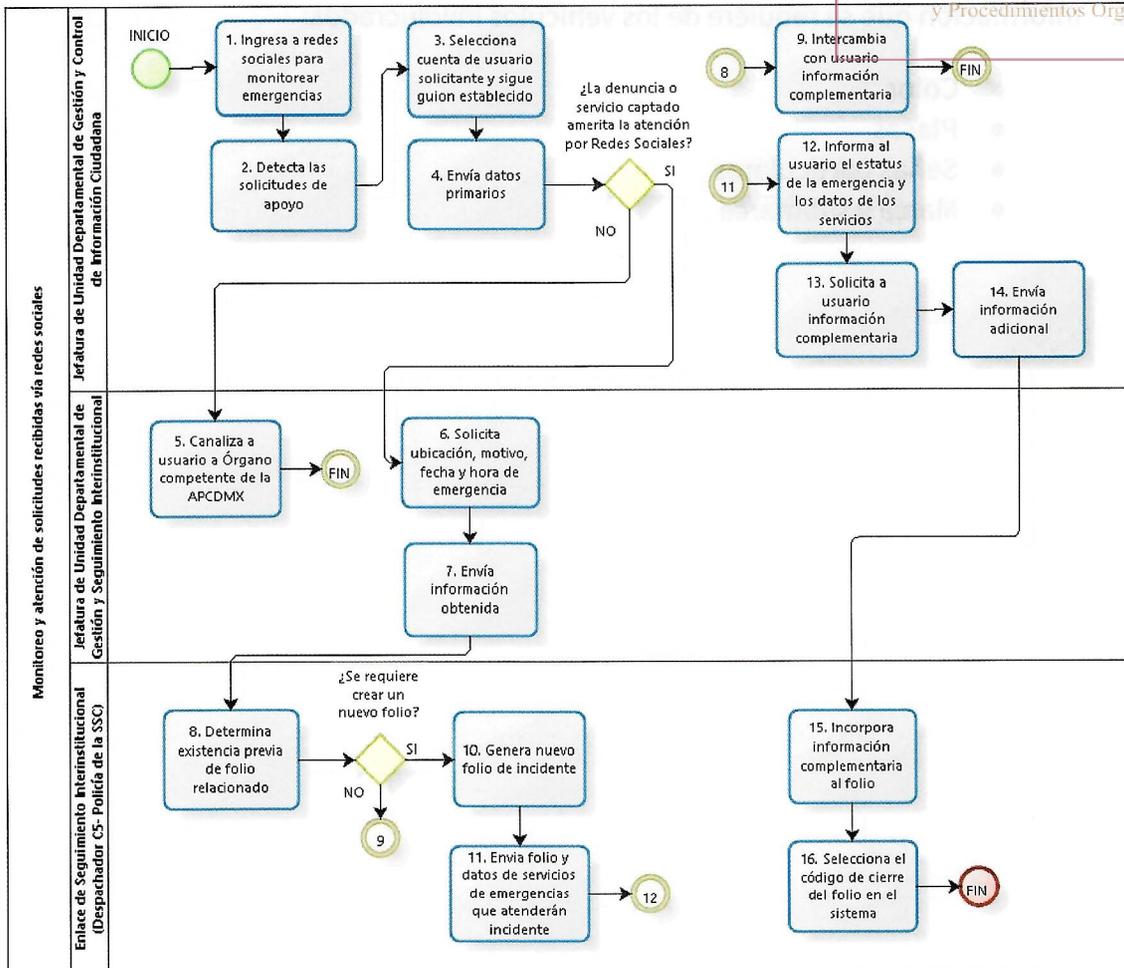


VALDO

Subdirectora de Control y Difusión de Información



Diagrama de Flujo



VALIDÓ

LIC. REBECA ROCHA CAMARENA  
SUBDIRECTORA DE CONTROL Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN



**Nombre del Procedimiento:** Publicación de incidentes, hechos o eventos captados por la red de cámaras del C5, en redes sociales.

**Objetivo General:** Informar a través de las redes sociales institucionales, sobre eventos que impacten a la ciudadanía, captados por medio de la red de cámaras del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México, a fin de prevenir que se generen nuevos incidentes derivados de los hechos publicados.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Control y Difusión de Información	Ingresa a las cuentas de Redes Sociales para captar hechos relevantes en la Ciudad de México que ameriten difusión.	1 minuto
2		Envía información identificada.	2 minutos
3	Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Control de Información Ciudadana	Integra una breve descripción del hecho, su localización y una imagen o video.	5 minutos
4		Envía contenido.	2 minutos
5	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño Creativo Institucional	Establece los criterios para la publicación de la información.	2 minutos
6		Edita el archivo de imagen o video para difundir a la ciudadanía, como medio de prevención.	5 minutos
7		Envía la nueva versión del contenido a difundir.	10 minutos
8	Subdirección de Control y Difusión de Información	Revisa la edición de la información.	30 minutos
		<b>¿Se valida el contenido?</b>	
		<b>No</b>	



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

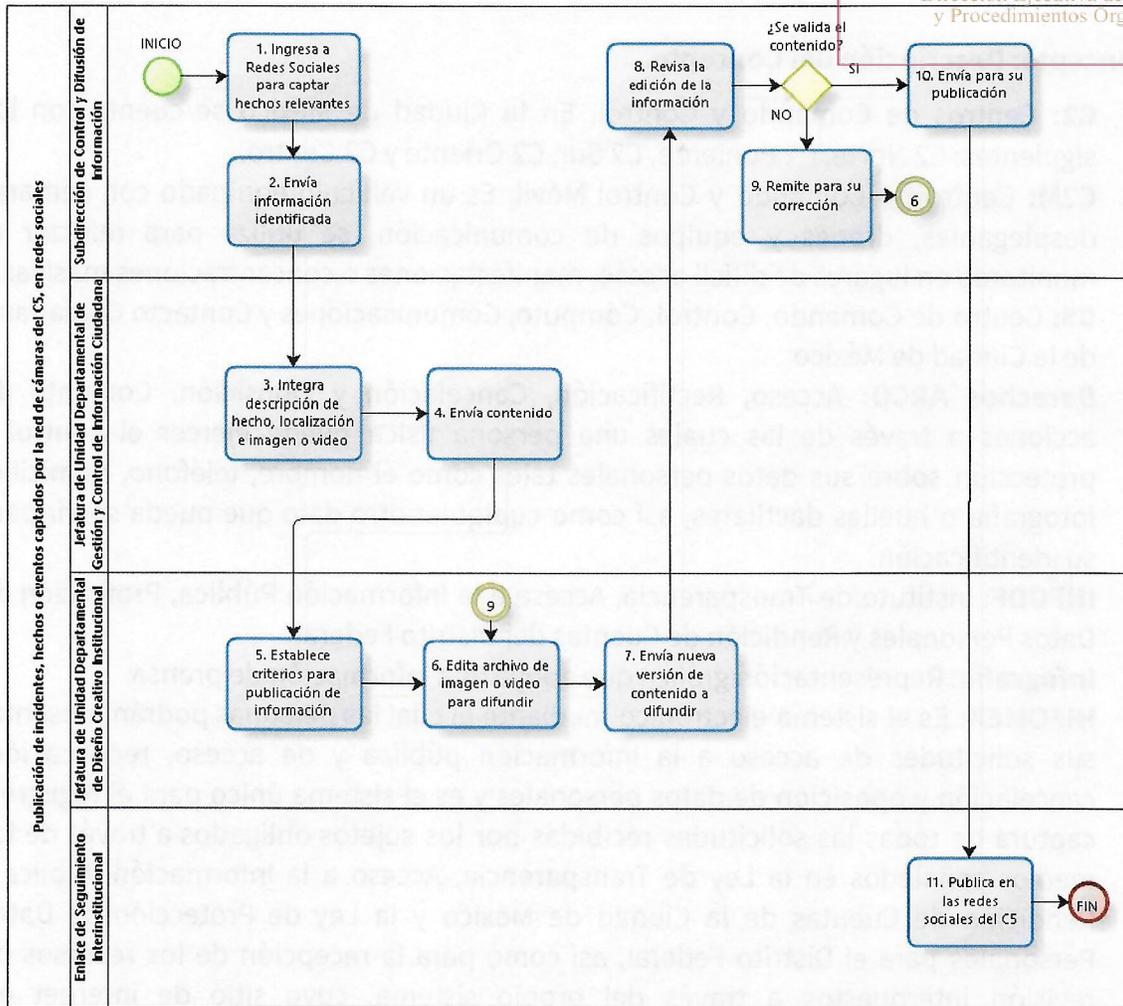
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
9		Remite para su corrección.	10 minutos
		<b>Conecta con la actividad 6.</b>	
		<b>Sí</b>	
10		Envía para su publicación.	5 minutos
11	Enlace de Seguimiento Interinstitucional	Pública en las redes sociales del C5	2 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 2 horas.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. El procedimiento Publicación de incidentes, hechos o eventos captados por la red de cámaras del C5, en redes sociales, se ejecuta por la Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Seguimiento Interinstitucional y la Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Control de Información Ciudadana, derivado de la naturaleza de las actividades, las cuales se llevan a cabo de lunes a domingo las 24 horas del día.
2. El material que se publica en las redes sociales, puede ser una imagen, un Gif (video con una duración menor a 6 segundos) o un video, sujeto al protocolo de manejo de redes sociales y a los Manuales de Comunicación emitidos por la Jefatura de Gobierno.
3. El seguimiento a las publicaciones realizadas se realiza de conformidad con el procedimiento “Monitoreo y atención de solicitudes recibidas vía redes sociales”.
4. Las redes sociales del Centro son:
  - Facebook: C5 CDMX
  - Twitter: @C5\_CDMX
  - YouTube: C5 CDMX
  - Instagram: C5 CDMX



**Diagrama de Flujo**



**VALIDÓ**

LIC. REBECA ROCHA CAMARENA  
SUBDIRECTORA DE CONTROL Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN



## GLOSARIO

### Concepto: Descripción del Concepto.

1. **C2:** Centros de Comando y Control. En la Ciudad de México se cuenta con los siguientes: C2 Norte, C2 Poniente, C2 Sur, C2 Oriente y C2 Centro.
2. **C2M:** Centro de Comando y Control Móvil. Es un vehículo equipado con cámaras desplegadas, drones y equipos de comunicación, se utiliza para reforzar el monitoreo en lugares de difícil acceso, manifestaciones o concentraciones masivas.
3. **C5:** Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México.
4. **Derechos ARCO:** Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición. Conjunto de acciones a través de las cuales una persona física puede ejercer el control y protección sobre sus datos personales tales como el nombre, teléfono, domicilio, fotografía o huellas dactilares, así como cualquier otro dato que pueda servir para su identificación.
5. **INFODF:** Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas del Distrito Federal.
6. **Infografía:** Representación gráfica que apoya una información de prensa.
7. **INFOMEX:** Es el sistema electrónico mediante el cual las personas podrán presentar sus solicitudes de acceso a la información pública y de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales y es el sistema único para el registro y captura de todas las solicitudes recibidas por los sujetos obligados a través de los medios señalados en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal, así como para la recepción de los recursos de revisión interpuestos a través del propio sistema, cuyo sitio de internet es: <http://www.infomexdf.org.mx>.
8. **Plataforma Nacional de Transparencia:** Herramienta tecnológica que permite, mediante procedimientos fáciles y homologados, acceder a la información de los sujetos obligados del ámbito federal y local.
9. **Solicitud de derechos ARCO:** Se refiere a aquel derecho que tiene un titular de datos personales, para solicitar el acceso, rectificación, cancelación u oposición sobre el tratamiento de sus datos, ante el Sujeto Obligado que esté en posesión de los mismos.
10. **Sujeto Obligado:** Los Sujetos o Entes Obligados son aquellos que deben informar sobre sus acciones y justificarlas en público, conforme a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal  
y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dietaminación  
y Procedimientos Organizacionales

## CAPÍTULO II



# DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN OPERATIVA





## ESTRUCTURA ORGÁNICA

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NIVEL
<b>Dirección General de Administración Operativa</b>	45
Dirección de Central de Captación de Reportes de Emergencia y Denuncia	40
Subdirección de Gestión de Reportes de Emergencia y Denuncia Anónima	29
Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Reportes de Emergencia	25
Enlace de Gestión de Reportes 911 "A"	20
Enlace de Gestión de Reportes 911 "B"	20
Enlace de Gestión de Reportes 911 "C"	20
Líder Coordinador de Proyectos a Atención de Reportes "A"	23
Líder Coordinador de Proyectos a Atención de Reportes "B"	23
Líder Coordinador de Proyectos a Atención de Reportes "C"	23
Líder Coordinador de Proyectos a Atención de Reportes "D"	23
Líder Coordinador de Proyectos a Atención de Reportes "E"	23
Líder Coordinador de Proyectos a Atención de Reportes "F"	23
Líder Coordinador de Proyectos a Atención de Reportes "G"	23
Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Reportes de Denuncia Anónima	25
Subdirección de Gestión de Calidad y Desarrollo Organizacional	29
Jefatura de Unidad Departamental de Evaluación del Servicio	25



Enlace de Gestión de Calidad “A”	20
Enlace de Gestión de Calidad “B”	20
Jefatura de Unidad Departamental de Retroalimentación	25
Enlace de Apoyo en Retroalimentación “A”	20
Enlace de Apoyo en Retroalimentación “B”	20
Dirección de Logística y Vinculación	40
Subdirección de Logística Operativa	29
Jefatura de Unidad Departamental de Logística	25
Enlace de Apoyo de Logística “A”	20
Enlace de Apoyo de Logística “B”	20
Enlace de Apoyo de Logística “C”	20
Subdirección de Vinculación	29
Jefatura de Unidad Departamental de Control Operativo y Planeación	25
Dirección de Apoyo y Seguimiento a la Atención Prehospitalaria	40
Subdirección de Despacho Prehospitalario	29
Jefatura de Unidad Departamental de Supervisión de Despacho	25
Enlace de Despacho “A”	20
Enlace de Despacho “B”	20
Enlace de Despacho “C”	20
Jefatura de Unidad Departamental de Información y Seguimiento	25



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

Subdirección de Asignación de Prioridades y Apoyo a Distancia	29
Jefatura de Unidad Departamental Seguimiento a la Atención	25
Dirección de Administración y Coordinación Operativa	40
Jefatura de Unidad Departamental de Coordinación en Despacho	25
Enlace de Operaciones "A"	20
Enlace de Operaciones "B"	20
Enlace de Operaciones "C"	20
Enlace de Operaciones "D"	20
Jefatura de Unidad Departamental de Coordinación en C2	25
Subdirección de Control Administrativo	29
Jefatura de Unidad Departamental de Gestión en Administración Operativa	25
Enlace de Apoyo en Gestión Administrativa	20





## **ATRIBUCIONES Y/O FUNCIONES**

**PUESTO:** Dirección General de Administración Operativa

### **Atribuciones específicas**

#### **Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México**

**Artículo 293.-** Corresponde a la Dirección General de Administración Operativa:

Coordinar la operación del Centro de Atención de Llamadas a Emergencias 9-1-1 y Denuncia Anónima 089 para su debida atención y canalización a las instancias correspondientes;

II. Establecer niveles de calidad para seguimiento de las líneas de Atención de Llamadas a Emergencias 9-1-1 y Denuncia Anónima 089;

III. Definir esquemas de coordinación entre los Centros de Comando y Control y los operadores de entes públicos del ámbito local y federal;

IV. Promover la vinculación, integración y cooperación con entes públicos del ámbito local y federal, así como con instituciones privadas y organizaciones no gubernamentales, para el uso de la infraestructura tecnológica del C5;

V. Rendir los informes que sean requeridos por autoridades judiciales o administrativas, relacionados con el ámbito de sus funciones;

VI. Certificar y expedir copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos y de aquellos que expidan en el ejercicio de sus atribuciones, las personas Titulares de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo que le estén subordinadas; y

VII. Las demás que le sean encomendadas por las personas titulares de la Coordinación General del C5 y de la Jefatura de Gobierno y las que le correspondan de conformidad con las disposiciones jurídicas y/o administrativas aplicables.

**PUESTO:** Dirección de Central de Captación de Reportes de Emergencia y Denuncia

- Dirigir y administrar la operación de la Central de Captación de Reportes de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, para la atención eficiente de incidentes reportados por la ciudadanía, con la finalidad de canalizarlos correctamente a las áreas y/o dependencias que intervienen en el C5, manteniendo la calidad en el servicio y el seguimiento.
- Vigilar que se ejecuten los procedimientos de atención a los Servicios de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, con la finalidad de atender con eficiencia y en apego a los Protocolos e Instrucciones de trabajo existentes.
- Establecer criterios para dirigir la operación de los Servicios de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, proponiendo esquemas de coordinación, con el propósito de mantener la operatividad.



- Promover la coordinación con las Direcciones que conforman la Dirección General de Administración Operativa, a través del establecimiento de mesas de trabajo, para contribuir a la evolución constante de la atención de emergencias.
- Establecer perfiles, políticas, manuales y programas de acuerdo a las necesidades organizacionales, para mejorar la calidad en la atención a los usuarios.
- Verificar que se mantengan actualizados los manuales y programas de inducción para personal de nuevo ingreso a la Central de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, para fortalecer la formación de los operadores.
- Coordinar la atención a requerimientos de información generada en los Servicios de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, a fin de promover la adecuada toma de decisiones en el ámbito de emergencias.
- Controlar el manejo correcto de la información generada en la Central y la atención de solicitudes realizadas por las dependencias facultadas para requerirla, a fin de proporcionar información que contribuya con las dependencias de seguridad y procuración de justicia.
- Establecer procedimientos de coordinación interinstitucional con las distintas dependencias que intervienen en la recepción y atención de denuncias generadas, a través del servicio de Denuncia Anónima 089, con la finalidad de canalizarlas correctamente para su atención.
- Dirigir la elaboración de reportes y estadísticas de la Central de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, para la toma correcta de decisiones operativas.
- Integrar procedimientos que permitan realizar evaluaciones de desempeño y elevar la productividad del personal, así como establecer y normar el seguimiento del servicio, a fin de medir y elevar el grado de satisfacción de los usuarios.
- Evaluar la integración y actualización de software y hardware para la administración de la Central de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, con el propósito de optimizar la atención de incidentes.
- Establecer mejoras en los procesos de operación, a través de la evaluación del servicio y el análisis de la viabilidad de nuevas funciones en el equipo especializado y sistemas informáticos empleados en la atención de llamadas de emergencia, con el objetivo de fortalecer la atención a los usuarios.

**PUESTO:** Subdirección de Gestión de Reportes de Emergencia y Denuncia Anónima

- Organizar la operación de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, a fin de supervisar la aplicación de las instrucciones de trabajo, para recopilar información oportuna que permita la debida canalización de los reportes.
- Controlar el manejo de información reservada y confidencial por parte del personal que opera la línea de Atención de Llamadas Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, para asegurar la confidencialidad y el resguardo de datos.



- Analizar reportes estadísticos de estudios de carga de llamadas que se atienden en las líneas de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, con la finalidad de administrar al personal de manera correcta.
- Establecer indicadores, con base en las estadísticas obtenidas de la información generada, a través del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, para el monitoreo de los niveles de servicio.
- Analizar necesidades para la operación, en materia de recursos humanos y materiales, a fin de realizar las requisiciones adecuadas.
- Proponer mejoras para la operación de los Servicios de Atención de llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, a través de la identificación de deficiencias en la aplicación de procedimientos, con el objetivo de fortalecer la atención y disminuir tiempos de respuesta a los usuarios.
- Coordinar la relación interinstitucional para las denuncias generadas a través de la línea de la Central de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Reportes de Emergencia

- Supervisar la operación del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 de la Ciudad de México, con la finalidad de dar seguimiento a las instrucciones de trabajo.
- Analizar la información generada en la línea de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1, con el fin de elaborar reportes e identificar áreas de oportunidad.
- Verificar la aplicación de los procedimientos e instrucciones de trabajo para la adecuada atención y canalización de llamadas de emergencia, a fin de asignar los recursos requeridos en cada incidente.
- Asesorar al personal que atiende los reportes de emergencia, para la correcta clasificación del incidente y la ubicación del lugar de los hechos, a través de los sistemas de despacho y Telefonía.
- Administrar los recursos humanos disponibles para la atención de llamadas en la Central de Captación de Reportes de Emergencia de Emergencia 9-1-1, a fin de alcanzar niveles óptimos de servicio.
- Asignar al personal instrucciones de la operación, con el objetivo de cubrir las tareas por cada nivel de atención.
- Informar las emergencias relevantes y supervisar la aplicación de los procedimientos para la atención de llamadas de emergencia a fin de garantizar la eficiencia en la atención.
- Coadyuvar con las áreas correspondientes la atención de trámites administrativos del personal de la Central de Captación de Reportes de Emergencia de Emergencia y Denuncia Anónima.



**PUESTO:** Enlace de Gestión de Reportes 911 “A”  
Enlace de Gestión de Reportes 911 “B”  
Enlace de Gestión de Reportes 911 “C”

- Verificar la adecuada atención, registro, clasificación y ubicación de los incidentes de conformidad con el catálogo de motivos vigente y la información cartográfica disponible en el sistema, así como el cumplimiento a las órdenes de trabajo, a fin de que los incidentes sean canalizados de manera oportuna.
- Orientar a los operadores telefónicos asignados a la línea de Emergencias 9-1-1, para la recopilación de información precisa, con el propósito de evitar errores y asegurar la correcta captura de los incidentes.
- Reportar de manera inmediata a su superior jerárquico, incidentes de alto impacto, incidencias del personal y su desempeño general, para la oportuna toma de decisiones.

**PUESTO:** Líder Coordinador de Proyectos a Atención de Reportes “A”  
Líder Coordinador de Proyectos a Atención de Reportes “B”  
Líder Coordinador de Proyectos a Atención de Reportes “C”  
Líder Coordinador de Proyectos a Atención de Reportes “D”  
Líder Coordinador de Proyectos a Atención de Reportes “E”  
Líder Coordinador de Proyectos a Atención de Reportes “F”  
Líder Coordinador de Proyectos a Atención de Reportes “G”

- Supervisar la adecuada atención, registro, clasificación y ubicación de los incidentes de conformidad con el catálogo de motivos vigente y la información cartográfica disponible en el sistema, a fin de que los incidentes sean canalizados de manera oportuna.
- Conducir al personal asignado a la línea de Emergencias 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, para la recopilación de información precisa, con el propósito de evitar errores y asegurar la correcta captura de los incidentes.
- Verificar y validar el correcto funcionamiento del mobiliario y tecnología del área de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, con el propósito de reportar las fallas físicas y tecnológicas que se detecten
- Comunicar instrucciones de trabajo, consignas y estrategias de mejora en la operación, al personal encargado de la atención telefónica a fin de mantener actualizados a los recursos encargados de la atención.
- Reportar de manera inmediata al superior jerárquico, incidentes de alto impacto, incidencias del personal y su desempeño general, para la oportuna toma de decisiones.
- Identificar casos de recurrencia de mal uso de la línea de Emergencias 9-1-1 para la canalización correspondiente al área de seguimiento, a fin de contribuir en la disminución de estas llamadas.
- Vigilar que cumpla de manera correcta la asignación del personal y actividades de la línea de Emergencias 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, a fin de brindar atención inmediata a los ciudadanos.



- Elaboración, aplicación y seguimiento de la documentación administrativa que se genera del personal de la línea de Emergencias 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, para entrega en las áreas correspondientes.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Reportes de Denuncia Anónima

- Supervisar la recepción, registro y canalización de los reportes que ingresan por medio de la línea de Denuncia Anónima 089 de la Ciudad de México, a fin de garantizar la correcta aplicación de los procedimientos correspondientes.
- Analizar la información generada en la línea de Atención de Reportes de Denuncia Anónima 089, con el fin de elaborar reportes e identificar áreas de oportunidad.
- Verificar la aplicación de los procedimientos e instrucciones de trabajo para la adecuada atención, clasificación y canalización de llamadas de denuncia.
- Validar el correcto funcionamiento del mobiliario y tecnología del área, con el propósito de reportar oportunamente las fallas físicas y tecnológicas que se susciten.
- Administrar los recursos humanos disponibles para la atención de llamadas de Denuncia Anónima, a fin de alcanzar niveles óptimos de servicio.
- Comunicar oportunamente las instrucciones de trabajo al personal en operación, con el objeto de mantener al equipo informado y actualizado de las novedades de relevancia.
- Informar de manera inmediata a los superiores jerárquicos, las denuncias recibidas en la línea 089 de la Ciudad de México, que por su relevancia o impacto requieran de especial atención, a fin de asegurar que éstas se escalen al nivel correspondiente.

**PUESTO:** Subdirección de Gestión de Calidad y Desarrollo Organizacional

- Coordinar la evaluación de desempeño y seguimiento del servicio de la Central de Captación de Reportes de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, a través del establecimiento de métricas y estrategias de monitoreo, a fin de apoyar la toma de decisiones en torno a la calidad del servicio.
- Analizar el cumplimiento de las métricas de evaluación para integrar el reporte de evaluación de operadores de la línea de Emergencias 9-1-1, y Denuncia Anónima 089, para elevar los niveles de servicio.
- Evaluar los resultados de las encuestas de seguimiento del servicio de Emergencias 9-1-1, a fin de ejecutar los procedimientos necesarios para su mejora continua.
- Supervisar las actualizaciones de los informes de seguimiento de servicio de la línea de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, para determinar las áreas de oportunidad.
- Diseñar esquemas de retroalimentación, con base en el monitoreo del desempeño del personal que opera los servicios de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, para la mejora del servicio.
- Desarrollar contenidos de actualización y entrenamiento, dirigidos al personal que opera la atención de los reportes, a fin de trabajar sobre las áreas de oportunidad.



- Planear, con base en los resultados de encuestas a los usuarios, en coordinación con la Subdirección de Gestión de Reportes de Emergencia y Denuncia Anónima, el seguimiento a las áreas de oportunidad para su atención inmediata.
- Desarrollar las acciones y procedimientos psicológicos orientados al apoyo y contención emocional del personal que atiende la Central de Captación de Reportes de Emergencia y Denuncia, con el objetivo de preservar buena salud psicoemocional y brindar un servicio de calidad a la población.
- Administrar el programa de Apoyo y Contención Psicológica atendiendo cada uno de los lineamientos que marca la Norma NOM-035-STPS-2018 “Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo”.
- Evaluar las pruebas psicométricas para la selección del personal idóneo para la atención de llamadas de emergencia, con el objetivo de evaluar el manejo emocional del candidato.
- Brindar primeros auxilios psicológicos a usuarios de la línea de Emergencia 9-1-1 y 089 de Denuncia Anónima.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Evaluación del Servicio

- Analizar la atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089 con base en las métricas establecidas, y en apego a los protocolos de atención de llamadas telefónicas, para propiciar una atención de calidad a la población de la Ciudad de México.
- Medir la calidad en la atención de los servicios de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, con el objetivo de generar registros estadísticos.
- Distribuir la información al personal sobre los indicadores que comprenden la evaluación mensual en la Central de Captación de Reportes de Emergencia y Denuncia, con el objetivo de que el personal conozca los criterios con base en los cuáles será analizado su desempeño.
- Aplicar instrumentos de evaluación de desempeño de personal, con el objetivo de obtener resultados precisos, a fin de que se ejecuten los procedimientos necesarios para la retroalimentación y mejora continua.
- Elaborar de manera mensual el reporte de evaluación de operadores de la línea de emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, con la finalidad de tener registros históricos que permitan tener un panorama del desarrollo de cada operador telefónico.
- Extraer y almacenar audios de casos de éxito documentados, con el objeto de difundir con el personal que compone la Central de Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima, y analizar el otorgamiento de incentivos.
- Elaborar boletines informativos y estadísticos a los superiores jerárquicos, para la toma de decisiones en el ámbito de evaluación de servicio.
- Verificar el resguardo de audios de la línea de atención de llamadas de emergencia, a fin de atender las solicitudes de dependencias de procuración de justicia.

**PUESTO:** Enlace de Gestión de Calidad “A”



#### Enlace de Gestión de Calidad "B"

- Realizar el monitoreo para la evaluación y seguimiento de la atención de llamadas por parte de los operadores telefónicos, con el fin de lograr la mejora continua de la atención telefónica proporcionada al usuario, a través de las líneas de Emergencias 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.
- Calificar el cumplimiento de los procesos operativos en la atención de llamadas por parte de los operadores de la Central de Captación de Reportes de Emergencia y Denuncia Anónima 089, considerando las áreas de oportunidad detectadas.
- Registrar el avance de los operadores telefónicos a través de los procesos de calidad establecidos, métricas y análisis de monitoreo, a fin de mejorar el desempeño de sus funciones.
- Realizar la retroalimentación verbal y por escrito al operador telefónico 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, mencionando las áreas de oportunidad y fortalezas detectadas en la atención de llamadas telefónicas de emergencias.

#### **PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Retroalimentación

- Elaborar la base de datos "Registro de Seguimiento de la Línea de Emergencia" con información de los folios generados en la línea de emergencia, a fin de realizar las encuestas vía telefónica a los usuarios que han utilizado el servicio.
- Realizar llamadas de salida a los usuarios que han utilizado el servicio, para la aplicación de encuestas, a fin de evaluar la atención recibida por parte del operador telefónico, operador médico y servicios de apoyo que acudieron a atender la emergencia, con la finalidad de elevar la calidad en el servicio.
- Verificar de manera periódica que las encuestas sean realizadas de manera adecuada y ordenada, con la finalidad de detectar las áreas de oportunidad de los Agentes de Seguimiento, así mismo validar la base de datos y audios para evaluar que la información haya sido completada de manera correcta.
- Analizar los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios en la línea de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1, para proponer estrategias de mejora en la operación.
- Estructurar los mecanismos de retroalimentación y seguimiento del servicio de la Línea de Emergencia 9-1-1, identificando las áreas de oportunidad y estrategias eficientes para la mejora de la operación.
- Facilitar a través de la DGAO, a las dependencias (SSC, bomberos, ambulancias, Telemedicina), los resultados que se obtienen a través de las encuestas, considerados como áreas de oportunidad o mejora, con la finalidad de que sean analizados.
- Elaborar informe estadístico a sus superiores jerárquicos de los resultados de las llamadas de seguimiento, agradecimiento y mal uso, con el objetivo de mejorar el nivel de calidad y atención de la línea de emergencias.
- Desarrollar procesos para la ejecución de llamadas de salida, a los números telefónicos identificados como improcedentes, de mal uso o maliciosos, a fin de contribuir en la disminución de estas llamadas.



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal  
y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación  
y Procedimientos Organizacionales

**PUESTO:** Enlace de Apoyo en Retroalimentación “A”  
Enlace de Apoyo en Retroalimentación “B”

- Integrar la información de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios sobre la atención recibida de los operadores de la línea de emergencias 9-1-1, para incidir en las áreas de oportunidad detectadas.
- Recabar y mantener actualizados los formatos de seguimiento del servicio, para obtener los resultados, con el objeto de detectar las áreas de oportunidad y mejorar la atención del servicio.
- Integrar los resultados de las encuestas de satisfacción, con la finalidad de que se realice la retroalimentación a los operadores telefónicos de la Central de Captación de Reportes de Emergencia 9-1-1.
- Integrar la información de las llamadas de agradecimiento y casos de éxito, además de realizar un breve análisis de las mismas, para la detección de áreas de oportunidad

**PUESTO:** Dirección de Logística y Vinculación

- Realizar la entrega de instalaciones operativas del C5 a los entes que desempeñan diversas funciones operativas, en el marco de los convenios de colaboración celebrados con este Centro, supervisando que operen de manera adecuada, con la finalidad de garantizar el buen uso de los recursos.
- Instruir que se lleven a cabo las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos tecnológicos, del C5, con la finalidad de optimizar los recursos empleados en los C2, C2M y C5.
- Canalizar al área correspondiente, el funcionamiento de la infraestructura tecnológica necesaria con el propósito de asegurar la operación de las dependencias al interior de C5, los C2 y los C2 Móviles.
- Dirigir con las dependencias correspondientes, los operativos del Centro de Comando y Control Móvil, a fin de efectuar un despliegue operativo adecuado.
- Definir los objetivos de las reuniones con los grupos de trabajo conformados por los organismos públicos y privados, para brindar seguimiento a los acuerdos establecidos en los convenios de colaboración correspondientes.
- Dirigir las estrategias y acciones de colaboración para la creación, mantenimiento y extensión de vínculos interinstitucionales con los órganos públicos y privados, cuyas funciones estén relacionadas o intervengan en la atención de incidentes, emergencias, situaciones de crisis y desastres en la Ciudad de México.
- Establecer canales de comunicación, colaboración e intercambio de información con los organismos públicos y privados, con la finalidad de que se lleve a cabo la intervención y cooperación en la atención de emergencias, situaciones de crisis y desastres en la Ciudad de México.
- Difundir entre la ciudadanía, mediante los organismos públicos y privados, una cultura del uso y aprovechamiento de tecnología del C5 para prevenir delitos, a fin de optimizar los procesos de respuesta en la atención de emergencias, situaciones de crisis y desastres en la Ciudad de México.



- Coordinar las acciones de operación, comunicación y vinculación necesarias para la activación del Centro de Operaciones de Emergencia, para realizar la activación de protocolos ante la presencia de una amenaza, contingencia o situación de desastre en la Ciudad de México.

**PUESTO:** Subdirección de Logística Operativa

- Verificar que las dependencias que operan en el C5, los C2 y los C2 Móviles, cuenten con las herramientas tecnológicas e infraestructura necesarias para el cumplimiento de sus funciones, a fin de dar continuidad a la operación
- Supervisar, el correcto funcionamiento de las herramientas tecnológicas, fallas en sistemas de cómputo, comunicaciones, infraestructura y recursos materiales del C5, los C2 y los C2 Móviles, a fin de garantizar la operación.
- Validar los recursos necesarios para la activación y operación de las salas de crisis de los C2 y C5, con la finalidad de darle continuidad a la operación.
- Reportar de manera inmediata a las áreas correspondientes las fallas y/o mantenimientos necesarios de los dispositivos de los dispositivos RPAS, a fin de contar con óptimas condiciones en los centros de Comando y Control Móvil.
- Gestionar el equipamiento necesario para la operación de los Centros de Comando y Control Móvil, con la finalidad de optimizar su uso en campo.
- Controlar el resguardo del C2 Móvil, durante los traslados con la Secretaría de Seguridad Ciudadana y/o dependencias correspondientes, con la finalidad de tener control de los traslados y evitar cualquier siniestro.
- Supervisar el despliegue del C2 Móvil, en eventos programados o no programados
- Colaborar en la integración de las dependencias programadas para el despliegue del Centro de Comando Móvil, bajo el esquema establecido en el Proceso Sistemático de Operación, con la finalidad de dar continuidad a la atención.



**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Logística

- Solicitar los insumos y herramientas necesarias en la operación de las dependencias en el C5, los C2 y los C2 Móviles, en su actuación diaria y en eventos programados, para facilitar la coordinación interinstitucional.
- Validar levantamientos periódicos sobre necesidades de equipamientos materiales y consumibles de las áreas operativas de los C5 y los C2, a fin de garantizar la operación.
- Solicitar a las áreas correspondientes del C5, las necesidades de mantenimiento correctivo o preventivo del funcionamiento de las herramientas tecnológicas, fallas en sistemas de cómputo, comunicaciones, infraestructura y recursos materiales del C5, los C2 y los C2 Móviles, con el objetivo de mantener la continuidad de la operación.
- Verificar que las salas de crisis de los C2 se encuentren en óptimas condiciones, a fin de activarlas de forma oportuna en emergencias mayores.
- Dar seguimiento con las áreas correspondientes la validación periódica de los puntos de interconexión de los Centros de Comando y Control, a fin de mantener la continuidad en la operación.
- Integrar los documentos de las labores de mantenimiento preventivo y correctivo de los Centros de Comando Móvil, así como de los dispositivos RPAS, reportando de inmediato cualquier anomalía a sus superiores jerárquicos con la finalidad de tener un histórico de mantenimientos, reparaciones y actualizaciones.
- Apoyar en el resguardo del C2 Móvil, durante los traslados con la Secretaría de Seguridad Ciudadana y/o dependencias correspondientes, con la finalidad de tener control de los traslados y evitar cualquier siniestro.
- Elaborar reportes e informes de seguimiento de los convenios de colaboración, por medio del intercambio de información institucional con los organismos públicos y privados, a fin de verificar su cumplimiento
- Seguimiento las estrategias de colaboración y participación con los organismos públicos y privados, cuyas funciones estén relacionadas o intervengan en la atención de incidentes, emergencias, situaciones de crisis y desastres en la Ciudad de México, en los tres niveles de gobierno, representando al C5 en reuniones de trabajo, a fin de llevar a cabo el seguimiento de acuerdos contenidos en los convenios de colaboración.
- Obtener la información referente a los vínculos interinstitucionales establecidos con los diversos organismos públicos y privados, a fin de dar seguimiento a los Convenios de Colaboración.
- Dar seguimiento a las acciones contenidas en los convenios de colaboración entre dependencias que se integran en C5, C2 y C2 Móvil, a fin de garantizar que se cumplan los acuerdos previamente establecidos.

**PUESTO:** Enlace de Apoyo de Logística "A"

Enlace de Apoyo de Logística "B"

Enlace de Apoyo de Logística "C"

- Realizar levantamientos periódicos sobre necesidades de equipamientos materiales y consumibles de las áreas operativas del C5, a fin de garantizar la operación.



- Verificar que las salas de crisis del C5, se encuentren en óptimas condiciones, a fin de activarlas de forma oportuna en emergencias mayores.
- Revisar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos que aplica al personal de las dependencias al interior del C5, con la finalidad de asegurar un ambiente laboral adecuado.
- Apoyar en la operación general de los Centros de Comando y Control Móvil, tanto en los eventos programados y no programados, a fin de mantener buenas condiciones logísticas
- Colaborar en el despliegue operativo de los Centros de Comando y Control Móvil y en la operación de los RPAS, para cumplir la programación establecida.
- Apoyo en los recorridos de las visitas guiadas en el C5, requeridas previamente por organismos públicos, con el propósito de difundir los servicios ofrecidos a la ciudadanía
- Organizar la logística necesaria para la operación de los Centros de Comando y Control, a fin de facilitar la coordinación interinstitucional en eventos.

**PUESTO:** Subdirección de Vinculación

- Evaluar las adecuaciones a las cláusulas de los convenios de colaboración, con la finalidad de mantener el orden en el área de despacho del C5.
- Supervisar la ejecución de planes y estrategias operativas que permitan la correcta utilización de la infraestructura del C5 en la operación diaria, eventos programados y en situaciones de crisis en la Ciudad de México.
- Validar las órdenes de operación para el despliegue de los Centros de Comando y Control Móvil, en operativos programados, con el objetivo de controlar las actividades en campo.
- Comprobar los esquemas de operación para optimizar los recursos e infraestructura con el que cuenta el C5, para la atención de emergencias y eventos programados.
- Diseñar y proponer a la Dirección de Logística y Vinculación las estrategias y acciones de colaboración, que permitan la vinculación de las áreas del C5 con los organismos públicos y privados, ante la presencia de una amenaza, contingencia o situación de desastre en la Ciudad de México.
- Implementar las estrategias de coordinación con los organismos públicos y privados, para establecer el intercambio de información relacionada con las actividades del C5.
- Fomentar y difundir entre la ciudadanía, una cultura del uso y aprovechamiento de tecnología del C5 para prevenir delitos, a fin de optimizar los procesos de respuesta en la atención de emergencias, situaciones de crisis y desastres en la Ciudad de México, mediante visitas guiadas de los organismos públicos y privados
- Supervisar las acciones operativas de comunicación y vinculación, con el objetivo de iniciar los protocolos de activación del Centro de Operaciones de Emergencia ante la presencia de una amenaza, contingencia, situación de desastre en la Ciudad de México.
- Colaborar en la integración de las dependencias programadas para el despliegue del Centro de Comando Móvil, bajo el esquema establecido en el Proceso Sistemático de Operación, con la finalidad de dar continuidad a la atención.



**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Control Operativo y Planeación

- Planear estrategias adecuadas para la atención de eventos programados o fortuitos, orientados a prever problemas operativos que obstaculicen la coordinación entre las dependencias y el C5.
- Integrar procedimientos sistemáticos de operación para eventos en los que participa el C5 con el despliegue de los Centros de Comando y Control Móvil, a fin de darlos a conocer a los involucrados.
- Verificar la actualización de los planos de identificación de asignación de espacios a dependencias del área de "Despacho" del C5, con el objetivo de administrar los espacios destinados.
- Producir target (plan) de vuelo de los dispositivos RPAS, con el objetivo de monitorear zonas relevantes con relación al evento programado.
- Implementar las estrategias y acciones de colaboración que faciliten la vinculación de las áreas del C5 con los organismos públicos y privados, cuyas funciones estén relacionadas o intervengan en la atención de incidentes, emergencias, situaciones de crisis y desastres en la Ciudad de México, representando al C5 en reuniones de trabajo, a fin de llevar a cabo el seguimiento de acuerdos contenidos en los convenios de colaboración.
- Programar la vinculación, comunicación y colaboración, con el propósito de fungir como enlace entre el Centro y los organismos públicos y privados, relacionados con la atención de incidentes. Emergencias, situaciones de crisis y desastres en la Ciudad de México.
- Atender los requerimientos de las áreas del C5 relativos a la comunicación con los organismos públicos y privados para la realización de actividades específicas, a fin de facilitar las tareas que realiza el Centro.
- Organizar la participación de organismos públicos y privados, con el fin de iniciar los protocolos de activación del Centro de Operaciones de Emergencia ante la presencia de una amenaza, contingencia o situación de desastre en la Ciudad de México.
- Gestionar la impartición de la capacitación necesaria para la operación, a fin de alcanzar una adecuada actuación en los procesos y esquemas de operación, por parte del personal incorporado a la Dirección.
- Proponer planes de mejoras tecnológicas operativas del C5, con el objetivo de optimizar recursos.
- Desarrollar planes de trabajo con las diferentes áreas del C5, a fin de atender las necesidades operativas de las dependencias en su labor ordinaria y extraordinaria.



**PUESTO:** Dirección de Apoyo y Seguimiento a la Atención Prehospitalaria

- Establecer mecanismo que favorezcan la comunicación y colaboración con instituciones públicas y privadas que brinden atención prehospitalaria y atención médica de urgencias con la finalidad de mantener la continuidad de la atención de las emergencias captadas a través de la central de atención a emergencias 911 Ciudad de México.
- Definir estrategias que faciliten la cobertura de emergencias por parte de las dependencias de atención prehospitalaria y contribuyan a la atención oportuna de los incidentes captados por la central de emergencias 911 CDMX.
- Promover las acciones conjuntas con las dependencias involucradas en la atención de urgencias prehospitalarias a través del establecimiento de mesas de trabajo que contribuyan a la elaboración de planes de respuesta conjunta que permitan maximizar la eficiencia de los recursos y mejorar la calidad en los servicios.
- Dirigir y administrar la operación de la Central de Telemedicina para la atención eficiente de los incidentes con la finalidad de clasificarlos y brindar el apoyo inicial pertinente, manteniendo la calidad y profesionalismo en el servicio.
- Planear con las dependencias de atención prehospitalaria las estrategias de operación coordinada para una adecuada atención de emergencias mayores y situaciones de crisis en la Ciudad de México, con la finalidad de asegurar el adecuado registro y captura de información de las atenciones brindadas.
  - Autorizar los procesos y procedimientos que favorezcan la estandarización, calidad y transparencia en el desarrollo de las actividades del Despacho Prehospitalario y la Central de Telemedicina.
  - Notificar la atención y seguimiento de acontecimientos relevantes a sus superiores jerárquicos para garantizar la información oportuna sobre la magnitud y alcance del evento.
  - Promover la coordinación con la Dirección de Central de Captación de Reportes de Emergencia y Denuncia, la Dirección de Logística y Vinculación y la Dirección de Administración y Coordinación Operativa para contribuir al seguimiento y cobertura oportuna de emergencias y eventos masivos en la Ciudad de México.
- Supervisar el manejo correcto de la información captada a través del Despacho Prehospitalario y la Central de Telemedicina, a fin de proporcionar información que contribuya al análisis y toma de decisiones de los Superiores Jerárquicos.
- Realizar la entrega de instalaciones operativas dentro del C5 a las dependencias que brindan atención Prehospitalaria en el marco de los Convenios de colaboración celebrados con este Centro.
- Las demás actividades que de manera directa le asigne su superior jerárquico inmediato, conforme a las funciones inherentes al puesto y a la normatividad aplicable vigente.



**PUESTO:** Subdirección de Despacho Prehospitalario

- Diseñar procesos y procedimientos de identificación, seguimiento, recolección, análisis y difusión de información de los incidentes que impliquen una respuesta mayor por parte del Sistema de atención prehospitalaria de la CDMX.
- Implementar estrategias que favorezcan una comunicación eficiente y coordinada de la Central de Despacho prehospitalario, a fin de procurar la asignación oportuna de recursos por parte de las instituciones responsables para la pronta atención de los usuarios.
- Definir esquemas de supervisión operativa al interior del Despacho Prehospitalario con la finalidad de garantizar el seguimiento de los procesos y adecuado uso de las herramientas tecnológicas.
- Coordinar el flujo de información, a través de un canal ordenado con las instancias de Atención Prehospitalaria dependientes de las Alcaldías con la finalidad de atender los incidentes haciendo un uso óptimo de los recursos disponibles.
- Supervisar la correcta implementación de las estrategias de respuesta y atención a emergencias mayores y situaciones de crisis en la Ciudad de México por parte de las dependencias de Atención Prehospitalaria.
- Supervisar a la implementación y apego a los planes de respuesta generados en conjunta con las dependencias que brindan atención prehospitalaria a fin de maximizar la eficiencia de los recursos y mejorar la calidad en los servicios.
- Aplicar la información obtenida de los reportes generados por la Dirección General de Gestión Estratégica para proponer acciones de mejora continua a las dependencias de atención prehospitalaria.
- Difundir la información estratégica generada por el Despacho Prehospitalario a las dependencias de Atención Prehospitalaria, con la finalidad de facilitar la toma de decisiones.
- Coordinar la presencia de personal de la Subdirección para dar cobertura y seguimiento a los eventos masivos desde el C2M.
- Coordinar la impartición de la capacitación necesaria para garantizar que el personal de las dependencias tenga un manejo óptimo de los sistemas puestos a su disposición por parte de este Centro para una correcta operación.
- Las demás actividades que de manera directa le asigne su superior jerárquico inmediato, conforme a las funciones inherentes al puesto y a la normatividad aplicable vigente.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Supervisión de Despacho

- Implementar planes de comunicación para mantener el flujo de la información entre las instituciones relacionadas con la gestión prehospitalaria.
- Establecer una comunicación directa con los supervisores de turno de las diferentes dependencias de atención prehospitalaria, a fin de brindar atención oportuna a los incidentes y facilitar la toma de decisiones en eventos cotidianos.



- Coordinar con el personal de Despacho Prehospitalario de las diferentes dependencias para facilitar la respuesta durante la atención de emergencias mayores y situaciones de crisis en la Ciudad de México
- Dar seguimiento a los incidentes que por su alcance o magnitud requieran una respuesta coordinada entre las diferentes dependencias de atención a emergencias, con la finalidad de mantener informados a sus superiores jerárquicos.
- Supervisar que las dependencias cuenten con las herramientas necesarias para mantener una adecuada comunicación y coordinación para la atención de las emergencias.
- Notificar al área correspondiente el funcionamiento de la infraestructura tecnológica del Despacho Prehospitalario con el propósito de asegurar la operación de las dependencias.
- Supervisar que se cumplan los tiempos establecidos de gestión y prioridad en el despacho de los recursos por parte de las instituciones.
- Dar seguimiento a los incidentes que requieren asignación de recursos prehospitalarios con la finalidad de buscar la pronta asignación por parte de las dependencias.
- Gestionar desde el C2M la comunicación y el flujo de información con las dependencias de atención Prehospitalaria que participan en los operativos de eventos masivos en la CDMX.
- Las demás actividades que de manera directa le asigne su superior jerárquico inmediato, conforme a las funciones inherentes al puesto y a la normatividad aplicable vigente.

**PUESTO:** Enlace de Despacho “A”

Enlace de Despacho “B”

Enlace de Despacho “C”

- Identificar e informa oportunamente a sus superiores jerárquicos las emergencias relevantes ocurridas en la CDMX, así como el seguimiento que le brindan las dependencias con el objetivo de apoyar la toma de decisiones
- Mantener una comunicación eficiente con el personal de Despacho Prehospitalario y el personal de las instancias de Atención Prehospitalaria dependientes de las Alcaldías con la finalidad de optimizar los recursos e intercambiar la información necesaria para la operación.
- Realizar la captura de datos en los formatos de registro a fin de brindar información oportuna sobre los incidentes atendidos por las dependencias de atención prehospitalaria.
- Notificar a su superior jerárquico cualquier falla o mal funcionamiento en el equipo tecnológico, de radiocomunicación y sistema de despacho del personal de despacho.
- Revisar que se cumplan los lineamientos del C5 al interior del Despacho Prehospitalario a fin de tener el orden en las áreas operativas.
- Mantener actualizados los diferentes formatos administrativos a fin de facilitar datos para el análisis estadístico referente a la operación prehospitalaria en la Ciudad de México



- Las demás actividades que de manera directa le asigne su superior jerárquico inmediato, conforme a las funciones inherentes al puesto y a la normatividad aplicable vigente.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Información y Seguimiento

- Implementar los procesos y procedimientos de identificación, seguimiento, recolección, análisis y difusión de información de los incidentes que impliquen una respuesta mayor por parte del Sistema de atención prehospitalaria de la CDMX.
- Generar los reportes sobre la respuesta y atención brindada a los incidentes que por su alcance o magnitud requieran una respuesta coordinada entre las diferentes dependencias del Sistema de Urgencias Médicas de la CDMX.
- Supervisar el registro de los pacientes atendidos por las dependencias de atención prehospitalaria durante los eventos masivos, a fin de generar los reportes necesarios.
- Generar los reportes pertinentes sobre la cobertura, desarrollo, atención y derivación de pacientes en incidentes con múltiples víctimas y/o impacto mediático.
- Concentrar la base de datos unificados de pacientes atendidos por las dependencias de atención prehospitalaria durante la respuesta coordinada de emergencias mayores y situaciones de crisis en la Ciudad de México
- Supervisar que el personal de las dependencias asignado al Despacho Prehospitalario registre la información pertinente de manera adecuada, a fin de facilitar la obtención de datos para su análisis e integración.
- Recabar información para integrar reportes periódicos de productividad y tiempos de respuesta con la finalidad de conformar un historial y tomar acciones de mejora.
- Supervisar que se lleven a cabo los procesos de capacitación requeridos para garantizar que el personal de las dependencias cuente con las competencias necesarias para la operación de los sistemas brindados por el C5.
- Dar seguimiento a los formatos de registro de información a fin de generar reportes de los incidentes atendidos por las dependencias de atención prehospitalaria.
- Las demás actividades que de manera directa le asigne su superior jerárquico inmediato, conforme a las funciones inherentes al puesto y a la normatividad aplicable vigente.

**PUESTO:** Subdirección de Asignación de Prioridades y Apoyo a Distancia

- Definir esquemas de supervisión en la Central de Telemedicina con la finalidad de garantizar el seguimiento de los procesos y adecuado uso de las herramientas tecnológicas.
- Establecer los indicadores de calidad que permitan elevar la calidad de la atención brindada en la Central de Telemedicina y asegurar la satisfacción de los usuarios.
- Promover mesas de trabajo con la finalidad de generar procedimientos vigentes y pertinentes para brindar una adecuada asignación de prioridades y apoyo a distancia en las llamadas atendidas por los Operadores Médicos.
- Establecer los procedimientos de asignación de prioridades y apoyo a distancia con la finalidad de homologar la atención brindada por los Operadores Médicos y mantener la calidad del servicio.



- Supervisar la actualización de los procedimientos del área conforme a la estadística de prevalencia e incidencia de motivos de urgencia en la Ciudad de México.
- Controlar el manejo de información reservada y confidencial por parte del personal que opera en la Central de Telemedicina para asegurar la confidencialidad y resguardo de los datos y archivos.
- Coordinar los recursos humanos de la Central de Telemedicina para la atención de llamadas, a fin de mantener un nivel óptimo en la atención del servicio.
- Establecer canales de comunicación efectiva con la DCRED a fin de agilizar la atención a llamadas de alto impacto que requieran intervención médica inmediata
- Las demás actividades que de manera directa le asigne su superior jerárquico inmediato, conforme a las funciones inherentes al puesto y a la normatividad aplicable vigente.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental Seguimiento a la Atención

- Revisar los reportes generados por la Dirección General de Gestión Estratégica con base en las llamadas atendidas por la Central de Telemedicina con objeto de identificar las necesidades en materia de asignación de prioridades y apoyo a distancia para el desarrollo de los procedimientos.
- Diseñar los procedimientos y documentos de apoyo que permitan al personal médico la correcta clasificación y atención de llamadas de urgencia reportadas por los usuarios con fundamento en la normativa actualizada nacional e internacional.
- Diseñar e implementar los instrumentos de evaluación de desempeño y seguimiento del servicio de la Central de Telemedicina, a fin de brindar información de utilidad para la toma de decisiones en torno a la calidad del servicio.
- Difundir entre el personal médico los procedimientos y documentos de apoyo que permitan la correcta clasificación de las urgencias y estandarización de las recomendaciones brindadas al usuario previas al arribo de los recursos prehospitales.
- Dar seguimiento al cumplimiento por parte del personal, de los instrumentos, materiales y procedimientos médicos implementados.
- Elaborar de manera mensual el reporte de desempeño, con la finalidad de identificar áreas de oportunidad y mejora continua.
- Mantener la comunicación a través de los canales establecidos con la DCRED a fin de realizar la intervención oportuna a llamadas de alto impacto
- Las demás actividades que de manera directa le asigne su superior jerárquico inmediato, conforme a las funciones inherentes al puesto y a la normatividad aplicable vigente.

**PUESTO:** Dirección de Administración y Coordinación Operativa

- Establecer y coordinar esquemas de operación, para la atención de emergencias y situaciones de crisis en la Ciudad de México, mediante la infraestructura del C5, con las instituciones públicas, privadas, académicas, estatales, federales.
- Supervisar la aplicación de mecanismos de coordinación con instituciones gubernamentales con el objetivo de optimizar la atención de incidentes.



- Determinar las acciones de operación, en la atención de emergencias captadas por los C2, C2 Móvil y C5 con el propósito de mejorar la calidad y lograr las metas en la canalización de incidentes.
- Verificar que los C2, C2M y C5 ejecuten sus funciones, con el propósito de cumplir los objetivos de canalización de incidentes.
- Definir esquemas de supervisión operativa al interior del C5, con la finalidad de garantizar el seguimiento de los procesos.
- Establecer esquemas de información y priorización de incidentes al interior de C5 con la finalidad de optimizar los tiempos de respuesta.
- Diseñar políticas de coordinación entre los C2, C2M y C5 con el propósito de maximizar la eficiencia de los recursos y mejorar la calidad de los servicios relacionados con la atención de emergencias y protección ciudadana.
- Coordinar el flujo de información, a través de un canal ordenado entre las dependencias, con la finalidad de atender los eventos donde participa el C2 Móvil y/o se habilite la Sala de Crisis de los C2 o C5.
- Coordinar la actualización de procesos orientados a la utilización de herramientas tecnológicas, con el objetivo de efectuar mejoras en los recursos.
- Difundir la utilización del Sistema de Comando de incidentes, a fin de tener el conocimiento de actuación a una emergencia.
- Planear esquemas de captación, difusión y actualización de información en situación de crisis en la Ciudad de México tanto al interior como al exterior del C5, con el propósito de dar buen uso a los datos generados en los C2, C2M y C5.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Coordinación en Despacho

- Verificar a nivel operativo las condiciones de las herramientas tecnológicas del C5, con la finalidad de asegurar la operación.
- Comunicar a las áreas correspondientes las fallas en sistemas de cómputo y de comunicaciones que comprometan la operación de las dependencias, con el objetivo de generar información que contribuya a la toma de acciones y darle continuidad a la operación.
- Asegurar la coordinación interinstitucional entre dependencias en situaciones de crisis en la Ciudad de México, para asegurar la atención de emergencias y la correcta canalización de recursos.
- Integrar la evaluación periódica de operación de las dependencias en el C5, con la finalidad de contar con un registro histórico del desempeño para la toma de decisiones.
- Coordinar la atención de incidentes y el seguimiento de las dependencias durante los operativos con el C2M, con la finalidad de optimizar los recursos humanos y tecnológicos.
- Verificar los esquemas de operación coordinada en el C2M y C5 entre las dependencias que se encuentran representadas en el C5, para una adecuada atención de emergencias y situaciones de crisis en la Ciudad de México.



- Evaluar el desempeño y eficiencia de los despachadores en la atención de emergencias captadas por los C2, C2M y C5 a fin de identificar áreas de oportunidad en la operación.
- Verificar que se cumplan las políticas de operación y el Código de Conducta del C5 en el área de despacho, a fin de informar a los superiores jerárquicos en caso de detectar anomalías.
- Establecer mejoras en los sistemas informativos, operación y tratamiento de emergencias en el C5, con el objetivo de optimizar la atención a los usuarios.
- Validar que en operativos de los C2 móviles se cuente con las frecuencias de radio comunicación y esquemas operativos adecuados dependiendo del tipo de evento a fin de operar de forma ordenada y correcta.
- Informar la atención de acontecimientos relevantes a los superiores jerárquicos, con el objetivo de mantener un flujo de información adecuado y funcional en las emergencias de alto impacto en la Ciudad de México.

**PUESTO:** Enlace de Operaciones “A”

Enlace de Operaciones “B”

Enlace de Operaciones “C”

Enlace de Operaciones “D”

- Revisar que se cumplan los lineamientos del C5 al interior del área de despacho de los C2M y C5, a fin de tener un control sobre las áreas operativas.
- Verificar el desempeño del personal de las dependencias en el C5, con la finalidad de tomar acciones de mejora.
- Informar a los superiores jerárquicos, de emergencias relevantes en la Ciudad de México, así como el seguimiento que le brindan las dependencias, con el objetivo de apoyar la toma de decisiones.
- Verificar la información que integran las distintas dependencias en el tratamiento de un incidente, para asegurar la canalización correcta de los recursos.
- Identificar y notificar oportunamente las emergencias relevantes.



**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Coordinación en C2

- Analizar los reportes generados por la Dirección General de Gestión Estratégica de los C2 para establecer acciones de mejora continua en la operación
- Integrar la evaluación periódica de operación de los C2 con el objetivo de conformar un historial y hacer un comparativo de mejora.
- Elaborar mesas de trabajo con el responsable de cada C2 para dar seguimiento a las áreas de oportunidad existente
- Verificar los esquemas de operación coordinada en el C2 para una adecuada atención de emergencias y situaciones de crisis en la Ciudad de México.
- Evaluar el desempeño y eficiencia de los despachadores en la atención de emergencias captadas por los C2 a fin de identificar áreas de oportunidad en la operación.
- Establecer mejoras en los sistemas informativos, operación y tratamiento de emergencias en los C2, con el objetivo de optimizar la atención a los usuarios.
- Desarrollar los planes de operación para comunicar o facilitar recursos, de acuerdo a la dimensión de la emergencia captada por el personal a través de los C2, C2M y/o C5 a fin de organizar la participación de los actores involucrados.

**PUESTO:** Subdirección de Control Administrativo

- Analizar los informes requeridos por particulares, así como autoridades judiciales o administrativas, realizados en el ámbito de su competencia, para coordinar su atención.
- Aprobar los proyectos de respuesta a solicitudes de información efectuadas por ciudadanos y/o diversos entes de gobierno.
- Difundir la normatividad a las Direcciones de área, con el objetivo de que sea considerada en las actividades que son de su competencia.
- Dar seguimiento a los acuerdos establecidos, que deriven de los Comités Internos de C5.
- Gestionar, controlar y dar seguimiento a la documentación generada, relacionada con los movimientos de personal, incidencias, cambios de horario y actualización de plantilla.
- Gestionar las solicitudes de usuario y clave de acceso al Sistema de Despacho, realizadas por los entes Comisionados a este Centro, para su operación, con aprobación de sus superiores jerárquicos
- Gestionar el proceso de resguardo de videos captados por los Sistemas Tecnológicos de Video Vigilancia del C5, con la finalidad de que la información esté disponible para el peticionario.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Gestión en Administración Operativa

- Organizar y clasificar la información proporcionada por las áreas de C5 y externas, con el fin de tener la documentación clasificada por área.
- Vigilar la elaboración de respuesta y seguimiento a la correspondencia recibida.
- Analizar los proyectos de respuesta a solicitudes de información, realizadas a la Unidad Administrativa y Operativa



- Implementar mecanismos para que se atiendan en tiempo y forma, las diversas solicitudes, así como requerimientos en materia de competencia.
- Dar seguimiento a los instrumentos archivísticos, conforme al Catálogo vigente emanado del COTECIAD.

Forma de Atención y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Asesorías Legales

**PUESTO:** Enlace de Apoyo en Gestión Administrativa

- Recibir la información tramitada por las áreas externas e internas de c5, a fin de identificar su tratamiento.
- Registro digital de la recepción y emisión de documentos para controlar la gestión documental.
- Elaborar proyectos de respuesta a las solicitudes de información realizadas por los diversos entes de gobierno, así como de particulares, conforme a la normatividad jurídica aplicable.
- Coordinar con áreas internas de C5, la respuesta conjunta a solicitudes formuladas por particulares y autoridades.



## PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

### Listado de procedimientos

1. Integración de entes públicos y privados al C5 CDMX.
2. Gestión de visitas guiadas al C5 CDMX.
3. Activación de los Centros de Comando y Control Móvil (C2M) en eventos.
4. Garantizar el buen funcionamiento de los recursos.
5. Asignación de prioridades y apoyo a distancia.
6. Seguimiento y mejora continua a la atención del personal médico.
7. Seguimiento a la asignación de recursos en el Despacho Prehospitalario.
8. Atención de llamadas recibidas en el número de emergencias 9-1-1 de la Ciudad de México.
9. Atención de reportes recibidos en la línea de Denuncia Anónima 089 de la Ciudad de México.
10. Evaluación del desempeño del personal 9-1-1 y 089.
11. Seguimiento a la asignación de recursos y atención de incidentes
12. Garantizar que los despachos de C5, C2 y C2M cuenten con los aplicativos necesarios para una correcta operación



**Procedimientos**

**Nombre del Procedimiento:** Integración de entes públicos y privados al C5 CDMX.

**Objetivo General:** Dar seguimiento a la integración de los entes públicos y privados al C5 CDMX, conforme a los acuerdos y convenios que se establezcan con este Centro.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección General de Administración Operativa	Recibe la indicación del Titular del Centro, para coordinar la petición de algún ente público o privado, que tengan interés en formar parte del C5.	1 día
2		Instruye realizar el enlace con los entes públicos o privados.	1 día
3	Dirección de Logística y Vinculación	Acuerda con los entes públicos o privados fecha y hora para la Mesa de Trabajo.	1 día
4	Subdirección de Vinculación	Realiza los trámites administrativos para gestionar la Mesa de Trabajo con los entes públicos o privados.	1 día
5	Dirección de Logística y Vinculación	Analiza las peticiones del ente público o privado que necesita para llevar a cabo su operación.	1 día
6		Da a conocer al ente público o privado, los recursos tecnológicos que se pueden otorgar.	1 día
7	Subdirección de Vinculación	Da seguimiento de los acuerdos establecidos con el ente público o privado.	1 día
8		Informa a las áreas internas del C5, la integración de un nuevo ente público o privado.	1 día
9		Da a conocer a las áreas internas del C5 las peticiones y necesidades del ente público o privado, para llevar a cabo su operación en el Centro.	1 día



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Subsecretaría General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

10	Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos	Toma conocimiento de las peticiones y necesidades del ente público o privado.	1 día
11		Analiza el alcance de las atribuciones de C5 CDMX.	15 días
12		Realiza el convenio de colaboración.	10 días
13	Jefatura de Unidad Departamental de Control Operativo y Planeación	Planea y administra la distribución de espacios y equipamiento en el área de despacho y/o áreas asignadas para el ente público o privado.	5 días
14	Subdirección de Logística Operativa	Solicita los insumos y herramientas necesarios para dar seguimiento a los acuerdos establecidos con el ente público o privado.	4 días
15	Jefatura de Unidad Departamental de Logística	Verifica la correcta instalación del equipamiento, mobiliario o recursos materiales que se le asigna al ente público y privado.	1 día
16	Enlace de Apoyo de Logística A	Informa al superior jerárquico la conclusión de la instalación del equipamiento, mobiliario o recursos materiales que se le asigna al ente público y privado	1 día
17	Dirección de Administración y Coordinación Operativa	Valida el correcto funcionamiento del equipamiento, mobiliario o recursos materiales que se le asigna al ente público y privado.	1 día
18	Subdirección de Vinculación	Acuerda con las áreas internas de c5 y el ente público o privado una reunión de avance, para el seguimiento de los acuerdos.	1 día
19		Solicita al ente público o privado el listado de personal comisionado para la operación de sus funciones	1 día
20		Gestiona la capacitación para el personal	5 días



21	Dirección de Central de Captación de Reportes de Emergencia y Denuncia	Realiza la entrega de los resultados de la capacitación del personal comisionado por el ente público o privado.	1 día
22	Dirección de Logística y Vinculación	Informa a su superior jerárquico los resultados de la capacitación.	1 día
23		Instruye llevar a cabo las acciones administrativas correspondientes para dar de alta al personal comisionado por el ente público o privado	1 día
24	Jefatura de Unidad Departamental de Control Operativo y Planeación	Solicita el trámite de las tarjetas de acceso y tarjetones de acceso vehicular, del personal comisionado por el ente público o privado	1 día
25	Dirección de Administración y Coordinación Operativa	Solicita el trámite de las cuentas de acceso de los sistemas y hace entrega del formato "Solicitud de clave de acceso al sistema de despacho".	20 días
26	Subdirección de Vinculación	Gestiona una reunión final con las áreas internas de C5 y el ente público o privado, define fecha y hora para la firma del convenio.	1 día
27	Dirección de Administración y Coordinación Operativa	Entrega al ente público y privado el equipamiento, mobiliario o recursos materiales que se le asigna para su operación.	1 día
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 80 días</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

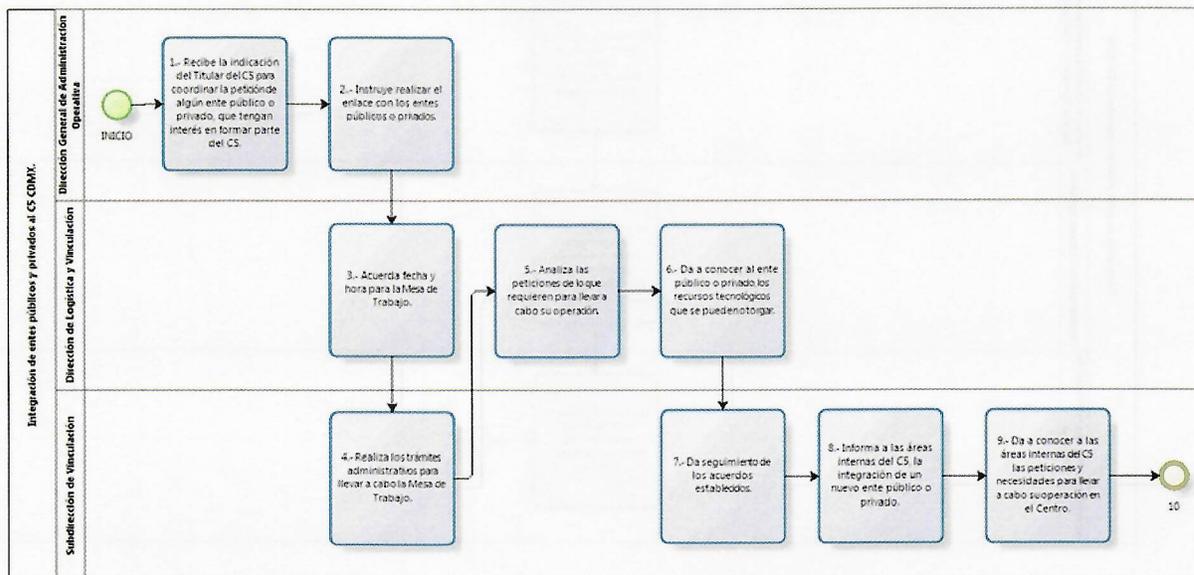
**Aspectos a considerar:**

- 1.- Las temporalidades pueden variar según sus factores externos.



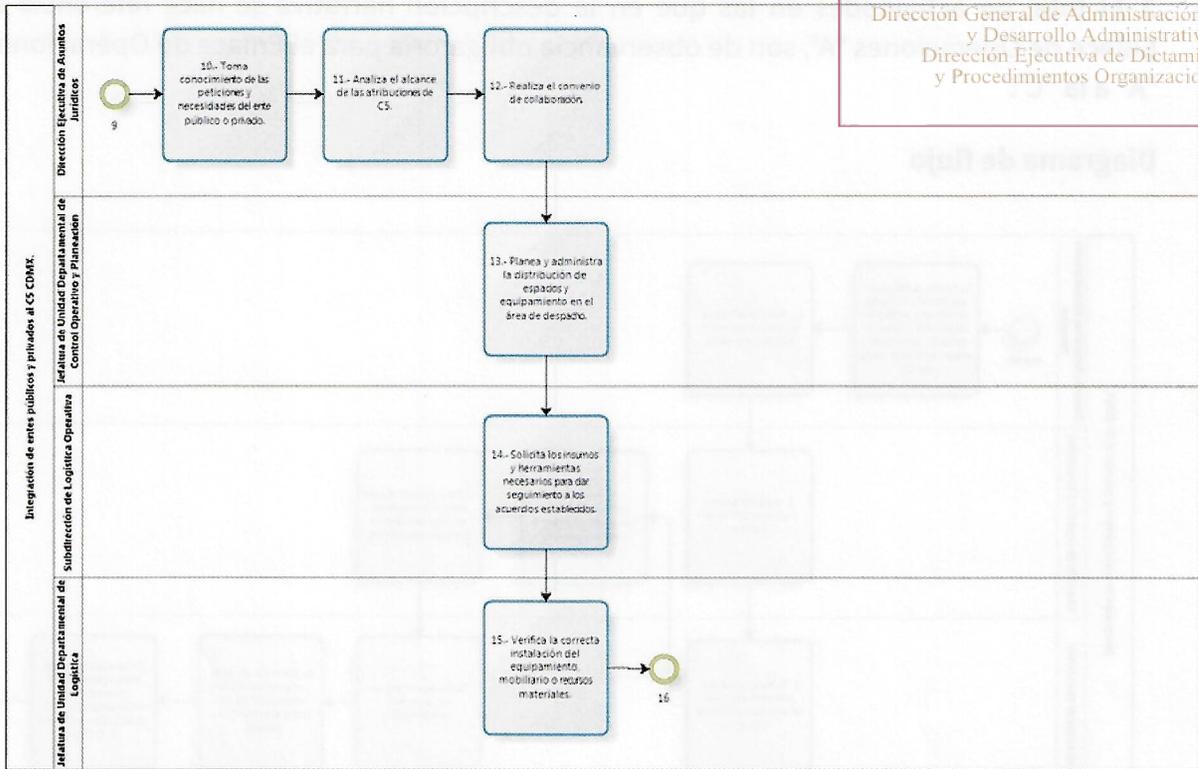
2.-El total de actividades en las que en la descripción narrativa se hace referencia al Enlace de Operaciones “A”, son de observancia obligatoria para el Enlace de Operaciones “A” a la “C”.

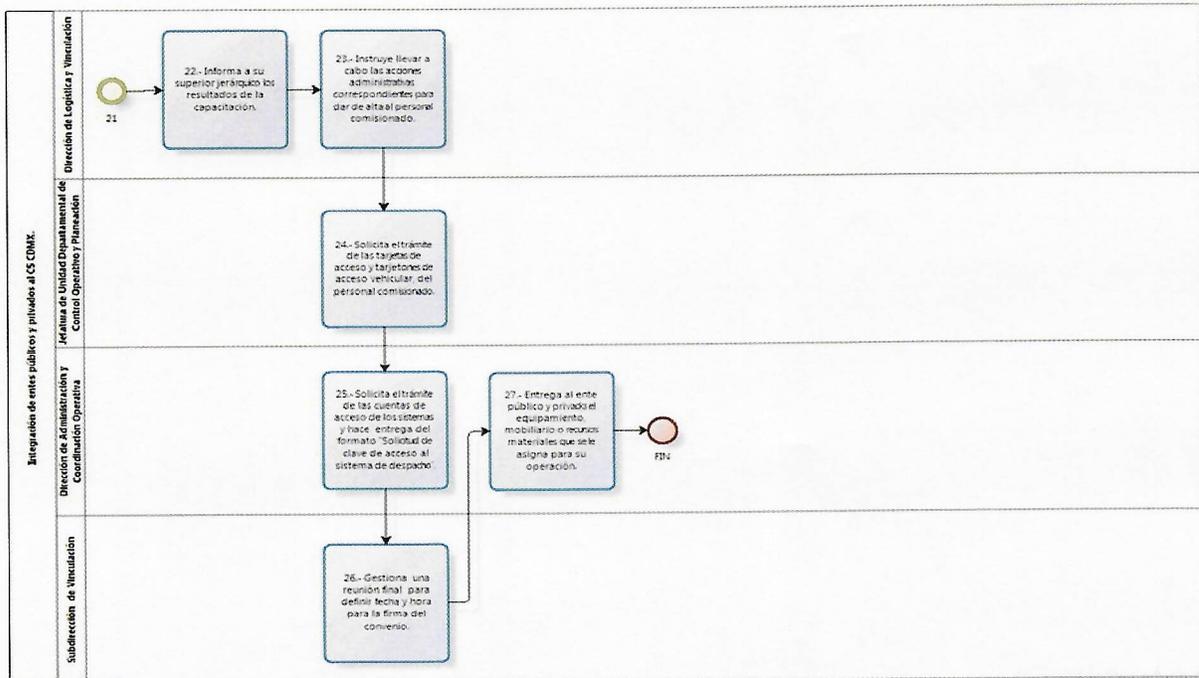
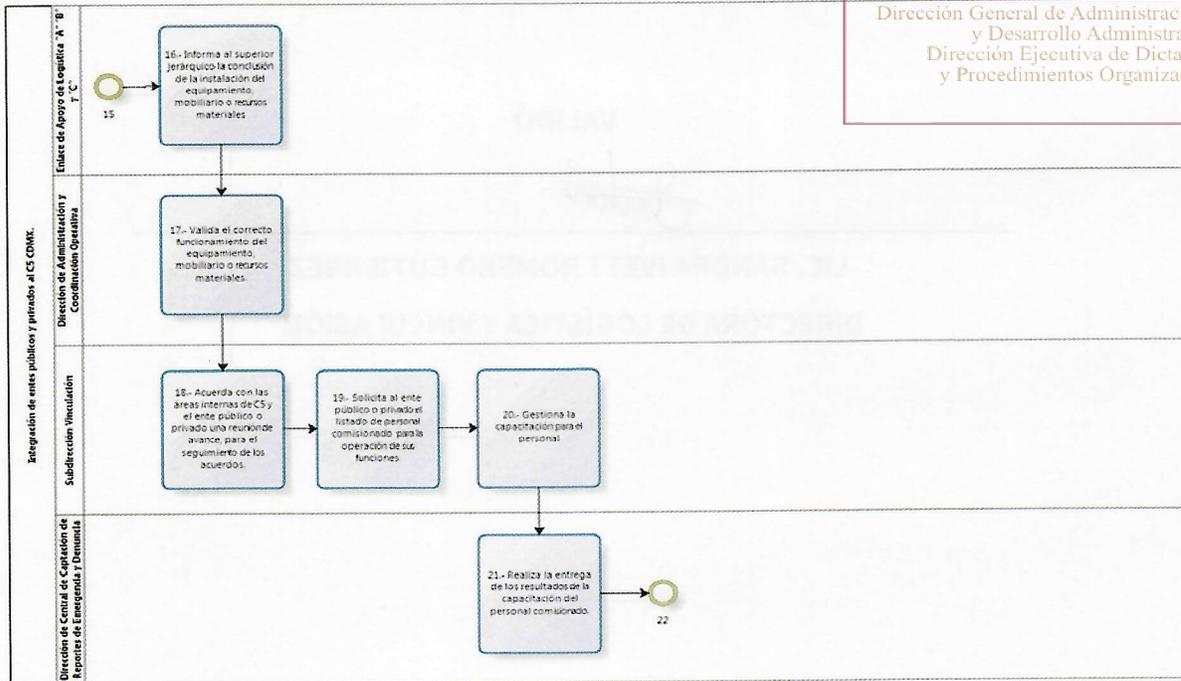
**Diagrama de flujo**





Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales







VALIDÓ

---

**LIC. SANDRA IVETT ROMERO GUTIERREZ**  
**DIRECTORA DE LOGÍSTICA Y VINCULACIÓN**



**Nombre del Procedimiento:** Gestión de visitas guiadas al C5 CDMX

**Objetivo General:** Atender y gestionar las solicitudes de visitas guiadas en este centro.

**Descripción Narrativa:**

No	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Logística y Vinculación	Recibe solicitud de visita de algún ente público, privado o ciudadano.	1 minuto
2		Instruye a realizar la vinculación con el solicitante.	5 minutos
3	Subdirección de Vinculación	Realiza el enlace con el solicitante pactando fecha y hora de la visita guiada	10 minutos
4		Verifica la disponibilidad de las Salas para la atención de la visita.	10 minutos
5		Integra el número y listado de visitantes	10 minutos
6		Informa a las áreas participantes de C5.	10 minutos
7	Jefatura de Unidad Departamental de Control Operativo y Planeación	Tramita los accesos y emite el listado de los asistentes.	1 día
8	Subdirección de Logística Operacional	Verifica el correcto funcionamiento de la sala.	10 minutos
9	Dirección de Logística y Vinculación	Informa al superior jerárquico y a las áreas participantes la planeación del recorrido.	10 minutos
10	Subdirección de Vinculación	Recibe a los visitantes el día y hora acordada.	15 minutos
11		Organiza con los visitantes el recorrido por las diferentes áreas del C5.	5 minutos



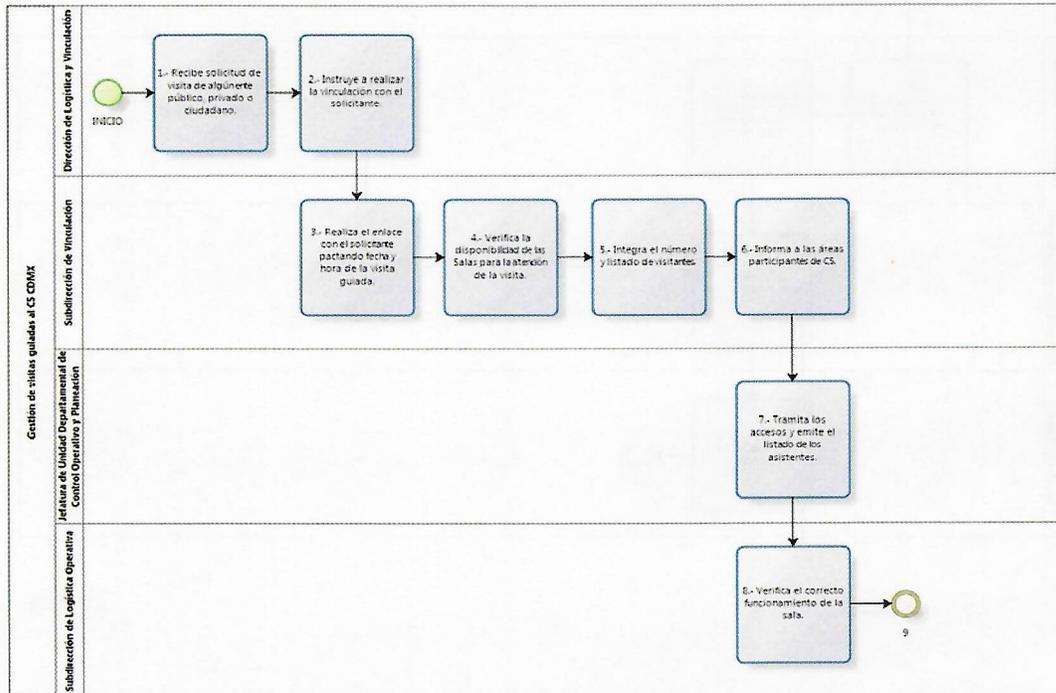
12	Dirección de Central de Captación de Reportes de Emergencia y Denuncia	Explica la atención de las líneas 911, 089 y *765.	30 minutos
13	Dirección de Administración y Coordinación Operativa	Presenta la distribución del Despacho y VideoWall.	30 minutos
14	Dirección de Apoyo y Seguimiento a la Atención Prehospitalaria	Explica la atención oportuna y clasificación de los incidentes para envío de ambulancias y/o apoyo médico a través de tu dispositivo móvil.	30 minutos
15	Subdirección de Logística Operacional	Presenta el C2 Móvil y Poste.	25 minutos
16	Subdirección de Vinculación	Agradece a las áreas participantes y se realiza la despedida.	5 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 1 día , 3 horas con 26 minutos</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

1.- Las temporalidades, se establecen de manera enunciativa, más no limitativa, dado que las mismas en ocasiones dependen de factores externos.

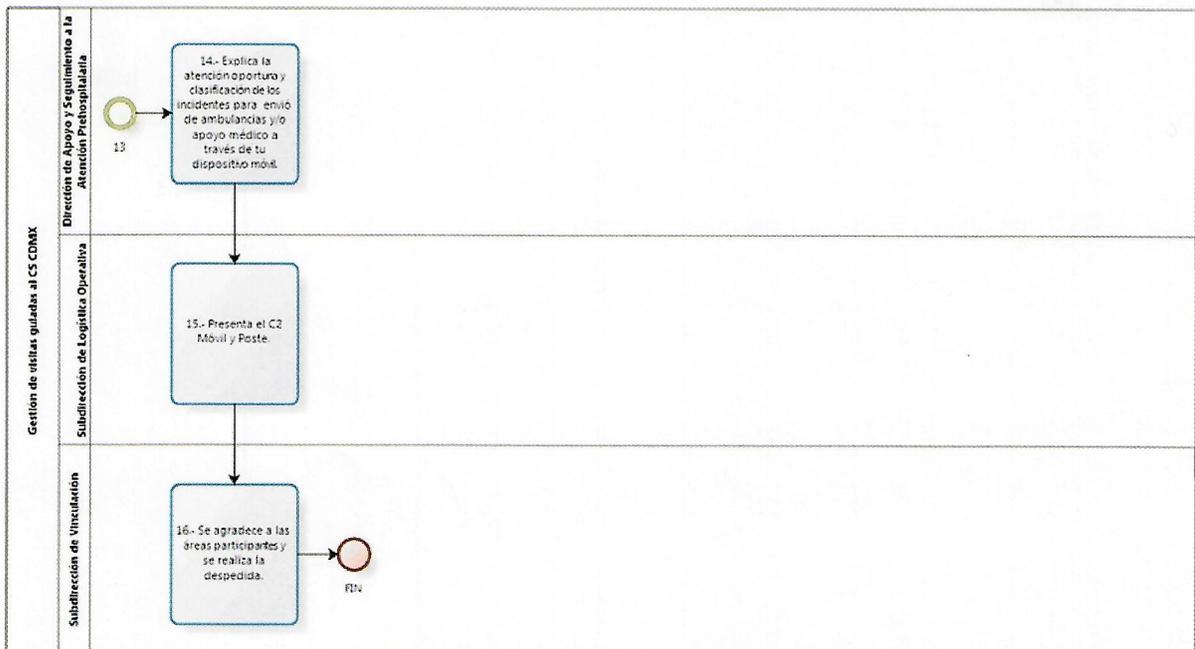
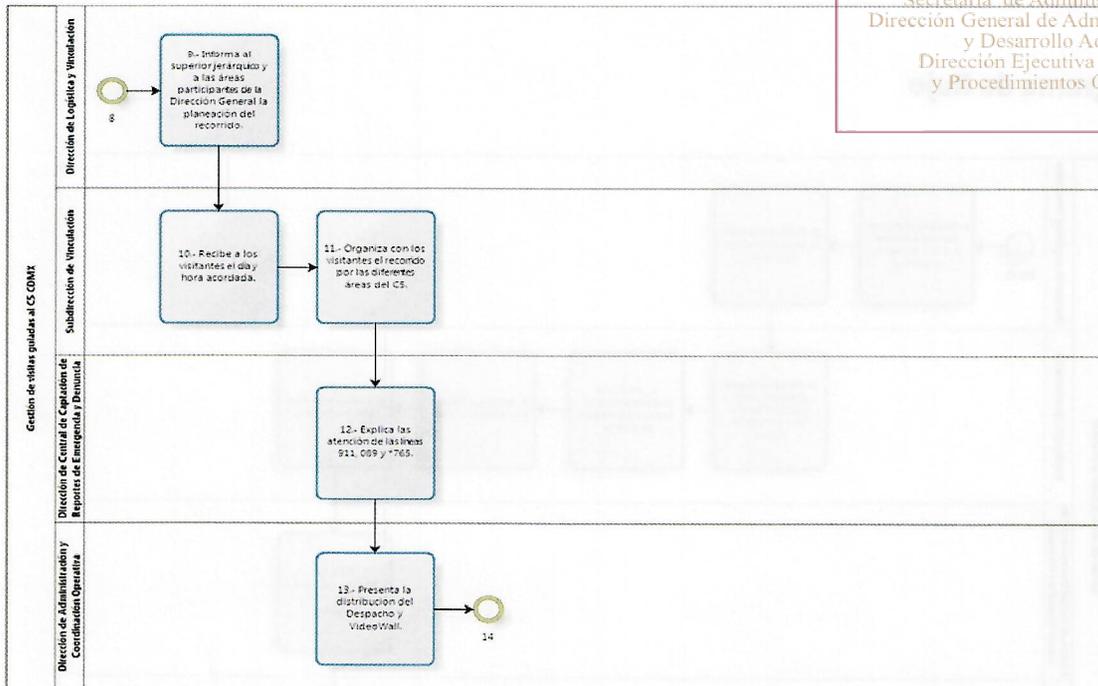


**Diagrama de flujo**





Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales





*Sandra Ivett Romero Gutiérrez*

**VALIDÓ**

**LIC. SANDRA IVETT ROMERO GUTIERREZ**  
**DIRECTORA DE LOGÍSTICA Y VINCULACIÓN**

Número	Descripción de la actividad	Unidad responsable
1	Elaboración del plan de trabajo anual	Dirección de Logística y Vinculación
2	Elaboración del presupuesto anual	Dirección de Logística y Vinculación
3	Elaboración del informe de gestión anual	Dirección de Logística y Vinculación
4	Elaboración del informe de avance de gestión	Dirección de Logística y Vinculación
5	Elaboración del informe de resultados	Dirección de Logística y Vinculación
6	Elaboración del informe de actividades	Dirección de Logística y Vinculación
7	Elaboración del informe de recursos	Dirección de Logística y Vinculación
8	Elaboración del informe de personal	Dirección de Logística y Vinculación
9	Elaboración del informe de servicios	Dirección de Logística y Vinculación
10	Elaboración del informe de bienes	Dirección de Logística y Vinculación



**Nombre del Procedimiento:** Activación de los Centros de Comando y Control Móvil (C2M) en eventos.

**Objetivo General:** Planear un esquema que garantice la operatividad de los Centros de Comando y Control Móviles (C2M), en eventos programados y atención de desastres

**Descripción Narrativa:**

No .	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección General de Administración Operativa	Recibe la indicación del titular del C5 para la activación del C2M.	1 minuto
2	Dirección de Logística y Vinculación	Instruye activación del C2M.	1 minuto
3		Instruye elaborar plan de trabajo para el operativo.	1 minuto
4	Subdirección de Vinculación	Da seguimiento a los acuerdos de las mesas de trabajo interinstitucionales para el operativo del C2 Móvil.	2 días
5		Acuerda con las autoridades correspondientes del evento, la hora de ingreso y de salida del C2 Móvil para el operativo.	1 día
6		Informa que áreas interinstitucionales públicas y/o privadas participan en el operativo del C2 Móvil	1 día
7		Solicita a las áreas internas de C5 y de diferentes entes públicos y privados los nombres del personal que acudirá en el operativo del C2 Móvil.	1 día
8	Subdirección de Logística Operativa	Asiste al lugar del evento valida la ruta de traslado y determina sitio para el despliegue del C2 Móvil	1 día
9	Dirección de Administración y Coordinación Operativa	Acuerda con el encargado de la SSC C5, qué despachadores participan en el operativo C2 Móvil.	10 minutos
10		Entrega relación de despachadores de la SSC C5 para cubrir el evento del operativo C2 Móvil.	10 minutos



11		Acuerda con las áreas internas de C5 y los entes públicos y privados que radio-frecuencias requieren para el operativo del C2 Móvil.	10 minutos
12		Entrega relación de radio-frecuencia necesaria para el operativo del C2 Móvil.	10 minutos
13	Jefatura de Unidad Departamental de Control Operativo y Planeación	Elabora el plan de trabajo para el operativo del C2 Móvil	1 día
14	Dirección de Logística y Vinculación	Informa a su superior jerárquico el plan de trabajo a seguir en el operativo para cubrir el evento.	10 minutos
15	Dirección General de Administración Operativa	Aprueba el plan de trabajo para el operativo de C2 Móvil.	5 minutos
16	Dirección de Logística y Vinculación	Instruye iniciar con el seguimiento de la planeación y logística del operativo del C2 Móvil.	10 minutos
17	Subdirección de Logística Operativa	Coordina con el encargado de la SSC C5 que unidades actuarán como escolta, en el traslado del C2 Móvil para el operativo.	10 minutos
18	Jefatura de Unidad Departamental de Logística	Revisa el estado del camión, plataforma y shelter.	40 minutos
19		Notifica que inicia el traslado del C2M al lugar del evento.	5 minutos
20	Subdirección de Logística Operativa	Supervisa el traslado del C2M al lugar del evento.	120 minutos
21	Jefatura de Unidad Departamental de Logística	Ubica físicamente al C2M en el lugar acordado.	30 min
22		Acordona la zona con un radio mínimo de 15 metros.	20 minutos
23		Informa a su superior jerárquico el arribo al punto y zona resguardada.	10 minutos
24		Dirige el despliegue del C2 Móvil para el operativo.	120 minutos



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal  
y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Estimación  
y Procedimientos Organizacionales

25	Dirección de Tecnologías de Redes y Equipo de Misión Crítica	Enciende los equipos tecnológicos del C2M para el operativo.	10 minutos
26		Habilita todos los despachos de C2 móvil para el operativo.	10 minutos
27	Jefatura de Unidad Departamental de Logística	Valida la imagen de las cámaras locales.	5 minutos
28		Informa a su superior jerárquico que todo está listo para dar inicio a la operación.	1 minuto
29	Dirección de Administración y Coordinación Operativa	Supervisa la coordinación entre áreas internas de C5 y/o los entes públicos y privados, que participan en el operativo.	10 minutos
30		Dirige la operación de los sistemas de despacho, VMS, GIS E ICCS para monitorear y capturar información relevante del operativo efectuado.	8 horas
31		Informa al superior jerárquico la terminación del evento.	1 minuto
32	Dirección General de Administración Operativa	Instruye la conclusión del operativo del C2 Móvil	1 minuto
33	Dirección de Logística y Vinculación	Instruye iniciar con el repliegue del C2M.	1 minuto
34	Dirección de Tecnologías de Redes y Equipo de Misión Crítica	Realiza el apagado de los servidores y sistemas de despacho, GIS, VMS, ICCS.	10 minutos
35	Jefatura de Unidad Departamental de Logística	Dirige el repliegue del C2 Móvil	2 horas
36		Revisa el estado del camión, plataforma y shelter.	40 minutos



37		Coordina con el encargado de la SSC C5 que unidades actuarán como escolta en el traslado del C2 Móvil al C5.	10 minutos
38		Notifica que inicia el traslado del C2M al C5.	1 minuto
39	Subdirección de Logística Operativa	Supervisa el traslado del C2M al C5.	120 minutos
40		Notifica a su superior jerárquico, la conclusión del traslado.	1 minuto
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 7 días, 20 horas y 6 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

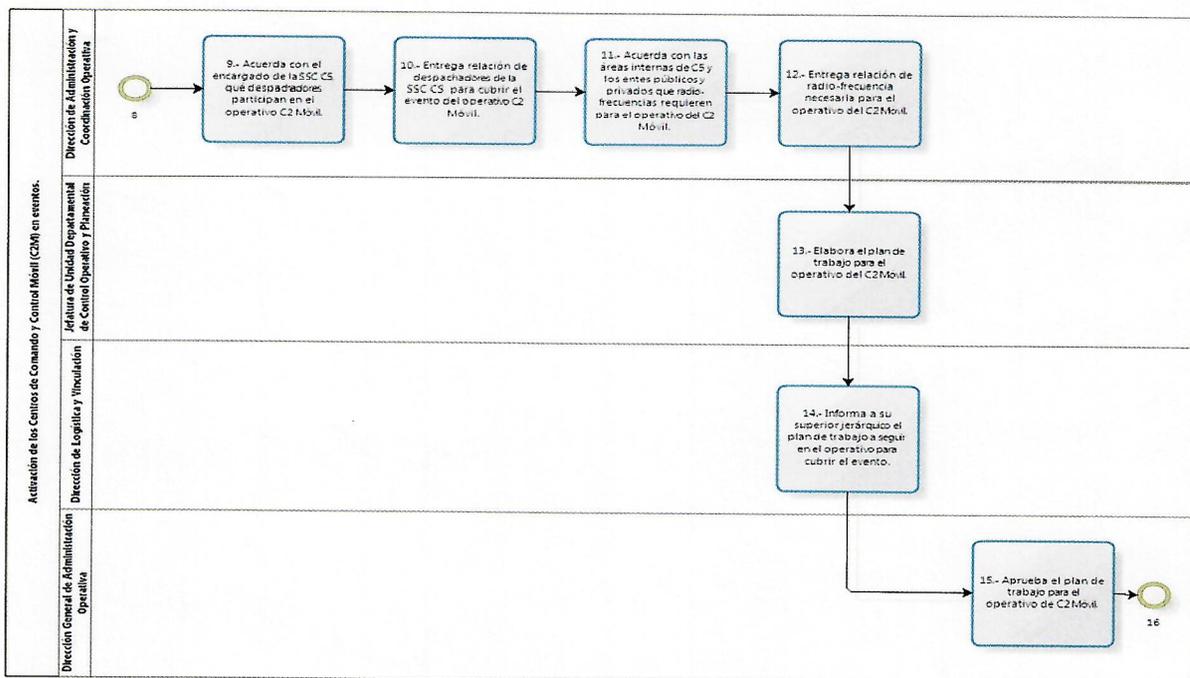
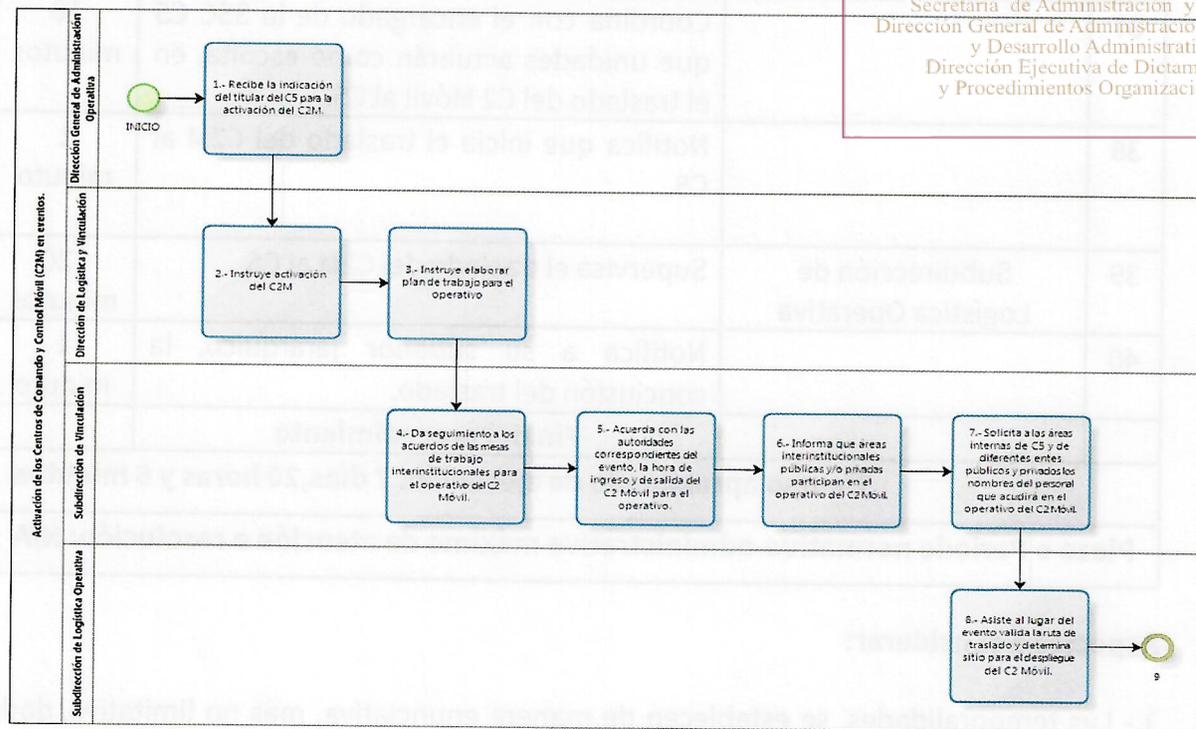
1.- Las temporalidades, se establecen de manera enunciativa, más no limitativa, dado que las mismas en ocasiones dependen de factores externos.

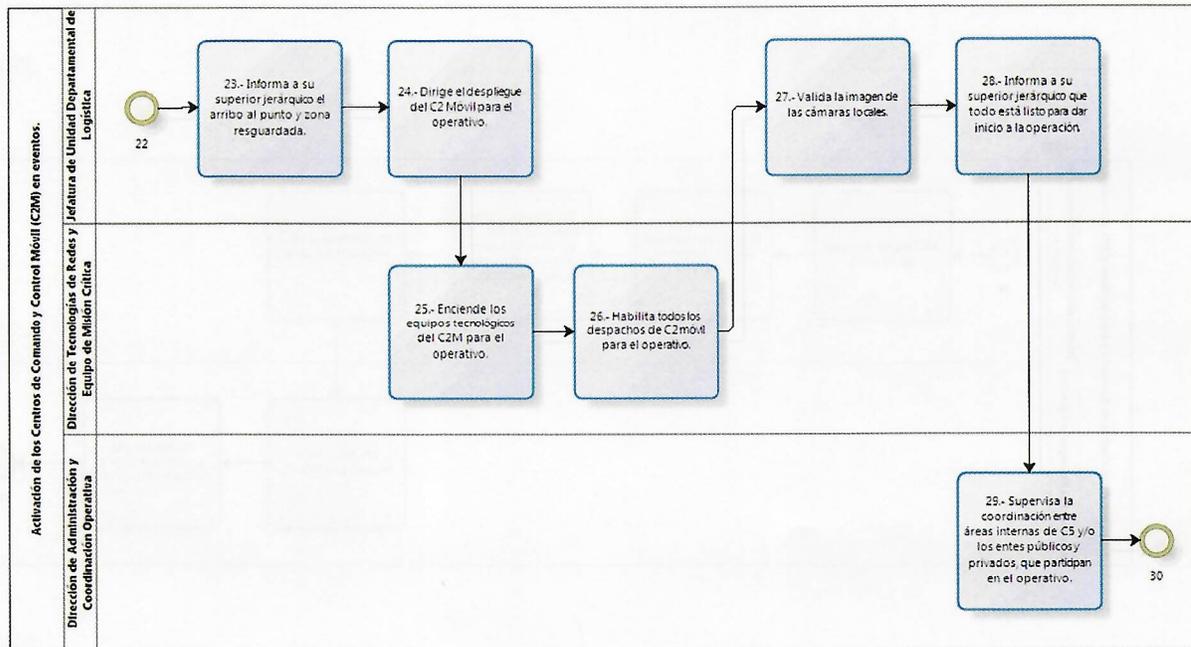
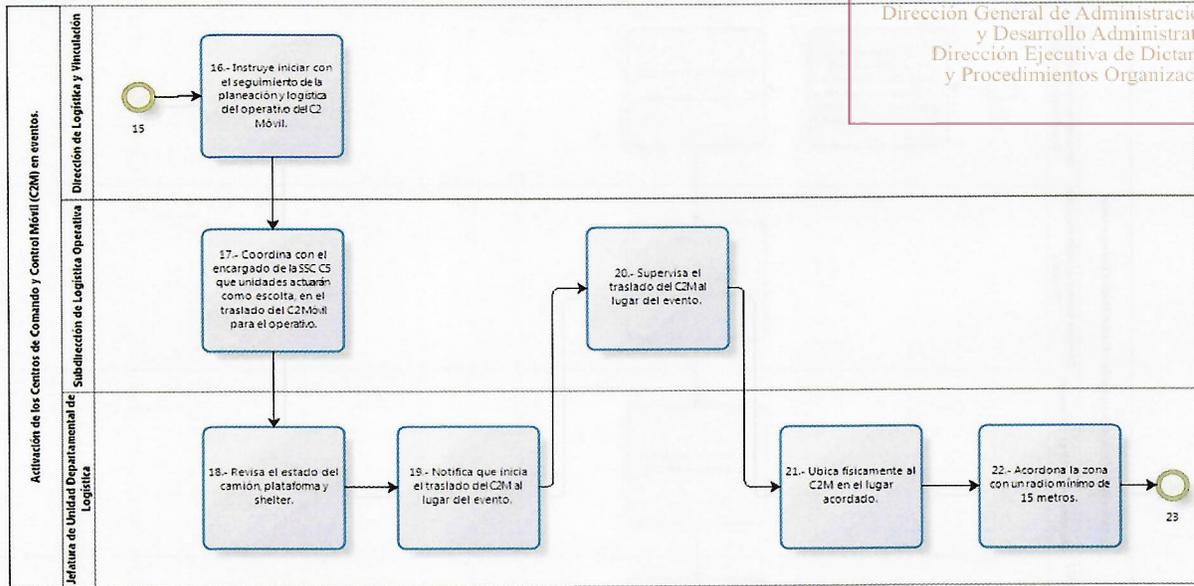
**Diagrama de flujo:**





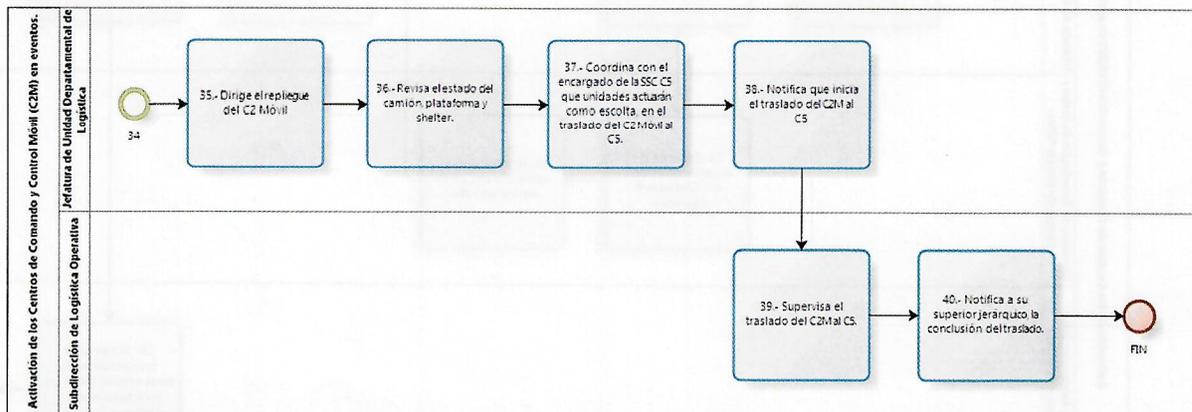
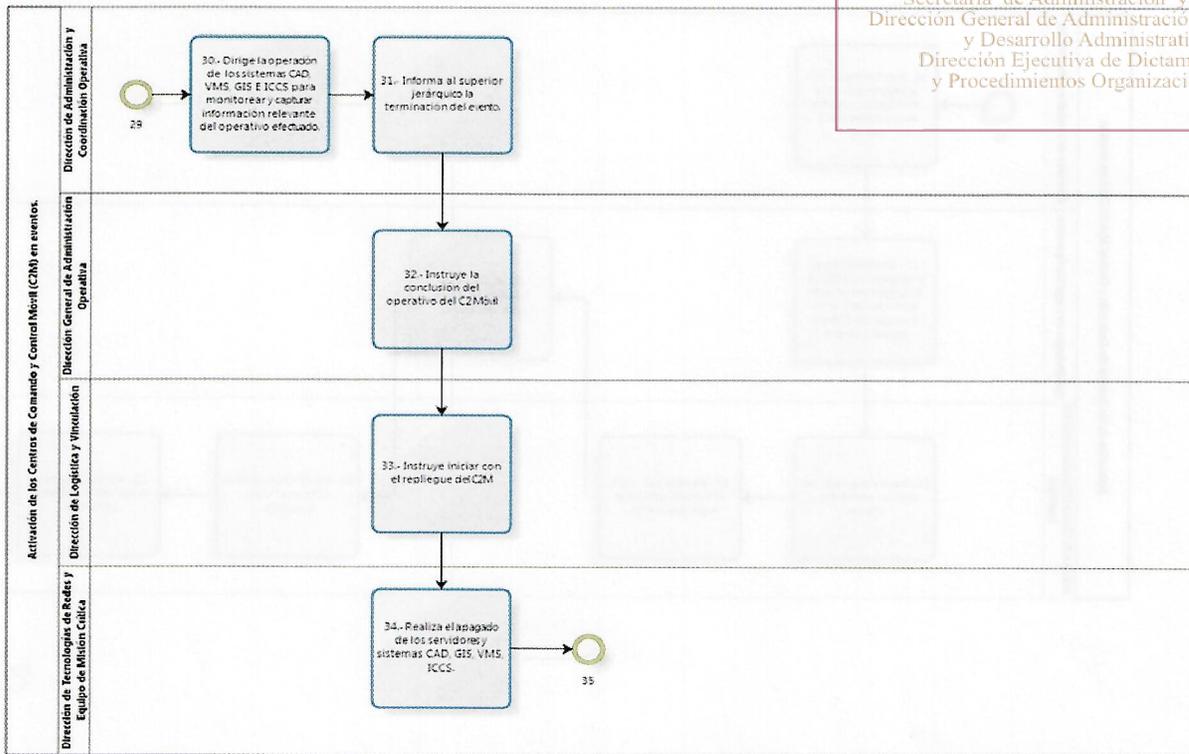
Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales







Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración, de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales





VALIDÓ

**LIC. SANDRA IVETT ROMERO GUTIERREZ**  
**DIRECTORA DE LOGÍSTICA Y VINCULACIÓN**

Orden	Descripción	Unidad	Horas
1	Asesoría y apoyo en la elaboración de los planes de trabajo de la Dirección de Logística y Vinculación.	Dirección de Logística y Vinculación	1 hora
2	Asesoría y apoyo en la elaboración de los planes de trabajo de la Subdirección de Logística Operativa.	Subdirección de Logística Operativa	1 hora
3	Asesoría y apoyo en la elaboración de los planes de trabajo de la Subdirección de Logística de Materiales.	Subdirección de Logística de Materiales	1 hora
4	Asesoría y apoyo en la elaboración de los planes de trabajo de la Subdirección de Logística de Servicios.	Subdirección de Logística de Servicios	1 hora
5	Asesoría y apoyo en la elaboración de los planes de trabajo de la Subdirección de Logística de Mantenimiento.	Subdirección de Logística de Mantenimiento	1 hora
6	Asesoría y apoyo en la elaboración de los planes de trabajo de la Subdirección de Logística de Energía.	Subdirección de Logística de Energía	1 hora



**Nombre del Procedimiento:** Garantizar el buen funcionamiento de los recursos.

**Objetivo General:** Dar seguimiento al funcionamiento del equipamiento, mobiliario y recursos materiales, asignados a los entes públicos y privados albergados en diferentes áreas del C5, C2 y C2 Móvil.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Logística y Vinculación	Instruye la validación del correcto funcionamiento en C5 los C2 y C2M.	1 minuto
2	Subdirección de Logística Operativa	Solicita los insumos y herramientas necesarias en la operación de las dependencias en el C5, C2 y C2M, en su actuación diaria y en eventos programados, para facilitar la coordinación interinstitucional.	10 minutos
3	Jefatura de Unidad Departamental de Logística	Valida y da seguimiento a la atención de las de los insumos y herramientas solicitados.	10 minutos
4	Enlace de Apoyo de Logística "A"	Notifica a su superior jerárquico, el resultado de la atención de la solicitud.	1 minuto
5	Subdirección de Logística Operativa	Solicita los mantenimientos correctivos del equipamiento y mobiliario designado a los entes públicos y/o privados comisionados en C5 los C2 y C2M.	10 minutos
6	Jefatura de Unidad Departamental de Logística	Verifica y da seguimiento a la atención de la solicitud de equipamiento y mobiliario.	10 minutos



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

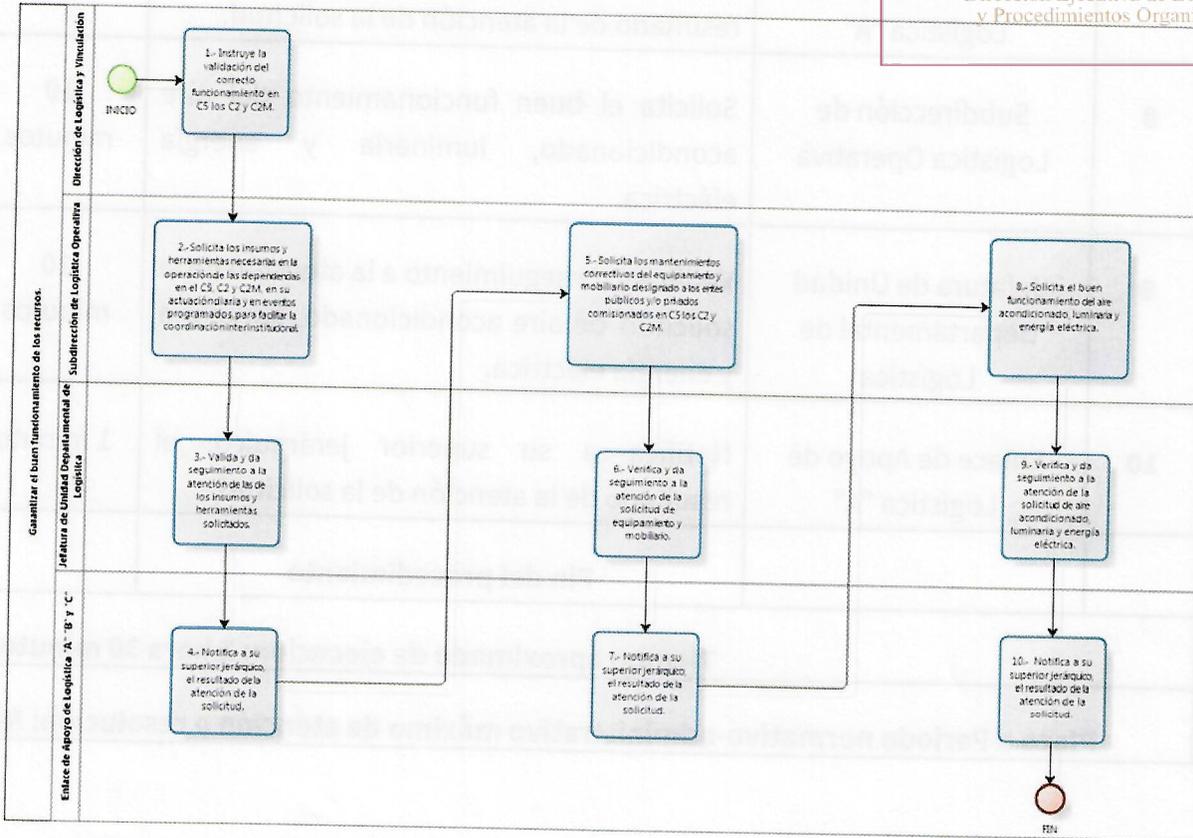
7	Enlace de Apoyo de Logística "A"	Notifica a su superior jerárquico, el resultado de la atención de la solicitud.	1 minuto
8	Subdirección de Logística Operativa	Solicita el buen funcionamiento del aire acondicionado, luminaria y energía eléctrica.	10 minutos
9	Jefatura de Unidad Departamental de Logística	Verifica y da seguimiento a la atención de la solicitud de aire acondicionado, luminaria y energía eléctrica.	10 minutos
10	Enlace de Apoyo de Logística "A"	Notifica a su superior jerárquico, el resultado de la atención de la solicitud.	1 minuto
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 1 hora 30 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- Las temporalidades, se establecen de manera enunciativa, más no limitativa, dado que las mismas en ocasiones dependen de factores externos.
- 2.-El total de actividades en las que en la descripción narrativa se hace referencia al Enlace de Operaciones "A", son de observancia obligatoria para el Enlace de Operaciones "A" a la "C"



Diagrama de flujo



VALIDÓ

*Sandra*

LIC. SANDRA IVETT ROMERO GUTIERREZ  
 DIRECTORA DE LOGÍSTICA Y VINCULACIÓN



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Organización Organizaciones

**Nombre del Procedimiento:** Asignación de Prioridades y Apoyo a Distancia.

**Objetivo General:** Clasificar la prioridad de las emergencias médicas captadas por la Central de Reportes de emergencias 9-1-1 y brindar apoyo a distancia a los usuarios, previo al arribo de la unidad médica.

**Descripción Narrativa**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento a la Atención	Verifica que las estaciones de trabajo se encuentren en condiciones óptimas, previo al inicio de turno.	30 segundos
2		Toma conocimiento del folio asignado a la Central de Telemedicina, mediante el sistema de despacho.	10 segundos
3	Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento a la Atención (Personal del programa de Estabilidad Laboral Nómina 8)	Responde llamada con base al guión establecido en la Guía para asignación de Prioridades y apoyo a distancia.	20 segundos
4		Registra la información del motivo de la llamada en el sistema de despacho, de acuerdo a la Guía para asignación de Prioridades y apoyo a distancia	20 segundos
5		Realiza video llamada utilizando el software vigente.	30 segundos
6		Realiza valoración primaria de acuerdo a la Guía para asignación de Prioridades y apoyo a distancia.	30 segundos



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección de Investigación, Diagnóstico y Procedimientos Organizacionales

7		Identifica la prioridad del paciente y da seguimiento de acuerdo a la Guía para asignación de Prioridades y apoyo a distancia.	20 segundos
8	Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento a la Atención	Da aviso del incidente a la Jefatura de Unidad Departamental de Supervisión de Despacho.	15 segundos
9	Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento a la Atención (Personal del programa de Estabilidad Laboral Nómina 8)	Clasifica la llamada a través de la asignación de motivo conforme al catálogo vigente.	15 segundos
10		Realiza valoración secundaria de acuerdo a la Guía para asignación de Prioridades y apoyo a distancia.	40 segundos
11		Realiza cierre de la llamada, brindando indicaciones y recomendaciones de acuerdo a la condición de la persona afectada.	40 segundos
12		Finaliza la llamada.	10 segundos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 4 minutos, 20 segundos</b>			
<b>Plazo o periodo normativo - administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. El personal del Programa de Estabilidad Laboral Nómina 8, son los médicos operadores telefónicos encargados de brindar apoyo a distancia a los usuarios que reportan un incidente clínico y asignar una prioridad al incidente para su canalización a los servicios pertinentes.



2. La asignación de prioridades o triage, es un proceso de valoración clínica preliminar que ordena a los pacientes en función de su urgencia/gravedad, antes de la valoración diagnóstica y terapéutica completa en el servicio de Urgencias y que en una situación del servicio o de disminución de recursos, los pacientes más urgentes sean tratados primero. (Secretaría de Salud, 2008).

Los objetivos de la asignación de prioridades o triage son:

- Identificar pacientes en situación de riesgo vital.
- Priorizar la atención de pacientes en función de la gravedad.
- Optimizar el uso de los recursos de atención prehospitalaria.

A continuación se enlista la clasificación de la asignación de prioridades:

- Prioridad 1 (rojo): eventos que ponen en peligro la vida o función de un órgano en forma aguda y deben ser atendidos con máxima prioridad.
- Prioridad 2 (naranja): condiciones en las cuales el paciente puede deteriorarse, llegando a poner en peligro su vida o la función de alguna extremidad.
- Prioridad 3 (verde): condiciones que la persona considera como prioritaria, pero que no ponen en peligro su vida. No existe un tiempo límite para su atención.

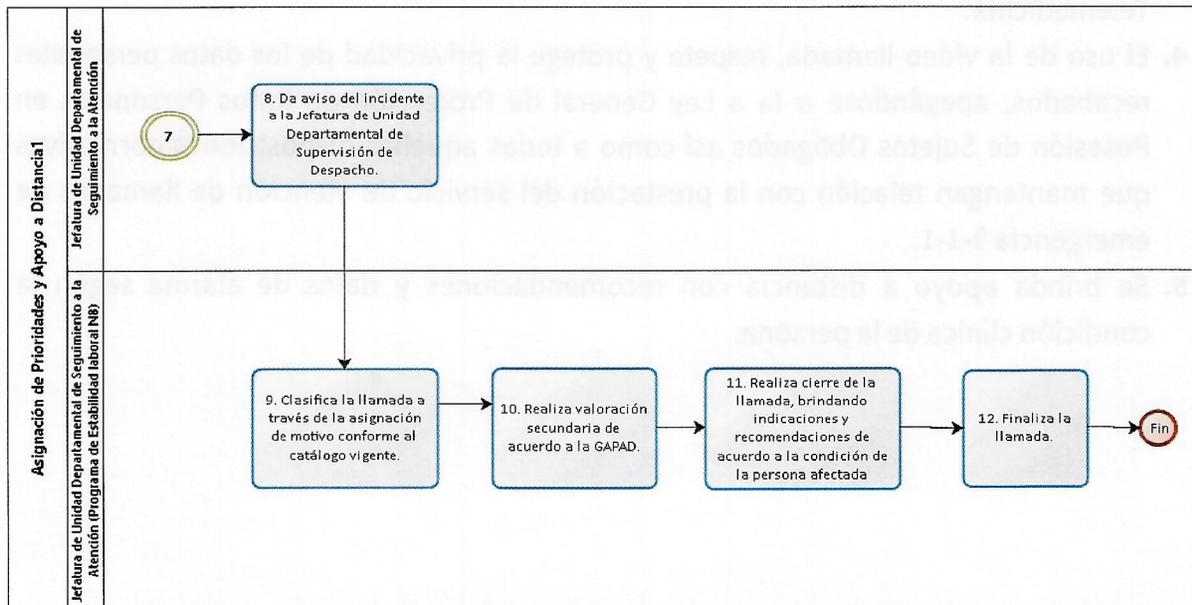
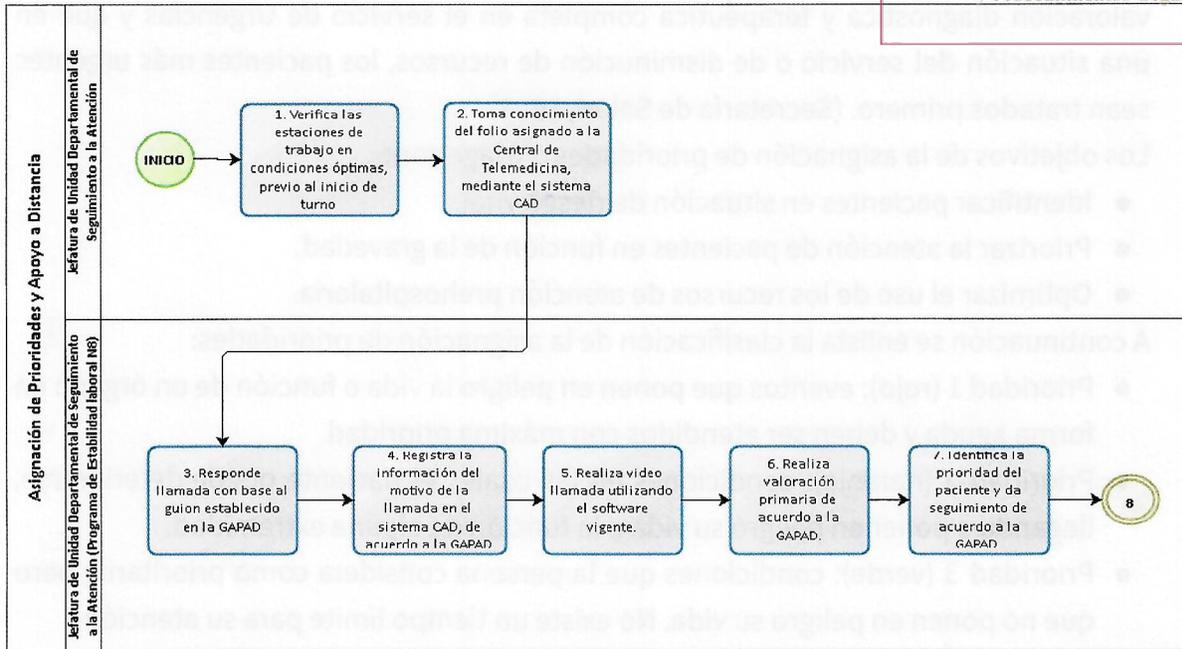
3. La Guía para asignación de Prioridades y apoyo a distancia es la herramienta de trabajo confirmada por guiones y tarjetas de consulta rápida, desarrollada con base en estándares de atención nacionales e internacionales vigentes, con la finalidad de apoyar al personal médico en la obtención de datos y homologar la atención que se brinda en la Central de Telemedicina.

4. El uso de la video llamada, respeta y protege la privacidad de los datos personales recabados, apegándose a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados así como a todas aquellas disposiciones normativas que mantengan relación con la prestación del servicio de atención de llamadas de emergencia 9-1-1.

5. Se brinda apoyo a distancia con recomendaciones y datos de alarma según la condición clínica de la persona.



**Diagrama de flujo**







**Nombre del Procedimiento:** Seguimiento y mejora continua a la atención del personal médico.

**Objetivo General:** Evaluar la atención realizada por parte del personal médico, mediante herramientas que permitan proporcionar retroalimentación y promover la mejora continua en la atención a la ciudadanía.

**Descripción Narrativa**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento a la Atención	Realiza monitoreo aleatorio de las grabaciones de las llamadas atendidas por el personal médico, a través del sistema vigente.	3 días
2		Identifica llamadas que representen áreas de oportunidad y/o casos de éxito para su análisis.	2 días
3		Conforma grupos de trabajo para el análisis de casos clínicos atendidos por el personal médico en el último mes.	1 día
4		Programa las sesiones de revisión de casos médicos.	1 día
5		Lleva a cabo las sesiones de revisión de casos médicos de acuerdo a la programación establecida.	2 días
6		Elabora y entrega a la Subdirección de Asignación de Prioridades y Apoyo a Distancia, el reporte mensual de mejora continua, con base en los acuerdos establecidos en los grupos de trabajo.	4 días
7	Subdirección de Asignación de Prioridades y Apoyo a Distancia	Determina la necesidad de realizar modificaciones en los procedimientos o de generar nuevas estrategias para mejorar la calidad de atención brindada en la Central de Telemedicina.	3 días



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Oficina Ejecutiva de Difeminación y Procedimientos Organizacionales

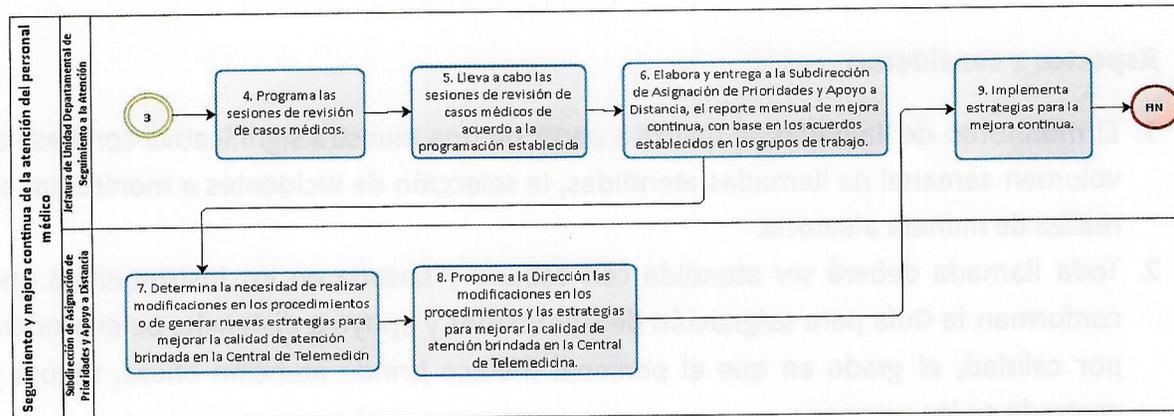
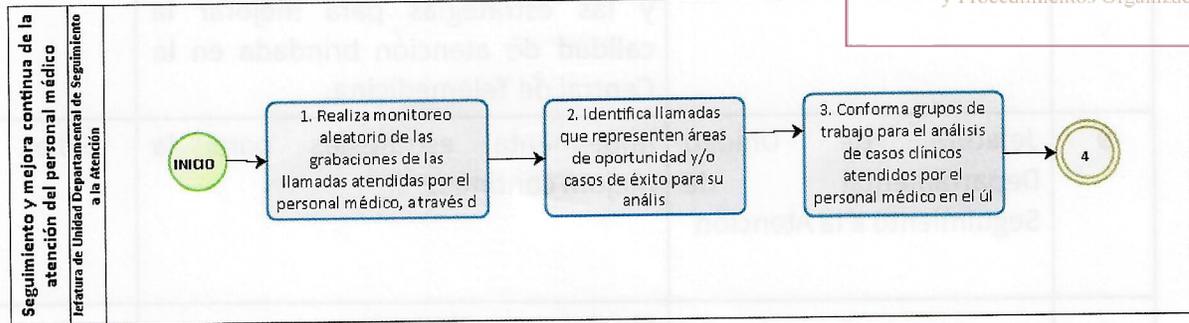
8		Propone a la Dirección las modificaciones en los procedimientos y las estrategias para mejorar la calidad de atención brindada en la Central de Telemedicina.	1 día
9	Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento a la Atención	Implementa estrategias para la mejora continua.	5 días
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 22 días</b>			
<b>Plazo o periodo normativo - administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. El monitoreo de llamadas se realiza a partir de una muestra significativa con base al volumen semanal de llamadas atendidas, la selección de incidentes a monitorear se realiza de manera aleatoria.
2. Toda llamada deberá ser atendida con calidad y basada en los instrumentos que conforman la Guía para asignación de Prioridades y apoyo a distancia. Se entenderá por calidad, el grado en que el personal médico brinde atención eficaz, segura y centrada en las personas.
3. Central de Telemedicina; espacio físico en donde se encuentran las estaciones de trabajo del personal médico.
4. La obtención y extracción de las grabaciones de las llamadas, se realiza a través del aplicativo vigente.
5. La programación de las sesiones de los grupos de trabajo se realizará considerando el horario laboral de los integrantes.



**Diagrama de flujo**



**VALIDÓ**

**LIC. CLAUDIA ANDREA ARROYO ARAUJO**  
**DIRECTORA DE APOYO Y SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN**  
**PREHOSPITALARIA**



**Nombre del Procedimiento:** Seguimiento a la asignación de recursos en el Despacho Prehospitalario.

**Objetivo General:** Agilizar la asignación y arribo de unidades médicas de acuerdo a su regionalización para los servicios previamente categorizados a su prioridad de atención, coordinando con las diferentes instituciones.

**Descripción Narrativa**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Enlace de Despacho A (Personal del programa de estabilidad laboral Nómina 8)	Notifica en la descripción del incidente que se tiene conocimiento del evento.	1 minuto
2		Revisa la descripción del incidente.	2 minutos
3		Identifica la prioridad del incidente.	3 minutos
4		Comunica a la institución correspondiente la prioridad del incidente.	1 minuto
5	Jefatura de Unidad Departamental de Supervisión de Despacho	Corroborar con Protección Civil de la Alcaldía correspondiente y las dependencias de atención prehospitalaria la disponibilidad de recursos	3 minutos
6	Enlace de Despacho A (Personal del programa de estabilidad laboral Nómina 8)	Verifica la asignación de recursos a los incidentes por parte de las instituciones	1 minuto
		<b>¿El incidente cuenta con recurso asignado?</b>	
		<b>No</b>	
7		Notifica el tiempo transcurrido sin asignación de recurso al incidente	1 minuto
		<b>(Conecta a la actividad 5)</b>	



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal  
 Dirección de Desarrollo Administrativo  
 Dirección de Asesoría de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

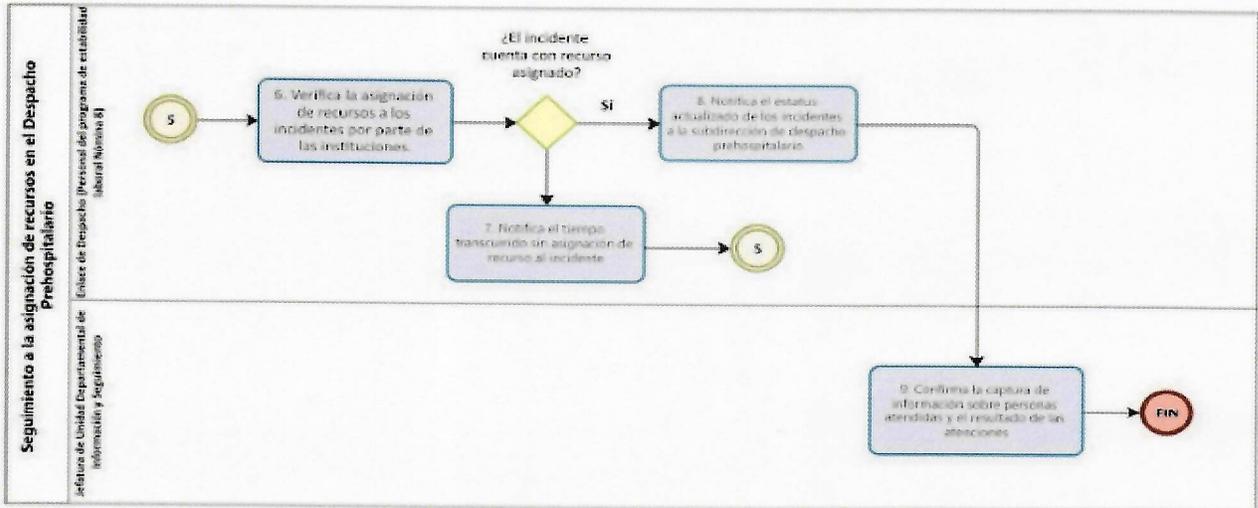
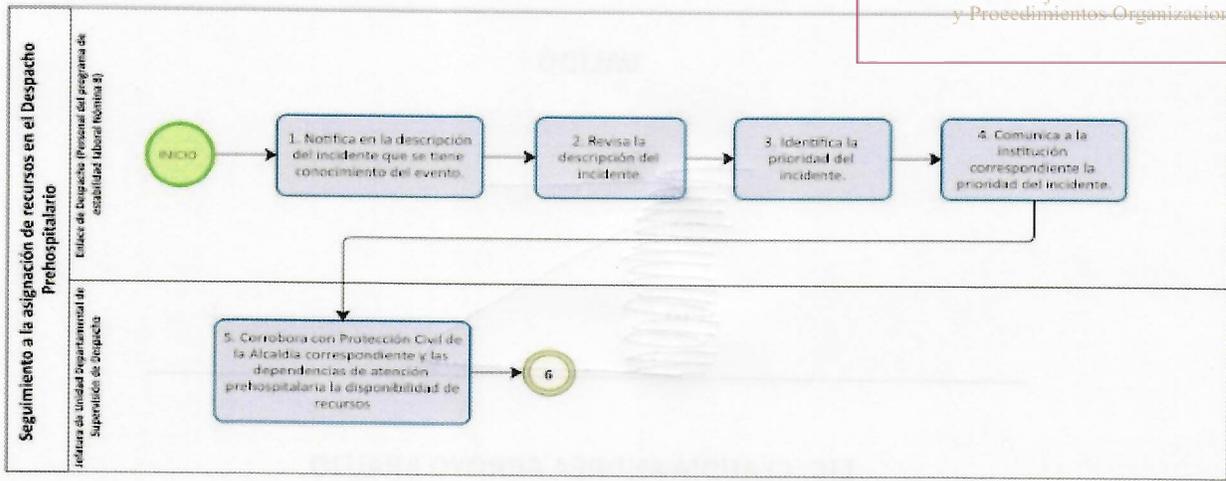
		<b>Sí</b>	
8		Notifica el estatus actualizado de los incidentes a la Subdirección de Despacho Prehospitalario	1 minuto
9	Jefatura de Unidad Departamental de Información y Seguimiento	Confirma la captura de información sobre personas atendidas y el resultado de las atenciones.	10 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 23 minutos</b>			
<b>Plazo o periodo normativo - administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. La cobertura de los incidentes que requieren atención prehospitalaria se realiza conforme a la regionalización vigente.
2. Las dependencias actualmente responsables de brindar atención prehospitalaria por parte del Gobierno de la Ciudad de México son el Centro Regulador de Urgencias Médicas y el Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas.
3. Las Alcaldías de la Ciudad de México brindan, dentro de su demarcación, atención prehospitalaria a través de sus unidades de Protección Civil y/o Servicios Médicos. El C5 de la Ciudad de México a través del Despacho Prehospitalario mantiene canales de comunicación para coordinar la operación y mantener el registro de información necesario.
4. Toda la información captada por el Despacho Prehospitalario y capturada en el despacho es manejada conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia y privacidad.



Diagrama de flujo





VALIDÓ

**LIC. CLAUDIA ANDREA ARROYO ARAUJO**  
**DIRECTORA DE APOYO Y SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN**  
**PREHOSPITALARIA**



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**Nombre del Procedimiento:** Atención de llamadas recibidas en el número de emergencias 9-1-1 de la Ciudad de México.

**Objetivo General:** Atender los reportes que ingresan por la línea de emergencia 9-1-1 de la Ciudad de México, canalizándolos al área de despacho, con la finalidad de que se gestione adecuadamente el apoyo médico, de seguridad, protección civil y otros servicios.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Líder Coordinador de Proyectos de Atención de Reportes "A"	Verifica que el equipo de trabajo se encuentre en condiciones óptimas para iniciar la jornada de trabajo.	40 segundos
2	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Reportes de Emergencia (Personal del programa de Estabilidad Laboral Nómina 8)	Atiende llamadas con base en el guión establecido.	5 segundos
		<b>¿La llamada requiere de atención y canalización?</b>	
		<b>No</b>	
3		Selecciona el código de cierre del pre-folio, asignándole un estatus en el sistema.	10 segundos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento).</b>	
		<b>Sí</b>	
4		Ingresa en el sistema la ubicación exacta de la emergencia.	40 segundos
5		Selecciona del catálogo, el motivo de la llamada con base en lo que le reportan.	20 segundos
6		Envía el incidente al despacho, mediante el sistema.	5 segundos



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección General de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

7		Ingresar datos en la sección de Informes, de acuerdo con la instrucción de trabajo correspondiente.	30 segundos
8		Identifica si el usuario es la parte afectada, responsable o un tercero.	5 segundos
9		Identifica si la emergencia se encuentra en proceso o se trata de hechos consumados.	5 segundos
		<b>¿Es una llamada de alto impacto?</b>	
		No	
10		Captura la información proporcionada por el usuario hasta la conclusión de la llamada.	30 segundos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento)</b>	
		Sí	
11		Informa la emergencia al supervisor en turno.	10 segundos
12	Líder Coordinador de Proyectos de Atención de Reportes "A"	Coordina el envío de los recursos con el área de despacho.	5 segundos
		<b>¿Es una llamada que requiere transferencia al área de Psicología?</b>	
		No	
13		Supervisa que la llamada sea atendida de acuerdo con las indicaciones del instructivo de trabajo hasta el cierre de la misma.	40 segundos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento)</b>	
		Sí	
14		Coordina la atención con el área de Calidad y Psicología.	40 segundos
15		Indica al operador telefónico a qué línea o extensión debe transferir.	30 segundos



16	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Reportes de Emergencia (Personal del programa de Estabilidad Laboral Nómina 8)	Indica al Psicólogo que participa en la conferencia, el folio y motivo de la emergencia en cuestión.	15 segundos
17		Anota en el cuerpo del folio la información proporcionada por el usuario y la intervención que se realizó durante la llamada.	5 minutos
18		Finaliza la llamada.	5 segundos
<b>Fin de procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 10 minutos</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.</b>			

Secretaría de Administración y Finanzas  
Procesos General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Sección de Atención al Ciudadano, Atención y Procedimientos Organizacionales

**Aspectos a considerar:**

- 1.- El equipo de trabajo del operador telefónico consiste en:  
Estación de trabajo.
  - 1 Silla Operativa.
  - 1 Diadema supra con esponja y filtro (mejora el audio en la llamada) y con función “mute” (cancelación de sonido).
  - 1 Teclado.
  - 1 “Ratón” de computadora.
  - 3 Monitores.
- 2.- Cuando una llamada es improcedente o no se requiere el envío de algún servicio de emergencia por parte del 9-1-1, el operador cancelará el pre-folio asignando uno de los siguientes cierres de llamada:
  - Cierre de Prueba: cuando se realiza alguna prueba y el usuario así lo manifiesta.
  - Desvío al 089: cuando el usuario no requiere el apoyo de una patrulla en el momento, únicamente desea realizar una denuncia.
  - Desvío al Estado de México: cuando la emergencia reportada no se ubica en alguna de las alcaldías de la Ciudad de México, sin embargo, pertenece al Estado de México.
  - Llamadas de Mal uso-Bromas: cuando los datos proporcionados no tienen una lógica, es decir son incoherentes.
  - Llamadas de Mal uso- Insultos: cuando el usuario no reporta una emergencia o pronuncia palabras altisonantes.



- Llamadas de Mal Uso-Niños jugando: cuando la voz del usuario sea de un infante, los datos sean incoherentes y se escuchen risas en la llamada.
- Usuario No Contesta o Cuelga la Llamada: cuando el usuario no pronuncia alguna palabra/ corta la comunicación y/o cuando no proporcionó alguna información y ubicación.
- Llamada de Acoso Sexual: cuando el usuario utilice palabras que citan actos sexuales.
- Desvío a Locatel: cuando el usuario requiere algún servicio brindado por Locatel, tal es el caso de Personas Extraviadas, Asistencia Psicológica o Jurídica entre otros.
- Desvío a Locatel Informativos: cuando el usuario requiere información proporcionada por Locatel tal como ubicaciones de hospitales, albergues, Verificentros, programa Hoy no circula, entre otros.
- Transferencia a FEPADE: se utiliza únicamente en contextos electorales cuando el usuario quiere reportar un delito electoral.
- Servicios Informativos: cuando el usuario requiera alguna información con respecto a alguna situación en particular y el operador pueda brindarla y no requiere el envío de una patrulla, ambulancia, bomberos, etcétera.

3.- El instructivo o instrucción de trabajo es un documento digital anexado a los motivos existentes y cargados en el Sistema de despacho, con la finalidad de que el operador se apoye en su contenido y pueda obtener los datos necesarios para el manejo de la emergencia.

4.- El operador tiene la capacidad de identificar las emergencias de Alto Impacto, por lo que, sí es el caso debe dar aviso de inmediato al Líder Coordinador de Proyectos o Enlace de Gestión de Reportes 911 para así agilizar la atención y respuesta hacia la misma.

5.- Las emergencias de Alto Impacto son aquellas en las que el acontecimiento reportado por el usuario genera un riesgo inminente para él y su entorno. Así mismo las emergencias que se encuentran en proceso son catalogadas de la misma manera:

- Delitos de Alto Impacto:
- Cadáver
- Lesionado - Por arma de fuego
- Privación Ilegal de la Libertad – Secuestro
- Robo – Transporte de carga o mercancías
- Sexuales - Violación
- Robo Casa Habitación con Violencia
- Robo- Establecimiento con Violencia
- Robo Pasajero Transporte Público

6.- Hay que considerar que cualquier emergencia puede convertirse en una emergencia de alto impacto, tal es el caso de los incendios, choques con múltiples lesionados, agresiones con armas, entre otros.



7.- El operador debe solicitar u obtener en todas las llamadas de emergencia, por lo que debe obtener la siguiente información:

- Alcaldía
- Calle principal y número
- Esquina próxima
- Colonia
- Referencias del lugar y/o características del domicilio.

8.- Cuando el operador no logra determinar la ubicación exacta del usuario, solicita apoyo al Enlace de Gestión de Reportes 9-1-1 “A” a la “C” y/o Líder Coordinador de Proyectos a Atención de Reportes de la “A” a la “G”, que se encuentra en turno y asiste al operador para la localización de la misma.

9.- El tiempo de duración de una llamada de emergencia es de 4 minutos en promedio, sin embargo, éste puede incrementar dependiendo de los factores de cada incidente.

10.- Toda llamada de emergencia debe ser atendida con calidad y basada en los procedimientos e instrucciones de trabajo establecidos. Se entenderá por calidad, el grado de empeño que los operadores dediquen a la atención de las llamadas que ingresan a través de la línea 9-1-1, las cuales deberán ser atendidas con empatía, respeto, tolerancia, cordialidad y actitud de servicio, con base en los procedimientos establecidos e instrucciones proporcionadas por el personal de estructura; con la finalidad de crear una percepción de confianza ciudadana en la línea de emergencia 9-1-1.

11.- El Operador telefónico, es personal contratado bajo el régimen “Programa de Estabilidad Laboral (Nómina 8)”, mismo que desempeña la función de atender de manera directa las llamadas de emergencia y denuncia en los servicios 9-1-1 y 089.

12.- Las llamadas o solicitudes también pueden ingresar mediante la aplicación 9-1-1 Y CHAT, estas serán identificadas en el de despacho específicamente en el campo denominado “ORIGEN”, con la única diferencia de que la ubicación del usuario se encontrará identificada y capturada de manera automática; la extracción de datos y preguntas realizadas a los usuarios, será conforme los procedimientos e instrucciones de trabajo establecidas.

13.- El Líder Coordinador de Proyectos y el Enlace de Gestión de Reportes 911, deberá mantener informada a la Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Reportes de Emergencia, de todas las emergencias de alto impacto que le reporte el operador telefónico, a fin de recibir instrucciones precisas para su atención.

14.- El objetivo de la intervención psicológica es brindar apoyo a los usuarios de la línea 9-1-1, 089 que se encuentren ante una situación de crisis y que requieran primeros auxilios psicológicos en primer nivel, para la atención oportuna de llamadas de emergencia y brindar apoyo a los operadores que posterior de la atención de una llamada le genere un estado de crisis e inestabilidad emocional.

15.- La intervención psicológica se llevará a cabo cuando:

- a. Se aplicará a los usuarios de la línea de emergencias que se identifique pasan por un ataque de ansiedad.



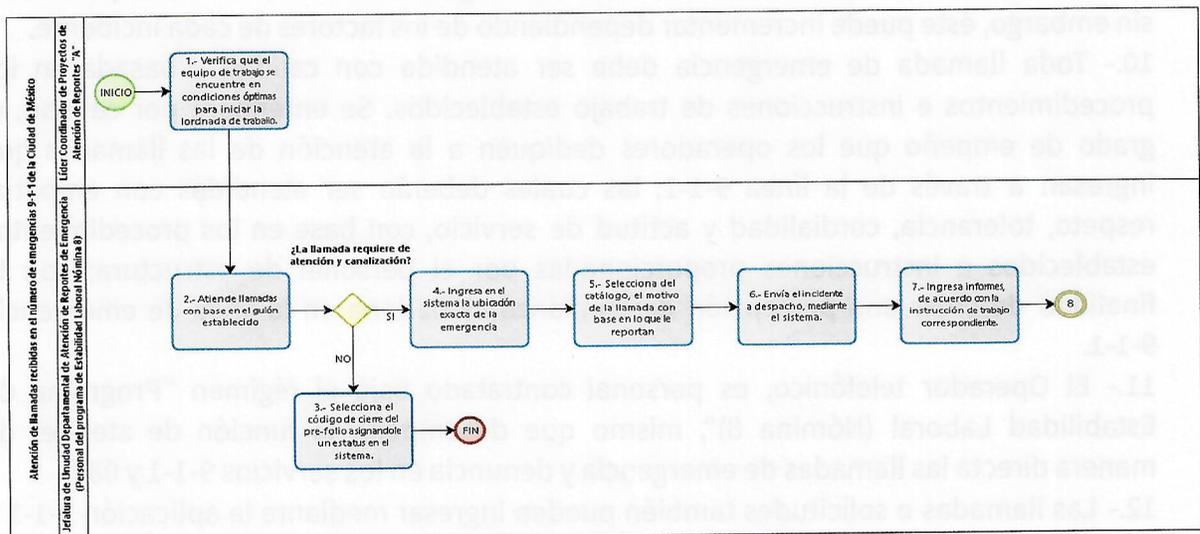
b. En el motivo INTENTO DE SUICIDIO:

16.- La aplicación de los primeros auxilios psicológicos, técnicas de respiración e intervención en crisis deberá ser llevada a cabo en apego al Protocolo de Primeros Auxilios Psicológicos.

17. El tiempo total de ejecución de este procedimiento es menor cuando no se requiere intervención psicológica siendo este, menor a 5 minutos.

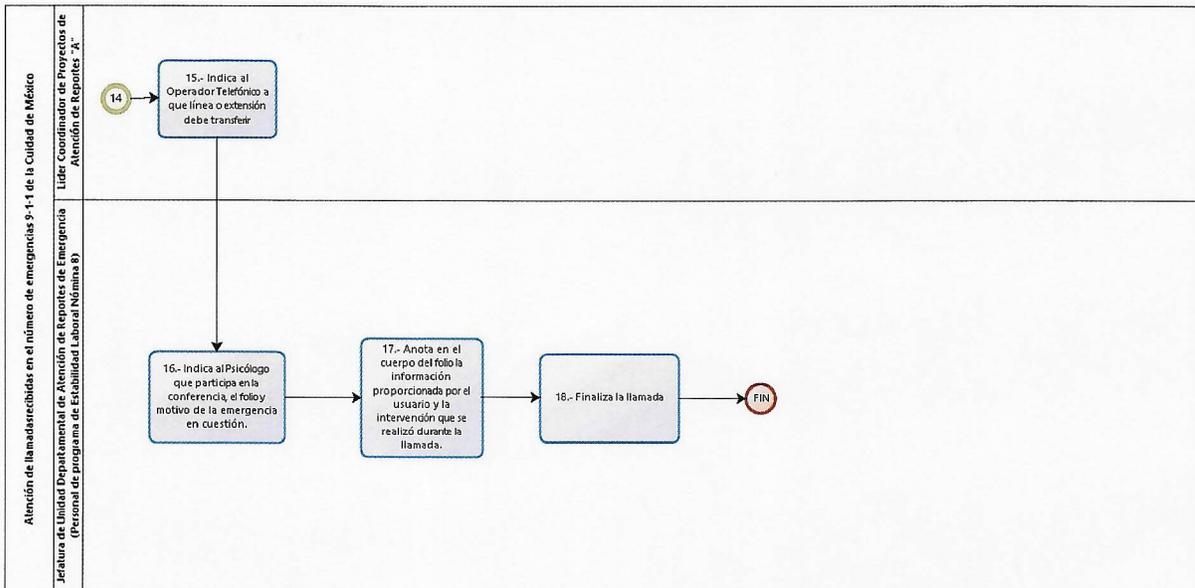
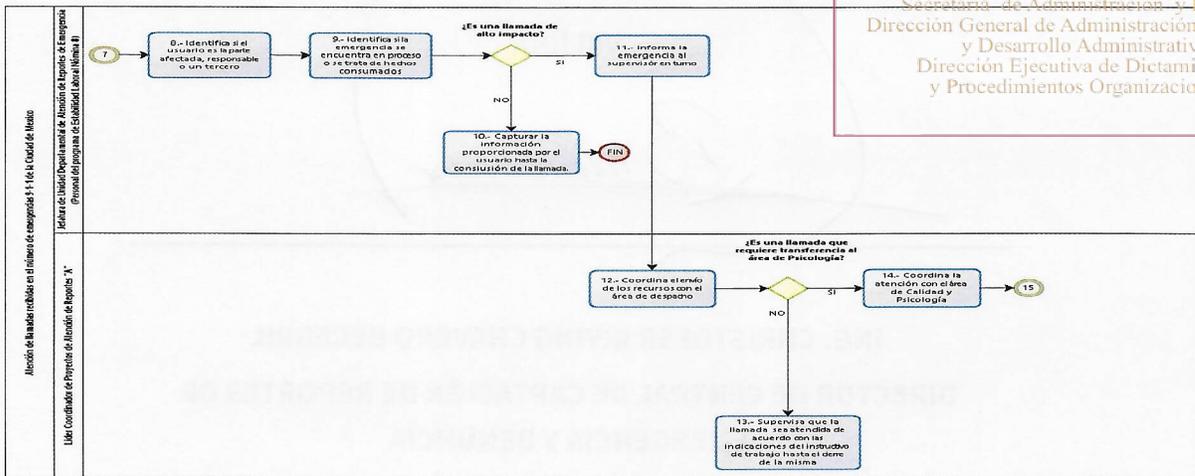
18. El total de actividades en las que en la descripción narrativa se hace referencia al Líder Coordinador de Proyectos de Atención de Reportes "A", son de observancia obligatoria para el Líder Coordinador de Proyectos de Atención de Reportes "A" a la "G"

**Diagrama de flujo**





Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales





Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**VALIDÓ**

---

**ING. CHRISTOFER IRVING CHAVERO BECERRIL**  
**DIRECTOR DE CENTRAL DE CAPTACIÓN DE REPORTES DE EMERGENCIA Y DENUNCIA**



**Nombre del Procedimiento:** Atención de reportes recibidos en la línea de Denuncia Anónima 089 de la Ciudad de México.

**Objetivo General:** Atender los reportes de denuncia anónima que ingresan a través de la línea 089 de la Ciudad de México, realizados por los usuarios que conocen diversas conductas probablemente constitutivas de un hecho ilícito, presentes, pasadas o futuras, a fin de canalizarlas a la autoridad competente.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Reportes de Denuncia Anónima (Personal del programa de Estabilidad Laboral Nómina 8)	Responde llamadas con base en el guión establecido.	9 segundos
2		Abre un folio en el sistema.	30 segundos
		<b>¿Es una llamada con características de efectiva?</b>	
		No	
3		Captura el motivo del cierre, a fin de asignarle un estatus al folio en el sistema.	30 segundos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento)</b>	
		Sí	
4		Inicia captura de la denuncia.	5 segundos
		<b>¿Se trata de una denuncia nueva?</b>	
		No	
5		Complementa el folio existente, ahora reabierto, con la información proporcionada por el usuario.	5 segundos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento)</b>	
		Sí	



6	Clasifica el hecho reportado de acuerdo al catálogo vigente.	2 minutos
7	Inicia la entrevista solicitando los datos generales y particulares del hecho a denunciar.	7 minutos
8	Coloca el estatus de “efectiva” en el sistema.	1 minuto
9	Proporciona al usuario el número de folio generado, haciendo mención de que podrá añadir información posteriormente.	2 minutos
10	Termina la llamada con el guión establecido.	30 segundos
11	Guarda folio en el sistema.	1 minuto
12	Turna la denuncia a través del sistema 089 a la autoridad correspondiente.	5 minutos
	<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 20 minutos</b>		
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.</b>		

**Aspectos a considerar:**

- 1.- El personal del Programa de Estabilidad Laboral Nómina 8 son los operadores telefónicos encargados de recibir, registrar y canalizar los reportes de denuncia anónima, de los cuales deben identificar la prioridad del reporte y comunicar a la supervisión para el procedimiento y agilización correspondiente.
- 2.- La atención en la línea de Denuncia Anónima 089 se encuentra a disposición del denunciante las 24 horas del día, los 365 días del año.
- 3.- Por cuestiones de seguridad, el denunciante será considerado como anónimo en todo momento, al igual que el operador telefónico, quien únicamente proporcionará su número de operador.
- 4.- Cada una de las llamadas será atendida por un operador telefónico quien generará un número de folio único, el cual es proporcionado de manera automática por el sistema y sirve exclusivamente para el caso en que el denunciante quiera añadir datos o información complementaria a su denuncia.
- 5.- El operador telefónico recibirá la llamada con el guión “089 Denuncia Anónima de la Ciudad de México ¿Qué hecho desea denunciar?” y la clasificará de la siguiente manera:

1. Broma:



- 1.1. Se considera llamada de broma cuando el denunciante profiere argumentos extraños, deformando la realidad o mostrando como cierto algo que no lo es.
2. Consulta:
  - 2.1. Se considera consulta cuando el denunciante realiza preguntas o solicita algún servicio que no corresponde a la competencia de la línea 089 de la Ciudad de México.
3. Cuelga la llamada:
  - 3.1. En el caso específico donde se corte la comunicación sin proporcionar ubicación de los hechos, así como la actividad delictiva.
4. Menores jugando:
  - 4.1. Cuando se escucha en la línea la voz de un menor, a quien después de proporcionarle el guión de entrada expresa incoherencias, risas o insultos.
5. Número equivocado:
  - 5.1. Cuando de lo manifestado por el denunciante se advierte que deseaba comunicarse a un número diferente al de la línea 089 de la Ciudad de México.
6. Transferida:
  - 6.1. Se trata de aquella llamada enlazada a alguna dependencia del orden federal o local competente para la atención de la misma.
7. Insultos:
  - 7.1. Las llamadas en las que el usuario se conduce con un lenguaje ofensivo hacia el operador telefónico.
8. Efectiva:

Reportes relacionados con alguna probable conducta que se considere ilícita y que ocurra en la Ciudad de México.

  - 8.2. Catalogación: De acuerdo al catálogo vigente, el operador telefónico identificará sí el hecho reportado es competencia de:
    - 8.2.1. El fuero Penal local
    - 8.2.2. El fuero Penal Federal
    - 8.2.3. Contraloría General de la Ciudad de México
    - 8.2.4. Alguna de las 16 alcaldías de la Ciudad de México (Cívico).
  - 8.3. Entrevista: El operador telefónico que atiende la llamada anotará en el campo del sistema 089 de la Ciudad de México, la narración de los hechos correspondientes a las respuestas realizadas por el denunciante.
  - 8.4. Apartados específicos:
    - 8.4.1. Personas involucradas: Se refiere a la descripción de la media filiación de las víctimas y de los probables. Responsables.



8.4.2. Vehículos involucrados: Se refiere a las características de los vehículos utilizados por los probables responsables para la comisión de la conducta delictiva o aquellos que estén relacionados con el reporte de denuncia anónima.

8.4.3. Armas involucradas: Es la descripción de las armas utilizadas por los probables responsables, ya sean armas de fuego o armas blancas.

Con la información que se recabe, el sistema generará un reporte el cual será canalizado a través de correo electrónico a los entes de la Administración Pública local o federal competentes para su atención.

Dicha clasificación se podrá realizar en los primeros segundos de atención de la llamada, o en cualquier momento de la misma.

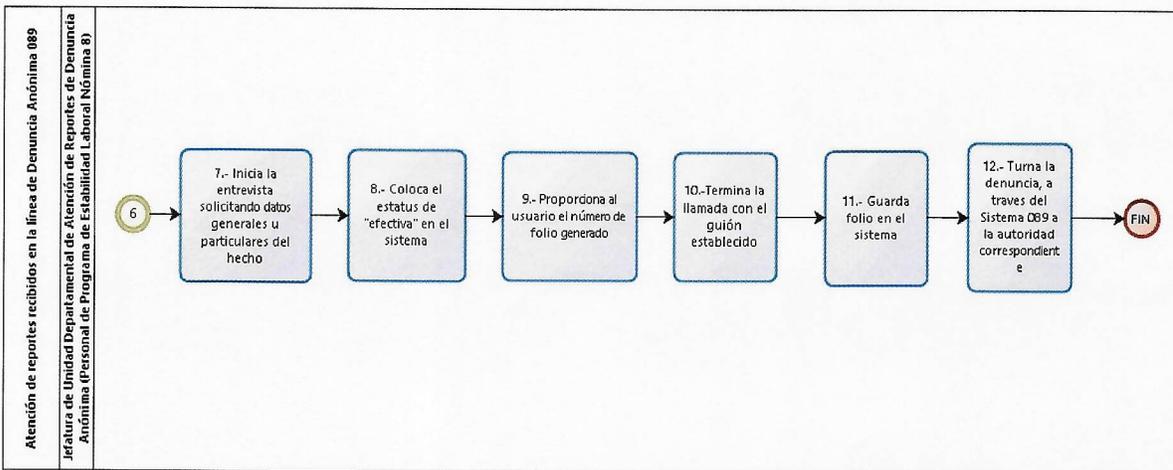
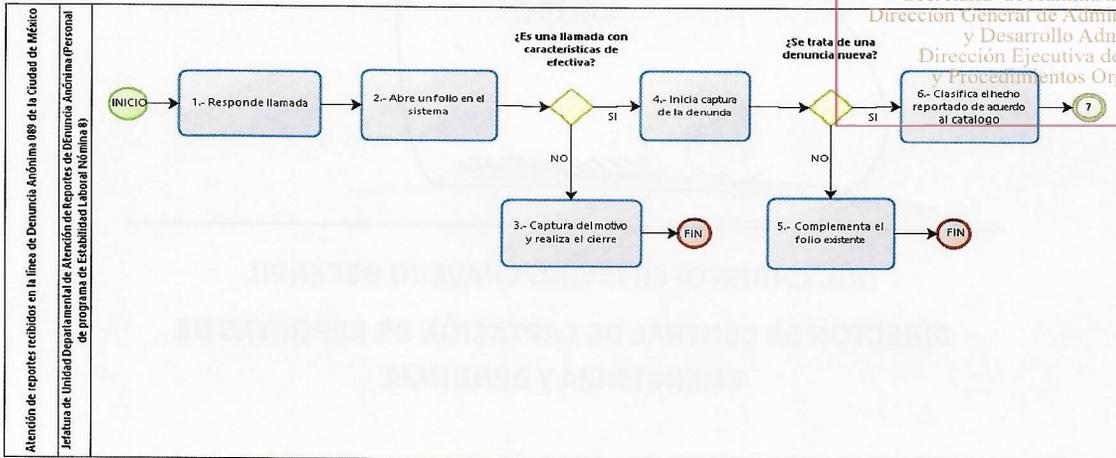
De igual forma, si de la información añadida por el denunciante se desprende la comisión de otro delito diferente al reportado inicialmente o en su caso se advierte que dicho delito deba ser canalizado a autoridad diferente a la previamente canalizada, el operador podrá hacer el cambio de motivo, canalizando la información añadida a la misma autoridad o a otra dependencia que resulte competente.

6.- El guión de despedida establecido es: “Agradecemos su confianza a la línea 089 Denuncia Anónima de la Ciudad de México, le atendió el operador (número de operador).”

7.- Toda llamada de denuncia debe ser atendida con calidad y basada en los procedimientos e instrucciones de trabajo establecidos. Se entenderá por calidad, el grado de empeño que los operadores dediquen a la atención de las llamadas que ingresan a través de la línea 089, las cuales deberán ser atendidas con empatía, respeto, tolerancia, cordialidad y actitud de servicio, con base en los procedimientos establecidos e instrucciones proporcionadas por el personal de estructura.

8.- Por lo general, durante la entrevista al usuario, se averigua el lugar de los hechos, nombres, alias y rasgos fisiológicos de la víctima y probables responsables, características de vehículos, referencias de modo, tiempo y lugar, así como armas utilizadas por los probables responsables.

### Diagrama de flujo





Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**VALIDÓ**  
13 *[Firma manuscrita]*

---

**ING. CHRISTOFER IRVING CHAVERO BECERRIL**  
**DIRECTOR DE CENTRAL DE CAPTACIÓN DE REPORTES DE EMERGENCIA Y DENUNCIA**





**Nombre del Procedimiento:** Evaluación del desempeño del personal 9-1-1 y 089

**Objetivo General:** Evaluar el desempeño del personal que opera la Central de Captación de Reportes de Emergencia 9-1-1 de la Ciudad de México y Denuncia Anónima 089, identificando las fortalezas y áreas de oportunidad, a fin dar seguimiento a la operación y mejorar la efectividad de los servicios.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Enlace de Gestión de Calidad "A"	Realiza monitoreo de audios de llamadas, a través del sistema de grabación de llamadas.	30 minutos
2		Revisa las capturas realizadas por el operador telefónico en los folios correspondientes.	30 minutos
3		Asigna calificación en el rubro de calidad.	5 minutos
4		Efectúa retroalimentación verbal y por escrito.	20 minutos
5	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Reportes de Emergencia (Personal del programa de Estabilidad Laboral Nómina 8)	Recibe retroalimentación acompañada de los audios.	30 minutos
6	Enlace de Gestión de Calidad "A"	Aplica ejercicios de reforzamiento en áreas de oportunidad al operador telefónico.	20 minutos
7		Envía el concentrado de calificaciones de calidad mensual.	2 días
8	Jefatura de Unidad Departamental de Evaluación del Servicio	Realiza concentrado de calificaciones mensuales.	30 minutos
9		Extrae y registra información de llamadas, folios atendidos y tiempo de atención a usuarios.	3 días
10		Extrae y registra el tiempo en pausa y tiempo de envío a despacho.	3 días



11		Extrae y registra el factor conducta y factor calidad.	1 día
12		Integra información de los 6 factores evaluados para la calificación mensual.	1 día
13		Envía los resultados finales para revisión.	30 minutos
14	Subdirección de Gestión de Calidad y Desarrollo Organizacional	Valida las calificaciones finales del mes.	1 hora
15		Publica resultados en el tablero de anuncios.	2 horas
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 11 días, 6 horas, 10 minutos</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- El proceso de monitoreo se efectúa a fin de calificar directamente la calidad en la atención de las llamadas de emergencia y denuncia anónima, así como la obtención de los principales datos, que son motivo y ubicación, criterio adecuado en el manejo de los motivos en las llamadas de emergencia o denuncia anónima.
- 2.- El monitoreo se realiza a las llamadas que el operador telefónico recibe, atiende, registra y canaliza a través de los procedimientos:
- 3.- El reporte de evaluación de calidad se entregará por cualquier medio dentro de los seis primeros días hábiles de cada mes, conteniendo el número de monitoreos deseables a efectuar, conforme sigue:

PROMEDIO CALIFICACIÓN CALIDAD MES INMEDIATO ANTERIOR	No. DE MONITOREOS A EFECTUAR
0 a 59.99	6
60 a 79.99	4
80 a 89.9	3
90 a 100	2

- 4.- El número de monitoreos podrá variar por faltas, vacaciones y licencias médicas.
- 5.- Los monitoreos presenciales y de audio serán una herramienta apta para dirigirse específicamente a los operadores que se ha detectado requieren mayor atención, para reafirmar los conocimientos previamente adquiridos y así elevar los niveles de servicio,



como muestra representativa y confiable para la obtención de diversos parámetros en el desarrollo de sus funciones

6.- El informe mensual de la Jefatura de Unidad Departamental de Evaluación del Servicio contendrá cuando menos calificaciones por operador en plantilla activo, promedio mensual y acumulado, turno y área

7.- En el monitoreo se tomará en cuenta para su evaluación lo siguiente:

a) Tiempo de envío a despacho, se refiere a la habilidad del operador en el manejo del sistema, localización y tipificación del incidente, con el fin de que el tiempo estimado sea de 01 minuto, con un valor del 10%.

b) Tiempo de Atención a Usuarios, es el tiempo que estuvo atendiendo de manera continua el operador a los usuarios, esto ayudará a que el tiempo de abandono disminuya, con un valor del 30%.

c) Productividad, Productividad, es la cantidad de llamadas y folios generados que atendió cada operador, con un valor del 20%.

d) Tiempo en Pausa, se busca la reducción de los tiempos injustificados, con un valor del 10%.

e) Conducta, es la incidencia como: retardos, faltas y temas de disciplina laboral, con un valor del 10%

f) Calidad, la cual comprenderá la escucha activa, habilidad en la comunicación, ortografía y redacción, con un valor del 20%.

Dando el 100% de la calificación.

8.- Una vez efectuado el monitoreo, se realizará al operador una auto-evaluación en la que se le dará la oportunidad de detectar sus áreas de oportunidad a efecto de mejorar las llamadas que atiende, sin embargo el evaluador le hará de conocimiento todos aquellos aspectos, trabajador de manera eficaz en dicho incidente.

9.- La calificación final del factor calidad es el promedio mensual de la calificación de los monitoreos efectuados a cada operador.

10.- El tiempo total del monitoreo es de un mes.

11.- El proceso de evaluación comprenderá períodos mensuales y los resultados estarán disponibles los primeros 06 días hábiles de cada mes, mediante la publicación en el tablero de avisos.

12.- El operador telefónico podrá solicitar la revisión de su evaluación, dentro de los 05 días naturales a la publicación inmediata anterior.

13.- El personal obtendrá los siguientes estímulos:

a) El operador con la calificación más alta durante el mes dentro de cada turno siempre y cuando ésta sea mayor a 95 puntos, podrá disfrutar de un día económico.



Secretaría de la Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal  
 y Desarrollo Administrativo  
 Dirección de Selección, Evaluación y Procedimientos Organizacionales

b) Se hará de conocimiento de todo el personal, los resultados obtenidos en la Evaluación de Desempeño y se les invitará a mejorar en las áreas de oportunidad detectadas.

c) Aquellos operadores que acumulen en 3 meses consecutivos calificaciones superiores a 95 puntos, podrán solicitar el cambio de turno, previo estudio del caso y autorización de la Dirección de Central de Captación de Reportes de Emergencia y Denuncia.

d) Aquellos operadores que acumulen en 3 meses consecutivos, calificación menor a 75 puntos, podrán ser removidos de su turno de acuerdo a las necesidades del servicio, previo estudio del caso y autorización de la Dirección de la Central de Captación de Reportes de Emergencia y Denuncia.

14.- La integración de la calificación final de la evaluación se realizará con los siguientes criterios:

a) La calificación final mensual será de 0 a 100 puntos, siendo 100 la calificación máxima posible.

b) A los operadores de la línea de atención de llamadas de emergencia 9-1-1 se les evaluarán aspectos objetivos y aspectos subjetivos, teniendo cada aspecto un diferente valor para conformar la calificación final.

<b>TIEMPO DE ENVÍO A DESPACHO</b>	<b>10</b>
<b>TIEMPO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b>	<b>30</b>
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	<b>20</b>
<b>TIEMPO EN PAUSA</b>	<b>10</b>
<b>CONDUCTA</b>	<b>10</b>
<b>CALIDAD</b>	<b>20</b>

c) A los operadores de la línea de atención de llamadas de denuncia anónima 089, se les evaluarán aspectos objetivos y subjetivos, teniendo cada aspecto un diferente valor para conformar la calificación final. Los aspectos que se evaluarán serán:

<b>TIEMPO DE ATENCIÓN A USUARIOS</b>	<b>30</b>
<b>TIEMPO EN PAUSA</b>	<b>10</b>
<b>CALIFICACIÓN DE CALIDAD</b>	<b>20</b>
<b>CONDUCTA</b>	<b>20</b>
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	<b>20</b>



<b>(Personal de Nómina 8)</b>	
<b>Faltas no justificadas</b>	<b>-20 puntos</b>
<b>Minutos de retardo</b>	<b>-0.1 puntos</b>

- Cada reporte levantado a un operador, restará 20 puntos al factor conducta.
- Los reportes serán interpuestos por comportamiento inadecuado del operador dentro de las instalaciones de trabajo o 1000 metros a su alrededor; referentes a reglas naturales de convivencia e instrucciones verbales o escritas efectuadas por los superiores jerárquicos, mala atención de llamadas.
- En caso de que un operador incurra en una falta que amerite la implantación de un Acta Administrativa, ésta disminuirá 60 puntos directos de la calificación global del mes en que se imponga dicha sanción, sin que se constituya una sanción administrativa y será independiente de las posibles responsabilidades, civiles, administrativas o penales en que pudiera incurrir.
- El promedio más alto de cada turno, por área se considerará con el 100%, obteniendo una proporción con el personal restante.
- Productividad: Para el factor productividad únicamente se tomarán en cuenta aquellos folios que generaron una emergencia y/o denuncia anónima.

El personal de la Subdirección de Gestión de Calidad y Desarrollo Organizacional, dividirá la cantidad de folios reportados por el número de días trabajados de acuerdo a la incidencia remitida, obteniendo así el promedio de folios elaborados por cada operador.



Se obtendrá una calificación entre 0 y 100 puntos, siendo la máxima 100 puntos. El promedio más alto de cada turno, por área se considerará el 100, obteniendo una proporción con el personal restante.

La calificación del factor tiempo de envío a despacho, solo se aplica a los operadores de la línea de atención a llamadas de emergencia 9-1-1, ya que en el caso de las llamadas de denuncia anónima 089, por su propia naturaleza, no son enviadas a despacho.

Se obtendrá una calificación entre 0 y 100 puntos, siendo la máxima 100 puntos de acuerdo a escala, tomado como base para una calificación de 100, el tiempo promedio menor de los operadores de cada turno.

El promedio más alto de cada turno, por área se considerará con el 100, obteniendo una proporción con el personal restante.

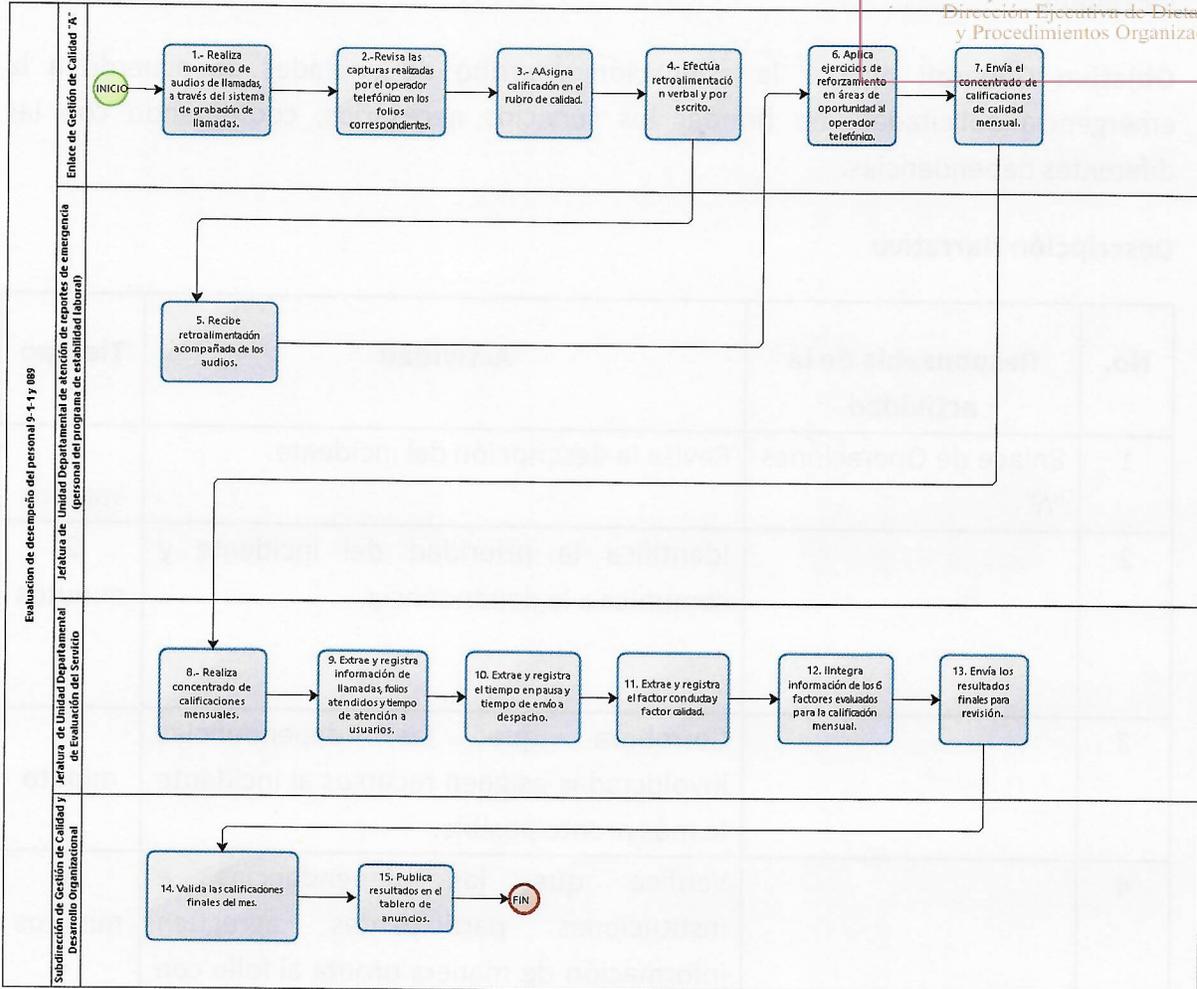
DINÁMICAS (Ejercicios de reforzamiento). El personal de la Subdirección de Gestión de Calidad y Desarrollo Organizacional, mensualmente efectuarán a de despachoa operador al menos una dinámica, con lo que se contará con insumos para evaluar no sólo su desempeño, sino sus conocimientos y, por ende, retroalimentación a fin de asegurar la mejora permanente de calidad en la Atención de los Servicios de Emergencia y Denuncia Anónima, mediante el establecimiento de políticas de servicio, capacitación y estándares de calidad.

15.- El total de actividades en las que en la Descripción Narrativa se hace referencia al Enlace de Gestión de Calidad "A", son de observancia obligatoria para el Enlace de Gestión de Calidad "A" a la "B".

16.- La ponderación y valor de cada uno de los factores de la evaluación, puede varios o ser modificada de acuerdo a las necesidades operativas de las líneas de atención correspondientes a la Dirección de Central de Captación de Reportes de Emergencia y Denuncia.



Diagrama de flujo



VALIDÓ

*B. [Signature]*

**ING. CHRISTOFER IRVING CHAVERO BECERRIL**  
**DIRECTOR DE CENTRAL DE CAPTACIÓN DE REPORTES DE EMERGENCIA Y DENUNCIA**



**Nombre del Procedimiento:** Seguimiento a la asignación de recursos y atención de incidentes.

**Objetivo General:** Agilizar la asignación y arribo de unidades de acuerdo a la emergencia solicitada para brindar los servicios necesarios, coordinando con las diferentes dependencias.

**Descripción Narrativa**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Enlace de Operaciones "A"	Revisa la descripción del incidente.	1 minuto
2		Identifica la prioridad del incidente y comunica a la dependencia.	2 minutos
3		Corroborar que las dependencias involucradas asignen recursos al incidente lo más pronto posible.	1 minuto
4		Verifica que las dependencias e instituciones participantes agreguen información de manera pronta al folio con todos los datos necesarios.	5 minutos
5		Notifica el estatus actualizado de los incidentes a su mando inmediato	1 minuto
6	Jefatura de Unidad Departamental de Coordinación en Despacho	Corroborar que el incidente cuente con toda la información necesaria por parte de la dependencia a fin de poder tener un incidente con información de buena calidad.	10 minutos
7		Realiza una recopilación de información	5 minutos
8	Dirección General de Gestión Estratégica.	Realiza una evaluación mensual a cada dependencia	60 minutos



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Subdirección de Evaluación, Examen y Procedimientos Organizacionales

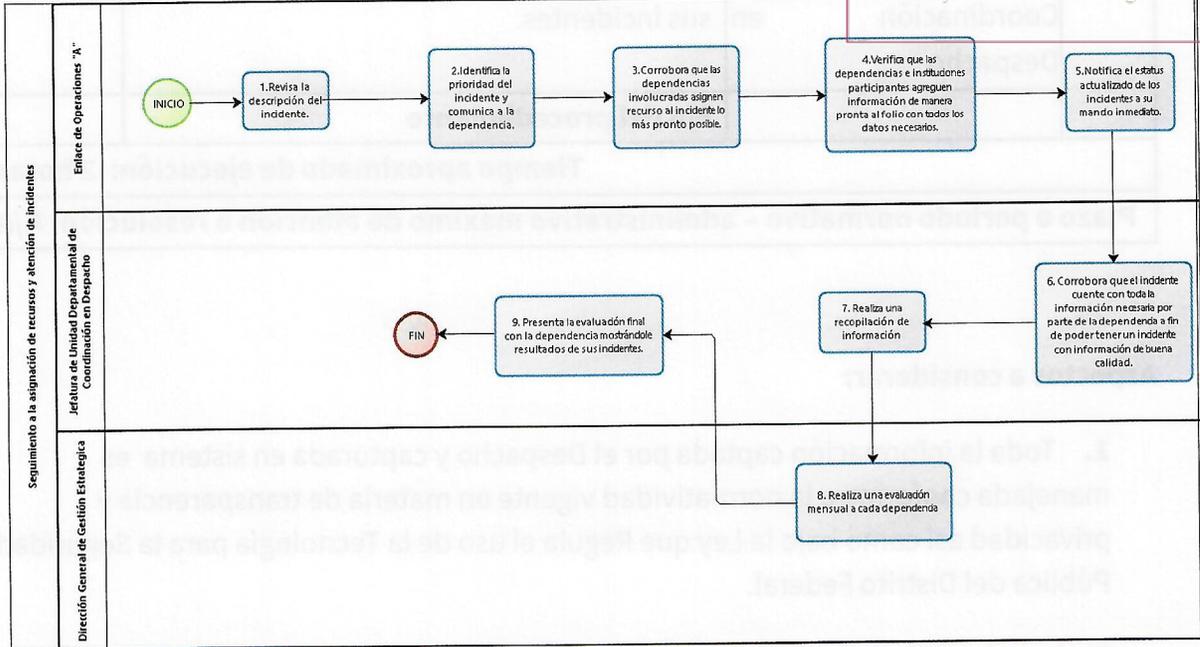
9	Jefatura de Unidad Departamental de Coordinación en Despacho	Presenta la evaluación final con la dependencia mostrándole resultados de sus incidentes.	35 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 2 horas</b>			
<b>Plazo o periodo normativo – administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. Toda la información captada por el Despacho y capturada en sistema es manejada conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia y privacidad así como bajo la Ley que Regula el uso de la Tecnología para la Seguridad Pública del Distrito Federal.
2. La cobertura de los incidentes que requieren atención se realiza conforme a la operación y recurso de cada dependencia.
3. El total de actividades en las que en la descripción narrativa se hace referencia al Enlace de Operaciones “A”, son de observancia obligatoria para el Enlace de Operaciones “A” a la “D”



**Diagrama de flujo:**



**VALIDÓ**

*Yatziri Vázquez Tapia*

**LIC. VÁZQUEZ TAPIA YATZIRI**

**DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y COORDINACIÓN OPERATIVA**



**Nombre del Procedimiento:** Garantizar que los despachos de C5, C2 y C2M cuenten con los aplicativos necesarios para una correcta operación.

**Objetivo General:** Dar seguimiento al funcionamiento de los aplicativos y dispositivos tecnológicos, asignados a los entes públicos y privados albergados en diferentes áreas del C5, C2 y C2 Móvil.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Administración y Coordinación Operativa	Instruye la validación del correcto funcionamiento de los aplicativos y dispositivos tecnológicos en C5 los C2 y C2M.	1 minuto
2	Jefatura de Unidad Departamental de Coordinación en C2	Solicita y valida la instalación y actualización de aplicativos y medios tecnológicos necesarios en la operación de los Centros de Control y Comando, en su actuación diaria y en eventos programados para facilitar la coordinación.	10 minutos
3	Jefatura de Unidad Departamental de Coordinación en Despacho	Solicita la instalación y actualización de aplicativos y medios tecnológicos necesarios en la operación de las dependencias en el C5 y C2M, en su actuación diaria y en eventos programados para facilitar la coordinación interinstitucional.	10 minutos
4	Enlace de Operaciones "A"	Válida y da seguimiento al adecuado funcionamiento de aplicativos y medios tecnológicos.	5 minutos
5		Notifica a su superior jerárquico, el resultado de la atención de la solicitud.	1 minuto



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal  
 Dirección de Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación  
 Dirección de Procedimientos Administrativos

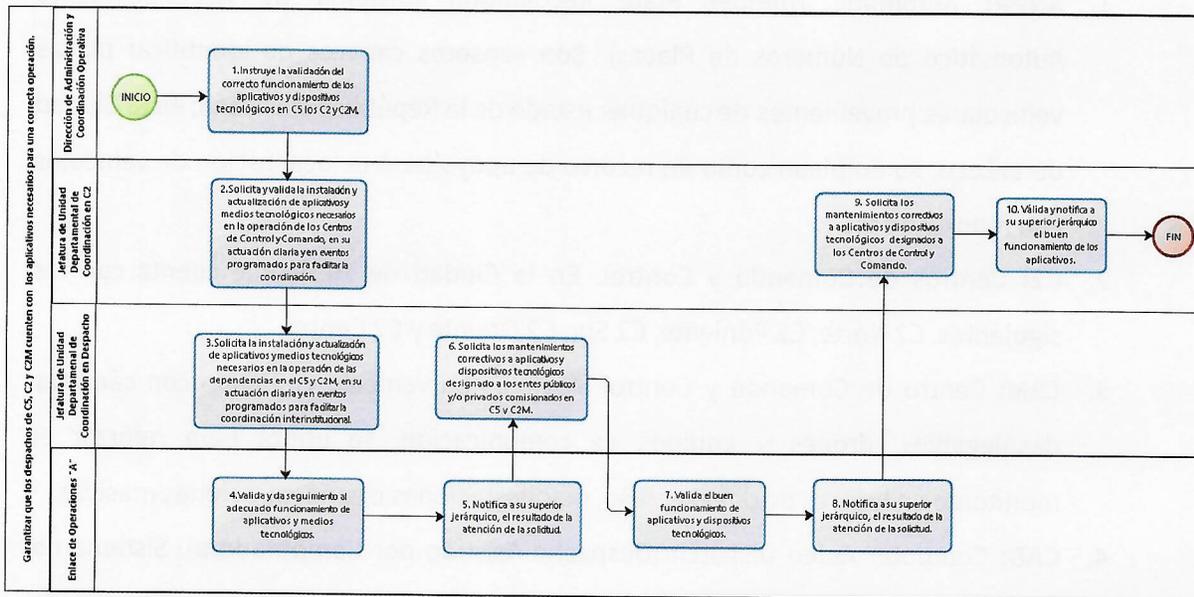
6	Jefatura de Unidad Departamental de Coordinación en Despacho	Solicita los mantenimientos correctivos a aplicativos y dispositivos tecnológicos designado a los entes públicos y/o privados comisionados en C5 los C2 y C2M	10 minutos
7	Enlace de Operaciones "A"	Válida el buen funcionamiento de aplicativos y dispositivos tecnológicos.	5 minutos
8		Notifica a su superior jerárquico, el resultado de la atención de la solicitud.	1 minuto
9	Jefatura de Unidad Departamental de Coordinación en C2	Solicita los mantenimientos correctivos a aplicativos y dispositivos tecnológicos designados a los Centros de Control y Comando.	10 minutos
10		Válida y notifica a su superior jerárquico el buen funcionamiento de los aplicativos.	10 minutos
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 1 hora con 03 minutos</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. El total de actividades en las que en la descripción narrativa se hace referencia al Enlace de Operaciones "A", son de observancia obligatoria para el Enlace de Operaciones "A" a la "D"



Diagrama de flujo:



VALIDÓ

*Yatziri Vázquez Tapia*

LIC. VÁZQUEZ TAPIA YATZIRI

DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y COORDINACIÓN OPERATIVA



## GLOSARIO

1. **ANPR:** Automatic Number Plate Recognition (Sistema de Reconocimiento Automático de Números de Placas). Son sensores capaces de identificar placas vehiculares provenientes de cualquier estado de la República Mexicana; en la Ciudad de México, se emplean como un recurso de apoyo para la localización de vehículos con reporte de robo.
2. **C2:** Centros de Comando y Control. En la Ciudad de México se cuenta con los siguientes: C2 Norte, C2 Poniente, C2 Sur, C2 Oriente y C2 Centro.
3. **C2M:** Centro de Comando y Control Móvil. Es un vehículo equipado con cámaras desplegables, drones y equipos de comunicación, se utiliza para reforzar el monitoreo en lugares de difícil acceso, manifestaciones o concentraciones masivas.
4. **CAD:** Computer Aided Dispatch (Despacho Asistido por Computadora). Sistema de registro de datos y despacho de recursos para la atención de reportes de emergencia.
5. **Catálogo de Motivos:** Es un documento en el que se encuentra la clasificación de los diferentes tipos de llamadas de emergencia o reportes, de acuerdo con su naturaleza: urgencias médicas, protección civil, seguridad ciudadana, servicios públicos, etc.
6. **Consigna de video monitoreo:** Documento electrónico de apoyo elaborado mediante un análisis matemático y cartográfico de la información delictiva de la Ciudad de México, para coordinar el monitoreo de las cámaras en los días y horarios de mayor incidencia delictiva y de mayor movilidad y concentración de personas.
7. **Delito de alto impacto:** Es aquel que por la gravedad de sus efectos y sus altos niveles de violencia es el que más lastima a las personas y contribuye a formar una percepción de inseguridad y vulnerabilidad en la ciudadanía.
8. **Despachador:** Personal acreditado por las instituciones de seguridad ciudadana, protección civil y diversos entes de la Administración Pública, para el desempeño de funciones relacionadas con el monitoreo de cámaras de video vigilancia, registro de información de emergencias y movilización de recursos en campo a través de



frecuencias de radio y otros medios de comunicación, para atender incidentes y/o emergencias reportadas al C5.

9. **Emergencia:** Situación anormal generada por la inminencia o presencia de un fenómeno perturbador que altera o pone en peligro la continuidad de las condiciones ordinarias de vida de la población, el funcionamiento habitual de los servicios vitales o los sistemas estratégicos, y que de no atenderse puede generar desastres, daños a la vida o a los bienes de una persona o comunidad.
10. **GAPAD:** Guía para la Asignación de Prioridades y Apoyo a Distancia.
11. **Mejora continua:** conjunto de actividades que se proponen realizar de una manera articulada entre sí, cuyo propósito es elevar de manera permanente la calidad del servicio brindado por el personal médico.
12. **Monitoreo de llamadas:** Revisión y análisis de las grabaciones de audio de las llamadas atendidas por el personal médico, a fin de identificar áreas de oportunidad o buenas prácticas que sea necesario modificar o replicar para mejorar la calidad de la atención brindada.
13. **Triage:** clasificación de la gravedad, sintomatología y problema de salud que presenta un paciente, permite definir la prioridad de la atención.
14. **Valoración primaria:** etapa de la evaluación del paciente que se enfoca en la identificación y manejo rápido de condiciones que amenacen la vida.
15. **Valoración secundaria:** etapa de la evaluación del paciente en la que se obtiene el historial médico relevante e información cuantificable y objetiva para determinar su estado general de salud.



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal  
y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación  
y Procedimientos Organizacionales

## CAPÍTULO III



# DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE TECNOLOGÍAS





## ESTRUCTURA ORGÁNICA

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NIVEL
<b>Dirección General de Administración de Tecnologías</b>	45
Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo Técnico y Gestión en Administración de Tecnologías	25
Dirección de Tecnologías de Redes y Equipo de Misión Crítica	40
Subdirección de Comunicaciones y Misión Crítica	29
Jefatura de Unidad Departamental de Comunicaciones	25
Enlace de Atención de Comunicaciones "A"	20
Enlace de Atención de Comunicaciones "B"	20
Jefatura de Unidad Departamental de Redes LAN / WAN	25
Enlace de Atención a Redes LAN / WAN "A"	20
Enlace de Atención a Redes LAN / WAN "B"	20
Jefatura de Unidad Departamental de Redes de Última Milla	25
Enlace de Atención a Redes de Última Milla "A"	20
Enlace de Atención a Redes de Última Milla "B"	20
Subdirección del Centro de Operación de la Red	29
Jefatura de Unidad Departamental de Servidores de Misión Crítica	25
Enlace de Administración de Servidores de Misión Crítica "A"	20



Enlace de Administración de Servidores de Misión Crítica “B”	20
Jefatura de Unidad Departamental del Centro de Operación y Seguridad Lógica (SOC)	25
Enlace del Centro de Operaciones Seguridad “A”	20
Enlace del Centro de Operaciones Seguridad “B”	20
Jefatura de Unidad Departamental del Centro de Operación de la Red (NOC)	25
Enlace del Centro de Operación de la Red “A”	20
Enlace del Centro de Operación de la Red “B”	20
Subdirección de Soporte Tecnológico	29
Jefatura de Unidad Departamental de Validación y Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia	25
Enlace de Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia “A”	20
Enlace de Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia “B”	20
Enlace de Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia “C”	20
Enlace de Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia “D”	20
Enlace de Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia “E”	20
Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Servicio	25
Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes “A”	20
Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes “B”	20
Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes “C”	20
Jefatura de Unidad Departamental de Soporte y Equipamiento Tecnológico	25



Enlace de Soporte Tecnológico "A"	20
Enlace de Soporte Tecnológico "B"	20
Enlace de Soporte Tecnológico "C"	20
Enlace de Soporte Tecnológico "D"	20
Enlace de Soporte Tecnológico "E"	20
Enlace de Soporte Tecnológico "F"	20
Dirección de Infraestructura y Mantenimiento	40
Enlace de Seguimiento en Campo	20
Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura y Evaluación de Sistema Tecnológico de Videovigilancia	25
Enlace de Control y Seguimiento a Afectaciones de Terceros "A"	20
Enlace de Control y Seguimiento a Afectaciones de Terceros "B"	20
Enlace de Control y Seguimiento a Afectaciones de Terceros "C"	20
Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Logístico de STV	25
Enlace de Control Logístico de STV "A"	20
Enlace de Control Logístico de STV "B"	20
Subdirección de Infraestructura y Mantenimiento	29
Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura y Mantenimiento C2 Centro	25
Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura y Mantenimiento C2 Norte	25
Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura y Mantenimiento C2 Oriente	25



Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura y Mantenimiento C2 Poniente	25
Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura y Mantenimiento C2 Sur	25
Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura Electromecánica e Hidrosanitaria	25
Enlace de Operación y Servicios de Mantenimiento "A"	20
Enlace de Operación y Servicios de Mantenimiento "B"	20
Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas de Seguridad	25
Enlace Operativo de Monitoreo a Sistemas de Seguridad "A"	20
Enlace Operativo de Monitoreo a Sistemas de Seguridad "B"	20
Enlace Operativo de Monitoreo a Sistemas de Seguridad "C"	20
Enlace Operativo de Monitoreo a Sistemas de Seguridad "D"	20
Enlace Operativo de Monitoreo a Sistemas de Seguridad "E"	20
Dirección de Administración de Proyectos de Sistemas de Información	40
Subdirección de Desarrollo y Aplicación de Nuevas Tecnologías	29
Jefatura de Unidad Departamental de Administración y Análisis de Datos	25
Enlace de Apoyo en Administración y Análisis de Datos "A"	20
Enlace de Apoyo en Administración y Análisis de Datos "B"	20
Jefatura de Unidad Departamental de Nuevas Tecnologías	25
Enlace de Desarrollo de Nuevas Tecnologías "A"	20
Enlace de Desarrollo de Nuevas Tecnologías "B"	20



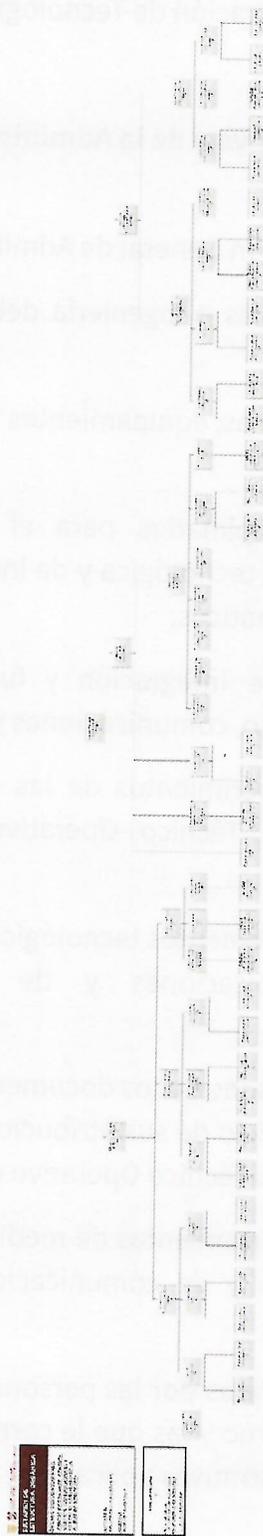
Jefatura de Unidad Departamental de Diseño y Desarrollo de Sistemas de Información	25
Enlace de Diseño de Patrones de Desarrollo de Sistemas de Información "A"	20
Enlace de Diseño de Patrones de Desarrollo de Sistemas de Información "B"	20
Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control de Calidad en los Sistemas de Información	25
Enlace de Monitoreo de Aplicaciones	20
Subdirección de la Gestión de Calidad de Sistemas	29
Jefatura de Unidad Departamental de Medición y Análisis de Sistemas de Información	25
Enlace de Análisis de Aplicaciones "A"	20
Enlace de Análisis de Aplicaciones "B"	20
Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de Sistemas de Información	25
Enlace de la Operación de Sistemas de Información "A"	20
Enlace de la Operación de Sistemas de Información "B"	20
Enlace de la Operación de Sistemas de Información "C"	20
Jefatura de Unidad Departamental de Calidad en los Procesos y Sistemas de Información	25
Enlace de Calidad de los Aplicativos "A"	20
Enlace de Calidad de los Aplicativos "B"	20

Secretaría de Administración y Finanzas  
 General de Administración de Personal  
 y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación  
 y Procedimientos Organizacionales

ORGANIGRAMA



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales





## ATRIBUCIONES Y/O FUNCIONES

**PUESTO:** Dirección General de Administración de Tecnologías

### Atribuciones específicas

#### Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México

**Artículo 294.-** Corresponde a la Dirección General de Administración de Tecnologías:

- I. Dirigir la operación de las tecnologías e ingeniería del C5, mediante la planeación, programación y supervisión;
- II. Supervisar la operación de los sistemas, equipamientos tecnológicos e infraestructura asignada al C5;
- III. Planear las funciones multidisciplinarias para el cumplimiento de objetivos encaminados a optimizar la seguridad tecnológica y de infraestructura del C5, así como para la protección de los activos informáticos;
- IV. Coordinar los procedimientos de integración y funcionamiento de elementos tecnológicos de sistemas, equipamiento, comunicaciones y de ingeniería del C5;
- V. Coordinar la atención de los requerimientos de las Unidades Administrativas y/o Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo en la implementación de soluciones tecnológicas;
- VI. Evaluar el funcionamiento de los elementos tecnológicos de sistemas, equipamiento, sistemas electromecánicos, comunicaciones y de ingeniería, así como sus procedimientos de operación;
- VII. Certificar y expedir copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos y de aquellos que expidan en el ejercicio de sus atribuciones, las personas Titulares de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo que le estén subordinadas;
- VIII. Analizar la información de las herramientas de medición de niveles de servicio, en los equipamientos de misión crítica y de comunicaciones, a fin de monitorear el rendimiento óptimo de los servicios; y
- IX. Las demás que le sean encomendadas por las personas titulares de la Coordinación General del C5 y la Jefatura de Gobierno y las que le correspondan de conformidad con las disposiciones jurídicas y/o administrativas aplicables.



**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo Técnico y Gestión en Administración de Tecnologías

- Integrar la información del Plan Anual correspondiente a la Dirección General de Administración de Tecnologías, a través de la calendarización de las actividades de las Direcciones de Área, con el propósito de dar seguimiento a los trabajos planeados y requeridos, que son competencia del área.
- Integrar la información del Reporte de Avance Programático anual correspondiente a la Dirección General de Administración de Tecnologías, con base en la calendarización asignada, con la finalidad de cumplir con las metas programadas.
- Gestionar la documentación que ingresa a la Dirección General de Administración de Tecnologías, mediante la implementación de metodologías para el análisis, clasificación y atención de la misma, a fin de dar seguimiento a los turnos asignados, de acuerdo a su prioridad.
- Supervisar el registro de la recepción de la correspondencia y demás documentos del área, mediante el control gestión, para su seguimiento.

**PUESTO:** Dirección de Tecnologías de Redes y Equipo de Misión Crítica

- Vigilar el correcto funcionamiento de los equipos de tecnología de redes y de misión crítica, mediante el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos por la Dirección General de Administración de Tecnologías, a fin de responder a las demandas operativas de la Dirección General de Administración Operativa y de las áreas administrativas del C5.
- Determinar las estrategias de operación de los equipos tecnológicos, utilizando como insumo el registro de fallas y soluciones, para implementar medidas preventivas y métodos de trabajo que den como resultado la operación continua.
- Definir el modelo de operación tecnológico a la Subdirección de Comunicaciones y Misión Crítica, Subdirección de Soporte Tecnológico y Subdirección del Centro de Operación de la Red, utilizando reportes de rendimiento para la toma de decisiones, a fin de establecer directrices de trabajo.
- Evaluar los riesgos informáticos, utilizando como insumos los reportes de rendimiento, análisis de riesgos y técnicas de mitigación y transferencia de riesgos, a fin de prevenir posibles incidentes.



- Establecer las métricas para mantener la operación de los equipos de redes y misión crítica utilizando técnicas de análisis de información de rendimiento de equipos de acuerdo con su nivel de criticidad y disponibilidad, para comunicarlás a la Subdirección de Comunicaciones y Misión Crítica, Subdirección de Soporte Tecnológico y Subdirección del Centro de Operación de la Red.
- Definir las directrices para la administración de la infraestructura de los equipos de redes y misión crítica a la Subdirección de Comunicaciones y Misión Crítica, Subdirección de Soporte Tecnológico y Subdirección del Centro de Operación de la Red, a través del análisis de rendimiento para definir los periodos de mantenimiento preventivo y revisión plantillas de monitoreo, a fin de implementar métodos de trabajo que garanticen la operación continua.
- Estimar los planes de capacidad de la infraestructura de equipamiento de misión crítica de la Subdirección de Comunicaciones y Misión Crítica, Subdirección de Soporte Tecnológico y Subdirección del Centro de Operación de la Red, analizando el volumen de información y número de transacciones que la infraestructura de TI puede gestionar, a fin de administrar los recursos tecnológicos.
- Administrar los recursos humanos que se encuentran adscritos al área, con base en el seguimiento de su desempeño, con la finalidad de responder a las demandas de las áreas usuarias.

**PUESTO:** Subdirección de Comunicaciones y Misión Crítica

- Planear procesos operativos, a través de actividades involucradas en sistemas de redes y telefonía, a fin de mantener en función los niveles de servicio de las comunicaciones de datos y voz.
- Establecer los umbrales de evaluación a la infraestructura Tecnológica del equipamiento de misión crítica, con el fin de que las alarmas se encuentren en un rango determinado.
- Coordinar la correcta operación de las comunicaciones de datos y voz por medio de la planeación e implementación de las directrices establecidas, con la finalidad de cumplir los niveles de servicios definidos en la operación de la infraestructura de tecnologías.
- Evaluar los reportes de disponibilidad y funcionamiento de los equipos de comunicación de datos y voz a través de procesos apegados a buenas prácticas, para prever fallas críticas y evitar problemas en la operación.



- Definir los procesos de mejora continua, mediante estrategias de planeación, con la finalidad de minimizar los riesgos informáticos en los equipos de misión crítica.
- Establecer las métricas de operación de las comunicaciones de datos y voz, a través de estrategias que permitan establecer umbrales de monitoreo, a fin de garantizar los niveles de servicio de las comunicaciones de red y telefonía.
- Planear evaluaciones periódicas de las configuraciones de enrutamiento y conmutación de paquetes IP de los equipos de misión crítica de datos y voz, a través de buenas prácticas de TI, con el propósito de verificar su funcionamiento.
- Supervisar la capacidad de procesamiento del equipamiento de datos y voz, analizando el software de los equipos, con el fin de evitar su sobrecarga y fallos.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Comunicaciones

- Implementar las políticas y procedimientos para la operación de los equipos de comunicación de voz, a fin de contar con una directriz de trabajo diseñada para consolidar el desempeño ininterrumpido.
- Establecer los umbrales de monitoreo, para validar en tiempo real posibles fallas o ataques informáticos en la infraestructura de comunicaciones.
- Dar seguimiento y solución a los incidentes en las comunicaciones de voz, a fin de verificar la atención de los reportes y asegurar su disponibilidad.
- Evaluar la mejora de las versiones de sistema operativo de la infraestructura de comunicaciones de voz, a fin de implementar las actualizaciones que resulten necesarias.
- Supervisar y validar el desempeño y disponibilidad de las comunicaciones de voz, mediante el seguimiento de los niveles de servicio establecidos, a fin de asegurar su continuidad.
- Evaluar en qué punto las señales emitidas por los equipamientos representan un riesgo en su funcionalidad, a fin de informar el estado de la infraestructura de comunicaciones y comunicar las alertas antes de que la señal sobrepase el límite seguro establecido.
- Elaborar programas de mantenimiento preventivo, para no sobrepasar la carga de trabajo de la infraestructura y sistemas.
- Dar soporte de segundo nivel a los equipos de comunicaciones de voz, a fin de dar atención a las fallas presentadas y asegurar la operación de la infraestructura.



**PUESTO:** Enlace de Atención de Comunicaciones “A”  
Enlace de Atención de Comunicaciones “B”

- Verificar el funcionamiento de los equipos de comunicación de voz, mediante la configuración y monitoreo de los umbrales de operación, con la finalidad de mantener la continuidad en la operación.
- Gestionar las herramientas de monitoreo, para suspenderlo cuando se realicen ventanas de mantenimiento, a fin de evitar un impacto negativo en los niveles de servicio de los equipos de comunicación de voz.
- Realizar la configuración de primer nivel de los equipos que soportan la operación de la comunicación de voz y enlaces, a fin de que operen desde su inicio.
- Recabar los reportes de disponibilidad de los equipos de comunicaciones de voz y enlaces, a fin de contar con un registro actualizado del estado de los equipos.
- Verificar y gestionar las alertas de las herramientas de monitoreo del Centro de Operación de Red (NOC), a fin de dar atención oportuna a los incidentes reportados.
- Reportar los incidentes en función de la matriz de escalamiento del C5, para dar atención oportuna de acuerdo a la naturaleza y prioridad del incidente.
- Documentar los incidentes y las soluciones implementadas para restablecer el servicio de los equipos de comunicaciones de voz, para contar con evidencia documental del proceso de solución que además sirva como banco de consulta para la atención de futuros incidentes.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Redes LAN / WAN

- Aplicar los procesos de operación y mantenimiento de la infraestructura de redes, con el propósito de mantener la continuidad del servicio.
- Implementar las directrices para la administración de los equipos de Red, para su óptima operación.
- Elaborar planes de prevención en la capacidad de los equipos que conforman las redes LAN/WAN, para evitar la sobrecarga.
- Generar los reportes de funcionalidad y disponibilidad de los equipos de misión crítica, a fin de prever fallas y dar atención oportuna a las que ya se hayan presentado.
- Evaluar los análisis de riesgos informáticos, a fin de mitigar, disminuir y controlar el impacto a los equipos de red.



- Implementar métricas y mecanismos de redundancia, para asegurar la operación de los equipos LAN/WAN.
- Administrar los procesos de atención a incidentes en los equipos de LAN/WAN, a través de la metodología de mejores prácticas, con el propósito de optimizar la operación.
- Configurar y dar soporte a la operación de segundo nivel en los equipos de LAN y WAN, a fin de mantener el óptimo funcionamiento.

**PUESTO:** Enlace de Atención a Redes LAN / WAN “A”  
Enlace de Atención a Redes LAN / WAN “B”

- Monitorear los umbrales y equipos de las redes LAN/WAN de la infraestructura del C5, mediante la gestión de las herramientas de monitoreo disponibles, a fin de verificar su operación.
- Aplicar las altas, bajas y cambios de los umbrales de operación de los equipos de las redes LAN/WAN en las herramientas de monitoreo, a fin de configurarlos de acuerdo a las necesidades de alertamiento.
- Configurar las herramientas de monitoreo para retirar o suspender el monitoreo cuando se realicen ventanas de mantenimiento, a fin de evitar un impacto negativo en los niveles de servicio de los equipos de las redes LAN/WAN.
- Realizar la configuración de primer nivel de los equipos de redes LAN/WAN, a fin de atender las fallas presentadas.
- Evaluar, atender y notificar las alertas del Centro de Operación de Red "NOC" al respecto de la infraestructura de redes LAN / WAN, mediante el seguimiento de la matriz de escalamiento acordada, a fin de disminuir los tiempos de atención a incidentes.
- Dar seguimiento a los incidentes de acuerdo a la evaluación de su naturaleza y prioridad y turnándose al nivel de soporte competente, en caso de requerirse, para verificar la atención brindada hasta el cierre de los mismos.



- Documentar los incidentes y las soluciones implementadas para restablecer el servicio de los equipos de las redes LAN/WAN, a fin de contar con evidencia del proceso de solución que además sirva como banco de consulta para futuros incidentes.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Redes de Última Milla

- Supervisar las directrices delegadas para la administración de los equipos y enlaces de última milla, a través de la generación y análisis de reportes, con el propósito de mantener su óptima funcionalidad.
- Analizar la capacidad de la infraestructura que soporta los enlaces de última milla, a través del estudio de fichas técnicas, diagramas de red y manuales operativos, con la finalidad de evitar la saturación de los equipos que conforman la red de última milla.
- Evaluar el estado de los equipos de última milla, a través de la generación y análisis de reportes, con el propósito de indicar el estatus de los mismos.
- Verificar la conectividad de los enlaces de última milla, mediante la supervisión y canalización oportuna de incidentes, con el propósito de mantener el desempeño y disponibilidad de los enlaces que transportan el flujo de video de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's).
- Desarrollar procesos de atención a incidentes en los equipos y enlaces de última milla, a través de la metodología de mejores prácticas de TI, con la finalidad de restablecer los servicios afectados en el menor tiempo posible.
- Validar la atención de incidentes registrados en los equipos y enlaces de última milla, con base en las directrices delegadas, a fin de mejorar los procesos de atención a incidentes.
- Diseñar métricas y mecanismos de reportes de incidentes en equipos y enlaces de última milla, a través del análisis de la operación diaria, con el objetivo de mantener ininterrumpido el servicio y disponibilidad de los equipos y enlaces de última milla.

**PUESTO:** Enlace de Atención a Redes de Última Milla “A”  
Enlace de Atención a Redes de Última Milla “B”



- Verificar los parámetros de operación, mediante el uso de herramientas de monitoreo, con el objetivo de mantener el correcto desempeño de los equipos y enlaces de última milla de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's).
- Realizar las modificaciones de los umbrales de operación de los equipos y enlaces de última milla, considerando diferentes parámetros en las herramientas de monitoreo, con la finalidad de que sean acordes a las necesidades de análisis requerido.
- Ajustar la configuración de primer nivel de los equipos que soportan la operación de los enlaces de Última Milla, con base en las normas y parámetros necesarios, con el objetivo de garantizar su adecuado funcionamiento.
- Generar los reportes de disponibilidad de los equipos y enlaces de Última Milla, a través de las diferentes herramientas de análisis, a fin de conocer el estado de los mismos y verificar la correcta operatividad de los enlaces.
- Notificar las alertas y eventos en la atención a incidentes en la infraestructura de equipos y enlaces de última milla, mediante el seguimiento de la matriz de escalamiento acordada, con el propósito de recuperar la correcta funcionalidad de éstos.
- Atender las alertas del Centro de Operación de Red "NOC", a través de mantenimientos preventivos y correctivos, con la finalidad de mantener el correcto desempeño de los equipos y enlaces de última milla.
- Reportar los equipos y enlaces de última milla que presenten alguna falla o incidente, asignando la atención al área o proveedor correspondiente, con el propósito de restablecer el servicio de acuerdo a su prioridad y naturaleza.
- Documentar los incidentes y las soluciones implementadas para restablecer el servicio de los equipos y enlaces de Última Milla, mediante el archivo y registro de los protocolos de solución, a fin de contar con evidencia del proceso de atención.

**PUESTO:** Subdirección del Centro de Operación de la Red

- Definir las estrategias para cumplir con los niveles de servicio establecidos en la atención, respuesta y mitigación de incidentes en la infraestructura de equipos de misión crítica.



- Establecer los umbrales mínimos y máximos de operación de la infraestructura de misión crítica, con el propósito de mantener la operación de los centros de despacho.
- Establecer las métricas de evaluación en la administración de la infraestructura de los equipos de misión crítica, a fin de establecer umbrales que serán referencia para evaluar la operatividad durante el monitoreo de los equipos.
- Coordinar la operación del Centro de Operaciones de Red (NOC), Centro de Operaciones de Seguridad Lógica (SOC) y Servidores de Misión Crítica, a fin de identificar fallas que requieran atención.
- Evaluar reportes de disponibilidad y estado de la red de los equipos de misión crítica, con el objetivo de contar con la información y registros necesarios para atender las alertas y mantener la operación continua.
- Identificar y comunicar los riesgos informáticos a la Dirección de Tecnologías de Redes y Equipo de Misión Crítica, a fin de notificarlos y prever fallas en la operación.
- Mitigar los riesgos informáticos de las tecnologías de información, con la finalidad de favorecer el menor impacto posible en la operación del equipamiento, en caso de incidentes.
- Programar evaluaciones periódicas de la seguridad informática en los equipos de misión crítica, con el objetivo de planear las actividades de monitoreo para conocer en todo momento el estatus de operación del equipamiento.
- Supervisar los planes de capacidad del equipamiento del Centro de Operaciones de la Red (NOC) y Centro de Operaciones de Seguridad Lógica (SOC), a fin de nivelar las cargas de trabajo en los equipamientos.
- Establecer y coordinar los procesos de mitigación de riesgos y planes de trabajo, a fin de garantizar la operación de los centros de despacho en caso de incidentes.
- Planear la generación de documentación de las actividades, a fin de que se conozca en todo momento el estatus de la operación.
- Definir los contenidos de la capacitación tecnológica requerida por el personal, con la finalidad de garantizar la operación de los centros de despacho.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Servidores de Misión Crítica



- Desarrollar los planes de capacidad de los servidores y almacenamiento a través de estrategias de corto y largo plazo de los equipos de misión crítica, a fin de evitar la saturación del equipamiento.
- Aplicar los procesos de operación y mantenimiento de los servidores y de la red de área de almacenamiento, a través de la planeación y la definición de directrices de operación, con el propósito de asegurar la operación de los sistemas.
- Implementar las métricas de los servidores y del almacenamiento de los videos a corto y largo plazo a través de estrategias, a fin de evitar la saturación del equipamiento.
- Administrar los servidores y el almacenamiento evaluando el estado y disponibilidad a corto y largo plazo, con el fin de evitar saturación.
- Aplicar en los servidores y equipos de almacenamiento un soporte de segundo nivel que incluya la configuración y solución de fallas de corto y largo plazo, a fin de evitar pérdidas de información.

**PUESTO:** Enlace de Administración de Servidores de Misión Crítica “A”  
Enlace de Administración de Servidores de Misión Crítica “B”

- Monitorear los umbrales de servidores y equipos de almacenamiento de la infraestructura, mediante la gestión de las herramientas, con el fin de optimizar los servicios.
- Gestionar las altas, bajas y cambios de los umbrales de operación de servidores y equipos de almacenamiento en las herramientas de monitoreo, a fin de que alerten los incidentes de los cuales se requiere tener conocimiento.
- Configurar las herramientas de monitoreo, a través de un plan de trabajo, para suspenderlo cuando se realicen ventanas de mantenimiento, a fin de evitar un impacto negativo en los niveles de servicio de servidores y equipos de almacenamiento.
- Realizar la configuración de primer nivel de los servidores y equipos de almacenamiento, para que desde el inicio de su operación se asegure su correcto funcionamiento.



- Adecuar herramientas tecnológicas con software libre o archivos de procesamiento por lotes, con el propósito de visualizar los incidentes en servidores y equipos de almacenamiento.
- Administrar los servidores y equipos de almacenamiento considerando las alarmas y eventos en la infraestructura, con el propósito de visualizar los incidentes en servidores y equipos de almacenamiento.
- Reportar los incidentes en función de la matriz de escalamiento del C5, a través de los canales de comunicación establecidos, a fin de que cada incidente sea atendido según su prioridad y naturaleza.
- Documentar los incidentes y la solución que se implementó para restablecer el servicio de servidores y equipos de almacenamiento, con el propósito de contar con evidencia del incidente que también funcione a manera de banco de consulta para futuras fallas.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental del Centro de Operación y Seguridad Lógica (SOC)

- Supervisar la seguridad lógica en los equipos de misión crítica mediante la implementación de procedimientos y políticas de trabajo, a fin de identificar amenazas para la operación.
- Implementar las directrices para la administración de equipos de seguridad lógica, por medio de una guía de trabajo, con el propósito de mantener óptima la operación del equipamiento.
- Analizar las vulnerabilidades en la infraestructura de tecnologías de la información del C5 integrando análisis de riesgos, a fin de conocer las amenazas que se pueden presentar durante la operación.
- Elaborar procedimientos de atención a incidentes considerando los equipos de seguridad lógica, bajo la metodología de mejores prácticas de infraestructura de tecnologías de información, con el fin de trabajar bajo estándares internacionales que faciliten la atención, seguimiento y solución de las fallas.
- Programar el mantenimiento correctivo de segundo nivel a los equipos de seguridad lógica a través de múltiples plataformas, con el propósito de dar atención especializada y solución pronta a las fallas presentadas.
- Configurar perfiles específicos a los usuarios, considerando sus funciones y responsabilidades para la administración de los equipos tecnológicos del C5, para tener acceso a la información correspondiente.



- Asignar controles de acceso, con base en las políticas de seguridad y mecanismos de seguridad, con el objetivo de evitar intrusiones en los equipos de misión crítica.
- Implementar mecanismos de seguridad considerando la transferencia de información, a fin de evitar la fuga de información e intrusión.

**PUESTO:** Enlace del Centro de Operaciones Seguridad "A"  
Enlace del Centro de Operaciones Seguridad "B"

- Configurar los niveles de servicio en las herramientas de monitoreo de Seguridad Lógica, considerando el tráfico de red para evitar la vulnerabilidad de la misma.
- Configurar perfiles y usuarios con las herramientas de monitoreo, mediante la configuración de los sistemas de seguridad, a fin de que cada usuario tenga un perfil de seguridad de acuerdo a sus funciones.
- Calcular los tiempos de poleo y alertas de la infraestructura de IT del C5, considerando las características de los sistemas tecnológicos, a fin de monitorear de forma constante y detectar cualquier amenaza que vulnere la seguridad.
- Reportar eventos e incidentes en la infraestructura, mediante el uso de herramientas del Centro de Operación de Seguridad Lógica "SOC" y con base en la matriz de escalamiento del C5, a fin de evitar o detener ataques a la seguridad.
- Verificar el desempeño de las herramientas del SOC, mediante el monitoreo de la infraestructura del C5, a fin de dar seguimiento a la operación continua y evitar saturaciones en los sistemas.
- Registrar los umbrales de las herramientas de monitoreo de seguridad lógica, mediante informes, a fin de contar con los indicadores necesarios para alertar fallas y mantener el óptimo funcionamiento del equipamiento.
- Realizar el Soporte de Segundo Nivel, considerando la gravedad de los incidentes de seguridad lógica, mediante la ejecución de protocolos para la atención de fallas.
- Sistematizar herramientas tecnológicas por medio de software libre, para la atención de incidentes de seguridad.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental del Centro de Operación de la Red (NOC)



- Diseñar los planes de capacidad de la infraestructura del Centro de Operaciones de la Red, a través de las herramientas tecnológicas de monitoreo de la red, a fin de prever fallas y evitar rebasar el umbral de capacidad de la infraestructura.
- Verificar el estado de los equipos de misión crítica por subsistema, mediante la generación y evaluación de reportes, con el propósito de prever y conocer oportunamente las fallas presentadas.
- Validar la disponibilidad de los equipos de misión crítica por subsistema, por medio de la evaluación de reportes, a fin de mantener la operación ininterrumpida de los mismos.
- Implementar las evaluaciones de riesgos informáticos mediante los procesos establecidos para la toma de decisiones y la prevención de incidentes en la red.
- Establecer las métricas con base en las mejores prácticas, con el objetivo de mantener la operación de los equipos de misión crítica.
- Verificar los procesos de operación de la infraestructura tecnológica de la información, mediante la metodología de mejores prácticas, con la finalidad de corregir áreas de oportunidad de la operación.

**PUESTO:** Enlace del Centro de Operación de la Red "A"  
Enlace del Centro de Operación de la Red "B"

- Configurar los perfiles en las herramientas de monitoreo de red, con el fin de que los usuarios tengan un perfil de seguridad de acuerdo a sus funciones.
- Supervisar los niveles de servicio en las herramientas de monitoreo de red, para analizar el estado operativo del equipamiento.
- Dar seguimiento a los procesos de monitoreo y el escalamiento de incidentes del Centro de Operación de la Red "NOC" a través de las herramientas de Monitoreo, con el propósito de mantener administrados los acuerdos de servicios y mantenimiento.
- Administrar las notificaciones a las Jefaturas de Unidad Departamental, a fin de evitar o solucionar fallas en el equipamiento.



- Configurar los tiempos de poleo y alertas de la infraestructura de IT del C5, a través de las herramientas de monitoreo, con el propósito de supervisar de forma constante y detectar cualquier falla en el equipamiento.
- Verificar el desempeño de las herramientas que realizan el monitoreo de la infraestructura del C5 y C2, a través de la ejecución de actividades de supervisión, escalamiento y documentación de incidentes, con el propósito de detectar a tiempo los eventos.
- Analizar el procesamiento y memoria de las herramientas de monitoreo, con el fin de conocer su estado de funcionalidad.
- Atender los incidentes reportados, brindando soporte de primer nivel y si es el caso, escalarlos a través del proceso de escalamiento del C5, con el propósito de brindar atención oportuna según su prioridad.
- Documentar los incidentes y la solución que se implementó para restablecer el servicio de las herramientas de monitoreo, a través de reportes, con la finalidad de contar con evidencia del proceso de solución.

**PUESTO:** Subdirección de Soporte Tecnológico

- Coordinar el servicio de soporte técnico dirigido a las áreas operativas y administrativas, mediante el turno y atención de incidentes del personal resolutor del área, con el fin de que cuenten con las herramientas necesarias para llevar a cabo sus funciones.
- Definir estándares de medición para asegurar la continuidad y calidad de los servicios de atención a las solicitudes de servicios y requerimientos informáticos, con el fin de brindar la atención adecuada a las áreas correspondientes.
- Establecer planes de contingencia, así como de análisis de riesgos informáticos, a fin de mantener la continuidad de los servicios de cómputo en el C5.
- Vigilar el funcionamiento de la infraestructura y equipamiento tecnológico instalado en los C2, C2 Móviles, C5, Aula de Capacitación y Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's), mediante la administración de los recursos tecnológicos del área, con el propósito de mantener el buen funcionamiento de los mismos.
- Definir la implementación del equipamiento a ser instalado, a fin de cubrir las solicitudes de requerimientos tecnológicos realizados.



- Establecer la configuración y puesta a punto de los equipos de cómputo y periféricos instalados, con la finalidad de mantener el funcionamiento tecnológico del C5.
- Asegurar la atención de los incidentes relacionados con el equipamiento para dar cumplimiento en tiempo y forma a los reportes de las áreas usuarias, con la finalidad de mantener la operación del C5.
- Supervisar la elaboración y cumplimiento estricto de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo, para alargar su vida útil y prever posibles fallas.
- Planear los servicios de actualización crítica de los sistemas del equipamiento, mediante la renovación periódica de los mismos, de acuerdo a las necesidades tecnológicas, con el propósito de mantener el buen funcionamiento de los mismos.
- Gestionar y validar los servicios ejecutados, así como el seguimiento de componentes, consumibles y garantías a fin de asegurar el correcto funcionamiento de los mismos.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Validación y Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia

- Evaluar los protocolos de validación y medición del desempeño de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y de los Sensores de Reconocimiento Automático de Placas (ANPR's y LPR's) que se deberán aplicar todos los días del año, a través de la definición de los mecanismos para la ejecución de pruebas y el nivel de calidad requerida en el desempeño, con el propósito de mantener en óptimas condiciones el funcionamiento de los sistemas.
- Integrar y analizar los reportes del desempeño de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y los Sensores de Reconocimiento Automático de Placas (ANPR's y LPR's), con base en la definición de la calidad requerida, para el registro y evaluación de los resultados.
- Establecer los indicadores tipo semáforo del correcto funcionamiento de los componentes tecnológicos que integran a los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y los Sensores de Reconocimiento Automático de



Placas (ANPR's y LPR's), con el fin de delimitar el alcance y objetivo de los mantenimientos.

- Desarrollar mecanismos, calendarios y lineamientos para los trabajos de mantenimiento a los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y los Sensores de Reconocimiento Automático de Placas (ANPR's y y LPR's), a través de un esquema de planeación y logística, con el propósito de cumplir con los objetivos planteados.
- Supervisar los niveles de calidad a los que se sujeta la aceptación del equipamiento de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y los Sensores de Reconocimiento Automático de Placas (ANPR's y y LPR's), por medio del monitoreo del estado de salud de los diferentes componentes tecnológicos, a fin de obtener el cumplimiento de los estándares requeridos.
- Gestionar con las áreas e instituciones involucradas, los permisos requeridos para realizar los procesos de mantenimiento de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y los Sensores de Reconocimiento Automático de Placas (ANPR's y y LPR's), con base en su alcance y objetivo.
- Supervisar que se cumpla con los procesos de garantías ofrecidas por el proveedor respecto al equipamiento de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y los Sensores de Reconocimiento Automático de Placas (ANPR's y y LPR's), por medio de la ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos, con el propósito de conservar en óptimas condiciones el funcionamiento de los sistemas.
- Asegurar el control de inventarios de equipamiento y garantías, a través del seguimiento o solución a las fallas o cambios en el equipamiento tecnológico de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y los Sensores de Reconocimiento Automático de Placas (ANPR's y y LPR's) a fin de consolidar los diferentes cambios que esto implique.

**PUESTO:** Enlace de Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "A"  
Enlace de Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "B"  
Enlace de Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "C"  
Enlace de Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "D"  
Enlace de Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "E"



- Ejecutar los protocolos de validación y protocolos de medición del desempeño de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y los Sensores de Reconocimiento Automático de Placas (ANPR's y LPR's), mediante las directrices establecidas, a fin de mantener en óptimas condiciones el funcionamiento de los sistemas.
- Verificar que el desempeño de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y los Sensores de Reconocimiento Automático de Placas (ANPR's y LPR's) alcance el nivel de calidad comprometido, llevando a cabo los ajustes y calibraciones necesarios, a fin de mantener la operación óptima de los mismos.
- Validar los mantenimientos aplicados a los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y los Sensores de Reconocimiento Automático de Placas (ANPR's y LPR's), a través de la revisión y verificación del proceso de ejecución, a fin de alargar la vida útil de los componentes y prevenir fallas.
- Informar el levantamiento de las fallas presentadas en los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y los Sensores de Reconocimiento Automático de Placas (ANPR's y LPR's) mediante reporte, con la finalidad de documentarlas y gestionar su mantenimiento correctivo.
- Analizar las fallas encontradas, indicando aquellas que se encuentran cubiertas por la garantía del proveedor, con base en las directrices establecidas, a fin de delimitar responsabilidades y turnar al área correspondiente para la solución.
- Dar seguimiento a la solución de fallas de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y los Sensores de Reconocimiento Automático de Placas (ANPR's y LPR's), tanto a las que se encuentran cubiertas por la garantía del proveedor del equipo, como a las que corresponden al C5, mediante las directrices establecidas, a fin de mantener la operación óptima de los mismos.



**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Servicio

- Canalizar con las distintas áreas de la Dirección General de Administración de Tecnologías y los proveedores, los incidentes reportados relativos a los sistemas y aplicaciones instaladas en los C2, Aula de Capacitación, C2 Móviles y C5, mediante la implementación de un proceso de atención al usuario, a fin de resolver dichos incidentes y con ello contribuir a mantener la operación ininterrumpida.
- Supervisar las etapas de solución de los incidentes, fallas y problemas reportados, mediante las herramientas tecnológicas disponibles en la Mesa de Servicio, a fin de que se cumpla con el ciclo de atención hasta la solución de los incidentes.
- Definir los niveles de servicio comprometidos para cada uno de los procesos involucrados en la operación, a fin de otorgar una atención acorde a la especificidad o gravedad de la falla reportada.
- Definir los reportes de incidentes para organizar la información estadística a fin de que se encuentren disponibles para su análisis.
- Concentrar la información estadística sobre los incidentes relativos a los sistemas y aplicaciones instaladas en los C2, Aula de Capacitación, C2 Móviles y C5, mediante las herramientas tecnológicas disponibles.

**PUESTO:** Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes “A”

Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes “B”

Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes “C”

- Clasificar fallas y requerimientos del universo de incidentes reportados a través de la Mesa de Servicio, para poder dar la atención adecuada en cada caso.
- Dar seguimiento a los incidentes reportados con relación a sistemas o aplicaciones implementadas y equipamiento ubicado en los distintos sitios que componen el C5, mediante el despacho de los incidentes en la herramienta de la Mesa de Servicio, a fin de informar a los responsables de la solución.
- Dar seguimiento a las solicitudes de servicio reportadas por los usuarios finales con relación a sistemas o aplicaciones implementadas y equipamiento ubicado en los distintos sitios que componen el C5 y C2, mediante el despacho



de las solicitudes de servicio en la herramienta de la Mesa de Servicio, a fin de informar a los responsables de la solución.

- Dar seguimiento a los incidentes y solicitudes de usuario vigilando los niveles de servicio para los distintos incidentes que se atienden, con el fin de prever el tiempo requerido para la solución de cada incidente.
- Dar seguimiento a los incidentes amparados por la cobertura de garantía de los proveedores, a fin de que los equipos y/o sistemas con garantía sean atendidos y solucionados.
- Realizar reportes estadísticos sobre los incidentes registrados.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Soporte y Equipamiento Tecnológico

- Gestionar y supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo (operativos y administrativos) de los C2, C2 Móvil, Aula de capacitación y C5, a fin de asegurar su funcionamiento.
- Atender los requerimientos de servicios informáticos, a fin de que sean solucionados en tiempo y forma.
- Aplicar los estándares de medición para mantener la continuidad y calidad de los servicios.
- Programar los procedimientos de mantenimientos preventivos a los equipos operativos y administrativos, con el fin de supervisar su ejecución completa y de comprobar su correcto funcionamiento.
- Verificar el funcionamiento del equipo de Interfaz Operacional destinado al Audio de las Salas de Juntas, Auditorio y Sala de Crisis del C5, así como a las Salas de Crisis ubicadas en los C2, a fin de asegurar su operación continua.
- Diseñar los procedimientos de recepción e instalación de equipamiento de Interfaz Operacional (OI) referente al Audio para Salas de Juntas, Auditorio y sala de crisis del C5 y los C2, a fin de verificar su implementación.
- Supervisar los procedimientos de mantenimientos preventivos a los equipos de Interfaz Operacional referente al Audio, con el fin de obtener su ejecución completa en tiempo y forma.
- Validar el inventario de toda la infraestructura con los datos necesarios, con finalidad de llevar un control de los bienes inmuebles.
- Supervisar la instalación, adecuación, funcionamiento y mantenimiento del equipamiento destinado al video de C5, los C2, C2 Móvil y Aula de capacitación, mediante la implementación de procedimientos en la operación, a fin de atender las fallas identificadas.



- Verificar que los cambios de equipo por falla o por garantía del equipo de video se realicen de forma correcta, a fin de que se asegure el cumplimiento de las garantías y de los equipos que se encuentren operativos

**PUESTO:** Enlace de Soporte Tecnológico "A"

Enlace de Soporte Tecnológico "B"

Enlace de Soporte Tecnológico "C"

Enlace de Soporte Tecnológico "D"

Enlace de Soporte Tecnológico "E"

Enlace de Soporte Tecnológico "F"

- Validar el funcionamiento del equipamiento Operativo y Administrativo de los C2, C2 Móvil, Aula de Capacitación y C5, mediante la implementación de procedimientos preventivos y/o correctivos, según sea el caso, a fin de garantizar su operación continua.
- Gestionar los requerimientos de servicios informáticos solicitados por las áreas usuarias, verificando el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios.
- Aplicar los procedimientos de mantenimiento preventivo a los equipos operativos y administrativos, con el fin de comprobar el correcto funcionamiento después de los mismos.
- Gestionar la atención de toda situación de falla presentada en los equipos de Interfaz Operacional destinados al Audio de las Salas de Juntas, Auditorio y Sala de Crisis del C5, así como a las Salas de Crisis ubicadas en los C2, mediante la atención correctiva a los equipos.
- Dar seguimiento al proceso de recepción e instalación de equipos de Interfaz Operacional (Audio) para Salas de Juntas, Auditorio y Salas de Crisis de C5, Salas de Crisis de los C2 y de Aula de Capacitación.
- Procesar las tareas establecidas como parte de los mantenimientos preventivos al equipo de Interfaz Operacional (Audio), con el fin de comprobar su cumplimiento y el funcionamiento de los equipos después de los mismos.
- Verificar el funcionamiento de todos los componentes del equipamiento de video del C5, de los C2, del C2 Móvil y del Aula de capacitación, mediante la atención preventiva y correctiva a los equipos, a fin de garantizar su operación continua.



- Gestionar las fallas presentadas en el equipo de Video ubicado en los C2, C2 Móvil, Aula de Capacitación y C5, a fin de brindar la atención pertinente para la solución de los incidentes.

- Resguardar la atención de las garantías por parte de los proveedores a los equipos, verificando que se realicen los cambios de componente completo o por partes, a fin de solucionar las fallas reportadas.

**PUESTO:** Dirección de Infraestructura y Mantenimiento

- Definir los planes, acciones y controles relacionados con las actividades de los diversos procesos de mantenimiento y servicios, mediante el análisis de las actividades, con el objetivo de aumentar la efectividad de la infraestructura.
- Desarrollar el programa de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura instalada, muebles e inmuebles pertenecientes al C5, conforme a los requerimientos de los sistemas de seguridad y equipos fijos instalados (excepto cómputo), a fin de prevenir las incidencias antes de que éstas ocurran.
- Coordinar las actividades del programa de seguridad de los inmuebles y los trabajos y gestiones para la instalación, reparación o mantenimiento de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) del C5, mediante las instancias responsables, a fin de mantener su seguridad y operatividad.
- Dirigir las actividades de atención de cualquier eventualidad que se presente en los equipos y sistemas instalados en los inmuebles pertenecientes a C5, tales como sistemas de seguridad, sistemas electromecánicos, hidrosanitarios, eléctricos, clima, así como Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia, estableciendo canales de comunicación con el personal, con la finalidad de dar pronta resolución a las problemáticas.
- Evaluar la viabilidad de planes, acciones y documentos de las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento, considerando los requerimientos del C5, para el adecuado desempeño de sus servicios.
- Gestionar con entidades públicas o privadas la realización de obra pública, mediante continuo seguimiento, a fin de reparar la infraestructura afectada.
- Vigilar que las labores de los prestadores de servicios cumplan con las pactadas en los convenios y contratos, mediante la evaluación de informes, a fin de garantizar el correcto funcionamiento de los equipos.
- Coordinar las actividades de implementación, instalación y mantenimiento de la obra civil y electromecánica de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia





**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura y Evaluación de Sistema Tecnológico de Videovigilancia

- Inspeccionar Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia, mediante recorridos en campo con dependencias gubernamentales y empresas constructoras, para evaluar físicamente su infraestructura.
- Gestionar la solicitud de reparación de Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia que han sido afectados en su infraestructura, por medio de planeación con autoridades gubernamentales o empresas constructoras, a fin de llevar a cabo las reparaciones correspondientes.
- Organizar y dar seguimiento a las acciones y procesos para la implementación, instalación y mantenimiento de la obra civil y electromecánica de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's), mediante la coordinación con las áreas técnicas, dependencias gubernamentales y proyectos de obra pública, a fin de cumplir con la normatividad vigente.
- Dar seguimiento a reparaciones de infraestructura perteneciente a los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia y/o TOTEM afectados por obra pública, mediante la elaboración de bases de datos para el registro de los trabajos realizados.
- Elaborar y actualizar bases de datos, mediante la recopilación de información de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia siniestrados, con la finalidad de contar con un registro que permita dar seguimiento a las reparaciones de los mismos.
- Evaluar presupuestos de reparación, mediante su revisión en conjunto con las áreas partícipes, para que los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia y/o TOTEM sean reparados.
- Gestionar la solicitud de reparación del anillo metropolitano de F.O. que haya sido afectado en su infraestructura, por medio de planeación con autoridades gubernamentales o empresas constructoras, a fin de llevar a cabo las reparaciones correspondientes.
- Programar la obra civil, instalaciones e izaje de los postes y marcos de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia, a fin de organizar las actividades del personal involucrado.
- Planear las actividades y presentar estrategias de seguridad y logística para la implementación y mantenimiento de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia, a fin de optimizar el proceso y evitar accidentes.



- Dictaminar la aprobación de los cuadernillos de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia, en lo relacionado a las acciones y procesos para la implementación, instalación y mantenimiento de la obra civil y electromecánica, mediante el proceso de revisión establecido.
- Gestionar los recursos e información para la implementación, instalación y mantenimiento de la obra civil y electromecánica de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's), mediante la aplicación de proyectos y programas establecidos.
- Dar seguimiento de las fallas presentes en los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia, mediante la revisión de bitácoras que envía proveedor para gestionar el mantenimiento correctivo.
- Generar reportes de fallas mediante el análisis estadístico, con el fin de brindar solución oportuna.
- Administrar los reportes de incidentes de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia, a través de la herramienta de Mesa de Ayuda, a fin de validar su operatividad.

**PUESTO:** Enlace de Control y Seguimiento a Afectaciones de Terceros “A”  
Enlace de Control y Seguimiento a Afectaciones de Terceros “B”  
Enlace de Control y Seguimiento a Afectaciones de Terceros “C”

- Identificar infraestructura perteneciente a los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y/o TOTEM, mediante la revisión de planos y recorridos programados con dependencias gubernamentales y empresas constructoras, con la finalidad de poder detectar posibles interferencias con proyectos de obra pública.
- Verificar las condiciones de seguridad, previo al inicio de las actividades de mantenimiento de las instalaciones de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia y/o TOTEM, a través de una revisión en campo, con la finalidad de evitar incidentes en sitio.
- Supervisar los trabajos de reparación a infraestructura perteneciente a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia y/o TOTEM, por medio de una revisión en campo, con la finalidad de identificar incidencias y documentar los casos o problemas encontrados las reparaciones sean ejecutadas conforme a los procesos constructivos establecidos.



- Elaborar reportes documentales y fotográficos de las reparaciones ejecutadas a los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia y/o TOTEM, con base a evidencia obtenida en campo, a fin de contar con archivo histórico y memoria documental de consulta.
- Verificar la correcta implementación de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) siniestrados o reubicados, mediante la supervisión en sitio, para garantizar la correcta ejecución de los trabajos.
- Supervisar los trabajos de reparación a infraestructura perteneciente al anillo metropolitano de fibra óptica, por medio de una revisión en campo, con la finalidad de identificar incidencias y documentar los casos o problemas encontrados; las reparaciones sean ejecutadas conforme a los procesos documental de consulta.
- Elaborar un programa para la ejecución de los trabajos de implementación y mantenimiento, mediante visitas a sitio, a fin de validar los procesos y procedimientos de la obra civil, con respecto a los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia.
- Revisión de los cuadernillos de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia, en lo relacionado a las acciones y procesos para la implementación, instalación y mantenimiento de la obra civil y electromecánica, mediante el proceso de revisión establecido.
- Validar protocolos derivados de mantenimientos correctivos a los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV), de manera digital e impresa, para contar con un soporte documental de las atenciones por parte del proveedor.
- Dar seguimiento de las fallas presentes en los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia, mediante la revisión de bitácoras que envía proveedor para gestionar el mantenimiento correctivo.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Logístico de STV

- Programar las instalaciones de los TOTEM, a fin de organizar las actividades del personal involucrado.
- Planear las actividades y presentar estrategias de seguridad y logística para la implementación y mantenimiento de TÓTEM, a fin de optimizar el proceso y evitar accidentes.
- Elaborar un programa para la ejecución de los trabajos de implementación y mantenimiento, mediante visitas a sitio, a fin de validar los procesos y procedimientos de las instalaciones, con respecto a los TOTEM.



- Dictaminar la aprobación de los cuadernillos de los TOTEM, en lo relacionado a las acciones y procesos para la implementación, instalación y mantenimiento de la obra electromecánica, mediante el proceso de revisión establecido.
- Gestionar los recursos e información para la implementación, instalación y mantenimiento de la electromecánica de los TÓTEM, mediante la aplicación de proyectos y programas establecidos.
- Dar seguimiento de las fallas presentes en los TÓTEM, mediante la revisión de bitácoras que envía el proveedor para gestionar el mantenimiento correctivo.
- Generar reportes de fallas mediante el análisis estadístico, con el fin de brindar solución oportuna.
- Administrar los reportes de incidentes de los TÓTEM, a través de la herramienta de Mesa de Ayuda, a fin de validar su operatividad.

**PUESTO:** Enlace de Control Logístico de STV “A”  
Enlace de Control Logístico de STV “B”

- Evaluar el sitio de instalación, mediante listas de verificación, con la finalidad de verificar las acciones y procesos para la implementación y mantenimiento de la obra electromecánica de los TOTEM.
- Identificar incidencias, mediante inspección en sitio para documentar los casos o problemas encontrados.
- Desarrollar un registro de información, a través de una base de datos administrativa, para facilitar el seguimiento de la logística de los TOTEM.
- Supervisar los mantenimientos correctivos en campo a TOTEM, a fin de garantizar su ejecución, de acuerdo con el programa aprobado.
- Validar protocolos derivados de mantenimientos correctivos a TÓTEM, de manera digital e impresa, para contar con un soporte documental de las atenciones por parte del proveedor.

**PUESTO:** Subdirección de Infraestructura y Mantenimiento

- Aplicar el programa de conservación y mantenimiento a la infraestructura instalada en los inmuebles del C5, a través de la organización de las actividades y controles administrativos, a fin de prevenir incidentes y asegurar la correcta operatividad del Centro.
- Verificar el estado de la infraestructura y de los procesos de mantenimiento para los sistemas electromecánicos, hidrosanitarios, de clima y equipamiento



de seguridad instalado en el C5 y los C2, mediante la revisión de informes técnicos, con la finalidad de notificar incidencias y riesgos encontrados.

- Prevenir riesgos laborales mediante la implementación de medidas de seguridad, con el objetivo de salvaguardar la integridad de los operadores y de la infraestructura instalada.
- Desarrollar y supervisar los procesos de ejecución de los mantenimientos correctivos a los inmuebles del C5, C2 y sitios complementarios, por medio de la implementación de instrumentos y controles administrativos, a fin de documentar la realización y validación de las condiciones de operación.
- Monitorear el desarrollo de los trabajos realizados durante la implementación, instalación y mantenimiento de la obra civil y electromecánica de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia, mediante la supervisión continua en sitio, para verificar el cumplimiento de los trabajos.
- Verificar el cumplimiento de los trabajos en vía pública relacionados con la instalación de Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia, mediante la supervisión en campo, para monitorear su puesta en funcionamiento.
- Recabar información y evidencias con base en la revisión de reportes obtenidos durante su implementación, para la autorización del Site Survey de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura y Mantenimiento C2

Centro

Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura y Mantenimiento C2

Norte

Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura y Mantenimiento C2

Oriente

Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura y Mantenimiento C2

Poniente

Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura y Mantenimiento C2

Sur

- Programar las actividades correspondientes de los equipos y sistemas del Centro de Comando y Control correspondientes, mediante un cronograma, para la correcta ejecución de los mantenimientos.
- Supervisar las actividades relacionadas con los procesos de mantenimiento a los equipos electromecánicos, hidroneumáticos y de seguridad, mediante la



planeación de actividades con el proveedor, a fin de garantizar su funcionamiento.

- Validar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, que conforman los equipos electromecánicos, hidroneumáticos y de seguridad del C5, mediante la revisión de los protocolos, para confirmar que se actuó según los lineamientos y los tiempos contractuales establecidos.
- Verificar los correctos estados de operación de los equipos electromecánicos, hidroneumáticos y de seguridad, monitoreando parámetros y estado físico de estos componentes, para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos.
- Reportar oportunamente cualquier anomalía presente en los equipos electromecánicos, hidroneumáticos y de seguridad, mediante el monitoreo constante para su debida atención.
- Elaborar un registro de los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos electromecánicos, hidroneumáticos y de seguridad del Centro de Comando y Control, mediante una bitácora diaria con la finalidad de prevenir futuras fallas.
- Administrar los códigos de acceso del personal que labora e ingresa al C5 y los C2, con base a los sistemas de seguridad, a fin evitar la entrada de personas ajenas o sin previa autorización.
- Monitorear las instalaciones del C5, así como de sus instalaciones complementarias, por medio del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) instalado para la seguridad interna y externa, a fin de salvaguardar la integridad de las personas que laboran al interior de las instalaciones.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura Electromecánica e Hidrosanitaria

- Diseñar las metodologías y controles relacionados con los procesos de mantenimiento a los servicios de electrónicos, de electromecánica (elevadores, equipos de fuerza y clima, subestación, plantas de emergencia) e hidrosanitaria con planta de tratamiento de aguas residuales, equipos de fuerza y clima de los sitios complementarios y Centros de Comando y Control Móvil (C2M), mediante la implementación de controles que permitan su realización, para el funcionamiento óptimo de equipos de fuerza y clima.
- Controlar la bitácora anual correspondiente a los recursos de equipos de la infraestructura electromecánica y reparaciones necesarias, reportando los



recursos utilizados y las existencias disponibles, para definir las estrategias de atención en las instalaciones del C5.

- Monitorear el desarrollo del programa de mantenimiento y del estado de los equipos, así como de los sistemas e inmuebles del Centro, a fin de garantizar su cumplimiento.
- Supervisar los mantenimientos realizados a equipos electromecánicos de los C2 Móviles, a fin de verificar que cumplan con el programa establecido.
- Monitorear la operación y control de los equipos y sistemas de bombeo del cuarto de bombas del C5, reportando el manejo de los niveles de agua pluvial, para optimizar su uso.
- Gestionar y reportar los insumos y servicios para las reparaciones necesarias a los equipos fijos electromecánicos y de servicios básicos de los inmuebles de los C2 y de C5, dando seguimiento puntual de las actividades técnico administrativas necesarias para los procesos de mantenimiento.
- Integrar los catálogos y especificaciones de los servicios de mantenimiento de las instalaciones de fuerza, (tableros y equipos de fuerza, subestación, plantas de emergencia), elevadores, sistemas de aire acondicionado (confort y precisión), planta de tratamiento, de iluminación y receptáculos, sistemas de bombeo, planta de tratamiento de aguas residuales de inmuebles del Centro para la solicitud y realización de dichos mantenimientos.

**PUESTO:** Enlace de Operación y Servicios de Mantenimiento “A”  
Enlace de Operación y Servicios de Mantenimiento “B”

- Reportar en la bitácora anual del cuarto de control los mantenimientos sobre los equipos de la infraestructura electromecánica y reparaciones necesarias, a fin de registrar los recursos utilizados y las existencias disponibles.
- Notificar los trabajos realizados al C5 y a equipos electromecánicos del C2 Móvil, conforme a los protocolos de rutina y extraordinarios que se establezcan para tal fin.
- Revisar la operación y control de los equipos y sistemas de bombeo del cuarto de bombas del C5, reportando el manejo de los niveles de agua pluvial, para optimizar su uso.
- Definir los insumos y los servicios necesarios para las reparaciones de los equipos fijos de electromecánica y de servicios básicos de los inmuebles del C5, a fin de prever las necesidades de los mantenimientos.



- Integrar los catálogos y especificaciones para solicitar los servicios de mantenimientos de las instalaciones de fuerza, (tableros y equipos de fuerza, subestación, plantas de emergencia), elevadores, sistemas de aire acondicionado (confort y precisión), planta de tratamiento, de iluminación y receptáculos, sistema de bombeo y plantas de tratamiento de aguas residuales de inmuebles del C5.
- Recabar la información relacionada con el desempeño y operatividad de las instalaciones de fuerza, (tableros y equipos de fuerza, subestación, plantas de emergencia), elevadores, sistemas de aire acondicionado (confort y precisión), planta de tratamiento, de iluminación y receptáculos, sistema de bombeo y plantas de tratamiento de aguas residuales de inmuebles del C5, para la definición de insumos, catálogos y especificaciones para mantenimientos.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas de Seguridad

- Gestionar el control de acceso a las áreas restringidas en el C5, para dar seguridad física a sus residentes.
- Programar las actividades relacionadas con los procesos de mantenimiento a sistemas y dispositivos de seguridad de los inmuebles del C5 mediante la planeación y ejecución de procesos creados para el control, automatización y detección de los sistemas de los inmuebles.
- Supervisar los mantenimientos en todas las áreas de trabajo, de circulación y restringidas donde se ubiquen componentes del sistema EBI de los inmuebles de C5.
- Monitorear, mediante el sistema integrador, los componentes de seguridad y control de acceso de los inmuebles del C5 para la seguridad de las instalaciones y sus residentes.
- Gestionar, desde el sistema EBI, los parámetros establecidos a los equipos de seguridad de las instalaciones, a fin de verificar que se encuentren en los niveles requeridos.
- Realizar la programación y activación de los componentes y medios de acceso del C5, a fin de garantizar su óptimo funcionamiento.
- Atender las solicitudes o instrucciones de habilitar o deshabilitar accesos o puertas, a fin de mantener la seguridad.
- Ejecutar medidas de seguridad definidas en caso de emergencias dentro de las instalaciones del C5, para que el personal evacue el lugar.



- Desarrollar dictámenes e informes que le sean solicitados por su superior jerárquico, con base en las actividades, operatividad y fallas relacionadas con el sistema de seguridad del C5.
- Administrar los perfiles de acceso y los dispositivos de seguridad de las instalaciones del C5, a fin de salvaguardar la integridad física de las mismas y de sus ocupantes mediante la gestión de perfiles de acceso y monitoreo del tránsito.
- Monitorear el personal que ingresa y transita por las áreas comunes en los Centros de Comando y Control mediante videocámaras, con el fin de contribuir a la seguridad de los sitios.
- Programar el monitoreo de cada una de las videocámaras instaladas y la apertura y cierre remoto de los accesos automatizados para el flujo de personal, a fin de brindar seguridad al inmueble y al personal.
- Mantener el registro histórico de visitantes y personal del C5 y sus inmuebles, para su análisis y resguardo.

**PUESTO:** Enlace Operativo de Monitoreo a Sistemas de Seguridad "A"

Enlace Operativo de Monitoreo a Sistemas de Seguridad "B"

Enlace Operativo de Monitoreo a Sistemas de Seguridad "C"

Enlace Operativo de Monitoreo a Sistemas de Seguridad "D"

Enlace Operativo de Monitoreo a Sistemas de Seguridad "E"

- Operar el sistema EBI para el correcto monitoreo y resguardo de las instalaciones del C5, mediante la ejecución de las políticas de seguridad establecidas, a fin de garantizar su correcto funcionamiento.
- Registrar en bitácora el historial de eventos reportados en EBI y de los incidentes presentados en las instalaciones del C5, a fin de contar con evidencia documental de las acciones para su atención.
- Supervisar los mantenimientos en los inmuebles del C5, con el objeto de vigilar su cumplimiento y el correcto funcionamiento del equipamiento después de las actividades.
- Organizar las actividades para la atención de fallas y mantenimientos planeados o urgentes, con el objeto de agilizar su solución y no interferir o vulnerar la seguridad de los inmuebles.
- Elaborar los reportes de atención (notas informativas) de las actividades de mantenimiento a los sistemas de seguridad de los C2 y C5, mediante supervisión y la gestión de la información proveniente de los registros de



incidentes y producto de las actividades, a fin de documentar los procesos correspondientes.

- Gestionar los accesos y ejecución de trabajos en las áreas de los inmuebles del C5, así como el resguardo del registro del personal en el sistema EBI, a fin de dar soporte logístico.
- Resguardar la seguridad de los inmuebles y el personal, a fin de que se cumplan con las normas de seguridad requeridas por parte de los proveedores y personal interno en la ejecución de trabajos.
- Actualizar las altas y bajas en el sistema EBI así como los registros, asignación de perfiles, estatus de tarjetas, historial de accesos que se encuentran en el sistema, a fin de contar con una memoria de consulta para cualquier requerimiento.

**PUESTO:** Dirección de Administración de Proyectos de Sistemas de Información

- Dirigir la gestión de proyectos y procesos específicos, para asegurar el correcto desempeño y disponibilidad de los sistemas y subsistemas involucrados en los servicios proporcionados por y para C5.
- Asegurar el cumplimiento de los acuerdos y compromisos con los proveedores relacionados con los sistemas y bases de datos, para garantizar el correcto funcionamiento de los mismos.
- Evaluar técnicamente las solicitudes de desarrollo y/o modificación de sistemas solicitadas por las áreas usuarios, con la finalidad de realizar la planificación del proyecto.
- Coordinar la integración de la documentación generada para los sistemas y/o bases de datos que cumplan con los estándares establecidos, para asegurar que cumplan con los requisitos técnicos y administrativos correspondientes.
- Coordinar los proyectos de desarrollo de sistemas y aplicación de nuevas tecnologías en los sistemas de C5, mediante la aplicación de metodologías, con el fin de cubrir con los requerimientos solicitados.
- Asegurar el avance de los proyectos de desarrollo y modificación de los sistemas en proceso, para evitar retrasos o fallas en los mismos.
- Asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas una vez liberados a producción, con el objetivo de mantener la operatividad del C5.
- Difundir la utilización de nuevas herramientas en materia de desarrollo de sistemas que sean aplicables en los proyectos informáticos del C5, con el objetivo de impulsar una mejora continua.
- Establecer los estándares de calidad en materia de sistemas a través de procesos y metodologías, para asegurar el correcto funcionamiento de los mismos.



- Definir los estándares de pruebas de software mediante metodologías, para asegurar el correcto funcionamiento técnico de los sistemas.
- Establecer el proceso de seguimiento de proyectos de sistemas de información, a través de procesos y procedimientos que apoyen con el desarrollo de los mismos.

**PUESTO:** Subdirección de Desarrollo y Aplicación de Nuevas Tecnologías

- Establecer el plan de desarrollo tecnológico de acuerdo a la viabilidad de los requerimientos y solicitudes de desarrollo de sistemas de información, con el fin de realizar el plan de trabajo general.
- Definir metodologías a través de mesas de trabajo para la detección de necesidades tecnológicas de las áreas solicitantes.
- Analizar la viabilidad de los requerimientos solicitados para el desarrollo de sistemas de Información, a través de la documentación generada, con fin de determinar el alcance del proyecto.
- Administrar los recursos y las tareas asignadas en las diferentes etapas del proceso, de acuerdo al plan de desarrollo.
- Definir las fechas de compromiso del plan de desarrollo de los sistemas de información, a través de un documento que formará parte del Proyecto de Sistemas de Información.
- Coordinar el uso de nuevas tecnologías a través de la difusión de los mismos que ayuden al desarrollo de sistemas de información.
- Determinar el uso de las diferentes nuevas tecnologías, a partir de la evaluación de la más adecuada dependiendo del desarrollo tecnológico a realizar, con el fin de contar con los elementos adecuados para el desarrollo del sistema.
- Administrar la puesta en marcha de ambientes de desarrollo de sistemas de información a través de los procesos definidos, con el fin de llevar a cabo las pruebas de las nuevas tecnologías a implementar.
- Establecer los estándares para la elaboración de la documentación técnica requerida, para el desarrollo de Sistemas de Información.
- Promover el uso de metodologías para la documentación de análisis, diseño y desarrollo de sistemas de Información, con el fin de contar con información técnica del desarrollo del sistema.
- Coordinar la creación de los formatos documentales que apoyen en cada una de las etapas del desarrollo de sistemas de información.
- Instruir la utilización de la documentación, a través de mesas de trabajo, para asegurar la correcta difusión de la información del desarrollo de sistemas de información.



- Planear las actividades requeridas para que los mantenimientos y el funcionamiento de las bases de datos se realicen en forma correcta y en los tiempos establecidos.
- Validar que se ejecuten los mantenimientos preventivos a las bases de datos conforme al plan de trabajo establecido, a fin de prever fallas que afecten la correcta operación.
- Verificar las funcionalidades que se realicen sobre las bases de datos, para asegurar su correcta ejecución.
- Definir los estándares para la creación y diseño de las bases de datos con el fin de contar con bases de datos homologadas.
- Gestionar la entrega de la información solicitada de las diferentes bases de datos de C5 y externas a las cuales se tenga acceso, con el fin de cumplir las solicitudes de las áreas.
- Definir estándares de pruebas funcionales a través de las metodologías que ayuden a determinar el correcto funcionamiento de los sistemas o las mejoras continuas a los mismos.
- Validar que se realicen las pruebas funcionales a los sistemas que se encuentren en proceso de liberación, a través de los protocolos de pruebas para asegurar su correcto funcionamiento en producción.
- Planear las pruebas a realizar en los sistemas, a través de la elaboración del calendario y protocolos de prueba para asegurar su correcto funcionamiento, diseño y la experiencia de usuario esperada en cada sistema.
- Difundir herramientas y metodologías que apoyen la generación de pruebas funcionales en los sistemas de información a través de documentación y mesas de trabajo, con el fin de impulsar mejoras en el proceso de pruebas de sistemas.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Administración y Análisis de Datos

- Diseñar la estructura de las bases de datos, derivado de solicitudes de desarrollo de sistemas de información o análisis de datos, con el fin de asegurar la disponibilidad de la información.
- Proponer herramientas para las tareas de diseño y documentación sobre la estructura de nuevas bases de datos y cualquier modificación o cambio que se realice en las mismas, para tener un control de versiones.
- Elaborar la documentación referente a: diccionario de datos, control de acceso, diagramas de entidad relación, normalización esquemática, localización lógica, física y parámetros de tablas a través de los estándares establecidos, con el fin de tener un soporte documental de la base de datos.



- Evaluar la estructura de base de datos de acuerdo a la recopilación y análisis de las necesidades de las solicitudes de los sistemas de información, a través de herramientas y procesos definidos, para obtener modelos de datos conceptuales y lógicos.
- Validar alternativas para la toma de decisiones de negocios, incluyendo el tipo de datos a utilizar, a través de los estándares establecidos para la implementación del diseño general de base de datos.
- Gestionar mantenimientos de bases de datos, así como los manejadores que se implementan y operan en el C5, a través de las herramientas establecidas, con el fin de tener en óptimas condiciones las bases de datos.
- Diseñar procedimientos y controles de mantenimiento para base de datos a través de metodologías y estándares que sirvan de prevención a problemas comunes.
- Analizar la estructura de las bases de datos a través de procesos establecidos para generar mejoras y administrar sus requerimientos.
- Elaborar el análisis de impacto para cambios en base de datos, conforme a la metodología establecida, a fin de realizar correcciones a problemáticas operativas diarias.
- Analizar datos de los sistemas de información que involucren la interacción con base de datos a través de herramientas establecidas, con el fin de asegurar la integridad de la información.
- Gestionar el desarrollo de procedimientos y controles a través de metodologías para asegurar la calidad y la integridad de la información de base de datos.
- Diseñar estructuras y consultas de bases de datos, a través de herramientas estandarizadas, con el fin de automatizar tareas relacionadas con la inserción, extracción o borrado de información aplicables a base de datos.
- Elaborar planes de alta disponibilidad, a través de las mejores prácticas de base de datos, que garanticen el acceso a la información.
- Verificar la seguridad de los accesos a bases de datos, a través de las herramientas establecidas para evitar el uso mal intencionado o no autorizado encargándose de limitar a los perfiles de usuarios a ejecutar únicamente las operaciones permitidas.

**PUESTO:** Enlace de Apoyo en Administración y Análisis de Datos “A”

- Analizar los tipos de modelos de base de datos derivados de nuevas solicitudes, a partir de procesos establecidos, con el fin de poder contar con bases de datos estandarizadas.
- Presentar los requisitos necesarios para el diseño y modelado de base de datos que integrarán nuevos sistemas de información, a través de la documentación estandarizada para dicho fin, con el propósito de especificar la información solicitada.
- Integrar ambientes de desarrollo de los diferentes gestores de base de datos con las características necesarias, a través de las herramientas establecidas para las nuevas solicitudes.



- Integrar soluciones de seguridad, y recuperación de información en caso de desastres para las nuevas solicitudes de base de datos, a través de las herramientas establecidas, con el fin de poder asegurar la información que contendrán dichas bases de datos.
- Revisar la disponibilidad y funcionalidad de la base de datos que recopila la información de los sistemas que integran al C5, a través de las herramientas establecidas, con el propósito de asegurar la información esperada.
- Identificar fallas reportadas mediante la asignación de tickets y proporcionar soluciones inmediatas para mitigar problemas que de manera temporal afecten el correcto rendimiento de bases de datos en operación.

**PUESTO:** Enlace de Apoyo en Administración y Análisis de Datos “B”

- Realizar procesos de adecuación e integración en ambiente de desarrollo para altas, cambios o modificaciones relacionadas con base de datos.
- Presentar propuestas de mejora continua de base de datos siendo verificadas en un ambiente aislado, para su posterior implementación en producción.
- Integrar herramientas a través de ambientes de desarrollo y producción para la gestión de diferentes solicitudes de extracción de información de base de datos.
- Gestionar los procedimientos y controles en los proyectos de bases de datos, para asegurar la calidad y la integridad de estas.
- Procesar las tareas de análisis y mantenimiento de base de datos de los sistemas de información en operación a través de los procedimientos establecidos, con el fin de asegurar el correcto funcionamiento de los mismos.
- Integrar trabajos periódicos de mejora de desempeño y mantenimiento a base de datos a través de la aplicación de las políticas de respaldo y recuperación de información, para asegurar la disponibilidad de la información.
- Sistematizar procesos de consulta para mejora del rendimiento de los diferentes manejadores de base de datos, a través de las herramientas establecidas, con el fin de mantener el correcto funcionamiento de los mismos.
- Elaborar reportes estadísticos de desempeño de base de datos, a través de las herramientas propias del manejador en uso, con el fin de poder determinar las posibles mejoras a los manejadores de bases de datos.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Nuevas Tecnologías

- Proponer la configuración de ambientes de desarrollo de sistemas de información, con el objetivo de promover y efectuar mejoras continuas a los procesos y sistemas.
- Evaluar el desempeño de los desarrollos de sistemas de información, para evaluar su viabilidad y funcionalidad esperada.
- Verificar las herramientas y procesos necesarios para la implementación de la seguridad en el desarrollo de sistemas de información.



- Seleccionar herramientas de desarrollo de sistemas de información que apoyen y aporten nuevas formas de realizar los procesos.
- Coordinar el desarrollo de tecnologías móviles y de integración con tecnologías externas que apoyen con las funcionalidades esperadas de los sistemas de información.
- Verificar el desarrollo de sistemas o aplicaciones móviles que ayuden al seguimiento y funcionamiento de los sistemas de información.
- Supervisar la integración de sistemas externos con los sistemas de información del C5, asegurando el correcto intercambio de información.
- Examinar la arquitectura informática, a través de los procesos definidos para desarrollar los sistemas y las tendencias tecnológicas del C5.
- Definir los estándares de comunicación entre diferentes sistemas de información. a través de mesas de trabajo, salvaguardando la integridad y seguridad de la información.
- Supervisar que la información del Portal Web del C5 se encuentre actualizada de acuerdo a los requerimientos de las áreas responsables, con el propósito de mantenerlo actualizado.
- Validar que el Portal Web del C5 cumpla con el diseño tecnológico y gráfico conforme al manual de identidad institucional, con el propósito de cumplir con los estándares establecidos.
- Supervisar el contenido multimedia que se genera para fines del C5 y que pueden ser difundidos a través de diferentes sistemas de información. con el propósito de brindar información a la ciudadanía de manera dinámica.

**PUESTO:** Enlace de Desarrollo de Nuevas Tecnologías “A”

- Desarrollar los sistemas y/o aplicaciones móviles a través de las herramientas definidas, que apoyen con las funcionalidades esperadas de los sistemas de información. Registrar el control de versiones de los desarrollos de los sistemas y/o aplicaciones móviles a través de las herramientas establecidas para el seguimiento de las funcionalidades.
- Realizar el desarrollo de procesos automáticos a través de la integración de otros sistemas de información externos a C5, con el fin de realizar intercambio de información de forma segura.
- Aplicar los estándares de intercambio de información entre diferentes sistemas con el fin de facilitar su integración.

**PUESTO:** Enlace de Desarrollo de Nuevas Tecnologías “B”

- Desarrollar los sistemas y/o aplicaciones móviles a través de las herramientas definidas, que apoyen con las funcionalidades esperadas de los sistemas de información. Registrar el control de versiones de los desarrollos de los sistemas y/o aplicaciones móviles a través de las herramientas establecidas para el seguimiento de las funcionalidades.



- Realizar el desarrollo de procesos automáticos a través de la integración de otros sistemas de información externos a C5, con el fin de realizar intercambio de información de forma segura.
- Aplicar los estándares de intercambio de información entre diferentes sistemas con el fin de facilitar su integración.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Diseño y Desarrollo de Sistemas de Información

- Supervisar el desarrollo de los sistemas de información conforme a los requerimientos y el plan de desarrollo establecido, para asegurar que se cumplan en tiempo y forma.
- Proponer las mejores prácticas para el desarrollo de sistemas de información a fin de cumplir con el plan de desarrollo establecido.
- Facilitar los recursos y herramientas necesarias para el desarrollo de sistemas de información, a través de repositorios, con el fin de ayudar al correcto desarrollo de sistemas.
- Validar que el desarrollo de los sistemas de información cumpla con el diseño tecnológico y gráfico conforme al manual de identidad institucional, con el propósito de cumplir con los estándares establecidos.
- Dar seguimiento a las mejoras continuas en los sistemas y aplicaciones de información a través de las solicitudes de desarrollo, con el propósito de mantener los sistemas actualizados.
- Desarrollar procesos automáticos que faciliten la publicación y disposición de la información a través de los sistemas de información, con el fin de poder tener información actualizada.

**PUESTO:** Enlace de Diseño de Patrones de Desarrollo de Sistemas de Información "A"

- Realizar el código del sistema de información conforme a los requerimientos establecidos, para crear las funcionalidades.
- Desarrollar los sistemas de información conforme al plan de desarrollo previamente establecido, con el propósito de contar con las funcionalidades solicitadas.
- Registrar la versión del código fuente de los diferentes desarrollos de sistemas de información, a través de herramientas estandarizadas, con el fin de identificar los cambios realizados.
- Configurar las herramientas requeridas en los ambientes de desarrollo para la programación de sistemas de información.
- Realizar las mejoras continuas en los sistemas y aplicaciones solicitadas a través de las herramientas establecidas, con el fin de mantener en óptimas condiciones los sistemas de información desarrollados.
- Actualizar la información solicitada en el Portal Web del C5 para su visualización.
- Presentar las mejoras de herramientas o procesos automáticos que apoyen en el correcto funcionamiento del Portal Web.



- Comprobar el correcto funcionamiento del Portal Web del C5, a fin de asegurar la disponibilidad de la información.

**PUESTO:** Enlace de Diseño de Patrones de Desarrollo de Sistemas de Información "B"

- Realizar el código del sistema de información conforme a los requerimientos establecidos, para crear las funcionalidades.
- Desarrollar los sistemas de información conforme al plan de desarrollo previamente establecido, con el propósito de contar con las funcionalidades solicitadas.
- Registrar la versión del código fuente de los diferentes desarrollos de sistemas de información, a través de herramientas estandarizadas, con el fin de identificar los cambios realizados.
- Configurar las herramientas requeridas en los ambientes de desarrollo para la programación de sistemas de información.
- Realizar las mejoras continuas en los sistemas y aplicaciones solicitadas a través de las herramientas establecidas, con el fin de mantener en óptimas condiciones los sistemas de información desarrollados.
- Actualizar la información solicitada en el Portal Web del C5 para su visualización.
- Presentar las mejoras de herramientas o procesos automáticos que apoyen en el correcto funcionamiento del Portal Web.
- Comprobar el correcto funcionamiento del Portal Web del C5, a fin de asegurar la disponibilidad de la información.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control de Calidad en los Sistemas de Información

- Diseñar los estándares y planes de pruebas para los diferentes sistemas de información, a través de herramientas y procesos estandarizados, con el fin de poder verificar la funcionalidad de los sistemas.
- Proponer herramientas y metodologías, a través de mesas de trabajo, con el fin de tener un apoyo a las pruebas de los sistemas de información.
- Elaborar los protocolos y casos de prueba a través de la definición de procesos y procedimientos que apoyen a la verificación del correcto funcionamiento de la información.
- Asesorar sobre el procedimiento establecido a través de la ejecución de las pruebas correspondientes que ayuden a determinar el correcto funcionamiento del sistema de información evaluado.
- Planear la ejecución de las pruebas a los sistemas de información de acuerdo al plan de trabajo establecido, con el fin de cumplir con los tiempos de entrega del proyecto.
- Validar que el ambiente requerido para la ejecución de las pruebas se encuentre habilitado a través del procedimiento establecido, con el fin de asegurar que las pruebas se puedan ejecutar de forma correcta.



- Aprobar los protocolos y casos de prueba específicos a través de la revisión de la documentación generada, con el fin de realizar la evaluación del sistema de información.
- Controlar la ejecución de todas las pruebas requeridas a través de los procedimientos establecidos, con el fin de asegurar que la evaluación del sistema de información se ejecute de forma correcta.
- Evaluar mejoras para los sistemas de información a través de la documentación generada derivado del resultado de las pruebas ejecutadas con el fin de mejorar la funcionalidad del sistema.
- Elaborar un informe con los resultados de las pruebas ejecutadas al sistema de información evaluado acorde a la documentación estandarizada, con el fin de contar con el estatus de la funcionalidad del sistema.
- Estimar el impacto de los errores detectados durante la ejecución de las pruebas a través de los procedimientos establecidos, con el fin de poder estimar el riesgo del proyecto.
- Calificar el funcionamiento del Sistema de Información conforme al ciclo de pruebas, con el fin de proceder a la liberación del mismo.

**PUESTO:** Enlace de Monitoreo de Aplicaciones

- Informar el avance de las pruebas a los sistemas de información, conforme al plan de trabajo, a través de la generación de documentación establecida, para conocer el avance del sistema.
- Revisar que los ambientes se encuentren dentro de los parámetros necesarios a través de los procedimientos establecidos para realizar pruebas.
- Comprobar la correcta ejecución de los protocolos durante el inicio, desarrollo y conclusión del ciclo de pruebas, a través de un control de los protocolos con el fin de asegurar que se ejecutan todas las pruebas.
- Interpretar el avance del ciclo de pruebas, a través del resultado de los protocolos, para determinar algún inconveniente que impida la ejecución de las mismas.
- Integrar los planes, protocolos y ciclos de pruebas a los sistemas de información conforme al plan de trabajo, para tener el resultado general de las pruebas.
- Recabar los datos necesarios para integrar la documentación que servirá para el registro de las actividades del ciclo de pruebas.
- Organizar casos de prueba para la ejecución en los ambientes de prueba aplicados a los sistemas de información, con el fin de poder determinar la correcta funcionalidad del sistema.
- Procesar los datos recabados a través de procesos y procedimientos para el monitoreo del ciclo de pruebas a los sistemas y/o aplicaciones.

**PUESTO:** Subdirección de la Gestión de Calidad de Sistemas

- Planear el seguimiento de los proyectos de sistemas de información, a través de estándares internos, con el fin de mantener el control de las actividades planeadas.



- Verificar el cumplimiento del calendario de actividades y los procesos correspondientes de cada uno de los proyectos de sistemas de información que se encuentren activos, a través de revisiones periódicas, para asegurar el desarrollo de las actividades planeadas.
- Gestionar la generación de estándares de procesos que ayuden al seguimiento de los proyectos de sistemas de información planeados, a través de mesas de trabajo que fomenten la generación de los mismos.
- Difundir los procesos establecidos a través de documentos, pláticas o mesas de trabajo para el seguimiento de los proyectos de sistemas de información.
- Planear el mantenimiento de los diferentes sistemas de información a través de los procesos establecidos, con el fin de mantener los servicios estables.
- Coordinar la ejecución de los mantenimientos de los sistemas de información que se encuentran en producción, con el fin de evitar problemas en la operación de las áreas involucradas.
- Asegurar la ejecución de las medidas correctivas a los sistemas de información que se encuentran en producción para evitar problemas con los servicios.
- Promover el uso de herramientas de mantenimiento a través de mesas de trabajo que apoyen a la identificación de mejoras y/o correcciones que se deban realizar sobre los sistemas de información.
- Validar la actualización y/o mejora de las configuraciones de los sistemas de información a través de los procesos definidos, con el fin de brindar un mejor servicio del sistema.
- Definir los estándares de documentación de los mantenimientos preventivos y correctivos de los sistemas de información, a través de mesas de trabajo, que apoyen en la mejora continua de los sistemas de información.
- Evaluar el resultado de mantenimiento preventivo y correctivo realizado a los sistemas de información, a través de los procesos definidos, con el objetivo de poder medir el comportamiento de los mismos.
- Coordinar la ejecución de revisiones periódicas a los servicios involucrados de cada uno de los sistemas de información, con el fin de poder contar con la información requerida.
- Coordinar las actividades necesarias para la implementación de nuevos sistemas de información y/o actualizaciones a la misma en producción, asegurando el correcto funcionamiento de los mismos.
- Definir el plan de trabajo necesario a través de los procesos definidos para realizar las actividades de implementación de nuevos sistemas de información y/o actualizaciones.
- Verificar que la documentación generada para las actividades se encuentre completa y que cumpla con los estándares establecidos, a través de la documentación generada.
- Establecer lineamientos de control para cada una de las actividades, a través de metodologías específicas, a fin de asegurar que no exista un riesgo en la operación de los sistemas de información.
- Evaluar que la implementación y/o actualización de los sistemas de información se encuentre funcionando de forma correcta, a través de las herramientas establecidas para dicho fin.



**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Medición y Análisis de Sistemas de Información

- Elaborar el plan de trabajo para realizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo a los sistemas de Información, a fin de garantizar su operación.
- Supervisar la ejecución de las actividades necesarias conforme al plan de trabajo, para actualizar y/o corregir alguna funcionalidad en los sistemas de información productivos.
- Asegurar la entrega de los resultados derivados de las actividades ejecutadas durante el mantenimiento de los sistemas de información, con el fin de mantener los sistemas funcionando de forma correcta.
- Identificar las mejoras al funcionamiento de los sistemas de información a partir de mantenimiento ejecutado, para poder realizar la planificación del mismo.
- Supervisar la entrega de los informes relativos al desempeño y operación de los sistemas de información posterior al mantenimiento realizado, a través de los procesos establecidos, con el fin de contar con la información necesaria de la funcionalidad del sistema.
- Analizar la operación de los sistemas de información, derivado de los mantenimientos preventivos y correctivos a los mismos, con el fin de realizar la planeación de la mejora continua.
- Diseñar los informes relativos a la medición del desempeño y operación de los sistemas de Información productivos derivado de los mantenimientos que ayuden a identificar los posibles errores y mejoras de los sistemas.
- Verificar los resultados derivados de las actividades ejecutadas durante el mantenimiento de los sistemas de información conforme a los informes generados, con el fin de poder identificar las mejoras a los sistemas.
- Asegurar la identificación de las mejoras y/o actualizaciones requeridas en las configuraciones de los sistemas de información, a partir del resultado de los mantenimientos a los sistemas de información, con el fin de poder evaluar su correcto funcionamiento.
- Consolidar la información relativa a los análisis, mediciones, mejoras y actualizaciones realizadas y derivadas del mantenimiento de sistemas de información, para contar con los datos necesarios acerca de su funcionamiento.

**PUESTO:** Enlace de Análisis de Aplicaciones "A"

- Analizar los resultados derivados de los mantenimientos preventivos y/o correctivos a los sistemas de información, a través de los procesos establecidos, para poder obtener las mejoras continuas de los sistemas.
- Realizar la carga de información a los sistemas estratégicos según requiera la operación y actualizaciones de los sistemas, a través de las herramientas establecidas, con el fin de tener actualizada la información de los sistemas.



- Aplicar pruebas para verificar la validez funcional, la integridad de los datos y el rendimiento de los sistemas táctico- operativos, con el fin de poder determinar la funcionalidad del sistema.
- Monitorear el desempeño, rendimiento y atención de fallas de los sistemas estratégicos conforme a las herramientas establecidas para prevenir la pérdida de funcionalidades y se mantengan sin interrupción las 24 horas del día.
- Recabar información de los incidentes reportados, relativos a los sistemas estratégicos a través de las herramientas establecidas, con el fin de proponer y/o aplicar soluciones para la mejora de los sistemas.
- Compilar la información de los requerimientos de mejora de los servicios que proveen los sistemas estratégicos, a través de la generación de documentación establecida, con el fin de realizar la planeación de la mejora.
- Integrar la evidencia de las directrices para el análisis de riesgos de los diversos sistemas implementados, con el fin de realizar la planeación de la mejora de los sistemas.

**PUESTO:** Enlace de Análisis de Aplicaciones “B”

- Analizar los resultados derivados de los mantenimientos preventivos y/o correctivos a los sistemas de información, a través de los procesos establecidos, para poder obtener las mejoras continuas de los sistemas.
- Realizar la carga de información a los sistemas estratégicos según requiera la operación y actualizaciones de los sistemas, a través de las herramientas establecidas, con el fin de tener actualizada la información de los sistemas.
- Aplicar pruebas para verificar la validez funcional, la integridad de los datos y el rendimiento de los sistemas táctico- operativos, con el fin de poder determinar la funcionalidad del sistema.
- Monitorear el desempeño, rendimiento y atención de fallas de los sistemas estratégicos conforme a las herramientas establecidas para prevenir la pérdida de funcionalidades y se mantengan sin interrupción las 24 horas del día.
- Recabar información de los incidentes reportados, relativos a los sistemas estratégicos a través de las herramientas establecidas, con el fin de proponer y/o aplicar soluciones para la mejora de los sistemas.
- Compilar la información de los requerimientos de mejora de los servicios que proveen los sistemas estratégicos, a través de la generación de documentación establecida, con el fin de realizar la planeación de la mejora.
- Integrar la evidencia de las directrices para el análisis de riesgos de los diversos sistemas implementados, con el fin de realizar la planeación de la mejora de los sistemas.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de Sistemas de Información



- Validar el correcto funcionamiento de los sistemas de información del C5 a través de los procesos definidos, con el fin de conocer el estatus de los sistemas.
- Administrar los niveles de seguridad, acceso y permisos de usuarios conforme a las necesidades de los sistemas de información que ayuden a evitar alguna vulnerabilidad en el sistema.
- Establecer procesos y planes de contingencia que ayuden a la estabilidad de los sistemas de información, a través de metodologías, con el fin de poder tener una pronta respuesta ante eventualidades.
- Supervisar la ejecución de los planes de análisis de riesgos a los sistemas de información a través de los procesos establecidos, con el fin de poder determinar la seguridad de los sistemas.
- Consolidar los reportes generados de los incidentes y fallas de los sistemas de información conforme al plan establecido para poder evaluar su posterior mejora.
- Coordinar la instalación de actualizaciones y nuevas versiones de los sistemas de información conforme al plan de trabajo, con el fin de asegurar que la ejecución se realizó en tiempo y forma.
- Verificar que las actividades a realizar para la implementación y/o actualización se realicen conforme al plan de trabajo establecido, para asegurar su correcta ejecución.
- Validar la elaboración de reportes de control de las actividades de implementación y/o actualización de sistemas de información, conforme a los procesos establecidos, para asegurar el correcto proceso de implementación.
- Supervisar las actividades relacionadas con la configuración de los sistemas de información a través de la elaboración de documentación establecida, para asegurar que el sistema se encuentre funcionando de forma correcta.

**PUESTO:** Enlace de la Operación de Sistemas de Información "A"

- Aplicar los mantenimientos correctivos y preventivos a los sistemas de información conforme al plan de trabajo, para asegurar que los sistemas se encuentren funcionando de forma correcta.
- Ejecutar los procesos y configuraciones definidos para la mejora o corrección del funcionamiento de los sistemas de información.
- Realizar la ejecución de las tareas programadas o procesos automáticos a través de las herramientas establecidas, a fin de agilizar el proceso de los mantenimientos preventivos y correctivos.
- Reportar posibles problemáticas derivadas de la ejecución de los mantenimientos correctivos y/o preventivos a los sistemas de información, a través de la documentación establecida, con el fin de considerar mejoras al sistema.
- Verificar que la documentación y procesos para la implementación y/o actualización de los sistemas de información se encuentren completos, conforme a los estándares establecidos, con el fin de poder realizar las actividades de forma correcta.



- Ejecutar los procesos para la implementación y/o actualización de los sistemas de información conforme al plan de trabajo, para asegurar que los sistemas se encuentren funcionando de forma correcta.
- Revisar que el funcionamiento del sistema de información sea correcto posterior a la actividad conforme a los procesos establecidos, con el fin de asegurar su correcta funcionalidad y mejora.
- Registrar en los informes correspondientes el resultado de la actividad conforme a los documentos establecidos, con el fin de contar con evidencia de los cambios y del correcto funcionamiento del sistema

**PUESTO:** Enlace de la Operación de Sistemas de Información "B"

- Aplicar los mantenimientos correctivos y preventivos a los sistemas de información conforme al plan de trabajo, para asegurar que los sistemas se encuentren funcionando de forma correcta.
- Ejecutar los procesos y configuraciones definidos para la mejora o corrección del funcionamiento de los sistemas de información.
- Realizar la ejecución de las tareas programadas o procesos automáticos a través de las herramientas establecidas, a fin de agilizar el proceso de los mantenimientos preventivos y correctivos.
- Reportar posibles problemáticas derivadas de la ejecución de los mantenimientos correctivos y/o preventivos a los sistemas de información, a través de la documentación establecida, con el fin de considerar mejoras al sistema.
- Verificar que la documentación y procesos para la implementación y/o actualización de los sistemas de información se encuentren completos, conforme a los estándares establecidos, con el fin de poder realizar las actividades de forma correcta.
- Ejecutar los procesos para la implementación y/o actualización de los sistemas de información conforme al plan de trabajo, para asegurar que los sistemas se encuentren funcionando de forma correcta.
- Revisar que el funcionamiento del sistema de información sea correcto posterior a la actividad conforme a los procesos establecidos, con el fin de asegurar su correcta funcionalidad y mejora.
- Registrar en los informes correspondientes el resultado de la actividad conforme a los documentos establecidos, con el fin de contar con evidencia de los cambios y del correcto funcionamiento del sistema

**PUESTO:** Enlace de la Operación de Sistemas de Información "C"

- Aplicar los mantenimientos correctivos y preventivos a los sistemas de información conforme al plan de trabajo, para asegurar que los sistemas se encuentren funcionando de forma correcta.



- Ejecutar los procesos y configuraciones definidos para la mejora o corrección del funcionamiento de los sistemas de información.
- Realizar la ejecución de las tareas programadas o procesos automáticos a través de las herramientas establecidas, a fin de agilizar el proceso de los mantenimientos preventivos y correctivos.
- Reportar posibles problemáticas derivadas de la ejecución de los mantenimientos correctivos y/o preventivos a los sistemas de información, a través de la documentación establecida, con el fin de considerar mejoras al sistema.
- Verificar que la documentación y procesos para la implementación y/o actualización de los sistemas de información se encuentren completos, conforme a los estándares establecidos, con el fin de poder realizar las actividades de forma correcta.
- Ejecutar los procesos para la implementación y/o actualización de los sistemas de información conforme al plan de trabajo, para asegurar que los sistemas se encuentren funcionando de forma correcta.
- Revisar que el funcionamiento del sistema de información sea correcto posterior a la actividad conforme a los procesos establecidos, con el fin de asegurar su correcta funcionalidad y mejora.
- Registrar en los informes correspondientes el resultado de la actividad conforme a los documentos establecidos, con el fin de contar con evidencia de los cambios y del correcto funcionamiento del sistema

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Calidad en los Procesos y Sistemas de Información

- Verificar los requerimientos de desarrollo de sistemas de información solicitados por el área usuaria, mediante la elaboración de documentación y reuniones que apoyen a la correcta definición de la solicitud.
- Identificar las necesidades de mejora, a partir de las mejores prácticas de desarrollo, a fin de detectar problemas en las primeras etapas del desarrollo a los requerimientos.
- Consolidar la documentación generada en cada una de las etapas del desarrollo de los sistemas de información, conforme a los estándares definidos.
- Planear mecanismos de defensa a través de formatos de validación y verificación que eviten la intrusión de defectos al contenido del requerimiento.
- Evaluar los procedimientos de implementación para un sistema de información a partir de los requerimientos funcionales y no funcionales, con el fin de asegurar el correcto funcionamiento del sistema.
- Supervisar que las actividades y etapas del desarrollo de los sistemas de información se realicen en los tiempos establecidos en el plan de trabajo acordado, para evitar retrasos en la implementación del mismo.
- Validar que la metodología establecida para los procesos y/o etapas de desarrollo se aplique de forma correcta para validar la continuidad del proyecto.



- Establecer acciones de seguimiento y control de riesgos en el proceso de seguimiento a los desarrollos de sistemas de información, a través de los instrumentos definidos, para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- Programar sesiones de revisión durante el proceso de desarrollo de sistemas de información, a través de un calendario de seguimiento, para garantizar que se cumplan con los requisitos esperados.
- Validar la entrega y aceptación de los sistemas de información desarrollados y/o modificados a través de la información generada, con el fin de realizar la documentación necesaria para su entrega.
- Elaborar la documentación necesaria a través de los estándares documentales, para la entrega de los sistemas de información desarrollados.
- Supervisar que se cuente con la infraestructura necesaria, a través de la solicitud de requerimientos técnicos del proyecto, para la incorporación del sistema de información al entorno de producción.
- Programar la entrega y aceptación del sistema de información por parte del área usuaria a través de una reunión y/o escrito, con el propósito de liberar el sistema en el entorno de producción.
- Verificar el correcto funcionamiento del sistema de información en el entorno de producción, con respecto al documento de requerimientos inicial.

**PUESTO:** Enlace de Calidad de los Aplicativos “A”

- Recabar, integrar y organizar la documentación de las actividades, etapas del desarrollo y proceso de calidad realizado a los sistemas de información, conforme a los estándares establecidos, con el fin de llevar a cabo el control de la información.
- Gestionar revisiones al avance del desarrollo de sistemas de información conforme al plan de trabajo establecido, para asegurar el cumplimiento del mismo.
- Reportar las posibles desviaciones en el plan de trabajo establecido a través de los requerimientos y compromisos de entrega, para asegurar que el proyecto se entregue en tiempo.
- Presentar la documentación del resultado de los procesos de calidad de la entrega y aceptación de los sistemas de información desarrollados y/o modificados, para medir el avance del proyecto.

**PUESTO:** Enlace de Calidad de los Aplicativos “B”

- Recabar, integrar y organizar la documentación de las actividades, etapas del desarrollo y proceso de calidad realizado a los sistemas de información, conforme a los estándares establecidos, con el fin de llevar a cabo el control de la información.
- Gestionar revisiones al avance del desarrollo de sistemas de información conforme al plan de trabajo establecido, para asegurar el cumplimiento del mismo.



- Reportar las posibles desviaciones en el plan de trabajo establecido a través de los requerimientos y compromisos de entrega, para asegurar que el proyecto se entregue en tiempo.
- Presentar la documentación del resultado de los procesos de calidad de la entrega y aceptación de los sistemas de información desarrollados y/o modificados, para medir el avance del proyecto.



## PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

### Listado de procedimientos

1. Monitoreo de los componentes que integran y sustentan el Sistema de Difusión de Alerta Sísmica (DAS).
2. Administración del almacén de bases de datos de los sistemas.
3. Atención de incidentes de Sistemas y Equipamiento Tecnológico, Comunicaciones, Infraestructura, Obra civil y/o Electromecánica y análisis de los registros generados.
4. Desarrollo y modificación de Sistemas Informáticos.
5. Mantenimiento preventivo a los sistemas y equipamiento tecnológico, comunicaciones, infraestructura y electromecánica.



**Procedimientos**

**Nombre del Procedimiento:** Monitoreo de los componentes que integran y sustentan el Sistema de Difusión de Alerta Sísmica (DAS).

**Objetivo General:** Atender de manera oportuna los incidentes y alertas identificadas en los componentes que integran el Sistema de Difusión de Alerta Sísmica (DAS), mediante las herramientas de monitoreo del NOC, con la finalidad de garantizar su funcionalidad.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Enlace del Centro de Operación de la Red "A"	Monitorea los sistemas, servicios, servidores, equipos o componentes del sistema Sistema de Difusión de Alerta Sísmica.	5 minutos
2		Identifica alarma(s) o incidente(s) en los sistemas, servicios, servidores, equipos o componentes del sistema Sistema de Difusión de Alerta Sísmica.	5 minutos
3		Actualiza los indicadores de la alerta(s) o incidente(s) en la herramienta de monitoreo.	10 minutos
		<b>¿La alerta persiste?</b>	
		<b>No</b>	
4		Genera Ticket Informativo para que sea revisada por el área correspondiente de manera preventiva.	5 minutos
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento)</b>	
		<b>Sí</b>	
5		Reporta la alerta identificada y sus detalles a las áreas correspondientes.	5 minutos
6		Genera Ticket de atención.	5 minutos



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

7	Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes "A"	Envía el número de Ticket asignado al área correspondiente para su seguimiento.	5 minutos
8		Verifica los detalles del ticket para el correcto seguimiento de las áreas.	5 minutos
9		Notifica la persistencia de cualquier alarma o incidente en cumplimiento de los tiempos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs).	5 minutos
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 50 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- Una alarma encontrada en el monitoreo realizado en el NOC será el detonante del presente procedimiento.
- 2.- El monitoreo de alarmas se realiza las 24 horas del día los 7 días de la semana a través de las herramientas de monitoreo del NOC (Centro de Operación de la Red.)
- 3.- El tiempo indicado de atención es enunciativo más no limitativo, ya que puede variar dependiendo del servidor, sistemas, servicios o componentes involucrados.
- 4.- Los sistemas, servicios, servidores, equipos y componente del sistema DAS son los que se enumeran a continuación y se incluyen los elementos monitoreados por el NOC:
  - SRV-C4I-ASBD-01
  - SRV-C4I-ASBD-02
  - SRV-C4I-ASBD-03
  - SRV-C4I-DAS-03
  - SRV-C4I-DAS-04
  - SRV-C4I-DES-04



- SASPER-01
- SASPER-02
- Equipo de comunicaciones
- CPU: SRV-C4I-ASBD-01, SRV-C4I-ASBD-02 y SRV-C4I-ASBD-03, SRV-C4I-DAS-03, DAS-04 y SRV-C4I-DES-04
- Ping: SASPER-01, SASPER-02, SRV-C4I-ASBD-01, SRV-C4I-ASBD-02 y SRV-C4I-ASBD-03, SRV-C4I-DAS-03, DAS-04 y SRV-C4I-DES-04
- Memoria: SRV-C4I-ASBD-01, SRV-C4I-ASBD-02 y SRV-C4I-ASBD-03, SRV-C4I-DAS-03, DAS-04 y SRV-C4I-DES-04
- Espacio de disco(s): SRV-C4I-ASBD-01, SRV-C4I-ASBD-02 y SRV-C4I-ASBD-03, SRV-C4I-DAS-03, DAS-04 y SRV-C4I-DES-04
- Servicios en SRV-C4I-ASBD-01, ASBD-02 y ASBD-03: MSSQL Service y SQL Agent Service
- Servicios en SRV-C4I-DAS-03 y DAS-04: DAS\_Heart Service y Servicio de Administración IIS
- Seguridad Lógica
- STV's con altavoces
- Sistema de aire acondicionado en Site.

5.- El Sistema de Difusión de Alerta Sísmica (DAS), es un sistema integral que involucra a todas las áreas adscritas a la Dirección General de Tecnologías de acuerdo al equipamiento, componente, servicio y/o sistema que tengan a su cargo.

6.- El presente procedimiento se encuentra vinculado al procedimiento Atención de Incidentes de Sistemas y Equipamiento Tecnológico, Comunicaciones, Infraestructura, Obra Civil y/o Electromecánica.

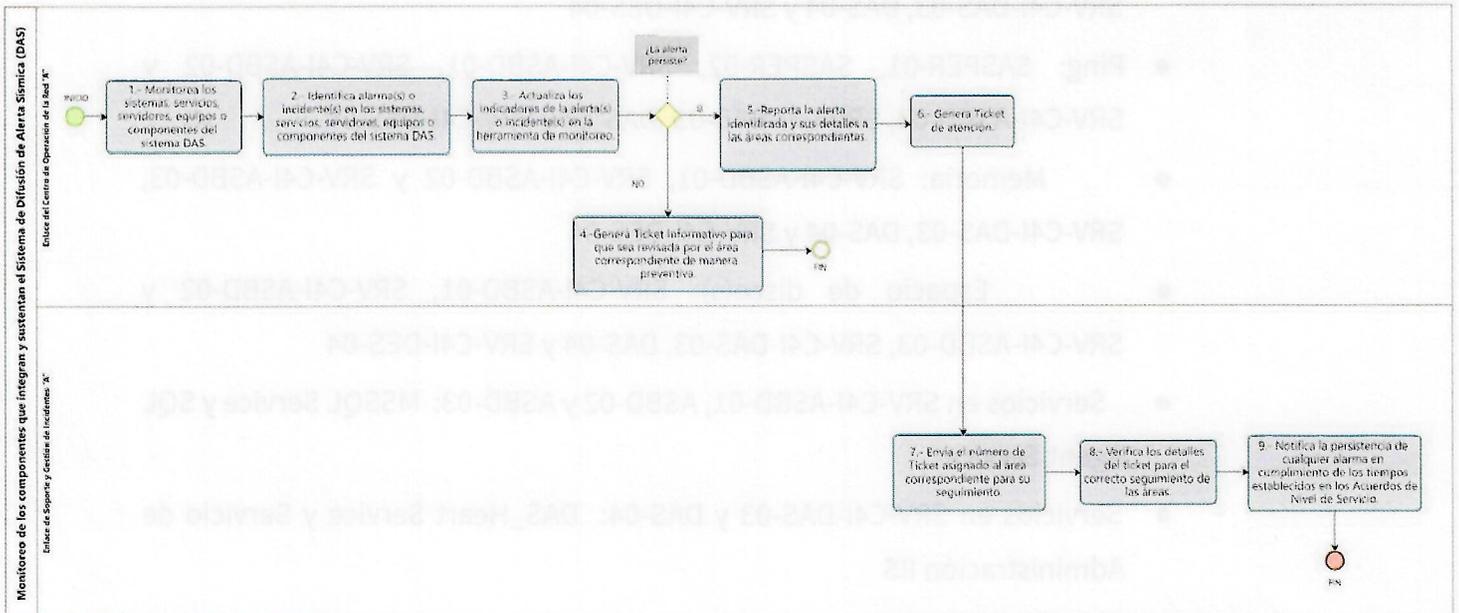
7.- El total de actividades en las que en la Descripción Narrativa se hace referencia al Enlace del Centro de Operación de la Red "A", son de observancia obligatoria para el Enlace del Centro de Operación de la Red "A" a la "B".



8.- El total de actividades en las que en la Descripción Narrativa se hace referencia al Enlace del Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes, son de observancia obligatoria para el Enlace del Centro de Operación de la Red "A" a la "C"

Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Subdirección de Planeación, Investigación y Procedimientos Organizacionales

### Diagrama de Flujo



VALIDÓ

**ING. YESSICA BERENICE GÓMEZ ÁBREGO**  
**JEFA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DEL CENTRO DE OPERACIÓN DE LA RED (NOC)**



**Nombre del Procedimiento:** Administración del almacén de bases de datos de los sistemas.

**Objetivo General:** Administrar la integración y modificación de la información que se encuentra en los almacenes de datos, mediante el empleo de herramientas tecnológicas de almacenamiento, recuperación y actualización de información.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección General de Administración de Tecnologías	Turna oficio de solicitud de información o reporte, enviado por un área del C5.	10 minutos
2	Dirección de Administración de Proyectos de Sistemas de Información	Gira instrucciones acerca del oficio de solicitud de información o reporte.	10 minutos
3	Subdirección de Desarrollo y Aplicación de Nuevas Tecnologías	Analiza la información o reporte solicitado.	20 minutos
4		Turna la solicitud con el análisis realizado, para su atención.	10 minutos
5	Jefatura de Unidad Departamental de Administración y Análisis de Datos	Realiza la búsqueda de la información en el Almacén de Datos.	40 minutos
		<b>¿La información solicitada se encuentra en el Almacén de Datos?</b>	
		<b>No</b>	
6		Notifica al área solicitante que no se encuentra la información solicitada o que el reporte no puede ser generado.	30 minutos
		<b>(Conecta con el Fin del procedimiento)</b>	



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 División Ejecución de Distribución y Procedimientos Organizacionales

		Sí	
7		Realiza el diseño de la solución para la extracción de los datos o generación del reporte solicitado.	2 días
8		Solicita el desarrollo de la solución de la extracción de datos o generación del reporte solicitado.	1 hora
9	Enlace de Apoyo en Administración y Análisis de Datos "A"	Realiza el desarrollo para la extracción de datos o generación del reporte.	5 días
10		Entrega el proceso desarrollado.	1 hora
11	Jefatura de Unidad Departamental de Administración y Análisis de Datos	Revisa el desarrollo.	1 día
12	Enlace de Apoyo en Administración y Análisis de Datos "A"	Realiza la documentación de la solución para la extracción de datos o generación del reporte.	2 días
13		Entrega la documentación generada.	1 hora
14	Jefatura de Unidad Departamental de Administración y Análisis de Datos	Entrega la documentación y la solución de la extracción de datos o generación del reporte para su verificación.	1 día
15	Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control de Calidad en los Sistemas de Información	Verifica la documentación y la solución de la extracción de datos o generación de reportes entregados.	4 días
16		Realiza el diseño y planeación de las pruebas a la solución de la extracción de datos o generación de reportes entregados.	3 días
17		Solicita la instalación del ambiente de pruebas.	1 hora



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal  
y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Determinación  
y Procedimientos Organizacionales

18	Enlace de Monitoreo de Aplicaciones	Presenta el ambiente de pruebas instalado y configurado.	2 días
19	Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control de Calidad en los Sistemas de Información	Supervisa que el ambiente de pruebas se encuentre completo.	1 día
20		Realiza la planificación, los protocolos y ciclos de prueba al sistema conforme a la documentación entregada.	2 días
21		Solicita la ejecución de los protocolos de pruebas conforme al plan establecido.	1 hora
22	Enlace de Monitoreo de Aplicaciones	Monitorea el avance de las pruebas a la solución de la extracción de datos o generación de reportes.	3 días
23		Entrega el resultado de las pruebas realizadas.	1 hora
24	Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control de Calidad en los Sistemas de Información	Integra un informe de los resultados obtenidos de las pruebas programadas.	2 días
		<b>¿Los resultados son satisfactorios?</b>	
		<b>No</b>	
25		Notifica el resultado y las observaciones de las pruebas.	1 día
		<b>(Conecta con la actividad 9)</b>	
		<b>Sí</b>	
26		Informa el resultado de las pruebas satisfactorias.	1 hora
27	Jefatura de Unidad Departamental de	Prepara la solución para su implementación en producción.	2 días



	Administración y Análisis de Datos		
28		Convoca a reunión con el área solicitante para la presentación de la solución de la extracción de información o reporte generado.	1 hora
29		Realiza la presentación de la solución de la extracción de información o reporte generado.	1 día
30		Acuerda con el área solicitante la fecha de liberación de la solución de la extracción de información o reporte generado.	1 hora
31		Realiza la implementación del Sistema o cambio realizado en producción.	1 día
32		Informa la liberación de la solución de la extracción de información o reporte.	1 hora
33	Subdirección de Desarrollo y Aplicación de Nuevas Tecnologías	Comunica al área solicitante la liberación de la solución y entrega los accesos correspondientes.	1 día
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 35 días.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A</b>			

**Aspectos a Considerar:**

- 1.- La solicitud de obtención de información y/o reporte que se encuentra en el Almacén de Datos será el detonante del presente proceso.
- 2.- La comunicación con la Jefatura de Unidad Departamental de Administración y Análisis de Datos será vía correo electrónico, atenta nota u oficio.
- 3.- Las solicitudes de información provienen de las Direcciones de área adscritas a las Unidades Administrativas del C5.

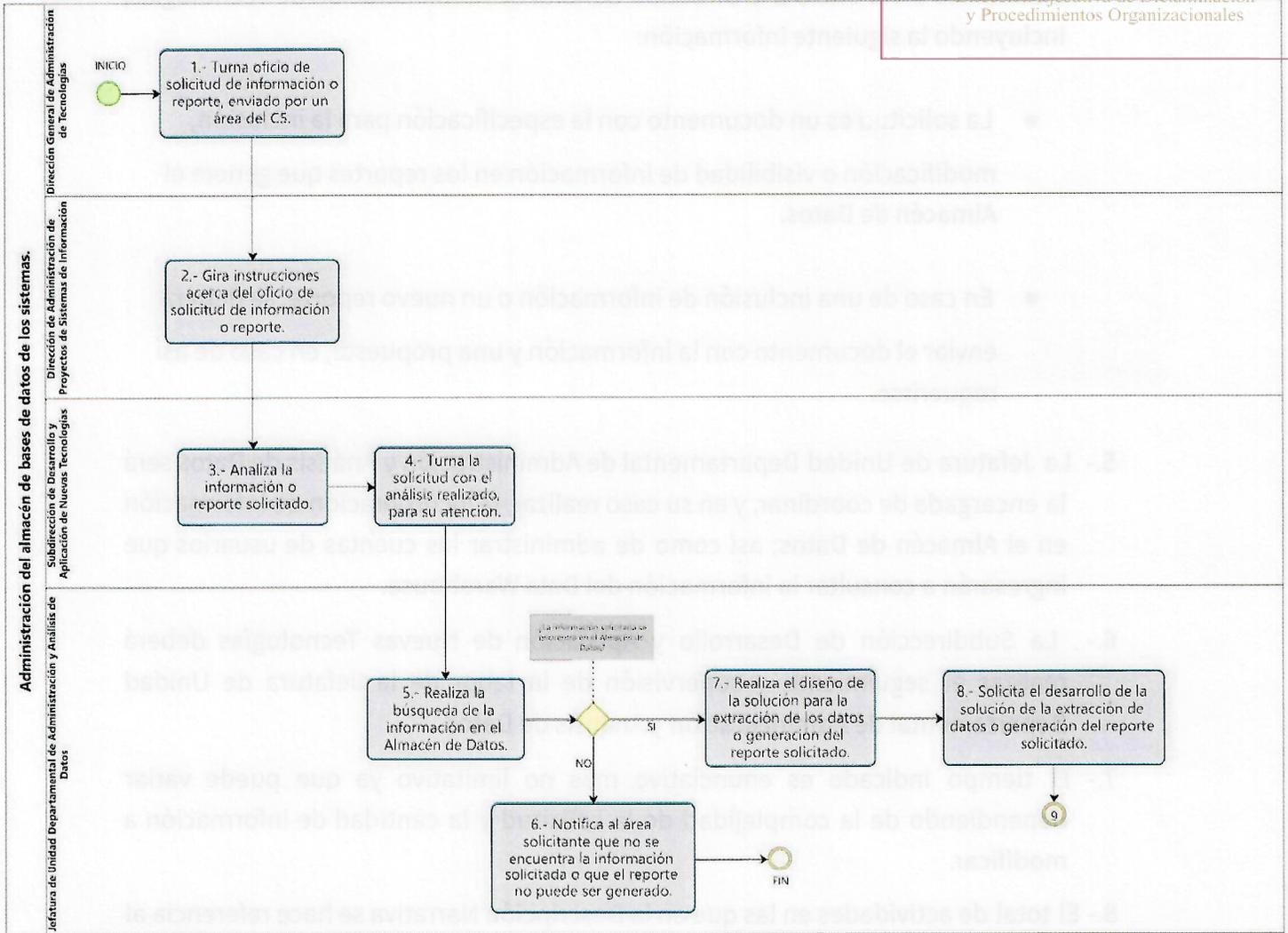


4.- Las áreas solicitantes, deberán enviar sus requerimientos por medio de correo electrónico o vía oficio a la Dirección General de Administración de Tecnologías, incluyendo la siguiente información:

- La solicitud es un documento con la especificación para la inclusión, modificación o visibilidad de información en los reportes que genera el Almacén de Datos.
  - En caso de una inclusión de información o un nuevo reporte, se deberá enviar el documento con la información y una propuesta, en caso de así requerirse.
- 5.- La Jefatura de Unidad Departamental de Administración y Análisis de Datos será la encargada de coordinar, y en su caso realizar, la incorporación de información en el Almacén de Datos; así como de administrar las cuentas de usuarios que ingresarán a consultar la información del Data Warehouse.
- 6.- La Subdirección de Desarrollo y Aplicación de Nuevas Tecnologías deberá realizar el seguimiento y supervisión de la labor de la Jefatura de Unidad Departamental de Administración y Análisis de Datos.
- 7.- El tiempo indicado es enunciativo más no limitativo ya que puede variar dependiendo de la complejidad de la solicitud y la cantidad de información a modificar.
- 8.- El total de actividades en las que en la Descripción Narrativa se hace referencia al Enlace de Apoyo en Administración y Análisis de Datos “A”, son de observancia obligatoria para el Enlace de Apoyo en Administración y Análisis de Datos “B”.

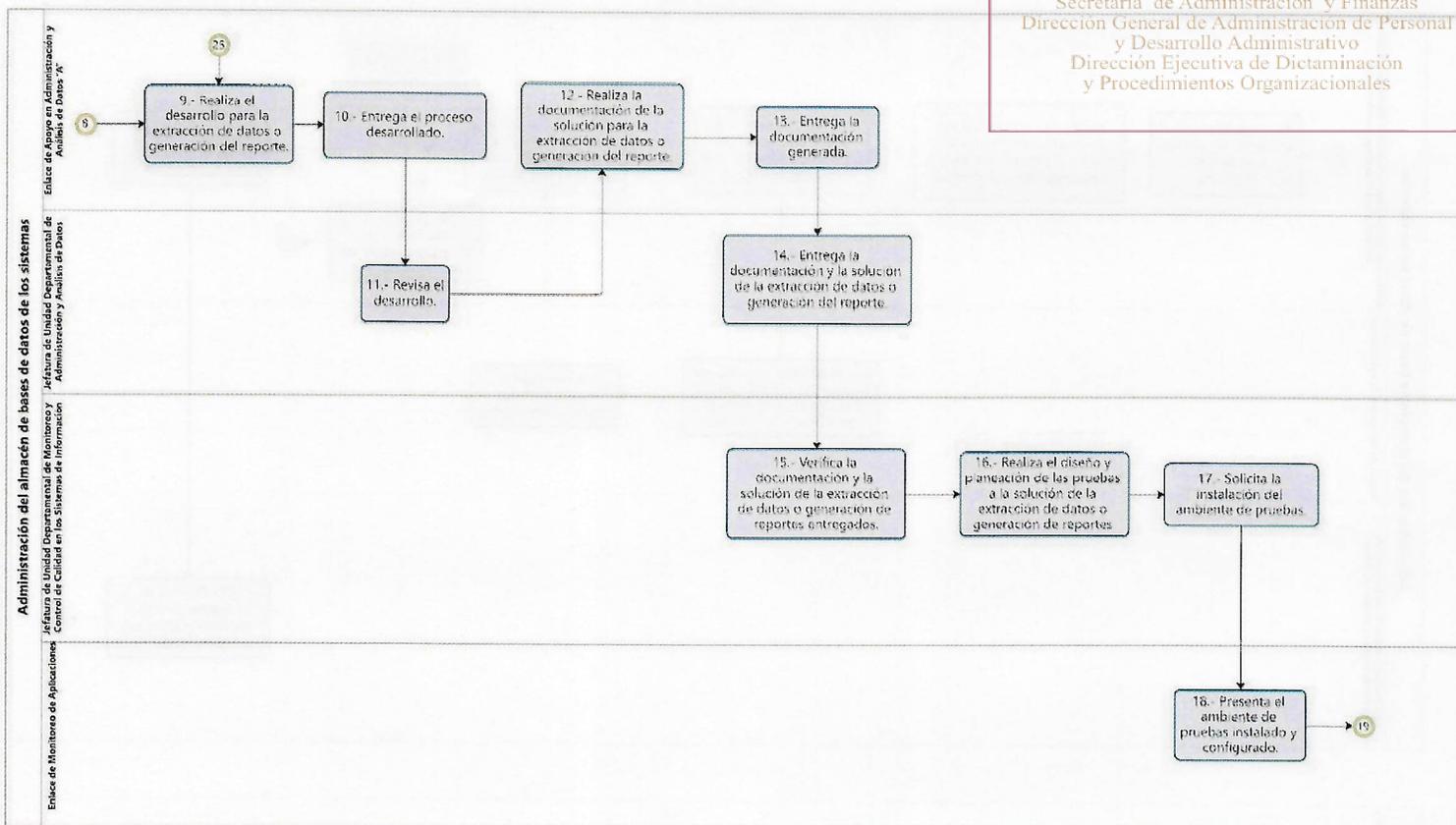


### Diagrama de Flujo



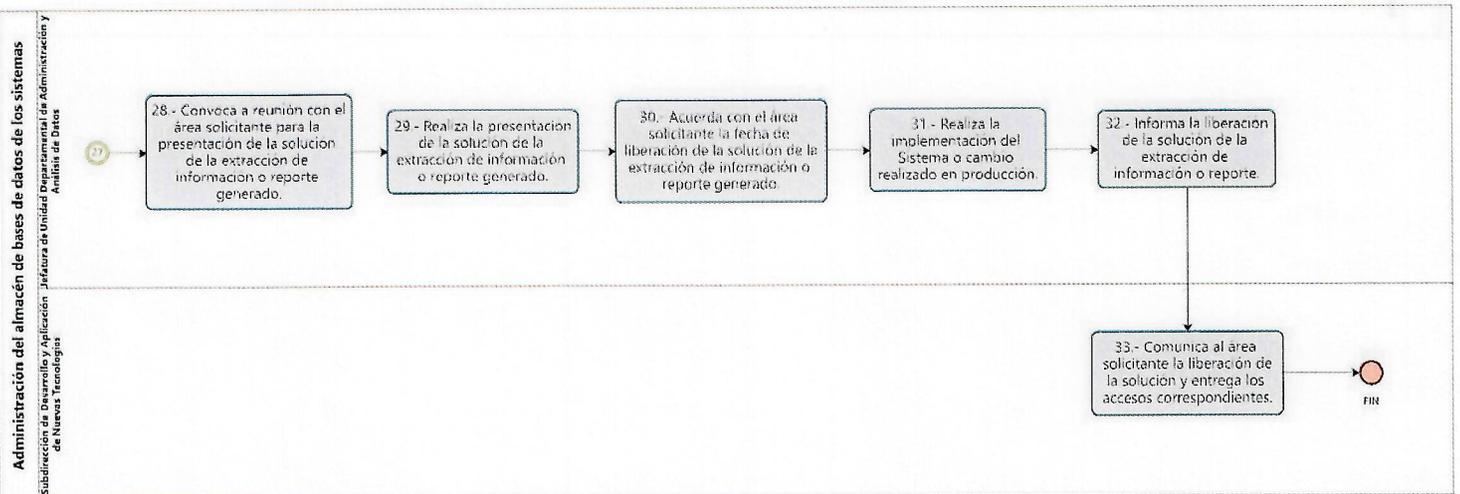
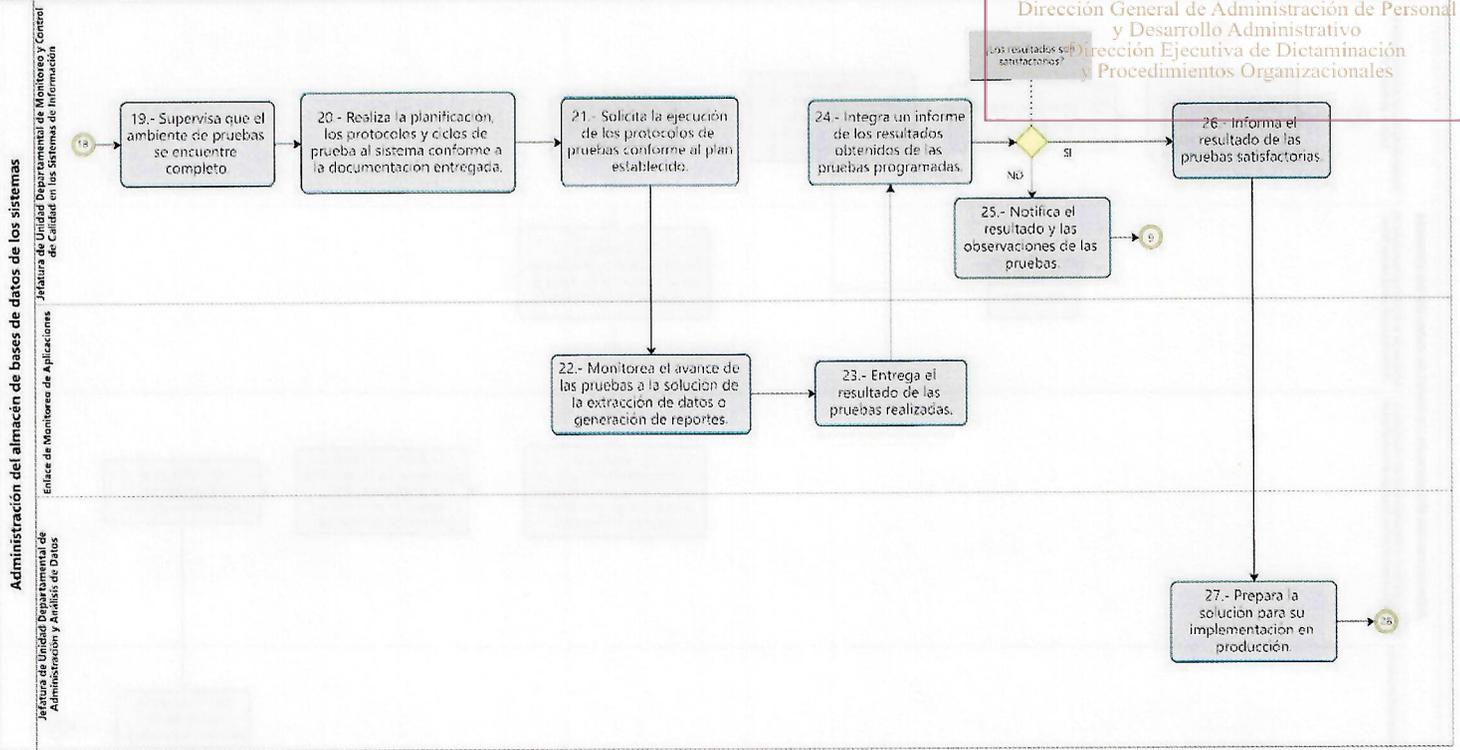


SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
 DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO  
 DIRECCIÓN EJECUTIVA DE DICTAMINACIÓN Y PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES





Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales





**VALIDÓ**

**ING. LUIS ANTONIO NOLASCO NAVA**

**SUBDIRECTOR DE DESARROLLO Y APLICACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS**

Número	Descripción de la actividad	Duración (minutos)
1	Revisión de solicitudes de ingreso de personal	15
2	Revisión de solicitudes de ingreso de personal	15
3	Revisión de solicitudes de ingreso de personal	15
4	Revisión de solicitudes de ingreso de personal	15
5	Revisión de solicitudes de ingreso de personal	15
6	Revisión de solicitudes de ingreso de personal	15
7	Revisión de solicitudes de ingreso de personal	15
8	Revisión de solicitudes de ingreso de personal	15



**Nombre del Procedimiento:** Atención de incidentes de Sistemas y Equipamiento Tecnológico, Comunicaciones, Infraestructura, Obra civil y/o Electromecánica y análisis de los registros generados.

**Objetivo General:** Atender de manera integral los incidentes generados en los Sistemas tecnológicos, equipamiento, infraestructura, obra civil y/o electromecánica, mediante el seguimiento por Trouble Tickets y el análisis de los registros generados en Mesa de Servicio, a fin de mantener la continuidad de la operación.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes "A"	Recibe la solicitud de atención de un incidente.	5 minutos
2		Captura la información en el sistema.	5 minutos
3		Notifica a su superior jerárquico.	2 minutos
4	Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Servicio	Recibe la notificación del incidente.	2 minutos
5		Determina el área responsable de atenderlo.	5 minutos
6		Asigna la prioridad para la atención, de acuerdo con la clasificación, el nivel de impacto y la urgencia.	5 minutos
7		Instruye que se notifique al área responsable.	3 minutos
8	Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes "A"	Genera el Trouble Ticket.	5 minutos
9		Notifica al área responsable de su atención.	5 minutos



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Subsecretaría General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

10	Jefatura de Unidad Departamental de Soporte y Equipamiento Tecnológico	Diagnóstica en sitio, la causa e impacto del incidente	3 horas
11		Anota en el Trouble Ticket la causa del incidente y los detalles de la atención.	5 minutos
12		Soluciona el incidente reportado.	3 horas
13	Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Servicio	Actualiza el estatus de atención en el Trouble Ticket de seguimiento.	15 minutos
14		Instruye se verifique con el área usuaria solicitante que el incidente haya sido solucionado.	5 minutos
15	Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes "A"	Verifica en sitio que el incidente fue solucionado.	30 minutos
		<b>¿El incidente reportado fue atendido y solucionado?</b>	
		<b>No</b>	
16		Notifica que el incidente no fue atendido o la solución aplicada no fue satisfactoria.	2 minutos
17		Solicita la reasignación del Trouble Ticket para su atención.	2 minutos
		<b>(Conecta con la actividad 6)</b>	
		<b>Sí</b>	
18		Anota en el Trouble Ticket la verificación realizada.	10 minutos
19		Notifica que el incidente se atendió.	5 minutos



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección General de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

20	Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Servicio	Cierra el Trouble Ticket, actualizando los registros.	20 minutos
21		Informa que todos los datos de Trouble Tickets están almacenados y actualizados.	5 minutos
22	Subdirección de Soporte Tecnológico	Recibe informe de que los Trouble Tickets están almacenados, actualizados y conforman la base de conocimiento.	5 minutos
23		Entrega el reporte de Trouble Tickets atendidos, cerrados, en proceso, resueltos o pendientes.	3 horas
24	Dirección de Tecnologías de Redes y Equipo de Misión Crítica	Identifica en el reporte de Trouble Tickets atendidos, el tiempo y calidad de atención.	1 hora
25		Envía el informe de la atención a incidentes de sistemas, equipamiento, infraestructura, obra civil o electromecánica.	1 hora
26	Dirección General de Administración de Tecnologías	Revisa el informe considerando los tiempos de respuesta, la calidad de la atención, tiempos de cierre e información complementaria relacionada a la atención de incidentes.	1 hora
27		Evalúa los resultados de atención a incidentes.	3 horas
28		Define las políticas y procesos necesarios para la mejora de la atención y operación tecnológica.	3 horas
29		Instruye la aplicación de las políticas de atención a las Direcciones de área adscritas a esa Dirección General.	20 minutos



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 División Ejecutiva de Dictaminación Organizacional

		<b>Fin del procedimiento</b>
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 2 días hábiles</b>		
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:</b>		
<b>N/A.</b>		

**Aspectos a considerar:**

- 1.- El reporte y/o solicitud de atención a un incidente de sistemas y equipamiento tecnológico, comunicaciones, infraestructura, obra civil y/o electromecánica mediante Mesa de Ayuda a través de un Trouble Ticket, será el detonante del presente procedimiento.
- 2.- Se entiende por área solicitante a todo el personal de estructura del C5.
- 3.- Se considera incidente a cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio referente a tecnologías de la información y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.
- 4.- Todos los incidentes y/o requerimientos deberán contar con una prioridad con base en el impacto y urgencia, de acuerdo a la matriz de escalamiento establecida.
- 5.- La Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Servicio canaliza los incidentes y/o requerimientos al área de la Dirección General de Administración de Tecnologías responsable de su atención, de acuerdo a sus funciones, ya sea la Dirección de Administración de Proyectos de Sistemas de información, la Dirección de Tecnologías de Redes y Equipo de Misión Crítica o la Dirección de Infraestructura y Mantenimiento, éstas atenderán los incidentes a través de las Jefaturas de Unidad Departamental adscritas a sus Subdirecciones.
- 6.- Durante el proceso de atención de incidentes, se mantendrá informada al área usuaria del C5 de los avances de su solicitud, por lo que se tendrá contacto con el área responsable involucrada en la atención.
- 7.- Para el cierre de los Trouble Ticket tras la atención del incidente, es necesario que esté atendido, documentado y que se cuente con la confirmación del área solicitante.



- 8.- La atención y solución de los incidentes reportados se realiza según su tipo, es decir, de acuerdo a las prioridades asignadas, tipo de equipamiento y área responsable, por lo que dichos parámetros y asignaciones son variables.
- 9.- Se tomarán en cuenta los niveles de servicio establecidos para cada uno de los procesos involucrados en la operación del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México.
- 10.- La Mesa de Servicio del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México generará reportes estadísticos de los incidentes reportados y atendidos por las áreas de la Dirección General de Administración de Tecnologías e informará al titular de la misma a través de la Subdirección de Soporte Tecnológico y Dirección de Tecnologías de Redes y Equipo de Misión Crítica.
- 11.- El tiempo indicado en la atención de incidentes es enunciativo más no limitativo ya que puede variar dependiendo del tipo, sitio, equipo o sistema que se trate y del área de especialización.
- 12.- Bajo este procedimiento se da atención a los incidentes ocurridos en el sistema DAS que son los sistemas, servicios, servidores, equipos y componentes que se enumeran a continuación:
- SRV-C4I-PA-01
  - SRV-C4I-PA-02
  - SRV-C4I-EIFW-03
  - SRV-C4I-EIFW-04
  - CPU on SRV-C4I-DAS-01 y DAS-02
  - Ping on SRV-C4I-DAS-01 y DAS-02
  - Memoria en SRV-C4I-DAS-01 y DAS-02
  - Espacio de disco: C en SRV-C4i-DAS-01 y DAS-02
  - Proceso\_DemonioAsismica.exe en SRVC4I-DAS-01 y 02
  - Equipos SASPER y equipos de comunicaciones

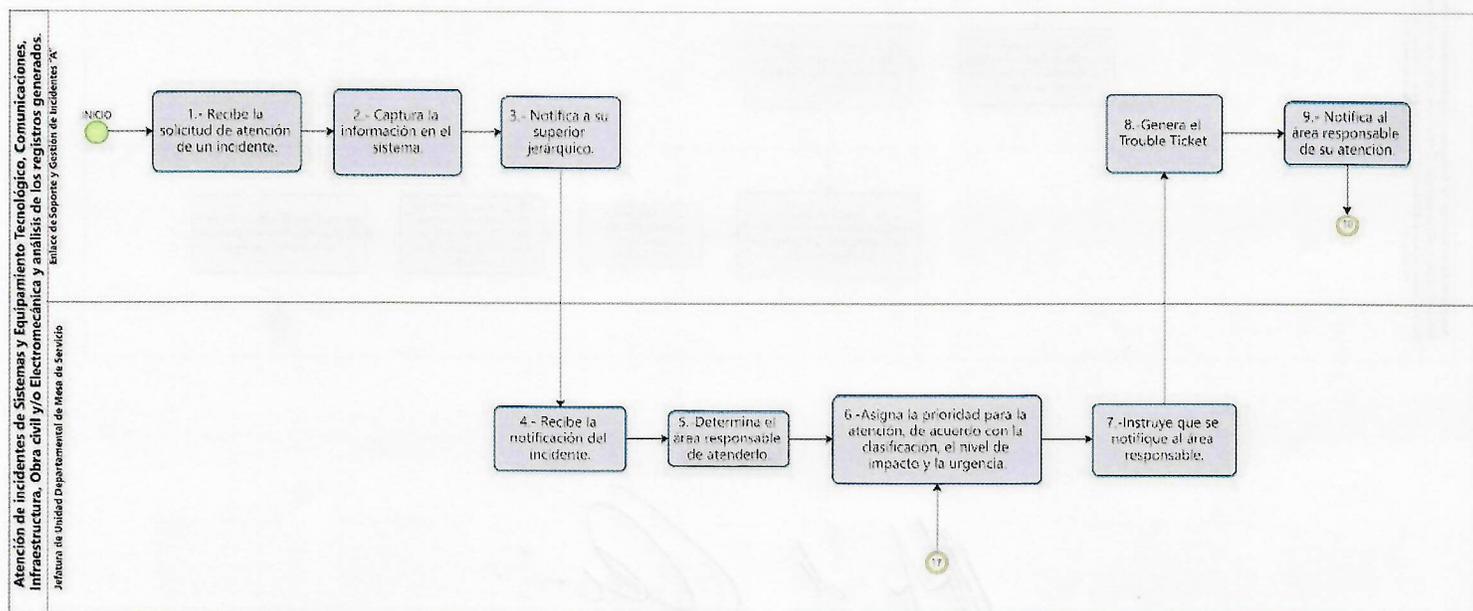


- Seguridad Lógica
- Infraestructura en Campo
- STV's con altavoces
- Infraestructura electromecánica de los C2's y C5.
- Sistema de aire acondicionado en Site.

13.- El Sistema de Difusión de Alerta Sísmica (DAS), es un sistema integral que involucra a todas las áreas adscritas a la Dirección General de Administración de Tecnologías, de acuerdo al equipamiento, componente, servicio y/o sistema que tengan a su cargo.

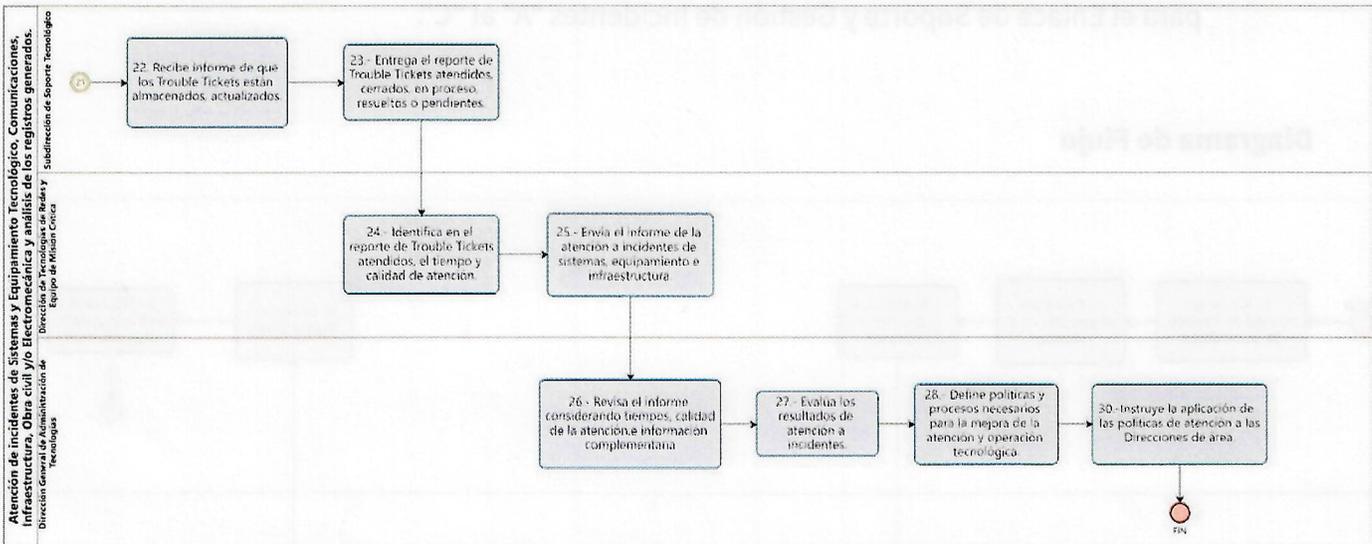
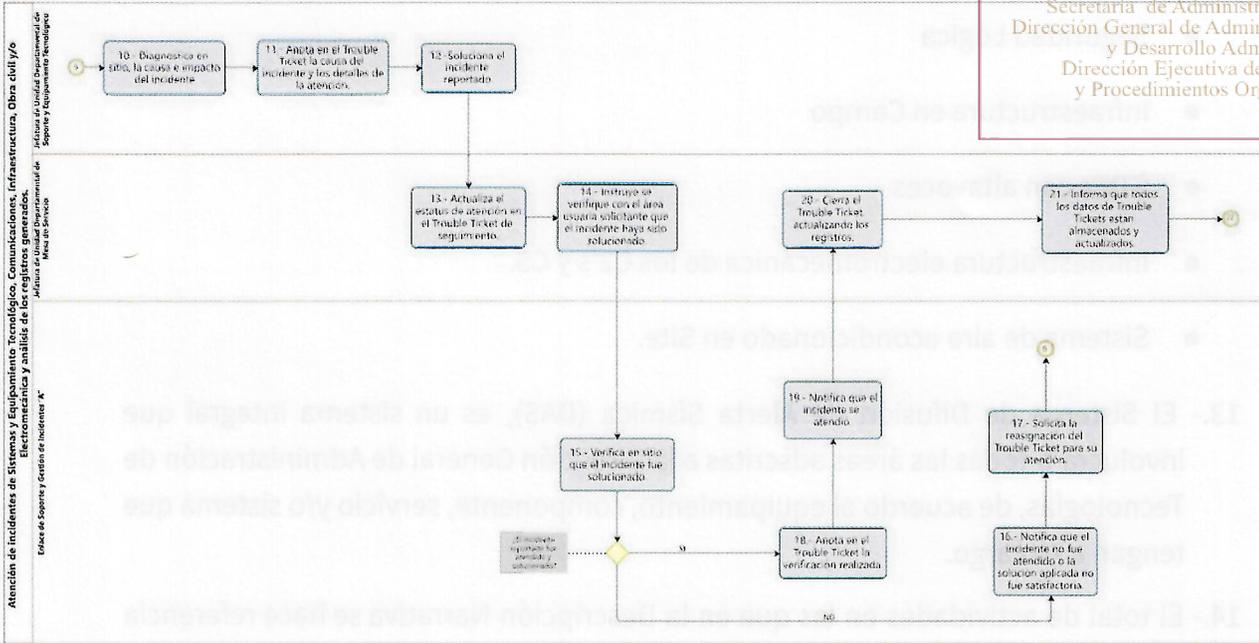
14.- El total de actividades en las que en la Descripción Narrativa se hace referencia al Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes “A”, son de observancia obligatoria para el Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes “A” al “C”.

### Diagrama de Flujo





Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales



VALIDÓ

**LIC. MARIA GUADALUPE MENDEZ MONTES DE OCA**  
**JEFA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE MESA DE SERVICIO**



Secretaría de Administración y Finanzas  
Subsecretaría de Administración de Personal  
y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación  
y Procedimientos Organizativos

**Nombre del Procedimiento:** Desarrollo y modificación de Sistemas Informáticos.

**Objetivo General:** Desarrollar sistemas informáticos, mediante el uso de herramientas, metodologías e implementación de nuevas tecnologías, a fin de facilitar los procesos de automatización y manejo de información del C5.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección General de Administración de Tecnologías	Turna oficio de solicitud del desarrollo de un nuevo sistema o modificación de uno existente, enviado por un área del C5.	10 minutos
2	Dirección de Administración de Proyectos de Sistemas de Información	Instruye que se analice la factibilidad de la solicitud.	10 minutos
3	Subdirección de Desarrollo y Aplicación de Nuevas Tecnologías	Analiza la factibilidad de su realización.	5 días
		<b>¿La solicitud es factible?</b>	
		<b>No</b>	
4		Informa al área solicitante sobre las causas de no factibilidad, para que reajuste su solicitud.	1 día
		<b>(Conecta con el fin del procedimiento)</b>	
		<b>Sí</b>	
5		Solicita el detalle de los requerimientos del sistema al área usuaria.	5 días
6		Turna para su conocimiento y seguimiento.	2 horas
7	Jefatura de Unidad Departamental de Nuevas Tecnologías	Elabora el plan de trabajo del proyecto.	5 días



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dietaminación y Precalentamientos Organizacionales

8		Envía el plan para su aplicación y seguimiento.	1 hora
9	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño y Desarrollo de Sistemas de Información	Realiza el diseño y arquitectura del proyecto conforme a los requerimientos solicitados.	2 días
10		Solicita la elaboración de la documentación del proyecto conforme al diseño realizado.	1 hora
11	Enlace de Diseño de Patrones de Desarrollo de Sistemas de Información "A"	Realiza la documentación del proyecto conforme al diseño solicitado.	5 días
12	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño y Desarrollo de Sistemas de Información	Válida la documentación del proyecto.	2 días
13		Solicita la implementación de los ambientes de desarrollo y preproducción para el proyecto.	1 hora
14	Enlace de Diseño de Patrones de Desarrollo de Sistemas de Información "A"	Realiza la implementación de los ambientes de desarrollo y preproducción para el proyecto.	7 días
15		Entrega la configuración de los ambientes.	1 día
16	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño y Desarrollo de	Realiza el desarrollo solicitado en conjunto con el personal que tiene adscrito.	10 días



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

	Sistemas de Información		
17		Elabora un control de versión del desarrollo del sistema.	1 día
18		Comunica el avance del sistema desarrollado.	1 hora
19	Jefatura de Unidad Departamental de Nuevas Tecnologías	Revisa periódicamente los avances del proyecto conforme a los requerimientos y el plan de trabajo.	1 día
		<b>¿La revisión es satisfactoria?</b>	
		<b>No</b>	
20		Informa los problemas detectados para su corrección.	1 hora
		<b>(Conecta con la actividad 16)</b>	
		<b>Sí</b>	
21		Registra el avance del proyecto.	1 día
22		Integra la documentación interna para seguimiento del plan de trabajo.	1 día
23		Informa el resultado de la revisión.	1 hora
24	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño y Desarrollo de Sistemas de Información	Entrega el avance del desarrollo del sistema.	5 horas
		<b>¿El desarrollo del sistema está completo?</b>	
		<b>No</b>	
25		Realiza el control de versión del desarrollo hasta el momento.	2 horas
		<b>(Conecta con la actividad 16)</b>	



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

		Sí	
26		Informa la conclusión del desarrollo del Sistema	1 hora
27	Subdirección de Desarrollo y Aplicación de Nuevas Tecnologías	Valida el desarrollo del Sistema.	1 día
28		Envía la documentación y el ambiente de desarrollo final para su verificación.	1 día
29	Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control de Calidad en los Sistemas de Información	Verifica la documentación y el ambiente de desarrollo entregado.	2 días
30		Realiza el diseño y planeación de las pruebas a los nuevos sistemas o modificación a uno existente, conforme a los requerimientos solicitados.	3 días
31		Solicita la instalación del ambiente de pruebas.	1 hora
32	Enlace de Monitoreo de Aplicaciones	Entrega el ambiente de pruebas instalado y configurado.	5 días
33	Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control de Calidad en los Sistemas de Información	Supervisa que el ambiente de pruebas se encuentre completo.	1 día
34		Realiza la planificación, los protocolos y ciclos de prueba al sistema conforme a la documentación entregada.	5 horas



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Comisión Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

35		Solicita la ejecución de los protocolos de pruebas conforme al plan establecido.	1 hora
36	Enlace de Monitoreo de Aplicaciones	Ejecuta y monitorea el avance de las pruebas al sistema.	5 días
37		Entrega el resultado de las pruebas realizadas	1 día
38	Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control de Calidad en los Sistemas de Información	Integra un informe de los resultados obtenidos de las pruebas programadas.	1 día
		<b>¿Los resultados son satisfactorios?</b>	
		<b>No</b>	
39		Notifica el resultado y las observaciones de las pruebas.	1 hora
		<b>(Conecta con la actividad 16)</b>	
		<b>Sí</b>	
40		Informa el resultado de las pruebas satisfactorias.	3 horas
41	Subdirección de Desarrollo y Aplicación de Nuevas Tecnologías	Prepara el ambiente para su implementación en producción.	3 días
42		Informa la conclusión del proyecto y el ambiente para su liberación en producción.	1 día



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Comisión Ejecutiva de Dietaminación y Procedimientos Organizacionales

43	Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control de Calidad en los Sistemas de Información	Verifica la documentación de las pruebas y el ambiente para liberación a producción.	2 días
44		Solicita realizar el Manual Técnico y de Usuario del sistema a liberar.	1 hora
45	Enlace de Monitoreo de Aplicaciones	Realiza los manuales y documentos requeridos sobre el sistema.	5 días
46		Entrega los manuales realizados.	1 hora
47	Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control de Calidad en los Sistemas de Información	Envía la documentación validada sobre el desarrollo o cambios del sistema solicitado.	1 día
48	Subdirección de Desarrollo y Aplicación de Nuevas Tecnologías	Convoca a reunión con el área solicitante para la presentación del Sistema o cambio desarrollado.	2 días
49		Realiza la presentación del Sistema o cambio desarrollado.	1 día
50		Acuerda con el área solicitante la fecha de liberación del sistema o cambio desarrollado.	1 día
51		Entrega la información y el sistema o cambio desarrollado.	4 días
52	Dirección de Administración de Proyectos de Sistemas de Información	Verifica la información y el Sistema o cambio a liberarse en producción.	1 día



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Subsecretaría General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

53		Instruye la implementación del Sistema o cambio en producción conforme a la fecha establecida.	1 hora
54	Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de Sistemas de Información	Realiza la implementación del Sistema o Cambio realizado en producción.	3 días
55		Informa la liberación del sistema.	1 día
56	Dirección de Administración de Proyectos de Sistemas de Información	Comunica al área solicitante la liberación del sistema.	2 días
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 100 días hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- La solicitud o requerimiento de desarrollo de un nuevo sistema o modificación de uno existente en beneficio de las actividades del C5 será el detonante del presente proceso.
- 2.- La Subdirección de Desarrollo y Aplicación de Nuevas Tecnologías deberá realizar el seguimiento de los desarrollos de sistemas.
- 3.- Cada analista programador tendrá designada como su responsabilidad el desarrollo o modificación de uno o varios sistemas, sin embargo, cuando un nuevo proyecto lo requiera, se formará un equipo de trabajo para la realización de las tareas necesarias.
- 4.- Para el desarrollo de sistemas se deberá seguir la metodología que mejor se adapte a los requerimientos, cumpliendo con la documentación y estándares propuestos por la misma.

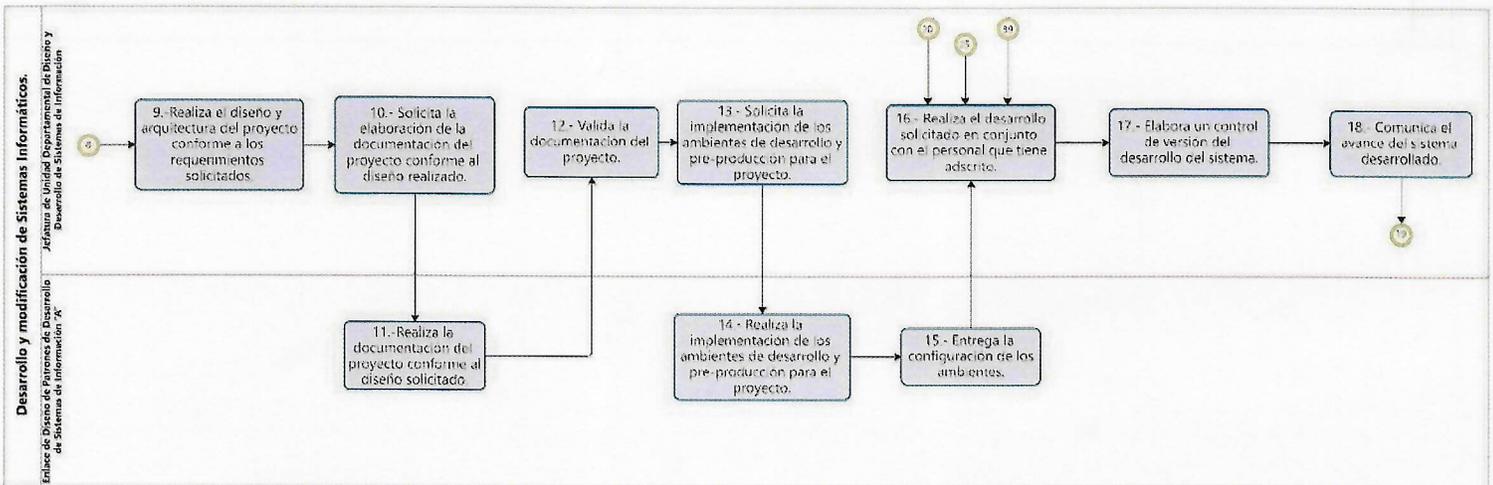
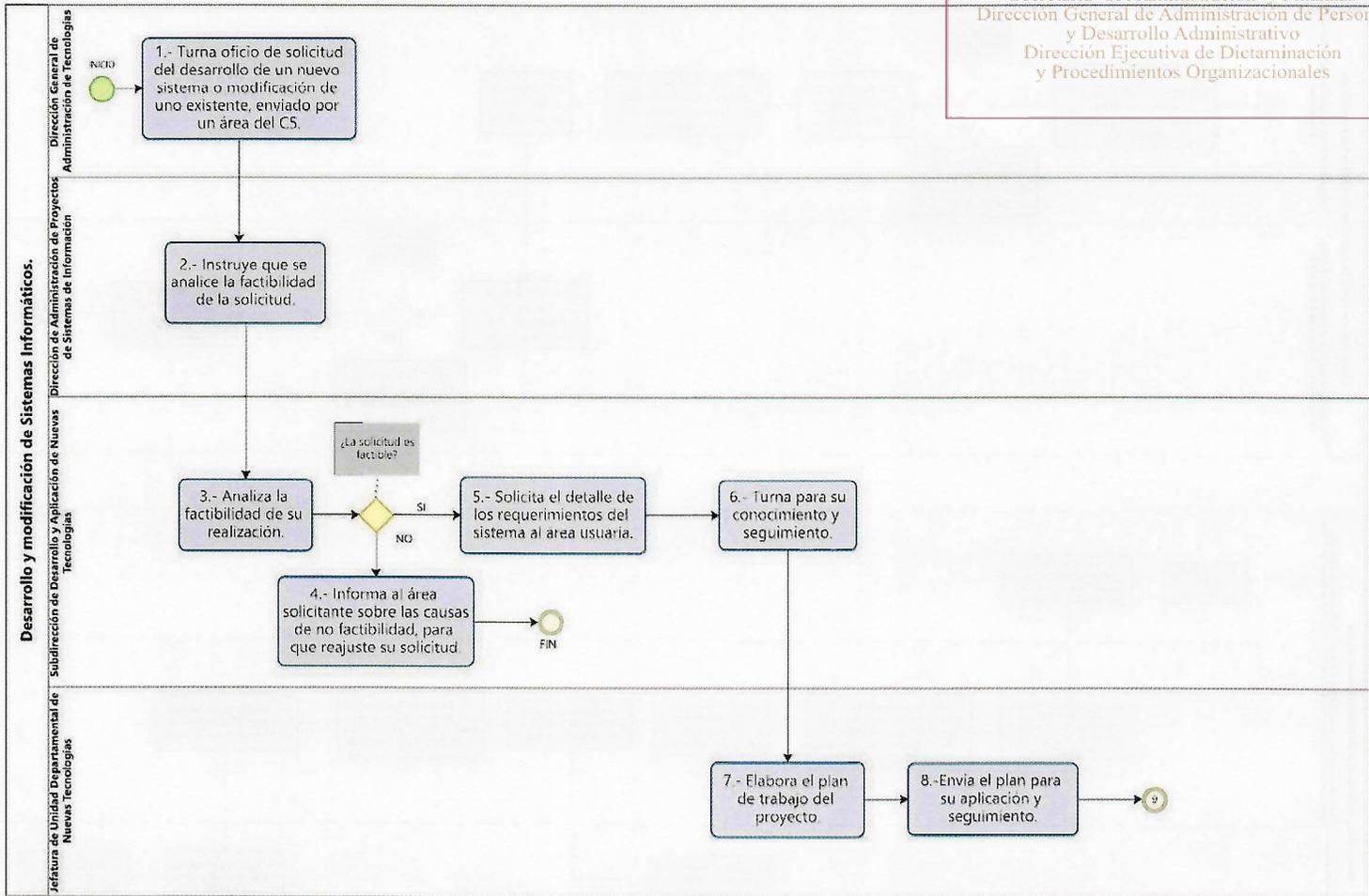


- 5.- La Dirección General de Administración de Tecnologías y la Dirección de Administración de Proyectos de Sistemas de Información, serán los únicos funcionarios que podrán autorizar el desarrollo de nuevos sistemas de información o la modificación de los existentes.
- 6.- Todo desarrollo de nuevos sistemas de información o la modificación de los existentes deberá ser acordada con el titular del área solicitante.
- 7.- El tiempo indicado es enunciativo más no limitativo ya que puede variar dependiendo de la complejidad de la solicitud para el desarrollo o modificación de sistemas, pruebas, implementación, evaluación, puesta punto y actualizaciones. Se establece como tiempo mínimo 60 días y como máximo 9 meses.
- 8.- Área solicitante puede ser cualquier unidad administrativa adscrita al C5.
- 9.- El total de actividades en las que en la Descripción Narrativa se hace referencia al Enlace de Diseño de Patrones de Desarrollo de Sistemas de Información “A”, son de observancia obligatoria para el Enlace de Diseño de Patrones de Desarrollo de Sistemas de Información “A” al “E”.
- 10.- El total de actividades en las que en la Descripción Narrativa se hace referencia al Enlace de Monitoreo de Aplicaciones “A”, son de observancia obligatoria para el Enlace de Monitoreo de Aplicaciones “B”.

### Diagrama de Flujo

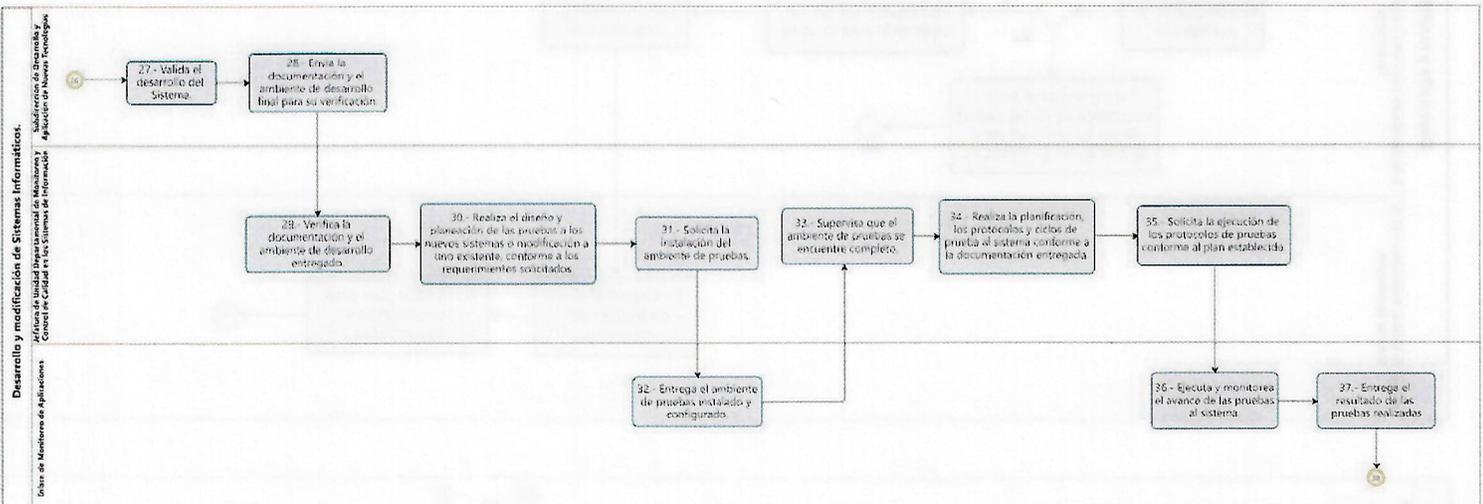
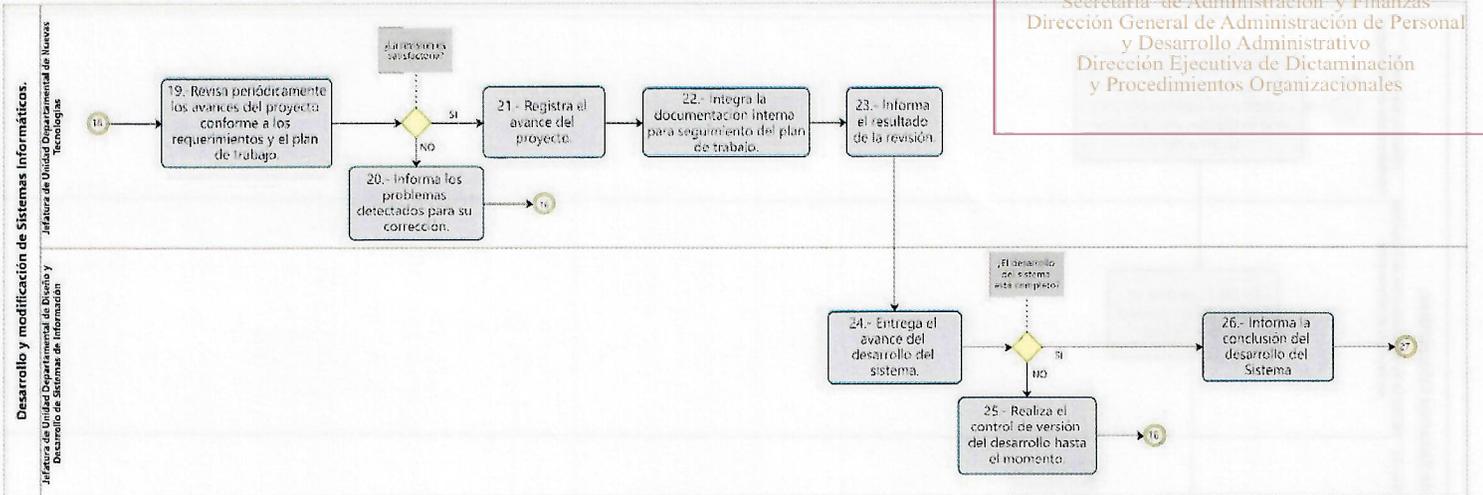


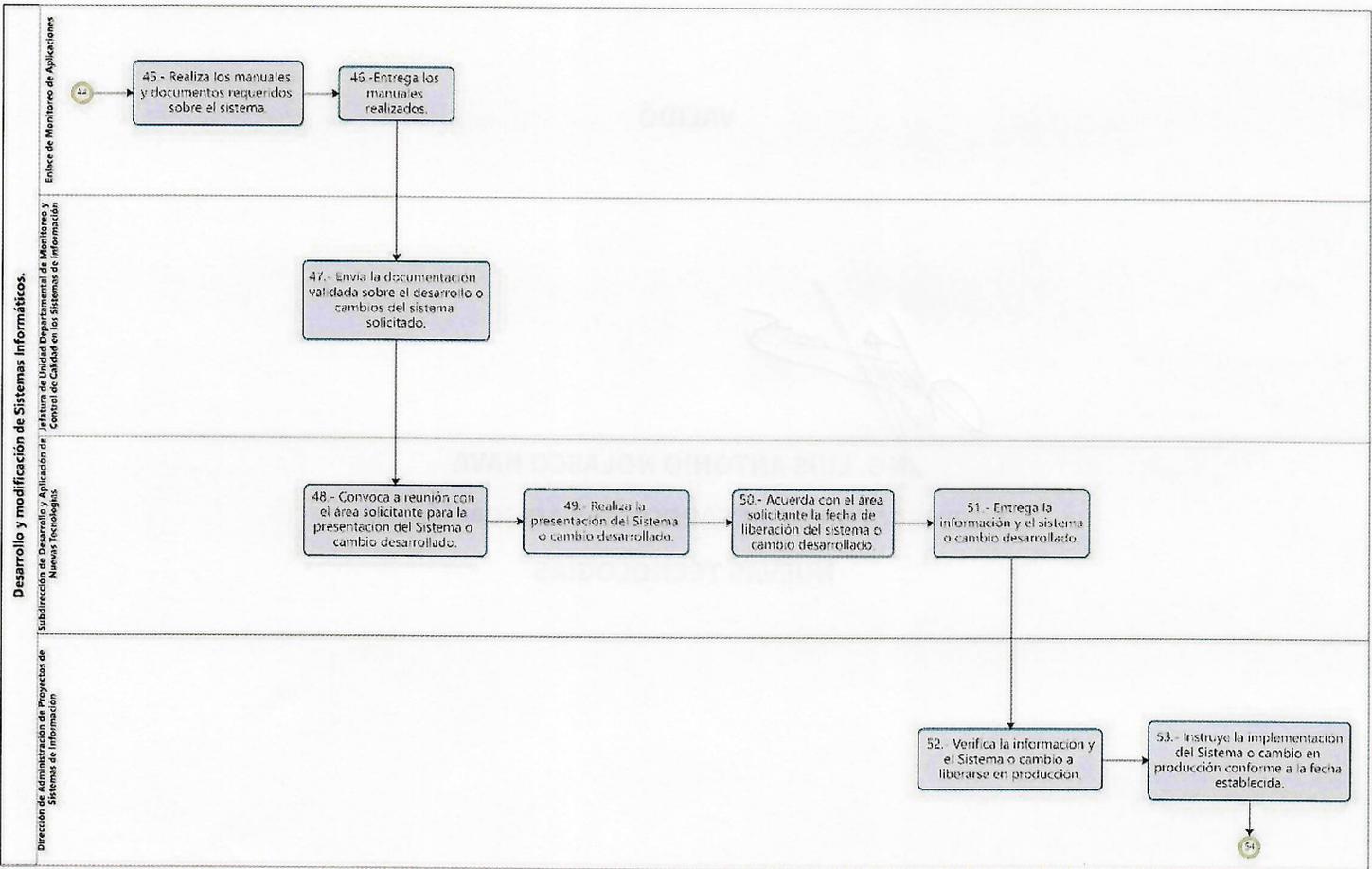
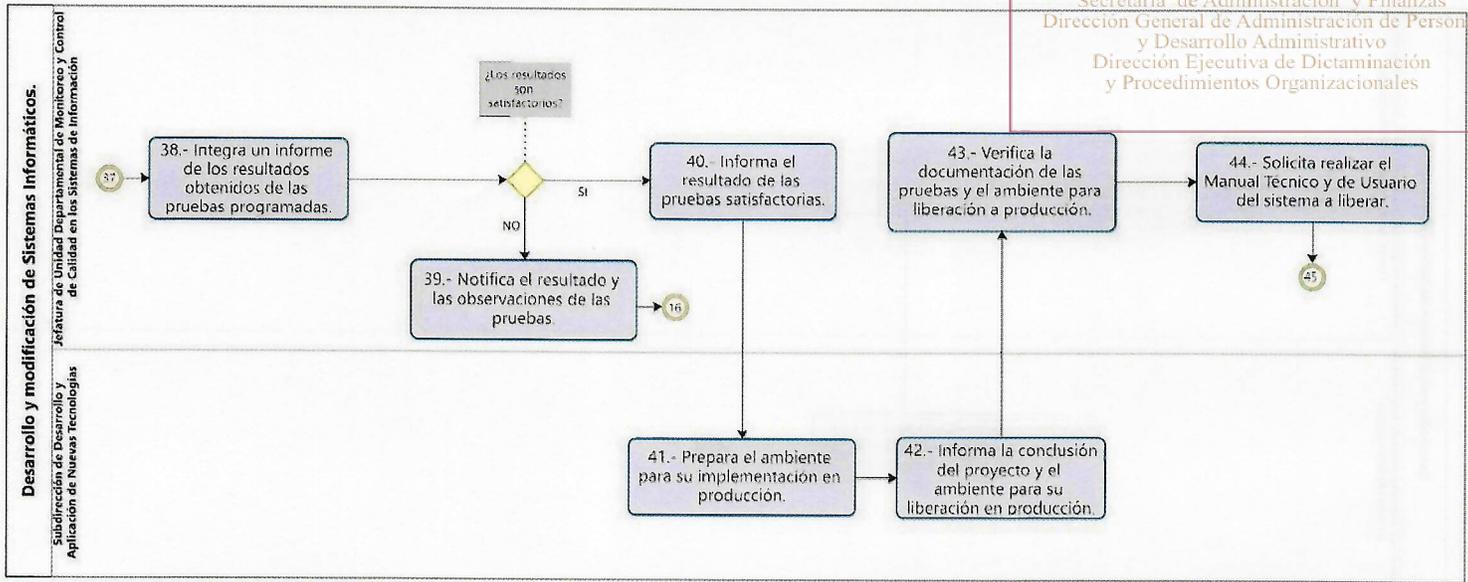
Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales





Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

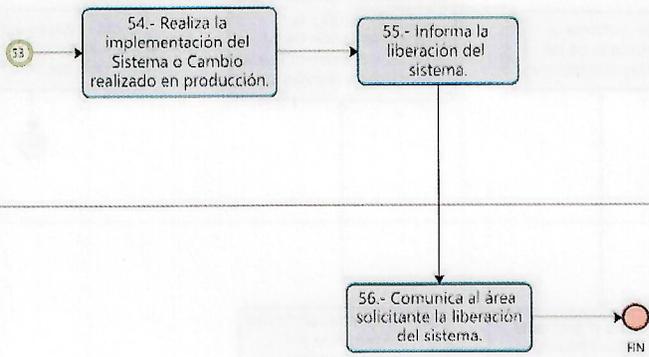






Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

Desarrollo y modificación de Sistemas Informáticos.  
Dirección de Administración de Proyectos de Sistemas de Información



VALIDÓ

ING. LUIS ANTONIO NOLASCO NAVA  
SUBDIRECTOR DE DESARROLLO Y APLICACIÓN DE  
NUEVAS TECNOLOGÍAS



**Nombre del Procedimiento:** Mantenimiento preventivo a los sistemas y equipamiento tecnológico, comunicaciones, infraestructura y electromecánica.

**Objetivo General:** Aplicar el mantenimiento preventivo a los elementos funcionales que integran los sistemas y equipamiento tecnológico, comunicaciones, infraestructura y electromecánica, mediante la implementación de un plan de servicio, a fin de conservar en óptimas condiciones la operación de los equipos o sistemas.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección General de Administración de Tecnologías	Instruye elaborar los planes de mantenimiento preventivo.	10 minutos
2	Dirección de Tecnologías de Redes y Equipo de Misión Crítica	Elabora el plan de actividades de mantenimiento.	2 días
3	Dirección General de Administración de Tecnologías	Revisa el plan de actividades de mantenimiento.	1 día
		<b>¿El plan de actividades está bien elaborado?</b>	
		<b>No</b>	
4		Emite observaciones al plan de actividades, solicitando sean solventadas.	30 minutos
		<b>(Conecta con la actividad 2)</b>	
		<b>Sí</b>	
5		Aprueba el plan de actividades para mantenimiento.	20 minutos
6		Instruye la ejecución del plan en los plazos acordados.	30 minutos



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección de Distribución y Procedimientos Organizacionales

7	Dirección de Tecnologías de Redes y Equipo de Misión Crítica	Recibe autorización del plan de actividades.	15 minutos
8		Informa a su equipo de trabajo los mantenimientos a realizar.	1 día
9		Instruye la ejecución del mantenimiento.	5 minutos
10	Subdirección de Soporte Tecnológico	Coordina las actividades a realizar en los mantenimientos preventivos.	1 día
11		Instruye la ejecución del mantenimiento.	30 minutos
12	Jefatura de Unidad Departamental de Soporte y Equipamiento Tecnológico	Ejecuta el mantenimiento.	1 día
13		Elabora el informe de actividades.	1 día
14	Subdirección de Soporte Tecnológico	Verifica el resultado de las actividades de mantenimiento.	1 día
		<b>¿La actividad de mantenimiento se concluyó en su totalidad?</b>	
		<b>No</b>	
15		Instruye realizar los ajustes necesarios para la ejecución del mantenimiento completo a los equipos faltantes.	30 minutos
		<b>(Conecta con la actividad 12)</b>	
		<b>Sí</b>	
16		Informa a las Unidades Administrativas del C5 usuarias de los equipos, sistemas o comunicaciones, que fueron intervenidas por el mantenimiento preventivo, que éste concluyó.	15 minutos



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

17		Envía el informe de actividades del mantenimiento preventivo.	15 minutos
18	Dirección de Tecnologías de Redes y Equipo de Misión Crítica	Analiza los resultados, para ajustar tiempos, procesos y mecanismos en las futuras planeaciones de mantenimiento.	30 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 9 días hábiles</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- Cada Dirección de área adscrita a la Dirección General de Administración de Tecnologías realiza su propio plan de mantenimiento, mismo que será el detonante del presente procedimiento, por tanto, este procedimiento lo aplican la Dirección de Administración de Proyectos y Sistemas de Información, la Dirección de Tecnologías de Redes y Equipo de Misión Crítica y la Dirección de Infraestructura y Mantenimiento, modificándose los actores, de acuerdo a los responsables de los componentes, equipos y/o sistemas de que se trate.
- 2.- Los mantenimientos a realizar se aplicarán a Sistemas y Equipamiento Tecnológico, Comunicaciones, infraestructura, y electromecánica.
- 3.- Todos los mantenimientos deberán contar con una prioridad de acuerdo a la matriz de prioridades establecida.
- 4.- Los mantenimientos preventivos dependen del tiempo de realización, alcance, periodicidad e impacto, de cada área de la DGAT, de acuerdo a sus funciones.
- 5.- La supervisión y adecuado seguimiento será realizado por las Direcciones de las áreas correspondientes y adscritas a la Dirección General de Administración de Tecnologías.
- 6.- Para toda actividad de mantenimiento en los Sistemas y Equipamiento Tecnológico, Comunicaciones, infraestructura y electromecánica que impliquen un impacto en la operación de las actividades de las áreas u operación de los diversos



sistemas del C5, se deberá realizar un RFC y gestionar con el área responsable (afectada) la autorización para la ejecución de dicha actividad.

7.- El RFC (Request for Change), documento que contiene los detalles de un cambio o intervención en los equipos o sistemas.

8.- La comunicación con las áreas de la Dirección General de Administración de Tecnologías y cualquier otra área del C5 será vía atenta nota u oficio.

9.- En el caso de que la actividad requiera pronta comunicación será mediante correo electrónico, a través de las cuentas que para tal efecto se acuerden.

10.- Se deberá informar de las ventanas de mantenimiento (tiempo de intervención a los equipos y/o sistemas) por lo menos 24 horas antes de la fecha de inicio o ejecución de la actividad asignada.

11.- El tiempo indicado en la ejecución de los mantenimientos es enunciativo más no limitativo, ya que puede variar dependiendo del tipo, sitio, equipo o sistema de que se trate y del área de especialización.

12.- Las actividades 2, 6, 8 y 20, son realizadas por la Dirección de Administración de Proyectos y Sistemas de Información, la Dirección de Tecnologías de Redes y Equipo de Misión Crítica y la Dirección de Infraestructura y Mantenimiento, de acuerdo al equipo o sistema que les corresponda.

13.- Las actividades 10, 13, 17, son realizadas por la Subdirección de la Gestión de Calidad de Sistemas, la Subdirección de Desarrollo y Aplicación de Nuevas Tecnologías, la Subdirección de Soporte Tecnológico, la Subdirección de Comunicaciones y Misión Crítica, la Subdirección del Centro de Operación de la Red y la Subdirección de Infraestructura y Mantenimiento, de acuerdo al equipamiento que se encuentra a su cargo.

14.- Las actividades 12 y 16 son realizadas por las distintas Jefaturas de Unidad Departamental adscritas a la Dirección General de Administración de Tecnologías, de acuerdo al equipamiento que se encuentre a su cargo y auxiliadas por los Enlaces adscritos a cada Jefatura.

15.- Bajo este procedimiento se da mantenimiento preventivo a los sistemas, servicios, servidores, equipos y componentes que integran el sistema DAS, mismos que se enumeran a continuación:

- SRV-C4I-PA-01



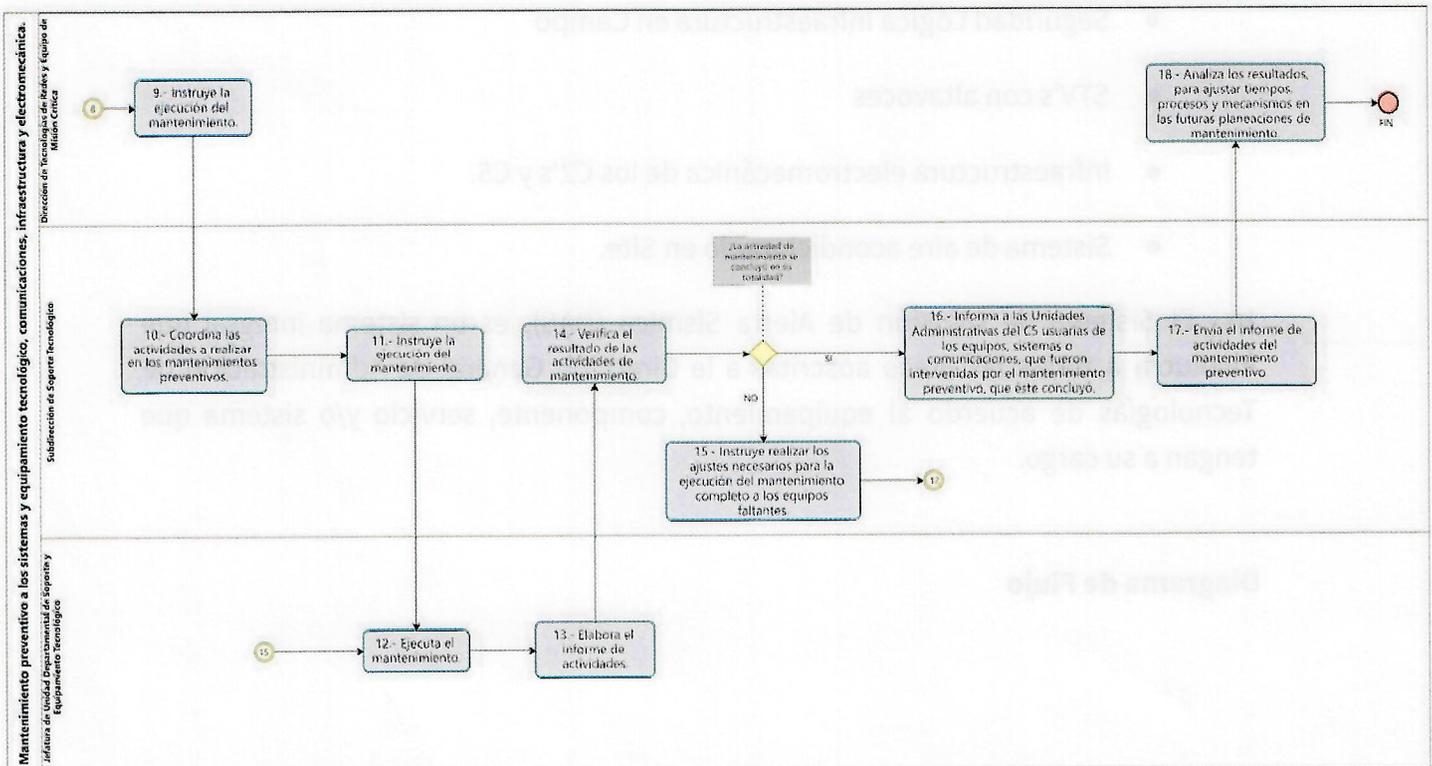
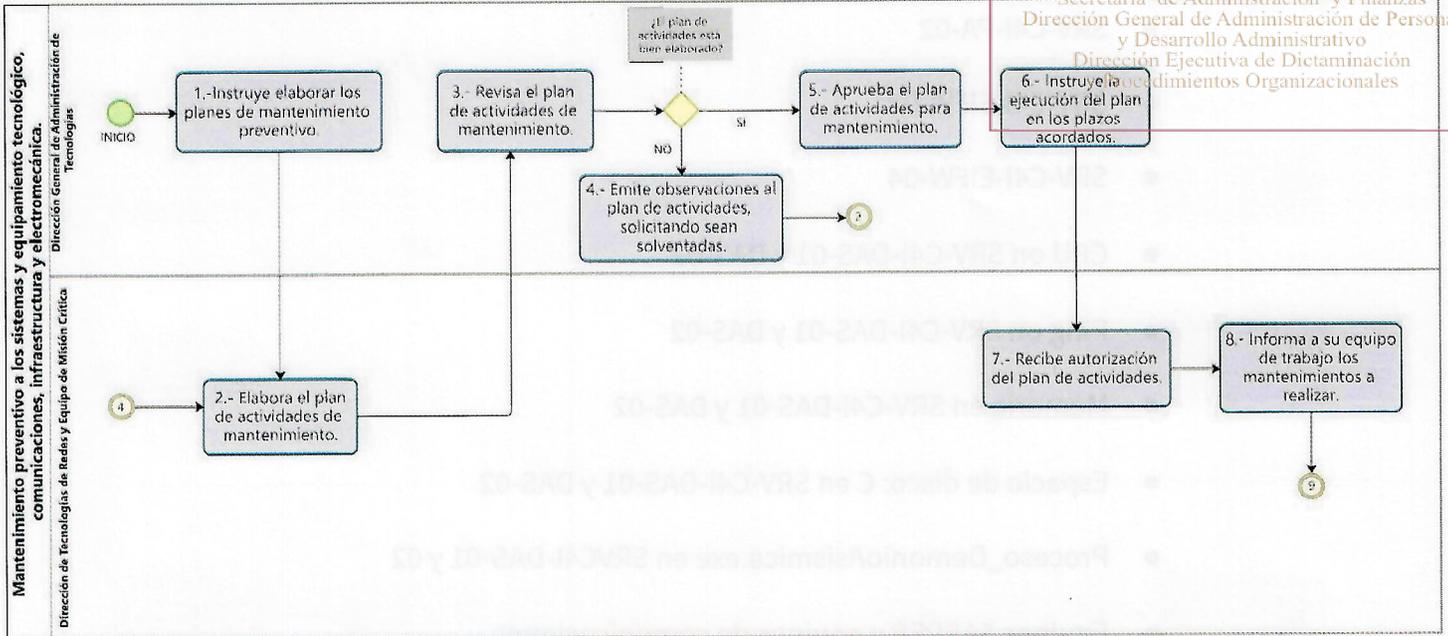
- SRV-C4I-PA-02
- SRV-C4I-EIFW-03
- SRV-C4I-EIFW-04
- CPU on SRV-C4I-DAS-01 y DAS-02
- Ping on SRV-C4I-DAS-01 y DAS-02
- Memoria en SRV-C4I-DAS-01 y DAS-02
- Espacio de disco: C en SRV-C4i-DAS-01 y DAS-02
- Proceso\_DemonioAsismica.exe en SRVC4I-DAS-01 y 02
- Equipos SASPER y equipos de comunicaciones
- Seguridad Lógica Infraestructura en Campo
- STV's con altavoces
- Infraestructura electromecánica de los C2's y C5.
- Sistema de aire acondicionado en Site.

16.- El Sistema de Difusión de Alerta Sísmica (DAS), es un sistema integral que involucra a todas las áreas adscritas a la Dirección General de Administración de Tecnologías de acuerdo al equipamiento, componente, servicio y/o sistema que tengan a su cargo.

### **Diagrama de Flujo**



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales





Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**VALIDÓ**

**MARCO ANTONIO CORDOVA DE LA CRUZ**

**JEFE DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE APOYO TÉCNICO Y  
GESTIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE TECNOLOGÍAS**



## GLOSARIO

1. **ANPR:** Automatic Number Plate Recognition (Sistema de Reconocimiento Automático de Números de Placas). Son sensores capaces de identificar placas vehiculares provenientes de cualquier estado de la República Mexicana; en la Ciudad de México, se emplean como un recurso de apoyo para la localización de vehículos con reporte de robo.
2. **C2:** Centros de Comando y Control. En la Ciudad de México se cuenta con los siguientes: C2 Norte, C2 Poniente, C2 Sur, C2 Oriente y C2 Centro.
3. **C2M:** Centro de Comando y Control Móvil. Es un vehículo equipado con cámaras desplegadas, drones y equipos de comunicación, se utiliza para reforzar el monitoreo en lugares de difícil acceso, manifestaciones o concentraciones masivas.
4. **C5:** Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México.
5. **Cableado estructurado:** Tendido de cable para implantar una red de área local.
6. **CAD:** Computer Aided Dispatch (Despacho Asistido por Computadora). Sistema de registro de datos y despacho de recursos para la atención de reportes de emergencia.
7. **COMPASS:** Sistema de Navegación por Satélite.
8. **Data warehouse:** Almacén y administración de datos.
9. **Equipos de misión crítica:** Son aquellos que ejecutan tareas esenciales que, si fallan, tienen un impacto significativo en el funcionamiento de cualquier organización que dependa de su información. Se incluyen en este concepto: servidores, sistemas de almacenamiento y sistemas de comunicación.
10. **Frecuencias operativas:** Son las frecuencias de radio (del Espectro Radioeléctrico) utilizadas por cada institución de gobierno, otorgadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
11. **GEPE:** Gabinete de Equipo Para Exteriores.
12. **GIMBAL:** Plataforma motorizada y controlada mediante una placa con varios sensores.
13. **LAN:** Local Area Network (Red de Área Local). Es un sistema de comunicaciones de datos.
14. **Llamada en conferencia:** Es una llamada múltiple entre el usuario, el operador del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y el despachador.
15. **Matriz de escalamiento:** Es un documento de apoyo operativo para la asignación y solución de incidentes, contiene la descripción de los niveles de soporte técnico, los tiempos de solución y los responsables en cada nivel, así como el directorio para su localización.



16. **Mejora continua:** Enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar constantemente las actividades y los factores que influyen en el servicio.
17. **Mesa de ayuda:** Es un conjunto de servicios destinados a la gestión y solución de todas las posibles incidencias relacionadas con las tecnologías de la información y comunicación en una organización. En la Mesa de Ayuda se reciben reportes de incidentes y consultas de información.
18. **MUAV:** Unmanned Aerial Vehicle (Micro Vehículo Aéreo no Tripulado). Forma parte de los C2M, es un drone diseñado para monitorear zonas de la ciudad en eventos programados o catastróficos.
19. **NOC:** Network Operation Center (Centro de Control de la Red). Supervisa el rendimiento de la red de la organización. Plataforma Cybertech: Es el sistema de grabación para capturar, almacenar, recuperar y reproducir comunicaciones de voz.
20. **Protocolo:** Documento o acta en el que se recoge un acuerdo o reglas aplicables a un procedimiento.
21. **Protocolo Interno (rollback):** Operación que devuelve la base de datos a un estado anterior para recuperación de errores.
22. **ROLLBACK:** Es el archivo de restauración de las capas cartográficas en caso de alguna falla o si la capa a cargar es temporal.
23. **RPAS:** Remotely Piloted Aircraft System (Sistema Aéreo Tripulado de Forma Remota).
24. **SAN:** Storage Area Network (Red de Área de Almacenamiento). Red de alta velocidad destinada especialmente para el almacenamiento de datos que se encuentra conectada a uno o más servidores a través de fibra óptica.
25. **SIG:** Sistema de Información Geográfica, mediante el cual se realiza la localización y ubicación de los incidentes reportados por la población. Particularmente, el que es empleado por las áreas de atención de emergencias en el 9-1-1, y las áreas de despacho del C5, los C2 y los C2M, se denomina LIMA.
26. **Sistema EBI:** Enterprise Buildings Integrator (Sistema de Gestión Integral de Instalaciones). Es un sistema empleado en edificios, que facilita la integración de los sistemas de control de accesos, seguridad, video vigilancia interna del edificio, equipos electromecánicos y detección de incendios.
27. **Site Survey:** Plano de ingeniería de detalle con la propuesta de ubicación del STV y su correspondiente obra inducida.
28. **SOC:** Security Operation Center (Centro de Seguridad de la Red). Habilita las funciones de seguridad de la información para responder de forma ágil y colaborativa.



29. **STV:** Sistema Tecnológico de Videovigilancia, compuesto de cámara, punta de poste, equipo de ruteo, modem, altavoces, botón de auxilio, fuente de alimentación de poder y sistema de respaldo.
30. **Trouble Ticket:** Número de folio levantado en Mesa de Ayuda con el que se le da seguimiento a un incidente reportado.
31. **Última milla:** Tramo final de una línea de comunicación, ya sea telefónica o un cable óptico que da el servicio al usuario.
32. **UP DATE:** Archivo de actualización de las capas o carga de capas nuevas que serán incorporadas a LIMA.
33. **UTM:** Universal Transversal de Mercator, es un sistema de proyección cartográfica que permite reconocer las coordenadas de un punto para proyectar su ubicación geográfica dentro de los Sistemas de Información Geográfica.
34. **WAN:** Wireless Access Network (Red de Acceso Inalámbrica). Red en la que el usuario puede conectarse a una LAN, a través de enlaces de radiofrecuencia sin cables.



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal  
y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dietaminación  
y Procedimientos Organizacionales

## CAPÍTULO IV



# DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN ESTRATÉGICA





## ESTRUCTURA ORGÁNICA

DENOMINACIÓN DEL PUESTO	NIVEL
<b>Dirección General de Gestión Estratégica</b>	45
Enlace de Apoyo de Análisis	20
Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo Técnico y en Gestión Estratégica	25
Dirección de Gestión e Interpretación Estratégica	40
Subdirección de Diseño y Desarrollo de Estrategias	29
Enlace de Consignas de Apoyo y Seguimiento de Monitoreo	20
Jefatura de Unidad Departamental de Diseño y Desarrollo de Estrategias de Protección Civil y Atención a Emergencias	25
Enlace de Planificación de Eventos Masivos	20
Jefatura de Unidad Departamental de Selección de Información Delictiva, Atención Ciudadana y Emergencias	25
Enlace de Recolección de la Información	20
Subdirección de Monitoreo de Estrategias	29
Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo de Estrategias en Atención Ciudadana	25
Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo de Estrategias en los Centros de Control y Comando	25
Dirección de Información Cartográfica	40
Enlace de Bases de Datos Geoestadísticos	20



Subdirección de Datos Geoestadísticos	
Jefatura de Unidad Departamental de Estudio Geoestadístico	
Enlace de Apoyo de Estudios Geoestadísticos	20
Jefatura de Unidad Departamental de Elaboración de Mapas Geográficos	25
Enlace de Recopilación de Datos Geográficos	20
Dirección de Información Estadística	40
Subdirección de Consolidación de Información de Estadística	29
Enlace de Información Estadística "A"	20
Enlace de Información Estadística "B"	20
Jefatura de Unidad Departamental de Consolidación de Bases de Datos	25
Subdirección de Gestión Estadística	29
Enlace de Información Estadística "C"	20
Enlace de Información Estadística "D"	20
Enlace de Información Estadística "E"	20
Enlace de Información Estadística "F"	20
Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Indicadores Clave	25
Jefatura de Unidad Departamental de Investigación Estadística	25







## **ATRIBUCIONES Y/O FUNCIONES**

**PUESTO:** Dirección General de Gestión Estratégica

### **Atribuciones específicas**

### **Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México**

**Artículo 295.-** Corresponde a la Dirección General de Gestión Estratégica:

- I. Dirigir la elaboración de análisis estadísticos y cartográficos para complementar los informes y reportes que se utilizan en la toma de decisiones;
- II. Coordinar el análisis e integración de la información generada por el C5, para realizar estadísticas e investigaciones que contribuyan al mejoramiento de los servicios de atención ciudadana y emergencias;
- III. Dirigir la elaboración de reportes diarios, a través de sistemas estadísticos y cartográficos;
- IV. Establecer criterios y metodologías para la elaboración de reportes e informes, que aporten elementos para la prevención e investigación de la incidencia delictiva y la atención de emergencias;
- V. Definir la metodología a seguir para la elaboración de planes y estrategias que permitan mejorar la operación de los servicios de emergencias;
- VI. Coordinar la recopilación y depuración de datos generados sobre los incidentes atendidos relacionados con los servicios de atención ciudadana y emergencias;
- VII. Instruir la detección de puntos conflictivos para proponer consignas de video monitoreo, planes estratégicos de atención y combate a fenómenos delictivos;
- VIII. Aprobar los reportes e informes, de los incidentes y otros temas relacionados con los servicios de atención ciudadana y emergencias;
- IX. Autorizar los documentos informativos que contribuyan a planificar las acciones para la atención ciudadana y de emergencias;
- X. Certificar y expedir copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos y de aquellos que expidan en el ejercicio de sus atribuciones, las personas Titulares de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo que le estén subordinadas; y



XI. Las demás que le sean encomendadas por las personas titulares de la Coordinación General del C5 y de la Jefatura de Gobierno y las que le correspondan de conformidad con las disposiciones jurídicas y/o administrativas aplicables.

**PUESTO:** Enlace de Apoyo de Análisis

- Almacenar y organizar información y bases de datos referentes a las consignas especiales de monitoreo, reportes estadísticos y cartográficos a través del uso de herramientas de control de archivo y gestión, para generar un registro histórico.
- Analizar las solicitudes de instalación de cámaras de videovigilancia, peticiones de monitoreo y solicitudes de información estadística, para su correcta clasificación y asignación a las direcciones correspondientes.
- Apoyar en la elaboración de respuestas a las diversas solicitudes ciudadanas.
- Identificar en los archivos históricos, mediante el análisis, revisión y búsqueda, los diferentes documentos relacionados con consignas de monitoreo, reportes estadísticos y cartográficos, para su uso y referencia.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo Técnico y en Gestión Estratégica

- Administrar la información referente a las consignas especiales de monitoreo, reportes estadísticos y cartográficos, para dar seguimiento a los trabajos realizados en la Dirección General de Gestión Estratégica.
- Dar seguimiento a las solicitudes de consignas especiales de monitoreo, mediante la asignación de controles internos, para asegurar que el área correspondiente esté en posibilidad de implementarlas en tiempo y forma.
- Gestionar la atención de las solicitudes ciudadanas o requerimientos de información, acerca de consignas especiales de monitoreo y de información estadística, con base en los datos proporcionados por las diferentes Direcciones, con la finalidad de responder a los diferentes asuntos que los peticionarios realizan.
- Integrar bases de datos con información concerniente a consignas especiales de monitoreo y reportes estadísticos o cartográficos, mediante el análisis y control de datos, a fin de generar el archivo histórico que proporcione referencia y orden a la información generada en la Dirección General de Gestión Estratégica.
- Organizar la documentación correspondiente a consignas de monitoreo, reportes estadísticos y cartográficos; para su consulta y seguimiento dentro del archivo histórico de la Dirección General de Gestión Estratégica.



**PUESTO:** Dirección de Gestión e Interpretación Estratégica

- Dirigir el análisis de la información captada por los servicios de atención ciudadana y de emergencias, así como de estudios relacionados, mediante el empleo de métodos de análisis cuantitativos y cualitativos, con el fin de mejorar el diseño de estrategias y el desempeño de los C2 y el C5.
- Definir prioridades para el diseño de estrategias, mediante el análisis de la información captada por los servicios de atención ciudadana y emergencias, a fin de alcanzar los objetivos en los plazos establecidos.
- Validar las estrategias diseñadas en la Subdirección de Diseño y Desarrollo de Estrategias, mediante el análisis de su viabilidad, con el propósito de mejorar la operación de los servicios de atención ciudadana y de emergencias.
- Establecer criterios, con base en la información histórica, para la elaboración de las consignas de video monitoreo orientadas a la prevención del delito y al monitoreo de eventos especiales.
- Coordinar la investigación, mediante la revisión de casos y/o estudios nacionales e internacionales, para el diseño de estrategias en materia de seguridad pública, protección civil y atención ciudadana.
- Coordinar la evaluación del desempeño de las áreas encargadas de brindar los servicios de atención ciudadana y de emergencias, mediante el análisis de la productividad y calidad de su trabajo, a través de los datos capturados por estas áreas y la información de los servidores de comunicación, para identificar áreas de oportunidad en la operación.
- Establecer las métricas de evaluación de resultados de las estrategias diseñadas en materia de seguridad pública, protección civil y atención ciudadana, con base en los resultados de evaluaciones anteriores, con el objeto de determinar nuevos enfoques de operación.
- Validar la información contenida en los informes de desempeño, mediante la verificación de las fuentes de información, para brindar una retroalimentación al personal responsable de operar los servicios de atención ciudadana y de emergencias.
- Coordinar el intercambio de datos con las diferentes direcciones del C5, a través de envíos de información digital, solicitudes o búsqueda directa, a fin de enriquecer el banco de información útil para la evaluación de los servicios de atención ciudadana y de emergencias.
- Fundamentar la interpretación de la información obtenida de los servicios de atención ciudadana y de emergencias, mediante la consulta de bibliografía y la creación de fichas, a fin de generar información confiable.



**PUESTO:** Subdirección de Diseño y Desarrollo de Estrategias

- Diseñar estrategias en materia de seguridad pública y protección civil a través de análisis cuantitativos y cualitativos basados en la información captada por los Centros de Comando y Control, la Central de Captación de Reportes de Emergencia y Denuncia Anónima y de las redes sociales del C5, con el objetivo de mejorar los servicios de emergencias.
- Investigar nuevas estrategias mediante la revisión de casos o estudios nacionales e internacionales, orientados a reducir la incidencia delictiva, con el propósito de establecer un marco de referencia, que permita integrar nuevas metodologías y técnicas.
- Determinar la factibilidad de la implementación de nuevas estrategias orientadas a reducir la incidencia delictiva, por medio del estudio de casos nacionales e internacionales, con el propósito de aplicar los métodos que mejor se adapten a los servicios en la Ciudad de México.
- Elaborar planes de trabajo para el diseño y desarrollo de proyectos y estrategias, mediante la identificación de áreas de oportunidad, para mejorar la operación del C5.
- Supervisar el desarrollo de estrategias en materia de seguridad pública, protección civil, atención ciudadana y atención a emergencias, por medio del planteamiento de objetivos claros, para analizar la información captada a través de los Centros de Comando y Control, el Centro de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1 y de las redes sociales del C5.
- Analizar la información histórica en materia de protección civil y atención de emergencias, mediante la consulta de archivo y bibliografía, para el desarrollo de estrategias.
- Supervisar la elaboración de consignas especiales de monitoreo para la atención de eventos masivos con base en la información histórica de los mismos, con la finalidad de confirmar el correcto seguimiento de las estrategias propuestas.
- Investigar modelos de protección civil y atención a emergencias, considerando casos de estudios nacionales y/o internacionales en la materia, para el diseño y desarrollo de nuevas estrategias.
- Generar estadística mediante el análisis de la información captada a través de los centros de Comando y Control, el Centro de Llamadas de Emergencia 9-1-1, así como de fuentes externas en materia de seguridad pública, para el diseño e implementación de estrategias de monitoreo enfocadas a la prevención del delito.



- Identificar las zonas de riesgo y horarios de mayor ocurrencia de delitos con base en la información captada en los Centros de Control y Comando para instrumentar consignas de video monitoreo.
- Diseñar estrategias de video monitoreo estratégico, con base en el comportamiento histórico de la incidencia delictiva, con el propósito de efficientar el video monitoreo.
- Integrar información para el diseño de estrategias de video monitoreo, mediante la revisión de casos y/o estudios nacionales e internacionales para la prevención del delito.

Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal  
Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación  
y Procedimientos Organizacionales

**PUESTO:** Enlace de Consignas de Apoyo y Seguimiento de Monitoreo

- Recopilar, administrar y procesar la información delictiva captada por los Centros de Comando y Control, a través del uso de métodos de minería de datos, para la elaboración de las consignas de video monitoreo para la prevención del delito para los Centros de Comando y Control.
- Cargar las consignas de monitoreo en el servidor de los Centros de Comando y Control, con la finalidad de ponerlas a disposición de las personas responsables del video monitoreo en los Centros de Comando y Control.
- Verificar que en las estaciones de trabajo de los Centros de Comando y Control se tenga acceso a las consignas de video monitoreo, mediante la confirmación telefónica, para que las personas responsables del video monitoreo en los Centros de Comando y Control puedan hacer uso de las mismas.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Diseño y Desarrollo de Estrategias de Protección Civil y Atención a Emergencias

- Diseñar e implementar estrategias de monitoreo en materia de protección civil y atención a emergencias mediante el análisis de la información captada a través de los Centros de Comando y Control, el Centro de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1 y de las redes sociales del C5, así como de fuentes externas, con la finalidad de que el personal responsable de coordinar los servicios de atención a emergencias, cuente con herramientas visuales de apoyo.
- Examinar la información histórica en materia de protección civil y atención de emergencias, mediante la búsqueda de concentraciones y distribuciones atípicas



de los incidentes, con la finalidad de identificar patrones en la ocurrencia de los mismos.

- Investigar información histórica y reciente en materia de protección civil y atención de emergencias, mediante la consulta, búsqueda y análisis de fuentes externas de información, para fundamentar el diseño de nuevas estrategias.
- Elaborar consignas especiales de video monitoreo, con base en la información histórica y fuentes externas, con la finalidad de contribuir a la coordinación de recursos de seguridad pública ante riesgos naturales y socio-organizativos.

**PUESTO:** Enlace de Planificación de Eventos Masivos

- Recabar la información de eventos masivos próximos que se llevarán a cabo en la Ciudad de México, a través de fuentes oficiales, internet, redes sociales, entre otras, a fin de generar un plan de video monitoreo en torno a las concentraciones masivas.
- Analizar cada evento masivo de manera independiente, identificando puntos estratégicos de video monitoreo, con la finalidad de generar puntos de referencia en los entornos donde se desarrollan las concentraciones.
- Elaborar una agenda de los eventos masivos que se llevan a cabo en la Ciudad de México, mediante la investigación en medios de comunicación y fuentes gubernamentales, para el análisis del video monitoreo que se realizará por parte del C5.
- Intervenir en las propuestas de nuevas estrategias de video monitoreo, proporcionando información adicional y relevante para la prevención de riesgos socio-organizativos en los eventos masivos de la Ciudad de México.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Selección de Información Delictiva, Atención Ciudadana y Emergencias

- Analizar y actualizar la información proveniente de fuentes internas y externas sobre incidencia delictiva, atención ciudadana y de emergencias, con base en las metodologías establecidas, con la finalidad mantener su disponibilidad e integrar a los reportes y trabajos solicitados por la Dirección de Gestión e Interpretación Estratégica.
- Validar la información proveniente de fuentes internas y externas sobre incidencia delictiva, atención ciudadana y de emergencias, a través de la aplicación de métodos de minería de datos y modelos matemáticos, para emplearla en el desarrollo de nuevas estrategias.



- Generar insumos estadísticos y cartográficos, mediante la revisión y análisis de datos, para el análisis estratégico de información proveniente de fuentes internas y externas sobre incidencia delictiva, atención ciudadana y de emergencias.

**PUESTO:** Enlace de Recolección de la Información

- Extraer de bases de datos e integrar la información la información interna y externa sobre incidencia delictiva, con base en las necesidades de diseño y desarrollo de estrategias, con la finalidad que se encuentre disponible para su procesamiento.
- Ordenar y sintetizar la información recabada, con base en las necesidades para el diseño y desarrollo de estrategias, con la finalidad de integrar a los reportes y trabajos elaborados por la Dirección de Gestión e Interpretación Estratégica.
- Generar un archivo histórico de bases de datos, considerando los criterios utilizados para el análisis de la incidencia delictiva, con el fin de dar respuesta a solicitudes internas de información.

**PUESTO:** Subdirección de Monitoreo de Estrategias

- Diseñar e implementar métodos de evaluación de las acciones estratégicas y operativas en materia de seguridad pública, protección civil y atención ciudadana, mediante el análisis de la información captada por las áreas de atención ciudadana y de emergencias, para identificar áreas de oportunidad.
- Diseñar y calcular indicadores de desempeño de los servicios de atención ciudadana y de emergencias, a través de la evaluación del cumplimiento de los objetivos, a fin de identificar áreas de oportunidad en la operación.
- Validar las presentaciones de resultados de la evaluación de los servicios de atención ciudadana y de emergencias, por medio de la comparación de la información con las bases de datos, para exponer información precisa.
- Analizar los resultados de la evaluación de los servicios de atención ciudadana y de emergencias, con base en los indicadores de desempeño, para dar retroalimentación al personal responsable de operar los servicios.
- Analizar el comportamiento histórico de la información generada en el centro de Atención de llamadas de Emergencia 9-1-1, mediante el análisis cuantitativo de las bases de datos cuya información se capta en los servicios de atención ciudadana y de emergencias y los servicios de comunicación.



- Seleccionar métodos de evaluación de resultados, con base en los acuerdos y mesas de trabajo realizadas en la Dirección de Gestión e Interpretación Estratégica, para el diseño de estrategias encaminadas a mejorar la operación en el Centro de Atención de Llamadas 9-1-1
- Analizar la información captada en el Centro de Atención de Llamadas 9-1-1, mediante la ejecución de modelos estadísticos y matemáticos, para identificar problemas en la operación y establecer nuevos modelos de evaluación.
- Elaborar reportes mediante la integración de la información resultante del seguimiento a las estrategias diseñadas, para mejorar los procesos del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y proponer nuevos modelos de operación.
- Identificar cambios en las tendencias de la información captada por el centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1, mediante el análisis de los datos entrantes con la finalidad de identificar áreas de oportunidad en la operación.
- Investigar modelos de análisis y evaluación, considerando documentos especializados en materia de prevención del delito y atención a emergencias, publicadas por instituciones y/o dependencias públicas y/o privadas, para el diseño de nuevas herramientas y la mejora en las actividades de análisis y evaluación realizadas.
- Definir y coordinar las metodologías de análisis de la información y la evaluación de los servicios de atención ciudadana y emergencias, mediante el uso de modelos estadísticos y herramientas de cómputo para la homologación del manejo de datos en la Dirección de Gestión e Interpretación Estratégica.
- Supervisar el diseño de herramientas encaminadas a sistematizar el análisis de la información y la evaluación de estrategias, mediante el análisis y las metodologías propuestas, con la finalidad de que los procesos sean más eficientes.
- Supervisar la elaboración de bases de datos históricas, mediante la integración de la información correspondiente a las evaluaciones de estrategias, con el objetivo de generar referencias y apoyo de futuros trabajos que pueda ser integrada en las estrategias empleadas.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo de Estrategias en Atención Ciudadana

- Analizar el comportamiento histórico de la información captada por redes sociales en la atención de emergencias, mediante el uso de las metodologías



establecidas, con el propósito de generar parámetros en torno a los casos, denuncias y solicitudes que ingresan mediante las redes sociales que se gestionan en el C5.

- Elaborar reportes de seguimiento a la atención que se brinda por redes sociales, mediante archivos .xls o .ppt. para identificar cambios en las tendencias de las solicitudes de atención ciudadana.
- Inspeccionar la información captada por redes sociales mediante métodos estadísticos, para identificar problemas en la operación de atención ciudadana, conforme a las diferentes estrategias de atención implementadas para su corrección y atención en las áreas correspondientes.
- Proponer cambios en el enfoque de las respuestas a las solicitudes por parte de la ciudadanía, con base en el análisis cuantitativo y cualitativo de la información, con la finalidad de adecuar y mejorar la contestación.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo de Estrategias en los Centros de Control y Comando

- Analizar el comportamiento histórico de la información captada por los Centros de Control y Comando (C2) en la atención ciudadana y emergencias, mediante los métodos establecidos en reuniones de trabajo y acorde a los requerimientos específicos, con el propósito de identificar aspectos a mejorar en la operación.
- Determinar métodos de evaluación de resultados para las estrategias, mediante el análisis de casos nacionales e internacionales, a fin de mejorar la operación de los Centros de Comando y Control.
- Analizar la información captada por los Centros de Comando y Control, mediante la ejecución de modelos estadísticos y matemáticos, para identificar problemas en la operación y establecer nuevos modelos de evaluación.
- Elaborar reportes seguimiento de las estrategias diseñadas, para la toma de decisiones
- Identificar cambios en las tendencias de la información captada por los Centros de Comando y Control, mediante el análisis de las evaluaciones, a fin de identificar áreas de oportunidad en la operación.
- Elaborar bases de datos, mediante la compilación de la información correspondiente a las solicitudes de atención ciudadana y emergencias, generadas por los Centros de Comando y Control (C2), con la finalidad de ponerlas a disposición de las áreas de la Dirección de Gestión e Interpretación Estratégica.



- Sistematizar los resultados obtenidos de las evaluaciones realizadas y recopilar los acuerdos de trabajo con los C2, mediante archivos .xls o .ppt para su posterior procesamiento en los trabajos de las áreas de la Dirección de Gestión e Interpretación Estratégica.
- Procesar de manera preliminar la información captada por los Centros de Comando y Control, a través de criterios estadísticos, para que sea empleada en la evaluación de los C2.
- Mantener actualizadas y organizadas las bases de datos de las consignas de monitoreo, mediante su almacenamiento y depuración, para su análisis.

**PUESTO:** Dirección de Información Cartográfica

- Dirigir el análisis cartográfico, por medio de la definición de metodologías, coordinación de trabajos y ejecución de planes, para la elaboración de productos de apoyo en la toma de decisiones en materia de seguridad pública y protección ciudadana.
- Validar la información cartográfica mediante la revisión de todos los niveles geográficos de la Ciudad de México, para elaboración de reportes e incorporación a los aplicativos utilizados en los C2 y C5, así como para la atención de incidentes.
- Asegurar el desarrollo y elaboración de nuevos instrumentos de apoyo para el análisis de la información cartográfica en materia de seguridad pública y protección ciudadana.
- Impulsar el intercambio de información cartográfica con otras dependencias e instituciones, a fin de integrar un Sistema de Información Geográfica para analizar el comportamiento espacial de los incidentes reportados, así como su relación con el entorno.
- Validar que los mapas delictivos proporcionen información específica de las zonas con mayor incidencia, con base en el análisis de los eventos registrados a fin de garantizar su confiabilidad para su integración en mapas, archivos y documentos.
- Promover el intercambio de información cartográfica con otras dependencias e instituciones, mediante solicitudes directas o en reuniones de trabajo, para incrementar las capacidades de búsqueda de elementos geográficos, a fin de facilitar la localización de los incidentes reportados por los ciudadanos.
- Establecer criterios y coordinar la actualización de la información cartográfica digital, que apoya en la ubicación de equipamiento urbano, sitios de interés y otras referencias geográficas para el envío de los recursos que atienden los delitos, urgencias, emergencias, faltas cívicas y servicios.



**PUESTO:** Enlace de Bases de Datos Geoestadísticos

- Recopilar la información estadística sobre incidentes delictivos y emergencias, mediante la consulta de las bases de datos generadas en la Dirección de Información Estadística, para procesarla y ponerla a disposición de las diferentes áreas adscritas a la Dirección de Información Cartográfica.
- Integrar bases de datos estadísticos para generación de mapas, capas cartográficas y presentaciones, a fin de generar reportes, documentos y archivos que permitan atender los requerimientos encomendados a la Dirección de Información Cartográfica.
- Identificar espacios delictivos por medio del procesamiento de la información geográfica, para integrar los reportes y mapas solicitados a la Dirección de Información Cartográfica.
- Elaborar polígonos y zonas recurrentes de incidentes, con base en los reportes recibidos y las bases de datos, para incorporarlos en mapas de concentración (hot spots) o estudios geográficos.
- Reportar los datos y fuentes consultadas a la Dirección de Información Cartográfica del material recopilado, a fin de que sea empleado en la generación de material cartográfico.
- Procesar información empleando los Sistemas de Información Geográfica, para la elaboración de las capas cartográficas, mapas, y reportes que sirven de apoyo a los operadores del C5 y los C2.

**PUESTO:** Subdirección de Datos Geoestadísticos

- Coordinar el tratamiento y análisis de la información estadística y geográfica, a través de la elaboración de reportes y documentos cartográficos, para su referencia y consulta por parte de las diferentes direcciones de la Dirección General de Gestión Estratégica.
- Analizar la información estadística y geográfica, empleando los datos recopilados por la Dirección de Información Cartográfica, para la elaboración de los reportes periódicos y eventuales.
- Organizar la integración de las bases de datos estadísticos, que se utilizan en mapas y aplicativo para generar información cartográfica.
- Coordinar la elaboración de mapas de densidad de delitos (hot spots), acorde a los criterios de análisis cartográfico que faciliten su interpretación, para su



integración en reportes, consulta o divulgación de manera interna en el C5 y los C2.

- Intercambiar información estadística y cartográfica con dependencias y organismos privados, con base en los acuerdos o Convenios de Colaboración establecidos, con la finalidad de aumentar las bases de datos y puntos de referencia que requieren los trabajos de la Dirección de Información Cartográfica.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Estudio Geoestadístico

- Elaborar las capas cartográficas mediante el uso de Sistemas de Información Geográfica, para que sirvan de referencia a los operadores y despachadores, a fin de localizar el sitio del incidente reportado por los ciudadanos.
- Actualizar continuamente las capas cartográficas empleadas en los aplicativos que utilizan los operadores y despachadores, para garantizar la certeza de las referencias disponibles en los sistemas.
- Investigar a través de distintas fuentes oficiales de dependencias públicas y privadas, nuevas referencias cartográficas que sean de utilidad a los operadores y despachadores para ubicar los incidentes reportados por los ciudadanos.
- Diseñar y configurar las capas cartográficas disponibles en el aplicativo, para mejorar la visualización e interpretación de la información geográfica a los operadores y despachadores.
- Evaluar y proponer ubicaciones para la instalación o reubicación de los Sistemas Tecnológicos de Video Vigilancia, en apego a los criterios y procedimientos referidos por la Ley que Regula el uso de Tecnología para la Seguridad Pública del Distrito Federal y demás marcos normativos aplicables, a fin de hacer un uso eficiente y más eficaz de los dispositivos.
- Mantener actualizada la base de datos geográfica de la ubicación de los Sistemas Tecnológicos de Video Vigilancia instalados, mediante la revisión del sistema y las visitas de campo realizadas, con la finalidad de gestionar los ajustes y cambios pertinentes en el aplicativo consultado por operadores y despachadores.
- Verificar la viabilidad técnica, con base en la normatividad aplicable y las especificaciones técnicas, para la instalación de los Sistemas Tecnológicos de Video Vigilancia en puntos y zonas estratégicas propuestas.
- Colaborar con las dependencias de gobierno que realizan obras públicas, a través de recorridos y visitas de campo, para atender las posibles afectaciones a los Sistemas Tecnológicos de Video Vigilancia.



- Extraer la referencia de los Sistemas Tecnológicos de Video Vigilancia que poseen cobertura en eventos masivos y en equipamientos urbanos de importancia, empleando Sistemas de Información Geográfica para el apoyo de las actividades de video vigilancia.

**PUESTO:** Enlace de Apoyo de Estudios Geoestadísticos

- Investigar a través de distintas fuentes oficiales de dependencias públicas y privadas, nuevas referencias cartográficas que sirvan a los operadores y despachadores para ubicar los incidentes reportados por los ciudadanos.
- Recopilar información sobre las capas cartográficas, utilizando los Sistemas de Información Geográficos, para que sirvan de referencia a los operadores y despachadores, a fin de ubicar el sitio del incidente reportado por los ciudadanos.
- Integrar las capas cartográficas empleadas en los aplicativos para garantizar la certeza de las referencias disponibles en las capas.
- Extraer la referencia de los Sistemas Tecnológicos de Video Vigilancia que poseen cobertura en eventos masivos y en equipamientos urbanos de importancia, empleando Sistemas de Información Geográficos para el apoyo de las actividades de video vigilancia.
- Auxiliar con las dependencias de gobierno que realizan obras públicas, a través de recorridos y visitas de campo, para evitar o atender las posibles afectaciones a los Sistemas Tecnológicos de Video vigilancia.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Elaboración de Mapas Geográficos

- Gestionar el uso de la información estadística y geográfica disponible, mediante la consulta y extracción de las bases cartográficas, para la elaboración de distintos tipos de mapas temáticos.
- Analizar e interpretar la información cartográfica expresada en los mapas temáticos, a fin de facilitar la lectura y comprensión de la información.
- Elaborar modelos estadísticos y geográficos para identificar el comportamiento de la incidencia delictiva en la Ciudad de México.
- Validar la información de las capas cartográficas, a través de su revisión puntual, para su utilización en la elaboración de mapas.
- Investigar a través de fuentes y software cartográficos, información que permita innovar en la generación de mapas, a fin de integrar mejoras en los procesos correspondientes.



- Identificar zonas de movilidad y recurrencia de la incidencia delictiva con base en el análisis de días y horarios de incidencia, para la generación de mapas que sirvan de referencia a los despachadores en la atención de los incidentes.
- Elaborar mapas de densidad de delitos (hot spots) de las zonas con mayor incidencia delictiva y zonas de riesgo, empleando las referencias de los reportes, fuentes externas e informes generados en la Dirección General de Gestión Estratégica, para su consulta e integración en diferentes trabajos.

**PUESTO:** Enlace de Recopilación de Datos Geográficos

- Recabar y procesar información estadística y geográfica de sitios de interés, equipamiento e infraestructura, mediante la consulta de distintas fuentes de información, para enriquecer las bases de datos disponibles en la Dirección de Información Cartográfica.
- Mantener actualizada la información estadística y geográfica, con base en los datos recopilados, para su posterior consulta y análisis.
- Identificar sitios y puntos de interés para crear referencias cartográficas para facilitar la localización de delitos, urgencias, emergencias, faltas cívicas y servicios, empleando los Sistemas de Información Geográfica, a fin de favorecer la atención oportuna de los incidentes.
- Actualizar la información de referencias cartográficas, mediante la verificación y validación de los puntos de referencia, para su incorporación en los aplicativos empleados por los operadores de los C2 y C5.

**PUESTO:** Dirección de Información Estadística

- Coordinar la elaboración de reportes estadísticos, con base en la información captada por los servicios de atención ciudadana y emergencias, a fin de que se lleven a cabo con un correcto análisis de datos y enriquecimiento en su contenido, mediante el análisis, revisión y control de pruebas, para la toma de decisiones.
- Organizar la integración de información en materia de protección ciudadana, mediante la elaboración de minería de datos, identificando conductas delictivas, áreas de riesgos, zonas y horarios conflictivos, a fin de generar reportes estratégicos que coadyuven a la propuesta de estrategias focalizadas a los objetivos propuestos por la Dirección General de Gestión Estratégica.
- Definir los criterios, conforme al análisis de datos, para la elaboración y distribución de la información, con el propósito de entregar productos



depurados y concretos que sean de utilidad para los trabajos de la Dirección de Información Estadística.

- Establecer los mecanismos para extraer, recabar, depurar, transformar, clasificar y analizar la información generada durante la atención de incidentes, con el fin de realizar procesos eficientes, que respondan a las necesidades de los reportes y presentaciones elaboradas en la Dirección de Información Estadística.

**PUESTO:** Subdirección de Consolidación de Información de Estadística

- Supervisar el buen uso e incorporación de los datos consolidados tomando como referente los criterios establecidos en reuniones de trabajo o por solicitudes particulares, a fin de validar los informes solicitados.
- Coordinar el acceso y explotación de las bases de datos, mediante el control de los servidores internos, a fin de extraer información para generar productos que contengan información objetiva, precisa y sistematizada.
- Establecer la metodología mediante el seguimiento de estándares de calidad y la normatividad interna aplicable para los procesos de minería de datos, a fin de determinar conductas delictivas, áreas de riesgos, zonas y horarios conflictivos, y toda aquella información estadística útil para el diseño de estrategias en materia de atención a emergencias, seguridad y protección ciudadana.
- Gestionar el uso de información de consulta libre: plataformas web y de consulta interna del Centro, a fin de enriquecer los análisis y reportes solicitados.
- Elaborar informes y/o reportes con información estadística en materia de protección ciudadana, protección civil y atención de emergencias, mediante el uso e integración de los archivos pertinentes dependiendo del producto, con la finalidad de entregar información de manera interna o a instituciones con las que se tengan convenios de colaboración.
- Analizar la información captada por los servicios de atención ciudadana y de emergencias, mediante el diseño y uso de herramientas estadísticas y tecnológicas, con el propósito de contribuir al estudio y definición de métodos de interpretación de datos emitidos por los servicios mencionados.
- Supervisar la integración de la información necesaria para la elaboración de los reportes especiales que se requieran, relacionados con incidencia delictiva, emergencias médicas, protección civil, medio ambiente y otros servicios a la comunidad (con información de PGJ y la SSC).
- Desarrollar la visualización de datos de los reportes para lograr una interpretación más amigable de los indicadores y el comportamiento de variación entre los distintos registros, mediante el uso de paquetes estadísticos



que generen interfaces gráficas. Con el propósito de integrar las estadísticas a reportes, informes, presentaciones y plataformas web, de uso interno del Centro.

- Proponer información complementaria de las bases de datos internas y externas que permita ampliar y enriquecer la visión y conocimiento de reportes, informes y presentaciones de temas relacionados con los servicios a la comunidad.
- Proponer indicadores para la extracción de información de las bases de datos mediante el análisis, observación e interpretación de los datos, con el fin de enriquecer y ampliar los elementos para el análisis de la información.

**PUESTO:** Enlace de Información Estadística “A”  
Enlace de Información Estadística “B”

- Ordenar y actualizar las bases de datos con la información generada al interior del C5 y los C2, con respecto a los reportes recibidos y atendidos, para su posterior análisis.
- Compilar los datos estadísticos de las dependencias y organizaciones externas, por medio de la extracción de datos y búsqueda, para su consulta interna.
- Apoyar la identificación de información mediante minería de datos para la integración de bases de datos estadísticos.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Consolidación de Bases de Datos

- Extraer la información de las bases de datos resguardadas en los sistemas de almacenamiento del C5, mediante el uso de procesos computacionales e informáticos, para su posterior depuración y análisis.
- Procesar la información a través del uso de aplicaciones informáticas, a fin de mantener las bases de datos depuradas y actualizadas para su consulta diaria.
- Cargar la información procesada y lista para su uso en los sistemas de consulta disponibles en el C5, mediante los archivos respectivos, para que las áreas autorizadas utilicen la información en la elaboración de informes, reportes y otros documentos.
- Elaborar propuestas para el tratamiento de las bases de datos internas y externas, con base en el análisis, los acuerdos de trabajo y las necesidades de los asuntos particulares, para la presentación de informes y documentos institucionales.



**PUESTO:** Subdirección de Gestión Estadística

- Diseñar un modelo de sistematización de datos de incidentes captados por los diversos métodos de entrada con los que cuenta el Centro), mediante el análisis, pruebas y utilización de modelos estadísticos, con el propósito de estandarizar formatos de registro, metodologías, reportes informativos y modelos de análisis de datos.
- Formular acciones para el desarrollo de información estadística, a través de las bases de datos generadas, que permitan medir y evaluar los registros, así como analizar sus tendencias.
- Entregar la información requerida por las distintas direcciones y agentes externos procurando resguardar la confidencialidad de los datos que así lo requieran, para cumplir con la normatividad vigente.
- Analizar e interpretar datos estadísticos, mediante métodos cuantitativos y cualitativos, con el propósito de proporcionar información a diversas instancias que lo requieran para la toma de decisiones estratégicas.
- Analizar las actualizaciones o modificaciones requeridas, con el fin de que los modelos puedan adaptarse a los diferentes registros y diversas formas de entrada de los incidentes captados en el Centro.

**PUESTO:** Enlace de Información Estadística “C”

Enlace de Información Estadística “D”

Enlace de Información Estadística “E”

Enlace de Información Estadística “F”

- Apoyar la elaboración de reportes estadísticos a través de la información captada por los servicios de atención ciudadana y de emergencias del C5, así como por dependencias y entidades externas, con el propósito de integrar los reportes que se entregan de manera interna y a las diferentes instituciones que los solicitan.
- Elaborar informes de actividades con la información de atención de incidentes delictivos, para ponerlos a disposición de la Dirección, Subdirecciones y Jefaturas, con el fin de integrar reportes y presentaciones.
- Elaborar reportes periódicos y eventuales en materia de seguridad pública y ciudadana, con base en los datos estadísticos generados, con la finalidad de contribuir con herramientas que permitan generar políticas públicas en materia de seguridad y prevención.
- Apoyar la identificación de información mediante minería de datos para la integración de reportes e informes estadísticos.



**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Indicadores Clave

- Diseñar indicadores sobre el comportamiento de los servicios que ofrece el C5, mediante métodos matemáticos y análisis cualitativo, con el fin de contribuir a la toma de decisiones y orientación de las acciones para la protección ciudadana.
- Analizar la información proveniente de las bases de datos, haciendo uso de herramientas estadísticas, a efecto de medir cuantitativa y cualitativamente el comportamiento de los registros de incidencia delictiva y protección civil reportados por la ciudadanía.
- Corroborar la información proveniente de las bases de datos, considerando posibles errores, omisiones o cambios, a fin de identificar variaciones en los indicadores establecidos.
- Evaluar las necesidades de actualización de los indicadores, mediante el análisis de cambios en las tendencias y patrones de las captaciones para diferentes periodos de registro.
- Establecer criterios de análisis para la mejor percepción y atención de los temas relacionados con la protección ciudadana.

**PUESTO:** Jefatura de Unidad Departamental de Investigación Estadística

- Organizar la información de las bases de datos de los Centros de Comando y Control, mediante el uso de criterios cualitativos y cuantitativos, para elaborar estudios estadísticos sistematizados en materia de seguridad pública, ciudadana y protección civil.
- Detectar patrones de comportamiento a través de la recolección, organización y análisis de datos, con el propósito de colaborar en la creación de modelos predictivos que sirvan como base para la toma de decisiones en materia de política pública
- Elaborar estudios estadísticos que proporcionen información relevante, por medio del análisis cualitativo de los datos y su procesamiento estadístico, para la evaluación de planes, programas y acciones estratégicas, tácticas y operativas.
- Integrar informes de las actividades de atención de incidentes delictivos, mediante la elaboración de presentaciones, que sirvan para informar a las autoridades correspondientes.





**Procedimientos**

**Nombre del Procedimiento:** Estructuración e integración de información proveniente de los servicios de emergencia y atención ciudadana del C5 y de áreas externas.

**Objetivo General:** Estructurar la información almacenada en los servidores del C5, proveniente de los servicios de atención ciudadana y emergencias, así como de fuentes externas en archivos accesibles para su análisis.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Enlace de Información Estadística "A"	Extrae del servidor interno la información de los incidentes captados por los C2 y el C5.	2 horas
2		Estructura la información en una hoja de cálculo electrónica para su consolidación y manejo en archivo xls y csv.	4 horas
3		Carga en el repositorio interno, la información extraída de la base de datos del C5 y la información remitida por la FGJ y la SSC.	4 horas
4	Jefatura de Unidad Departamental de Consolidación de Bases de Datos	Consulta en el repositorio interno la información extraída de las bases de datos del C5 y la información remitida por la FGJ y la SSC, para su procesamiento.	4 horas
		¿La información es válida?	
		No	
5		Realiza las observaciones necesarias para cargar nueva información.	1 hora
		(Conecta con la actividad 2)	



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal  
 Dirección de Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

		<b>Sí</b>	
6		Organiza la información en formato .xls o .csv actualizada al mes que corresponda y la información remitida por la FGJ y la SSC en el archivo electrónico del área, para su análisis y procesamiento.	2 horas
7		Comunica al personal que emplea la información, que ya se encuentra actualizado el archivo electrónico del área.	50 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 18 horas.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.</b>			

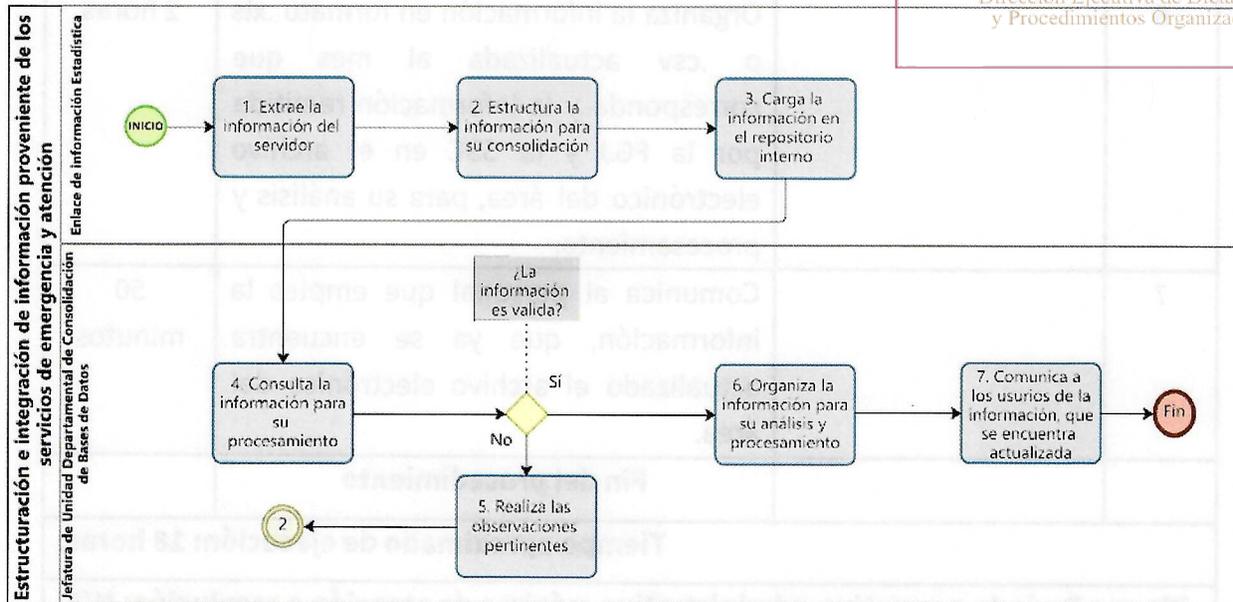
**Aspectos a considerar:**

- 1.- Corresponde a la Dirección de Información Estadística coordinar la elaboración de reportes estadísticos con la información captada por los servicios de atención ciudadana y establecer los mecanismos para extraer, recabar, depurar, transformar, clasificar y analizar la información generada durante la atención de incidentes.
- 2.- El tiempo de extracción de información del servidor interno del C5, puede variar en función del volumen de la información que se planea extraer.
- 3.- La información que se extrae del servidor interno del C5 consiste en incidentes generados, recursos enviados y personas involucradas en el incidente.
- 4.- La información de fuentes externas corresponde a la proporcionada por la Procuraduría General de Justicia y la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
- 5.- El total de actividades en las que en la Descripción Narrativa se hace referencia al Enlace de Información Estadística "A", son de observancia obligatoria para el Enlace de Información Estadística "A" al "F".



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

### Diagrama de Flujo



VALIDÓ

**DR. JOSÉ IGNACIO DELGADO ZEPEDA**  
**DIRECTOR DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**



**Nombre del Procedimiento:** Elaboración de informes relativos a los servicios de emergencia y atención ciudadana.

Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**Objetivo General:** Emitir informes estadísticos, gráficos, analíticos y cartográficos para la toma de decisiones en materia de seguridad pública, protección civil y atención a emergencias.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Consolidación de Información Estadística	Recibe instrucción de sus superiores jerárquicos para elaborar informe específico.	10 minutos
2		Determina el método de análisis adecuado, programa y/o herramienta tecnológica para la elaboración del informe y asigna responsabilidades entre el personal a su cargo.	10 minutos
3		Descarga del archivo electrónico del área, la información a procesar para la elaboración del informe.	5 minutos
4		Recopila, en su caso, los archivos con información de la incidencia delictiva y remisiones al Ministerio Público de la FGJ y la SSC u otras instituciones.	30 minutos
5		Procesa la información de los archivos descargados mediante distintos métodos y programas y/o herramientas tecnológicas específicas y la pone a disposición de quienes elaborarán el informe.	30 minutos



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 División de Investigación, Diagnóstico y Procedimientos Organizacionales

6	Subdirección de Gestión Estadística	Recibe la información pertinente para la elaboración del informe y asigna responsabilidades entre el personal a su cargo	15 minutos
7		Elabora e integra el informe en formato .xlsx, .pdf, .pptx, html u otro según corresponda	120 minutos
8		Remite para su revisión y validación.	5 minutos
9	Dirección de Información Estadística	Recibe informe en los formatos mencionados para su validación.	30 minutos
		<b>¿Es válida la información?</b>	
		<b>No</b>	
10		Realiza las observaciones pertinentes, para darles atención y corrección.	20 minutos
		<b>(Conecta con la actividad 7)</b>	
		<b>Sí</b>	
11		Valida la información de los formatos y los envía para su registro	10 minutos
12	Subdirección de Consolidación de Información Estadística	Registra la versión definitiva del informe	10 minutos
13	Dirección de Información Estadística	Analiza para la reorganización operativa de los servicios de atención ciudadana del C5.	30 minutos
14		Remite información procesada al área solicitante.	5 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 5 horas.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:</b>			
<b>N/A.</b>			



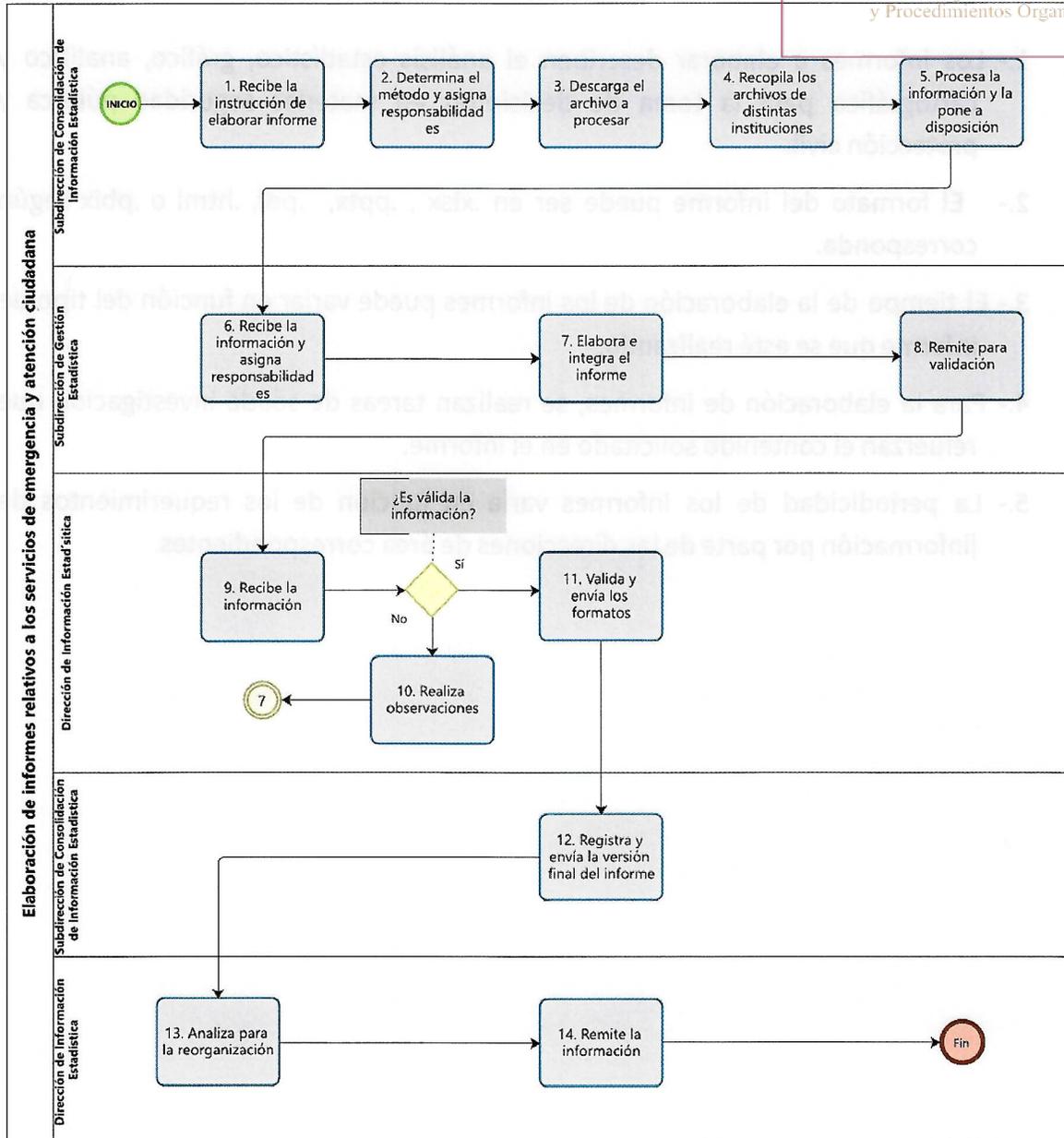
**Aspectos a considerar:**

- 1.- Los informes a elaborar describen el análisis estadístico, gráfico, analítico y cartográfico para la toma de decisiones en materias seguridad pública y protección civil.
- 2.- El formato del informe puede ser en .xlsx , .pptx, .pdf, .html o .pbix según corresponda.
- 3.- El tiempo de la elaboración de los informes puede variar en función del tipo de informe que se esté realizando.
- 4.- Para la elaboración de informes, se realizan tareas de sólida investigación que refuerzan el contenido solicitado en el informe.
- 5.- La periodicidad de los informes varía en función de los requerimientos de información por parte de las direcciones de área correspondientes.



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

### Diagrama de Flujo



Powered by Intsig Modeler





**Nombre del Procedimiento:** Seguimiento y evaluación de los servicios de emergencia y atención ciudadana del C5.

**Objetivo General:** Informar a las áreas operativas el análisis de los datos registrados en el seguimiento de los servicios de atención ciudadana y emergencias, a fin de que su revisión conduzca a una evaluación y oportuna toma de decisiones.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo de Estrategias en Atención Ciudadana	Recibe instrucción de la Dirección de Gestión e Interpretación Estratégica para analizar los registros de atención ciudadana del C5 y presentar los resultados en reunión de trabajo con las áreas responsables de brindar los servicios.	5 minutos
2		Analiza la solicitud y determina los indicadores o herramientas tecnológicas para obtener la información del tema específico..	30 minutos
3		Ejecuta el análisis pertinente.	5 horas
4		Elabora los indicadores para el seguimiento y evaluación de la información.	3 horas
5		Elabora y envía el informe o presentación para su revisión.	30 minutos



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

6	Subdirección de Monitoreo de Estrategias	Determina si el documento cumple con los requerimientos indicados.	30 minutos
		<b>¿El informe cumple con los requisitos solicitados?</b>	
		No	
7		Remite las inconsistencias, observaciones y solicitudes de complementos de información, para su atención.	15 minutos
		<b>(Conecta con la actividad 5)</b>	
		Sí	
8		Integra cuadros comparativos, gráficos estadísticos, mapas temáticos como apoyo visual para la reunión de trabajo.	2 horas
9		Complementa el informe y/o presentación con información específica requerida previamente por los interesados.	2 horas
10		Remite informe y/o presentación para su revisión.	5 minutos
11	Dirección de Gestión e Interpretación Estratégica	Determina si el informe y/o presentación cumple con los requerimientos para la reunión de trabajo.	45 minutos
		<b>¿El informe y/o presentación cumple con los requisitos?</b>	
		No	



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección de Evaluación, Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

12		Remite las inconsistencias, observaciones y solicitudes de complementos de información, para su atención.	20 minutos
		<b>(Conecta con la actividad 9)</b>	
		<b>Sí</b>	
13		Remite para su visto bueno	1 hora
14	Dirección General de Gestión de Gestión Estratégica	Recibe informe y/o presentación para su visto bueno	10 minutos
		<b>¿El informe y/o presentación cumple con los requisitos?</b>	
		<b>No</b>	
15		Remite las inconsistencias, observaciones y solicita de complementos de información, para su atención.	20 minutos
		<b>(Conecta con la actividad 11)</b>	
		<b>Sí</b>	
16		Remite el informe para su seguimiento.	10 minutos
17	Dirección de Gestión e Interpretación Estratégica	Expone presentación en reunión de trabajo con las áreas involucradas, para la reorganización operativa de los servicios de atención ciudadana del C5.	2 horas
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 16 horas.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:</b>			
<b>N/A.</b>			



**Aspectos a considerar:**

- 1.- Las actividades 1 a 4 pueden realizarse en coordinación entre: la Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo de Estrategias en Atención Ciudadana y la Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo de Estrategias en los Centros de Control y Comando.
- 2.- La Dirección de Gestión e Interpretación Estratégica supervisará la elaboración, contenido y entrega de las presentaciones para las reuniones de trabajo, con las Subdirecciones de Diseño y Desarrollo de Estrategias y Monitoreo de Estrategias.
- 3.- Las fuentes de información pueden ser: a) La captada por los servicios de atención ciudadana y de emergencias en el CAD del C5; b) El archivo de “Incidencia Delictiva” que elabora la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México (FGJ).
- 4.- Los servicios de atención ciudadana y de emergencias que se evalúan son los brindados por los Centros de Control y Comando, la Central de Llamadas de Emergencia y el Centro de Monitoreo de Medios.
- 5.- Los temas específicos de las reuniones de trabajo, varían en función del seguimiento que se esté realizando y los requerimientos realizados por el superior jerárquico.
- 6.- Entre los indicadores que se utilizan para la evaluación y seguimiento de las estrategias generadas se encuentran los siguientes: a) Estructuración de Información: Tiene que ver con informar cómo se debe realizar la captura de la información para hacer un análisis más preciso de los datos; b) Evolución mensual de las llamadas contestadas a través del 9-1-1; c) Tiempo promedio de atención del 9-1-1: Es el tiempo transcurrido a partir de la contestación de una llamada para la captura de información básica, hasta su canalización a un despacho para la atención de un incidente; d) Tiempo promedio de respuesta: Es el tiempo transcurrido entre el inicio del registro de un incidente y la llegada de algún recurso para su atención; e) Diversos indicadores sobre la atención por botón de auxilio, como el porcentaje de contestación por zona y por sector, el tiempo promedio de abandono de la llamada, tiempo promedio de atención y respuesta por este medio; f) Incidentes relacionados con una carpeta de investigación

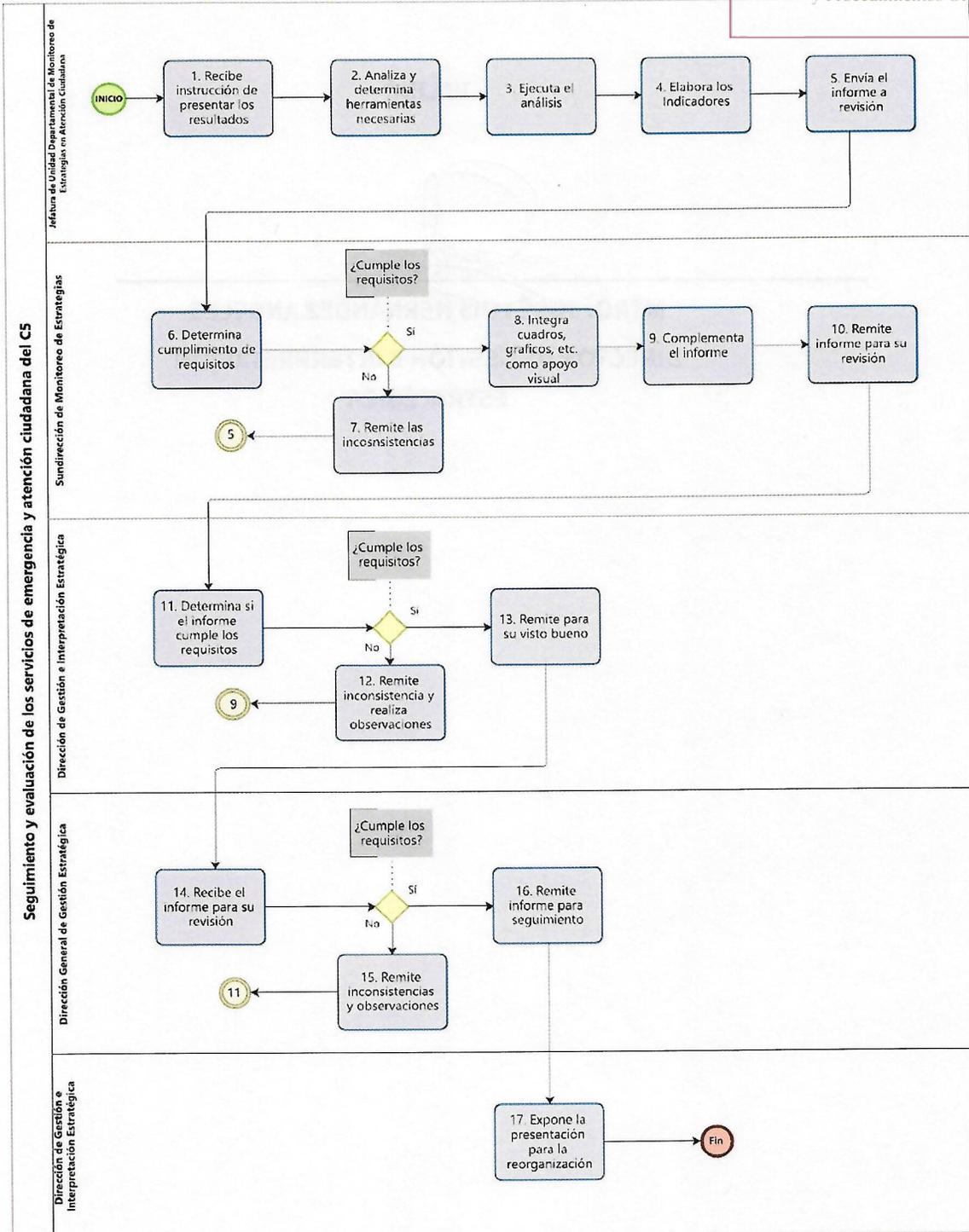


denunciada ante la FGJ; g) Captación y clasificación de incidentes por delitos de alto impacto relacionados a una carpeta de investigación denunciada ante la FGJ; h) Captación y clasificación de incidentes con detenido o video.

7.- El tiempo de la elaboración de la presentación puede variar en función del área responsable de los servicios de atención ciudadana y emergencias a evaluar y de los indicadores a tratar.



**Diagrama de Flujo**





Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

VALIDÓ

---

**MTRO. JOSÉ LUIS HERNÁNDEZ ANGELES**  
**DIRECTOR DE GESTIÓN E INTERPRETACIÓN**  
**ESTRATÉGICA**



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

**Nombre del Procedimiento:** Elaboración de estrategias de video monitoreo y mapas delictivos o de lugares de concentraciones masivas.

**Objetivo General:** Elaborar documentos electrónicos que sirvan de apoyo para el monitoreo realizado en el C5 y los C2, en eventos de concentración masiva de personas en la Ciudad de México, así como en el monitoreo estratégico para la prevención del delito, mediante el análisis de información y la aplicación de métodos estadísticos y cartográficos en días y horas específicos.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño y Desarrollo de Estrategias de Protección Civil y Atención a Emergencias	Recibe la instrucción de la Dirección de Gestión e Interpretación Estratégica de desarrollar las consignas o mapas correspondientes.	5 minutos
2		Determina la fuente de información necesaria para desarrollar las consignas o mapas requeridos y solicita apoyo al enlace de Consignas.	10 minutos
3	Enlace de Consignas de Apoyo y Seguimiento de Monitoreo	Organiza la información para elaborar las consignas o mapas y la reenvía a la Jefatura	30 minutos
4	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño y Desarrollo de Estrategias de Protección Civil y Atención a Emergencias	Recibe la información y determina la estructura de las consignas o mapas. Y solicita validación de la Subdirección.	20 minutos
		¿La información con que se cuenta es suficiente para el desarrollo de las consignas o mapas?	



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Unidad Ejecutiva de Discaminación y Procedimientos Organizacionales

		<b>No</b>	
5		Solicita información adicional para elaborar las consignas o mapas.	30 minutos
		<b>(Conecta con la actividad 3)</b>	
		<b>Sí</b>	
6		Determina el método de análisis y/o herramienta tecnológica para procesar la información.	10 minutos
7		Procesa la información.	30 minutos
8		Elabora las consignas o mapas correspondientes y entrega.	30 minutos
9	Subdirección de Diseño y Desarrollo de Estrategias	Recibe y valida las consignas y/o mapas.	30 minutos
		<b>¿La consigna es válida?</b>	
		<b>No</b>	
10		Hace observaciones	30 minutos
		<b>(conecta con la actividad 7)</b>	
		<b>Sí</b>	
11		Envía la consigna para	10 minutos
12	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño y Desarrollo de Estrategias de Protección Civil y Atención a Emergencias	Entrega a los despachadores asignados, las consignas o mapas, para el video monitoreo estratégico.	15 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 4.1 horas.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución:</b>			
<b>N/A.</b>			



### Aspectos a considerar:

- 1.- La Dirección de Gestión e Interpretación Estratégica supervisará la elaboración y contenido de las consignas o mapas.
- 2.- Las actividades de la 1 a la 4 y de la 6 a la 9, se coordinan con la Jefatura de Unidad Departamental de Diseño y Desarrollo de Estrategias de Protección Civil y Atención a Emergencias y la Jefatura de Unidad Departamental de Información Delictiva, Atención Ciudadana y Emergencias.
- 3.- La actividad 5 se lleva a cabo por el Enlace de Consignas de Apoyo y Seguimiento de Monitoreo, con apoyo del Enlace de Planificación de Eventos Masivos y por el Enlace de Recolección de la Información.
- 4.- Las fuentes de información son:
  - a) La información que se extrae del servidor interno del C5, que contiene toda la información captada por los servicios de atención ciudadana dividida en archivos mensuales (incidentes generados, recursos enviados y personas involucradas en el incidente).
  - b) Los archivos de “Incidencia Delictiva” que elabora la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México (FGJ), así como de la SSC.
  - c) Información de otras dependencias del Gobierno Local, Estatal o Federal, Organizaciones de la Sociedad Civil o del sector privado.
  - d) Información disponible en internet.
- d) Las capas cartográficas elaboradas por la Dirección de Información Cartográfica.
- 5.- Las consignas de monitoreo, son documentos electrónicos de apoyo elaborados con base en análisis matemático y cartográfico.
- 6.- El despachador es el personal de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, Fiscalía General de Justicia, Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil, Heroico Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja, Metrobús, ERUM, etc. que se encargan de monitorear, registrar y asignar recursos a los incidentes reportados en el C5.
- 7.- Los métodos de análisis estadístico, las aplicaciones de cálculo numérico, programas y/o herramientas tecnológicas que se emplean para el

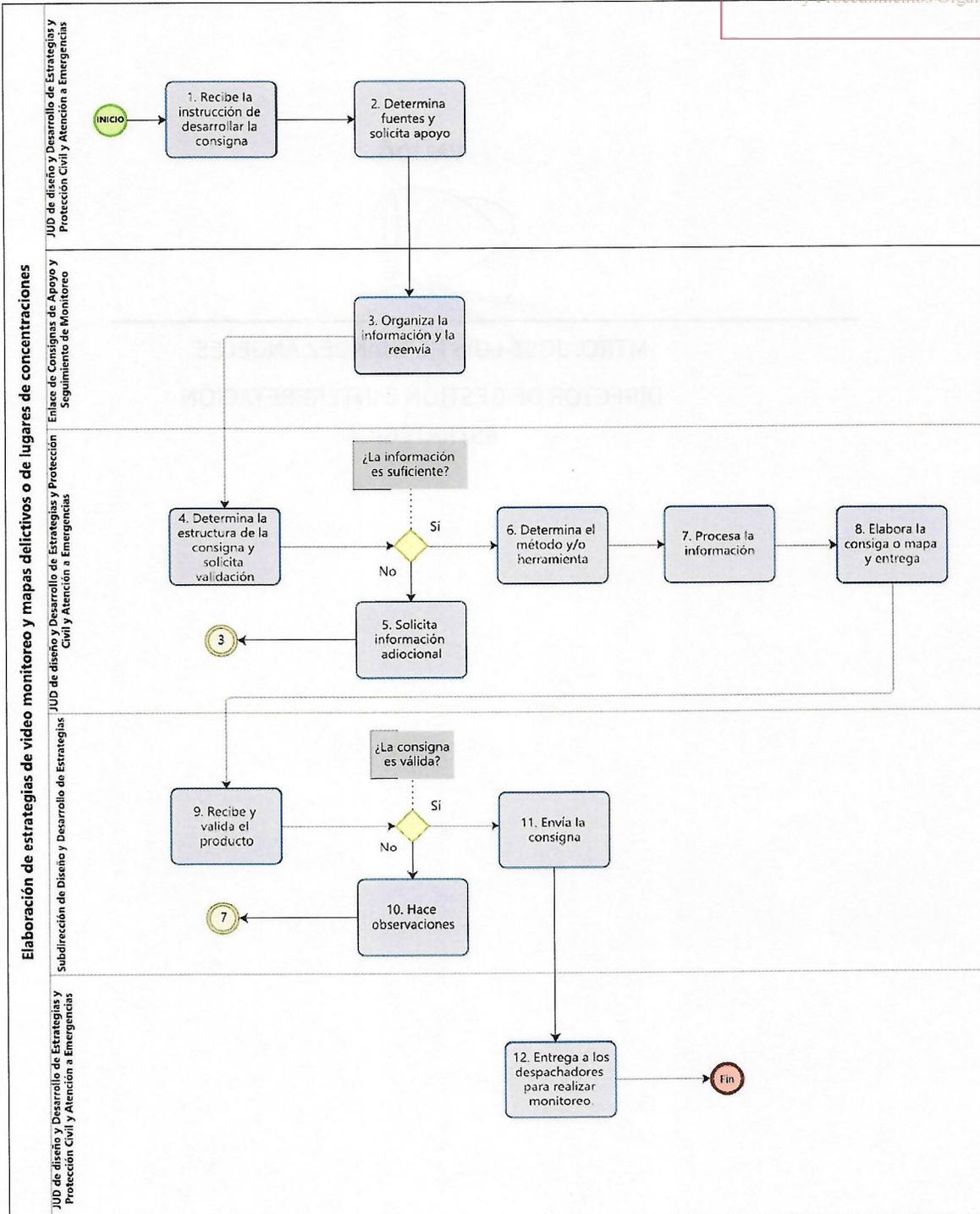


procesamiento de la información pueden ser Microsoft Office Excel, MapInfo Professional, QGIS, R Studio, Click View, Carto DV, Google Maps, Google My Maps o Google Earth.

- 8.- El tiempo de elaboración de las consignas o mapas puede variar en función del número de documentos requeridos por el superior jerárquico que corresponda y los lugares o eventos a consignar.
- 9.- Las consignas de monitoreo se cargan directamente en las carpetas de cada uno de los despachos de los seis Centros de Comando y Control, según corresponda.
- 10.- Las consignas y mapas elaborados son de uso exclusivo del C5, por tanto, no se permite su divulgación sin la autorización previa de la Coordinación General del C5 o de la Dirección General de Gestión Estratégica.
- 11.- La actividad 8, se somete a discusión, validación, aprobación y autorización de la Dirección de Gestión e Interpretación Estratégica y la Dirección de Información Cartográfica.
- 12.- La Dirección de Información Cartográfica determina los periodos de análisis de la información para la elaboración de los mapas, así como la aprobación del diseño, contenido de los mismos, formato de archivos y forma de entrega del material para su difusión a las áreas o personal autorizado para la consulta y uso de esta información.
- 13.- La Dirección de Gestión e Interpretación Estratégica determina los periodos de análisis de la información para la elaboración de las consignas, así como la aprobación del diseño y desarrollo, contenido de las mismas, formato de archivos y forma de entrega del material para su difusión a las áreas o personal autorizado para la consulta y uso de esta información.
- 14.- La Dirección de Gestión e Interpretación Estratégica determina el diseño para la presentación de la información de la consigna.
- 15.- El número de consignas emitidas, varía en función de las cámaras que puede monitorear cada despachador, o bien, del número de eventos de concentración masiva a monitorear.



**Diagrama de Flujo**





Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

VALIDÓ

---

MTRO. JOSÉ LUIS HERNÁNDEZ ANGELES  
DIRECTOR DE GESTIÓN E INTERPRETACIÓN  
ESTRATÉGICA



**Nombre del Procedimiento:** Elaboración y envío de capas cartográficas.

**Objetivo General:** Crear y actualizar capas cartográficas, empleadas en los aplicativos del C2, C2M y C5, con el propósito de ubicar el sitio del incidente y definir el envío de servicios para la atención de la emergencia.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Información Cartográfica	Establece el tema de los puntos o zonas de interés y solicita realizar la investigación necesaria.	30 minutos
2	Enlace de Estudios Geoestadísticos	Recopila la información sobre puntos o zonas de interés y genera la base de datos para concentrar la información.	4 días
3		Entrega la información sobre puntos o zonas de interés.	10 minutos
4	Subdirección de Datos Geoestadísticos	Revisa la información que será cargada a los aplicativos para ser visualizada en las áreas de atención y monitoreo.	1 día
		<b>¿La información es correcta?</b>	
		<b>No</b>	
5		Realiza observaciones. <b>(Conecta con la actividad 2)</b>	1 hora
		<b>Si</b>	
6		Procesa archivo de los puntos de interés en formato .CSV. y envía la información.	1 día
7	Enlace de Base de Datos Geoestadística	Importa el archivo .CSV base de datos al Sistema de Información Geográfica.	2 horas
8		Verifica que los registros que almacenan las coordenadas UTM puedan ser reconocidos por los aplicativos.	10 minutos
9		Configura el archivo SIG. y envía el archivo correspondiente en formato .TAB.	1 hora



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Subdirección Ejecutiva de Disciplina y Procedimientos Organizacionales

10	Jefatura de Unidad Departamental de Estudio Geoestadístico	Valida que la estructura del archivo coincida con los campos empleados en los aplicativos.	1 día
		¿La estructura del archivo TAB es correcta?	
		No	
11		Realiza observaciones.	1 día
		(Conecta con la actividad 8)	
		Sí	
12		Configura la nueva capa y agrega al diseño etiquetas de ayuda, nomenclatura, escala y simbología de la capa cartográfica.	8 horas
13		Verifica que la dirección de los nuevos puntos de interés o elementos, coincidan con la ubicación en el Sistema de Información Geográfica.	4 hora
14		Informa la carga de la nueva capa en aplicativos de prueba para su revisión.	10 minutos
15	Dirección de Información Cartográfica	Revisa los trabajos realizados.	30 minutos
		¿La estructura es correcta?	
		No	
16		Remite las observaciones correspondientes.	4 horas
		(Conecta con la actividad 12)	
		Sí	
17		Emite el visto bueno para la carga de la capa a los aplicativos de los C2, C2M y C5.	10 minutos
18	Subdirección de Datos Geoestadísticos	Valida que la capa se cargue y ejecute correctamente	1 hora



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Sección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección de Determinación y Procedimientos Organizacionales

19		Notifica de la carga en los aplicativos	10 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 9 días</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- Los mapas elaborados en la Dirección de Información Cartográfica son de uso exclusivo del C5 y se limitan a actividades del C5, por tanto no se permite su divulgación sin la autorización previa de la Coordinación General del C5 o de la Dirección General de Gestión Estratégica.
- 2.- La Dirección de Información Cartográfica determina los periodos de análisis de la información para la elaboración de los mapas, así como la aprobación del diseño, contenido de los mismos, formato de archivos y forma de entrega del material para su difusión a las áreas o personal autorizado para la consulta y uso de esta información.
- 3.- La Dirección de Información Cartográfica determina cuándo es necesario realizar cambios en el contenido de los mapas con el propósito de contar con un documento actualizado y con información sustancial para el apoyo en la creación de consignas de videomonitorio.
- 4.- La Dirección de Información Cartográfica se encarga de difundir la información a otras áreas del C5 y del personal de los distintos C2, así como de definir la periodicidad y forma de entrega.
- 5.- Puntos de interés son los elementos que contiene la capa cartográfica según la temática a desarrollar, por ejemplo en la capa "Gasolineras" los puntos de interés son todas las Estaciones de Servicio que operan en la Ciudad de México.
- 6.- Aplicativos es el Sistema de Información Geográfico y administrador de base de datos empleado por las áreas de atención de emergencias en el C5 y en los C2 así como C2 Móvil, mediante el cual se realiza la localización, ubicación y búsqueda de los incidentes reportados por la población.

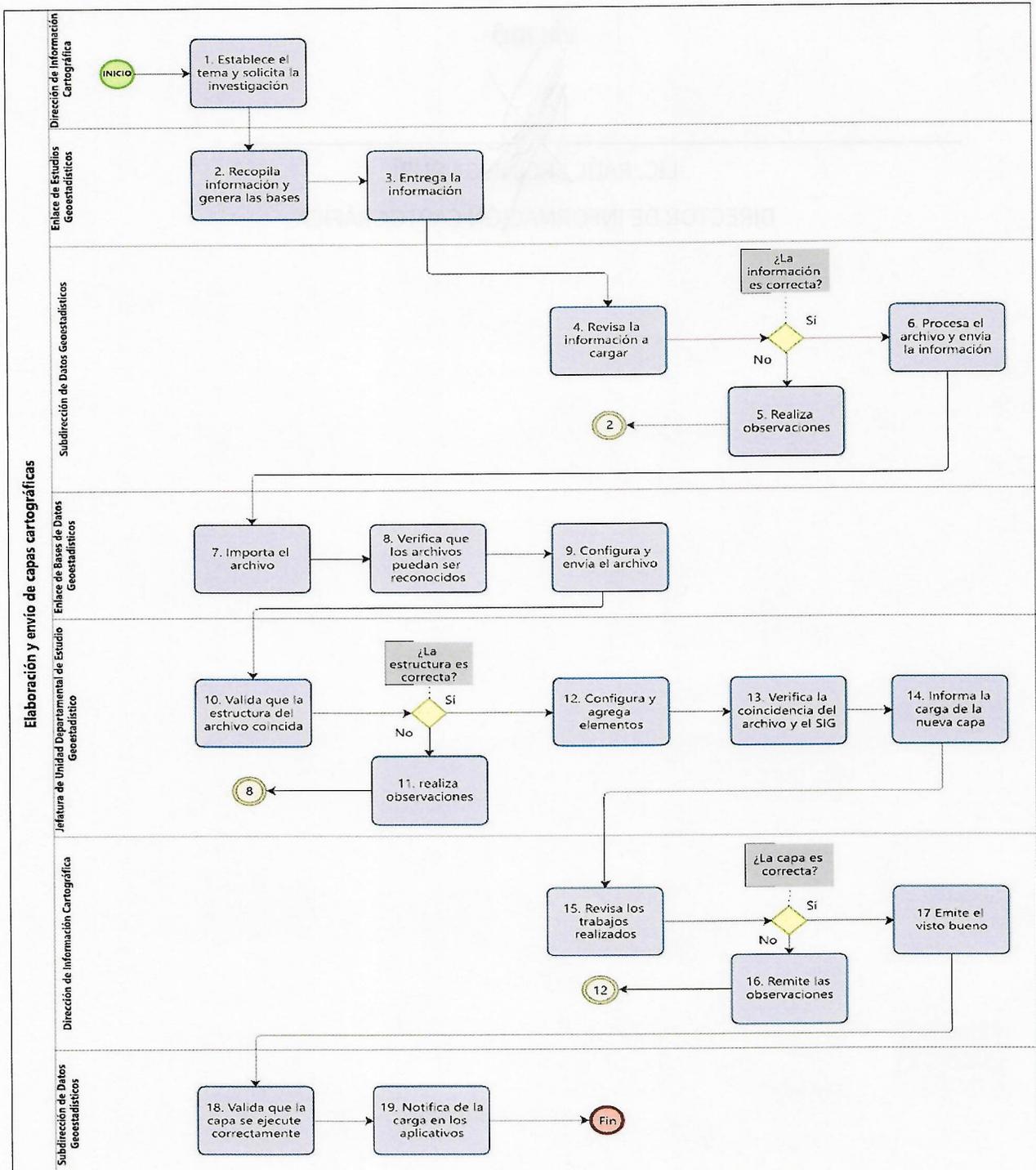


Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal  
y Desarrollo Administrativo  
Unidad de Planeación, Investigación  
y Procedimientos Organizacionales

- 7.- El SIG, se refiere al software que se emplea para trabajar la información de los puntos de interés y realizar su configuración en un sistema de información geográfico.
- 8.- El UTM, es el sistema de coordenadas Universal Transversal de Mercator que indica el sistema de proyección cartográfica que permite reconocer las coordenadas de un punto para proyectar su ubicación geográfica dentro de los Sistemas de Información Geográfica (SIG).
- 9.- Aplicativos son los programas utilizados en las estaciones de trabajo de los C2, C2M y C5, para ubicar el sitio del incidente, generar folios del evento y definir el envío de servicios de atención.



**Diagrama de Flujo**



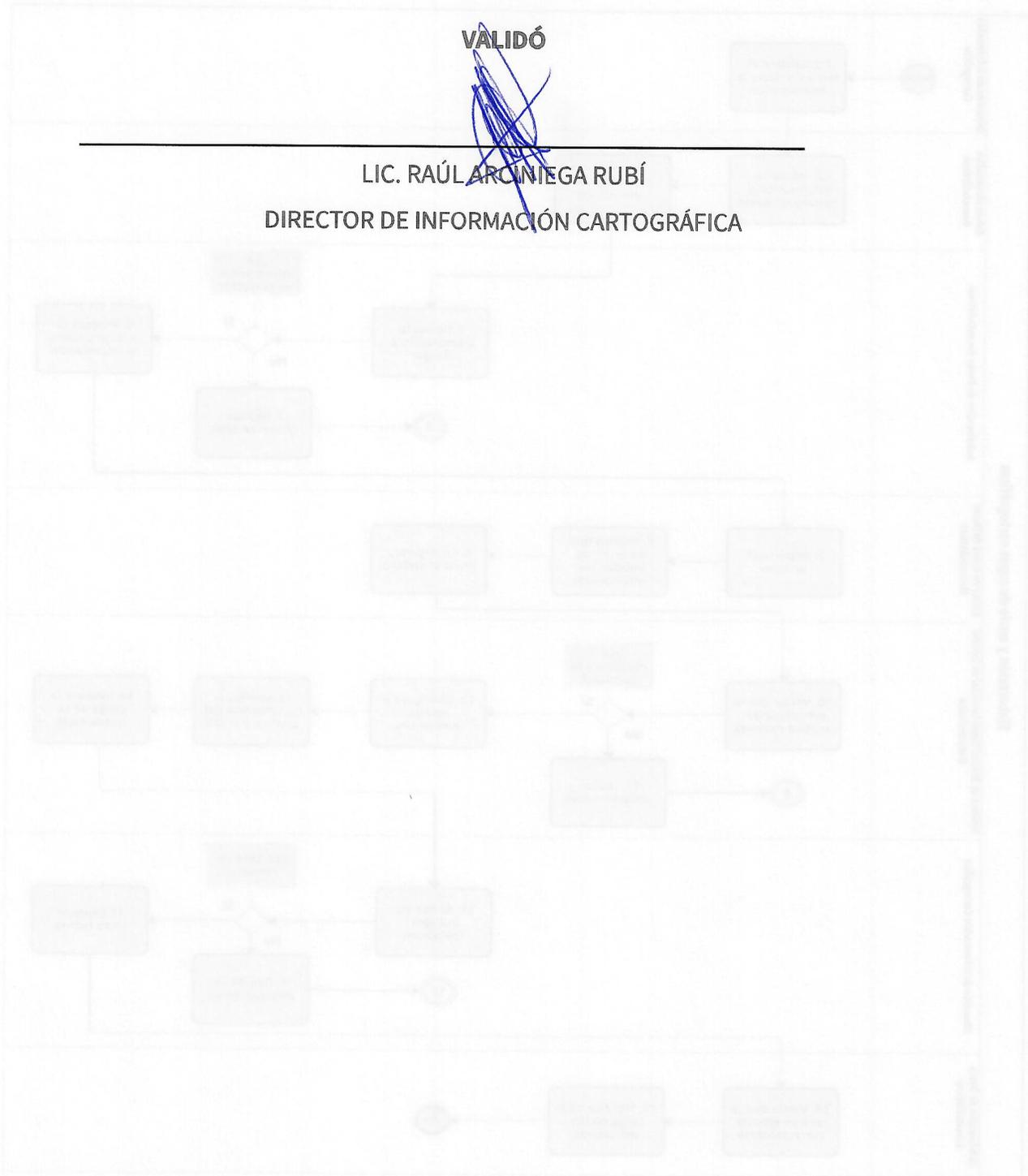


**VALIDÓ**

---

LIC. RAÚL ARCINIEGA RUBÍ

DIRECTOR DE INFORMACIÓN CARTOGRÁFICA





**Nombre del Procedimiento:** Diseño de mapas delictivos.

**Objetivo General:** Elaborar mapas delictivos, a partir de análisis estadístico y documental de la incidencia delictiva, con base en diversos aspectos como el tipo de delito, frecuencias de la incidencia por día y horario e identificación de colonias que registran mayor problemática de este tema, a fin de disponer de información que permita la generación de consignas de monitoreo y de estrategias para la prevención del delito.

**Descripción Narrativa:**

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Información Cartográfica	Revisa la base de datos de incidencia delictiva.	2 horas
2		Envía para su procesamiento.	1 hora
3	Enlace de Recopilación de Datos Geográficos	Importa la base de datos al Sistema de Información Geográfica y prepara las coordenadas UTM (Universal Transversal de Mercator).	4 horas
4		Genera los puntos en el SIG, con base en las coordenadas UTM.	2 horas
5		Estructura la base de datos conforme la fecha y horario del delito.	2 horas
6		Remite la información procesada.	2 horas
7	Jefatura de Unidad Departamental de Elaboración de Mapas Geográficos	Configura las capas cartográficas a utilizar para la generación de los mapas.	2 horas
8		Diseña los mapas temáticos conforme la base de datos de incidencia delictiva.	2 días
9		Envía los mapas generados.	10 minutos



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Difusión y Procedimientos Organizacionales

10	Subdirección de Datos Geoestadísticos	Revisa la información y presentación de los mapas temáticos.	2 horas
		¿Los mapas delictivos o hot spots son correctos?	
		No	
11		Remite las observaciones correspondientes.	20 minutos
		(Conecta con la actividad 7)	
		Sí	
12		Entrega los mapas temáticos para su revisión.	10 minutos
13	Dirección de Información Cartográfica	Evalúa los mapas generados.	1 día
		¿Los mapas delictivos o hot spots son correctos?	
		No	
14		Remite las observaciones que deberán solventar.	20 minutos
		(Conecta con la actividad 10)	
		Sí	
15		Difunde en medio magnético el material generado entre las distintas áreas del C5 y los C2.	30 minutos
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 3 días con 20.5 horas.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.</b>			

**Aspectos a considerar:**

- 1.- Los mapas elaborados en la Dirección de Información Cartográfica son de uso exclusivo del C5 y se limita a actividades del C5, por tanto no se permite su

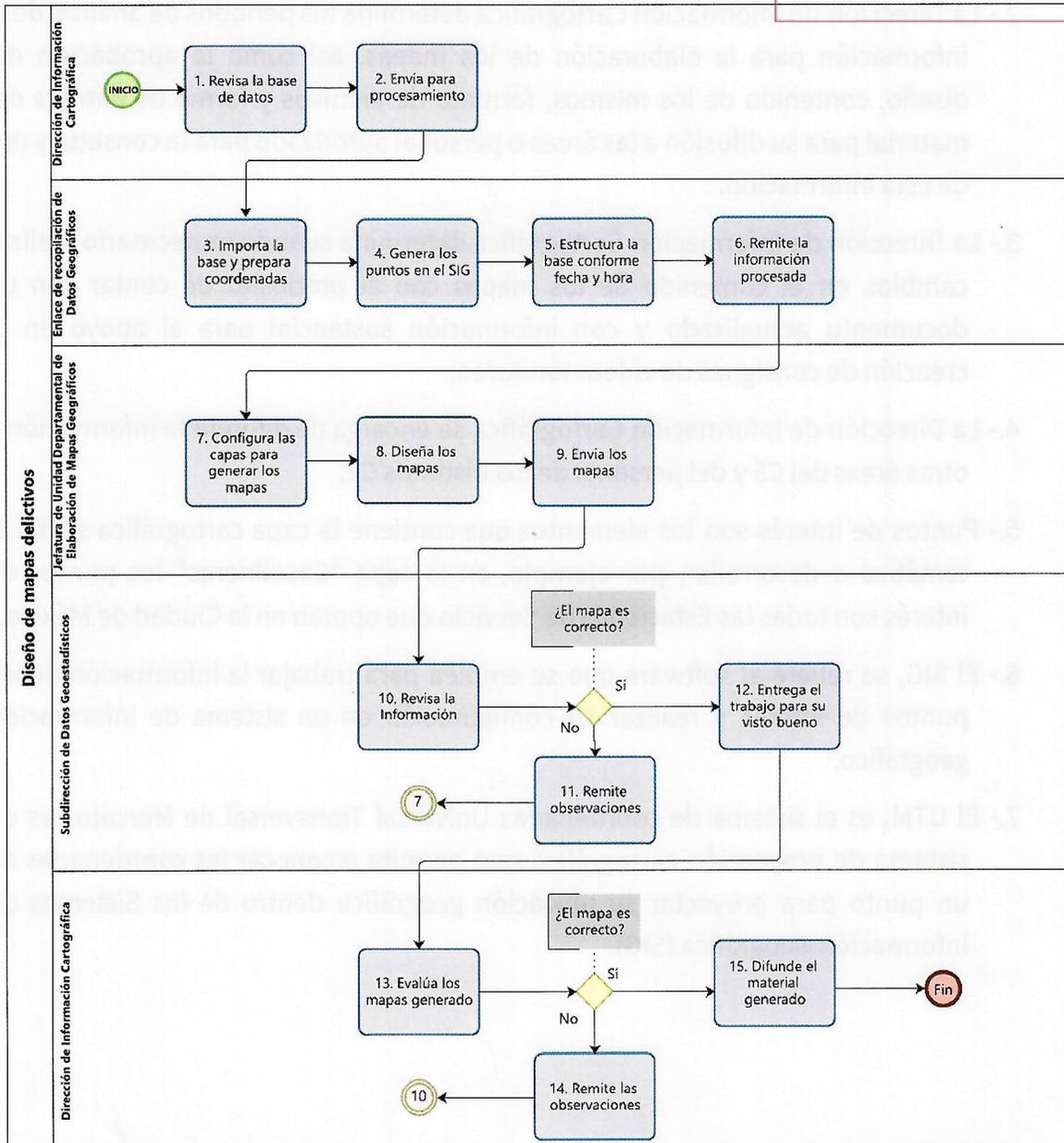


divulgación sin la autorización previa de la Coordinación General del C5 o de la Dirección General de Gestión Estratégica.

- 2.- La Dirección de Información Cartográfica determina los periodos de análisis de la información para la elaboración de los mapas, así como la aprobación del diseño, contenido de los mismos, formato de archivos y forma de entrega del material para su difusión a las áreas o personal autorizado para la consulta y uso de esta información.
- 3.- La Dirección de Información Cartográfica determina cuándo es necesario realizar cambios en el contenido de los mapas con el propósito de contar con un documento actualizado y con información sustancial para el apoyo en la creación de consignas de videomonitoreo.
- 4.- La Dirección de Información Cartográfica se encarga de difundir la información a otras áreas del C5 y del personal de los distintos C2.
- 5.- Puntos de interés son los elementos que contiene la capa cartográfica según la temática a desarrollar, por ejemplo, en la capa "Gasolineras" los puntos de interés son todas las Estaciones de Servicio que operan en la Ciudad de México.
- 6.- El SIG, se refiere al software que se emplea para trabajar la información de los puntos de interés y realizar su configuración en un sistema de información geográfico.
- 7.- El UTM, es el sistema de coordenadas Universal Transversal de Mercator es un sistema de proyección cartográfica que permite reconocer las coordenadas de un punto para proyectar su ubicación geográfica dentro de los Sistemas de Información Geográfica (SIG).



**Diagrama de Flujo**





**VALIDÓ**

---

**LIC. RAÚL ARCINIEGA RUBÍ**  
**DIRECTOR DE INFORMACIÓN CARTOGRÁFICA**



## GLOSARIO

1. SIG: Sistema de Información Geográfica, que se emplea para trabajar la información de los puntos de interés y realizar su configuración.
2. UTM: Universal Transversal de Mercator, es un sistema de proyección cartográfica que permite reconocer las coordenadas de un punto para proyectar su ubicación geográfica dentro de los Sistemas de Información Geográfica.



EL. RAÚL ARRIAGA RUIZ  
DIRECTOR DE INFORMACIÓN CARTOGRÁFICA



**APROBACIÓN DEL MANUAL ADMINISTRATIVO**

**APROBÓ**

---

**MTRO. JUAN MANUEL GARCÍA ORTEGÓN**

**COORDINADOR GENERAL DEL CENTRO DE COMANDO,  
CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO  
CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO (C5)**