GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

MANUAL ADMINISTRATIVO

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

CIUDAD **INNOVADORA**
Y DE **DERECHOS**

ÍNDICE

	Páginas
PRESENTACIÓN	01
ANTECEDENTES HISTÓRICOS	02
MISIÓN Y VISIÓN	03
MARCO JURÍDICO	04
ATRIBUCIONES	05
OFICINA DE LA COORDINACIÓN GENERAL DEL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO	**CAPÍTULO I**
ESTRUCTURA ORGÁNICA	02
ORGANIGRAMAS	04
ATRIBUCIONES	05
FUNCIONES	07
LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	27
PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO	28
GLOSARIO	41
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN OPERATIVA	**CAPÍTULO II**
ESTRUCTURA ORGÁNICA	02
ORGANIGRAMA	05
ATRIBUCIONES	06
FUNCIONES	07
LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	27
PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO	28
GLOSARIO	82
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE TECNOLOGÍAS	**CAPÍTULO III**

ESTRUCTURA ORGÁNICA 02

ORGANIGRAMAS 06

ATRIBUCIONES 07

FUNCIONES 08

LISTADO DE PROCEDIMIENTOS 50

PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO 51

GLOSARIO 87

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN ESTRATÉGICA **CAPÍTULO IV**

ESTRUCTURA ORGÁNICA 02

ORGANIGRAMAS 04

ATRIBUCIONES 05

FUNCIONES 06

LISTADO DE PROCEDIMIENTOS 23

PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO 24

GLOSARIO 49

APROBACIÓN DEL MANUAL ADMINISTRATIVO 01

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-C5-46/010119; 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 detallará 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. Oficina de la Coordinación General del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México.
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, y a partir del año siguiente comenzó a operar el Programa Bicentenario "Ciudad Segura", a través de la implementación de cámaras de video vigilancia, que permiten mejorar la reacción de las autoridades ante emergencias, situaciones de crisis y comisión de ilícitos. Ciudad Segura nace como el programa en materia de seguridad urbana más ambicioso a nivel mundial.

Para fortalecer y crecer los servicios que proporciona, así como su nivel de calidad en la atención ciudadana, el 23 de diciembre de 2015 el Gobierno de la Ciudad de México decretó la conformación del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México "C5", teniendo como objeto 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. Actualmente, el C5 ofrece los servicios de:

- Video Monitoreo
- Servicio de Atención de llamadas de emergencia 9-1-1 CDMX
- Denuncia Anónima 089

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

Leyes

1. 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. Vigente.
2. 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. Vigente.

Decretos

3. 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 de la Ciudad de México el 22 de junio de 2009. Vigente.

Reglamentos

4. 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. Vigente.

Códigos

5. 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

6. 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.

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

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.

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

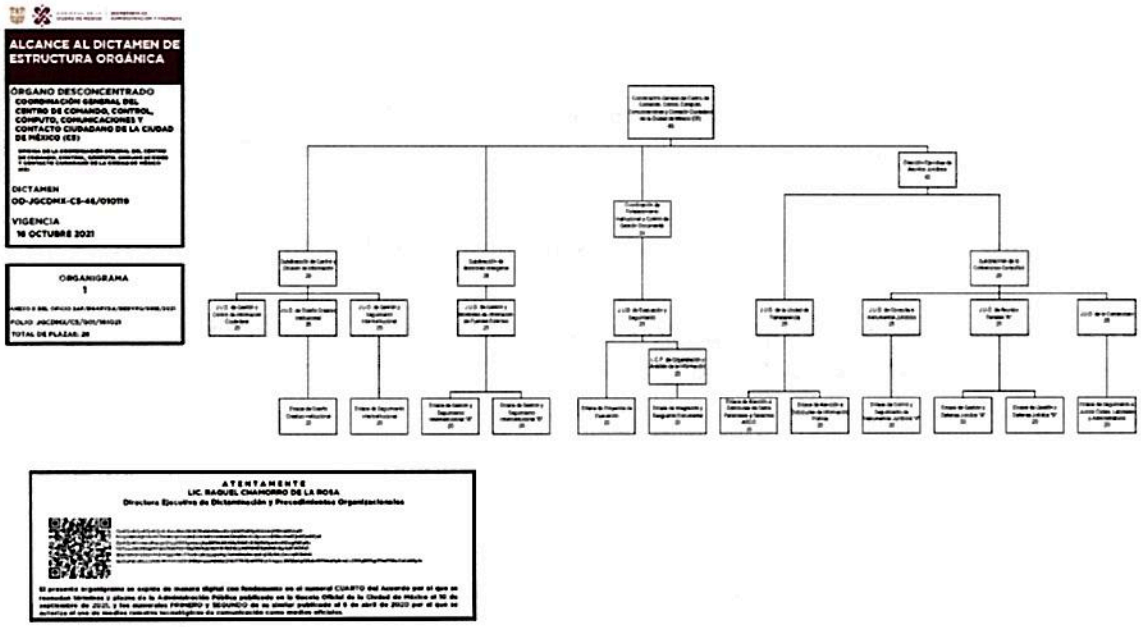
CAPÍTULO I

ESTRUCTURA ORGÁNICA

NOMENCLATURA	NIVEL
Coordinación General del Centro de Comando, Control, Computo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México	48
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
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 Diseño Creativo Institucional	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 Gestión y Seguimiento Interinstitucional "A"	20
Enlace de Gestión y Seguimiento Interinstitucional "B"	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 "A"	20

NOMENCLATURA	NIVEL
Jefatura de Unidad Departamental de Asuntos Penales "A"	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



ALCANCE AL DICTAMEN DE ESTRUCTURA ORGÁNICA

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

DICTAMEN
OO-JGCDMX-C5-46/010119

VIGENCIA
16 OCTUBRE 2021

ORGANIGRAMA
1

FOLIO: JGCDMX/C5/001/181021

TOTAL DE PLAZAS: 28

ATENTAMENTE
LIC. RAQUEL CHAMORRO DE LA ROSA
Directora Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

El presente organigrama se expide de manera digital con fundamento en el numeral CUARTO del Acuerdo por el que se reanudan términos y plazos de la Administración Pública publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 10 de septiembre de 2021, y los numerales PRIMERO y SEGUNDO de su similar publicado el 1 de abril de 2022 por el que se autoriza el uso de medios remotos tecnológicos de comunicación como medios oficiales.

ATRIBUCIONES

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

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

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:

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 adscriban, 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;

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 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 administrativas aplicables.

FUNCIONES

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: 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 Diseño Creativo Institucional.

- 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 Gestión y Seguimiento Interinstitucional "A".

Enlace de Gestión y Seguimiento Interinstitucional "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.

ATRIBUCIONES

Puesto: Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos

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.

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.

FUNCIONES

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 "A".

- 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 "A".

- 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.
3.- Elaboración y revisión de Instrumentos Jurídicos.

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 guion establecido para coordinar la atención.	40 segundos
4		Envía datos primarios.	1 minuto
		¿La denuncia o servicio captado amerita la atención por Redes Sociales?	
		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. (Conecta con el fin de procedimiento)	20 segundos
		Sí	
6		Solicita al usuario vía MD ubicación, motivo, fecha y hora de la emergencia.	5 minutos
7		Envía información obtenida.	20 segundos

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
8	Enlace de Seguimiento Interinstitucional (Despachador C5-Policía de la SSC)	Determina la existencia previa de un folio relacionado con el incidente.	2 minutos
		¿Se requiere crear un nuevo folio?	
		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. (Conecta con el fin de procedimiento)	1 minuto
		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
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	1 minuto

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
		en el sistema.	
		Fin del Procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 25 minutos.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.			

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.
- 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, complexión, rasgos, etc.)
- Conscientes o inconscientes
- Caracteristicas de lesión (cantidad, tipo, lugar)
- Se presenta sangrado y lugar

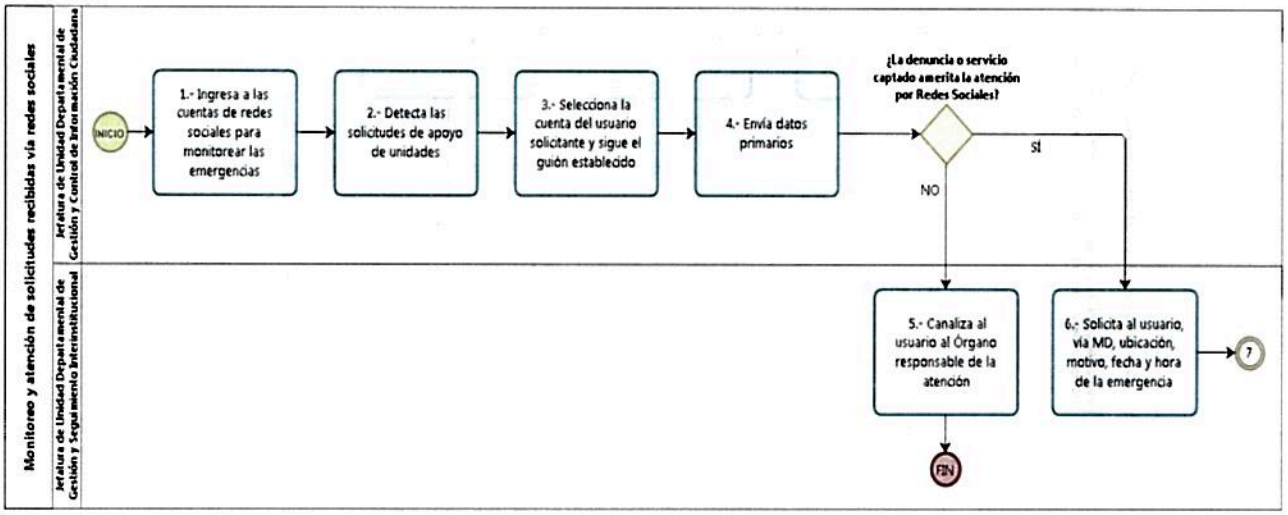
13.- Información que se requiere sobre los responsables:

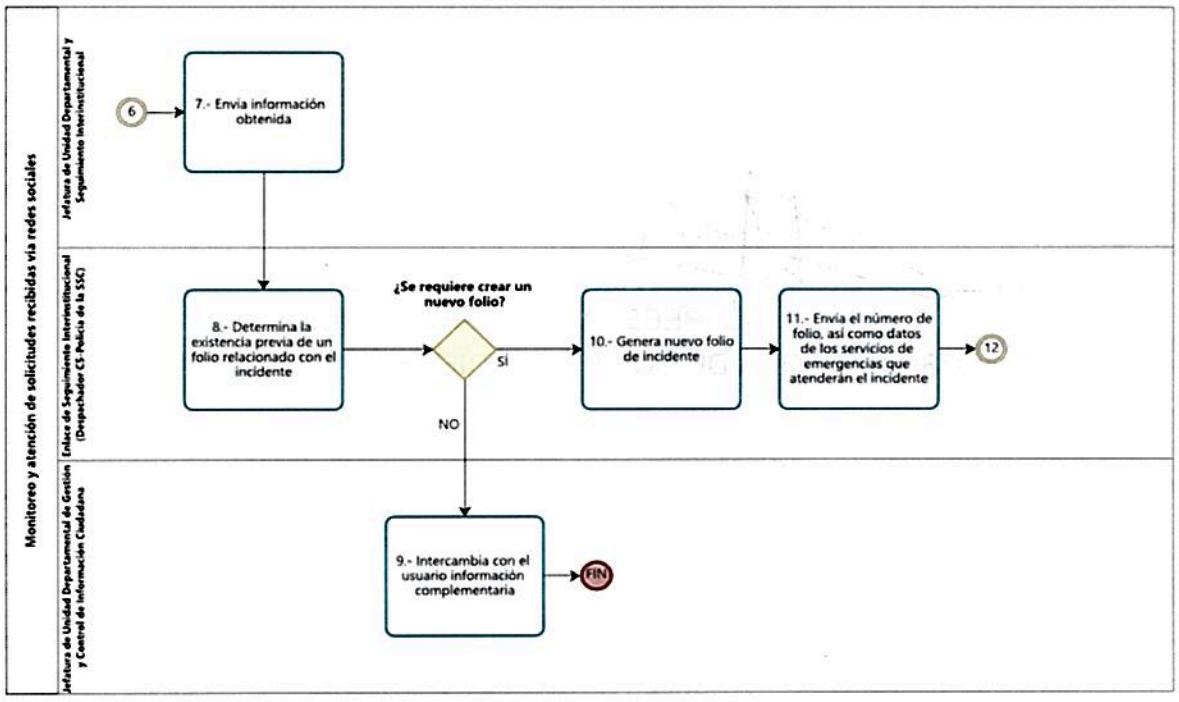
- Cantidad
- Están armados y tipo de arma
- Características (edad, sexo, complexión, rasgos, etc.)
- Modo de huida (a pie o en vehículo y sus caracteristicas)
- Dirección de huida

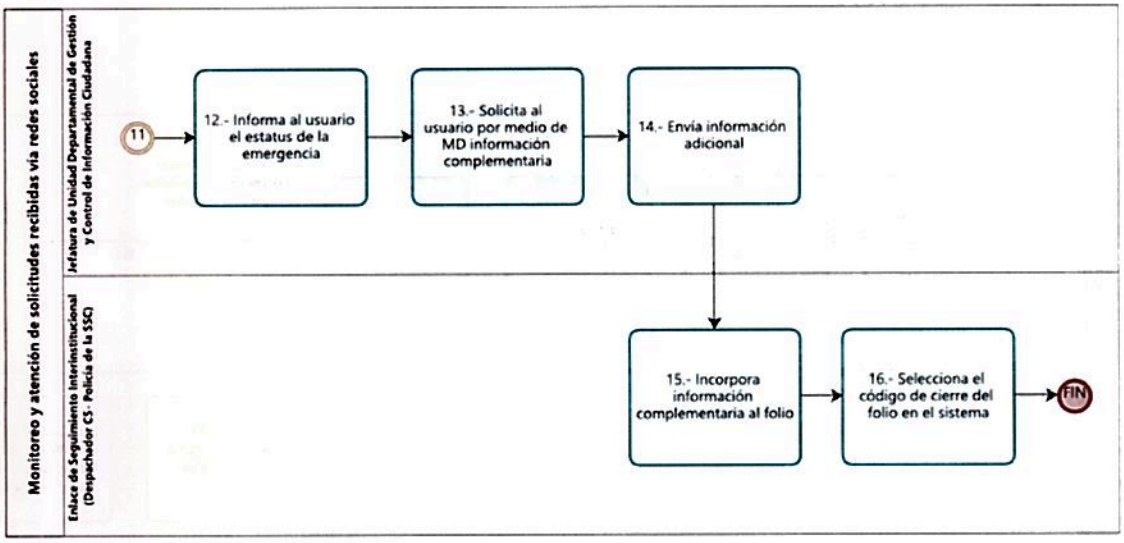
14.- Información que se requiere de los vehículos involucrados:

- Color
- Placas
- Señas particulares
- Marca y submarca

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
		¿Se valida el contenido?	
		No	
9		Remite para su corrección. (Conecta con la actividad 6)	10 minutos
		Sí	
10		Envía para su publicación.	5 minutos

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
11	Enlace de Seguimiento Interinstitucional	Publica en las redes sociales del C5	2 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 2 horas.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.			

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.

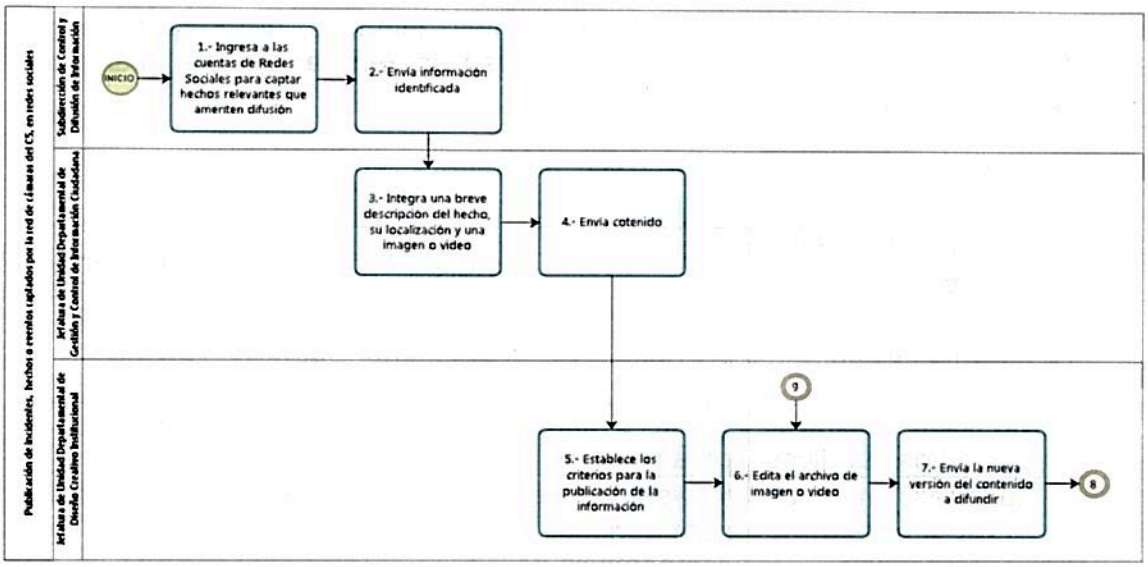
2.- El material que se publica en las redes sociales, puede ser una imagen, un Gif (video con una duración menor a 6 segundos) o un video, sujeto al protocolo de manejo de redes sociales y a los Manuales de Comunicación emitidos por la Jefatura de Gobierno.

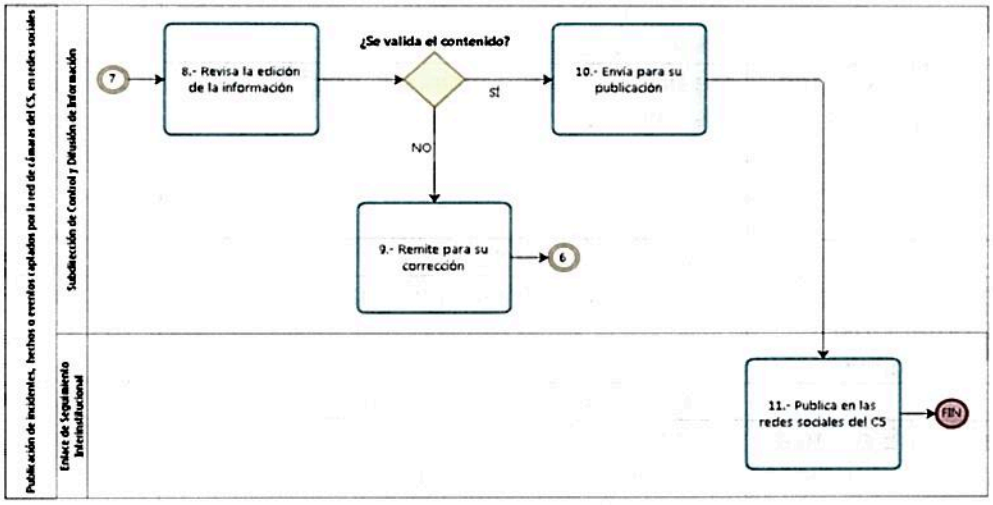
3.- El seguimiento a las publicaciones realizadas se realiza de conformidad con el procedimiento "Monitoreo y atención de solicitudes recibidas vía redes sociales".

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

Nombre del Procedimiento: Elaboración y revisión de Instrumentos Jurídicos.

Objetivo General: Elaborar los instrumentos jurídicos de colaboración y coordinación que celebre el C5, con la finalidad de verificar que se ajusten a la legislación aplicable y, en su caso, validarlos.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Vinculación Interinstitucional	Envía solicitud de elaboración o proyecto de instrumento jurídico a celebrar.	1 día
2	Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos	Turna el oficio de solicitud y anexos para revisión.	1 día
3	Subdirección de lo Contencioso Consultivo	Revisa que se encuentre acorde con la normatividad aplicable y sea competencia del C5.	5 días
4		Envía información con las observaciones e indicaciones correspondientes.	1 día
5	Jefatura de Unidad Departamental de Consulta e Instrumentos Jurídicos	Realiza las adecuaciones necesarias al instrumento.	5 días
6		Remite el proyecto.	1 día
7	Subdirección de lo Contencioso Consultivo	Verifica cumplimiento normativo.	1 día
8		Remite el proyecto validado.	1 día
9	Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos	Envía por oficio el proyecto de instrumento con las adecuaciones realizadas.	1 día
10	Dirección de Vinculación Interinstitucional	Acuerda propuesta de instrumento con el ente público o privado con el que se celebrará.	2 días
11		Envía el proyecto de instrumento con las propuestas, cambios u observaciones que la otra parte haya realizado.	1 día
12	Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos	Turna el proyecto de instrumento.	1 día

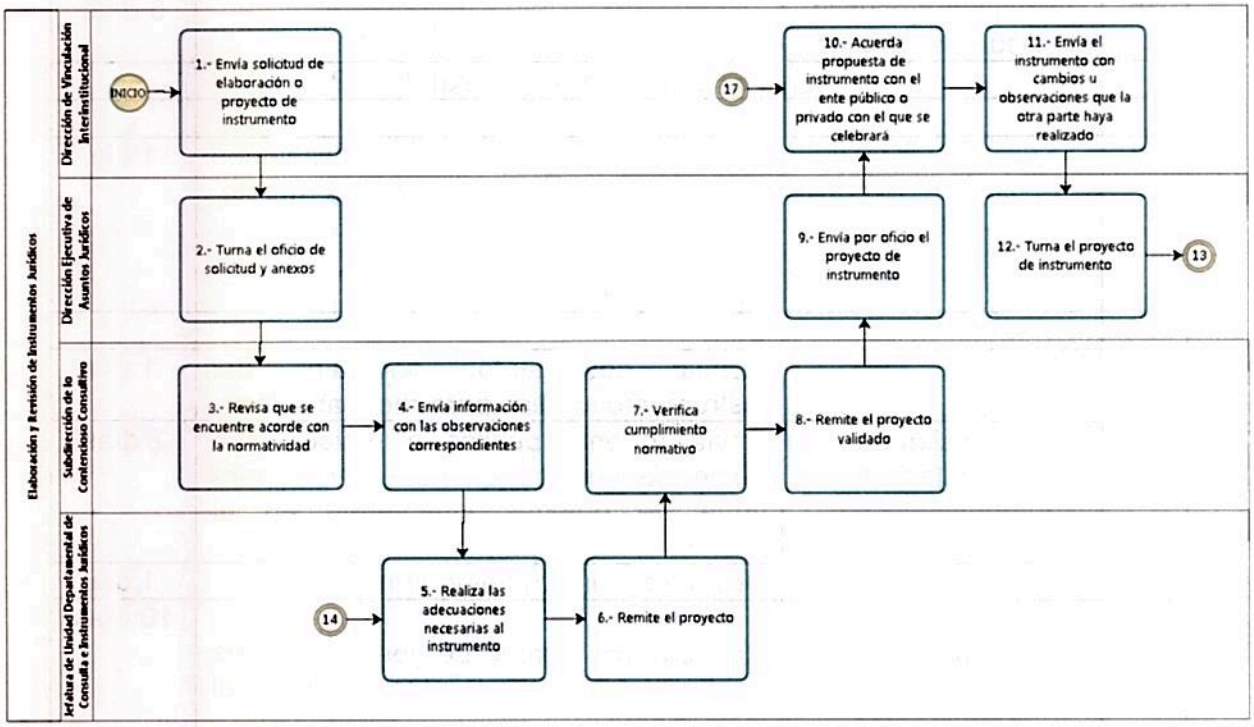
No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
13	Subdirección de lo Contencioso Consultivo	Procede a la revisión y adecuación del proyecto de instrumento.	5 días
		¿El proyecto está acorde con la normatividad que regula al C5?	
		No	
14		Indica las observaciones y/o adecuaciones necesarias. (Conecta con la actividad 5)	5 días
		Sí	
15		Turna para validación	1 día
16	Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos	Verifica el instrumento jurídico.	5 días
		¿El proyecto queda validado?	
		No	
17		Remite para acordar las modificaciones al proyecto de instrumento de mérito, con el ente a convenir. (Conecta con la actividad 10)	1 día
		Sí	
18		Remite dos tantos originales del instrumento jurídico para recabar firmas.	1 día
19	Dirección de Vinculación Interinstitucional	Envía al ente público o privado con quien se celebra el instrumento para firma de quienes intervienen en el mismo.	2 días
20		Devuelve el instrumento firmado.	1 día
21	Jefatura de Unidad Departamental de Consulta e Instrumentos Jurídicos	Recaba las firmas de los servidores públicos del C5 que intervienen en el instrumento.	10 días
22		Resguarda un tanto original y remite otro a su superior jerárquico.	1 día
23	Enlace de Control y Seguimiento de Instrumentos Jurídicos "A"	Archiva el instrumento jurídico respectivo, relacionándolo como corresponda.	1 día
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 54 días			

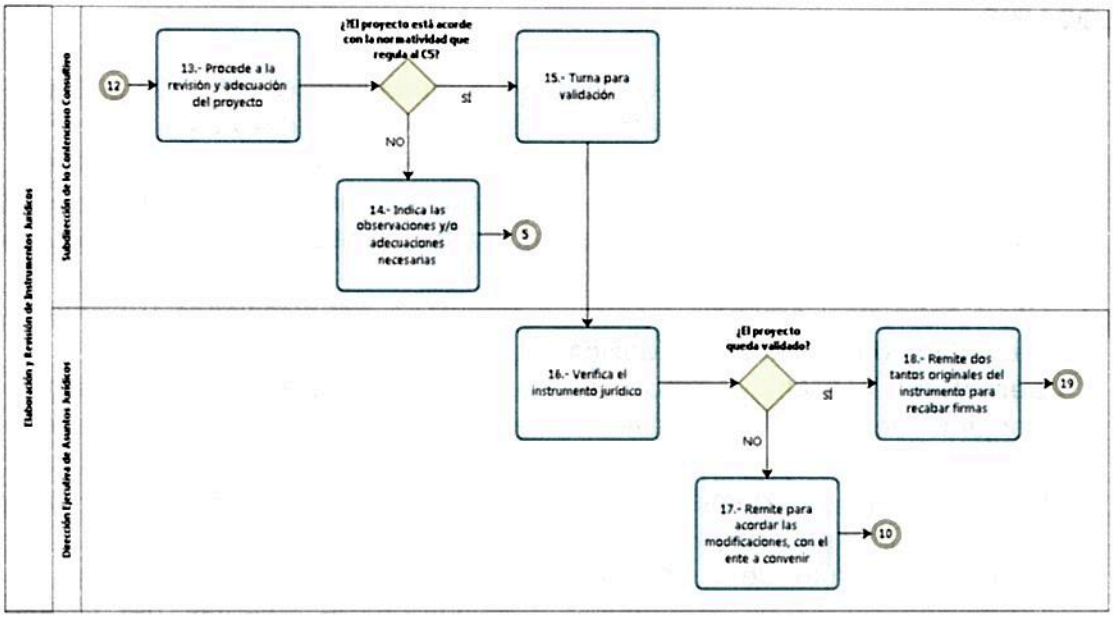
No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
	Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.		

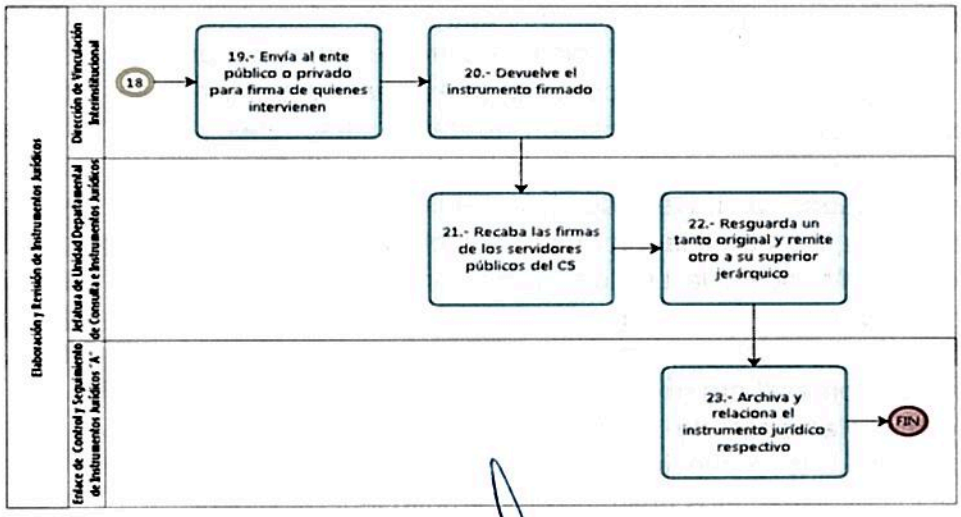
Aspectos a considerar:

1.- El tiempo puede variar, en razón del tiempo que tome el análisis y procesos administrativos y normativos de los entes externos con los que se realice la vinculación y coordinación.

Diagrama de Flujo







VALIDÓ

LIC. ALONDRA LETICIA FABIÁN TAPIA
DIRECTORA EJECUTIVA DE ASUNTOS JURÍDICOS

GLOSARIO

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 desplegables, 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. Son responsables ante quienes se vean afectados por sus decisiones, por lo que están obligados a rendir cuentas.

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN OPERATIVA

CAPÍTULO II

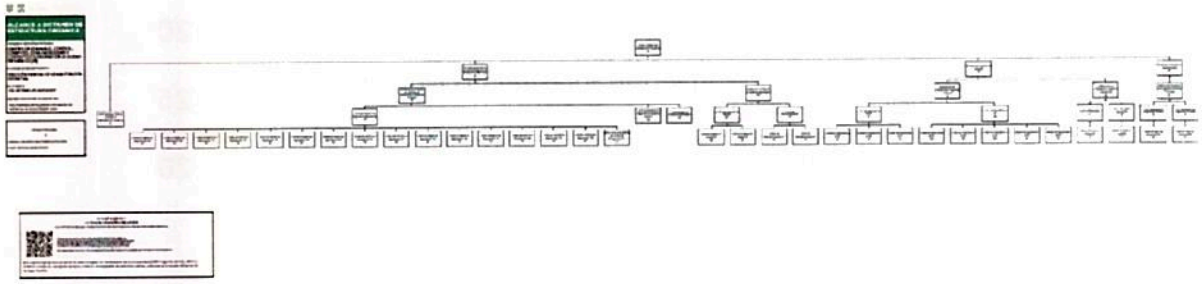
ESTRUCTURA ORGÁNICA

NOMENCLATURA	NIVEL
Dirección General de Administración Operativa	45
Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo Técnico y Gestión en Administración Operativa	25
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	27
Enlace de Gestión de Reportes 911 "A"	20
Enlace de Gestión de Reportes 911 "B"	20
Enlace de Gestión de Reportes 911 "C"	20
Enlace de Gestión de Reportes 911 "D"	20
Enlace de Gestión de Reportes 911 "E"	20
Enlace de Gestión de Reportes 911 "F"	20
Enlace de Gestión de Reportes 911 "G"	20
Enlace de Gestión de Reportes 911 "H"	20
Enlace de Gestión de Reportes 911 "I"	20
Enlace de Gestión de Reportes 911 "J"	20
Enlace de Gestión de Reportes 911 "K"	20
Enlace de Gestión de Reportes 911 "L"	20
Enlace de Gestión de Reportes 911 "M"	20
Enlace de Gestión de Reportes 911 "N"	20
Enlace de Gestión de Reportes 911 "Ñ"	20
Enlace de Servicio Médico de la Línea de Emergencias 9-1-1	21
Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Reportes de Denuncia Anónima	25
Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo y Contención Psicológica	25

NOMENCLATURA	NIVEL
Subdirección de Gestión de Calidad y Seguimiento	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 Retroalimentación "A"	20
Enlace de Retroalimentación "B"	20
Dirección de Organización Operativa	40
Subdirección de Administración Operativa en C5 y C2	29
Jefatura de Unidad Departamental de Operación de los C2	25
Enlace de Operaciones C2 "A"	20
Enlace de Operaciones C2 "B"	20
Enlace de Operaciones C2 "C"	20
Jefatura de Unidad Departamental de Operación de C5	25
Enlace de Operaciones C5 "A"	20
Enlace de Operaciones C5 "B"	20
Enlace de Operaciones C5 "C"	20
Enlace de Operaciones C5 "D"	20
Enlace de Operaciones C5 "E"	20
Subdirección de Planeación y Logística Operacional	29
Jefatura de Unidad Departamental de Planeación	25
Enlace de Apoyo en Planeación	20
Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional	25
Enlace de Apoyo en Logística	20
Dirección de Vinculación Interinstitucional	40
Subdirección de Enlace con Organismos Públicos y Privados	29
Jefatura de Unidad Departamental de Enlace con	25

NOMENCLATURA	NIVEL
Organismos Públicos	
Enlace de Apoyo en Vinculación "A"	20
Jefatura de Unidad Departamental de Enlace con Organismos Privados	25
Enlace de Apoyo en Vinculación "B"	20

ORGANIGRAMA



ATRIBUCIONES

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN OPERATIVA

Puesto: Dirección General de Administración Operativa

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:

I. Coordinar la operación del Centro 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.

FUNCIONES

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo Técnico y Gestión en Administración Operativa

- Difundir la normatividad aplicable a las Direcciones de área, con el objetivo de que sea considerada en las actividades que son de su competencia, así como en las respuestas a los requerimientos de información, dentro de los términos establecidos.
- Formular los proyectos de respuesta a las solicitudes de información de diversos entes de gobierno como a particulares, para proporcionar o reservar la información solicitada.
- 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.
- Programar las reuniones de trabajo para tratar los planes y proyectos de la Dirección General de Administración Operativa, a fin de organizar las actividades previas en conjunto con las Direcciones de área.
- Dar seguimiento a los acuerdos establecidos en las reuniones en las que participa la persona titular de la Dirección General de Administración Operativa, con la finalidad de dar continuidad a las directrices operativas.
- Organizar la información proporcionada por las tres Direcciones adscritas a la Dirección General de Administración Operativa, a través de la coordinación interna, a fin de mantener los documentos debidamente clasificados.

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 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 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 la Dirección de Organización 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 capacitación operativa.
- 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 del Centro 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 lograr la 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 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.

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 CAD y GIS.
- Verificar el correcto funcionamiento del mobiliario y tecnología del área de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1, con el propósito de reportar las fallas físicas y tecnológicas que se detecten.
- 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 e incumplimientos de procesos detectados, a través de los canales de comunicación establecidos, a fin de garantizar la eficiencia en la atención

Puesto: Enlace de Gestión de Reportes 9-1-1 "A"
Enlace de Gestión de Reportes 9-1-1 "B"
Enlace de Gestión de Reportes 9-1-1 "C"
Enlace de Gestión de Reportes 9-1-1 "D"
Enlace de Gestión de Reportes 9-1-1 "E"
Enlace de Gestión de Reportes 9-1-1 "F"
Enlace de Gestión de Reportes 9-1-1 "G"
Enlace de Gestión de Reportes 9-1-1 "H"
Enlace de Gestión de Reportes 9-1-1 "I"
Enlace de Gestión de Reportes 9-1-1 "J"
Enlace de Gestión de Reportes 9-1-1 "K"
Enlace de Gestión de Reportes 9-1-1 "L"
Enlace de Gestión de Reportes 9-1-1 "M"
Enlace de Gestión de Reportes 9-1-1 "N"
Enlace de Gestión de Reportes 9-1-1 "Ñ"

- 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, 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.
- 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 a su superior jerárquico, incidentes de alto impacto, incidencias del personal y su desempeño general, para la oportuna toma de decisiones.

Puesto: Enlace de Servicio Médico de la Línea de Emergencias 9-1-1

- Desarrollar las acciones y procedimientos médicos orientados al servicio de atención de llamadas de emergencia 9-1-1, en beneficio de la población de la Ciudad de México.
- Revisar el apego del servicio a las normas, políticas y procedimientos por parte del personal médico, así como establecer las medidas necesarias para su cumplimiento.
- Actualizar los protocolos del servicio de atención médica vía telefónica, a través de los requerimientos de los usuarios de la línea de emergencia, con fundamento en la normativa actualizada nacional e internacional, para brindar un servicio oportuno y de calidad a la población.
- Revisar la intervención del operador médico en las diferentes urgencias recibidas en la línea de emergencias 9-1-1 por medio del monitoreo de llamadas, para integrar la evaluación de desempeño mensual del personal médico.
- Realizar el entrenamiento en Primeros Auxilios vía telefónica para los operadores de la línea de Emergencia 9-1-1, Denuncia Anónima 089 y Médicos de nuevo ingreso.

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: Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo y Contención Psicológica

- 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.
- Diseñar estrategias encaminadas a brindar apoyo psicológico a través de procesos terapéuticos en función de mejorar la atención brindada a la ciudadanía.
- Diseñar el entrenamiento psicoemocional desde el enfoque psicológico en Programación Neurolingüística para el personal de nuevo ingreso.
- Aplicar evaluaciones psicométricas periódicas al personal, con el objetivo de conocer su salud mental.
- Administrar el Departamento 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".
- Desarrollar actividades para el personal, a través de fundamentos teóricos psicológicos que permitan su profesionalización y mejora continua.
- Desarrollar las acciones y procedimientos orientados a la selección de personal a través de la aplicación de técnicas de entrevista, pruebas psicométricas y evaluación de competencias.

- 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.
- Evaluar las competencias profesionales a través de pruebas técnico operativas, a fin de examinar las habilidades del personal de nuevo ingreso.

Puesto: Subdirección de Gestión de Calidad y Seguimiento.

- 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 de 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.
- Integrar reportes sobre el análisis de los resultados obtenidos en las actividades realizadas en el área de control de calidad, para mejorar la calidad en el servicio.
- Realizar 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 capacitación, 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.

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.
- Identificar las llamadas de agradecimiento que ingresan al servicio de Llamadas de Emergencia 9-1-1, a fin de distinguir y fortalecer los elementos del servicio destacados por los usuarios.
- 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 los casos de éxito documentados, con el objeto de dar difusión en los medios de comunicación, en coordinación con la Subdirección de Gestión de Calidad y Seguimiento.
- 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 petición de los mismos.

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.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Retroalimentación

- Realizar llamadas de salida a usuarios de los servicios para la aplicación de encuestas, a fin de recibir retroalimentación para la mejora del servicio.
- Analizar los resultados de las encuestas de seguimiento realizadas a los usuarios en la línea de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1, para implementar estrategias de mejora en la operación.
- Estructurar los mecanismos de retroalimentación y seguimiento del servicio de la Línea de Emergencia 9-1-1, recomendando las acciones puntuales para mejorar los procedimientos y áreas de oportunidad detectadas.
- Aplicar esquemas de retroalimentación, que permitan al personal encargado de la atención de llamadas, identificar áreas de oportunidad y estrategias eficientes para la mejora de la operación.
- Analizar los listados de números que realizan llamadas improcedentes o maliciosas, con la finalidad de crear los planes para reducir las llamadas de mal uso.
- Identificar las llamadas de agradecimiento que ingresan al servicio de Llamadas de Emergencia 9-1-1, a fin de fortalecer los elementos del servicio destacados por los usuarios.
- Elaborar de manera mensual el reporte de casos de éxito documentados, con el objeto de dar difusión en los medios de comunicación, en coordinación con la Subdirección de Gestión de Calidad y Seguimiento.
- Desarrollar procesos para el seguimiento de casos de llamadas efectivas de emergencia 9-1-1 y de agradecimiento por el usuario, con el objetivo de difundir el uso correcto del servicio.

Puesto: Enlace de Retroalimentación "A"

Enlace de 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 analizar los resultados, considerando las encuestas, para su tratamiento y la detección de áreas de oportunidad.
- Organizar las actividades para la retroalimentación de los operadores telefónicos de la Central de Captación de Reportes de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.
- Elaborar boletines informativos y estadísticos a sus superiores jerárquicos, para mantenerlos actualizados, considerando los elementos establecidos para la toma de decisiones.

Puesto: Dirección de Organización 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 y 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 del 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 el C5.

- Organizar con las dependencias correspondientes, los operativos del Centro de Comando y Control Móvil, a fin de efectuar un despliegue operativo adecuado.
- 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.
- Notificar al área correspondiente, el funcionamiento de la infraestructura tecnológica necesaria con el propósito de asegurar la operación de las dependencias al interior del C5.
- Instruir que se lleven a cabo las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos y sistemas tecnológicos, con la finalidad de optimizar los recursos empleados en los C2, C2M y C5.
- Coordinar la actualización de procesos orientados a la utilización de herramientas tecnológicas, con el objetivo de efectuar mejoras en los recursos.
- 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.
- Difundir la utilización del Sistema de Comando de Incidentes, a fin de tener el conocimiento de actuación ante una emergencia.
- Planear esquemas de captación, difusión y actualización de información en situaciones 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: Subdirección de Administración Operativa en C5 y C2

- Verificar los esquemas de operación coordinada en los C2, 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.

- Supervisar que las dependencias que operan en C2 y C5 cuenten con las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones, a fin de dar continuidad a la operación.
- Notificar al área correspondiente, el correcto funcionamiento de las herramientas tecnológicas e infraestructura de operación en el C5 y los C2, a fin de garantizar la operación.
- Establecer mejoras en los sistemas informáticos, operación y tratamiento de emergencias en los C2 y 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 radiocomunicación y esquemas operativos adecuados dependiendo del tipo de evento, a fin de operar de forma ordenada y correcta.
- Gestionar 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.
- Controlar el resguardo del C2M durante los traslados con la Secretaría de Seguridad Ciudadana y/o dependencias correspondientes, con la finalidad de tener el control de los traslados y evitar cualquier siniestro.
- 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.
- 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, el C2M y/o el C5, a fin de organizar la participación de los actores involucrados.
- 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.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Operación de los C2

- Notificar al área correspondiente, las condiciones de la infraestructura y herramientas tecnológicas de los Centros de Comando y Control, para la atención de emergencias, reportes y situaciones de crisis en la Ciudad de México.
- Notificar a las áreas correspondientes del C5, las necesidades de mantenimiento correctivo o preventivo de infraestructura, con el objetivo de mantener la continuidad de la operación.

- Informar a las áreas correspondientes las fallas en sistemas de cómputo y de comunicaciones que comprometan la operación de las dependencias, con el objetivo de optimizar el uso de las herramientas tecnológicas.
- Verificar que la sala de crisis de los C2 se encuentre en óptimas condiciones, a fin de activarla de forma oportuna en emergencias mayores.
- Analizar los reportes generados por la Dirección General de Gestión Estratégica y las necesidades de integración de las dependencias en 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.
- Administrar las acciones vertidas en los convenios de colaboración entre dependencias que se integran a los C2, a fin de garantizar que se cumplan los acuerdos previamente establecidos.
- Elaborar mesas de trabajo con el responsable de cada C2, para dar seguimiento a las áreas de oportunidad existentes.

Puesto: Enlace de Operaciones C2 "A"
Enlace de Operaciones C2 "B"
Enlace de Operaciones C2 "C"

- Revisar que se cumplan los Lineamientos del C5 al interior del área de despacho de los C2, a fin de tener un control sobre las áreas operativas.
- Recabar información para integrar reportes periódicos del desempeño del personal de las dependencias en los C2, con la finalidad de conformar un historial y tomar acciones de mejora.
- Informar a los superiores jerárquicos, de emergencias relevantes ocurridas 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.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Operación de C5

- Verificar a nivel operativo, las condiciones de la infraestructura y herramientas tecnológicas del C5, con la finalidad de asegurar la

operación.

- Realizar levantamientos periódicos sobre necesidades de equipamiento, material y consumibles de las áreas operativas del C5, a fin de garantizar la operación de las distintas dependencias.
- Notificar a las áreas correspondientes del C5, las necesidades de mantenimiento correctivo o preventivo de infraestructura, con la finalidad de optimizar los recursos tecnológicos.
- 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.
- Validar que se cuente con los medios de comunicación necesarios previo a los operativos programados, a fin de operar de forma adecuada.
- 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.

Puesto: Enlace de Operaciones C5 "A"
Enlace de Operaciones C5 "B"
Enlace de Operaciones C5 "C"
Enlace de Operaciones C5 "D"
Enlace de Operaciones C5 "E"

- 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.
- Recabar información para integrar reportes periódicos del desempeño del personal de las dependencias en el C5, con la finalidad de conformar un historial y tomar acciones de mejora.
- Informar a los superiores jerárquicos, de emergencias relevantes ocurridas 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.

Puesto: Subdirección de Planeación y Logística Operacional

- Administrar 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.
- Notificar al área correspondiente, el correcto funcionamiento del equipo tecnológico de la infraestructura operativa del C5 en oficinas operativas y sala de enlaces del C5, a fin de mantener la continuidad de la operación.
- Planear la operación de los Centros de Comando y Control, a fin de coordinar servicios y emergencias.
- Elaborar las órdenes de operación para el despliegue de los Centros de Comando y Control en operativos programados, con el objetivo de controlar las actividades en campo.
- Reportar de manera inmediata a las áreas correspondientes, las fallas y/o mantenimientos necesarios de los dispositivos RPAS, a fin de contar con óptimas condiciones en los Centros de Comando y Control.
- Gestionar el equipamiento necesario para la operación de los Centros de Comando y Control Móvil, con la finalidad de optimizar su uso en campo.
- Planear los esquemas de operación para optimizar los recursos e infraestructura con el que cuenta el C5, para la atención de emergencias y eventos programados.
- Proponer planes de mejoras tecnológicas operativas del C5, con el objetivo de optimizar los recursos.
- Desarrollar programas de trabajo con las diferentes áreas del C5, a fin de atender las necesidades operativas de las dependencias en su labor ordinaria y extraordinaria.
- Supervisar 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.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de 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.
- Operar los Centros de Comando y Control Móvil y el Sistema de Aeronave Piloteada a Distancia para la coordinación y captación de información, a fin de apoyar la toma de decisiones.
- Producir target de vuelo de los dispositivos RPAS, con el objetivo de monitorear zonas relevantes con relación al evento programado.
- Recopilar los documentos de operativos, prácticas o cualquier tipo de despliegue de los Centros de Comando y Control Móvil, a fin de tener un registro histórico de las actividades realizadas.
- Integrar los documentos de las labores de mantenimientos preventivos y correctivos de los Centros de Comando y Control 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.
- Elaborar informes estadísticos del uso de los Centros de Comando y Control y Sistemas de Aeronaves Piloteadas a Distancia, concentrando la información de distintos tipos, generada en los diferentes eventos programados o fortuitos.

Puesto: Enlace de Apoyo en Planeación

- Supervisar el despliegue operativo de los Centros de Comando y Control y apoyar en la operación de los RPAS, para cumplir la programación establecida.
- Registrar los tiempos de ejecución durante los despliegues de los Centros de Comando y Control, para generar una bitácora.
- Verificar que en cada operativo, se cuente con las herramientas y equipo de seguridad necesario para efectuar el despliegue de los Centros de Comando y Control.
- Recabar información en bitácoras de los sobrevuelos del Sistema de Aeronave Piloteada a Distancia en operativos, con la finalidad de llevar el registro de su uso.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional

- Notificar al área correspondiente, el correcto funcionamiento de las

herramientas tecnológicas del Centro de Comando y Control, a fin de ser utilizado cuando se requiera.
- Gestionar 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.
- Organizar la logística necesaria para la operación de los Centros de Comando y Control, a fin de facilitar la coordinación interinstitucional en eventos.
- Programar 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.
- Solicitar los insumos requeridos a las áreas correspondientes, a fin de facilitar la operación de los Centros de Comando y Control.

Puesto: Enlace de Apoyo en Logística

- Apoyar en la operación general de los Centros de Comando y Control Móvil, tanto en eventos programados y no programados, a fin de mantener buenas condiciones logísticas.
- Informar al superior inmediato acerca del funcionamiento de los aplicativos del Centro de Comando y Control Móvil durante el operativo, a fin de garantizar la atención de los incidentes reportados.
- Integrar la información de todo evento no programado que afecte la operación de los Centros de Comando y Control Móviles en campo, para prevenir siniestros.
- Colaborar en la integración de las dependencias programadas para el despliegue del Centro de Comando y Control Móvil, bajo el esquema establecido en el Proceso Sistemático de Operación, con la finalidad de dar continuidad a la atención.

Puesto: Dirección de Vinculación Interinstitucional.

- Dirigir las estrategias y acciones de colaboración para la creación, mantenimiento y extensión de vínculos interinstitucionales 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.
- 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.
- Coordinar la formalización y revisión de instrumentos de colaboración con los organismos públicos y privados, para ejecutar de manera coordinada la atención de incidentes y emergencias en la Ciudad de México.
- 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.
- 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 Enlace con Organismos Públicos y Privados.

- Diseñar y proponer a la Dirección de Vinculación Interinstitucional 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.
- Diseñar actividades que fomenten y difundan 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.
- Verificar el seguimiento a los Convenios de Colaboración con los organismos públicos y privados, para apoyar a la toma de decisiones en incidentes, emergencias, situaciones de crisis y desastres en la Ciudad de México.
- 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.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Enlace con Organismos Públicos.

- Implementar las estrategias y acciones de colaboración que faciliten la vinculación de las áreas del C5 con los organismos públicos, 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.
- Gestionar la vinculación, comunicación y colaboración, con el propósito de fungir como enlace entre el Centro y los organismos públicos, relacionados con la atención de incidentes, emergencias, situaciones de crisis y desastres en la Ciudad de México.
- Verificar los requerimientos de las áreas del C5 relativos a la comunicación con los organismos públicos para la realización de actividades específicas, a fin de facilitar las tareas que realiza el Centro.
- Organizar la participación de organismos públicos, 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.

Puesto: Enlace de Apoyo en Vinculación "A"

- Obtener la información referente a los vínculos interinstitucionales establecidos con los diversos organismos públicos, a fin de dar seguimiento a los Convenios de Colaboración.
- Elaborar reportes e informes de seguimiento de los convenios de colaboración, por medio del intercambio de información institucional con los organismos públicos, a fin de verificar su cumplimiento.
- Realizar las visitas guiadas al C5, requeridas previamente por organismos públicos, con el propósito de difundir los servicios ofrecidos a la ciudadanía.
- Aplicar las estrategias de colaboración y participación con los organismos públicos, 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.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Enlace con Organismos Privados.

- Implementar las estrategias y acciones de colaboración que faciliten la vinculación de las áreas del C5 con los organismos privados, cuyas funciones estén relacionadas o intervengan en la atención de incidentes, emergencias, situaciones de crisis y desastres en la Ciudad de México, representado al C5 en reuniones de trabajo, a fin de llevar a cabo el seguimiento de acuerdos contenidos en los convenios de colaboración.
- Gestionar la vinculación, comunicación y colaboración, con el propósito de fungir como enlace entre el Centro y los organismos privados, relacionados con la atención de incidentes, emergencias, situaciones de crisis y desastres en la Ciudad de México.
- Verificar los requerimientos de las áreas del C5 relativos a la comunicación con los organismos privados, para la realización de actividades específicas, a fin de facilitar las tareas que realiza el Centro.
- Organizar la participación de organismos 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.

Puesto: Enlace de Apoyo en Vinculación "B"

- Obtener la información referente a los vínculos interinstitucionales establecidos con los diversos organismos privados, a fin de dar seguimiento a los Convenios de Colaboración.
- Elaborar reportes e informes de seguimiento de los convenios de colaboración, por medio del intercambio de información institucional con los organismos privados, con el objetivo de verificar su cumplimiento.
- Realizar las visitas guiadas al C5, requeridas previamente por organismos privados, con el propósito de difundir los servicios ofrecidos a la ciudadanía.
- Aplicar las estrategias de colaboración y participación con los organismos 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, representado al C5 en reuniones de trabajo, con el fin de llevar a cabo el seguimiento de acuerdos contenidos en los convenios de colaboración.

PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

Listado de procedimientos

1.- Atención de llamadas recibidas en el número de emergencias 9-1-1 de la Ciudad de México.
2.- Atención de reportes recibidos en la línea de Denuncia Anónima 089 de la Ciudad de México.
3.- Evaluación del desempeño del personal 9-1-1 y 089.
4.- Alta y baja de placas en la lista negra del ANPR.
5.- Operación del Sistema de Aeronave Piloteada a Distancia (RPAS).
6.- Captación y atención de reportes recibidos por cámara, radio o 911.
7.- Activación de los Centros de Comando y Control Móvil (C2M) en eventos.
8.- Integración de personal de los diferentes entes públicos y privados al despacho en C5 y C2.

Procedimientos

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	Enlace de Gestión de Reportes 911 "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)	Responde llamada con base en el guión establecido.	5 segundos
		¿La llamada requiere de atención y canalización?	
		No	
3		Selecciona el código de cierre del pre-folio, asignándole un estatus en el sistema. (Conecta con el fin del procedimiento).	10 segundos
		Sí	
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 a despacho, mediante el sistema.	5 segundos

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
7		Ingresa 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
		¿Es una llamada de alto impacto?	
		No	
10		Captura la información proporcionada por el usuario hasta la conclusión de la llamada. (Conecta con el fin del procedimiento)	30 segundos
		Sí	
11		Informa al supervisor en turno.	10 segundos
12	Enlace de Gestión de Reportes 911 "A"	Coordina el envío de los recursos con el área de despacho.	5 segundos
		¿Es una llamada que amerite conferencia?	
		No	
13	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Reportes de Emergencia (Personal del programa de Estabilidad Laboral Nómina 8)	Atiende la llamada de acuerdo con las indicaciones del instructivo de trabajo hasta el cierre. (Conecta con el fin del procedimiento)	40 segundos
		Sí	
14	Enlace de Gestión de Reportes 911 "A"	Coordina la atención con el área de despacho.	40 segundos
15		Indica al operador telefónico a qué línea, frecuencia y / o C2 se debe conectar.	30 segundos

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
16	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Reportes de Emergencia (Personal del programa de Estabilidad Laboral Nómina 8)	Indica al despachador 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 durante la conferencia.	55 segundos
18		Finaliza la llamada.	5 segundos
		Fin de procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 7 minutos			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.			

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 de trabajo es un documento digital anexado a los motivos existentes y cargados en el Sistema CAD, 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, si es el caso debe dar aviso de inmediato al Enlace de Gestión de Reportes 911 "A" 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 - Por arma de fuego
- Lesionado - Por arma de fuego

- Disturbio – Disparos
- Privación Ilegal de la Libertad – Secuestro
- Robo – Transporte de carga o mercancías
- Robo – a Taxista
- Sexuales - Violación
- Robo Casa Habitación con Violencia
- Robo Cuentahabiente
- Robo- Establecimiento con Violencia
- Robo Pasajero Transporte Público
- Robo – Repartidor
- Robo Vehículo con violencia
- Robo Transeúnte

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 en todas las llamadas la ubicación de la 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 "Ñ", que se encuentra en turno y asiste al operador para la localización de la misma.

9.- Una conferencia es una llamada realizada entre el usuario, operador telefónico de la línea de emergencias 9-1-1 y despachador o despachadores de los diferentes sectores y los Centros de Comando y Control, y el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México, con la finalidad de darle seguimiento de manera puntual a la emergencia que acaba de suceder y/o se encuentra en proceso.

10.- El operador solicitará antes de realizar la conferencia los datos más relevantes, habilitará la función "mute" de la diadema, y quedará a la escucha y captura de los datos mientras el despachador continúa brindando la atención a la llamada.

11.- Las emergencias que serán manejadas de esta manera ya sea que reporte el afectado o una tercera persona serán:

- Robo – Vehículo con Violencia

- Robo – Cuentahabiente
- Lesionado – Por arma de fuego
- Cadáver – Por arma de fuego
- Secuestros en proceso

Así mismo también se recurrirá a la conferencia cuando el usuario viaje a bordo de un vehículo en circulación ya sea por la persecución de los responsables de algún delito, por personas sospechosas que lo sigan y/o por dirigirse con alguna persona enferma o herida a algún hospital, con la finalidad de dar seguimiento por monitoreo de la emergencia.

12.- 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.

13.- 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.

14.- 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.

15.- Las llamadas o solicitudes también pueden ingresar mediante la aplicación 9-1-1 Y CHAT, estas serán identificadas en el CAD 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.

16.- El Enlace de Gestión de Reportes 911 "A" a la "Ñ", 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.

17.- El total de actividades en las que en la Descripción Narrativa se hace referencia al Enlace de Gestión de Reportes 911 "A", son aplicables del Enlace de Gestión de Reportes 911 "A" a la "Ñ".

#	GUIÓN DE LLAMADA DE EMERGENCIA
1	9-1-1 (NUEVE, UNO, UNO). ¿CUÁL ES SU EMERGENCIA?
2	¿CUÁL ES SU EMERGENCIA?
3	¿EN QUÉ ALCALDÍA SE ENCUENTRA?
4	¿EN QUÉ CALLE?
5	¿QUÉ NÚMERO? O ¿FRENTE A QUÉ NÚMERO?
6	¿QUÉ ESQUINA TIENE PRÓXIMA?
7	¿EN QUÉ COLONIA?
8	¿ME PUEDE DAR REFERENCIAS PARA QUE LA PATRULLA UBIQUE EL LUGAR?
9	PERMÍTAME UN MOMENTO VOY A ENVIAR LA PATRULLA MÁS CERCANA, POR FAVOR NO CUELGUE...
10	GRACIAS POR LA ESPERA, LA PATRULLA ESTÁ EN CAMINO, SR(A)... NECESITO MÁS DATOS
11	¿CUÁL ES SU NOMBRE?
12	SU TELÉFONO ES 55 ...
13	¿QUÉ FUE LO QUE SUCEDIÓ?
14	DAR RECOMENDACIONES.
15	MENCIONAR QUE EL SERVICIO DE AMBULANCIA QUE ENVIAMOS ES TOTALMENTE GRATUITO, YA QUE EL 9-1-1 NO ENVÍA SERVICIOS PARTICULARES.
16	SR(A).... LA UNIDAD FUE ENVIADA A... (CALLE, NÚMERO, COLONIA...)
17	¿LE PUEDO AYUDAR EN ALGO MÁS?
18	AGRADECEMOS SU CONFIANZA EN EL 9-1-1
19	LE ATENDIÓ EL OPERADOR(A) 9-1-1 ...

ESTRUCTURA GENERAL DE LLAMADA DE EMERGENCIA

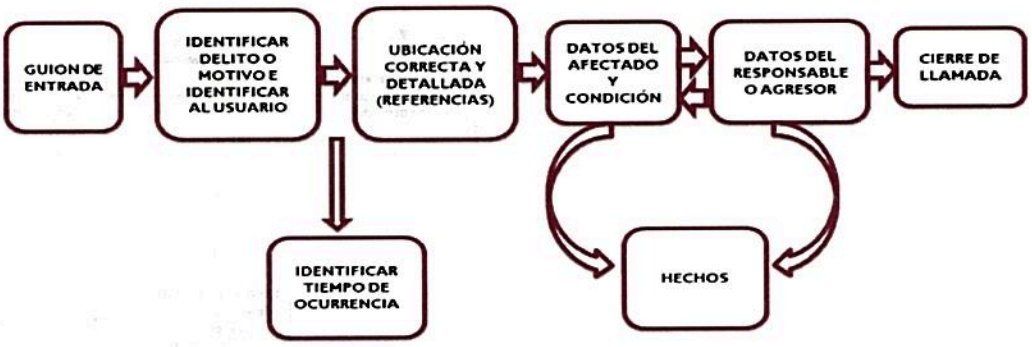
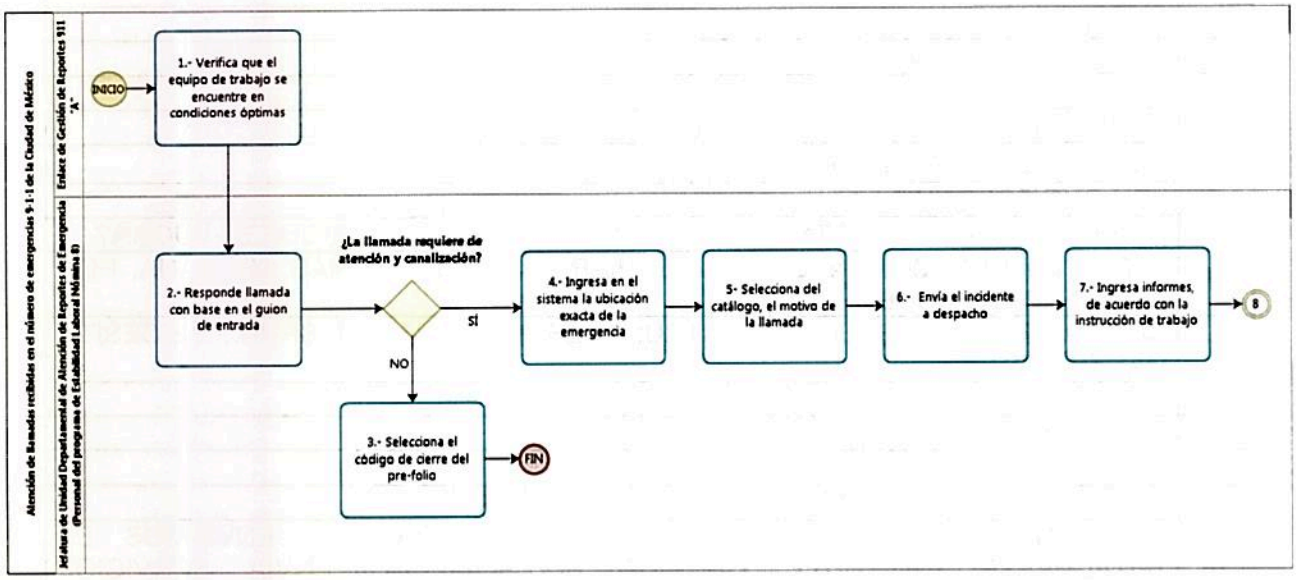
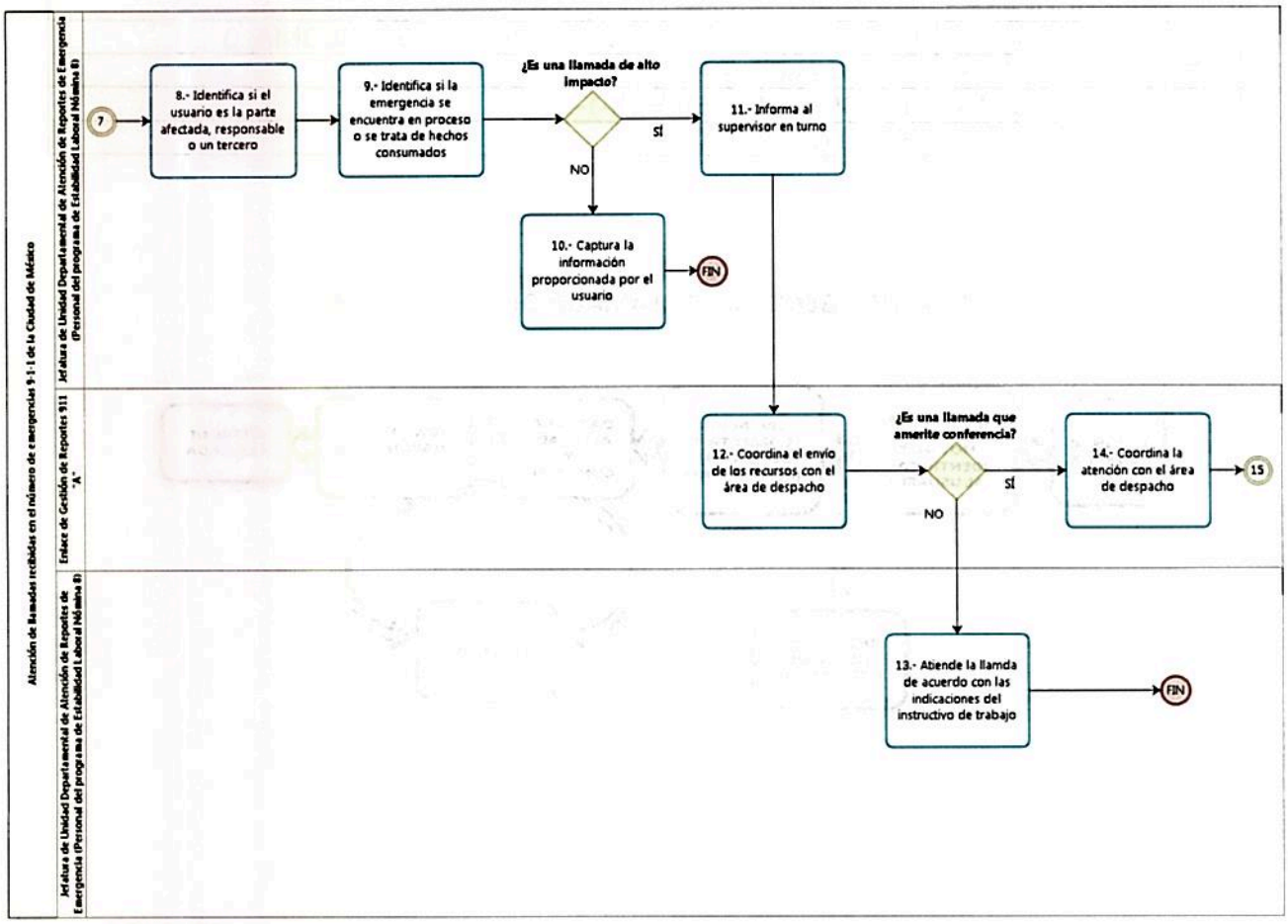
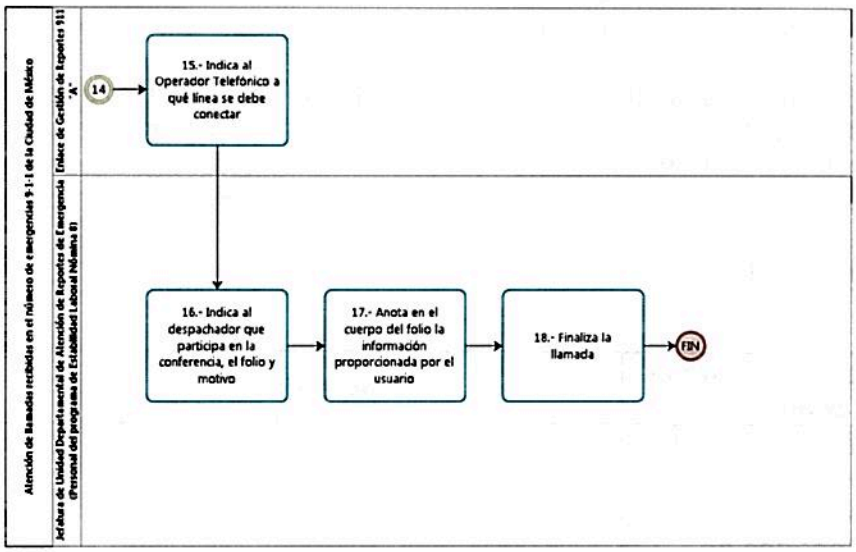


Diagrama de Flujo







VALIDÓ

LIC. CARLOS TONATIUH CAMACHO GARCÍA
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 llamada con base en el guion establecido.	9 segundos
2		Abre un folio en el sistema.	30 segundos
		¿Es una llamada con características de efectiva?	
		No	
3		Captura el motivo del cierre, a fin de asignarle un status al folio en el sistema. (Conecta con el fin del procedimiento)	30 segundos
		Sí	
4		Inicia captura de la denuncia.	5 segundos
		¿Se trata de una denuncia nueva?	
		No	
5		Complementa el folio existente, ahora reabierto, con la información proporcionada por el usuario. (Conecta con el fin del procedimiento)	5 segundos

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
		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 guion establecido.	30 segundos
11		Guarda folio en el sistema.	1 minuto
12		Turna vía correo electrónico la denuncia a la autoridad competente.	5 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 20 minutos.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.			

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 de cada reporte y comunicarla 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 guion "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 guion 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:
   8.1. 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 si 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.

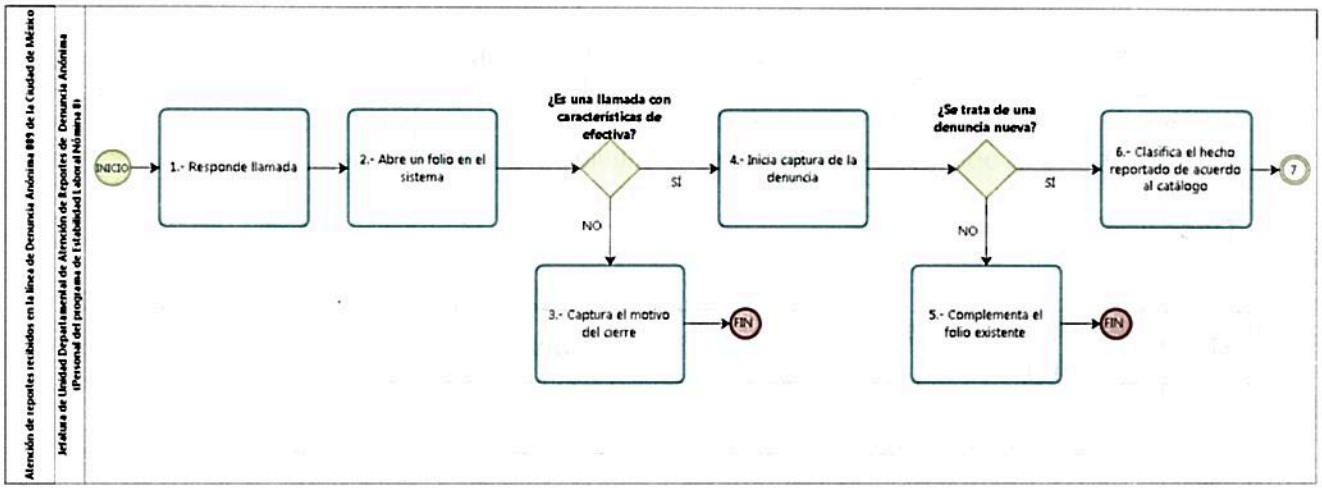
6.- El guion de despedida establecido es: "Agradecemos su confianza a la línea 089 Denuncia Anónima de la Ciudad de México, le atendió el operador (número de operador).

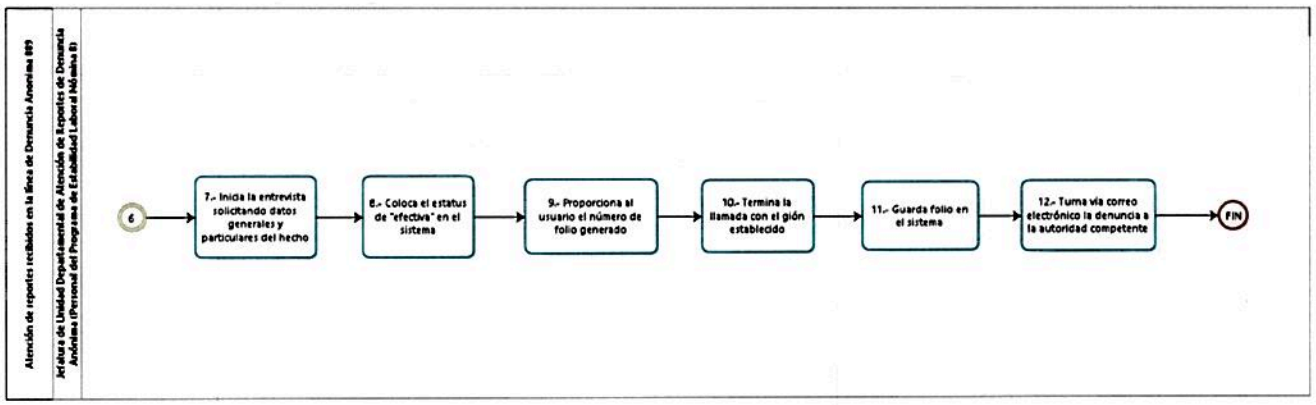
7.- Toda llamada de denuncia debe ser atendida con calidad y basada en los procedimientos e instrucciones de trabajo establecidos. Se entenderá por calidad, el grado de empeño que los operadores dediquen a la atención de las llamadas que ingresan a través de la línea 089, las cuales deberán ser atendidas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





VALIDÓ

LIC. CARLOS TONATIUH CAMACHO GARCÍA
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 CYBERTECH PRO.	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 dias
8	Jefatura de Unidad Departamental de Evaluación del Servicio	Recibe concentrado de calificaciones mensuales del factor calidad.	30 minutos

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
9	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Reportes de Emergencia	Envía información de los folios generados por operador y la relacionada con el factor conducta.	10 minutos
10	Jefatura de Unidad Departamental de Evaluación del Servicio	Registra número de folios generados por operador en el factor productividad.	3 días
11		Registra el tiempo de envío a despacho por operador, en el factor correspondiente, generado por la Dirección General de Gestión Estratégica.	1 día
12		Integra información de los 4 factores evaluados para la calificación mensual.	1 día
13		Envía los resultados finales para revisión.	30 minutos
14	Subdirección de Gestión de Calidad y Seguimiento	Valida las calificaciones finales del mes.	30 minutos
15		Publica resultados en el tablero de anuncios.	2 horas
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 12 días			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A			

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 el apego al guion de atención de llamada y 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 aplicada específicamente a los operadores que se ha detectado requieren mayor atención, para elevar los niveles de servicio, como muestra representativa y confiable para la obtención de los parámetros de calidad.

6.- El informe mensual de la Jefatura de Unidad Departamental de Evaluación del Servicio contendrá cuando menos calificaciones por cada 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) Escucha Activa: entendimiento y análisis del operador hacia lo que el usuario de los servicios manifiesta, a fin de recabar y ampliar datos importantes que se requieran registrar, basándose en las instrucciones de trabajo, el valor a asignar es de 0 a 20%.
b) Habilidad en la comunicación: capacidad para abrir vías útiles de entendimiento entre los usuarios de los servicios y el operador, a fin de obtener mayores datos importantes en la atención de la emergencia y tener el control de la llamada, el valor a asignar es de 0 a 20%.
c) Empatía: disposición de servicio del operador hacia el usuario durante el desarrollo de la llamada, el valor a asignar es de 0 a 20%.
d) Seguimiento del guión: apego del operador a la estructura general de la llamada en la atención a las llamadas telefónica de los servicios, el valor a asignar es de 0 a 20%.
e) Actitud de servicio: actitud solidaria empática hacia la persona que tiene necesidad de reportar un incidente de emergencia sin distinción de raza, sexo, clase social, ideología o religión, el valor a asignar es de 0 a 20%.

Dando el 100% de la calificación en cada monitoreo.

8.- Una vez efectuado el monitoreo, se realizará al operador una retroalimentación en la que se le darán a conocer las áreas de oportunidad detectadas para mejorar las llamadas que atiende.

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 periodos mensuales y los resultados estarán disponibles los primeros 05 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 90 puntos, podrá disfrutar de un día económico.
b) Se hará de conocimiento de todo el personal, los resultados obtenidos en la Evaluación de Desempeño. A aquellos operadores que tengan una calificación menor a 80, 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.

CALIFICACIÓN DE CALIDAD	40%
CONDUCTA	20%

PRODUCTIVIDAD	20%
TIEMPO DE ENVIO A DESPACHO	20%

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

CALIFICACIÓN DE CALIDAD	60%
CONDUCTA	20%
PRODUCTIVIDAD	20%

a) CALIDAD. Este factor se obtiene con el monitoreo diario del personal designado para este fin, a los operadores de atención de llamadas de emergencia y denuncia anónima, de acuerdo al procedimiento monitoreo de operadores 9-1-1 y 089.

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

c) CONDUCTA. Este factor califica directamente el comportamiento del operador dentro de las instalaciones de trabajo, la asistencia y puntualidad. Diariamente se requisita el "Control de asistencia" a fin de registrar los días que no se presenten a laborar los operadores y minutos de retardo. Para la calificación del factor conducta, la Subdirección de Gestión de Reportes de Emergencia y Denuncia Anónima concentra dentro de los dos primeros días hábiles de cada mes las incidencias del personal.

d) Se obtendrá una calificación entre 0 y 100 puntos, siendo la máxima 100 puntos, el total se le restará conforme a la tabla siguiente:

Turno de 08 horas (Personal de Nómina 8)	
Faltas no justificadas	-20 puntos
Minutos de retardo	-0.1 puntos

- 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 ó 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; así mismo, el acumular 3 retardos de más de 5 minutos cada uno, será motivo de interposición de un reporte, dado que los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089 se presentan las 24 horas, todos los días del año.

- En caso de que un operador incurra en una falta que amerite la implantación de un Acta Administrativa, esta 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.

e) 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 Seguimiento 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.

f) TIEMPO PROMEDIO DE ENVÍO A DESPACHO. Para la calificación del factor tiempo de envío a despacho.

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.

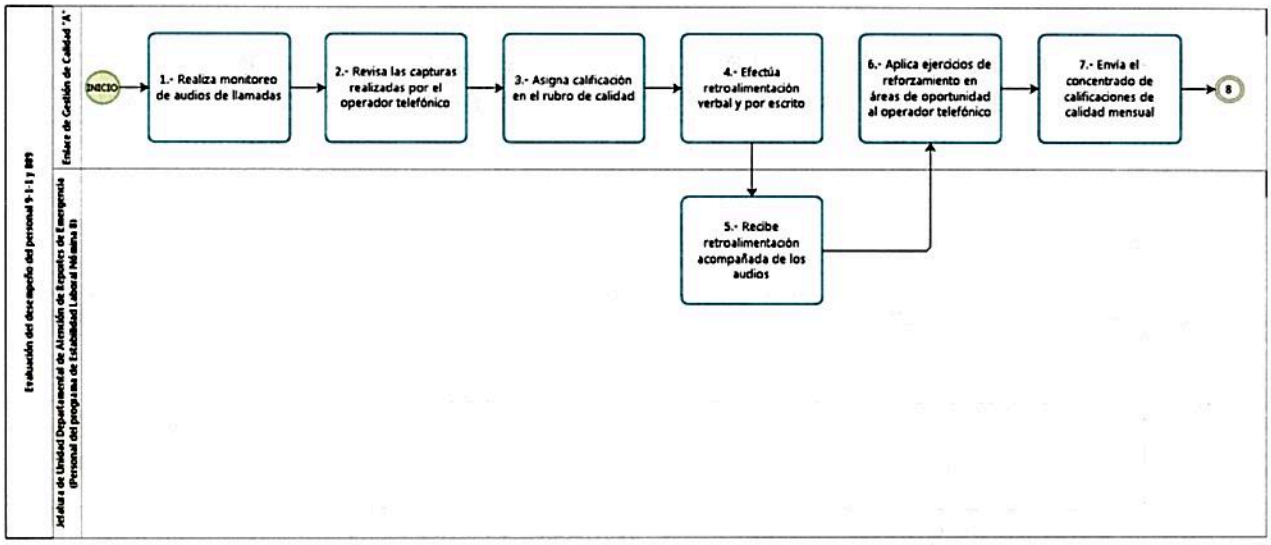
g) DINÁMICAS (Ejercicios de reforzamiento). Los Enlaces de la Subdirección de Gestión de Calidad y Seguimiento, mensualmente efectuarán a cada operador al menos una dinámica, con lo que se contará con insumos para evaluar no sólo su desempeño, sino sus conocimientos y, por ende,

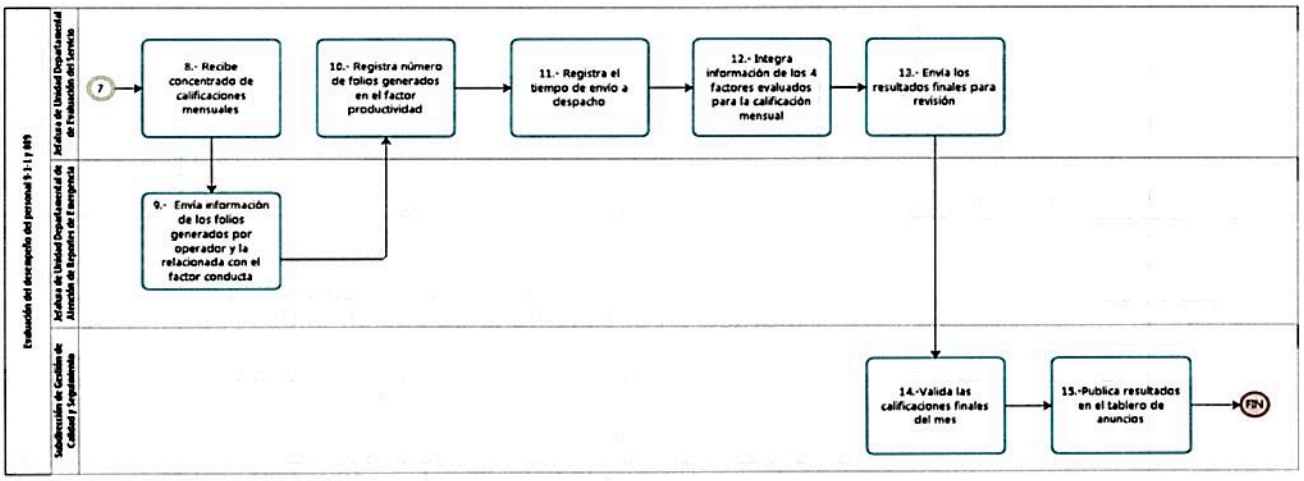
retroalimentación a fin de asegurar la mejora permanente de calidad en la Atención de los Servicios de Emergencia y Denuncia Anónima, mediante el establecimiento de políticas de servicio, capacitación y estándares de calidad.

Cada dinámica valdrá un punto adicional a final para su evaluación, por lo que a la calificación final se le adiciona el punto.

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".

Diagrama de Flujo





VALIDÓ

LIC. CARLOS TONATIUH CAMACHO GARCÍA
DIRECTOR DE CENTRAL DE CAPTACIÓN DE
REPORTES DE EMERGENCIA Y DENUNCIA

Nombre del Procedimiento: Alta y baja de placas en la Lista Negra de ANPR.

Objetivo General: Identificar placas de vehículos reportados a la Central de Captación de Reportes de Emergencia y Denuncia, como involucrados en algún hecho ilícito, mediante el sistema de Reconocimiento Automático de Números de Placa (ANPR), a fin de contribuir a su recuperación y/o la investigación de los hechos.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Enlace de Gestión de Reportes 911 "A"	Verifica que el equipo de trabajo se encuentre en condiciones óptimas para iniciar la jornada de trabajo.	30 segundos
2	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Reportes de Emergencia (Personal del programa de Estabilidad Laboral Nómina 8)	Responde llamada con base en el guion establecido.	5 segundos
3		Identifica que se trata de una llamada que requiere atención.	10 segundos
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
		¿La emergencia es robo de vehículo?	
		No	
6		Aplica la instrucción de trabajo correspondiente al motivo, hasta la conclusión de la llamada. (Conecta con fin de procedimiento)	10 segundos
		Sí	
7		Solicita al usuario las placas confirmándolas fonéticamente.	2 segundos

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
8		Ingresa información del vehículo en la pestaña "Involucrados".	1 minuto
9		Envía el folio a despacho.	5 segundos
10		Reporta la emergencia al supervisor en turno.	1 minuto
11	Enlace de Gestión de Reportes 911 "A"	Ingresa el número de placa en el aplicativo de la lista negra de ANPR, cotejando el folio en el Sistema CAD.	30 segundos
		¿El usuario es la parte afectada?	
		No	
12	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Reportes de Emergencia (Personal del programa de Estabilidad Laboral Nómina 8)	Captura la información proporcionada por el usuario, de acuerdo con las indicaciones del supervisor, hasta la conclusión de la llamada. (Conecta con el fin del procedimiento).	10 segundos
		Sí	
13		Registra el nombre del propietario del vehículo y 3 números de contacto alternos.	10 segundos
14		Informa al usuario que la unidad de la SSC se dirige al lugar para entrevista.	20 segundos
15		Recomienda al usuario que formalice la denuncia por robo de vehículo en el Ministerio Público más cercano al lugar de los hechos.	30 segundos
16	Enlace de Gestión de Reportes 911 "A"	Informa a su superior jerárquico acerca del folio.	5 segundos
17		Coordina el envío de los recursos con el área de despacho.	5 segundos
		¿Es una llamada que amerita conferencia?	
		No	

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
18	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Reportes de Emergencia (Personal del programa de Estabilidad Laboral Nómina 8)	Atiende la llamada de acuerdo con las indicaciones del instructivo de trabajo hasta el cierre. (Conecta con el fin del procedimiento)	40 segundos
		Si	
19	Enlace de Gestión de Reportes 911 "A"	Coordina la comunicación con el área de despacho.	40 segundos
20		Indica al Operador Telefónico a qué línea, frecuencia y/o C2 se debe conectar.	30 segundos
21	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Reportes de Emergencia (Personal del programa de Estabilidad Laboral Nómina 8)	Informa al despachador que participa en la conferencia, el folio y motivo de la emergencia en cuestión.	12 segundos
22		Anota en el cuerpo del folio la información proporcionada por el usuario durante la conferencia.	55 segundos
23		Finaliza la llamada.	5 segundos
24	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Reportes de Emergencia	Depura la base de datos de la Lista Negra de ANPR de acuerdo con la información proporcionada por la P.D.I.	30 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 40 minutos.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A			

Aspectos a considerar:

1.- El sistema de Reconocimiento Automático de Números de Placa (ANPR) opera generando alarmas mediante sensores especializados. La alarma se activa cuando el sensor detecta que una placa tiene relación con algún incidente que se encuentre en la Base de Datos o Lista Negra. Los despachadores identificarán la ubicación, el sentido y carril del vehículo para movilizar al personal operativo, posicionarán las cámaras aledañas para ubicar el objetivo y estarán en constante comunicación con el personal operativo en campo para dar seguimiento a las acciones realizadas, hasta que finalice el incidente.

2.- La Base de datos será alimentada por dos fuentes: la Dirección Central de Captación de Reportes de Emergencia y Denuncia y la Fiscalía Especializada en Robo de Vehículo y Transporte de la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México.

3.- La Dirección Central de Captación de Reportes de Emergencia y Denuncia es el área encargada de ingresar los números de placa de vehículos a la base de datos denominada "Lista Negra". Además de los números de placas, se debe capturar la información correspondiente a datos del vehículo involucrado, el delito, antecedente penal o Jurídico que corresponda.

4.- Los números de placa y datos complementarios del vehículo y el incidente que sean ingresados a las bases de datos deben ser precedidos por un número de reporte o folio, bajo los siguientes motivos de emergencia:

- Robo de vehículo con violencia
- Robo de vehículo sin violencia
- Privación de la libertad-Secuestro

5.- La DCCRED dará de alta el registro de placas y datos de vehículo en el sistema de Lista negra de Reconocimiento Automático de Números de Placa (ANPR), de todos los reportes de incidentes de la ciudadanía bajo los motivos o rubros antes citados, además las que se soliciten por el área de Monitoreo y Despacho de los Centros de Comando y Control C2 y el C5.

6.- El ingreso de datos al sistema ANPR debe ser inmediato posterior a la solicitud de alta, en caso de que el Servicio Dirección Central de Captación de Reportes de Emergencia y Denuncia reciba el reporte de un robo de vehículo, debe ser ingresado a base de datos en un tiempo no mayor a 2 minutos.

7.- Cualquier Operador Telefónico, al recibir una llamada donde se le indique un robo de vehículo, debe solicitar de manera inmediata el número de placas corroborándolos con alfabeto fonético, datos generales del vehículo y dará aviso al supervisor en turno, para que este a su vez ingrese el número de placas a la base de datos.

8.- De igual manera el Operador Telefónico debe corroborar el número telefónico del denunciante y solicitar números alternos para comunicarse con la parte afectada en caso de localizar el vehículo o que se requiera una ampliación en la información proporcionada.

9.- Cada supervisor de la DCCRED así como el personal de Estructura debe contar con un número de usuario y contraseña personal e intransferible para dar de alta o ingresar los números de placa al sistema antes mencionado, y el uso de la misma será responsabilidad del titular.

10.-Todos los hechos relacionados con los sensores ANPR, quedarán registrados en el sistema CAD ECHO, a efecto de conocer la situación, conclusión de la misma y realizar las estadísticas respectivas.

11.-Los registros ingresados en el la Base de Datos, deben ser soportados por un número de averiguación éste nos permite mantener el número de placas en activo, en caso de no contar con dicho número, el personal de estructura de la DCCRED, realizará una revisión diaria y en caso de percatarse que un registro no cuenta con número y han transcurrido 7 días, dicho registro de placas debe darse de baja del Sistema o Lista Negra.

12.-El número de averiguación puede ser proporcionado por el mismo denunciante durante o en una llamada posterior, o en su defecto por el personal de Monitoreo y Despacho de los C5 y C2.

13.-Al proporcionar el número de averiguación este debe ser ingresado en ambos sistemas CAD ECHO y ANPR.

14.-En los casos que el personal Operativo de C5 y C2, identifique el vehículo reportado como robado anteriormente, se encuentre ingresado el algún depósito vehicular, puede solicitar la baja del sistema, anotando y justificando la causa de la baja en el campo de observaciones del folio CAD.

15.-Del mismo modo cuando personal de Despacho indique que el vehículo ya fue localizado y entregado al propietario, o que el vehículo fue presentado en la Fiscalía de Robo de Vehículo y Transporte, deberá solicitar la baja del mismo, en el sistema ANPR, anotando la información complementaria que justifique la baja del sistema en el folio CAD ECHO.

16.-En atención a la coordinación con el área Metropolitana, también se debe y pueden subir registros de placas y vehículo de robos e ilícitos cometidos en perímetro del Estado de México. El procedimiento es similar, sin embargo, para dichos casos el motivo que se debe asignar es el de "Radiación de Vehículo", colocando la dirección geográfica del Centro de Comando Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México. En el campo de Informes del folio CAD, se especificarán los hechos, así como el lugar o municipio donde se cometió el ilícito.

17.-Por procedimiento, se debe solicitar al denunciante que proporcione el número de Carpeta de Investigación, en caso de no contar con él, se debe insistir y enfatizar que es necesario se comunique con personal de éste Centro en cuanto tenga el número antes descrito a fin de justificar que el reporte de la placa y los datos del vehículos se mantengan activos en la Base de Datos, de no ser así, el registro de igual manera se dará de baja 7 días después.

18.-Así mismo se exhorta e instruye al denunciante para que realice nuevamente una llamada indicando si el vehículo ya fue localizado, entregado o con situación Jurídica Aclarada, para proceder a la baja del registro, citando el número de folio para cotejamiento.

19.-Es responsabilidad de la Subdirección de Gestión de Reportes de Emergencia y Denuncia Anónima, mantener actualizado el presente procedimiento de acuerdo a las necesidades y experiencias operativas que se desarrollen, documentando las mejores prácticas de actuación, además deberá darlo a conocer a los Operadores Telefónicos, verificar su implementación, supervisar el cumplimiento de éste y reportar los resultados obtenidos al jefe inmediato en periodos semanales, quincenales, mensuales, semestrales o el periodo que sea necesario para generar estadísticas, comparar resultados y hacer las modificaciones necesarias para mejorar la operación.

20.-El vehículo robado con o sin violencia puede entender literalmente como el robo en proceso de un vehículo particular, sin embargo se utiliza la frase "robo de vehículo" para hacer referencia a todo vehículo que derivado de motivos diferentes se vea involucrado, como por ejemplo: asalto a repartidor, robo a casa habitación, robo a taxista, etc.

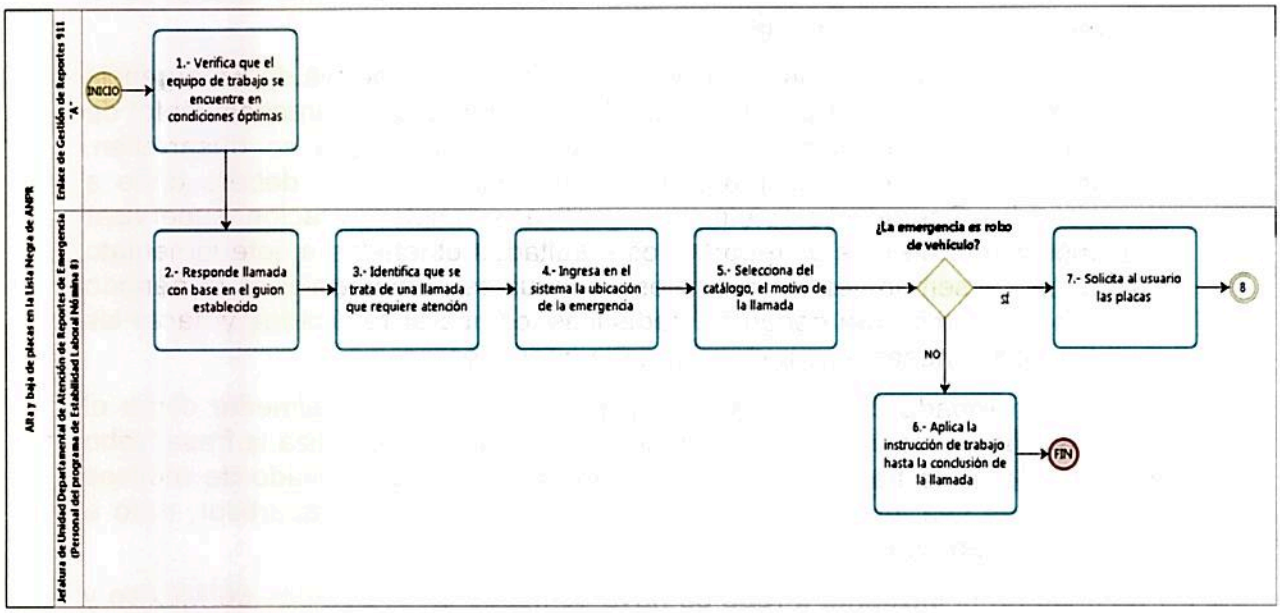
21.-En caso que el incidente o robo se haya cometido en el Estados de México y se requiera realizar la búsqueda en la Ciudad de México, al recibir la llamada e ingresar en el CAD una ubicación dentro de la CDMX para estar en posibilidad de generar el incidente y enviarlo a zona de despacho. Posteriormente se debe solicitar al usuario que al contar con su acta levantada se vuelva a comunicar al servicio de emergencias 9-1-1 al número 50 36 32 46 citando el número de folio generado en este C5 relacionado a su reporte, para complementar NIC (Número Interno de Control) y/o (NUC) (Número Único de Carpeta) que se le proporciona en el Estado de México.

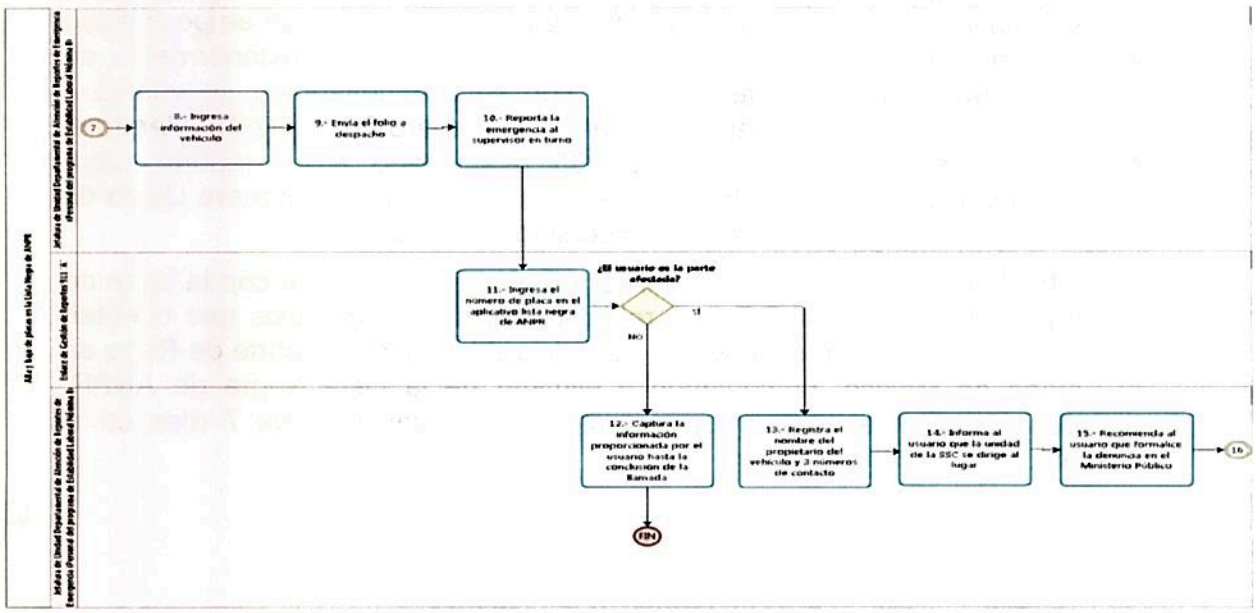
22. Para la última actividad del procedimiento, se realiza el cruce con la base de datos que proporciona la P.D.I en relación al robo de vehículos que cuenten con carpeta de investigación, NIC y NUC de vehículos con reporte de Robo en el Estado de México, procediendo a eliminar de la Lista Negra de ANPR, aquellas placas que no cuenten con registro y lleven más de 7 días en el sistema.

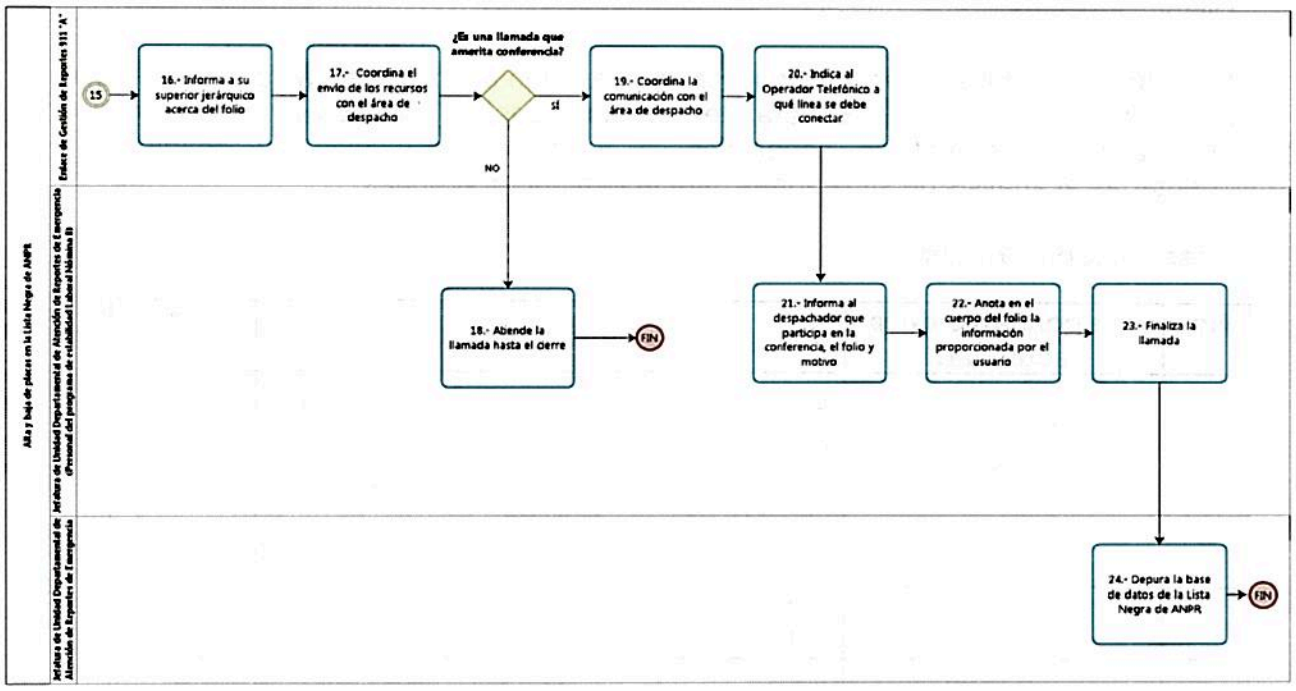
23.-Algunas de las actividades son de tiempo variable, ya que dependen de la complejidad de cada emergencia

24.-El total de actividades en las que en la Descripción Narrativa se hace referencia al Enlace de Gestión de Reportes 911 "A", son de observancia obligatoria para el Enlace de Gestión de Reportes 911 "A" a la "Ñ".

Diagrama de Flujo







VALIDÓ

LIC. CARLOS TONATIUH CAMACHO GARCÍA
DIRECTOR DE CENTRAL DE CAPTACIÓN DE REPORTES DE EMERGENCIA Y DENUNCIA

Nombre del Procedimiento: Operación del Sistema de Aeronave Piloteada a Distancia (RPAS).

Objetivo General: Aplicar un esquema de operación de los Sistemas de Aeronave Piloteada a Distancia (RPAS) para atención de desastres, eventos de riesgo socio organizativo u operativos especiales, a través de captación de imágenes orientadas al análisis de situaciones para la toma de decisiones.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Subdirección de Planeación y Logística Operacional	Realiza la visita del lugar donde operará el Sistema de Aeronave Piloteada a Distancia, para la revisión de la logística.	30 minutos
2		Establece los target de vuelos.	1 minuto
3		Elabora plan de vuelos para la atención del evento.	5 minutos
4		Envía plan para validación.	5 minutos
5	Dirección de Organización Operativa	Aprueba el plan de trabajo para la atención del evento.	5 minutos
6		Informa a su superior jerárquico el plan de trabajo a seguir.	10 minutos
7		Da inicio a la operación.	
8	Subdirección de Planeación y Logística Operacional	Arriba a la zona de despegue y aterrizaje del Sistema de Aeronave Piloteada a Distancia.	1 minuto
9	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación	Inicia con el ensamble del Sistema de Aeronave Piloteada a Distancia.	1 minuto
10	Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional	Acordona la zona con un radio mínimo de 5 metros.	1 minutos
11		Llena el "CHECKLIST RPAS".	5 minutos

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
12		Monitorea que la velocidad del viento no sea mayor a 8 m/s para poder iniciar el vuelo.	2 minutos
13	Subdirección de Planeación y Logística Operacional	Autoriza el despegue del Sistema de Aeronave Piloteada a Distancia.	2 minutos
14	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación	Monitorea la zona de acuerdo a los objetivos del vuelo.	20 minutos
15		Aterriza el Sistema de Aeronave Piloteada a Distancia.	5 minutos
16	Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional	Llena el formato "Bitácora de uso para el Sistema de Aeronave Piloteada a Distancia".	2 minutos
17		Informa las situaciones relevantes del vuelo.	10 minutos
18	Jefatura de Unidad Departamental de Operación de C5	Solicita a los despachadores plasmar la información relevante del vuelo en el folio del evento correspondiente.	30 minutos
19		Envía el reporte de la información del evento.	1 minuto
20	Dirección de Organización Operativa	Analiza el reporte para la toma decisiones operativas relacionadas con el evento.	1 minuto
21		Informa el término de vuelos e instruye guardar el Sistema de Aeronave Piloteada a Distancia.	1 minuto
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 3 horas.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A			

Aspectos a considerar:

1.- El Sistema de Aeronave Piloteada a Distancia (RPAS) forma parte del C2M (Centro de Comando y Control Móvil), el cual debe ser piloteado por personal

capacitado. Este cuenta con cámaras, lo cual permite ver las imágenes que captura durante el vuelo y se tomen decisiones operativas con base a la información registrada.

2.- Para que el Sistema de Aeronave Piloteada a Distancia pueda volar se requiere preestablecer las rutas de vuelo, que la velocidad del viento sea menor a 8 m/s, que no exista lluvia y que no existan otras aeronaves sobrevolando la ruta.

3.- Por restricciones no se puede volar a más de 500 metros de distancia del punto de partida, así mismo, no se puede elevar a más de 150 metros del punto de despegue.

4.- El Sistema de Aeronave Piloteada a Distancia requiere, debido a la naturaleza de su funcionamiento, contemplar la seguridad tanto del dispositivo como de los terceros cercanos a la operación del mismo, con la finalidad de buscar un mejor desempeño dentro de las funciones asignadas.

5.- El Sistema de Aeronave Piloteada a Distancia S está diseñado, para monitorear áreas que pondría en riesgo la vida humana, ante eventos programados, catastróficos y/o supervisión por tal motivo puede atender diferentes tipos de eventos.

6.- El armado del Sistema de Aeronave Piloteada a Distancia implica lo siguiente:

- Desplegar el RPAS y quitar el protector del gimbal.
- Ensamblar los joysticks al control del RPAS.
- Desplegar las antenas del control del RPAS.
- Ensamblar el dispositivo que funcionará como monitor de video e indicadores.
- Supervisar la carga de la batería, si no se tiene una carga al 100 %, será necesario reemplazarla.
- Encender el RPAS primero, después el Control y por último la aplicación del RPAS, para que puedan enlazarse de forma correcta.
- Calibrar el "Compass", en caso de que el RPAS lo solicite a través de la aplicación.

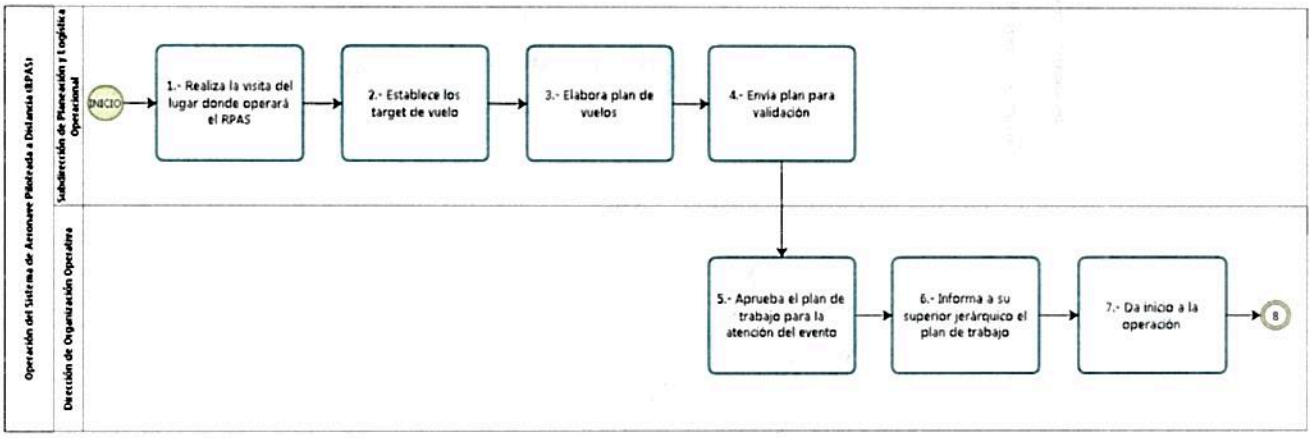
7.- Durante el armado, despegue, vuelo y aterrizaje del Sistema de Aeronave Piloteada a Distancia, se tendrá presencia de personal perteneciente a la Dirección General de Administración de Tecnologías, el cual resolverá cualquier anomalía tecnológica.

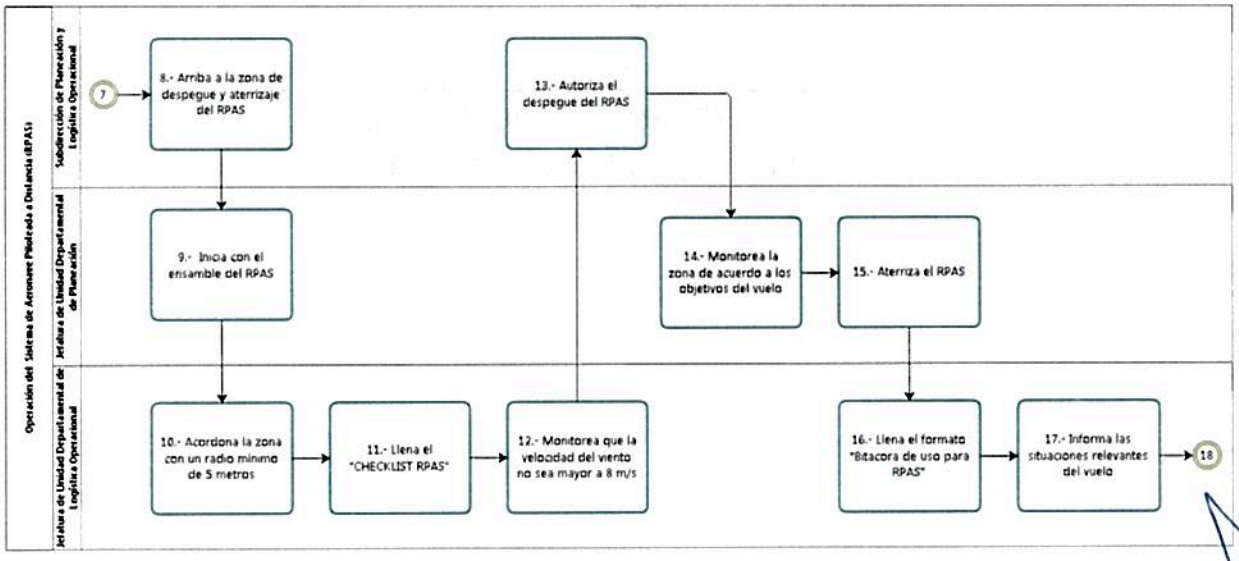
8.- Las temporalidades, se establecen de manera enunciativa, más no limitativa, dado que las mismas en ocasiones dependen de factores externos a las mismas.

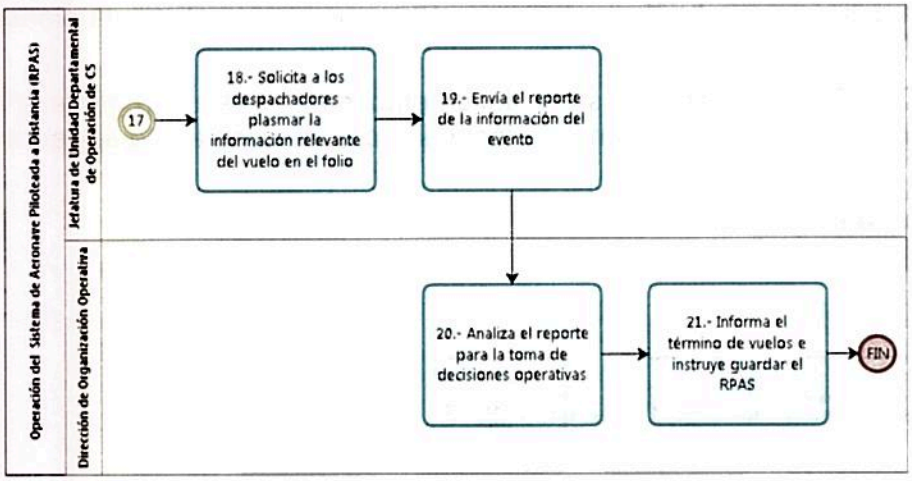
9.- El plan de trabajo incluye la relación del equipo de despachadores y personal de estructura que cubrirá el evento, las frecuencias operativas, la planeación y logística.

10.- El "CHECKLIST RPAS" es un documento en donde se registrará todo el personal presente en el evento, colocando nombre, área a la que pertenecen y firma.

Diagrama de Flujo







VALIDÓ

ALEJANDRO BRISEÑO GUTIÉRREZ
SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN OPERATIVA EN C5 Y C2

Nombre del Procedimiento: Captación y atención de reportes recibidos por cámara, radio o 911.

Objetivo General: Supervisar el registro de la información en los incidentes relevantes que sean captados a través de las imágenes de las cámaras de Videovigilancia, radio o 9-1-1, a fin de garantizar su oportuna atención, en vinculación con las dependencias responsables.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Operación de C5	Toma conocimiento de una emergencia relevante captada mediante cámara, radio o 911.	1 minuto
2		Abre el folio generado, en su despacho asignado.	2 minutos
3		Supervisa la captura de la información del incidente y la clasificación de la emergencia.	5 minutos
4		Instruye verificar las acciones realizadas en el folio por las dependencias para la atención de la emergencia.	1 minuto
5	Enlace de Operaciones C5 "D"	Verifica que se ingrese al folio la información que corresponda por cada dependencia.	5 minutos
6		Informa del seguimiento al folio.	1 minuto
		¿Las dependencias involucradas ingresan información al folio correspondiente?	
		No	
7	Jefatura de Unidad Departamental de Operación de C5	Solicita al despachador de la dependencia correspondiente, ingresar la información obtenida de la emergencia. (Conecta con la actividad 5)	2 minutos
		Sí	
8	Enlace de Operaciones C5 "D"	Monitorea la emergencia a través del sistema, hasta el término de la atención del incidente.	5 minutos

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
9	Jefatura de Unidad Departamental de Operación de C5	Retroalimenta a las dependencias que intervinieron en el incidente.	10 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 32 minutos.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A			

Aspectos a considerar:

1.- El C5, actuará en todo momento como Centro de Coordinación de Operaciones de Emergencias de la Ciudad de México y los C2 como Centro de Operaciones para los delitos, por tal motivo deberá ofrecer un servicio permanente e ininterrumpido las 24hrs. del día, los 7 días de la semana.

2.- Los incidentes estarán establecidos y descritos en el Catálogo de Motivos vigente.

3.- Se entiende por módulo de despacho a la estación de trabajo desde donde se coordinan los recursos para la atención de una emergencia.

4.- Toda la información del incidente deberá registrarse en el folio elaborado del CAD ECHO (Despacho Asistido por Computadora), a efecto de conocer la situación, acciones realizadas y conclusión de la misma, para su posterior análisis y estadísticas respectivas.

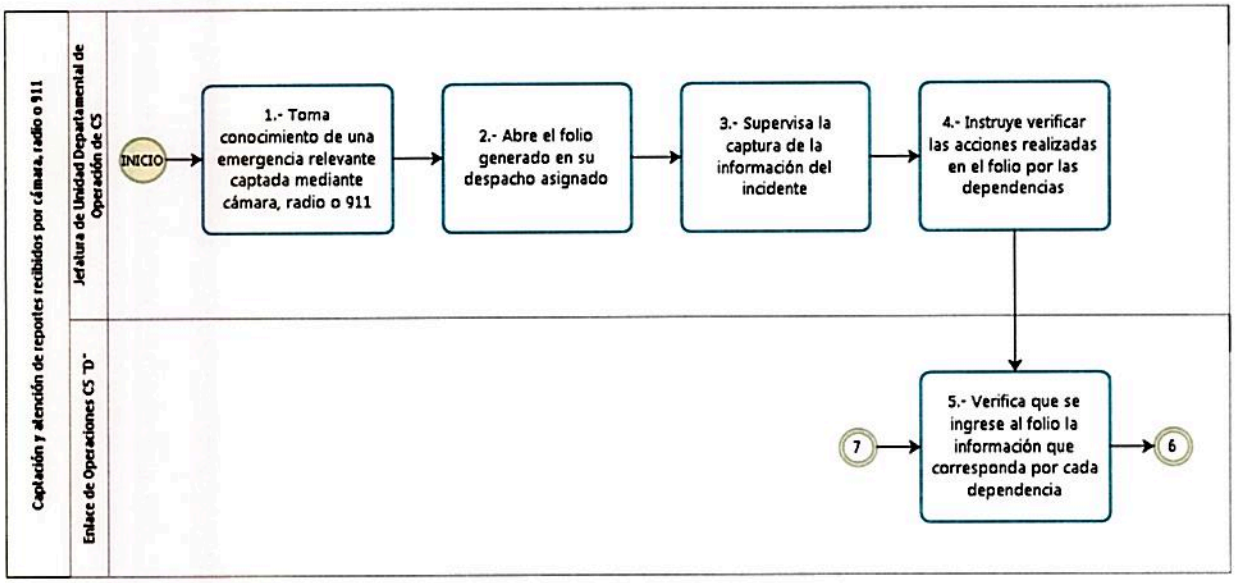
5.- Es responsabilidad de la Subdirección Administración Operativa en C5 y C2 mantener actualizado el presente procedimiento de acuerdo a las necesidades y experiencias operativas que se desarrollen, documentando las mejores prácticas de actuación, además deberá darlo a conocer a los despachadores, verificar su implementación, supervisar el cumplimiento de este y reportar los resultados obtenidos al jefe inmediato en periodos semanales, quincenales, mensuales, semestrales o el periodo que sea necesario para generar estadísticas, comparar resultados y hacer las modificaciones necesarias para mejorar la operación.

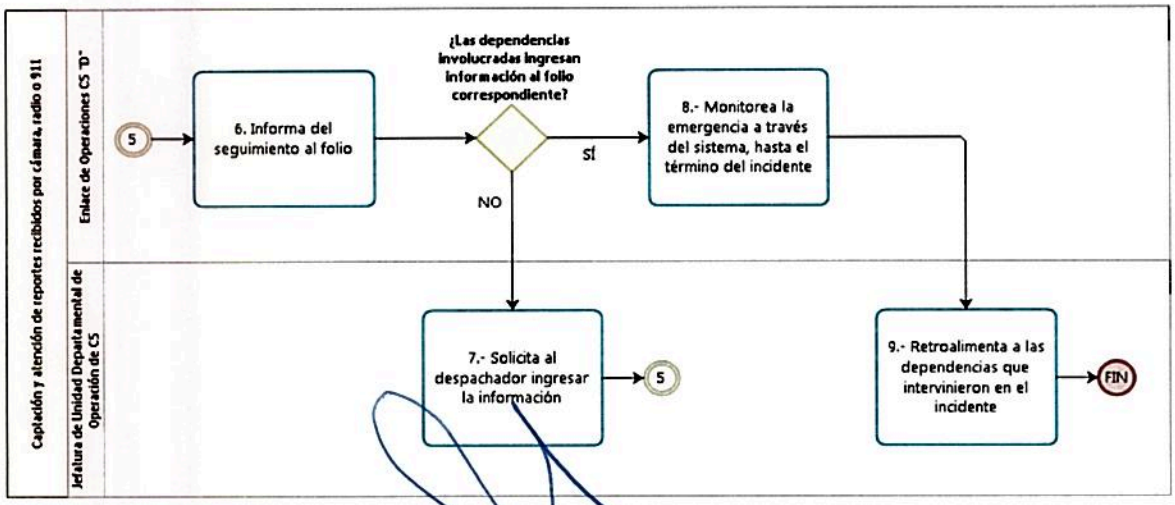
6.- Es responsabilidad de la Subdirección de Administración Operativa en C5 y C2 solicitar y crear mesas de trabajo en los tiempos que considere necesarios e involucrar al responsable del área correspondiente para garantizar la solución a problemas o en su caso para mejorar la evolución de la operación.

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

8.- El total de actividades en las que en la Descripción Narrativa se hace referencia al Enlace de Operaciones C5 "D", son de observancia obligatoria para el Enlace de Operaciones C5 "A" a la "E".

Diagrama de Flujo





VALIDÓ

ALEJANDRO BRISEÑO GUTIÉRREZ
SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN OPERATIVA EN C5 Y C2

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

Objetivo General: Aplicar un esquema de operación de los Centros de Comando y Control Móviles para atención de desastres, eventos de riesgo socios organizativos u operativos especiales, a través de la coordinación interinstitucional en la atención de la contingencia, en apego a los principios del comando de incidentes.

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		Instruye la activación del C2M.	1 minuto
3	Dirección de Organización Operativa	Instruye elaborar plan de trabajo para el operativo.	1 minuto
4	Subdirección de Administración Operativa en C5 y C2	Acuerda con el encargado del C5, qué despachadores participarán en el operativo y las frecuencias operativas a utilizar.	10 minuto
5		Entrega relación de despachadores y frecuencias operativas para cubrir el evento.	5 minutos
6	Subdirección de Planeación y Logística Operacional	Coordina la planeación y logística del operativo.	5 minutos
7	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación	Solicita a las áreas correspondientes los nombres del personal que participará en el operativo.	10 minutos
8	Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional	Acuerda con las autoridades correspondientes del evento, la hora de ingreso y de salida.	10 minutos
9	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación	Asiste al lugar del evento y determina el mejor sitio para el despliegue del C2M.	10 minutos

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
10	Subdirección de Planeación y Logística Operacional	Integra la información del evento al PSO.	10 minutos
11		Entrega relación de personal que participará en el operativo, así como la planeación y logística del mismo.	5 minutos
12	Dirección de Organización Operativa	Aprueba el plan de trabajo elaborado.	2 minutos
13		Informa a su superior jerárquico el plan de trabajo a seguir en el operativo para cubrir el evento.	10 minutos
14		Instruye iniciar con el operativo.	2 minutos
15	Subdirección de Planeación y Logística Operacional	Instruye iniciar con el operativo.	2 minutos
16	Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional	Coordina el traslado del C2M con las unidades de la Secretaría de Seguridad Ciudadana que actuarán como escolta.	2 minuto
17	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación	Revisa el estado del camión, plataforma y shelter.	5 minutos
18		Notifica que inicia el traslado del C2M al lugar del evento.	1 minuto
19	Subdirección de Planeación y Logística Operacional	Supervisa el traslado del C2M al lugar del evento.	1 hora
20	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación	Ubica físicamente al C2M en el lugar acordado.	5 minutos
21		Acordona la zona con un radio minimo de 15 metros.	10 minutos

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
22	Subdirección de Planeación y Logística Operacional	Informa a su superior jerárquico el arribo al punto y zona resguardada.	1 minuto
23	Dirección de Tecnologías de Redes y Equipo de Misión Crítica	Enciende los equipos tecnológicos del C2M.	30 minuto
24	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación	Instruye la instalación de las antenas y cámaras.	1 minuto
25	Enlace de Apoyo en Planeación (Despachador - Policía de la SSC)	Instala las antenas, pararrayos y cámaras y solicita se valide la imagen de las mismas.	40 minutos
26	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación	Valida la imagen de las cámaras locales.	10 minuto
27	Dirección de Tecnologías de Redes y Equipo de Misión Crítica	Habilita todos los despachos para inicia la operación.	30 minutos
28		Informa a su superior jerárquico que todo está listo para dar inicio a la operación.	1 minuto
29	Enlace de Apoyo en Planeación (Despachador - Policía de la SSC)	Opera los sistemas CAD, VMS, GIS E ICCS para monitorear y capturar información relevante del operativo efectuado.	8 horas
30	Jefatura de Unidad Departamental de Operación de C5	Supervisa la coordinación de la información entre las frecuencias operativas	10 minutos
31	Enlace de Apoyo en Planeación (Despachador - Policía de la SSC)	Captura la información relevante en la bitácora digital del operativo.	90 minutos

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
32	Dirección General de Administración Operativa	Informa la terminación del operativo previa autorización del titular del C5.	1 minuto
33	Dirección de Organización Operativa	Informa la terminación del operativo.	1 minuto
34	Subdirección de Planeación y Logística Operacional	Instruye iniciar con el repliegue del C2M.	1 minuto
35	Dirección de Tecnologías de Redes y Equipo de Misión Crítica	Realiza el apagado de los servidores y sistemas CAD, GIS, VMS, ICCS.	30 minutos
36	Enlace de Apoyo en Planeación (Despachador - Policía de la SSC)	Desinstala las antenas, pararrayos y cámaras.	40 minutos
37	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación	Revisa el estado del camión, plataforma y shelter.	5 minutos
38	Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional	Coordina el traslado con las unidades de la Secretaría de Seguridad Ciudadana que actuarán como escolta.	5 minutos
39		Notifica que inicia el traslado del C2M al C5.	1 minuto
40	Subdirección de Planeación y Logística Operacional	Supervisa el traslado del C2M al C5.	1 hora
41		Notifica a su superior jerárquico, para dar por concluida la misión.	1 minuto
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 16 horas.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A			

Aspectos a considerar:

1.- El C5, actuará en todo momento como Centro de Coordinación de Operaciones de Emergencias de la Ciudad de México y los C2 como Centro de Operaciones para los delitos, por tal motivo deberá ofrecer un servicio permanente e ininterrumpido las 24hrs. del día, los 7 días de la semana.

2.- Los incidentes estarán establecidos y descritos en el Catálogo de Motivos vigente.

3.- 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.

4.- El Despachador estará observando de forma constante de acuerdo a sus consignas, las actividades y sucesos en la Ciudad de México con la finalidad de localizar acciones atípicas, que pongan en riesgo la integridad física de las personas o de sus bienes.

5.- Toda la información que el Despachador obtenga del incidente deberá registrarse en el folio elaborado del CAD ECHO (Despacho Asistido por Computadora), a efecto de conocer la situación, acciones realizadas y conclusión de la misma, para su posterior análisis y estadísticas respectivas.

6.- Es responsabilidad del Despachador, informar inmediatamente al supervisor y/o jefe de turno cuando detecte un evento de alto impacto o una actividad atípica, para ejecutar las acciones necesarias o validar eventos según corresponda

7.- Es responsabilidad de la Subdirección de Administración Operativa en C5 y C2 mantener actualizado el presente procedimiento de acuerdo a las necesidades y experiencias operativas que se desarrollen, documentando las mejores prácticas de actuación, además deberá darlo a conocer a los despachadores, verificar su implementación, supervisar el cumplimiento de este y reportar los resultados obtenidos al jefe inmediato en periodos semanales, quincenales, mensuales, semestrales o el periodo que sea necesario para generar estadísticas, comparar resultados y hacer las modificaciones necesarias para mejorar la operación.

8.- Es responsabilidad de la Subdirección de Administración Operativa en C5 y C2 solicitar y crear mesas de trabajo en los tiempos que considere necesarios e

involucrar al responsable del área correspondiente para garantizar la solución a problemas o en su caso para mejorar la evolución de la operación.

9.- El Supervisor de zona, personal comisionado de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México, será el responsable de vigilar la forma en que el Despachador realiza el monitoreo y cómo genera un Folio con origen de incidente cámara en CAD ECHO, teniendo una retroalimentación con él, para corregir las fallas que se presenten.

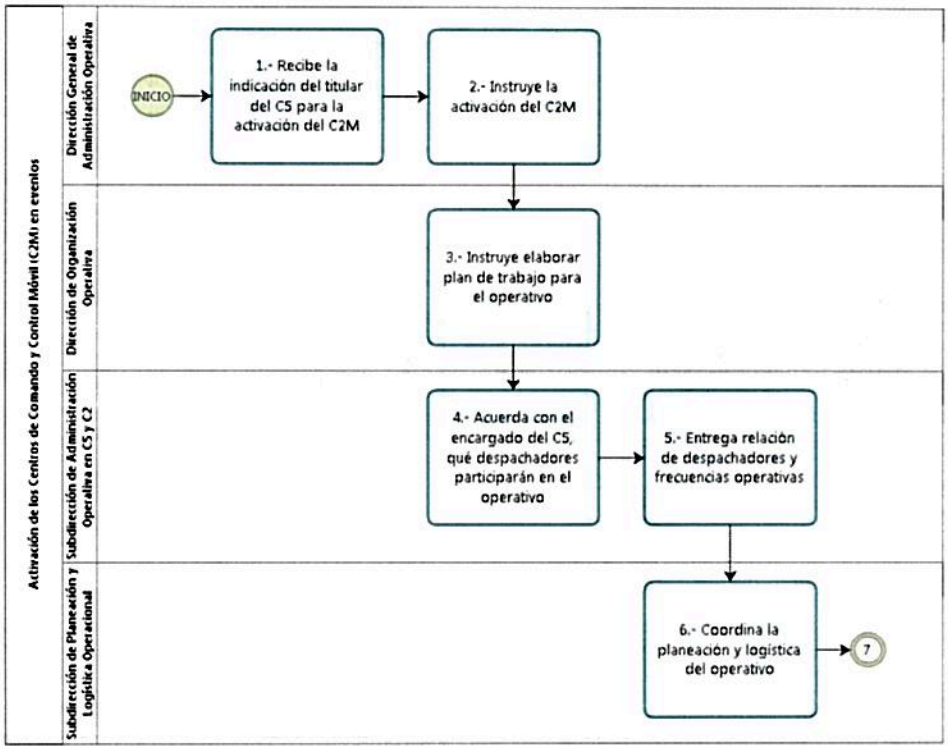
10.- Si el Despachador comete errores o faltas, se aplicarán las sanciones que correspondan según la normatividad de la SSC.

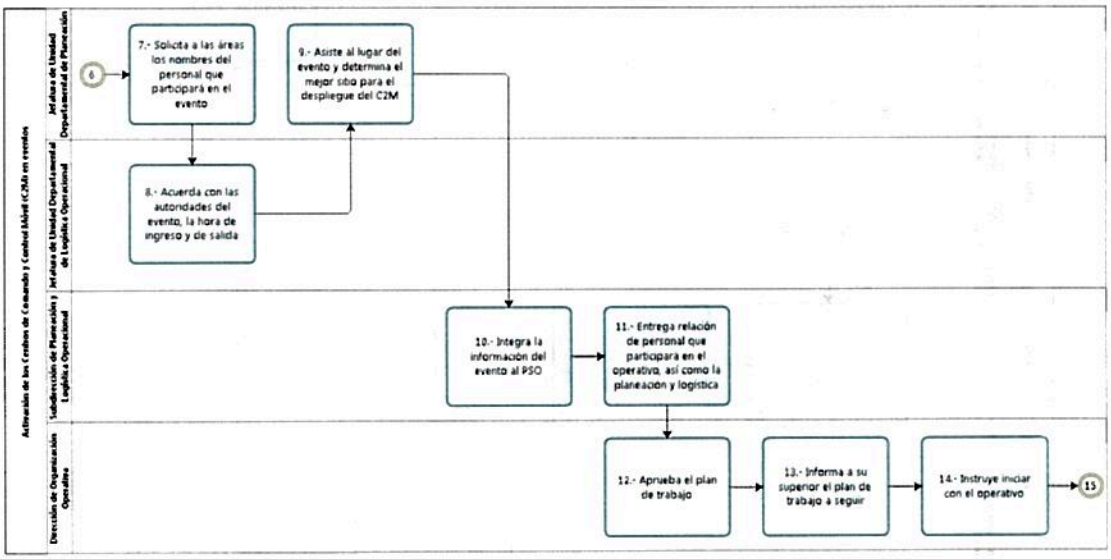
11.- Las temporalidades, se establecen de manera enunciativa, más no limitativa, dado que las mismas en ocasiones dependen de factores externos a las mismas.

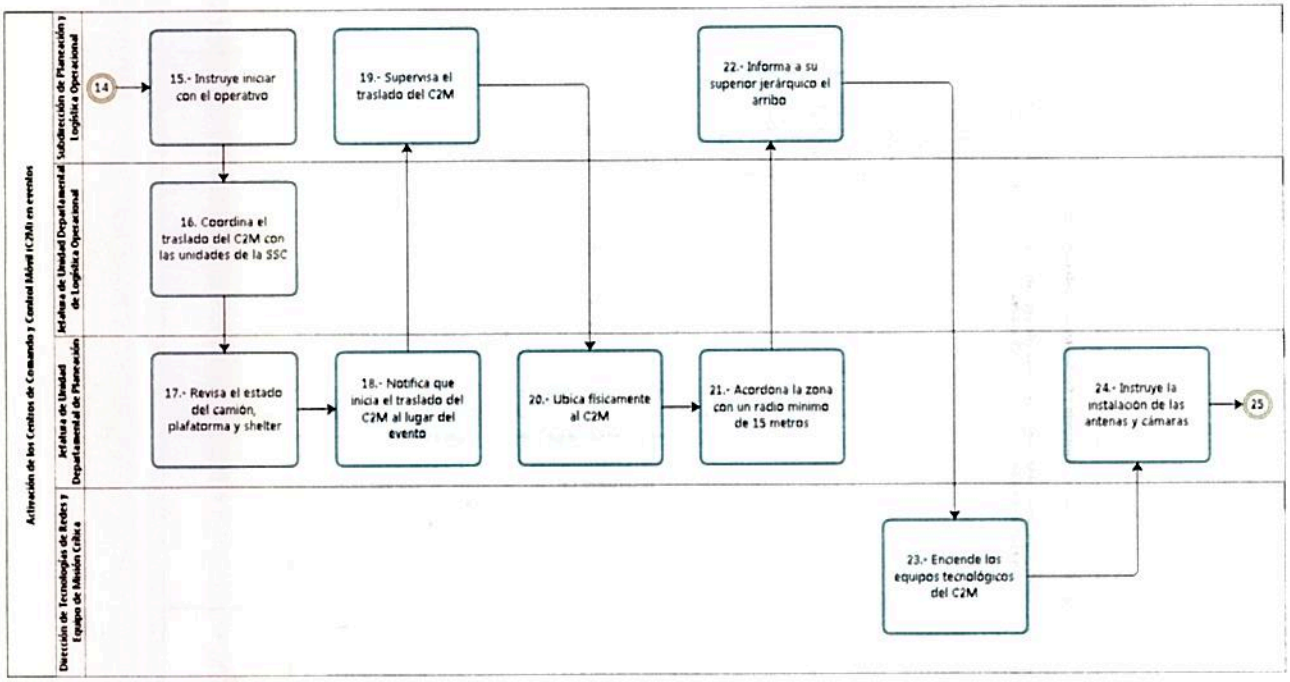
12.- El encendido de los equipos tecnológicos del C2M implica: 1. Aterrizar a tierra y energizar el shelter, 2. Colocar las perillas de las baterías de los generadores en "on", y 3. Encender el shelter por acometida o generadores.

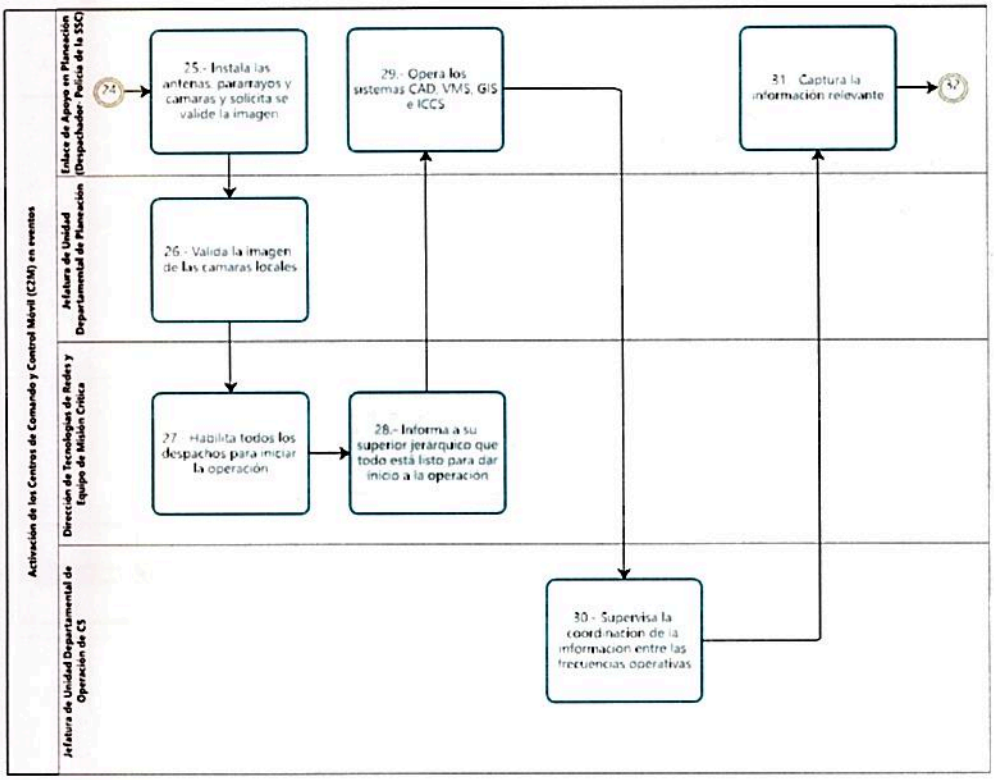
13.- El lugar donde se despliega el C2M, debe contar con un radio de 10 metros de área libre cuando menos.

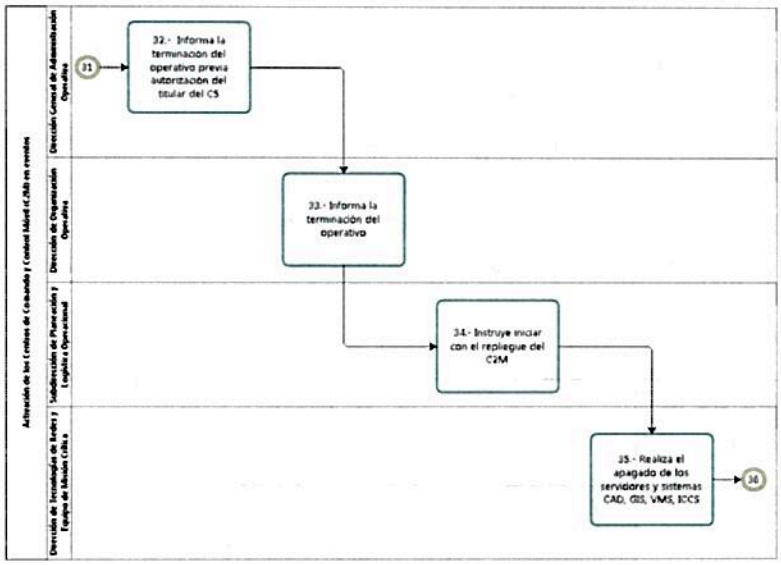
Diagrama de Flujo

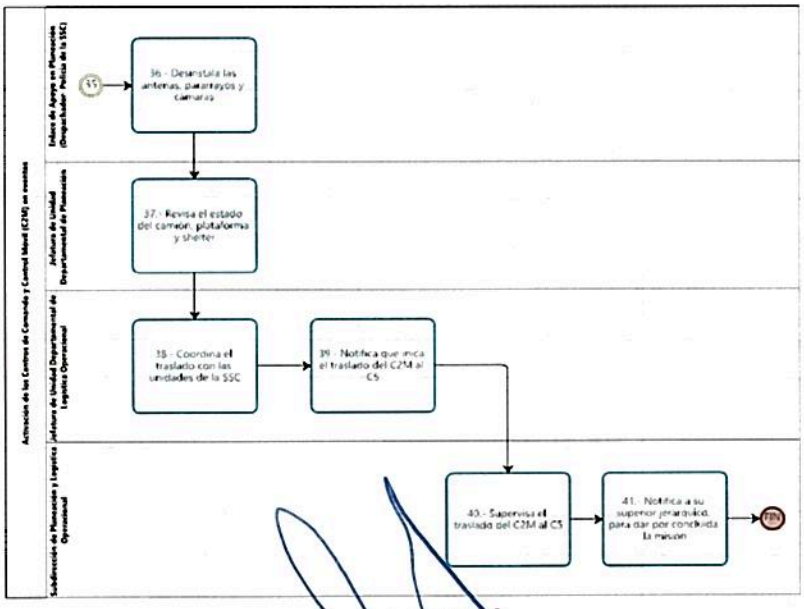





Activación de los Centros de Comando y Control Móvil (C2M) en eventos
Subdirección de Planeación y Logística Operacional
Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional
Jefatura de Unidad Departamental de Planeación
Dirección de Tecnologías de Redes y Equipo de Misión Crítica
14
15.- Instruye iniciar con el operativo
16. Coordina el traslado del C2M con las unidades de la SSC
17.- Revisa el estado del camión, plafatorma y shelter
18.- Notifica que inicia el traslado del C2M al lugar del evento
19.- Supervisa el traslado del C2M
20.- Ubica físicamente al C2M
21.- Acordona la zona con un radio mínimo de 15 metros
22.- Informa a su superior jerárquico el arribo
23.- Enciende los equipos tecnológicos del C2M
24.- Instruye la instalación de las antenas y cámaras
25


Activación de los Centros de Comando y Control Móvil (C2M) en eventos
Enlace de Apoyo en Planeación (Despachador Policía de la SSC)
Jefatura de Unidad Departamental de Planeación
Dirección de Tecnologías de Redes y Equipo de Misión Crítica
Jefatura de Unidad Departamental de Operación de C5
24
25.- Instala las antenas, pararrayos y cámaras y solicita se valide la imagen
26.- Valida la imagen de las cámaras locales
27.- Habilita todos los despachos para iniciar la operación
28.- Informa a su superior jerárquico que todo está listo para dar inicio a la operación
29.- Opera los sistemas CAD, VMS, GIS e ICCS
30.- Supervisa la coordinación de la información entre las frecuencias operativas
31.- Captura la información relevante
32





VALIDÓ

ALEJANDRO BRISEÑO GUTIÉRREZ
SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN OPERATIVA EN C5 Y C2

Nombre del Procedimiento: Integración de personal de los diferentes entes públicos y privados al despacho en C5 y C2.

Objetivo General: Documentar la integración para el personal de dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos, entidades de la administración pública, así como personal de organismos privados, al despacho del C5 y los C2, a fin de cumplir con los Convenios de Colaboración vigentes.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Vinculación Interinstitucional	Recibe oficio de solicitud para integrar personal de algún ente de la Administración Pública, o de organismos privados, al despacho del C5.	1 día
2		Valida información.	1 día
		¿El oficio contiene la información necesaria?	
		No	
3		Solicita información complementaria al Ente para dar continuidad al proceso. (Conecta con la actividad 1)	1 día
		Sí	
4		Informa de la solicitud de incorporación, vía oficio.	1 día
5	Dirección General de Administración Operativa	Instruye iniciar con el proceso de integración del personal enlistado.	1 día
6	Dirección de Organización Operativa	Solicita a la Dirección General de Administración y Finanzas, gestione la evaluación por parte del ente de la Administración Pública a cargo de la Evaluación Preventiva Integral.	1 día
7		Notifica la hora y fecha de la evaluación.	15 días
8	Dirección de Vinculación Interinstitucional	Notifica al Ente correspondiente la hora y fecha.	1 día

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
9	Dirección de Organización Operativa	Recibe los resultados de la evaluación aplicada.	20 días
10		Solicita a la Dirección General de Administración y Finanzas, capacitar al personal que acreditó las evaluaciones.	1 día
11		Recibe el programa para la impartición del curso.	5 días
12		Informa los grupos, horarios y fechas en los que se impartirá el curso de despacho.	1 día
13	Dirección de Vinculación Interinstitucional	Informa al Ente el listado del personal que asistirá, así como el programa y la documentación que debe presentarse.	1 día
14	Subdirección de Planeación y Logística Operacional	Da seguimiento al curso.	1 día
15	Dirección de Organización Operativa	Recibe los resultados del curso de capacitación.	15 días
16		Solicita la tramitación de las cuentas de acceso al sistema haciendo entrega del formato "Solicitud de clave de acceso al sistema de despacho".	1 día
17		Solicita la tramitación de la tarjeta de acceso a la Coordinación de Administración de Capital Humano.	1 día
18		Solicita habilitar la tarjeta de acceso y la lectura para el biométrico.	15 días
19	Dirección General de Administración de Tecnologías	Informa la fecha y hora para recoger las cuentas de acceso al sistema y lectura de biométrico.	1 día
20	Dirección de Organización Operativa	Informa la fecha y hora para recoger la tarjeta de acceso, lectura de biométrico y cuenta para ingresar al sistema.	1 día
21	Dirección de Vinculación Interinstitucional	Envía los datos al Ente correspondiente.	1 día

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
22	Dirección de Organización Operativa	Entrega al personal acreditado, una copia del "Código de Conducta del C5".	1 día
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 90 días.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A			

Aspectos a considerar:

1.- Se entiende por módulo de despacho a la estación de trabajo desde donde se coordinan los servicios de seguridad, protección civil y/o emergencias médicas para la atención de una emergencia.

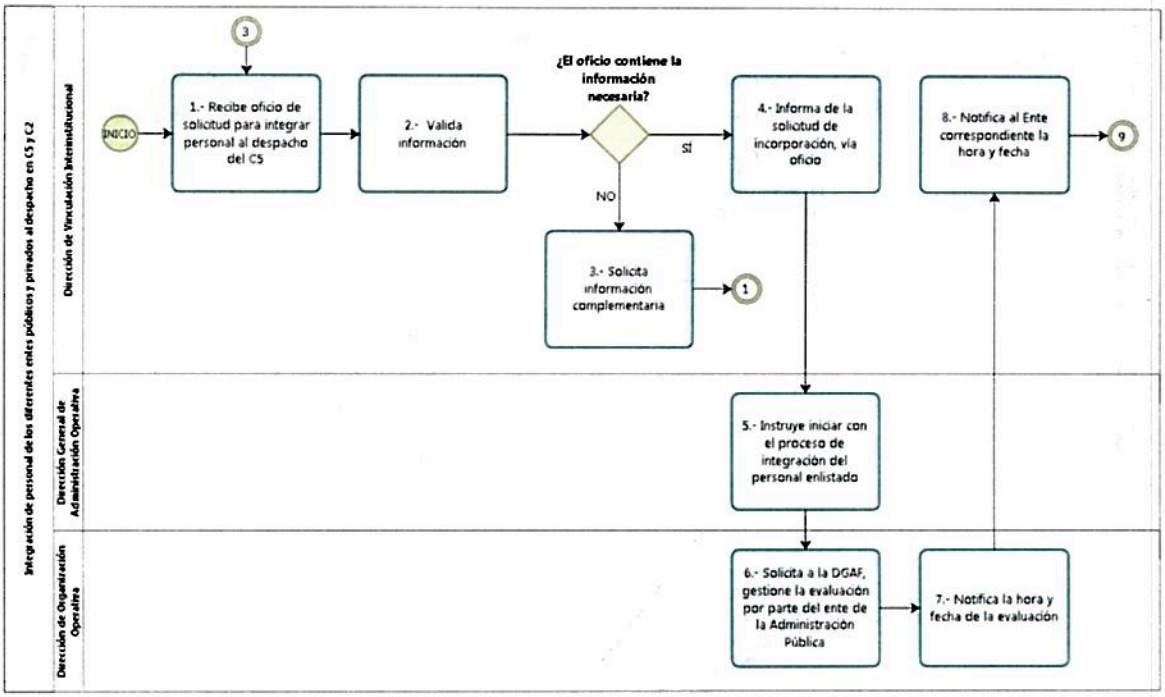
2.- Es responsabilidad de la Subdirección de Planeación y Logística Operacional mantener actualizado el presente procedimiento de acuerdo a las necesidades y experiencias operativas que se desarrollen, documentando las mejores prácticas de actuación, además deberá darlo a conocer a los despachadores, verificar su implementación, supervisar el cumplimiento de este y reportar los resultados obtenidos al jefe inmediato en periodos semanales, quincenales, mensuales, semestrales o el periodo que sea necesario para generar estadísticas, comparar resultados y hacer las modificaciones necesarias para mejorar la operación.

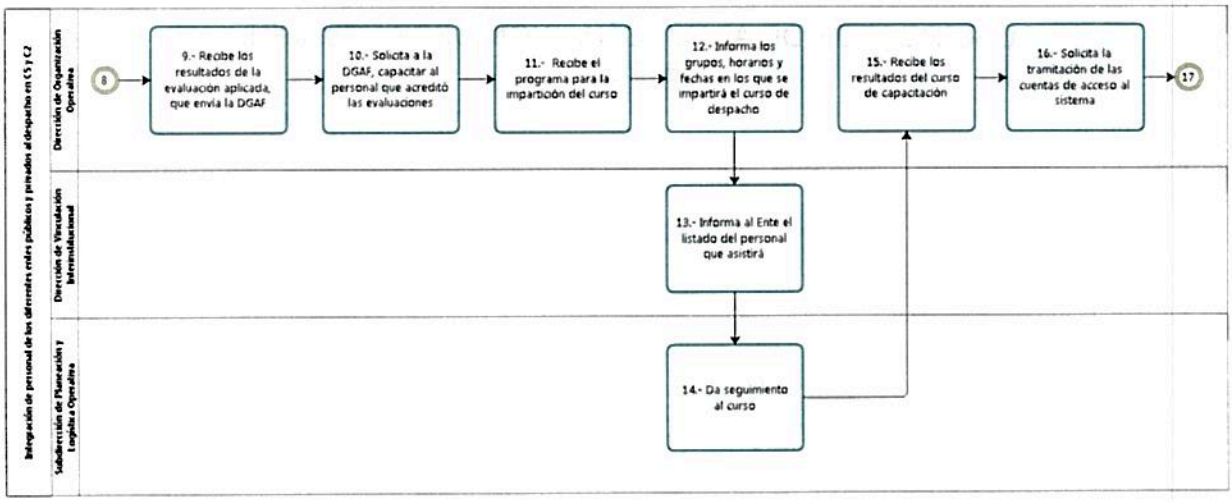
3.- Es responsabilidad de la Subdirección de Planeación y Logística Operacional solicitar y crear mesas de trabajo en los tiempos que considere necesarios e involucrar al responsable del área correspondiente para garantizar la solución a problemas o en su caso para mejorar la evolución de la operación.

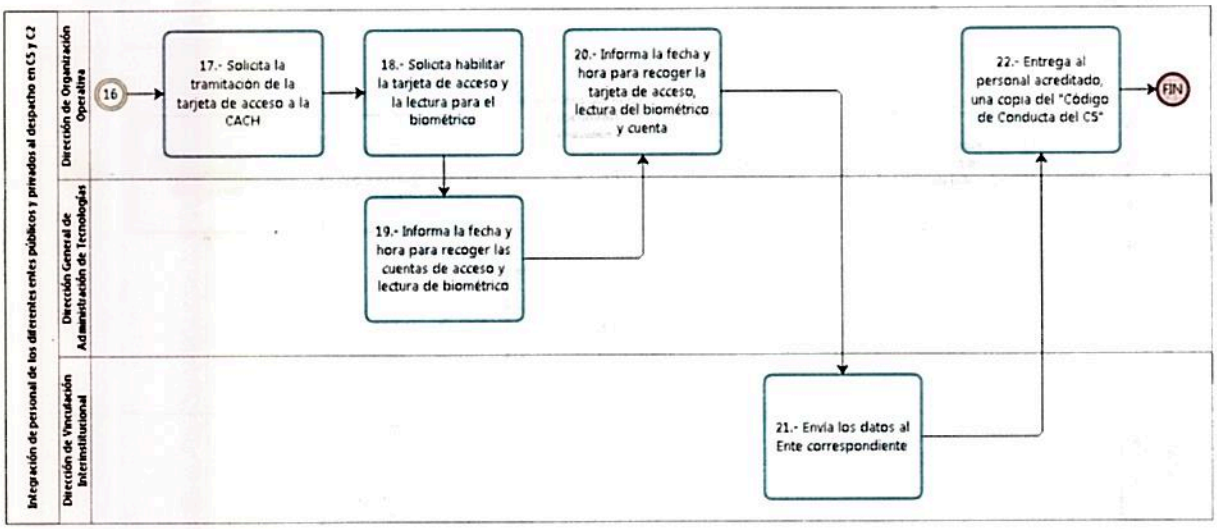
4.- Para iniciar el procedimiento de integración es indispensable que la Dirección de Vinculación cuente con el convenio vigente

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

Diagrama de Flujo







VALIDÓ

ALEJANDRO BRISEÑO GUTIÉRREZ
SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN OPERATIVA EN C5 Y C2

GLOSARIO

1. **9-1-1** (nueve, uno, uno): Número único armonizado a nivel nacional para la prestación de servicios de emergencia.
2. **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.
3. **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.
4. **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.
5. **C5:** Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México.
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. **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.
8. **COMPASS:** Sistema de Navegación por Satélite.
9. **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.
10. **Crisis:** Es un estado temporal de trastorno, ocasionado por la incapacidad de una persona para abordar la solución de situaciones particulares obteniendo un resultado positivo o negativo.
11. **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.
12. **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.

13. **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.
14. **Estándares de calidad:** Son criterios de referencia para evaluar los aspectos y características de un producto o servicio.
15. **FEPADE:** Fiscalía Especializada para la Atención de los Delitos Electorales.
16. **Frecuencias operativas:** Son las frecuencias de radio (del Espectro Radio Eléctrico) utilizadas por cada institución de gobierno, otorgadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
17. **Guion Telefónico:** Es el esquema que contiene las frases e indicaciones básicas para la atención de llamadas de emergencia o denuncia anónima.
18. **Instrucción de trabajo:** Documento que define un servicio y establece las acciones necesarias para llevarlo a cabo.
19. **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.
20. **LOCATEL:** Servicio Público de Localización Telefónica.
21. **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.
22. **Modelo de Interacción Telefónica (MIT):** Es la herramienta que aplica el operador telefónico para interactuar con el usuario.
23. **Módulo de despacho de emergencia:** Es la estación de trabajo desde donde se coordinan los recursos para la atención de una emergencia.
24. **Monitoreo de llamadas:** Análisis de audios de llamadas atendidas en las líneas 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, elegidas de forma aleatoria, a fin de realizar una evaluación cualitativa y cuantitativa del servicio, con base en el guión establecido.
25. **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.

26. **Niveles de servicio:** Son indicadores para prever y garantizar la eficiencia de la prestación de un servicio.
27. **Operador telefónico:** Persona encargada de la recepción de llamadas de emergencia, obteniendo la información necesaria para identificar el tipo de incidente, con la finalidad de enviarlo al despacho, según corresponda.
28. **Protocolo:** Documento o acta en el que se recoge un acuerdo o reglas aplicables a un procedimiento.
29. **Retroalimentación:** Acto mediante el cual se proporciona información a una persona acerca de su desempeño, en torno a una actividad en particular, con la intención de reforzar sus fortalezas e identificar sus áreas de oportunidad, para mejorar la calidad en el servicio prestado.
30. **RPAS:** Remotely Piloted Aircraft System (Sistema Aéreo Tripulado de Forma Remota).
31. **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.
32. **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.

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE TECNOLOGÍAS

CAPÍTULO III

ESTRUCTURA ORGÁNICA

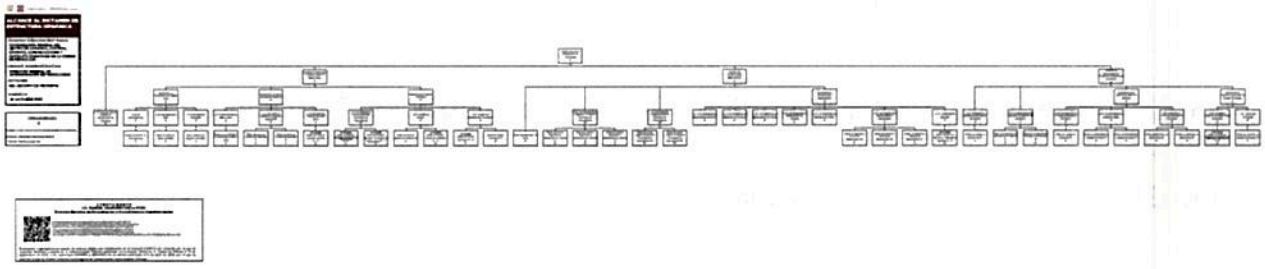
NOMENCLATURA	NIVEL
Dirección General de Administración de Tecnologías	45
Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo Técnico y Gestión en Administración de Tecnologías	25
Dirección de Tecnologías de Redes y Equipo de Misión Crítica	40
Subdirección de Comunicaciones y Misión Crítica	29
Jefatura de Unidad Departamental de Comunicaciones	25
Enlace de Atención de Comunicaciones	20
Jefatura de Unidad Departamental de Redes LAN / WAN	25
Enlace de Atención a Redes LAN /WAN	20
Jefatura de Unidad Departamental de Redes de Última Milla	25
Enlace de Atención a Redes de Última Milla	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	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	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
Enlace del Centro de Operación de la Red "C"	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

NOMENCLATURA	NIVEL
Enlace de Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "F"	20
Enlace de Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "G"	20
Enlace de Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "H"	20
Enlace de Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "I"	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 "D"	20
Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes "E"	20
Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes "F"	20
Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes "G"	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 "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 Sistema Tecnológico de Videovigilancia	25
Enlace de Control Logístico de Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "A"	20

NOMENCLATURA	NIVEL
Enlace de Control Logístico de Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "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
Enlace de Operación y Servicios de Mantenimiento "C"	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
Jefatura de Unidad Departamental de Medición y Análisis de Sistemas de Información	25
Enlace de Análisis de Aplicaciones "A"	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
Subdirección de la Gestión de Calidad de Sistemas	29

NOMENCLATURA	NIVEL
Jefatura de Unidad Departamental de Calidad en los Procesos y Sistemas de Información	25
Enlace de Calidad de Aplicativos "A"	20
Jefatura de Unidad Departamental de Administración y Análisis de Datos	25
Enlace de Administración y Análisis de Datos "A"	20
Enlace de Administración y Análisis de Datos "B"	20
Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control de Sistemas de Información	25
Enlace de Monitoreo de Aplicaciones "A"	20
Enlace de Monitoreo de Aplicaciones "B"	20
Subdirección de Desarrollo y Aplicación de Nuevas Tecnologías	29
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
Enlace de Diseño de Patrones de Desarrollo de Sistemas de Información "C"	20
Enlace de Diseño de Patrones de Desarrollo de Sistemas de Información "D"	20
Enlace de Diseño de Patrones de Desarrollo de Sistemas de Información "E"	20
Jefatura de Unidad Departamental de Nuevas Tecnologías	25
Enlace de Desarrollo de Nuevas Tecnologías "A"	20

ORGANIGRAMA



ATRIBUCIONES

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE TECNOLOGÍAS

Puesto: Dirección General de Administración de Tecnologías

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 las que le correspondan de conformidad con las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.

FUNCIONES

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 rendimientos de equipos de acuerdo a su nivel de criticidad y disponibilidad, para comunicarlas 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

- 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

- 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

- 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

- 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"
Enlace del Centro de Operación de la Red "C".

- 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.

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) 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), 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), 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), 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), 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), 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), 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) 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 "F"
Enlace de Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "G"
Enlace de Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "H"
Enlace de Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "I"

- 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), 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) 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), a través de la revisión y verificación del proceso de ejecución, a fin de alargar la vida útil de los componentes y prever 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) mediante reporteo, 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), 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 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.
- Concentrar los reportes e información estadística sobre los incidentes registrados, a fin de que se encuentren disponibles en todo momento para su análisis.
- Analizar la información y los tiempos de respuesta de atención a los incidentes reportados, a fin de proponer estrategias de anticipación y solución a los mismos.

Puesto: Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes "A"
Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes "D"
Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes "E"
Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes "F"
Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes "G"

- Registrar los incidentes levantados por las distintas áreas usuarias, a fin de que los resolutores cuenten con la información necesaria para dar atención a lo reportado.
- Identificar 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.
- Aplicar soporte de primer nivel vía telefónica o presencial, a fin de atender los incidentes, fallas y requerimientos reportados por las áreas usuarias del C5 y C2, garantizando el nivel de calidad comprometido.
- Alimentar el registro de los tiempos de atención de cada uno de los procesos involucrados en la cadena de servicio que se atiende, con el fin de prever el tiempo requerido para la solución de cada incidente.
- Gestionar los incidentes amparados por la cobertura de garantía de los proveedores, mediante la matriz de escalamiento, a fin de que los equipos y/o sistemas con garantía sean atendidos y solucionados.
- Analizar estadísticamente la información sobre los incidentes reportados que se hayan atendido, a través de la garantía de partes, a fin de mejorar la prevención de las fallas.

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 cinco 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 cinco 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 cinco 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 "F"

- Validar el funcionamiento del equipamiento Operativo y Administrativo de los cinco 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 cinco 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 cinco 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 cinco 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, mediantes 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 (STV's), mediante el uso de instrumentos y controles

administrativos, con la finalidad de la puesta en marcha de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia.
- Asegurar alcanzadas las metas de los planes y programas de trabajo, considerando llevar a cabo la correcta ejecución de los objetivos, para el buen desempeño de los equipos de Videovigilancia.
- Administrar la atención a los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia en lo que respecta a su operación (fallas eléctricas, siniestros, actos vandálicos, fallas geológicas, reubicaciones, etc.), mediante el acuerdo con áreas internas del C5, del Gobierno de la Ciudad de México o dependencias federales, con la finalidad de que éstos se mantengan operativos.
- Evaluar las solicitudes de reubicación de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia, fundamentando dicha acción para lograr su adecuada implementación.

Puesto: Enlace de Seguimiento en Campo.

- Reportar fallas detectadas o suministros pendientes (diésel, luminarias, fugas de agua, etc.) en las instalaciones del C5, mediante bitácoras de seguimiento para mantener su funcionamiento.
- Registrar los accesos solicitados a áreas restringidas para la realización de actividades de mantenimiento, mediante la formulación de bases de datos que permitan llevar un control de los accesos del personal.
- Integrar la documentación técnica relacionada con las acciones y procesos para la implementación, instalación y mantenimiento de la obra civil y electromecánica de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's), Totem´s, mediante la aplicación de herramientas y procesos de control administrativo, para su correcto trámite.
- Realizar reportes de control de actividades, procesos e incidentes, mediante su registro para su planeación y seguimiento.
- Monitorear las actividades y procesos de implementación, instalación y mantenimiento de la obra civil y electromecánica de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's), mediante el uso de instrumentos y controles administrativos, a fin de corroborar su correcta ejecución.
- Realizar los trámites administrativos para los asuntos que involucren a los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia y su operación, incluyendo siniestros, actos vandálicos, fallas geológicas, reubicaciones, etc., con base en los protocolos correspondientes, a fin de llevar a cabo la atención de siniestros.

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.
- Analizar en campo las condiciones del entorno, mediante visita en conjunto con las áreas encargadas, para determinar la factibilidad de instalación o reubicación de un Sistema Tecnológico de Videovigilancia (STV) y/o TOTEM.
- 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.

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 de consulta.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Logístico de Sistema Tecnológico de Videovigilancia.

- 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 y/o TOTEM, 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 la obra civil, con respecto a los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia.
- Dictaminar la aprobación de los cuadernillos de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia y/o TOTEM, 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 y/o TOTEM, 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 y/o TOTEM, a través de la herramienta de Mesa de Ayuda, a fin de validar su operatividad.

Puesto: Enlace de Control Logístico de Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "A"
Enlace de Control Logístico de Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "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 civil y electromecánica de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's).
- 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 Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia y/o TOTEM.
- Supervisar los mantenimientos correctivos en campo a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia y/o TOTEM, a fin de garantizar su ejecución, de acuerdo con el programa aprobado.
- Validar protocolos derivados de mantenimientos correctivos a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia y/o TOTEM, de manera digital e impresa, para contar con un soporte documental de las atenciones por parte del proveedor.
- Elaborar los reportes documentales y fotográficos de los mantenimientos ejecutados, llevando el archivo histórico de los sitios, para contar con una memoria documental de consulta.

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 del 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"
Enlace de Operación y Servicios de Mantenimiento "C"

- Reportar en la bitácora anual de 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.
- Coordinar el plan de trabajo correspondiente a los mantenimientos preventivos a los sistemas, servicios y bases de datos proporcionados por y para el C5, a fin de prever fallas que afecten la correcta operación.
- Coordinar la identificación de los riesgos informáticos a través de análisis, aplicación de políticas, planes de respaldo, entre otras actividades, con el fin de mantener la continuidad de los servicios.
- 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.
- 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.
- Evaluar técnicamente las solicitudes de desarrollo y/o modificación de sistemas solicitadas por las áreas usuarias, con la finalidad de realizar la planificación del proyecto.
- Asegurar el avance de los proyectos de desarrollo y/o modificación de los sistemas en proceso, para evitar retrasos o fallas en los mismos.
- 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.
- Asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas una vez liberados a producción, con el objetivo de mantener la operatividad del C5.
- 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: 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: 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"
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: Subdirección de la Gestión de Calidad de Sistemas

- 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.
- 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.
- 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.

- 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 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 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: 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 u 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 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 base de datos en operación.
- Integrar soluciones de políticas de respaldo, seguridad, y recuperación de información a través de procesos y procedimientos, con el fin de solventar posibles desastres con las bases de datos.
- Proporcionar soluciones efectivas a problemas que afecten el rendimiento de bases de datos en operación a través de una retroalimentación en los tickets de atención, con el propósito de formar una base de datos de conocimientos.

Puesto: Enlace de 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 Monitoreo y Control de 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 los sistemas de 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 "A"
Enlace de Monitoreo de Aplicaciones "B"

- 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 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 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.

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.
- 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.
- 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"

Enlace de Diseño de Patrones de Desarrollo de Sistemas de Información "B"
Enlace de Diseño de Patrones de Desarrollo de Sistemas de Información "C"
Enlace de Diseño de Patrones de Desarrollo de Sistemas de Información "D"
Enlace de Diseño de Patrones de Desarrollo de Sistemas de Información "E"

- 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 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 y/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.

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.

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 DAS.	5 minutos
2		Identifica una alarma o incidente en los sistemas, servicios, servidores, equipos o componentes del sistema DAS.	5 minutos
3		Actualiza los indicadores de la alerta o incidente en la herramienta de monitoreo.	10 minutos
		¿La alerta persiste?	
		No	
4	Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes "A"	Genera Trouble Ticket Informativo por la alerta presentada para que sea revisada por el área correspondiente de manera preventiva. (Conecta con el fin del procedimiento)	5 minutos
		Sí	
5	Enlace del Centro de Operación de la Red "A"	Reporta la alerta identificada y sus detalles al área de soporte y gestión de incidentes.	5 minutos
6		Solicita la generación de un Trouble Ticket de atención para la alerta o incidente.	5 minutos
7	Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes "A"	Genera Trouble Ticket de atención.	5 minutos

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
8	Enlace del Centro de Operación de la Red "A"	Informa de la alerta en un componente del Sistema DAS.	5 minutos
9		Envía el número de Trouble Ticket asignado para su seguimiento.	5 minutos
10	Jefatura de Unidad Departamental del Centro de Operación de la Red (NOC)	Recibe notificación del Trouble Ticket generado.	5 minutos
11		Verifica detalles del incidente.	5 minutos
12		Notifica al área responsable del equipo alarmado, indicando que corresponde a un componente del Sistema DAS.	5 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 1 hora, 5 minutos.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.			

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-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
- STV's con altavoces
- Sistema de aire acondicionado en Site.

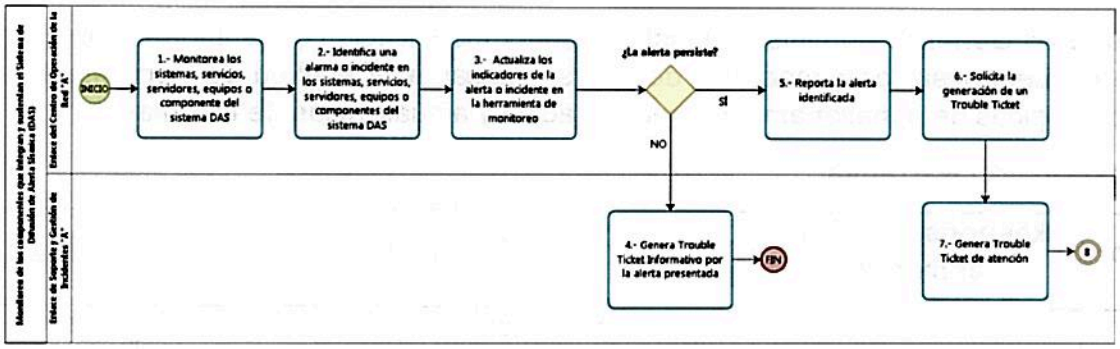
5.- El Sistema de Difusión de Alerta Sísmica (DAS), es un sistema integral que involucra a todas las áreas adscritas a la Dirección General de Tecnologías de acuerdo al equipamiento, componente, servicio y/o sistema que tengan a su cargo.

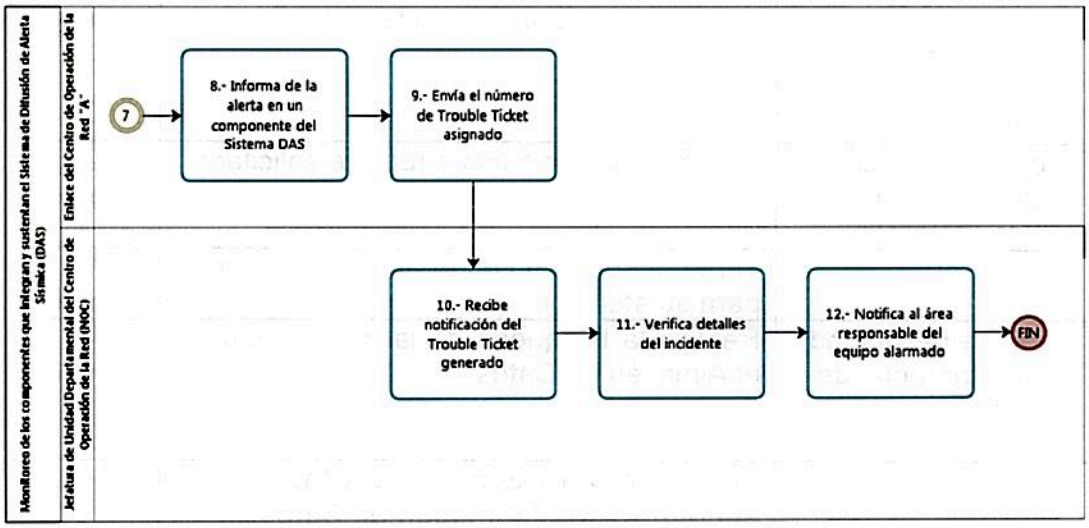
6.- El presente procedimiento se encuentra vinculado al procedimiento Atención de Incidentes de Sistemas y Equipamiento Tecnológico, Comunicaciones, Infraestructura, Obra Civil y/o Electromecánica.

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 "C".

8.- 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".

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 la Gestión de Calidad de Sistemas	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
		¿La información solicitada se encuentra en el Almacén de Datos?	
		No	
6		Notifica al área solicitante que no se encuentra la información solicitada o que el reporte no puede ser generado. (Conecta con el Fin del procedimiento)	30 minutos
		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	1 hora

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
		reporte solicitado.	
9	Enlace de 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 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 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
18	Enlace de Monitoreo de Aplicaciones "A"	Presenta el ambiente de pruebas instalado y configurado.	2 días
19	Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control de 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	1 hora

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
		pruebas conforme al plan establecido.	
22	Enlace de Monitoreo de Aplicaciones "A"	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 Sistemas de Información	Integra un informe de los resultados obtenidos de las pruebas programadas.	2 días
		¿Los resultados son satisfactorios?	
		No	
25		Notifica el resultado y las observaciones de las pruebas. (Conecta con la actividad 9)	1 día
		Sí	
26		Informa el resultado de las pruebas satisfactorias.	1 hora
27	Jefatura de Unidad Departamental de Administración y Análisis de Datos	Prepara la solución para su implementación en producción.	2 días
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

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
33	Subdirección de la Gestión de Calidad de Sistemas	Comunica al área solicitante la liberación de la solución y entrega los accesos correspondientes.	1 día
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 35 días.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A			

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.

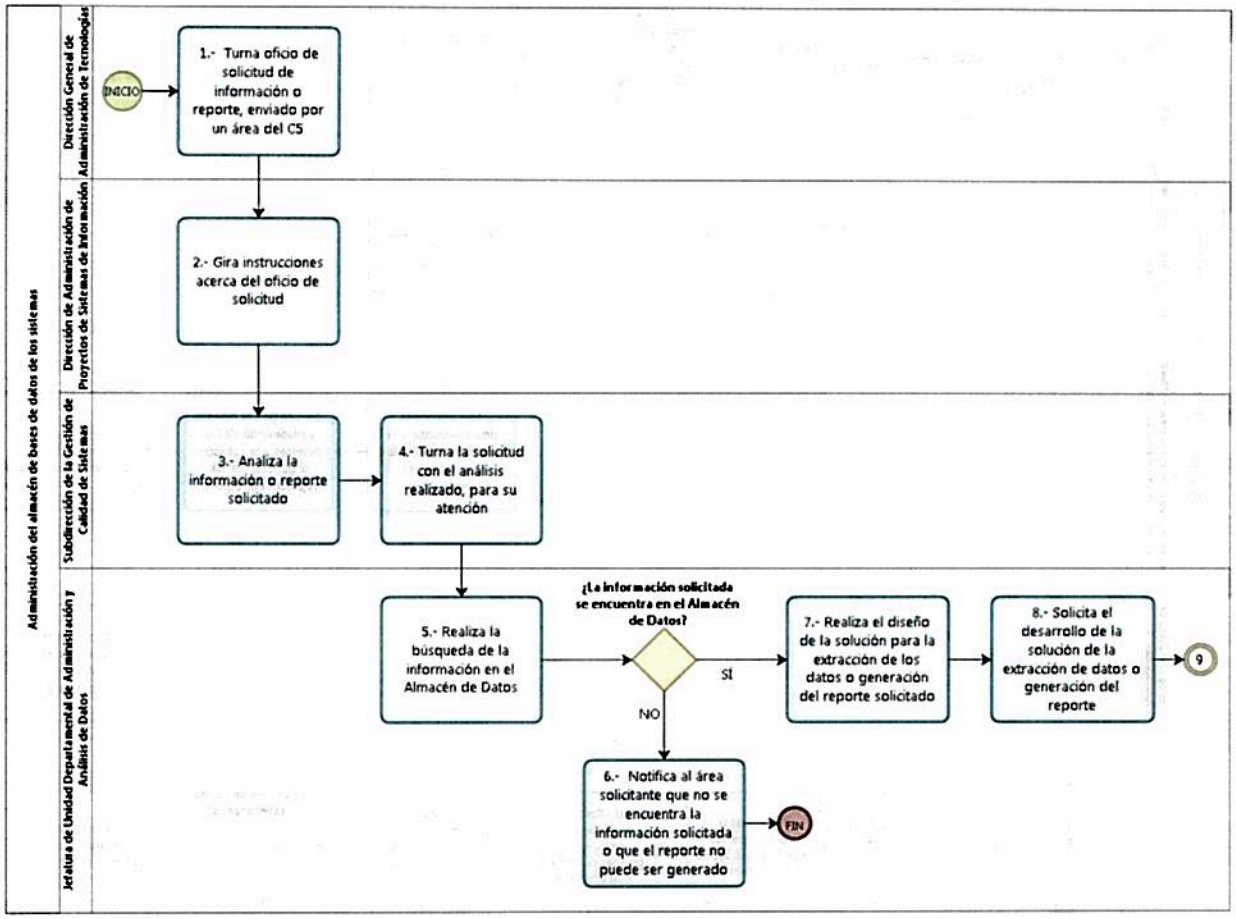
6.- La Subdirección de la Gestión de la Calidad de Sistemas deberá realizar el seguimiento y supervisión de la labor de la Jefatura de Unidad Departamental de Administración y Análisis de Datos.

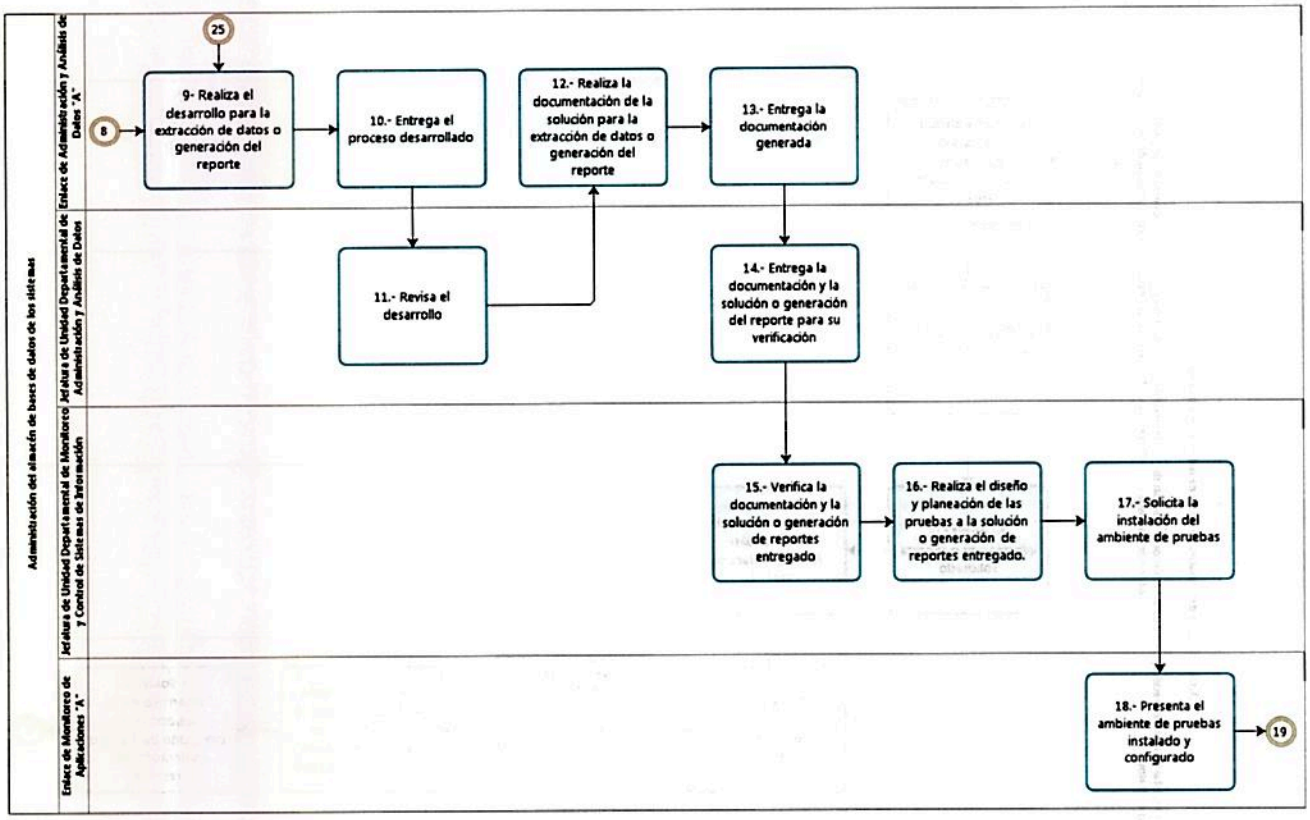
7.- El tiempo indicado es enunciativo más no limitativo ya que puede variar dependiendo de la complejidad de la solicitud y la cantidad de información a modificar.

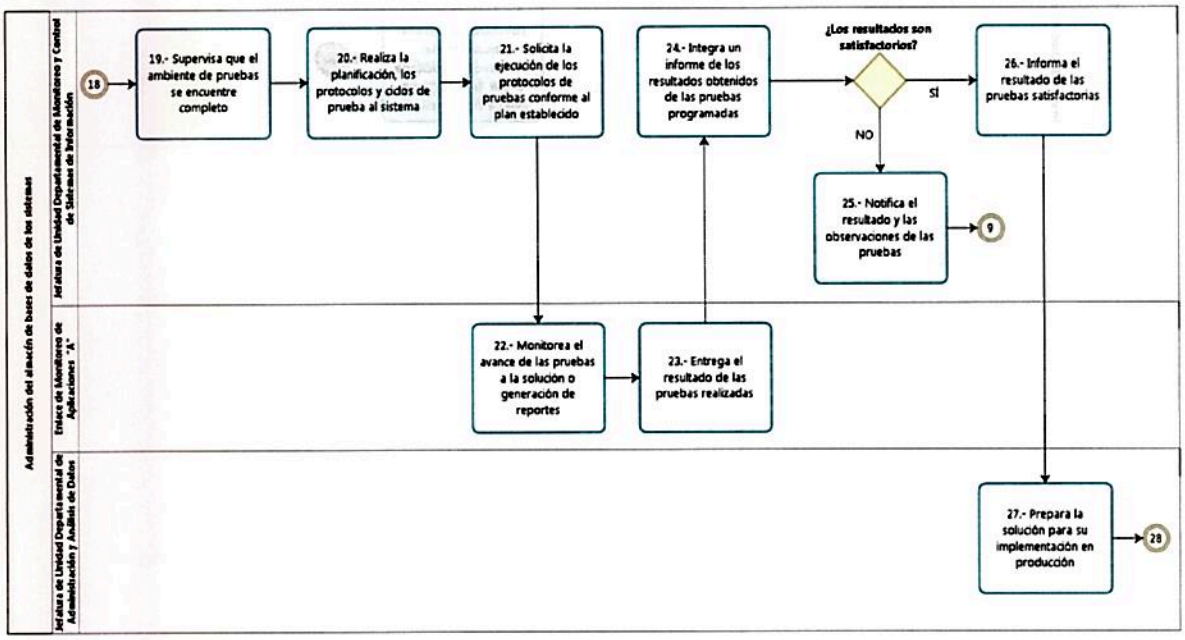
8.- El total de actividades en las que en la Descripción Narrativa se hace referencia al Enlace de Administración y Análisis de Datos "A", son de observancia obligatoria para el Enlace de Administración y Análisis de Datos "B".

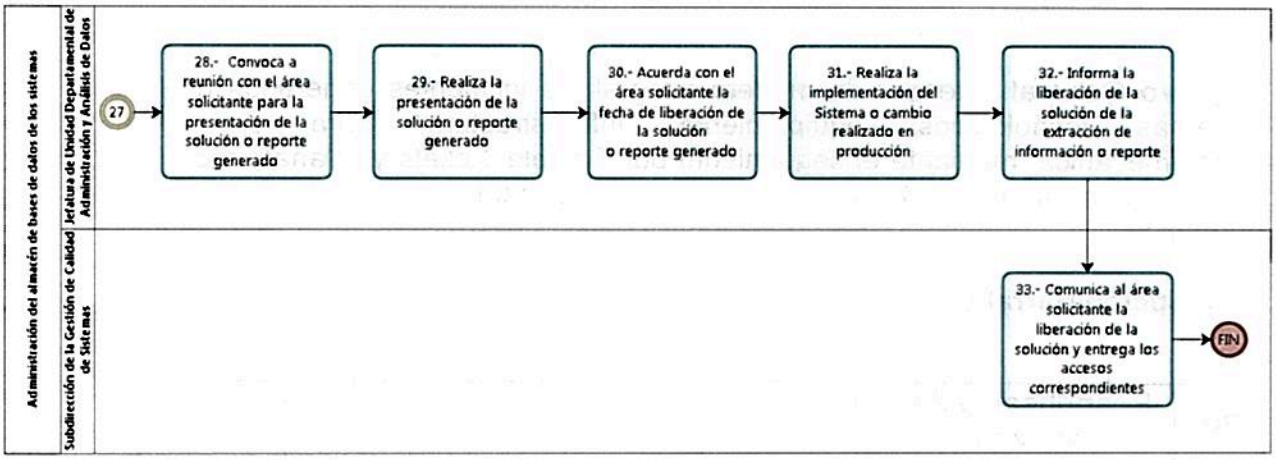
9.- El total de actividades en las que en la Descripción Narrativa se hace referencia al Enlace de Monitoreo de Aplicaciones "A", son de observancia obligatoria para el Enlace de Monitoreo de Aplicaciones "B".

Diagrama de Flujo




Administración del almacén de bases de datos de los sistemas
Enlace de Administración y Análisis de Datos "A"
Jefatura de Unidad Departamental de Administración y Análisis de Datos
Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control de Sistemas de Información
Enlace de Monitoreo de Aplicaciones "A"
25
8
9- Realiza el desarrollo para la extracción de datos o generación del reporte
10.- Entrega el proceso desarrollado
12.- Realiza la documentación de la solución para la extracción de datos o generación del reporte
13.- Entrega la documentación generada
11.- Revisa el desarrollo
14.- Entrega la documentación y la solución o generación del reporte para su verificación
15.- Verifica la documentación y la solución o generación de reportes entregado
16.- Realiza el diseño y planeación de las pruebas a la solución o generación de reportes entregado.
17.- Solicita la instalación del ambiente de pruebas
18.- Presenta el ambiente de pruebas instalado y configurado
19


Administración del almacén de bases de datos de los sistemas
Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control de Sistemas de Información
Enlace de Monitoreo de Aplicaciones "A"
Jefatura de Unidad Departamental de Administración y Análisis de Datos
18
19.- Supervisa que el ambiente de pruebas se encuentre completo
20.- Realiza la planificación, los protocolos y ciclos de prueba al sistema
21.- Solicita la ejecución de los protocolos de pruebas conforme al plan establecido
22.- Monitorea el avance de las pruebas a la solución o generación de reportes
23.- Entrega el resultado de las pruebas realizadas
24.- Integra un informe de los resultados obtenidos de las pruebas programadas
¿Los resultados son satisfactorios?
SI
NO
25.- Notifica el resultado y las observaciones de las pruebas
9
26.- Informa el resultado de las pruebas satisfactorias
27.- Prepara la solución para su implementación en producción
28



VALIDÓ

LIC. ELIZABETH CAMPOS CHAVARRIA

DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

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
10	Jefatura de Unidad Departamental de Soporte y Equipamiento Tecnológico	Diagnostica en sitio, la causa e impacto del incidente	3 horas

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
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
		¿El incidente reportado fue atendido y solucionado?	
		No	
16	Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Servicio	Reasigna Trouble Ticket para su atención. (Conecta con la actividad 6)	2 minutos
		Sí	
17	Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes "A"	Anota en el Trouble Ticket la verificación realizada.	10 minutos
18		Notifica que el incidente se atendió.	5 minutos
19	Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Servicio	Cierra el Trouble Ticket, actualizando los registros.	20 minutos
20		Informa que todos los datos de Trouble Tickets están almacenados y actualizados.	5 minutos
21	Subdirección de Soporte Tecnológico	Recibe informe de que los Trouble Tickets están almacenados, actualizados y conforman la base de conocimiento.	5 minutos
22		Entrega el reporte de Trouble Tickets atendidos, cerrados, en proceso, resueltos o pendientes.	3 horas

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
23	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
24		Envía el informe de la atención a incidentes de sistemas, equipamiento, infraestructura, obra civil o electromecánica.	1 hora
25	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
26		Evalúa los resultados de atención a incidentes.	3 horas
27		Define las políticas y procesos necesarios para la mejora de la atención y operación tecnológica.	3 horas
28		Instruye la aplicación de las políticas de atención a las Direcciones de área adscritas a esa Dirección General.	20 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 2 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.			

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:

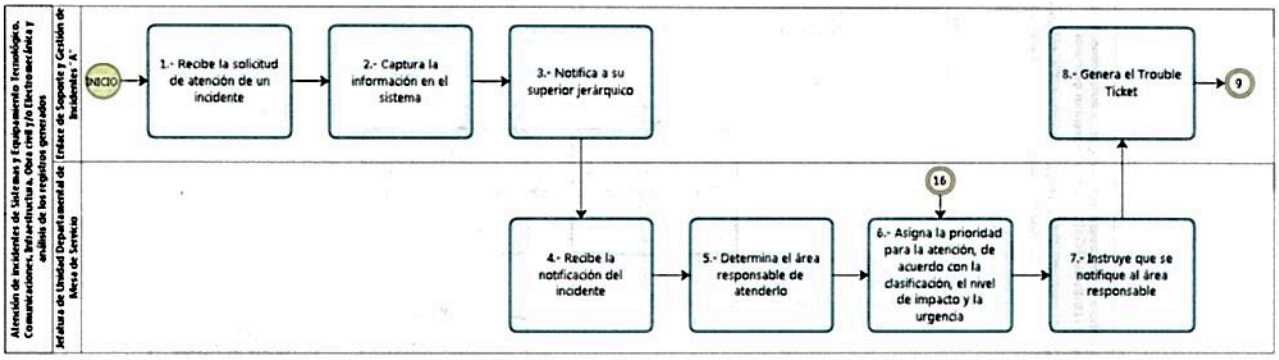
- SRV-C4I-PA-01

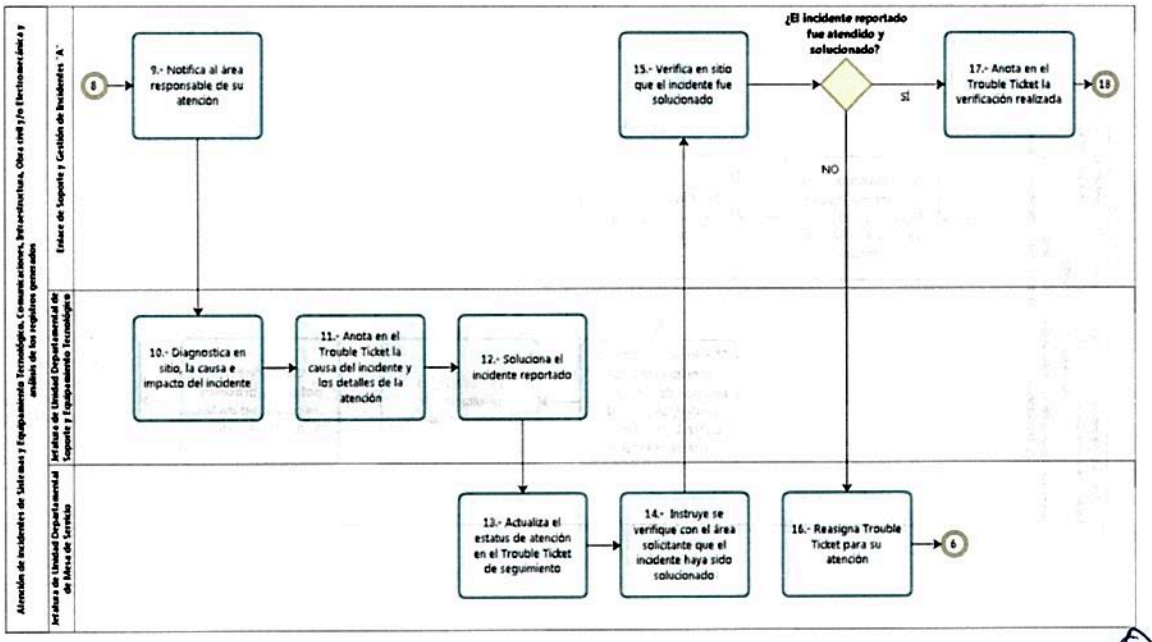
- SRV-C4I-PA-02
- SRV-C4I-EIFW-03
- SRV-C4I-EIFW-04
- CPU on SRV-C4I-DAS-01 y DAS-02
- Ping on SRV-C4I-DAS-01 y DAS-02
- Memoria en SRV-C4I-DAS-01 y DAS-02
- Espacio de disco: C en SRV-C4i-DAS-01 y DAS-02
- Proceso_DemonioAsismica.exe en SRVC4I-DAS-01 y 02
- Equipos SASPER y equipos de comunicaciones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

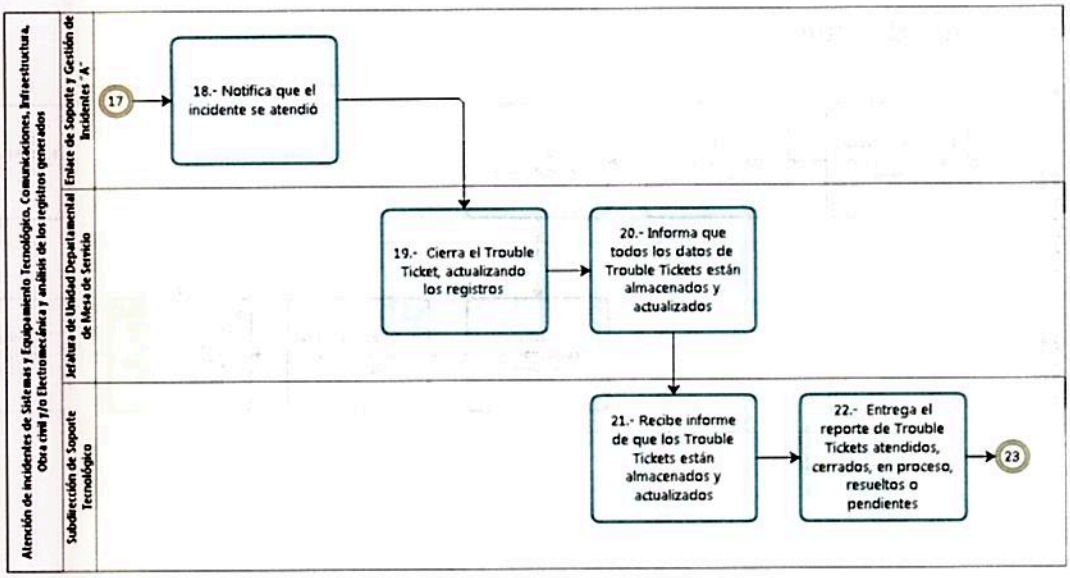
13.- El Sistema de Difusión de Alerta Sísmica (DAS), es un sistema integral que involucra a todas las áreas adscritas a la Dirección General de Administración de Tecnologías, de acuerdo al equipamiento, componente, servicio y/o sistema que tengan a su cargo.

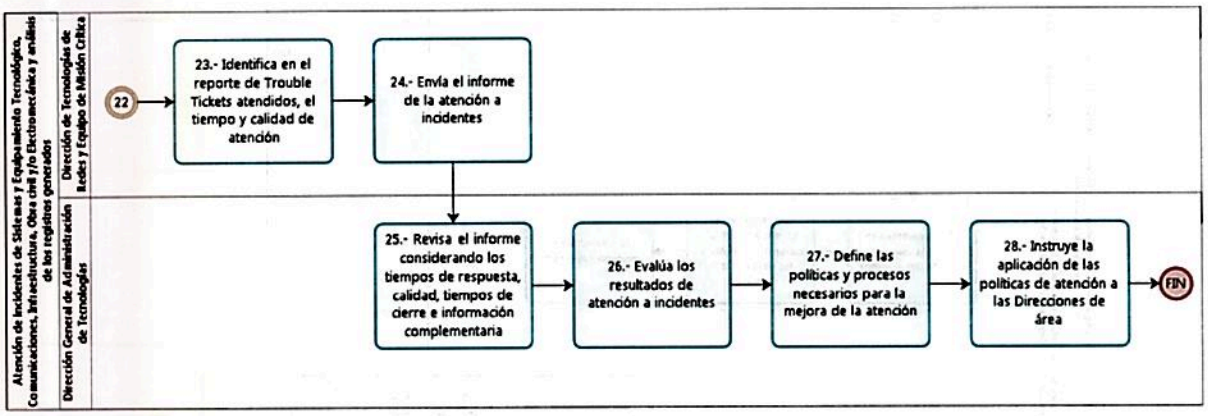
14.- El total de actividades en las que en la Descripción Narrativa se hace referencia al Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes "A", son de observancia obligatoria para el Enlace de Soporte y Gestión de Incidentes "A" al "C".

Diagrama de Flujo









VALIDÓ

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

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
		¿La solicitud es factible?	
		No	
4		Informa al área solicitante sobre las causas de no factibilidad, para que reajuste su solicitud. (Conecta con el fin del procedimiento)	1 día
		Sí	
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 Calidad en los Procesos y Sistemas de Información	Elabora el plan de trabajo del proyecto.	5 días
8		Valida el plan de trabajo.	1 día
9		Envía el plan para su aplicación y seguimiento.	1 hora

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
10	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
11		Solicita la elaboración de la documentación del proyecto conforme al diseño realizado.	1 hora
12	Enlace de Diseño de Patrones de Desarrollo de Sistemas de Información "A"	Realiza la documentación del proyecto conforme al diseño solicitado.	5 días
13	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño y Desarrollo de Sistemas de Información	Valida la documentación del proyecto.	2 días
14		Solicita la implementación de los ambientes de desarrollo y pre-producción para el proyecto.	1 hora
15	Enlace de Diseño de Patrones de Desarrollo de Sistemas de Información "A"	Realiza la implementación de los ambientes de desarrollo y pre-producción para el proyecto.	7 días
16		Entrega la configuración de los ambientes.	1 día
17	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño y Desarrollo de Sistemas de Información	Realiza el desarrollo solicitado en conjunto con el personal que tiene adscrito.	10 días
18		Elabora un control de versión del desarrollo del sistema.	1 día
19		Comunica el avance del sistema desarrollado.	1 hora

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
20	Jefatura de Unidad Departamental de Calidad en los Procesos y Sistemas de Información	Revisa periódicamente los avances del proyecto conforme a los requerimientos y el plan de trabajo.	1 día
		¿La revisión es satisfactoria?	
		No	
21		Informa los problemas detectados para su corrección. (Conecta con la actividad 17)	1 hora
		Sí	
22		Registra el avance del proyecto.	1 día
23		Integra la documentación interna para seguimiento del plan de trabajo.	1 día
24		Informa el resultado de la revisión.	1 hora
25	Jefatura de Unidad Departamental de Diseño y Desarrollo de Sistemas de Información	Entrega el avance del desarrollo del sistema.	5 horas
		¿El desarrollo del sistema está completo?	
		No	
26		Realiza el control de versión del desarrollo hasta el momento. (Conecta con la actividad 17)	2 horas
		Sí	
27		Informa la conclusión del desarrollo del Sistema	1 hora

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
28	Subdirección de Desarrollo y Aplicación de Nuevas Tecnologías	Valida el desarrollo del Sistema.	1 día
29		Envía la documentación y el ambiente de desarrollo final para su verificación.	1 día
30	Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control de Sistemas de Información	Verifica la documentación y el ambiente de desarrollo entregado.	2 días
31		Realiza el diseño y planeación de las pruebas a los nuevos sistemas o modificación a uno existente, conforme a los requerimientos solicitados.	3 días
32		Solicita la instalación del ambiente de pruebas.	1 hora
33	Enlace de Monitoreo de Aplicaciones "A"	Entrega el ambiente de pruebas instalado y configurado.	5 días
34	Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control de Sistemas de Información	Supervisa que el ambiente de pruebas se encuentre completo.	1 día
35		Realiza la planificación, los protocolos y ciclos de prueba al sistema conforme a la documentación entregada.	5 horas
36		Solicita la ejecución de los protocolos de pruebas conforme al plan establecido.	1 hora
37	Enlace de Monitoreo de Aplicaciones "A"	Ejecuta y monitorea el avance de las pruebas al sistema.	5 días
38		Entrega el resultado de las pruebas realizadas	1 día
39	Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control	Integra un informe de los resultados obtenidos de las pruebas programadas.	1 día

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
	de Sistemas de Información		
		¿Los resultados son satisfactorios?	
		No	
40		Notifica el resultado y las observaciones de las pruebas. (Conecta con la actividad 17)	1 hora
		Sí	
41		Informa el resultado de las pruebas satisfactorias.	3 horas
42	Subdirección de Desarrollo y Aplicación de Nuevas Tecnologías	Prepara el ambiente para su implementación en producción.	3 días
43		Informa la conclusión del proyecto y el ambiente para su liberación en producción.	1 dia
44	Jefatura de Unidad Departamental de Calidad en los Procesos y Sistemas de Información	Verifica la documentación de las pruebas y el ambiente para liberación a producción.	2 días
45		Solicita realizar el Manual Técnico y de Usuario del sistema a liberar.	1 hora
46	Enlace de Calidad de Aplicativos "A"	Realiza los manuales y documentos requeridos sobre el sistema.	5 días
47		Entrega los manuales realizados.	1 hora
48	Jefatura de Unidad Departamental de Calidad en los Procesos y Sistemas de Información	Envía la documentación validada sobre el desarrollo o cambios del sistema solicitado.	1 día
49	Subdirección de	Convoca a reunión con el área solicitante	2 días

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
	Desarrollo y Aplicación de Nuevas Tecnologías	para la presentación del Sistema o cambio desarrollado.	
50		Realiza la presentación del Sistema o cambio desarrollado.	1 día
51		Acuerda con el área solicitante la fecha de liberación del sistema o cambio desarrollado.	1 día
52		Entrega la información y el sistema o cambio desarrollado.	4 días
53	Dirección de Administración de Proyectos de Sistemas de Información	Verifica la información y el Sistema o cambio a liberarse en producción.	1 día
54		Instruye la implementación del Sistema o cambio en producción conforme a la fecha establecida.	1 hora
55	Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de Sistemas de Información	Realiza la implementación del Sistema o Cambio realizado en producción.	3 días
56		Informa la liberación del sistema.	1 día
57	Dirección de Administración de Proyectos de Sistemas de Información	Comunica al área solicitante la liberación del sistema.	2 días
58	Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento y Operación de Sistemas de Información	Entrega los accesos correspondientes.	1 día
		Fin del procedimiento	

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
		Tiempo aproximado de ejecución: 100 días hábiles.	
		Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.	

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.

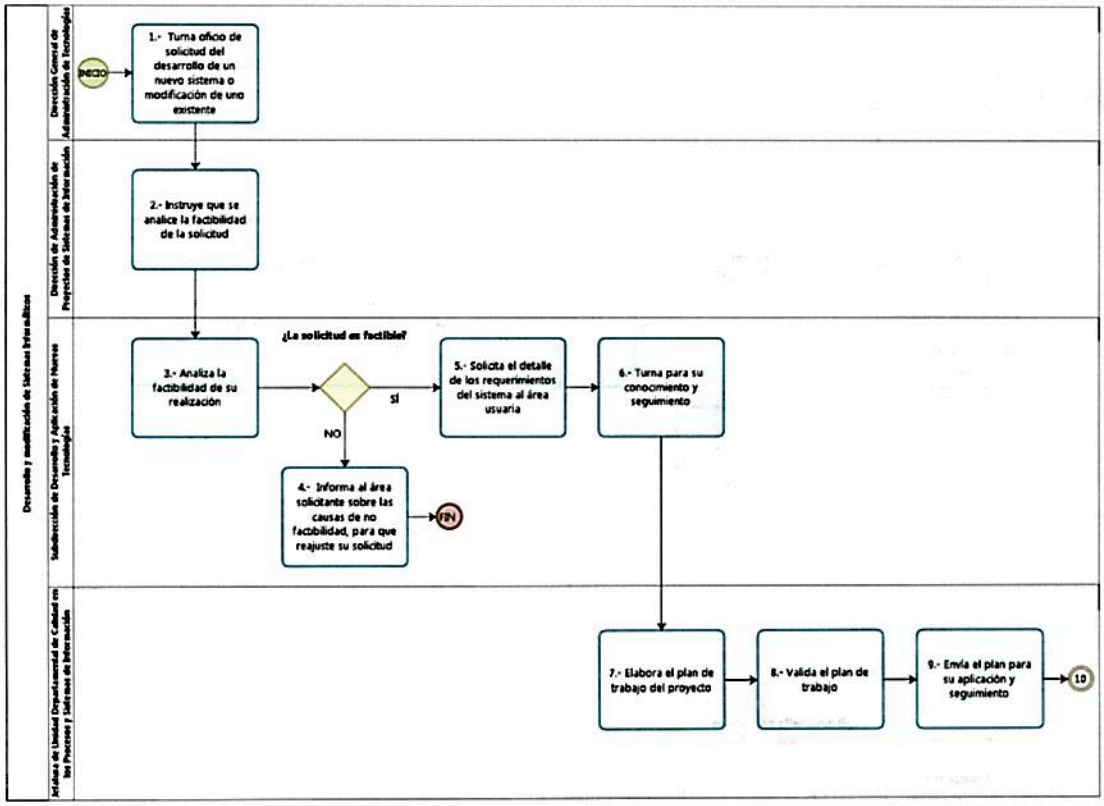
7.- El tiempo indicado es enunciativo más no limitativo ya que puede variar dependiendo de la complejidad de la solicitud para el desarrollo o modificación de sistemas, pruebas, implementación, evaluación, puesta punto y actualizaciones. Se establece como tiempo mínimo 60 días y como máximo 9 meses.

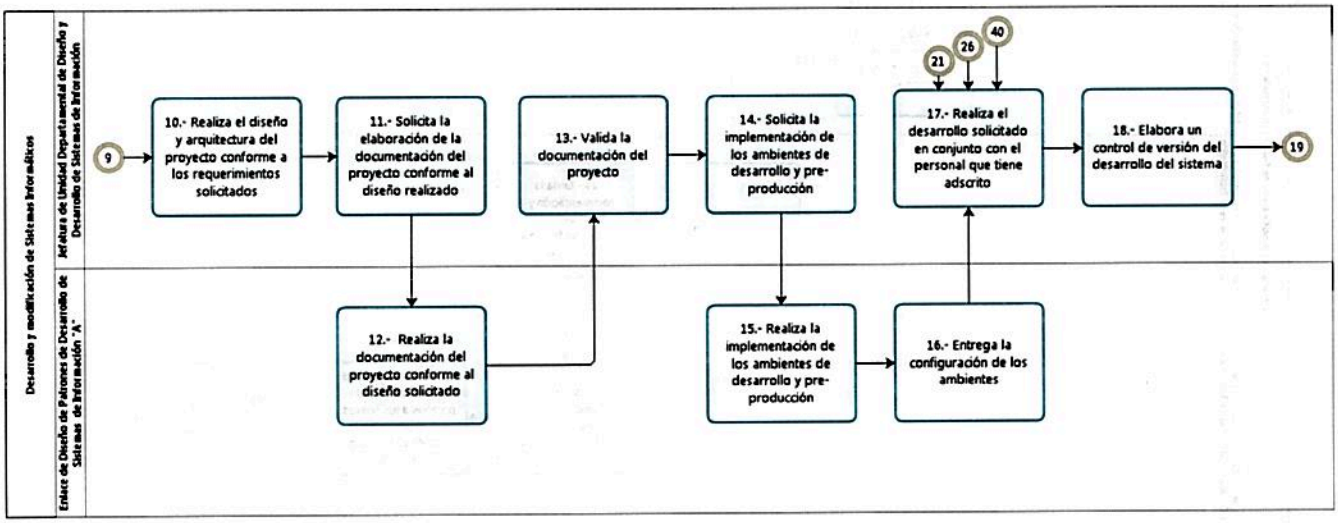
8.- Área solicitante puede ser cualquier unidad administrativa adscrita al C5.

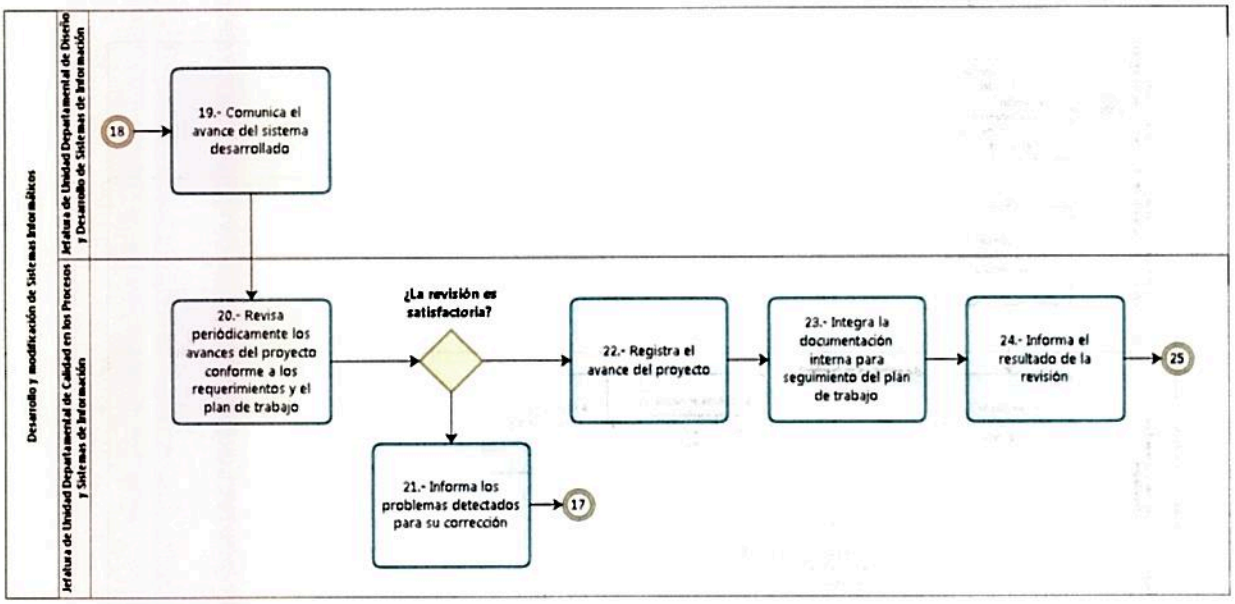
9.- El total de actividades en las que en la Descripción Narrativa se hace referencia al Enlace de Diseño de Patrones de Desarrollo de Sistemas de Información "A", son de observancia obligatoria para el Enlace de Diseño de Patrones de Desarrollo de Sistemas de Información "A" al "E".

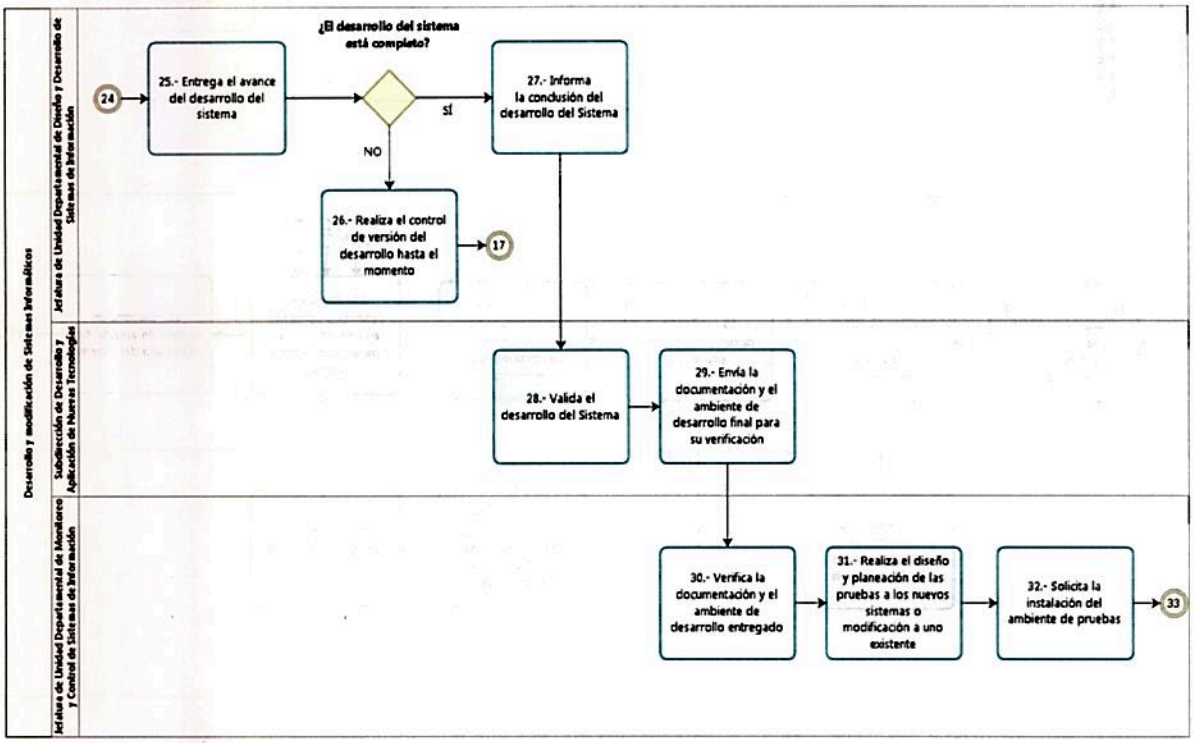
10.- El total de actividades en las que en la Descripción Narrativa se hace referencia al Enlace de Monitoreo de Aplicaciones "A", son de observancia obligatoria para el Enlace de Monitoreo de Aplicaciones "B".

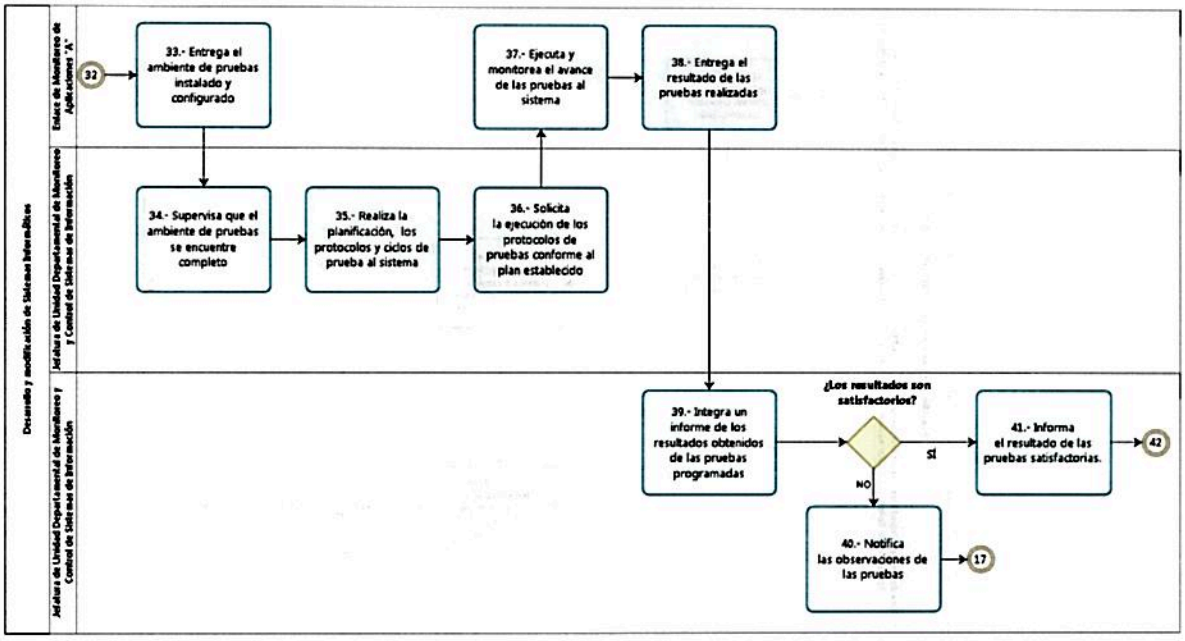
Diagrama de Flujo

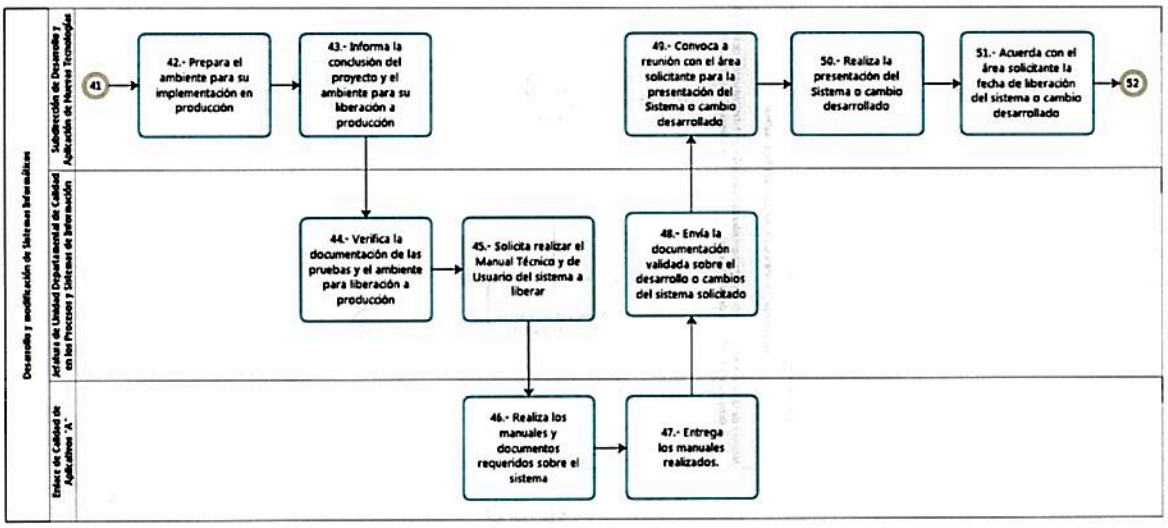


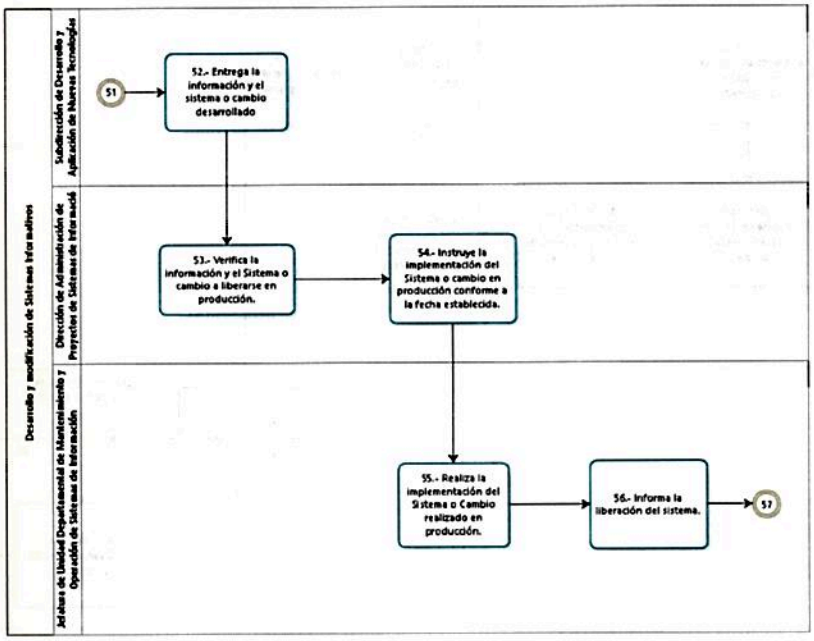


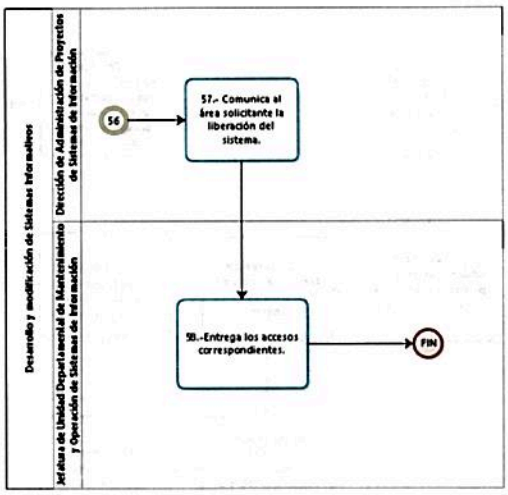

Desarrollo y modificación de Sistemas Informáticos
Jefatura de Unidad Departamental de Diseño y Desarrollo de Sistemas de Información
Jefatura de Unidad Departamental de Calidad en los Procesos y Sistemas de Información
18
19.- Comunica el avance del sistema desarrollado
20.- Revisa periódicamente los avances del proyecto conforme a los requerimientos y el plan de trabajo
¿La revisión es satisfactoria?
22.- Registra el avance del proyecto
23.- Integra la documentación interna para seguimiento del plan de trabajo
24.- Informa el resultado de la revisión
25
21.- Informa los problemas detectados para su corrección
17


Desarrollo y modificación de Sistemas Informáticos
Jefatura de Unidad Departamental de Diseño y Desarrollo de Sistemas de Información
Subdirección de Desarrollo y Aplicación de Nuevas Tecnologías
Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control de Sistemas de Información
24
25.- Entrega el avance del desarrollo del sistema
¿El desarrollo del sistema está completo?
SÍ
NO
27.- Informa la conclusión del desarrollo del Sistema
26.- Realiza el control de versión del desarrollo hasta el momento
17
28.- Valida el desarrollo del Sistema
29.- Envía la documentación y el ambiente de desarrollo final para su verificación
30.- Verifica la documentación y el ambiente de desarrollo entregado
31.- Realiza el diseño y planeación de las pruebas a los nuevos sistemas o modificación a uno existente
32.- Solicita la instalación del ambiente de pruebas
33


Desarrollo y modificación de Sistemas Informáticos
Enlace de Monitoreo de Aplicaciones "A"
Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control de Sistemas de Información
Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo y Control de Sistemas de Información
32
33.- Entrega el ambiente de pruebas instalado y configurado
34.- Supervisa que el ambiente de pruebas se encuentre completo
35.- Realiza la planificación, los protocolos y ciclos de prueba al sistema
36.- Solicita la ejecución de los protocolos de pruebas conforme al plan establecido
37.- Ejecuta y monitorea el avance de las pruebas al sistema
38.- Entrega el resultado de las pruebas realizadas
39.- Integra un informe de los resultados obtenidos de las pruebas programadas
¿Los resultados son satisfactorios?
SI
NO
41.- Informa el resultado de las pruebas satisfactorias.
42
40.- Notifica las observaciones de las pruebas
17


Desarrollo y modificación de Sistemas Informáticos
Subdirección de Desarrollo y Aplicación de Nuevas Tecnologías
Jefatura de Unidad Departamental de Calidad en los Procesos y Sistemas de Información
Enlace de Calidad de Aplicativos "A"
41
42.- Prepara el ambiente para su implementación en producción
43.- Informa la conclusión del proyecto y el ambiente para su liberación a producción
44.- Verifica la documentación de las pruebas y el ambiente para liberación a producción
45.- Solicita realizar el Manual Técnico y de Usuario del sistema a liberar
46.- Realiza los manuales y documentos requeridos sobre el sistema
47.- Entrega los manuales realizados.
48.- Envía la documentación validada sobre el desarrollo o cambios del sistema solicitado
49.- Convoca a reunión con el área solicitante para la presentación del Sistema o cambio desarrollado
50.- Realiza la presentación del Sistema o cambio desarrollado
51.- Acuerda con el área solicitante la fecha de liberación del sistema o cambio desarrollado
52





VALIDÓ

LIC. ELIZABETH CAMPOS CHAVARRIA

DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

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
		¿El plan de actividades está bien elaborado?	
		No	
4		Emite observaciones al plan de actividades, solicitando sean solventadas. (Conecta con la actividad 2)	30 minutos
		Sí	
5		Aprueba el plan de actividades para mantenimiento.	20 minutos
6		Instruye la ejecución del plan en los plazos acordados.	30 minutos
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

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
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
		¿La actividad de mantenimiento se concluyó en su totalidad?	
		No	
15		Instruye realizar los ajustes necesarios para la ejecución del mantenimiento completo a los equipos faltantes. (Conecta con la actividad 12)	30 minutos
		Sí	
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
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
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 9 días hábiles			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.			

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.

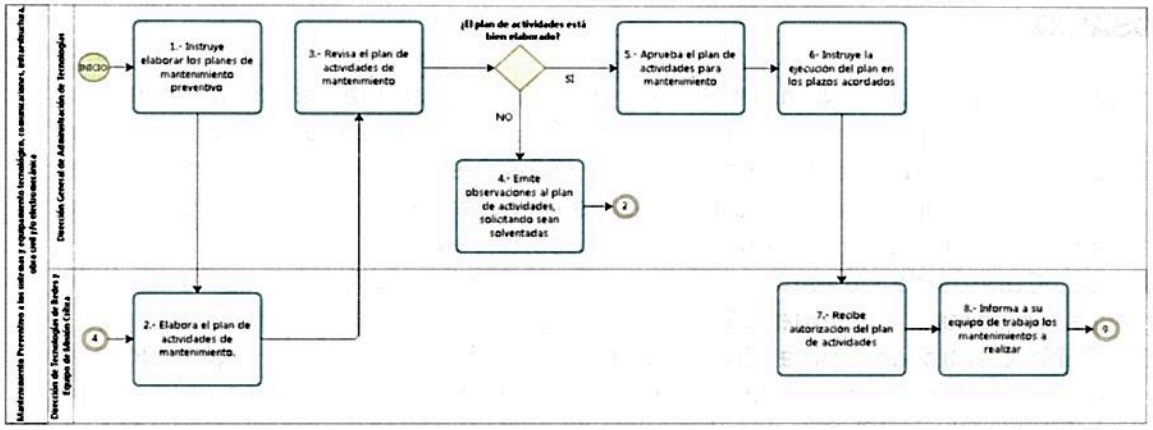
14.- Las actividades 12 y 16 son realizadas por las distintas Jefaturas de Unidad Departamental adscritas a la Dirección General de Administración de Tecnologías, de acuerdo al equipamiento que se encuentre a su cargo y auxiliadas por los Enlaces adscritos a cada Jefatura.

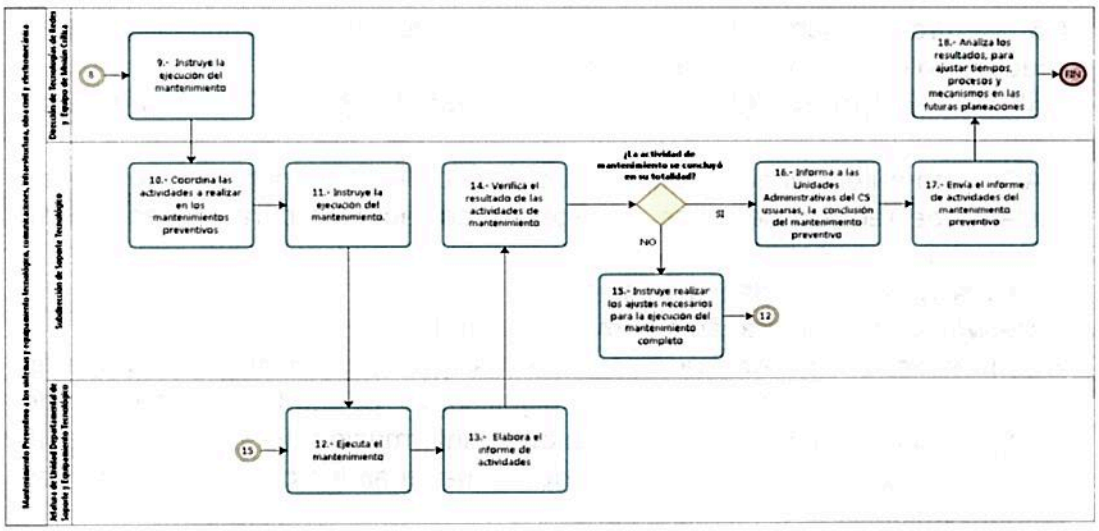
15.- Bajo este procedimiento se da mantenimiento preventivo a los sistemas, servicios, servidores, equipos y componentes que integran el sistema DAS, mismos que se numeran a continuación:

- 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





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 desplegables, 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 Radio Eléctrico) 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.

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.

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

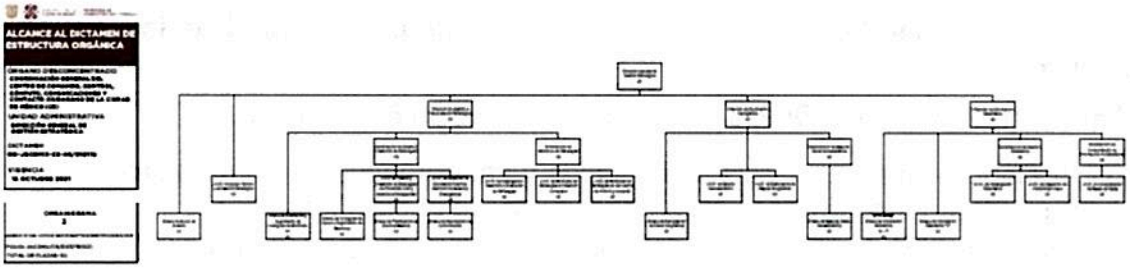
CAPÍTULO IV

ESTRUCTURA ORGÁNICA

NOMENCLATURA	NIVEL
Dirección General de Gestión Estratégica	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
Enlace de Evaluación y Seguimiento de Consignas de Monitoreo "A"	20
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 Investigación, Desarrollo y Evaluación de Estrategias	25
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 Recopilación de Datos Geográficos	20
Jefatura de Unidad Departamental de Estudio Geoestadístico	25
Jefatura de Unidad Departamental de Elaboración de	25

NOMENCLATURA	NIVEL
Mapas Geográficos	
Subdirección de Base de Datos Geoestadística	29
Enlace de Base de Datos Geoestadística	20
Dirección de Información Estadística	40
Enlace de Información Estadística "A"	20
Enlace de Información Estadística "B"	20
Enlace de Información Estadística "C"	20
Enlace de Información Estadística "D"	20
Enlace de Información Estadística "E"	20
Enlace de Información Estadística "F"	20
Enlace de Información Estadística "H"	20
Subdirección de Gestión Estadística	29
Jefatura de Unidad Departamental de Investigación Estadística	25
Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Indicadores Clave	25
Subdirección de Consolidación de Información de Estadística	29
Jefatura de Unidad Departamental de Consolidación de Bases de Datos	25

ORGANIGRAMA





ATRIBUCIONES

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

Puesto: Dirección General de Gestión Estratégica

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 generación 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. Coordina 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 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 administrativas aplicables.

FUNCIONES

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 los videos relevantes en busca de información útil para la elaboración de consignas especiales de monitoreo, mediante metodologías y criterios establecidos, con la finalidad de poder proporcionar la información requerida.
- 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: Enlace de Evaluación y Seguimiento de Consignas de Monitoreo "A"

- Extraer de los servidores las bases de datos, mediante la aplicación de algoritmos cuantitativos necesarias, para la elaboración de las consignas de video monitoreo de los Centros de Comando y Control.
- Procesar la información generada por los servicios de atención ciudadana y de emergencias, a través del uso de modelos matemáticos, para integrarla de manera resumida en reportes, presentaciones y/o consignas de video monitoreo.
- Organizar la base de datos de los Centros de Comando y Control por delitos, mediante métodos de minería de datos, para que el personal de la Dirección de Gestión e Interpretación Estratégica pueda acceder a información precisa.
- Analizar el impacto de las consignas de monitoreo, mediante el estudio de las bases de datos de los Centros de Comando y Control, con el fin de dar seguimiento a las estrategias planteadas.
- Generar la información necesaria, mediante la revisión de las bases de datos, para la evaluación de las Consignas de Monitoreo de los Centros de Comando y Control.
- Organizar una base de datos por medio de métodos de minería de datos, con la finalidad de relacionar las cámaras consignadas y sus movimientos, valorando el modelo de consignas y su utilización en los C2 y C5.
- Identificar mejoras en el modelo de consignas de monitoreo, con base en los resultados de la evaluación de las mismas, a fin de que su elaboración sea más eficiente.

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 eficientar 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.

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 mineria 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 sociorganizativos.

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 integrarla 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 integrarla 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.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Investigación, Desarrollo y Evaluación de Estrategias.

- Investigar modelos de análisis y evaluación, considerando documentos especializados en materia de prevención del delito y atención a

emergencias, publicados por instituciones y/o dependencias públicas y/o privadas, para el diseño de nuevas herramientas.

- Proponer medidas de mejora en las actividades de análisis y evaluación de los servicios de atención ciudadana y de emergencias, con base en las investigaciones realizadas, para contar con mayor diversidad en los métodos de desarrollo y evaluación de estrategias.
- Establecer la metodología del 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 de Estrategias.
- Diseñar 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.
- Evaluar la efectividad de las herramientas de análisis de información y de las estrategias diseñadas, con el propósito de mejorar los trabajos realizados.
- Recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa sobre incidencia delictiva y estrategias de atención a emergencias, mediante la búsqueda de fuentes internas y externas, para el análisis de estrategias.
- Sintetizar la información en materia de incidencia delictiva y atención a emergencias, mediante criterios definidos, con la finalidad de contar con información precisa que pueda ser integrada en las estrategias empleadas.
- Elaborar 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.

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 y zona conurbada, 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 programación de nuevos instrumentos de apoyo para el análisis de la información cartográfica en materia de seguridad pública y protección ciudadana.
- Organizar el intercambio de información cartográfica con otras dependencias e instituciones, a través de reuniones de trabajo, para analizar y comparar el comportamiento de la incidencia delictiva.
- Verificar que los mapas delictivos proporcionen información específica de las zonas con mayor incidencia, con base en el análisis de los datos consultados y solicitados a las áreas que corresponda, con el propósito de asegurar su funcionalidad y operatividad para los trabajos a realizar.
- 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.
- 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.

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 de apoyo para la ubicación de delitos, urgencias, emergencias, faltas cívicas

y servicios, empleando los Sistemas de Información Geográficos, 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: Jefatura de Unidad Departamental de Estudio Geoestadístico.

- Elaborar 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.
- Actualizar las capas cartográficas empleadas en el aplicativo LIMA para garantizar la certeza de las referencias disponibles en las capas.
- 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.
- Diseñar y configurar las capas cartográficas empleando las herramientas del aplicativo LIMA, para ayudar a la mejor visualización e interpretación de la información a los operadores.
- 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 LIMA.
- 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 evitar o 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 Geográficos para el apoyo de las actividades 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, para su utilización en la creación 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 concentración (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 de General de Gestión Estratégica, para su consulta e integración en diferentes trabajos.

Puesto: Subdirección de Base de Datos Geoestadística.

- 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 el aplicativo LIMA, para generar información cartográfica.
- Coordinar la elaboración de mapas de concentración (hot spots) de incidencia delictiva, acorde a los criterios de análisis cartográfico que faciliten su interpretación, para su integración en trabajos o divulgación y consulta 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: Enlace de Base de Datos Geoestadística.

- Recopilar la información estadística sobre incidentes delictivos y emergencias, mediante la consulta de las bases de datos generadas en la Dirección de Información Geoestadística, para ponerla a disposición de las diferentes áreas de la Dirección de Información Cartográfica.
- Integrar bases estadísticas que se emplean en mapas, capas cartográficas y presentaciones, a fin de generar información cartográfica que permita atender los trabajos encomendados a la Dirección de Información Cartográfica.
- Identificar espacios delictivos por medio del procesamiento de la información estadística, para integrar la información a los reportes y mapas generados en 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 generados que sirven de apoyo a los operadores del C5 y los C2.

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 estrategias 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: Enlace de Información Estadística "A".
Enlace de Información Estadística "B".
Enlace de Información Estadística "C".
Enlace de Información Estadística "D".
Enlace de Información Estadística "E".
Enlace de Información Estadística "F".
Enlace de Información Estadística "H".

- Elaborar 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.
- 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.
- 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.

Puesto: Subdirección de Gestión Estadística.

- Diseñar un modelo de sistematización de datos de incidentes captados, recursos utilizados e individuos involucrados (registrados por lo 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: 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.

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: 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: 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.

PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

Listado de procedimientos

1.- Estructuración e integración de información proveniente de los servicios de emergencia y atención ciudadana del C5 y de áreas externas.
2.- Elaboración de informes relativos a los servicios de emergencia y atención ciudadana.
3.- Seguimiento y evaluación de los servicios de emergencia y atención ciudadana del C5.
4.- Elaboración de estrategias de video monitoreo y mapas delictivos o de lugares de concentraciones masivas.
5.- Elaboración y envío de capas cartográficas.
6.- Diseño de mapas delictivos.

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.	4 horas
3		Carga a la nube interna, la información extraída de la base de datos del C5 y la información remitida por la PGJ y la SSC.	4 horas
4	Jefatura de Unidad Departamental de Consolidación de Bases de Datos	Consulta en la nube interna la información extraída de la base de datos del C5 y la información remitida por la PGJ y la SSC, para su procesamiento.	4 horas
5		Organiza la información en formato .xls actualizada al mes que corresponda y la información remitida por la PGJ y la SSC en el archivo electrónico del área, para su análisis y procesamiento.	2 horas
6		Comunica al personal que emplea la información, que ya se encuentra actualizado el archivo electrónico del área.	50 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 17 horas.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.			

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.

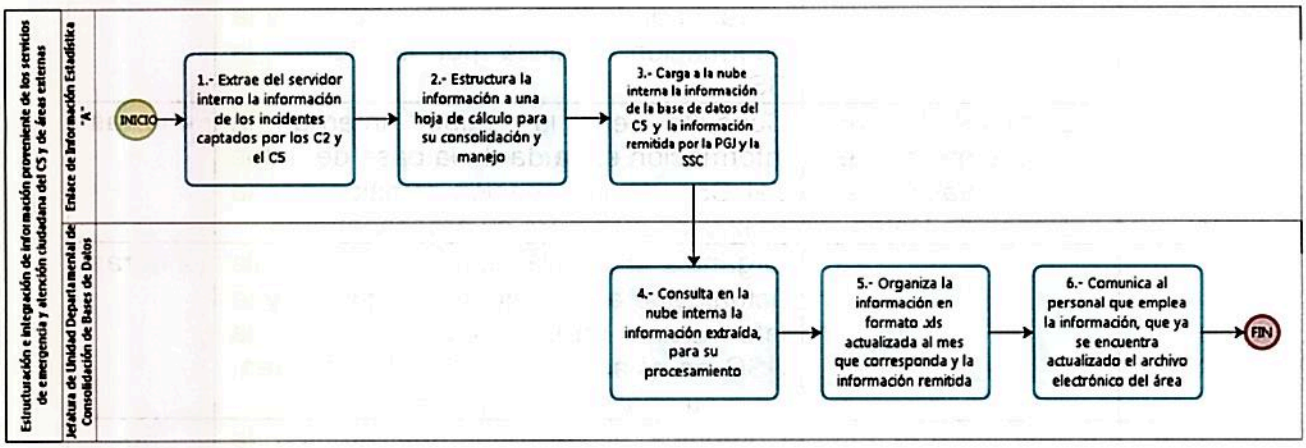
2.- El tiempo de extracción de información del servidor interno del C5, puede variar en función del volumen de la información que se planea extraer.

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 "H".

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.

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.	1 minuto
2		Determina el método de análisis adecuado, programa y/o herramienta tecnológica para la elaboración del informe.	5 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 PGJ y la SSC.	30 minutos
5		Procesa la información de los archivos descargados mediante distintos métodos y programas y/o herramientas tecnológicas específicas.	30 minutos
6		Envía la información analizada y clasificada previamente.	10 minutos
7		Elabora el informe en formato .xls, .pdf, .pptx o html según corresponda.	30 minutos
8		Remite para su revisión y validación.	5 minutos
		¿Se valida la información?	
		No	
9	Dirección de Información Estadística	Realiza las observaciones pertinentes, para darles atención y corrección. (Conecta con la actividad 3)	30 minutos
		Sí	

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
10	Subdirección de Consolidación de Información Estadística	Registra la versión definitiva.	30 minutos
11	Dirección de Información Estadística	Analiza para la reorganización operativa de los servicios de atención ciudadana del C5.	30 minutos
12		Remite información procesada al área solicitante.	5 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 4 horas.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.			

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.

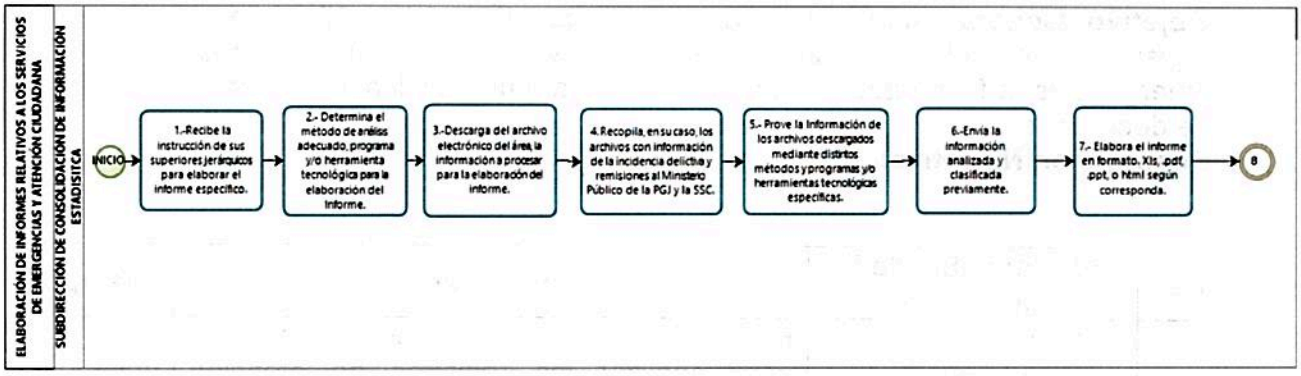
2.- El formato del informe puede ser en .ppt, pdf o html según corresponda.

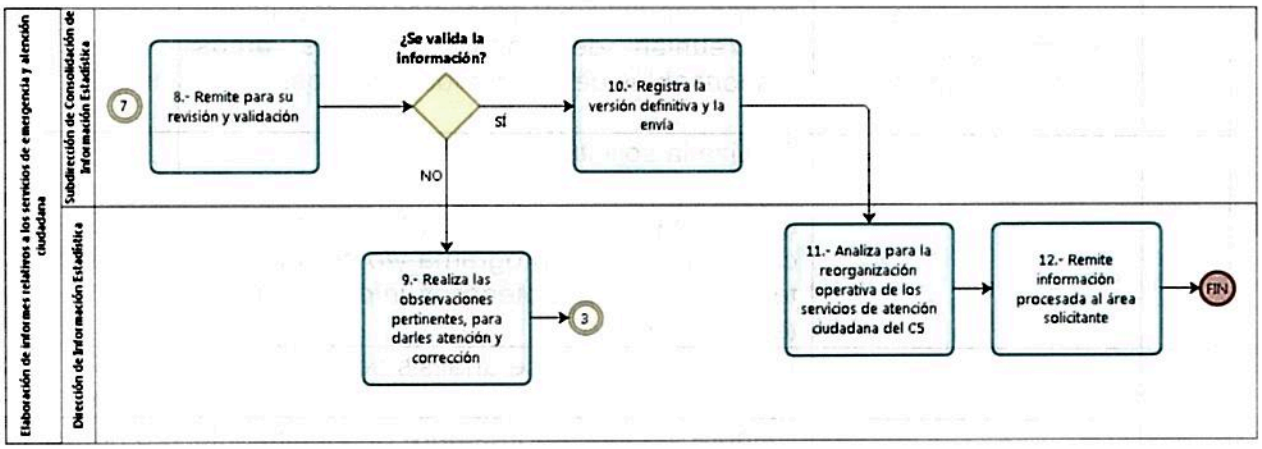
3.- El tiempo de la elaboración de los informes puede variar en función del tipo de informe que se esté realizando.

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.

Diagrama de Flujo





VALIDÓ

DR. JOSÉ IGNACIO DELGADO ZEPEDA
DIRECTOR DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

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 los Centros de Control y Comando	Recibe instrucción de su superior jerárquico 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.	30 minutos
3		Determina los indicadores y la aplicación de cálculo numérico, programa y/o herramienta tecnológica para obtener la información del tema específico.	30 minutos
4		Ejecuta el método de análisis pertinente.	5 horas
5		Elabora los indicadores para el seguimiento y evaluación de la información.	3 horas
6		Elabora el informe y/o presentación.	30 minutos
7		Envía el informe o presentación para su revisión.	30 minutos
8	Subdirección de Monitoreo de Estrategias	Determina si el documento cumple con los requerimientos indicados.	30 minutos
		¿El informe cumple con los requisitos solicitados?	
		No	

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
9		Remite las inconsistencias, observaciones y solicitudes de complementos de información, para la modificación del material. (Conecta con la actividad 2)	15 minutos
		Sí	
10		Integra cuadros comparativos, gráficos estadísticos, mapas temáticos como apoyo visual para la reunión de trabajo.	2 horas
11		Complementa el informe y/o presentación con información específica requerida en reuniones anteriores por el personal responsable de los servicios de atención ciudadana.	2 horas
12		Remite informe y/o presentación para su revisión.	5 minutos
13	Dirección de Gestión e Interpretación Estratégica	Determina si el informe y/o presentación cumple con los requerimientos para la reunión de trabajo.	30 minutos
		¿El informe y/o presentación cumple con los requisitos?	
		No	
14		Remite las inconsistencias, observaciones y solicitudes de complementos de información, para la modificación del material. (Conecta con la actividad 2)	20 minutos
		Sí	
15		Solicita el visto bueno de la Dirección General de Gestión Estratégica.	1 hora
16		Expone presentación en reunión de trabajo con las áreas involucradas, para la reorganización operativa de los servicios de atención ciudadana del C5.	2 horas
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 19 horas.			

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.			

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, Jefatura de Unidad Departamental de Monitoreo de Estrategias en los Centros de Control y Comando, Jefatura de Unidad Departamental de Investigación, Desarrollo y Evaluación de Estrategias.

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.

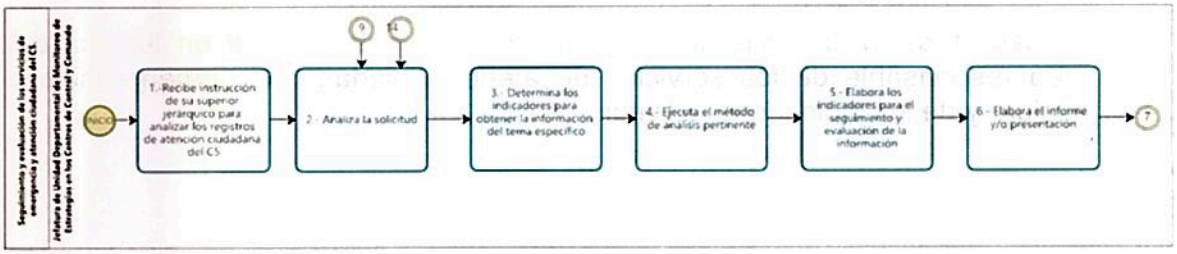
5.- Los temas específicos de las reuniones de trabajo, varían en función del seguimiento que se esté realizando y los requerimientos realizados por el superior jerárquico.

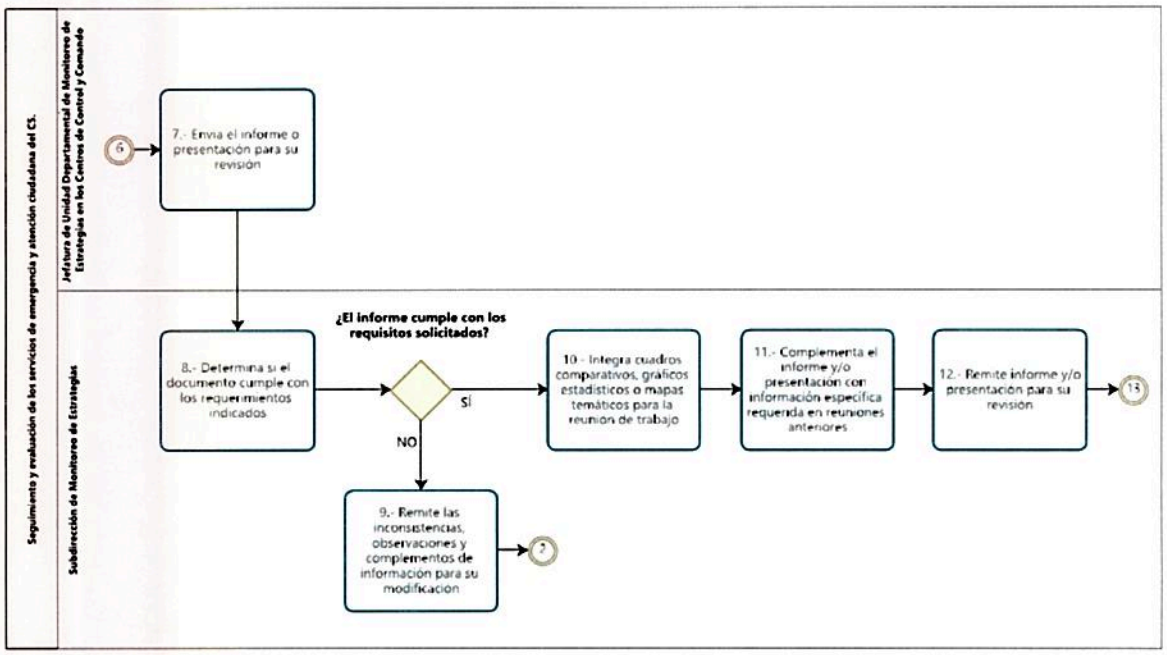
6.- Entre los indicadores que se utilizan para la evaluación y seguimiento de las estrategias generadas se encuentran los siguientes: a) Estructuración de Información: Tiene que ver con informar cómo se debe realizar la captura de la información para hacer un análisis más preciso de los datos; b) Evolución 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

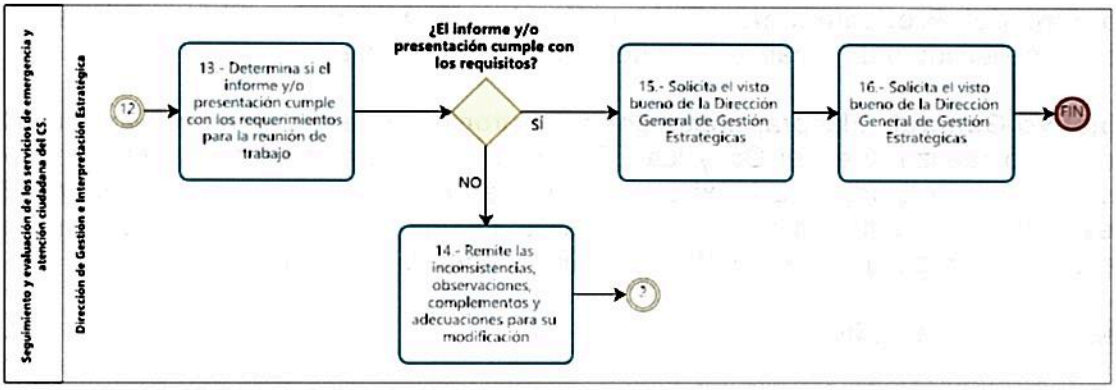
incidentes por delitos de alto impacto relacionados a una carpeta de investigación denunciada ante la FGJ; h) Captación y clasificación de incidentes con detenido o video.

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







VALIDÓ

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

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	Subdirección de Diseño y Desarrollo de Estrategias	Recibe de sus superiores jerárquicos, la instrucción de desarrollar las consignas o mapas correspondientes.	5 minutos
2		Determina la fuente o fuentes de información necesarias para desarrollar las consignas o mapas requeridos.	10 minutos
3		Organiza la información para la elaboración de las consignas o mapas.	30 minutos
4		Determina la estructura de las consignas o mapas.	20 minutos
		¿La información con que se cuenta es suficiente para el desarrollo de las consignas o mapas solicitados?	
		No	
5	Enlace de Consignas de Apoyo y Seguimiento de Monitoreo	Recopila información adicional para la elaboración de las consignas o mapas solicitados. (Conecta con la actividad 2)	30 minutos
		Sí	
6	Subdirección de Diseño y Desarrollo de Estrategias	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.	30 minutos

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
9		Entrega a los despachadores de determinada zona, las consignas o mapas, para el video monitoreo estratégico.	10 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 3 horas.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.			

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 5 y de la 8 a la 10, 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.- Las actividades 6 y 7 se llevan a cabo por el Enlace de Consignas de Apoyo y Seguimiento de Monitoreo, por el 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.

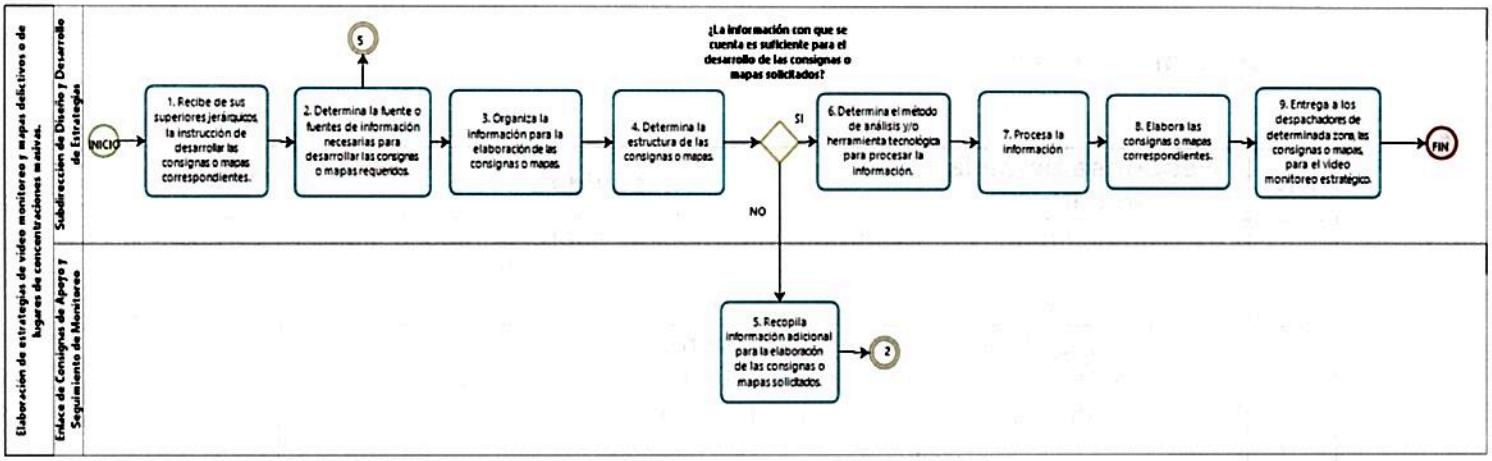
12.- La Dirección de Información Cartográfica determina los periodos de análisis de la información para la elaboración de los mapas, así como la aprobación del diseño, contenido de los mismos, formato de archivos y forma de entrega del material para su difusión a las áreas o personal autorizado para 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



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 9-1-1, 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	Entrega información sobre puntos o zonas de interés.	20 minutos
2	Subdirección de Base de Datos Geoestadística	Revisa la información que será cargada al Sistema LIMA para ser visualizada en las áreas de atención y monitoreo.	1 día
3		Procesa archivo de los puntos de interés en formato .XLSX.	40 minutos
4		Envía información.	10 minutos
5	Enlace de Base de Datos Geoestadística	Elabora archivo en formato .TXT.	1 día
6		Importa la base de datos al SIG.	2 horas
7		Verifica que los registros que almacenan las coordenadas UTM puedan ser reconocidos por la aplicación SIG.	10 minutos
8		Configura el archivo SIG.	1 hora
9		Envía el archivo correspondiente en formato .SHP.	10 minutos
10	Jefatura de Unidad Departamental de Estudio Geoestadístico	Valida que la estructura del archivo coincida con los campos empleados en el Sistema LIMA.	1 día
		¿La estructura del archivo .SHP es correcta?	
		No	
11		Realiza observaciones. (Conecta con la actividad 6)	1 día
		Sí	

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
12		Configura la nueva capa.	5 horas
13		Agrega al diseño, etiquetas de ayuda, nomenclatura, escala y simbología de la capa cartográfica.	3 horas
14		Verifica que la dirección de los nuevos puntos de interés o elementos, coincidan con la ubicación en el Sistema LIMA.	1 hora
15		Informa la carga de la nueva capa al Sistema LIMA para su revisión.	10 minutos
16	Subdirección de Base de Datos Geoestadística	Revisa los trabajos realizados.	30 minutos
		¿La capa es correcta?	
		No	
17		Remite las observaciones correspondientes. (Conecta con la actividad 10)	4 horas
		Sí	
18		Envía el material validado.	10 minutos
19	Dirección de Información Cartográfica	Emite su visto bueno para la generación de los archivos ROLL BACK y UP DATE.	10 minutos
20	Jefatura de Unidad Departamental de Estudio Geoestadístico	Realiza la configuración de los archivos ROLL BACK y UP DATE.	4 horas
21		Envia los archivos en versión final.	10 minutos
22	Subdirección de Base de Datos Geoestadística	Valida que los archivos se ejecuten correctamente.	30 minutos
23		Envía los archivos ROLL BACK y UP DATE a la Dirección de Administración de Proyectos de Sistemas de Información para la carga de la capa nueva en las áreas de despacho del 9-1-1, C5 y los C2.	10 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 6 días			

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.			

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 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, 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.- LIMA es el Sistema de Información Geográfico empleado por las áreas de atención de emergencias en el 9-1-1, C5 y en los C2 así como C2 Móvil, mediante el cual se realiza la localización y ubicación de los incidentes reportados por la población.

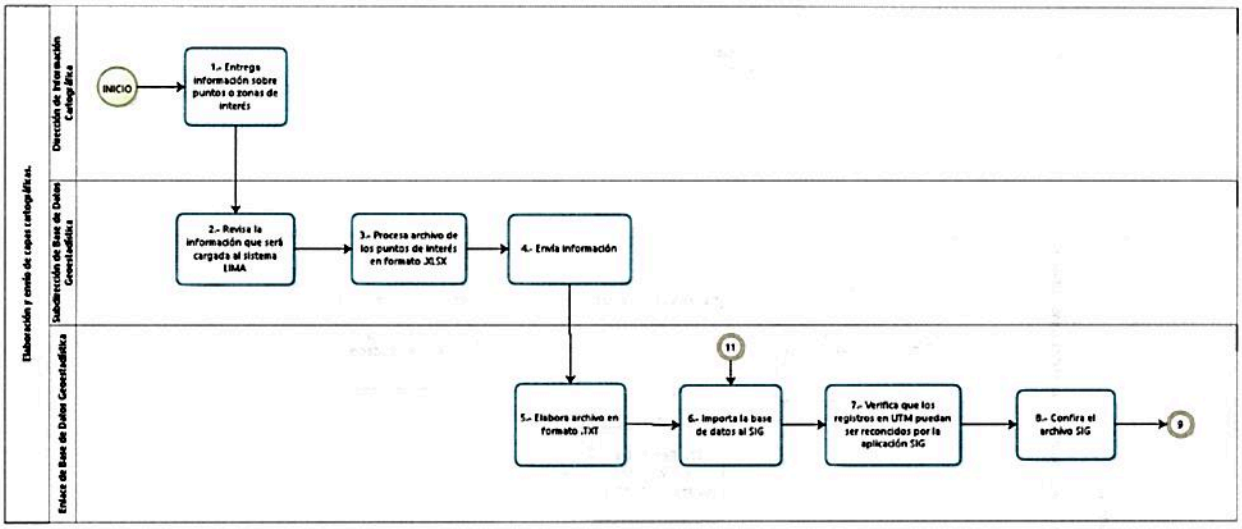
7.- El SIG, se refiere al software que se emplea para trabajar la información de los puntos de interés y realizar su configuración en un sistema de información geográfico.

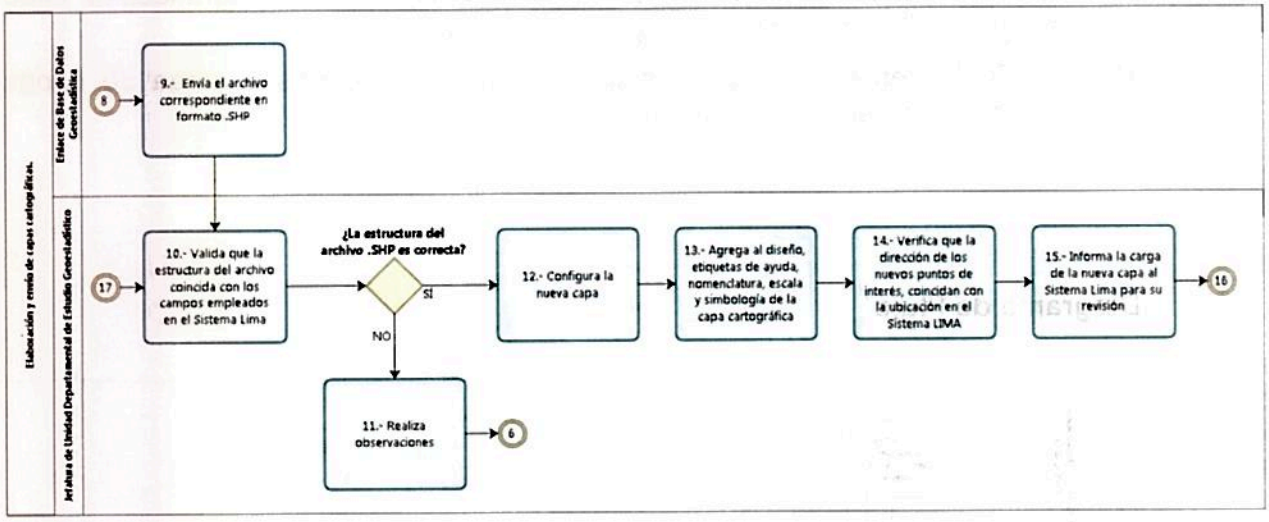
8.- El UTM, es el sistema de coordenadas Universal Transversal de Mercator es un sistema de proyección cartográfica que permite reconocer las coordenadas de un punto para proyectar su ubicación geográfica dentro de los Sistemas de Información Geográfica (SIG).

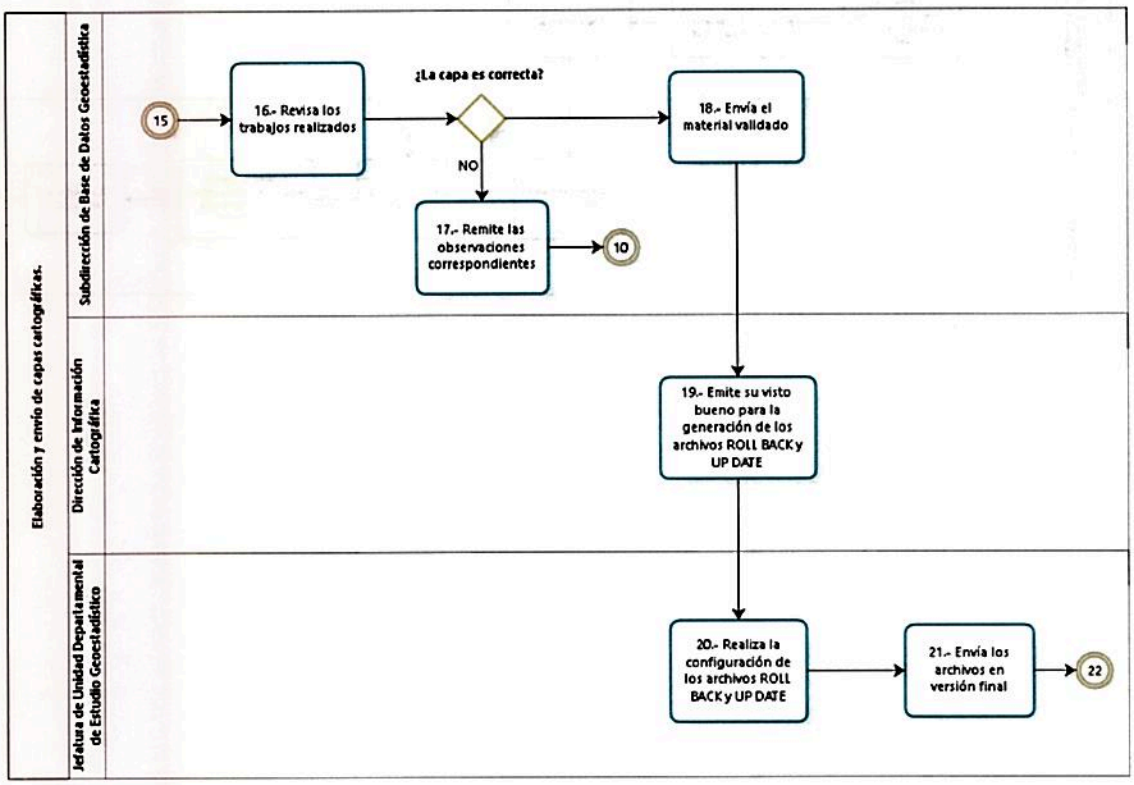
9.- ROLL BACK, es el archivo de restauración de las capas cartográficas en caso de alguna falla o si la capa a cargar es temporal.

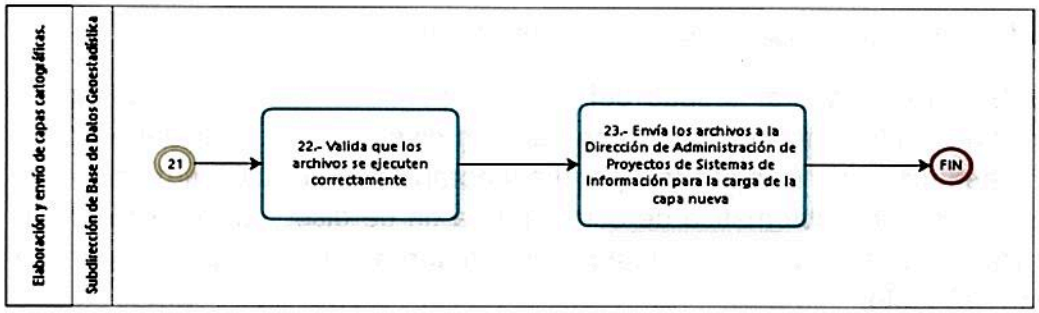
10.- UP DATE, es el archivo de actualización de las capas o carga de capas nuevas que serán incorporarán a LIMA.

Diagrama de Flujo




Elaboración y envío de capas cartográficas.
Enlace de Base de Datos Geoestadística
Jefatura de Unidad Departamental de Estudio Geoestadístico
8
9.- Envía el archivo correspondiente en formato .SHP
17
10.- Valida que la estructura del archivo coincida con los campos empleados en el Sistema Lima
¿La estructura del archivo .SHP es correcta?
SI
NO
12.- Configura la nueva capa
13.- Agrega al diseño, etiquetas de ayuda, nomenclatura, escala y simbología de la capa cartográfica
14.- Verifica que la dirección de los nuevos puntos de interés, coincidan con la ubicación en el Sistema LIMA
15.- Informa la carga de la nueva capa al Sistema Lima para su revisión
16
11.- Realiza observaciones
6


Elaboración y envío de capas cartográficas.
Subdirección de Base de Datos Geoestadística
Dirección de Información Cartográfica
Jefatura de Unidad Departamental de Estudio Geoestadístico
15
16.- Revisa los trabajos realizados
¿La capa es correcta?
NO
17.- Remite las observaciones correspondientes
10
18.- Envía el material validado
19.- Emite su visto bueno para la generación de los archivos ROLL BACK y UP DATE
20.- Realiza la configuración de los archivos ROLL BACK y UP DATE
21.- Envía los archivos en versión final
22



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 base de datos al Sistema de Información Geográfica.	2 horas
4		Prepara las coordenadas UTM (Universal Transversal de Mercator).	2 horas
5		Genera los puntos en el SIG, con base en las coordenadas UTM.	2 horas
6		Estructura la base de datos conforme la fecha y horario del delito.	2 horas
7		Remite la información procesada.	2 horas
8	Jefatura de Unidad Departamental de Elaboración de Mapas Geográficos	Configura las capas cartográficas a utilizar para la generación de los mapas.	2 horas
9		Diseña los mapas temáticos conforme la base de datos de incidencia delictiva.	2 días
10		Envía los mapas generados.	10 minutos
11	Subdirección de Base de Datos Geoestadística	Revisa la información y presentación de los mapas temáticos.	2 horas
		¿Los mapas delictivos o hot spots son correctos?	
		No	

No.	Responsable de la actividad	Actividad	Tiempo
12		Remite las observaciones correspondientes. (Conecta con la actividad 8)	20 minutos
		Sí	
13		Entrega los mapas temáticos para su revisión.	10 minutos
14	Dirección de Información Cartográfica	Evalúa los mapas generados.	1 día
		¿Los mapas delictivos o hot spots son correctos?	
		No	
15		Remite las observaciones que deberán solventarse. (Conecta con la actividad 8)	20 minutos
		Sí	
16		Difunde en medio magnético el material generado entre las distintas áreas del C5 y los C2.	30 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 5 días.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A.			

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.

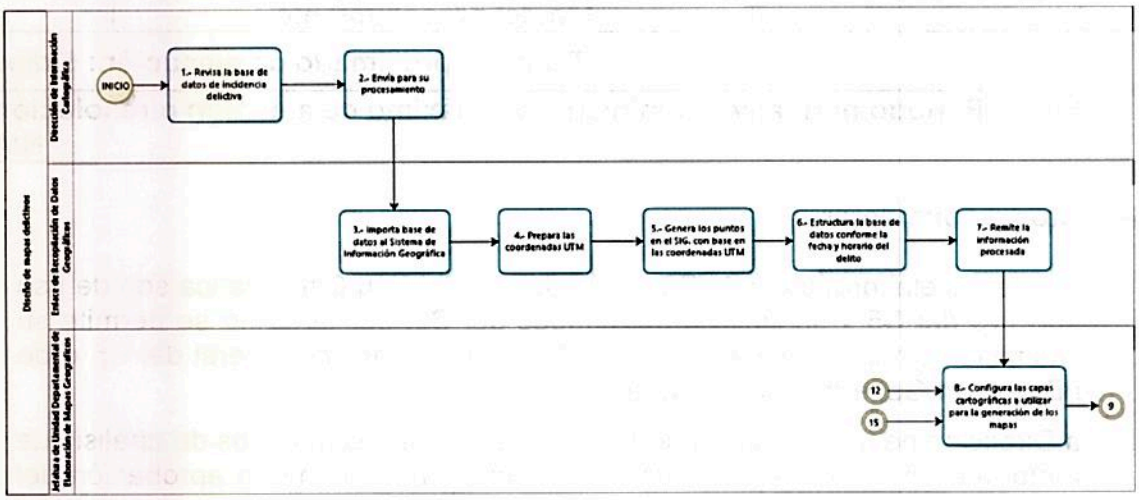
4.- La Dirección de Información Cartográfica se encarga de difundir la información a otras áreas del C5 y del personal de los distintos C2.

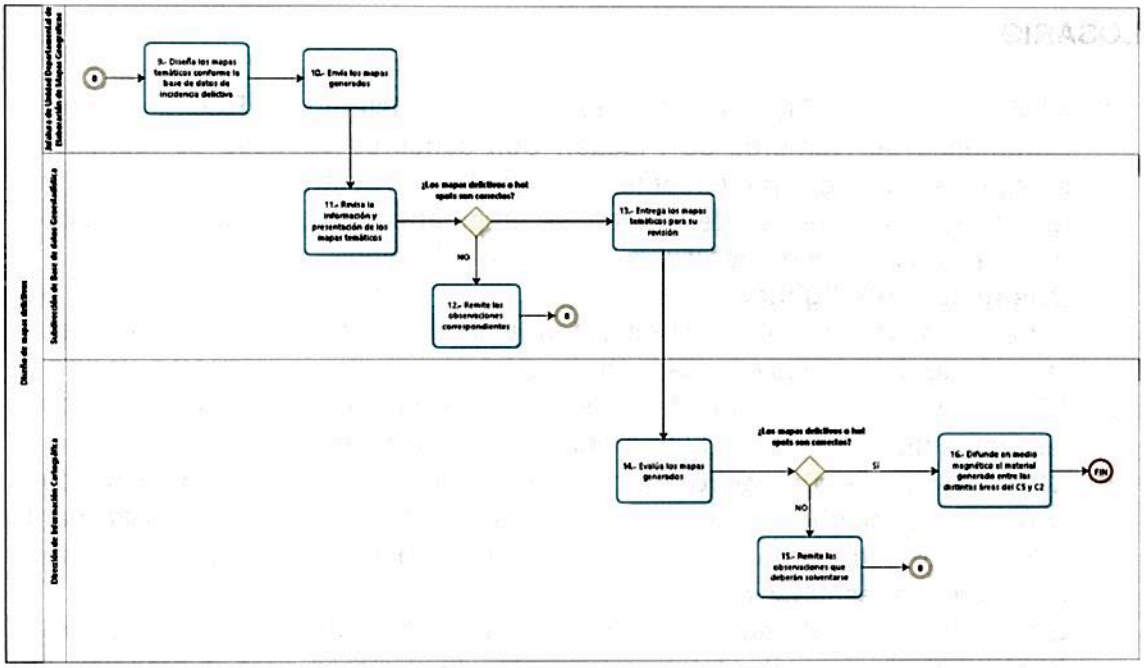
5.- Puntos de interés son los elementos que contiene la capa cartográfica según la temática a desarrollar, por ejemplo en la capa "Gasolineras" los puntos de interés son todas las Estaciones de Servicio que operan en la Ciudad de México.

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. **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. **Business intelligence:** Inteligencia de negocios. Se refiere a las estrategias para procesar datos y convertirlos en información que ayude a la toma de decisiones en una organización.
3. **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.
4. **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.
5. **CAD:** Computer Aided Dispatch (Despacho Asistido por Computadora). Sistema de registro de datos y despacho de recursos para la atención de reportes de emergencia.
6. **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.
7. **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.
8. **Datawarehouse:** Almacén y administración de datos.
9. 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.
10. **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.
11. **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.

12. **Estándares de calidad:** Son criterios de referencia para evaluar los aspectos y características de un producto o servicio.
13. **GEPE:** Gabinete de Equipo Para Exteriores.
14. **GIMBAL:** Plataforma motorizada y controlada mediante una placa con varios sensores.
15. **Instrucción de trabajo:** Documento que define un servicio y establece las acciones necesarias para llevarlo a cabo.
16. **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.
17. **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.
18. **Niveles de servicio**: Son indicadores para prever y garantizar la eficiencia de la prestación de un servicio.
19. **Protocolo:** Documento o acta en el que se recoge un acuerdo o reglas aplicables a un procedimiento.
20. **Protocolo Interno (rollback):** Operación que devuelve la base de datos a un estado anterior para recuperación de errores.
21. **ROLLBACK:** Es el archivo de restauración de las capas cartográficas en caso de alguna falla o si la capa a cargar es temporal.
22. **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.
23. **Site Survey:** Plano de ingeniería de detalle con la propuesta de ubicación del STV y su correspondiente obra inducida.
24. **STV:** Sistema Tecnológico de Videovigilancia, compuesto de cámara, punta de poste, quipo de ruteo, modem, altavoces, botón de auxilio, fuente de alimentación de poder y sistema de respaldo.
25. **UP DATE:** Archivo de actualización de las capas o carga de capas nuevas que serán incorporadas a LIMA.
26. **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.

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