



---

# **MANUAL ADMINISTRATIVO**

---

## **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Fecha de registro: 09/11/2018

**Registro: MA-22/091118-OD-JGCDMX-C5-1/010117**

---

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**CONTENIDO**

I. MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN

II. ATRIBUCIONES

III. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

IV. ESTRUCTURA BÁSICA

V. ORGANIZACIÓN, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Procesos Institucionales

Oficina de la Coordinación General del Centro de Comando, Control, Cómputo,  
Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México

Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica

Dirección General de Operaciones

Dirección General de Tecnologías

Dirección General de Análisis Estratégico

VI. GLOSARIO

VII. APROBACIÓN DEL MANUAL ADMINISTRATIVO

# **MANUAL ADMINISTRATIVO**

## **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

### **I. MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN**

#### **Lineamientos**

1- Lineamientos para la implementación de Unidades de Igualdad Sustantiva y su vigilancia en la Administración Pública de la Ciudad de México y su última reforma el 9 de Noviembre de 2016

#### **Criterios**

2- Criterios para la evaluación de las competencias profesionales y ocupación de los puestos que integran las Unidades de Igualdad Sustantiva en los Órganos de la Administración Pública de la Ciudad de México y su última reforma el 29 de Agosto de 2017

#### **Leyes**

3- Ley de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados de la Ciudad de México y su última reforma el 10 de Abril de 2018

4- Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y su última reforma el 1 de Septiembre de 2017

#### **Decreto**

5- Decreto por el que modifica el diverso por el que se crea el Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

## **II. ATRIBUCIONES**

### **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.

Los responsables que en el ejercicio de sus funciones sustantivas lleven a cabo tratamientos de datos personales relevantes o intensivos, podrán designar a un oficial de protección de datos personales, especializado en la materia, quien realizará las atribuciones mencionadas en este artículo y formará parte de la Unidad de Transparencia.

Los sujetos obligados promoverán acuerdos con instituciones públicas especializadas que pudieran auxiliarles a la recepción, trámite y entrega de las respuestas a solicitudes de información, en la lengua indígena, braille o cualquier formato accesible correspondiente, en forma más eficiente.

### **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 la información pública de oficio y las obligaciones de transparencia a las que refiere la Ley;

## **MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

- 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.

### **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**

#### **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 videomonitoreo;
- 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

## **MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

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 extraviadas, 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;

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

- 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.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

### **III. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

**Misión:** Garantizar un sistema 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 atención a la ciudadanía y la captación de eventos a través de un centro integral de 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 y servicios 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

#### **Objetivos:**

1- Coordinar la integración y análisis de la 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, para la toma de decisiones de las instancias competentes en las materias de protección civil, procuración de justicia, seguridad pública, urgencias médicas, movilidad, medio ambiente, servicios a la comunidad, emergencias y desastres

2- Operar los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia 066 y Denuncia Anónima 089, mediante la recepción, registro y canalización de las solicitudes de auxilio, apoyo o denuncia que realice la ciudadanía, asegurando su óptima administración

3- Operar el Servicio Público de Localización Telefónica, a través de proporcionar información sobre trámites y servicios que presta la Administración Pública de la Ciudad de México y cualquier otra que sea de interés de la población, brindando ayuda y orientación a la población, asegurando la óptima administración del servicio

4- Establecer los mecanismos de vinculación con los órganos de Gobierno Local, Federal, Estatal o Municipal e Instituciones y Organismos privados, para la distribución de los datos, estadísticas, diagnósticos, resultados y demás información que se genere y que sea



---

**MANUAL ADMINISTRATIVO  
CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,  
COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE  
LA CIUDAD DE MÉXICO**

necesaria para dotarlos de los elementos en la toma de decisiones y correcta ejecución de acciones

---

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**IV. ESTRUCTURA BÁSICA**

Coordinación General del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y  
Contacto Ciudadano de la Ciudad de México

Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica

Dirección General de Operaciones

Dirección General de Tecnologías

Dirección General de Análisis Estratégico

# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

### V. ORGANIZACIÓN, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

#### PROCESOS INSTITUCIONALES

##### Estratégicos

- 1- Captación de información integral de los servicios de emergencia y atención ciudadana para la oportuna e inmediata toma de decisiones

##### Sustantivos

- 2- Administración y operación de los servicios de atención ciudadana y llamadas de emergencia
- 3- Análisis de Información derivada de los servicios de emergencia y atención ciudadana
- 4- Administración de los sistemas de información, herramientas tecnológicas, comunicaciones e infraestructura

##### De apoyo

- 5- Transparencia
- 6- Igualdad sustantiva
- 7- Soporte técnico
- 8- Gestión jurídica

# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

### Oficina de la Coordinación General del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México

## Descripción de puestos

### Puesto:

**Coordinación General del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México**

### **Atribuciones específicas:**

**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**

#### **CUARTO**

El Coordinador General del Centro será nombrado y removido por el Jefe de Gobierno del Distrito Federal, y tendrá las atribuciones siguientes:

- I. Administrar y operar el Centro, así como el patrimonio que le sea asignado para el cumplimiento de su objeto;
- II. Establecer acciones y estrategias para la operación del Centro;
- 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 personal adscrito a las unidades administrativas del Centro;
- VI. Acordar con los titulares de las Unidades que se les adscriban, los asuntos que sean de sus respectivas competencias;
- VII. Expedir copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos;
- VIII. 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 de carácter administrativo o de cualquier otra índole que se celebren de conformidad con la leyes locales y federales en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios y obras públicas, así como aquellos que le sean señalados por delegación;
- IX. Dirigir la administración y operación de los Servicios de Atención de Llamadas a Emergencia 066, Denuncia Anónima 089 y del Servicio Público de Localización Telefónica;
- X. Establecer y aplicar mecanismos de coordinación con dependencias de seguridad pública, procuración de justicia y servicios de emergencia, en materia de Atención de

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Llamadas a Emergencia 066 y Denuncia Anónima 089, para la homologación de los servicios;

XI. Representar legalmente al Centro ante cualquier autoridad, ya sea judicial o administrativa;

XII. Suscribir los acuerdos, convenios y mecanismos de colaboración y coordinación con las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, así como con las instancias del ámbito Federal, Estatal o Municipal e Instituciones y Organismos privados que resulten necesarios para el cumplimiento de las atribuciones del Centro; y

XIII. Las demás que le sean asignadas por el Jefe de Gobierno y las que le correspondan de conformidad con las disposiciones jurídicas y administrativas.

XIV. a XVI. Se deroga.

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

No Aplica

##### **Función básica 1.1:**

No aplica

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Organización y Análisis Documental "A"**

**Enlace de Organización y Análisis Documental "B"**

**Enlace de Control y Seguimiento**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Organizar la información y/o documentación recibida en la oficina de la Coordinación General.

##### **Función básica 1.1:**

Gestionar la entrega de la documentación de la Coordinación General a otras áreas internas y externas a fin de que se de atención y seguimiento oportuno a los asuntos competencia de este Centro.

##### **Función básica 1.2:**

Sistematizar el registro diario de la recepción de la correspondencia y demás documentos del área, para control y seguimiento de la documentación recibida.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Puesto:**

---

**Subdirección de Fortalecimiento Institucional**

**Funciones:**

**Función principal 1:**

Implementar el tablero de control general como un sistema de información, monitoreo y evaluación de las actividades sustantivas de las unidades administrativas del Centro.

**Función básica 1.1:**

Coordinar la elaboración de los indicadores de gestión de la Unidades Administrativas del C5 para incluirlos en el tablero de control general.

**Función básica 1.2:**

Supervisar la integración de los indicadores de gestión en el tablero de control general.

**Función básica 1.3:**

Analizar los indicadores de gestión de cada Unidad Administrativa.

**Función básica 1.4:**

Proponer a las Unidades Administrativas mejores prácticas que contribuyan al desarrollo institucional.

**Puesto:**

---

**Enlace de Indicadores**

**Funciones:**

**Función principal 1:**

Registrar y recopilar la información de cada unidad administrativa para la evaluación y análisis de los tableros de control.

**Función básica 1.1:**

Recabar, organizar y sistematizar la información de cada Unidad Administrativa.

**Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Seguimiento**

**Funciones:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función principal 1:**

Supervisar la información de cada unidad administrativa para la integración de los tableros de control para el análisis y elaboración de reportes.

#### **Función básica 1.1:**

Integrar la información de los indicadores de gestión de cada unidad administrativa en los formatos del tablero de control general.

#### **Función básica 1.2:**

Analizar y evaluar la información contenida en los formatos del tablero de control general.

#### **Función básica 1.3:**

Proponer mejores prácticas para el desarrollo institucional.

#### **Función básica 1.4:**

Gestionar la atención y seguimiento de los requerimientos de información con las áreas competentes.

#### **Puesto:**

---

**Dirección de la Unidad de Igualdad Sustantiva**

#### **Atribuciones específicas:**

#### **Lineamientos para la implementación de Unidades de Igualdad Sustantiva y su vigilancia en la Administración Pública de la Ciudad de México**

##### **Lineamiento Tercero**

Las Unidades de Igualdad Sustantiva tendrán entre otras, las siguientes atribuciones:

1. Cumplir y dar seguimiento al Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación hacia Mujeres de la Ciudad de México;
2. Orientar y asesorar en el proceso de incorporación transversal de la perspectiva de género en los entes públicos de la Ciudad de México;
3. Elaborar e Implementar la estrategia con perspectiva de género para la mejora del clima y cultura organizacional en pro de la igualdad y la no violencia al interior de los entes públicos de la Ciudad de México; y
4. Participar de la evaluación y presentar informes en materia de igualdad de género y no discriminación que solicite el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal.

#### **Criterios para la evaluación de las competencias profesionales y ocupación de los puestos que integran las Unidades de Igualdad Sustantiva en los Órganos de la Administración Pública de la Ciudad de México**

##### **Criterio Sexto**

Las Unidades tendrán las siguientes atribuciones:

## **MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

- I. Dirigir, dar seguimiento y establecer acciones intra e interinstitucionales encaminadas al cumplimiento de las obligaciones jurídicas, las políticas y los programas aplicables al Órgano de la Administración Pública y su sector en materia de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.
- II. Elaborar e implementar las estrategias y acciones para la institucionalización de manera transversal de la perspectiva de igualdad de género, en la organización y funcionamiento de cada Órgano de la Administración Pública y su sector, así como en todo el ciclo y las fases de la gestión pública (planeación, programación, presupuestación, implementación, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas).
- III. Asesorar, dirigir y coordinar el proceso de transversalidad de la perspectiva de igualdad de género en el sistema de gestión pública del Órgano de la Administración Pública y sector que le corresponda.
- IV. Diseñar, implementar y, en su caso, coordinar las estrategias y acciones necesarias para el diagnóstico, capacitación y fortalecimiento institucional en materia de derechos humanos, no discriminación, igualdad sustantiva y cultura organizacional, apegándose, en su caso, a los programas existentes en las materias y en coordinación con los Órganos de la Administración Pública y demás unidades administrativas competentes.
- V. Coordinarse con el Instituto de la Mujeres del Distrito Federal para el diseño y seguimiento de las políticas y acciones para la igualdad sustantiva correspondientes a las funciones y competencias del Órgano de la Administración Pública correspondiente para el cumplimiento del Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México.
- VI. Proveer al Instituto de las Mujeres del Distrito Federal de la información necesaria para el seguimiento de la política de igualdad.
- VII. Participar con otras unidades y con la unidades administrativas competentes para diseñar y ejecutar las acciones conjuntas que se requieran en el ejercicio de sus funciones.
- VIII. Colaborar y promover los procesos de armonización normativa y administrativa; proponer la celebración de convenios de colaboración y otros instrumentos jurídicos con los sectores público, social y privado; y, opinar sobre modificaciones normativas, administrativas, así como sobre la celebración de convenios de colaboración y otros instrumentos jurídicos que impacten o involucren la materia de su competencia.
- IX. Participar en la elaboración y definición del Programa Operativo Anual y del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos de los Órganos de la Administración Pública, a fin de incorporar la perspectiva de igualdad de género.
- X. Elaborar y aplicar herramientas metodológicas y procedimientos para el seguimiento y evaluación de las acciones institucionales realizadas en la materia de su competencia , con la participación de las unidades administrativas del Órgano de la Administración Pública y, en su caso, del sector al que pertenezcan.
- XI. Las demás que en el ámbito de su competencia le confieren otras disposiciones aplicables.



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Transversalizar la igualdad sustantiva en el Órgano de la Administración Pública o cabeza de sector correspondiente.

##### **Función básica 1.1:**

Realizar y validar los análisis estratégicos, de política pública, organizacional y de género correspondientes a la normatividad aplicable, obligaciones, responsabilidades, avance y cumplimiento de la política de igualdad sustantiva en el sistema de gestión pública del órgano de la administración pública.

##### **Función básica 1.2:**

Realizar diagnósticos de la situación que guarda el órgano de la administración pública en materia de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

##### **Función básica 1.3:**

Realizar el mapeo actores y roles y diseñar estrategias de vinculación en materia de igualdad sustantiva.

##### **Función básica 1.4:**

Elaborar un plan de trabajo o instrumentos de planeación que permitan dirigir y coordinar las estrategias y acciones de la Unidad.

##### **Función básica 1.5:**

Definir y dirigir las estrategias para la implementación e institucionalización de manera transversal de la política de igualdad, en función de las fortalezas y áreas de oportunidad del órgano de la administración pública.

##### **Función básica 1.6:**

Requerir información de las unidades administrativas que integran el órgano de la administración pública.

##### **Función básica 1.7:**

Aplicar y dirigir las estrategias de implementación de los criterios de transversalidad de la igualdad sustantiva en el órgano de la administración pública.

##### **Función básica 1.8:**

Integrar y validar la información recabada del marco programático-financiero del órgano de la administración pública para su alineación a la política de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

##### **Función básica 1.9:**

En el caso de las dependencias, incorporar en el desarrollo de sus funciones, estrategias, planeación de actividades, procesos y documentos, la información y análisis correspondientes a los órganos adscritos o sectorizados del sector que encabeza.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función principal 2:**

Coordinar el proceso de transversalidad de la igualdad sustantiva en el sistema de gestión pública del órgano de la administración pública o cabeza de sector correspondiente.

#### **Función básica 2.1:**

Comunicar las obligaciones, responsabilidades y necesidades del órgano de la administración pública en materia de igualdad sustantiva y coordinar las acciones para su cumplimiento.

#### **Función básica 2.2:**

Diseñar e implementar acciones específicas enmarcadas en un plan de trabajo correspondiente para el cumplimiento de la política de igualdad sustantiva.

#### **Función básica 2.3:**

Participar en los procesos y procedimientos internos estratégicos, sustantivos y de apoyo para institucionalizar transversalmente la perspectiva de género.

#### **Función básica 2.4:**

Dirigir las acciones de vinculación intra e interinstitucional en materia de igualdad sustantiva.

#### **Función básica 2.5:**

Asesorar a las áreas involucradas en el proceso de implementación de la política de igualdad sustantiva de manera transversal.

#### **Función básica 2.6:**

Informar y asesorar a las áreas involucradas sobre las recomendaciones emitidas al órgano de la administración pública por otras instancias competentes en materia de igualdad sustantiva, derechos humanos y no discriminación.

#### **Función básica 2.7:**

Dar seguimiento y requerir información sobre la implementación, avance y cumplimiento de la política de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres del órgano de la administración pública.

#### **Función básica 2.8:**

Rendir cuentas y emitir los documentos e informes correspondientes al grado de avance y cumplimiento de la política de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres en el órgano de la administración.

#### **Función básica 2.9:**

Coordinarse con el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal y con las otras Unidades de Igualdad Sustantiva del sector para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de las acciones y funciones que realicen en el ámbito de sus competencias.

#### **Función básica 2.10:**

Canalizar a las unidades administrativas internas o externas que sean competentes, las

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

solicitudes de atención directa a la población que en su caso llegue a recibir, en función de los criterios que apliquen a cada caso, y contribuir en el ámbito de su competencia en el seguimiento de los mismos.

#### **Puesto:**

---

**Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento y Control**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Gestionar y analizar la información referente al cumplimiento de la política de igualdad sustantiva en el Órgano de la Administración Pública y el sector correspondiente.

##### **Función básica 1.1:**

Recopilar, sistematizar e integrar la información que es materia de la Unidad de Igualdad Sustantiva, aplicando herramientas de búsqueda, investigación y gestión de información.

##### **Función básica 1.2:**

Aplicar herramientas y metodologías del análisis de género en los procesos de gestión de información, que permitan su utilización en los análisis normativos, estratégicos, de política pública, organizacional y de género.

##### **Función básica 1.3:**

Participar en los procesos de análisis, diagnóstico y diseño de instrumentos de planeación para incorporar un enfoque estadístico, de gestión de información y de género.

##### **Función básica 1.4:**

Diseñar estrategias de sistematización y gestión de información alineadas con criterios y metodologías para el análisis de género.

##### **Función básica 1.5:**

Colaborar en los procesos de diseño e implementación de las acciones y estrategias a cargo de la Unidad de Igualdad Sustantiva.

##### **Función principal 2:**

Proporcionar la información sobre el cumplimiento de la política de igualdad sustantiva en el Órgano de la Administración Pública y el sector correspondiente para la evaluación, la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

##### **Función básica 2.1:**

Participar en la identificación y el seguimiento a los procesos y procedimientos internos sustantivos y de apoyo relacionados con la implementación de la política de igualdad de

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

género, tanto en la planeación con perspectiva de género como en materia de cultura institucional y organizacional.

#### **Función básica 2.2:**

Colaborar en la elaboración de los informes sobre avance, cumplimiento y rendición de cuentas a cargo de la Unidad de Igualdad Sustantiva.

#### **Puesto:**

---

**Subdirección de Cultura Institucional y Organizacional**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Dirigir los análisis y proyectos en materia de cultura institucional y organizacional en el Órgano de la Administración Pública o cabeza de sector correspondiente.

##### **Función básica 1.1:**

Realizar y proponer análisis estratégicos, de política pública, organizacional y de género correspondientes a la normatividad aplicable, obligaciones, responsabilidades, avance y cumplimiento en materia de cultura institucional y organizacional con perspectiva de género en el sistema de gestión pública del órgano de la administración pública.

##### **Función básica 1.2:**

Recabar información y aportar elementos para el mapeo de actores involucrados y roles y para la elaboración de diagnósticos de la situación que guarda el órgano de la administración pública en materia de cultura institucional y organizacional con perspectiva de género.

##### **Función básica 1.3:**

Identificar las fortalezas y áreas de oportunidad en materia de cultura institucional y organizacional con perspectiva de género en el órgano de la administración pública, y diseñar y proponer estrategias para su institucionalización.

##### **Función básica 1.4:**

Participar en la elaboración de un plan de trabajo o instrumentos de planeación que permitan dirigir y coordinar las estrategias y acciones de la Unidad.

##### **Función básica 1.5:**

Participar en la revisión del marco programático y financiero del órgano de la administración pública y proponer estrategias de alineación a la política de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres que incluya la cultura institucional y organizacional con perspectiva de género.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 1.6:**

Elaborar y/o proponer proyectos de armonización normativa y administrativa en materia de cultura institucional y organizacional con perspectiva de género.

#### **Función básica 1.7:**

Impulsar mecanismos de coordinación y presupuestación en materia de cultura institucional y organizacional con perspectiva de género.

#### **Función básica 1.8:**

Diseñar y proponer criterios, mecanismos y estrategias para mejorar la cultura institucional y organizacional en alineación con la política de igualdad sustantiva, y para la prevención y atención de los casos de acoso y hostigamiento sexual y laboral.

#### **Función básica 1.9:**

En el caso de las dependencias, proponer elementos de análisis y estrategias en materia de cultura institucional y organizacional con perspectiva de género que sirvan a las funciones y procesos de otros órganos adscritos o sectorizados del sector que encabeza.

#### **Función principal 2:**

Elaborar y coordinar las estrategias y acciones para institucionalizar la igualdad sustantiva en la cultura institucional y organizacional del Órgano de la Administración Pública o cabeza de sector correspondiente.

#### **Función básica 2.1:**

Diseñar y ejecutar, previa aprobación del puesto titular de la Unidad, las estrategias y acciones referentes a la cultura institucional y organizacional y al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades del órgano, en coordinación con las áreas involucradas.

#### **Función básica 2.2:**

Identificar y dar seguimiento a los procesos y procedimientos internos estratégicos, sustantivos y de apoyo relacionados con la cultura institucional y organizacional en los que sea posible participar para dar cumplimiento a la política de igualdad sustantiva.

#### **Función básica 2.3:**

Asesorar a las áreas involucradas en materia de cultura institucional y organizacional y en el seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones emitidas al órgano de la administración pública por otras instancias en materia de igualdad sustantiva, derechos humanos y no discriminación.

#### **Función básica 2.4:**

Dar seguimiento a la implementación, avance y cumplimiento de la política de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres del órgano de la administración pública.

#### **Función básica 2.5:**

Elaborar y proponer los documentos e informes correspondientes al grado de avance y

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

cumplimiento de la política de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres en el órgano de la administración.

#### **Función básica 2.6:**

Colaborar de manera coordinada con las Unidades de Igualdad Sustantiva del sector que corresponda para el diseño, seguimiento y evaluación de la implementación de la igualdad de género de manera transversal, especialmente en materia de cultura institucional y organizacional.

#### **Puesto:**

---

#### **Subdirección de Transversalidad**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Dirigir los análisis y proyectos relacionados con las estrategias para transversalizar la igualdad sustantiva en el Órgano de la Administración Pública o cabeza de sector correspondiente.

##### **Función básica 1.1:**

Realizar y proponer análisis estratégicos, de política pública, organizacional y de género correspondientes a la normatividad aplicable, obligaciones, responsabilidades, avance y cumplimiento en materia de transversalidad de la igualdad sustantiva en el sistema de gestión pública del órgano de la administración pública.

##### **Función básica 1.2:**

Recabar información y aportar elementos para el mapeo de actores involucrados y roles y para la elaboración de diagnósticos de la situación que guarda el órgano de la administración pública en materia de transversalidad de la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres.

##### **Función básica 1.3:**

Identificar las fortalezas y áreas de oportunidad en materia de transversalidad de la igualdad sustantiva en el órgano de la administración pública, y diseñar y proponer estrategias para su institucionalización.

##### **Función básica 1.4:**

Participar en la elaboración de un plan de trabajo o instrumentos de planeación que permitan dirigir y coordinar las estrategias y acciones de la Unidad.

##### **Función básica 1.5:**

Recabar e integrar la información del marco programático-financiero del órgano de la administración pública y proponer estrategias de alineación a la política de igualdad

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

sustantiva entre mujeres y hombres.

#### **Función básica 1.6:**

Elaborar y proponer proyectos de armonización normativa y administrativa, mecanismos de coordinación y presupuestos con perspectiva de género que permitan impulsar de manera transversal la igualdad de género.

#### **Función básica 1.7:**

En el caso de las dependencias, incorporar en el desarrollo de sus funciones y procesos la información y análisis correspondientes a los órganos adscritos o sectorizados del sector que encabeza.

#### **Función principal 2:**

Elaborar y coordinar las estrategias de transversalidad de la igualdad sustantiva a implementar en el Órgano de la Administración Pública o cabeza de sector correspondiente.

#### **Función básica 2.1:**

Diseñar y ejecutar, previa aprobación del puesto titular de la Unidad, las estrategias y acciones encaminadas a la transversalidad de la igualdad sustantiva y al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades del órgano, en coordinación con las áreas involucradas.

#### **Función básica 2.2:**

Ejecutar las acciones y estrategias de monitoreo de los procesos de transversalidad de la igualdad sustantiva al interior del órgano de la administración pública.

#### **Función básica 2.3:**

Identificar y dar seguimiento a los procesos y procedimientos internos estratégicos, sustantivos y de apoyo en los que sea posible participar para institucionalizar transversalmente la perspectiva de género.

#### **Función básica 2.4:**

Realizar las actividades de vinculación intra e interinstitucional en materia de igualdad sustantiva.

#### **Función básica 2.5:**

Asesorar a las áreas involucradas en el proceso de implementación de la política de igualdad sustantiva de manera transversal y en el seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones emitidas al órgano de la administración pública por otras instancias en materia de igualdad sustantiva, derechos humanos y no discriminación.

#### **Función básica 2.6:**

Dar seguimiento a la implementación, avance y cumplimiento de la política de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres del órgano de la administración pública.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 2.7:**

Elaborar y proponer los documentos e informes correspondientes al grado de avance y cumplimiento de la política de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres en el órgano de la administración.

#### **Función básica 2.8:**

Colaborar de manera coordinada con las Unidades de Igualdad Sustantiva del sector que corresponda para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la política de igualdad de género.

#### **Puesto:**

---

**Dirección Jurídica**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Coordinar estrategias legales acordes a los compromisos asumidos en los instrumentos jurídicos que suscriba con otros entes públicos y privados.

##### **Función básica 1.1:**

Aprobar los proyectos de contratos, convenios y demás instrumentos jurídicos en los que el C5 sea parte.

##### **Función básica 1.2:**

Coordinar la participación de las unidades administrativas del C5, para la celebración de convenios, contratos e instrumentos jurídicos.

##### **Función principal 2:**

Defender los intereses del C5, mediante las estrategias legales correspondientes.

##### **Función básica 2.1:**

Representar legalmente al C5 ante las autoridades judiciales o administrativas del fuero Federal o Local.

##### **Función principal 3:**

Atender la Unidad de Transparencia del C5.

##### **Función básica 3.1:**

Coordinar la atención de las solicitudes de información pública y ejercicio de derechos acceso, rectificación, cancelación y oposición, mediante la comunicación directa y efectiva con las unidades administrativas del C5.



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función principal 4:**

Analizar y aprobar los proyectos de normatividad interna del C5.

#### **Función básica 4.1:**

Asesorar jurídicamente a todas las unidades administrativas del C5 para que sus actuaciones se encuentren dentro del marco legal vigente.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de la Unidad de Transparencia**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Desarrollar las acciones para el cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley de Transparencia Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

##### **Función básica 1.1:**

Supervisar la recepción, trámite y respuesta de las solicitudes de acceso a la información pública.

##### **Función básica 1.2:**

Coordinar la integración del Comité de Transparencia del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México.

##### **Función básica 1.3:**

Representar a la Unidad de Transparencia en los eventos que realice y promueva el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal.

##### **Función principal 2:**

Organizar las acciones para el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales para Distrito Federal y el pleno ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales.

##### **Función básica 2.1:**

Supervisar la recepción, atención, prevención y notificación de respuesta de las solicitudes de datos.

##### **Función principal 3:**

Cumplir con las obligaciones establecidas en materia de capacitación e integran aquellos

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

informes que requiera el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, mediante la implementación de los formatos que determine el mismo.

#### **Función básica 3.1:**

Elaborar el Plan de Capacitación en materia de transparencia y datos personales de este Centro.

#### **Función básica 3.2:**

Remitir los informes correspondientes en materia de ejercicio de derechos arco a los que esté obligado el C5, en el ámbito de la competencia de la Unidad de Transparencia, ante el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, a través de los formatos correspondientes.

#### **Función básica 3.3:**

Supervisar los trabajos para la publicación de la información en la Plataforma Nacional de Transparencia, sistema INFOMEX y aquellos que se implementen en la materia.

#### **Función básica 3.4:**

Coordinar que las Áreas Administrativas, realicen la actualización de la información contenida en la página web de la sección de transparencia, en los términos correspondientes y mediante el requisitado de los formatos determinados por la normatividad aplicable.

### **Puesto:**

---

#### **Enlace de Atención a Solicitudes de Derechos ARCO**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Gestionar las solicitudes de derechos ARCO ante las unidades administrativas del C5 para el cumplimiento de la Ley General de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados y Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal.

##### **Función básica 1.1:**

Realizar los proyectos de turnos correspondientes a cada Unidad Administrativa para la atención de solicitudes de Datos Personales (derechos ARCO), mediante los formatos solicitados y aplicables a cada una.

##### **Función básica 1.2:**

Elaborar los proyectos de respuesta a las solicitudes de derechos ARCO mediante los formatos e información que proporcionen las Unidades Administrativas que integran el C5.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 1.3:**

Orientar al solicitante en lo que requiera para la elaboración de sus solicitudes de ejercicio de derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, instrumentando los formatos establecidos.

#### **Función básica 1.4:**

Orientar al solicitante sobre las finalidades de los Sistemas de Datos Personales con los que cuenta el C5, así como el ámbito de competencia del mismo.

#### **Función principal 2:**

Realizar los proyectos de los informes que se deben presentar ante el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, mediante los formatos establecidos.

#### **Función básica 2.1:**

Orientar a las Unidades Administrativas, sobre el requisitado de los formatos para la entrega de los informes en materia de datos personales.

#### **Función principal 3:**

Verificar el cumplimiento ante el INFODF, respecto de la de creación, modificación o supresión de los Sistemas de Datos Personales conforme el ámbito de competencia del el C5, mediante la formulación de los formatos correspondientes.

#### **Función básica 3.1:**

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 el C5, mediante el detalle de los mismos.

#### **Puesto:**

---

#### **Enlace de Atención a Solicitudes de Información Pública**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Gestionar las solicitudes de información pública ante las unidades administrativas del C5 para el cumplimiento de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley de Transparencia Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

##### **Función básica 1.1:**

Elaborar los proyectos de turnos correspondientes a cada Unidad Administrativa para la

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

atención de las solicitudes de información pública, a que está obligado el C5.

#### **Función básica 1.2:**

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.

#### **Función básica 1.3:**

Orientar al solicitante sobre los procedimientos, tramites que deben realizarse para solicitar información.

#### **Función básica 1.4:**

Orientar al solicitante para la elaboración de sus solicitudes de acceso a la información pública mediante los formatos establecidos.

#### **Función principal 2:**

Revisar la actualización de la información contenida en la página web de la sección de transparencia del C5, mediante los criterios establecidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal.

#### **Función básica 2.1:**

Orientar a las unidades administrativas en el requerido de los formatos establecidos para publicar las obligaciones de transparencia

#### **Función básica 2.2:**

Verificar que la sección de transparencia a cargo del C5 este actualizada.

### **Puesto:**

---

#### **Subdirección Consultiva**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Desahogar y supervisar la atención a las consultas jurídicas que formulen las unidades administrativas del C5, mediante la revisión de la opinión y/o análisis jurídico que para tal efecto se proporcione.

##### **Función básica 1.1:**

Verificar que la opinión jurídica que se brinde a las unidades administrativas del C5, corresponda a la normativa legal aplicable y vigente, proporcionando para tal efecto el análisis jurídico pertinente.

##### **Función básica 1.2:**

Brindar asesoría jurídica a las unidades administrativas que lo requieran respecto de la

---

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

normatividad que regula el actuar del C5.

### **Función principal 2:**

Validar los anteproyectos de disposiciones legales, proyectos normativos internos y desahogar las consultas que se formulen en relación a leyes, decretos, administrativos, reglamentos, acuerdos y demás ordenamientos jurídicos, que incidan en el marco de atribuciones y objetivos del C5.

### **Función básica 2.1:**

Efectuar análisis jurídicos que le sean encomendados y, en su caso formular anteproyectos y adecuaciones normativas necesarias para la actualización y simplificación del marco normativo en materias de competencia del C5.

### **Función básica 2.2:**

Validar la revisión jurídica a los contratos y/o convenios que elaboren las Unidades Administrativas y emitir la opinión u observaciones correspondientes, en apego a la normatividad.

### **Función principal 3:**

Supervisar y validar la elaboración de proyectos de convenios, contratos, acuerdos y cualquier instrumento jurídico en los deba intervenir el C5, relacionados con el ejercicio de sus objetivos y funciones, en apego a la normatividad aplicable. Así como solicitar a las dependencias y entidades del sector privado con las que se pretenda convenir, la información que requiera para el ejercicio de sus atribuciones.

### **Función básica 3.1:**

Supervisar la opinión jurídica que se realice a las carpetas que emitan los distintas Direcciones del C5, mediante la validación de los comentarios que para tal efecto se determinen precedentes.

### **Función básica 3.2:**

Coordinar el control e integración de los instrumentos jurídicos en que el C5 sea parte, mediante la formalización y el resguardo de los mismos.

### **Función básica 3.3:**

Coordinar la difusión de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, circulares y cualquier otra normatividad que se emita en relación al objeto del C5, así como la validación de la legislación a difundir.

---

### **Puesto:**

**Jefatura de Unidad Departamental de Consulta y Normatividad**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Asesorar en las consultas realizadas por las Unidades Administrativas del C5 de la Ciudad de México, para que los actos emitidos se encuentren debidamente fundados y motivados dentro del marco jurídico aplicable, mediante el asesoramiento legal respectivo.

##### **Función básica 1.1:**

Revisar que las determinaciones y acuerdos realizados por las unidades administrativas cumplan con la legislación aplicable a su función.

##### **Función básica 1.2:**

Elaborar opinión jurídica en las carpetas que emitan los distintos Órganos Colegiados del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México, mediante los comentarios y observaciones procedentes.

##### **Función principal 2:**

Asesorar jurídicamente a las unidades administrativas para atender informes sobre Derechos Humanos y requerimientos provenientes de los órganos de control y de fiscalización.

##### **Función básica 2.1:**

Elaborar la opinión jurídica a las áreas para dar cumplimiento a los requerimientos realizados por autoridades jurisdiccionales, a efecto de defender los intereses del C5.

##### **Función básica 2.2:**

Asesorar jurídicamente a las Unidades Administrativas del C5 para la integración de los informes requeridos, por organismos protectores de Derechos Humanos, órganos de control interno y fiscalización.

##### **Función principal 3:**

Analizar los anteproyectos de disposiciones legales y proyectos normativos internos que sean necesarios para el adecuado funcionamiento del C5, mediante la opinión jurídica adecuada.

##### **Función básica 3.1:**

Revisar los anteproyectos de disposiciones legales que sean necesarios para el adecuado funcionamiento y operación del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México.

##### **Función básica 3.2:**

Revisar los proyectos normativos internos (lineamientos, reglamentos, circulares, protocolos de actuación y procedimientos operativos para la coordinación interinstitucional del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la

## **MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Ciudad de México.

### **Función básica 3.3:**

Revisar los proyectos de reforma a la normatividad interna del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México.

### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Contratos y Convenios**

### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Revisar los convenios, contratos y demás instrumentos jurídicos en los que intervenga el C5.

#### **Función básica 1.1:**

Revisar los proyectos de contratos, convenios y demás instrumentos jurídicos en materia de adquisición, arrendamientos y prestación de servicios, que sean remitidos a la dirección jurídica para su validación, verificando las atribuciones del C5 y demás normatividad que le sea aplicable.

#### **Función básica 1.2:**

Revisar toda adecuación a los convenios de colaboración y demás instrumentos jurídicos a celebrar con otros entes públicos y privados para su debida formalización.

#### **Función básica 1.3:**

Asesorar a las unidades administrativas del C5 que lo requieran, en la formulación de instrumentos jurídicos con otros entes públicos y privados.

#### **Función principal 2:**

Revisar la normatividad de los instrumentos jurídicos en lo que el C5 intervenga para su correcta aplicación.

#### **Función básica 2.1:**

Analizar 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.

#### **Función principal 3:**

Organizar el control e integración de los instrumentos jurídicos en que el C5 sea parte, garantizando su formalización y resguardo de manera ordenada.

---

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

#### **Función básica 3.1:**

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.

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Control y Seguimiento de Instrumentos Legales "A"**

**Enlace de Control y Seguimiento de Instrumentos Legales "B"**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Elaborar las adecuaciones de los proyectos de contratos y demás instrumentos jurídicos administrativos en los que el C5 sea parte o intervenga.

##### **Función básica 1.1:**

Verificar 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.

##### **Función básica 1.2:**

Proponer los proyectos de contratos y demás instrumentos jurídicos administrativos en los que el C5 sea parte o intervenga.

##### **Función principal 2:**

Integrar los expedientes de contratos, convenios y demás instrumentos jurídicos en los que el C5 sea parte o intervenga.

##### **Función básica 2.1:**

Reunir la documentación necesaria para integrar el expediente de los instrumentos jurídicos en los que el C5 sea parte o intervenga.

##### **Función básica 2.2:**

Llevar el registro y control de los instrumentos jurídicos-administrativo formalizados en los que el C5 interviene.

#### **Puesto:**

---

**Subdirección Contenciosa**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Atender y dar seguimiento respectivo de cada juicio o procedimiento de carácter judicial o administrativo en los que el C5, sus unidades administrativas o sus distintos órganos colegiados sean parte, mediante las acciones y emisión de opiniones correspondientes.

#### **Función básica 1.1:**

Representar legalmente al C5, en los asuntos de carácter penal, civil, laboral, administrativo y de amparo, en que sea parte o tenga interés jurídico, haciendo valer todos los medios de defensa, recursos y juicio de amparo.

#### **Función básica 1.2:**

Atender los asuntos que sean sometidos a su consideración por las unidades administrativas del C5, mediante la aplicación del marco normativo y dentro del ámbito de su competencia.

#### **Puesto:**

---

#### **Jefatura de Unidad Departamental de Asuntos Penales**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Elaborar y presentar la denuncia y/o querrela ante el Ministerio Público, que se realiza cuando se generan hechos constitutivos de delito que afectan los intereses Jurídico Patrimoniales del C5.

##### **Función básica 1.1:**

Analizar la legalidad de los proyectos de denuncia y/o querrela que se interpongan por el ámbito de su competencia ante la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México, o la Procuraduría General de la República, cuando se vean afectados los intereses Jurídicos del C5.

##### **Función básica 1.2:**

Elaborar el contenido de los escritos que se presenten ante la Representación Social, Órganos Jurisdiccionales y Autoridades Administrativas en los que sea parte el C5.

##### **Función básica 1.3:**

Integrar los requerimientos solicitados por la Representación Social a través del diseño de estrategias legales que salvaguarden los intereses del C5.

##### **Función principal 2:**

Desarrollar y organizar el seguimiento de las investigaciones, así como de los procesos penales donde el C5, tenga interés Jurídico, colaborando con la Representación Social.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 2.1:**

Atender las diligencias de los Procedimientos Jurisdiccionales, así como también dar el seguimiento a la secuela procesal de dichos procedimientos y a las investigaciones en Materia Penal, en donde el C5 sea parte.

#### **Función básica 2.2:**

Representar al C5, ante la Representación Social en los Procedimientos e Investigaciones en Materia Penal, a fin de salvaguardar sus intereses.

#### **Función básica 2.3:**

La elaboración de los recursos de impugnación mediante la evaluación jurídica para salvaguardar los intereses del C5.

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Representación y Defensa Jurídica "A"**

**Enlace de Representación y Defensa Jurídica "B"**

**Enlace de Representación y Defensa Jurídica "C"**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Apoyar en la implementación de los proyectos de denuncia y/o querrela ante el Ministerio Público, que se realiza cuando se generan hechos constitutivos de delito que afectan los intereses Jurídico Patrimoniales del C5.

##### **Función básica 1.1:**

Ratificar las denuncias y/o querrelas que se interpongan por el ámbito de su competencia ante la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México, o la Procuraduría General de la República, cuando se vean afectados los intereses Jurídicos del C5.

##### **Función básica 1.2:**

Presentar las denuncias y/o querrelas ante la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México, o en su caso la Procuraduría General de la República, cuando se vean afectados los intereses jurídicos del C5.

##### **Función básica 1.3:**

Dar seguimiento a los procesos penales e investigaciones donde el C5, tenga interés Jurídico.

##### **Función básica 1.4:**

Asesorar jurídicamente a las unidades administrativas del C5 en los requerimientos judiciales del fuero local y federal en Materia Penal.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de lo Contencioso**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Implementar la defensa jurídica que deba ser empleada en los juicios laborales, civiles, administrativos y de amparo en los que el C5 sea parte, por medio de la interposición de los actos jurídicos que procedan.

##### **Función básica 1.1:**

Instaurar la defensa jurídica del C5, mediante la elaboración de los escritos iniciales y de contestación de demanda en materia laboral, civil, administrativa y de amparo.

##### **Función básica 1.2:**

Defender los intereses jurídico-patrimoniales del C5 a través de la comparecencia ante las autoridades competentes del fuero local y federal en los asuntos laborales, civiles, administrativos y de amparo.

##### **Función básica 1.3:**

Atender cada uno de los juicios mediante la planeación de las estrategias de trabajo para el seguimiento de los juicios en materia laboral, civil, administrativa y de amparo en los que el C5 sea parte o tenga interés jurídico.

#### **Puesto:**

---

**Enlace de Seguimiento a Juicios Civiles y Administrativos**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Apoyar en la implementación de proyectos de acciones y/o defensas que proceden en los juicios y/o procedimientos en los que sea parte el C5.

##### **Función básica 1.1:**

Dar seguimiento 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.

##### **Función básica 1.2:**

Asesorar jurídicamente a las unidades administrativas del C5, en los requerimientos realizados por autoridades judiciales o administrativas del fuero local y federal.

##### **Función básica 1.3:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Acudir como representante legal del C5 a las audiencias y/o diligencias con motivo de los juicios laborales, civiles, administrativos y de amparo en los que sea parte.

#### **Puesto:**

---

**Dirección Ejecutiva de Contacto Ciudadano**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Desarrollar campañas de difusión y promoción de los diferentes medios de contacto del C5, para darlos a conocer a la ciudadanía y posicionarlos para su correcto uso en caso de emergencia.

##### **Función básica 1.1:**

Aprobar las campañas de difusión y promoción de los servicios que presta el C5 que estarán en las redes sociales, medios de comunicación y los demás nuevos medios.

##### **Función básica 1.2:**

Definir las estrategias para el adecuado monitoreo de medios electrónicos, en función de atender las necesidades de las y los usuarios finales.

##### **Función principal 2:**

Establecer la metodología analítica para identificar las áreas de oportunidad de los diferentes servicios de contacto del C5.

##### **Función básica 2.1:**

Aprobar 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 para que estos sean efectivos.

##### **Función básica 2.2:**

Mejorar las estrategias de Contacto Ciudadano con las áreas internas del C5 encargadas de la atención directa de la línea telefónica y medios remotos, mediante el análisis de los resultados.

##### **Función básica 2.3:**

Definir el lenguaje de interacción del C5, con los diferentes tipos de usuarios desde el inicio hasta la conclusión de los servicios, por medio de eficientes canales de comunicación.

##### **Función principal 3:**

Identificar las áreas de oportunidad de los diferentes servicios de contacto del C5, con las y

---

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

los ciudadanos a través del análisis de interacciones y seguidores de las cuentas oficiales de las redes sociales.

**Función básica 3.1:**

Estructurar los productos y estrategias de difusión y promoción, así como del monitoreo de medios electrónicos.

**Función básica 3.2:**

Instruir y aprobar la elaboración de campañas de concientización y de promoción, enfocadas en temas de seguridad y prevención por medio, de la creación de infografías, audios, videos, animaciones gráficas y cualquier producto multimedia dirigidos a las y los habitantes de la Ciudad de México.

**Función básica 3.3:**

Planear con la Coordinación Ejecutiva de Comunicación Social de la Jefatura de Gobierno, la correcta difusión de campañas de concientización y de promoción, enfocadas en temas de seguridad y prevención por medio de la creación de infografías, audios, videos, animaciones gráficas y cualquier producto multimedia dirigidos a las y los habitantes de la Ciudad de México.

**Función principal 4:**

Establecer las estrategias necesarias para estar en contacto directo con la Coordinación Ejecutiva de Comunicación Social de la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México y con los medios de comunicación masiva.

**Función básica 4.1:**

Definir junto con la Coordinación Ejecutiva de Comunicación Social de la Jefatura de Gobierno, las estrategias de difusión que coadyuven en el cumplimiento de los objetivos de la Dirección.

**Función básica 4.2:**

Promover de manera constante la relación y enlace entre el C5 y los medios masivos de comunicación.

**Función básica 4.3:**

Vigilar que las estrategias de enlace con los medios de comunicación sean efectivas, en función de que las y los ciudadanos reciban la atención e información de los servicios que ofrece el C5.

---

**Puesto:**

**Subdirección de Difusión**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Recabar información oficial de manera inmediata para ayudar en su difusión 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.

##### **Función básica 1.1:**

Recopilar información y datos necesarios a fin de mantener informada a la población de la Ciudad de México.

##### **Función básica 1.2:**

Supervisar el correcto uso de los medios de comunicación del C5.

##### **Función principal 2:**

Desarrollar estrategias de difusión para dar a conocer los servicios del C5, así como las vías de contacto.

##### **Función básica 2.1:**

Promover acciones pertinentes con la finalidad de que las redes sociales del C5 tengan un crecimiento en las consultas.

##### **Función básica 2.2:**

Diseñar programas de promoción encaminados a fomentar que las redes sociales del C5 sean consultadas por un mayor número de usuarios.

##### **Función básica 2.3:**

Diseñar los mecanismos de supervisión de las campañas de difusión.

#### **Puesto:**

---

##### **Jefatura de Unidad Departamental de Control de Información Ciudadana**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Recopilar información oficial para dirigirla a las y los usuarios de Redes Sociales.

##### **Función básica 1.1:**

Revisar contenidos de infografías, videos, animaciones gráficas y demás publicaciones para su difusión en las cuentas de redes sociales.

##### **Función básica 1.2:**

Difundir la información de los Órganos de la Administración Pública de la Ciudad de México

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

donde ofrezcan actividades recreativas a las y los habitantes de la Ciudad de México.

#### **Función básica 1.3:**

Actualizar la información de las campañas generadas en las cuentas de redes sociales para mantener vigente las infografías, spots, videos y animaciones gráficas.

#### **Función principal 2:**

Recibir las solicitudes de información de las y los usuarios de redes sociales y brindar la atención correspondiente.

#### **Función básica 2.1:**

Integrar información sobre programas sociales, periodos extraordinarios, suspensiones de servicio que ofrezcan los Órganos de la Administración Pública de la Ciudad de México a sus usuarios.

#### **Función básica 2.2:**

Recibir las solicitudes extraordinarias de información de los seguidores o usuarios de las cuentas de redes sociales para lograr atención correcta y oportuna.

#### **Función básica 2.3:**

Adecuar el lenguaje de interacción de las cuentas de redes sociales para ofrecer mensajes claros y adecuados que satisfagan las necesidades de cada usuario.

### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Diseño**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Aplicar el uso y diseño de las redes sociales para informar los incidentes de interés para la ciudadanía.

##### **Función básica 1.1:**

Recopilar información sobre incidentes en la ciudad para que se publique por medio de las redes sociales además de proporcionar información de temas de interés para la población, permanentemente.

##### **Función básica 1.2:**

Diseñar material visual para complementar la información que se publica en las redes sociales del C5.

##### **Función básica 1.3:**

Revisar la información que las dependencias envían para ser publicadas a fin de evitar

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

publicar información errónea.

#### **Función principal 2:**

Desarrollar estrategias de difusión para dar a conocer los servicios del C5, así como las vías de contacto.

#### **Función básica 2.1:**

Elaborar los mensajes, videos o material diverso con claridad, precisión y objetividad siguiendo las políticas para el caso establecidas, con la finalidad de que se mantenga la institucionalidad en cada publicación.

#### **Función básica 2.2:**

Elaborar material visual sobre temas de atención a emergencias, prevención y otros temas o material diverso con la finalidad de informar de forma más comprensible.

#### **Función básica 2.3:**

Diseñar formatos y moldes para ser incluidos en el material de texto, imagen y video con la finalidad de uniformar la imagen institucional del C5.

#### **Puesto:**

---

#### **Enlace de Diseño Creativo**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Diseñar material visual 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.

##### **Función básica 1.1:**

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.

##### **Función básica 1.2:**

Elaborar artes y materiales que se puedan utilizar para difundir información de interés para la ciudadanía y los visitantes de la Ciudad de México.

##### **Función básica 1.3:**

Enviar a la Jefatura de Unidad Departamental de Diseño, propuestas gráficas con temas de actualidad y de ayuda a la ciudadanía.

##### **Función básica 1.4:**



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Recabar información sobre incidentes en la ciudad para que se publique por medio de las redes sociales además de proporcionar información de temas de interés para la población.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento Interinstitucional**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Coordinar el trabajo interinstitucional con diversas dependencias y organismos encargados de la atención de emergencias a fin de canalizarlas de manera inmediata, los reportes ciudadanos recibidos a través de 911, el botón de auxilio y mediante las cámaras de vídeo vigilancia de la Ciudad de México.

##### **Función básica 1.1:**

Gestionar los reportes ciudadanos que llegan a través de los medios internos a las Instituciones correspondientes.

##### **Función básica 1.2:**

Revisar la información que se recibe de otras dependencias para que sea publicada, a fin de informar sobre atención a emergencias, situaciones de riesgo y otros.

##### **Función principal 2:**

Mantener contacto permanente con las instituciones encargadas de la protección civil, vialidad y seguridad pública de la Ciudad de México, con la finalidad de recabar información oficial, a fin de mantener informada a la población y visitantes de la Ciudad de México.

##### **Función básica 2.1:**

Alinear el contenido de los mensajes publicados con las campañas de difusión y la línea de acuerdo con la Coordinación de Comunicación Social de la Jefatura de Gobierno.

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Seguimiento Informativo Interinstitucional "A"**

**Enlace de Seguimiento Informativo Interinstitucional "B"**

**Enlace de Seguimiento Informativo Interinstitucional "C"**

#### **Funciones:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

### **Función principal 1:**

Monitorear la información que surja de las dependencias del Gobierno de la Ciudad de México en materia de protección civil, vialidad y seguridad pública para darla a conocer a la Ciudadanía.

### **Función básica 1.1:**

Detectar la información que generen las Dependencias del Gobierno de la Ciudad de México.

### **Función básica 1.2:**

Dar seguimiento a la información a través del monitoreo de medios de comunicación y la atención en redes sociales.

### **Función principal 2:**

Identificar hechos relevantes captados en el C5 para poder dar oportuno seguimiento y coordinación interinstitucional.

### **Función básica 2.1:**

Reportar de manera inmediata las emergencias que sucedan cotidianamente.

### **Función básica 2.2:**

Organizar la información de manera inmediata, a fin de canalizar los reportes de emergencias a las áreas correspondientes para su atención.

## **Puesto:**

---

### **Subdirección de Monitoreo Ciudadano**

### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Analizar la información transmitida por los medios de comunicación masiva para detectar de manera oportuna y permanente las necesidades de las y los ciudadanos en materia de emergencias responsabilidades ciudadanas y atención especializada.

#### **Función básica 1.1:**

Evaluar la información por cada medio de comunicación masiva para transmitirla a las áreas adscritas al C5 para su correspondiente atención.

#### **Función básica 1.2:**

Establecer el contacto con los responsables de los medios de comunicación para informarles la atención del reporte generado por el ciudadano.

#### **Función básica 1.3:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Supervisar el monitoreo de medios de comunicación masiva realizado por los puestos adscritos a la Subdirección para vigilar su correcto funcionamiento.

#### **Función básica 1.4:**

Establecer los canales de retroalimentación apropiados a través de la detección y análisis de las necesidades del Ciudadano con los encargados del Servicio de Atención a Llamadas de Emergencias, Servicio Público de Localización Telefónica C5, Servicio de Atención de Denuncia Anónima 089 y con los Centros de Control y Comando de la zona Norte, Sur, Oriente, Poniente y Centro con el fin de optimizar el flujo de información.

#### **Función principal 2:**

Organizar las dinámicas de respuesta por cada tema identificado en los medios de comunicación masiva.

#### **Función básica 2.1:**

Validar el flujo de la información producto de la reacción generada por las áreas de atención del Servicio Público de Localización Telefónica C5.

#### **Función básica 2.2:**

Identificar áreas de oportunidad en el seguimiento del ciclo que desata el levantamiento de un reporte ciudadano para diagnosticar y proponer soluciones que optimicen el proceso.

#### **Función básica 2.3:**

Desarrollar y realizar formas de monitoreo para optimizar la velocidad de la atención de los reportes ciudadanos.

### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Captación de Información de Fuentes Externas**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Analizar los materiales impresos con la finalidad de recabar toda la información referente a la atención brindada por el C5.

##### **Función básica 1.1:**

Actualizar diariamente el reporte de medios impresos.

##### **Función básica 1.2:**

Analizar los medios impresos los asuntos relacionados con la atención que se le otorga al ciudadano a través de los servicios del C5, así como los temas de interés.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función principal 2:**

Registrar las solicitudes de información o entrevistas por parte de los integrantes de los medios de comunicación.

#### **Función básica 2.1:**

Entregar las solicitudes de información o entrevistas por parte de los integrantes de los medios de comunicación a la Dirección Ejecutiva de Contacto Ciudadano.

#### **Función principal 3:**

Diseñar las respuestas para los usuarios finales a través de los medios impresos de comunicación.

#### **Función básica 3.1:**

Redactar las contestaciones dirigidas a los medios de comunicación impresos.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Captación de la Información Ciudadana**

#### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Establecer estrategias para un monitoreo de Radio, Televisión y Medios Electrónicos.

#### **Función básica 1.1:**

Obtener retroalimentación derivada del monitoreo de Radio, Televisión y medios electrónicos.

#### **Función básica 1.2:**

Planear la dinámica, distribución y carga de trabajo de los enlaces encargados del monitoreo de Radio, Televisión y medios electrónicos.

#### **Función básica 1.3:**

Validar los datos de los informes generados a partir del monitoreo.

#### **Función principal 2:**

Canalizar las necesidades de las y los ciudadanos en materia de emergencia a las áreas adscritas al C5 encargadas de la atención ciudadana que son detectadas a través del diagnóstico de la información que transmiten los medios de información masiva.

#### **Función básica 2.1:**

Autorizar las respuestas que se dan a las y los ciudadanos que requieren algún tipo de atención.

---

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Función básica 2.2:**

Sistematizar la información acerca de situaciones relevantes o de alta importancia detectadas en el monitoreo de Radio, Televisión y Medios Electrónicos.

**Función básica 2.3:**

Organizar las respuestas encaminadas a otorgar una atención óptima y eficaz del servicio.

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

## **PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

### **Listado de procesos y procedimientos**

**Proceso:**

Administración y operación de los servicios de atención ciudadana y llamadas de emergencia

**Procedimientos:**

1- Monitoreo de publicaciones en redes sociales acerca de incidentes, hechos o eventos que afectan a las personas que habitan en la Ciudad

2- Publicación de incidentes, hechos o eventos captados por la red de cámaras del C5, en redes sociales

**Proceso:**

Gestión jurídica

**Procedimientos:**

1- Elaboración y Revisión de Instrumentos Jurídicos

### **Descripción narrativa de procedimientos**

---

**Nombre del procedimiento 1:**

Monitoreo de publicaciones en redes sociales acerca de incidentes, hechos o eventos que afectan a las personas que habitan en la Ciudad

**Objetivo general:**

Monitorear en las redes sociales las solicitudes de atención ciudadana que publican los usuarios de redes sociales, medios de comunicación, líderes de opinión y reporteros urbanos, en relación a temas de seguridad, protección civil y servicios urbanos, para coordinar la atención a las mismas

**Vinculado al proceso:**

Administración y operación de los servicios de atención ciudadana y llamadas de emergencia

**Descripcion narrativa:**

---

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**No.** 1 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Difusión

**Actividad:** Establece los criterios para que la Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento Interinstitucional realice el monitoreo de redes sociales, con la finalidad de captar emergencias que acontecen en la Ciudad de México

---

**No.** 2 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento Interinstitucional

**Actividad:** Instruye al Enlace de Seguimiento Informativo Interinstitucional para que busque, capte y canalice de manera inmediata las emergencias que acontecen en la Ciudad de México y que se reportan en las Redes Sociales

---

**No.** 3 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Seguimiento Informativo Interinstitucional "A"

**Actividad:** Detecta e informa a la Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento Interinstitucional sobre las solicitudes de apoyo de unidades y/o elementos de emergencia, seguridad o servicios urbanos, publicados en redes sociales

---

**No.** 4 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento Interinstitucional

**Actividad:** Recibe y revisa que las solicitudes se encuentren en el catálogo de motivos del C5

---

**No.** 5

**Condicional:** ¿La solicitud se encuentra en el catálogo de motivos?

---

**No.** 6 **Tiempo:** 1 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento Interinstitucional

**Actividad:** Instruye al Enlace de Seguimiento Informativo Interinstitucional, indicar al usuario el órgano de la Administración Pública de la CDMX responsable de la atención

**No.** 7 **Tiempo:** 1 Minuto(s) **Salto actividad:** 12

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Seguimiento Informativo Interinstitucional "A"

**Actividad:** Responde al usuario y menciona el órgano de la Administración Pública de la CDMX responsable de la atención

**No.** 8 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento Interinstitucional

**Actividad:** Instruye al Enlace de Seguimiento Informativo Interinstitucional, enviar el reporte al despachador del C5

**No.** 9 **Tiempo:** 11 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Seguimiento Informativo Interinstitucional "A"

**Actividad:** Envía el reporte con la ubicación y el motivo al despachador del C5 y solicita el número de folio asignado, los servicios de emergencias que acuden al lugar o que toman conocimiento del hecho y en su caso, el C2 responsable de coordinar la emergencia

**No.** 10 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Seguimiento Informativo Interinstitucional "A"

**Actividad:** Informa de la situación a la Subdirección de Difusión, a la Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento Interinstitucional y a la Jefatura de Unidad Departamental de Control de Información Ciudadana



---

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**No.** 11      **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento Interinstitucional

**Actividad:** Responde al usuario el estatus de su solicitud, a través de la misma red social por la que ingresó el reporte, e informa al usuario el número de la unidad o unidades de apoyo que se aproximan o que ya se encuentran en el lugar

---

**No.** 12

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 28 Minuto(s)

**Aspectos a considerar:**

1. Se entiende por catálogo de motivos, el instrumento que sirve para clasificar los tipos de incidentes de emergencia que más acontecen en la Ciudad de México.
  2. Las solicitudes ingresan a través de:
    - Mensaje directo a redes sociales del C5
    - Por una mención al C5 en alguna publicación
    - Por detección del Enlace de Seguimiento Informativo Interinstitucional en alguna publicación.
  3. 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.
  4. Se entiende por despachador al personal de la Secretaría de Seguridad Pública, Procuraduría General de Justicia, Secretaría de 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.
- 

**Nombre del procedimiento 2:**

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, sobre eventos que impacten a la ciudadanía captados por medio de la red de cámaras del Centro de Comando, Control, Computo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México

**Vinculado al proceso:**

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Administración y operación de los servicios de atención ciudadana y llamadas de emergencia

### Descripcion narrativa:

---

**No.** 1 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Difusión

**Actividad:** Solicita información acerca de eventos relevantes que estén sucediendo en la ciudad y sea importante difundir a la Ciudadanía

---

**No.** 2 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Difusión

**Actividad:** Recibe la información por parte del personal técnico operativo con una breve descripción del evento, su localización y una imagen de la cámara en caso de estar disponible

---

**No.** 3 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Difusión

**Actividad:** Establece los criterios para la publicación de la información y los instruye a la Jefatura de Unidad Departamental Seguimiento Interinstitucional o Jefatura de Unidad Departamental de Control de Información Ciudadana y a los Enlaces de Seguimiento Informativo Interinstitucional

---

**No.** 4 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento Interinstitucional

**Actividad:** Recibe, revisa y clasifica la información enviada por el personal encargado del monitoreo de la red de cámaras

---

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**No.** 5

**Condiciona**l: ¿El contenido enviado para difusión por el personal operativo de C5 es un vídeo?

---

**No.** 6 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** De estructura

**A**ctor: Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento Interinstitucional

**A**ctividad: Envía al Enlace de Seguimiento Informativo Interinstitucional la información remitida

---

**No.** 7 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

**Salto actividad:** 17

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**A**ctor: Enlace de Seguimiento Informativo Interinstitucional "A"

**A**ctividad: Publica en las redes sociales del C5

---

**No.** 8 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** De estructura

**A**ctor: Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento Interinstitucional

**A**ctividad: Envía el archivo de video a la Jefatura de Unidad Departamental de Diseño

---

**No.** 9 **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**A**ctor: Jefatura de Unidad Departamental de Diseño

**A**ctividad: Recibe el archivo de video y lo edita para difundir entre a la Ciudadanía, como medio de prevención

---

**No.** 10 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**A**ctor: Jefatura de Unidad Departamental de Diseño

**A**ctividad: Envía al Enlace de Diseño el video editado y el guion de la narración

---

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

---

**No.** 11      **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Diseño Creativo

**Actividad:** Recibe el video editado y el guion de la narración y realiza una grabación concreta de los sucesos del vídeo

---

**No.** 12      **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Diseño Creativo

**Actividad:** Inserta la narración grabada en el vídeo guardando una nueva versión del mismo

---

**No.** 13      **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Diseño Creativo

**Actividad:** Envía la nueva versión del vídeo a la Jefatura de Unidad Departamental de Diseño

---

**No.** 14      **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Diseño

**Actividad:** Recibe y envía la nueva versión del vídeo para revisión a la Subdirección de Difusión

---

**No.** 15      **Tiempo:** 25 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Difusión

**Actividad:** Recibe y valida la edición del vídeo y envía a la Dirección Ejecutiva de Contacto Ciudadano para su aprobación final

---

**No.** 16      **Tiempo:** 22 Minuto(s)

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección Ejecutiva de Contacto Ciudadano

**Actividad:** Aprueba el video y lo envía al Enlace de Seguimiento Informativo Interinstitucional para su publicación

---

**No.** 17      **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Seguimiento Informativo Interinstitucional "A"

**Actividad:** Publica en las redes sociales el video aprobado

---

**No.** 18

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 3 Hora(s)

**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 dos Jefaturas de Unidad Departamental; la Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento Interinstitucional y la Jefatura de Unidad Departamental de 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 Personal Técnico Operativo es personal comisionado por la Secretaría de Seguridad Pública (Despachador) y se encarga del monitoreo de la red de cámaras del C5.

3. El material que se publica en las redes sociales, puede ser una imagen, un Gift (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.

4. El seguimiento a las publicaciones realizadas se realiza de conformidad con el procedimiento "Monitoreo de publicaciones en redes sociales acerca de incidentes, hechos o eventos que afectan a las personas que habitan en la Ciudad"

5. Las redes sociales del Centro son:

Facebook: C5 CDMX  
Locatel CDMX

Twitter: @C5\_CDMX  
@locatel\_mx

YouTube: C5 CDMX

Instagram: C5 CDMX  
locatelcdmx

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Nombre del procedimiento 3:**

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

**Vinculado al proceso:**

Gestión jurídica

**Descripción narrativa:**

---

**No.** 1 **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección Jurídica

**Actividad:** Recibe el oficio de la Dirección de Vinculación, mediante el cual remite solicitud de elaboración o proyecto de instrumento para su revisión y turna proyecto de instrumento a la Subdirección Consultiva

---

**No.** 2 **Tiempo:** 5 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección Consultiva

**Actividad:** Recibe el proyecto de instrumento, revisa y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Contratos y Convenios para que en su caso se realice las adecuaciones necesarias al mismo, a fin de que se encuentre acorde con la normatividad aplicable y competencia del C5

---

**No.** 3 **Tiempo:** 5 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Contratos y Convenios

**Actividad:** Realiza las adecuaciones necesarias al instrumento y remite el proyecto Subdirección Consultiva

---

**No.** 4 **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección Consultiva

**Actividad:** Revisa nuevamente, verifica cumplimiento normativo y remite proyecto a la Dirección Jurídica

---

**No.** 5 **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección Jurídica

**Actividad:** Remite vía oficio a la Dirección de Vinculación el proyecto de instrumento con las adecuaciones realizadas

---

**No.** 6 **Tiempo:** 2 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Vinculación

**Actividad:** Acuerda propuesta de instrumento con el ente público o privado con quien celebrará firma y remite a la Dirección Jurídica para revisión y en su caso aprobación del proyecto de instrumento con las propuestas, cambios u observaciones que la otra parte, en su caso, haya realizado

---

**No.** 7 **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección Jurídica

**Actividad:** Recibe oficio con el proyecto de instrumento. Turna a la Subdirección Consultiva

---

**No.** 8 **Tiempo:** 5 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección Consultiva

**Actividad:** Recibe proyecto de instrumento y procede a su revisión y adecuación

---

**No.** 9

**MANUAL ADMINISTRATIVO  
CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,  
COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE  
LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Condicional:** ¿El proyecto está acorde con la normatividad que regula al C5?

**No.** 10      **Tiempo:** 5 Segundo(s)      **Salto actividad:** 3

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección Consultiva

**Actividad:** Realiza las observaciones y/o adecuaciones necesarias

**No.** 11      **Tiempo:** 1 Dia(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección Consultiva

**Actividad:** Turna a la Dirección Jurídica para validación

**No.** 12      **Tiempo:** 5 Dia(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección Jurídica

**Actividad:** Procede a la validación del instrumento jurídico

**No.** 13

**Condicional:** ¿El proyecto queda validado?

**No.** 14      **Tiempo:** 1 Dia(s) hábile(s)      **Salto actividad:** 6

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección Jurídica

**Actividad:** Remite a la Dirección de Vinculación a efecto de que acuerde las modificaciones pertinentes al proyecto de instrumento de mérito, con el ente a convenir

**No.** 15      **Tiempo:** 1 Dia(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección Jurídica

**Actividad:** Remite a la Dirección de Vinculación oficio con dos tantos originales del



## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

instrumento jurídico para que proceda a requerir la firma de los representantes del ente público o privado con quien celebra

---

**No.** 16      **Tiempo:** 2 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Vinculación

**Actividad:** Remite al ente público o privado con quien se celebra el instrumento para firma de quienes intervienen en el mismo

---

**No.** 17      **Tiempo:** 10 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Contratos y Convenios

**Actividad:** Procede a recabar las firmas de los servidores públicos del C5 que intervienen en el mismo y resguarda un tanto original, remitiendo otro tanto original a la Dirección Jurídica

---

**No.** 18      **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Control y Seguimiento de Instrumentos Legales "A"

**Actividad:** Archiva y relaciona el instrumento jurídico respectivo

---

**No.** 19

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 46 Día(s) hábile(s)

**Aspectos a considerar:**

1. El tiempo del proceso de revisión puede variar, en razón del tiempo que tome el análisis, procesos administrativos y normativos de los entes externos con los que se realice la vinculación y/o coordinación.
2. El Enlace de Control y Seguimiento de Instrumentos Legales "B", participa en la actividad 18

# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

### Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica

## Descripción de puestos

### **Puesto:**

---

Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica

### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Implementar canales de comunicación que permitan atender las necesidades de información, orientación y captura de reportes de los usuarios que consultan a la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL), a través de estrategias que establezcan lineamientos, políticas, servicios y planes de trabajo.

#### **Función básica 1.1:**

Definir las estrategias para la atención a través del teléfono y plataformas digitales en materia de información sobre instituciones, programas sociales, trámites y servicios del Gobierno de la Ciudad de México, captura de reportes, quejas y denuncias, localización de personas extraviadas y vehículos desaparecidos, así como de la orientación en los servicios especializados de medicina, psicología y asesoría jurídica.

#### **Función básica 1.2:**

Impulsar la celebración de convenios de colaboración interinstitucional con Órganos de la Administración Pública de la CDMX, Instituciones Públicas y Privadas que permitan una comunicación directa y el intercambio de información, para satisfacer las necesidades de información y servicios de los usuarios.

#### **Función básica 1.3:**

Coordinar planes de trabajo que permitan una mejora continua de las herramientas tecnológicas y los servicios de información y orientación que proporciona la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

#### **Función básica 1.4:**

Dirigir la promoción y difusión de los servicios que presta la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL) para que los usuarios de la CDMX conozcan los medios por donde pueden recibir información y orientación.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Puesto:**

---

**Subdirección de Innovación de Estrategias de Atención a la Ciudadanía**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Desarrollar estrategias de atención a la ciudadanía que permitan satisfacer las necesidades de información, orientación y captura de reportes de los usuarios a través de la innovación de procedimientos, servicios y herramientas tecnológicas.

##### **Función básica 1.1:**

Analizar los procedimientos de los servicios de atención a la ciudadanía que ofrece la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL), para desarrollar propuestas de nuevas herramientas tecnológicas y ajustes en procedimientos que faciliten la interacción de los agentes telefónicos con el usuario.

##### **Función básica 1.2:**

Identificar las demandas de información y orientación de la ciudadanía en las diferentes épocas del año para el diseño de estrategias que cubran las necesidades de atención de los usuarios.

##### **Función básica 1.3:**

Diseñar modelos de evaluación de atención a la ciudadanía que permitan conocer el cumplimiento de los procedimientos establecidos e innovar los servicios que ofrece la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Evaluación de Controles de Atención Ciudadana**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Procesar la información de los parámetros de evaluación, mediante las herramientas de calidad y registrar los estándares de actuación y metas establecidas.

##### **Función básica 1.1:**

Analizar los resultados de las incidencias de las diversas áreas que integran que el centro de contacto telefónico.

##### **Función principal 2:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Proponer las áreas de mejora y/o los ajustes correspondientes, a fin de mejorar la atención a los usuarios del centro de contacto.

#### **Función básica 2.1:**

Identificar los protocolos de atención en materia de servicios informativos que permitan el diseño de estrategias que tiendan a atender con mayor fluidez aún en el incremento de los mismos, ya sea por demanda o por incorporación de servicios de información.

#### **Función básica 2.2:**

Identificar las necesidades de información y orientación para los usuarios de cada una de las líneas del centro de contacto para la elaboración del procedimiento específico de atención para los usuarios de las líneas de atención.

#### **Puesto:**

---

##### **Coordinación de Servicios Territoriales**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Coordinar al personal de rastreo para la atención de solicitudes de información, orientación y localización de personas ausentes durante el desarrollo de eventos masivos organizados por el Gobierno de la Ciudad de México.

##### **Función básica 1.1:**

Programar a los equipos de rastreo que participarán en cada evento masivo para que cuenten con la información y material necesario para la atención al usuario asistente, determinando las líneas de autoridad y los instrumentos de control que se utilizarán durante cada evento.

##### **Función básica 1.2:**

Supervisar la instalación de módulos de atención en puntos estratégicos que permitan atender a los usuarios que requieran información, orientación y/o localización de personas ausentes durante el desarrollo del evento masivo.

##### **Función básica 1.3:**

Establecer enlaces de comunicación con Órganos de la Administración Pública de la Ciudad de México e Instituciones Privadas con el fin de implementar procedimientos para la localización de personas ausentes durante eventos masivos que determine la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

#### **Puesto:**

---

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Enlace de Atención de Servicios Territoriales**

##### **Funciones:**

###### **Función principal 1:**

Organizar el operativo de rastreo para satisfacer las necesidades de información y localización de personas ausentes, de los usuarios que soliciten atención durante los eventos masivos.

###### **Función básica 1.1:**

Revisar que el personal operativo se encuentre en el cuadrante, ubicación y/o módulo que le fue asignado durante el evento masivo para lograr cubrir las necesidades del usuario en todas las ubicaciones estratégicas.

###### **Función básica 1.2:**

Comunicar al personal operativo las características físicas de las personas ausentes durante los eventos masivos para realizar la búsqueda en los diferentes cuadrantes.

###### **Función básica 1.3:**

Compilar los reportes de servicio y atención a personas ausentes que ofreció la Coordinación de Servicios Territoriales durante el evento masivo para la Dirección General.

##### **Puesto:**

---

#### **Enlace de Coordinación de Servicios Territoriales**

##### **Funciones:**

###### **Función principal 1:**

Obtener la información, características y acreditaciones de los eventos masivos que cubre la Coordinación de Servicios Territoriales que permita identificar los elementos necesarios para la organización del personal de rastreo que ofrece atención en la localización de personas ausentes.

###### **Función básica 1.1:**

Gestionar las acreditaciones de acceso y ubicaciones de los módulos de atención donde se ubicará el personal de rastreo de la Coordinación de Servicios Territoriales.

###### **Función básica 1.2:**

Notificar al personal de rastreo sobre las características de los eventos masivos a los que deben asistir y las medidas que determinó el organizador para poder cubrir las necesidades del usuario.

###### **Función básica 1.3:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Analizar aforo, ubicación, transporte, duración, organizador y características especiales de los eventos en los que ofrece atención la Coordinación de Servicios Territoriales para la ubicación y asignación de personal de rastreo durante los eventos masivos.

#### **Puesto:**

---

**Enlace de Logística de Servicios Territoriales**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Proporcionar el conjunto de materiales necesarios para que la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL) pueda ofrecer atención al usuario en un evento masivo organizado por el Gobierno de la Ciudad de México.

##### **Función básica 1.1:**

Solicitar las herramientas necesarias para que la Coordinación de Servicios Territoriales pueda instalar módulos de atención en los eventos masivo organizados por el Gobierno de la Ciudad de México.

##### **Función básica 1.2:**

Instalar los módulos de atención al usuario en los eventos masivos que atiende la Coordinación de Servicios Territoriales para que el personal operativo pueda ofrecer información, orientación y rastreo de personas ausentes.

##### **Función básica 1.3:**

Desmontar los módulos que fueron ocupados durante los eventos masivos que atendió la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica, para salvaguardar los recursos materiales que fueron asignados a la Coordinación de Servicios Territoriales.

#### **Puesto:**

---

**Dirección de Información y Trámites**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Determinar estrategias operativas que den cumplimiento a las funciones informativas y de orientación de la Dirección de Información y Trámites, en apego y cumplimiento a las políticas y lineamientos establecidos por la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 1.1:**

Definir procedimientos y controles para cada uno de los programas de atención telefónica y nuevos servicios que ofrece la Dirección de Información y Trámites con el propósito de que sean cumplidos en apego a las funciones informativas y de orientación de la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

#### **Función básica 1.2:**

Coordinar la recopilación cuantitativa de servicios ofrecidos por parte de la Dirección de Información y Trámites para el análisis y toma de decisiones de la Dirección General.

#### **Función básica 1.3:**

Administrar al personal para cubrir la demanda ciudadana en los distintos turnos operativos de la Dirección de Información y Trámites, las 24 horas del día, los 365 días del año.

#### **Puesto:**

---

#### **Subdirección de Mejoras del Servicio**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Diseñar estrategias que permitan fortalecer el servicio y atención que ofrecen los agentes telefónicos de la Dirección de Información y Trámites con el objetivo de lograr una mejora continua y generar una cultura de mejores prácticas.

##### **Función básica 1.1:**

Inspeccionar que la atención en las llamadas telefónicas se base en un servicio de mejora continua a través del cumplimiento de los procedimientos, lineamientos y atribuciones que deben cumplir los agentes telefónicos de la Dirección de Información y Trámites.

##### **Función básica 1.2:**

Diseñar acciones preventivas y correctivas para erradicar fallas y errores en las interacciones que llevan a cabo los agentes telefónicos de la Dirección de Información y Trámites.

##### **Función básica 1.3:**

Asegurar que se dé un seguimiento adecuado a los usuarios que recibieron un servicio insatisfactorio por parte de los agentes telefónicos de la Dirección de Información y Trámites para garantizar una atención individual y especializada a su inquietud o queja.

##### **Función básica 1.4:**

Verificar que las áreas de oportunidad reforzadas en los agentes telefónicos sean aplicadas en las interacciones telefónicas y lleven un seguimiento periódico con el objetivo de desarrollar y mejorar el servicio de ofrecen los colaboradores de la Dirección de

# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

Información y Trámites.

### **Puesto:**

---

#### **Enlace de Sistematización de Quejas**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Establecer un enlace entre el área operativa y el área de recopilación y seguimiento de quejas para captar y dar seguimiento a las inquietudes que los usuarios puedan tener y deriven en un servicio insatisfactorio.

##### **Función básica 1.1:**

Monitorear las llamadas de atención de los agentes telefónicos de la Dirección de Información y Trámites con el propósito de elaborar fichas de evaluación del servicio ofrecido en línea.

##### **Función básica 1.2:**

Realizar comparativos de productividad de la Dirección de Información y Trámites para medir su desempeño y niveles de atención en línea.

##### **Función básica 1.3:**

Identificar las áreas de oportunidad específicas que tengan los asesores telefónicos de la Dirección de Información y Trámites para la detección de necesidades de capacitación por parte de la Jefatura de Unidad Departamental de la Recopilación y Seguimiento de Quejas.

### **Puesto:**

---

#### **Jefatura de Unidad Departamental de Recopilación y Seguimiento de Quejas**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Supervisar el seguimiento a las quejas que recibe la Dirección de Información y Trámites para atender las inquietudes que los usuarios puedan tener y deriven en un servicio insatisfactorio con el objetivo de ofrecer una atención correcta al usuario en apego a los procedimientos establecidos por la Dirección de Información y Trámites.

##### **Función básica 1.1:**

Revisar las interacciones de los agentes telefónicos de la Dirección de Información y Trámites que derivaron en queja y los elementos que provocaron la insatisfacción del



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

usuario para su seguimiento.

#### **Función básica 1.2:**

Programar el monitoreo de llamadas de los agentes telefónicos de la Dirección de Información y Trámites para verificar que el servicio y atención que recibe el usuario cumpla con los procedimientos, lineamientos y políticas establecidas por la Dirección de Información y Trámites.

#### **Función básica 1.3:**

Ejecutar las acciones preventivas y correctivas establecidas por la Subdirección de Mejora Continua para erradicar fallas de información y/o orientación por parte de los agentes telefónicos de la Dirección de Información y Trámites.

#### **Puesto:**

---

**Subdirección de Servicio, Información y Trámites**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Administrar el contenido informativo y trámites que se encuentran en el Sistema de Registro de Información (SIRILO), página de internet y plataformas tecnológicas con las que opera la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL) para la atención a los usuarios.

##### **Función básica 1.1:**

Elaborar planes de trabajo con la información que brindan los Órganos de la Administración Pública para que sean consultados por los usuarios a través de los agentes telefónicos con el fin de transmitir en las diferentes plataformas de comunicación que ofrece la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

##### **Función básica 1.2:**

Validar la información y trámites que proporcionan los agentes telefónicos de la Dirección de Información y Trámites con el objetivo de homogeneizar el servicio en todos los turnos y en todas las interacciones.

##### **Función básica 1.3:**

Diseñar estrategias de comunicación efectiva que satisfagan las necesidades de diferentes usuarios que utilizan los servicios de la Dirección de Información y Trámites para su atención a través de las diferentes plataformas informativas que ofrece la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Puesto:**

---

#### **Enlace de Identificación y Procesamiento de Información**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Procesar la información sobre instituciones, programas, jornadas, campañas, trámites, servicios y eventos que utilizan los agentes telefónicos para ofrecer atención a los usuarios que consultan a la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

##### **Función básica 1.1:**

Registrar instituciones, programas, jornadas, campañas, trámites, servicios y eventos en el Sistema de Registro de Información LOCATEL (SIRILO) para que puedan ser consultados y codificados los servicios otorgados por los operadores telefónicos durante la interacción con el usuario.

##### **Función básica 1.2:**

Adecuar la información y trámites para que se encuentre resumida y en un lenguaje sencillo y comprensible para los usuarios y permita facilitar la interacción con el operador telefónico.

##### **Función básica 1.3:**

Monitorear las actualizaciones en trámites y servicios de los Órganos de la Administración Pública de la Ciudad de México para identificar los cambios necesarios a la información contenida en el Sistema de Registro de Información LOCATEL (SIRILO).

#### **Puesto:**

---

#### **Jefatura de Unidad Departamental de Servicio de Información**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Supervisar que los operadores telefónicos que ofrecen el servicio informativo conozcan las herramientas, sistemas e información necesarios que utilizan para ofrecer atención al usuario con el objetivo de que informen y orienten en apego a las atribuciones, políticas y lineamientos de la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

##### **Función básica 1.1:**

Capacitar a los operadores telefónicos sobre la información, herramientas y sistemas que son utilizados para ofrecer atención al usuario en solicitudes de información de

## **MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

instituciones, programas, jornadas, campañas, servicios y eventos instituciones, programas, eventos, jornadas de la Administración Pública de la Ciudad de México, así como las transferencias de llamadas a los servicios de localización y servicios integrales.

### **Función básica 1.2:**

Comunicar las actualizaciones de procedimientos, información y lineamientos de atención establecidas por la Dirección de Información y Trámites para su aplicación y/o actualización de información de instituciones, programas, eventos, jornadas de la Administración Pública de la Ciudad de México.

### **Función básica 1.3:**

Ejecutar los procedimientos de atención establecidos por la Dirección de Información y Trámites para proporcionar información sobre solicitudes de información de instituciones, programas, eventos, jornadas de la Administración Pública de la Ciudad de México.

### **Función básica 1.4:**

Organizar la distribución de cargas de trabajo de los operadores telefónicos que ofrecen servicios informativos, para evitar tiempos de espera del usuario, conforme a los lineamientos que establezca la Dirección de Información y Trámites.

### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Servicio de Trámites**

### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Supervisar que los operadores telefónicos que ofrecen el servicio de trámites conozcan la información, herramientas y sistemas necesarios que utilizan para ofrecer atención al usuario con el objetivo de que informen y orienten en apego a las atribuciones, políticas y lineamientos de la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

#### **Función básica 1.1:**

Capacitar a los operadores telefónicos sobre la información, herramientas y sistemas que son utilizados para ofrecer atención al usuario en los programas de atención a trámites.

#### **Función básica 1.2:**

Comunicar las actualizaciones de procedimientos, información y lineamientos de atención establecidas por la Dirección de Información y Trámites para su aplicación y/o actualización en los programas de atención a trámites.

#### **Función básica 1.3:**

Ejecutar los procedimientos de atención establecidos por la Dirección de Información y

## **MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Trámites para proporcionar información sobre los trámites y servicios que brinda la Administración Pública de la Ciudad de México.

### **Función básica 1.4:**

Organizar la distribución de cargas de trabajo de los operadores telefónicos que ofrecen atención a trámites, para evitar tiempos de espera del usuario, conforme a los lineamientos que establezca la Dirección de Información y Trámites.

### **Puesto:**

---

**Dirección de Localización y Servicios Integrales**

### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Estructurar procedimientos de atención telefónica, a través de la implementación de modelos de interacción que cumplan con las necesidades de información solicitadas por el usuario, en materia de personas extraviadas, vehículos desaparecidos y orientación médica, jurídica y psicológica.

#### **Función básica 1.1:**

Coordinar al interior de la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL) y de manera interinstitucional, las acciones tendientes a brindar a la población vía telefónica, información sobre personas extraviadas, accidentadas o detenidas, reportadas por diversas instituciones hospitalarias, asistenciales, administrativas y judiciales de la Ciudad de México, así como vehículos abandonados o localizados en los depósitos del Gobierno de la Ciudad de México.

#### **Función básica 1.2:**

Determinar los modelos de interacción telefónica que utiliza la operación de la Dirección de Localización y Servicios Integrales, para ofrecer una atención al usuario.

#### **Función básica 1.3:**

Administrar al personal para cubrir la demanda ciudadana en los distintos turnos operativos de la Dirección de Localización y Servicios Integrales, las 24 horas del día, los 365 días del año.

### **Puesto:**

---

**Subdirección de Localización Telefónica**

### **Funciones:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función principal 1:**

Desarrollar esquemas de atención de los servicios que proporciona la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL), en materia de captura de reportes para la localización de personas extraviadas y vehículos desaparecidos.

#### **Función básica 1.1:**

Vigilar la debida aplicación de las políticas y lineamientos de la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL), en la captura de reportes para la localización de personas extraviadas y vehículos desaparecidos.

#### **Función básica 1.2:**

Implementar procedimientos y controles de captura de reportes para la localización de personas extraviadas y vehículos desaparecidos y de nuevos servicios que ofrezca las Subdirección de Servicios Integrales.

#### **Función básica 1.3:**

Elaborar informes de actividad y control en materia reportes de localización de personas extraviadas y vehículos desaparecidos para ser presentados a la Dirección de Localización y Servicios Integrales a fin de determinar áreas de oportunidad que garanticen la consolidación permanente de los servicios que ofrece la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

#### **Función básica 1.4:**

Analizar el cumplimiento de procedimientos de atención telefónica en captura de reportes para la localización de personas extraviadas y vehículos desaparecidos por parte de los agentes telefónicos para proponer el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas y crear nuevas competencias en los equipos de trabajo.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Localización de Personas Extraviadas**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Implementar estrategias para garantizar la captura de reportes y búsquedas efectuadas en el Sistema de Registro de Información de LOCATEL en materia de personas extraviadas y desaparecidos.

##### **Función básica 1.1:**

Informar los resultados obtenidos en materia de personas extraviadas con la finalidad de elaborar los reportes correspondientes que permitan tener los elementos de decisión que aseguren la mejora continua en los servicios.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 1.2:**

Supervisar que el monitoreo de atención del servicio en la línea telefónica en materia de personas extraviadas, se lleve a cabo conforme a los protocolos establecidos por la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

#### **Función básica 1.3:**

Difundir las políticas y lineamientos de la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL) y su aplicación a los programas de atención telefónica en la prestación de servicios a la ciudadanía en materia de personas extraviadas.

#### **Puesto:**

---

##### **Enlace de Reportes de Personas Extraviadas**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Supervisar que la captura de los reportes de personas extraviadas se lleve de acuerdo con los procedimientos establecidos y que se realice la búsqueda de coincidencias en las bases de datos.

##### **Función básica 1.1:**

Ejecutar los procedimientos relativos a la localización de personas extraviadas en materia de captación de reportes de personas extraviadas.

##### **Función básica 1.2:**

Verificar que las actividades de captación de reportes y búsqueda de coincidencias se realicen conforme a los procedimientos establecidos.

##### **Función básica 1.3:**

Aplicar los procedimientos relativos al ingreso de personas a instituciones que deban ser revisados en las bases de datos.

##### **Función básica 1.4:**

Verificar que el ingreso de información de instituciones se esté realizando conforme al procedimiento establecido y, en su caso, hacer del conocimiento del área superior si hay alguna anomalía.

#### **Puesto:**

---

##### **Enlace de Seguimiento de Personas Extraviadas**

#### **Funciones:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función principal 1:**

Monitorear que el seguimiento de reportes de personas extraviadas se lleve a cabo de acuerdo con los procedimientos establecidos y que la búsqueda de coincidencias en las bases de datos se realice periódicamente.

#### **Función básica 1.1:**

Verificar que la notificación de coincidencias a los usuarios se mantenga de forma permanente y de conformidad con los procedimientos establecidos.

#### **Función básica 1.2:**

Ejecutar los procedimientos relativos a la notificación de coincidencias de conformidad con el procedimiento establecido.

#### **Función básica 1.3:**

Vigilar que las notificaciones sean realizadas de acuerdo con el procedimiento establecido y, en su caso, hacer del conocimiento del área superior si hay alguna anomalía.

#### **Función básica 1.4:**

Vigilar que las actividades de seguimiento se realicen conforme a los procedimientos de atención plenamente establecidos.

#### **Puesto:**

---

#### **Jefatura de Unidad Departamental de Localización de Vehículos Reportados**

#### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Implementar estrategias para realizar la captura de reportes y búsquedas efectuadas en el Sistema de Registro de Información de LOCATEL, en materia de vehículos desaparecidos.

#### **Función básica 1.1:**

Informar los resultados obtenidos en materia de vehículos desaparecidos con la finalidad de elaborar los reportes correspondientes que permitan tener los elementos de decisión que aseguren la mejora continua en los servicios.

#### **Función básica 1.2:**

Supervisar que el monitoreo de atención del servicio en la línea telefónica en materia de vehículos desaparecidos, se lleve a cabo conforme a los protocolos establecidos por la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

#### **Función básica 1.3:**

Difundir las políticas y lineamientos de la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL) y su aplicación a los programas de atención telefónica

## **MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

en la prestación de servicios a la ciudadanía en materia de vehículos desaparecidos.

### **Puesto:**

---

#### **Enlace de Reportes Vehiculares**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Supervisar que la captura de los reportes de vehículos desaparecidos se lleve a cabo de acuerdo con los procedimientos establecidos y que la búsqueda de coincidencias en las bases de datos se realice permanentemente.

##### **Función básica 1.1:**

Ejecutar los procedimientos relativos a la localización de vehículos desaparecidos en materia de captación de reportes de vehículo desaparecido.

##### **Función básica 1.2:**

Vigilar que las actividades de captación de reportes y búsqueda de vehículos desaparecidos se realicen conforme a los procedimientos establecidos.

##### **Función básica 1.3:**

Informar los procedimientos relativos a vehículos remitidos a depósitos vehiculares para dar a conocer requisitos y costos que debe cubrir el usuario en caso de localizar una coincidencia en el sistema.

### **Puesto:**

---

#### **Enlace de Seguimiento de Vehiculos Reportados**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Monitorear que el seguimiento de reportes de vehículos desaparecidos se lleve de acuerdo a los procedimientos establecidos y que la búsqueda de coincidencias en las bases de datos se realice permanentemente.

##### **Función básica 1.1:**

Verificar que la notificación de coincidencias a los usuarios se mantenga de forma permanente y de conformidad con los procedimientos establecidos.

##### **Función básica 1.2:**

Ejecutar los procedimientos relativos a la notificación de coincidencias vehículos



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

desaparecidos de conformidad con el procedimiento establecido.

#### **Función básica 1.3:**

Vigilar que las notificaciones sean realizadas de acuerdo al procedimiento establecido y, en su caso, hacer del conocimiento del área superior si hay alguna anomalía.

#### **Función básica 1.4:**

Vigilar que las actividades de seguimiento se realicen conforme a los procedimientos de atención plenamente establecidos.

### **Puesto:**

---

#### **Subdirección de Servicios Integrales**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Diseñar esquemas de asesoría especializada en materia jurídica, psicológica, médica y veterinaria, a fin de mantener una actualización tanto en los programas transversales involucrados en cada una de las materias señaladas, como en las funciones de atención que se prestan de conformidad con los lineamientos establecidos por la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

##### **Función básica 1.1:**

Supervisar la debida aplicación de las políticas y lineamientos de la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL), en la prestación de servicios a la ciudadanía en materia de orientación jurídica, psicológica, médica y veterinaria.

##### **Función básica 1.2:**

Implementar procedimientos y controles para cada uno de los programas de atención telefónica especializada en materia jurídica, psicológica, médica y veterinaria y de nuevos servicios que ofrezca la Subdirección de Servicios Integrales.

##### **Función básica 1.3:**

Elaborar reportes de actividad y control en materia de orientación y asesoría especializada jurídica, psicológica, médica y veterinaria, para ser presentados a la Dirección de Localización y Servicios Integrales a fin de determinar áreas de oportunidad que garanticen la consolidación permanente de los servicios que ofrece la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

##### **Función básica 1.4:**

Analizar el cumplimiento de procedimientos de atención telefónica en materia jurídica, psicológica, médica y veterinaria por parte de los agentes telefónicos para proponer el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas y crear nuevas competencias en los

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

equipos de trabajo.

#### **Puesto:**

---

#### **Enlace de Asesoría Telefónica**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Analizar la ejecución de los procedimientos relativos al servicio de asesoría telefónica en materia jurídica, médica, psicológica y veterinaria, para la atención a los usuarios que así lo requieran.

##### **Función básica 1.1:**

Revisar que la atención de los usuarios se dé conforme a los estándares de servicio establecidos por la Dirección de Localización y Servicios Integrales.

##### **Función básica 1.2:**

Revisar que la información que se ofrece en materia jurídica, médica, psicológica, veterinaria y nutricional, esté bajo la legislación vigente y en apego a los lineamientos establecidos.

##### **Función básica 1.3:**

Identificar las necesidades específicas que en materia de capacitación tengan los asesores según las interacciones y demandas recurrentes que realice el usuario a través de la línea telefónica.

#### **Puesto:**

---

#### **Jefatura de Unidad Departamental de Coordinación de Asesoría Jurídica**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Evaluar el cumplimiento de los procedimientos de orientación en materia jurídica para proporcionar un servicio que permita ofrecer atención a las necesidades de la ciudadanía.

##### **Función básica 1.1:**

Informar a los agentes telefónicos sobre los programas y servicios en materia jurídica que puede consultar la ciudadanía a través de las diferentes plataformas de comunicación que ofrece la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

##### **Función básica 1.2:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Verificar que los agentes telefónicos conozcan y utilicen los sistemas y herramientas tecnológicas con las que ofrece asesoría jurídica la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

### **Función básica 1.3:**

Comunicar a los agentes telefónicos los lineamientos, políticas y procedimientos de atención, establecidos por la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL) para ofrecer información y orientación jurídica al usuario.

### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Coordinación de Asesoría Médica Y Veterinaria**

### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Evaluar el cumplimiento de los procedimientos de orientación en materia médica y veterinaria para proporcionar un servicio que permita ofrecer atención a las necesidades de la ciudadanía.

#### **Función básica 1.1:**

Informar a los agentes telefónicos sobre los programas y servicios en materia médica y veterinaria que puede consultar la ciudadanía a través de las diferentes plataformas de comunicación que ofrece la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

#### **Función básica 1.2:**

Verificar que los agentes telefónicos conozcan y utilicen los sistemas y herramientas tecnológicas con las que ofrece asesoría la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

#### **Función básica 1.3:**

Comunicar a los agentes telefónicos los lineamientos, políticas y procedimientos de atención, establecidos por la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL) para ofrecer información y orientación médica y veterinaria al usuario.

### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Coordinación de Asesoría Psicológica**

### **Funciones:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función principal 1:**

Evaluar el cumplimiento de los procedimientos de orientación en materia psicológica para proporcionar un servicio que permita ofrecer atención a las necesidades de la ciudadanía.

#### **Función básica 1.1:**

Informar a los agentes telefónicos sobre los programas y servicios en materia psicológica que puede consultar la ciudadanía a través de las diferentes plataformas de comunicación que ofrece la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

#### **Función básica 1.2:**

Verificar que los agentes telefónicos conozcan y utilicen los sistemas y herramientas tecnológicas con las que ofrece asesoría psicológica la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

#### **Función básica 1.3:**

Comunicar a los agentes telefónicos los lineamientos, políticas y procedimientos de atención, establecidos por la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL) para ofrecer información y orientación psicológica al usuario.

# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

### PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

#### Listado de procesos y procedimientos

**Proceso:**

Administración y operación de los servicios de atención ciudadana y llamadas de emergencia

**Procedimientos:**

- 1- Información y orientación sobre los trámites y servicios otorgados por los Órganos de la Administración Pública vía telefónica
- 2- Captura y seguimiento de reportes ciudadanos vía telefónica
- 3- Asesoría profesional vía telefónica en materias jurídica, médica, psicológica y veterinaria
- 4- Atención a la ciudadanía para la localización de personas temporalmente ausentes durante eventos organizados por el Gobierno de la Ciudad de México

#### Descripción narrativa de procedimientos

---

**Nombre del procedimiento 1:**

Información y orientación sobre los trámites y servicios otorgados por los Órganos de la Administración Pública vía telefónica

**Objetivo general:**

Proporcionar información y orientación de los programas, trámites, servicios, jornadas y campañas otorgados por los Órganos de la Administración Pública de la Ciudad de México, a través de un servicio telefónico gratuito durante las 24 horas del día, los 365 días del año

**Vinculado al proceso:**

Administración y operación de los servicios de atención ciudadana y llamadas de emergencia

**Descripcion narrativa:**

---

**No.** 1      **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**Actor:** Dirección de Información y Trámites

**Actividad:** Programa y determina el servicio que atenderá cada agente telefónico conforme la demanda del servicio

---

**No.** 2      **Tiempo:** 15 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Información y Trámites

**Actividad:** Recibe llamada telefónica del usuario

---

**No.** 3      **Tiempo:** 15 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Información y Trámites

**Actividad:** Saluda al usuario usando el Modelo de Interacción Telefónica

---

**No.** 4      **Tiempo:** 3 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Información y Trámites

**Actividad:** Identifica la necesidad de información y/u orientación del usuario

---

**No.** 5

**Condiciona:** ¿El agente telefónico puede atender la necesidad de información y/u orientación?

---

**No.** 6      **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Salto actividad:** 13

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Información y Trámites

**Actividad:** Informa al usuario que su llamada será transferida al área correspondiente

---

**No.** 7      **Tiempo:** 14 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Información y Trámites

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**Actividad:** Consulta y codifica en SIRILO la información que proporciona al usuario

---

**No.** 8      **Tiempo:** 10 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Información y Trámites

**Actividad:** Pregunta al usuario si necesita otro tipo de información y/u orientación

---

**No.** 9

**Condicional:** ¿El usuario solicita información adicional?

---

**No.** 10      **Tiempo:** 10 Segundo(s)

**Salto actividad:** 13

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Información y Trámites

**Actividad:** Despide llamada utilizando el Modelo de Interacción Telefónica

---

**No.** 11      **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Información y Trámites

**Actividad:** Resuelve dudas sobre la información adicional solicitada y codifica en SIRILO

---

**No.** 12      **Tiempo:** 5 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Información y Trámites

**Actividad:** Despide llamada utilizando el Modelo de Interacción Telefónica

---

**No.** 13

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 29 Minuto(s)

**Aspectos a considerar:**

1. El servicio se proporciona a través del número telefónico 5658-1111

---

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

2. La información y datos personales proporcionados por el usuario son resguardados conforme a la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal y se apega a lo establecido en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México
3. El tiempo de espera del usuario para ser atendido dependerá de la demanda de los servicios solicitados
4. El Modelo de Interacción Telefónica (MIT) es un guión que aplica el agente telefónico para interactuar con el usuario
5. El Sistema de Registro de Información LOCATEL (SIRILO) es la herramienta que se utiliza para consultar la información que solicita el usuario
6. El técnico-operativo cumple funciones de Agente Telefónico de la Dirección de Información y Trámites

---

#### **Nombre del procedimiento 2:**

Captura y seguimiento de reportes ciudadanos vía telefónica

#### **Objetivo general:**

Captar reportes para la localización de personas extraviadas, vehículos desaparecidos y deficiencias en trámites y servicios ofrecidos por los Órganos de la Administración Pública de la Ciudad de México

#### **Vinculado al proceso:**

Administración y operación de los servicios de atención ciudadana y llamadas de emergencia

#### **Descripcion narrativa:**

---

**No.** 1 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

**Actividad:** Programa y asigna el servicio que atenderá cada agente telefónico según su especialidad y habilidades

---



**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**No.** 2 **Tiempo:** 15 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

**Actividad:** Recibe la transferencia de la llamada telefónica

---

**No.** 3 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

**Actividad:** Identifica el tipo de reporte

---

**No.** 4 **Tiempo:** 11 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

**Actividad:** Captura reporte de persona extraviada, vehículo desaparecido o deficiencias en trámites y servicios ofrecidos por algún Órgano de la Administración Pública de la Ciudad de México y detecta si es necesario un ejercicio de coincidencia en SIRILO y/o en las bases de datos

---

**No.** 5

**Condicional:** ¿Es necesario un ejercicio de coincidencia en SIRILO y/o en las bases de datos?

---

**No.** 6 **Tiempo:** 3 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

**Actividad:** Proporciona número de folio de reporte e información para realizar seguimiento

---

**No.** 7 **Tiempo:** 5 Segundo(s)

**Salto actividad:** 14

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

## **MANUAL ADMINISTRATIVO** **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,** **COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE** **LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Actividad:** Despide llamada

**No.** 8      **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

**Actividad:** Realiza el ejercicio de coincidencia en SIRILO y/o en las bases de datos

**No.** 9

**Condicional:** ¿Existe una coincidencia en SIRILO y/o en las bases de datos?

**No.** 10      **Tiempo:** 4 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

**Actividad:** Informa que no existe coincidencia y proporciona número de folio

**No.** 11      **Tiempo:** 5 Segundo(s)

**Salto actividad:** 14

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

**Actividad:** Despide llamada

**No.** 12      **Tiempo:** 4 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

**Actividad:** Notifica al usuario de una probable coincidencia respecto de su solicitud e informa el folio asignado, requisitos y ubicación del Órgano de la Administración Pública al que debe dirigirse para verificar la coincidencia que arrojó el sistema

**No.** 13      **Tiempo:** 5 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Actividad:** Despide llamada

---

**No.** 14

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 34 Minuto(s)

**Aspectos a considerar:**

1. El servicio se proporciona a través del número telefónico 5658-1111
2. La información y datos personales proporcionados por el usuario son resguardados conforme a la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal y se apeg a lo establecido en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México
3. Los programas relativos a reportes deberán contar con convenios o bases de colaboración, donde se especificarán los procedimientos de atención conjunta
4. El tiempo de espera del usuario para ser atendido dependerá de la demanda de los servicios solicitados
5. La canalización de reportes a las distintas Instituciones, se efectuará conforme a lo establecido en los convenios o las bases de colaboración vigentes
6. El Sistema de Registro de Información LOCATEL (SIRILO) es la herramienta que se utiliza para consultar la información, capturar reportes y realizar ejercicios de coincidencia
7. El técnico-operativo cumple funciones de Agente Telefónico de la Dirección de Localización y Servicios Integrales

---

**Nombre del procedimiento 3:**

Asesoría profesional vía telefónica en materias jurídica, médica, psicológica y veterinaria

**Objetivo general:**

Proporcionar asesoría jurídica, médica, psicológica y veterinaria, a través de un servicio telefónico gratuito durante las 24 horas del día, los 365 días del año

**Vinculado al proceso:**

Administración y operación de los servicios de atención ciudadana y llamadas de emergencia

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

#### Descripción narrativa:

---

**No.** 1 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

**Actividad:** Programa y asigna el servicio que atenderá cada agente telefónico conforme su especialidad

---

**No.** 2 **Tiempo:** 15 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

**Actividad:** Recibe la transferencia de llamada telefónica

---

**No.** 3 **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

**Actividad:** Identifica el nivel de atención que requiere el usuario

---

**No.** 4 **Tiempo:** 20 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

**Actividad:** Proporciona asesoría profesional que necesita el usuario

---

**No.** 5 **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

**Actividad:** Registra información en el SIRILO de conformidad con el servicio que proporcionó al usuario

---

**No.** 6 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

**Actividad:** Pregunta al usuario si requiere otro tipo de asesoría

---

**No.** 7

**Condicional:** ¿El usuario necesita asesoría adicional?

---

**No.** 8 **Tiempo:** 10 Segundo(s)

**Salto actividad:** 11

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

**Actividad:** Despide la llamada

---

**No.** 9 **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

**Actividad:** Resuelve dudas y/o proporciona la asesoría adicional

---

**No.** 10 **Tiempo:** 5 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Dirección de Localización y Servicios Integrales

**Actividad:** Despide la llamada

---

**No.** 11

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 1 Hora(s)

**Aspectos a considerar:**

1. El servicio se proporciona a través del número telefónico 5658-1111.

2. La información y datos personales proporcionados por el usuario son resguardados conforme a la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal y se apega a

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

lo establecido en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México

3. El tiempo de espera del usuario para ser atendido dependerá de la demanda de los servicios solicitados

4. El tiempo de atención estará determinado por el tipo de servicio solicitado y por el usuario, así como por la temática y la situación personal que guarda.

5. Las asesorías especializadas se rigen bajo los marcos conceptuales de: derechos humanos y no discriminación, perspectiva de género, proyecto de vida y atención y prevención de la violencia, así como atención y prevención de las adicciones, esto con la finalidad de proporcionar al usuario un servicio integral a través de operadores especializados: Abogados, Médicos, Psicólogos o Veterinarios

6. El Sistema de Registro de Información LOCATEL (SIRILO) es la herramienta que se utiliza para consultar la información, capturar reportes y realizar ejercicios de coincidencia

7. El técnico-operativo cumple funciones de Agente Telefónico especializado en materias jurídica, médica, psicológica y veterinaria de la Dirección de Localización y Servicios Integrales

---

#### **Nombre del procedimiento 4:**

Atención a la ciudadanía para la localización de personas temporalmente ausentes durante eventos organizados por el Gobierno de la Ciudad de México

#### **Objetivo general:**

Colaborar en la búsqueda y localización de personas temporalmente ausentes en los eventos masivos organizados o convocados por el Gobierno de la Ciudad de México a través de una orden de operación que implementa acciones de búsqueda e instalación de módulos de atención de acuerdo a las características del evento

#### **Vinculado al proceso:**

Administración y operación de los servicios de atención ciudadana y llamadas de emergencia

#### **Descripcion narrativa:**

---

**No.** 1 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica

**Actividad:** Recibe oficio con solicitud de apoyo de los Servicios Territoriales de LOCATEL

---

**No.** 2 **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica

**Actividad:** Analiza la solicitud y determina si es posible ofrecer el apoyo

---

**No.** 3

**Condiciona:** ¿Procede la solicitud?

---

**No.** 4 **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Salto actividad:** 15

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica

**Actividad:** Responde al solicitante vía oficio, informando la causa por la cual no es posible atender su solicitud

---

**No.** 5 **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica

**Actividad:** Responde al solicitante vía oficio, informando requerimientos necesarios para operar durante el evento

---

**No.** 6 **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Coordinación de Servicios Territoriales

**Actividad:** Elabora orden de operación que se llevará a cabo durante el evento

---

**No.** 7 **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Actor:** Coordinación de Servicios Territoriales

**Actividad:** Asiste al lugar del evento e instala módulo de atención

---

**No.** 8      **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Coordinación de Servicios Territoriales

**Actividad:** Recibe reporte con solicitud de búsqueda de una persona temporalmente ausente

---

**No.** 9      **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Coordinación de Servicios Territoriales

**Actividad:** Implementa acciones de búsqueda en el perímetro del evento

---

**No.** 10

**Condicional:** ¿Fue localizada la persona temporalmente ausente?

---

**No.** 11      **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Coordinación de Servicios Territoriales

**Actividad:** Traslada al solicitante al Centro de Apoyo de Personas Extraviadas y Ausentes

---

**No.** 12      **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Salto actividad:** 15

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Coordinación de Servicios Territoriales

**Actividad:** Elabora informe de actividades del servicio proporcionado y envía a la Coordinación de Servicios Territoriales

---

**No.** 13      **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo



## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Actor:** Coordinación de Servicios Territoriales

**Actividad:** Realiza la entrega de la persona en el módulo de LOCATEL

---

**No.** 14      **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Coordinación de Servicios Territoriales

**Actividad:** Elabora informe de actividades del servicio proporcionado y envía a la Coordinación de Servicios Territoriales

---

**No.** 15

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 6 Día(s) naturale(s)

**Aspectos a considerar:**

1. El apoyo se proporcionará de manera gratuita y únicamente cuando los eventos sean convocados u organizados por el Gobierno de la Ciudad de México, las Alcaldías o el Gobierno Federal. Cuando los eventos sean solicitados por Asociaciones Civiles o Privadas, podrá proporcionarse el apoyo si están autorizados y aprobados por la Dirección General de Gobierno, el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México, o por la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL)
2. Para realizar la búsqueda de personas temporalmente ausentes, se coordina con las diferentes dependencias que participan en el evento
3. La entrega de las personas localizadas será únicamente a los familiares mayores de edad, que se identifiquen con el personal de la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL)
4. El personal de la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL), no tiene la facultad de entregar en su domicilio a las personas temporalmente ausentes
5. La solicitud de apoyo de los Servicios Territoriales de LOCATEL también puede ser solicitada a través de la Junta de Gobierno de la Ciudad de México, organizada por la Dirección General de Gobierno

---

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

6. En la orden de operación se revisa la ubicación, fecha, hora y aforo aproximado del evento; así como la programación del personal requerido, módulos a instalar y materiales y acreditaciones para proporcionar la atención.

7. El técnico-operativo cumple con funciones de personal de búsqueda y rastreo

8. El tiempo para la búsqueda y localización de una persona temporalmente ausente en un evento se puede llegar a prolongar por las características del evento, aforo, fecha y/u hora

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Dirección General de Operaciones**

**Descripción de puestos**

**Puesto:**

---

**Dirección General de Operaciones**

**Funciones:**

**Función principal 1:**

Coordinar la operación de los Centros de Comando y Control y el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089 del C5 para la atención de los servicios de emergencias y protección ciudadana de la Ciudad de México.

**Función básica 1.1:**

Establecer los niveles de calidad para el seguimiento del servicio de las líneas del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

**Función básica 1.2:**

Determinar la forma de integrar la información que se capta en los Centros de Comando y Control y el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089 del C5 para la toma de decisiones.

**Función básica 1.3:**

Definir esquemas de coordinación entre los Centros de Comando y Control y los operadores de dependencias externas.

**Función básica 1.4:**

Promover la vinculación, integración y cooperación con dependencias externas públicas y privadas, así como organizaciones no gubernamentales.

**Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo Técnico en Operaciones**

**Funciones:**

**Función principal 1:**

Administrar la información captada en los Centros de Comando y Control y la Central de

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Llamadas de Emergencia.

**Función básica 1.1:**

Coordinar el proceso de resguardo de videos captados por los Sistemas Tecnológicos de Video vigilancia.

**Función básica 1.2:**

Dar seguimiento a las solicitudes de consignas especiales de monitoreo.

**Función básica 1.3:**

Formular los proyectos de respuesta de las solicitudes ciudadanas de resguardo de videos, información referente al 9-1-1 y 089; y demás asuntos en los que intervenga la Dirección General de Operaciones.

**Función básica 1.4:**

Integrar bases de datos con información concerniente a resguardos de videos, servicio de atención a llamadas de emergencia 9-1-1, servicio de denuncia anónima 089, operativos y eventos especiales.

**Puesto:**

---

**Dirección de Central de Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima**

**Funciones:**

**Función principal 1:**

Dirigir la operación del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, mediante la integración y coordinación de las diferentes áreas y dependencias que intervienen en la operación.

**Función básica 1.1:**

Proponer nuevos esquemas de operación para el servicio de atención de llamadas de emergencia en conjunto con la Dirección de Organización e Integración Operativa.

**Función básica 1.2:**

Promover la cooperación interinstitucional para el manejo de denuncias generadas a través del servicio de denuncia anónima 089.

**Función básica 1.3:**

Establecer criterios de operación para los servicios del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

**Función principal 2:**

Desarrollar y establecer políticas, manuales y/o programas de acuerdo a las necesidades

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

de operación de los servicios del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

#### **Función básica 2.1:**

Coordinar la elaboración de reportes y estadísticas del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

#### **Función básica 2.2:**

Elaborar políticas de reclutamiento de personal de nuevo ingreso al Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

#### **Función básica 2.3:**

Desarrollar y establecer políticas para optimizar la operación de los servicios del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089 en caso de contingencia.

#### **Función básica 2.4:**

Participar en el diseño de programas de inducción para personal de nuevo ingreso al Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

#### **Función principal 3:**

Atender oportunamente los requerimientos de información las 24 horas.

#### **Función básica 3.1:**

Supervisar la debida atención a requerimientos judiciales y/o de autoridades competentes que soliciten información generada en las líneas del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

### **Puesto:**

---

**Subdirección de Atención a Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Supervisar la operación de los servicios del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089 que se brindan a la población de la Ciudad de México.

##### **Función básica 1.1:**

Planear la operación de los servicios del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089 y organizar los recursos necesarios para la misma.

##### **Función básica 1.2:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Implementar nuevos esquemas y criterios de operación para los servicios del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

#### **Función básica 1.3:**

Analizar reportes informativos y estadísticos que permitan identificar los niveles de servicio de las líneas del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

#### **Función básica 1.4:**

Supervisar la aplicación de los procedimientos para la operación de las líneas del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

#### **Función principal 2:**

Coordinar a las áreas y dependencias relacionadas con la operación del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

#### **Función básica 2.1:**

Establecer estrategias de operación en conjunto con las áreas y dependencias que correspondan.

#### **Función básica 2.2:**

Coordinar la cooperación interinstitucional para el manejo de denuncias generadas a través del servicio de denuncia anónima 089.

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"**  
**Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "B"**  
**Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "C"**  
**Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "D"**  
**Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "E"**  
**Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "F"**  
**Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "G"**  
**Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "H"**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Operar y supervisar los servicios del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

##### **Función básica 1.1:**

Monitorear las líneas de los servicios del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

#### **Función básica 1.2:**

Recopilar y consolidar la información generada en la operación del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Llamadas de Emergencia**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Supervisar la operación del servicio del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 de la Ciudad de México.

##### **Función básica 1.1:**

Elaborar reportes y analizar la información generada en la línea del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1.

##### **Función básica 1.2:**

Identificar áreas de oportunidad y proponer proyectos para mejorar el servicio del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1.

##### **Función básica 1.3:**

Supervisar la aplicación de los procedimientos para la atención de llamadas de emergencia.

##### **Función básica 1.4:**

Coordinar al personal responsable de brindar la atención del servicio del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Denuncia Anónima 089**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Coordinar al personal responsable de brindar el servicio de Denuncia Anónima 089, así como la operación, la correcta recepción, registro y canalización de las denuncias que se reciben diariamente.

---

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 1.1:**

Verificar el funcionamiento de los recursos para la operación del servicio de Denuncia Anónima 089, así como administrar al personal responsable de brindar el servicio en el área.

#### **Función básica 1.2:**

Elaborar reportes de las denuncias que se reciben diariamente en las líneas del servicio de Denuncia Anónima 089.

#### **Función básica 1.3:**

Supervisar la correcta recepción, registro y canalización de las denuncias que se reciben diariamente. Identificar áreas de oportunidad y aplicar procedimientos para mejorar el servicio de Denuncia Anónima 089.

#### **Función principal 2:**

Promover e implementar políticas y procedimientos para la mejora continua de atención a llamadas a la línea de Denuncia Anónima 089.

#### **Función básica 2.1:**

Implementar políticas y procedimientos para la mejora continua de atención a llamadas a la línea de Denuncia Anónima 089.

#### **Función básica 2.2:**

Supervisar la aplicación de políticas y procedimientos para la mejora continua de atención a llamadas a la línea de Denuncia Anónima 089. Mantener informado al personal informado de las actualizaciones.

#### **Función principal 3:**

Coordinar la atención de denuncias relevantes e informar de ellas a quien corresponda, cuando se requiera.

#### **Función básica 3.1:**

Informar a mandos acerca de eventos que por su relevancia requieran atención especial.

#### **Función básica 3.2:**

Coordinar las denuncias que por su relevancia requieran atención especial con el área operativa del Centro de Control.

---

#### **Puesto:**

**Subdirección de Evaluación y Seguimiento del Servicio**

#### **Funciones:**



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función principal 1:**

Supervisar las actividades y procesos de seguimiento del servicio realizados a los usuarios de la línea del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1. Elaborar reportes y estadísticas de los resultados de las encuestas realizadas.

#### **Función básica 1.1:**

Elaborar reportes y estadísticas de los resultados de las actividades y procesos realizados a los usuarios de la línea del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1.

#### **Función básica 1.2:**

Analizar y evaluar los resultados de las encuestas de seguimiento del servicio del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 para ejecutar los procedimientos necesario para su mejora continua.

#### **Función principal 2:**

Informar los resultados obtenidos de las actividades y procesos realizados al área de control de calidad y dar seguimiento de que se ejecuten los procedimientos necesarios para su mejora continua.

#### **Función básica 2.1:**

Entregar reportes y análisis de los resultados obtenidos de las actividades y procesos realizados al área de control de calidad y dar seguimiento de que se ejecuten los procedimientos necesarios para su mejora continua.

#### **Función principal 3:**

Realizar las actualizaciones a los formatos de seguimiento de servicio de la línea del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1.

#### **Función básica 3.1:**

Realizar las actualizaciones a los formatos de seguimiento de servicio de la línea del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y supervisar su implementación.

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Control de Calidad y Seguimiento del Servicio "A"**

**Enlace de Control de Calidad y Seguimiento del Servicio "B"**

**Enlace de Control de Calidad y Seguimiento del Servicio "C"**

**Enlace de Control de Calidad y Seguimiento del Servicio "D"**

#### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Monitorear, evaluar y retroalimentar el servicio de las líneas del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, así como aplicar la medición de la satisfacción del servicio.

#### **Función básica 1.1:**

Monitorear, evaluar y retroalimentar a los operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

#### **Función básica 1.2:**

Evaluar el servicio de las líneas del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089 mediante la aplicación de encuestas de satisfacción del servicio a los usuarios de la central de llamadas de emergencia.

### **Puesto:**

---

#### **Jefatura de Unidad Departamental de Control de Calidad**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Supervisar el buen funcionamiento de la plataforma Cybertech del área de control de calidad para la correcta extracción de audios.

##### **Función básica 1.1:**

Supervisar el implemento de procedimientos para los procesos de calidad del servicio en la línea del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

##### **Función básica 1.2:**

Verificar que el personal de calidad tenga acceso a la plataforma Cybertech de acuerdo al usuario y contraseña general estipulada.

##### **Función principal 2:**

Verificar el resguardo de audios de la línea de atención de llamadas de emergencia y elaborar reporte de solicitud de los mismos.

##### **Función básica 2.1:**

Supervisar que se realice correctamente el reporte detallado de audios solicitados, datos generales del audio, quien solicita, quien entrega y quien recibe.

##### **Función principal 3:**

Supervisar que el reporte de evaluación para los operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 sea el correcto y verificar que se ejecuten los

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

procedimientos en tiempo y forma para la mejora continua en la atención a llamadas de emergencia partiendo de los resultados obtenidos.

#### **Función básica 3.1:**

Supervisar la entrega de reporte de evaluación para los operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 así como boletines informativos y estadísticos sobre el rendimiento individual y grupal de los mismos.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento del Servicio**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Supervisar las actividades del seguimiento del servicio, realizadas a los usuarios de la línea del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1.

##### **Función básica 1.1:**

Elaborar estadísticas de las evaluaciones del seguimiento del servicio realizadas a usuarios de la línea del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1.

##### **Función básica 1.2:**

Analizar los resultados de las encuestas de seguimiento del servicio de atención a llamadas de emergencia para ejecutar los procedimientos necesarios para su mejora continua.

##### **Función principal 2:**

Informar y dar seguimiento de los resultados obtenidos de las encuestas del servicio de atención a llamadas de emergencia.

##### **Función básica 2.1:**

Canalizar resultados obtenidos de las encuestas realizadas a usuarios de la línea del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 al encargado del área de control de calidad para que ejecuten procedimientos necesarios para su mejora continua.

#### **Puesto:**

---

**Dirección de Organización e Integración Operativa**

#### **Funciones:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función principal 1:**

Coordinar esquemas de operación que incorporen la infraestructura del C5 con las instituciones públicas, privadas, académicas, estatales y federales para atención de emergencias y situaciones de crisis en la Ciudad de México.

#### **Función básica 1.1:**

Diseñar políticas de coordinación entre los C2, C2M y C5 con el propósito de maximizar la eficiencia de los recursos, mejorar la calidad y cantidad de servicios relacionados a la atención de emergencias y protección ciudadana.

#### **Función básica 1.2:**

Coordinar la aplicación de mecanismos de coordinación con instituciones gubernamentales con el objetivo de optimizar la atención de incidentes.

#### **Función básica 1.3:**

Establecer en los C2, C2M y C5, metas y objetivos que determinen las prioridades de actuación, a fin de mejorar la atención a emergencia y servicios de protección ciudadana.

#### **Función básica 1.4:**

Coordinar la operación de la Sala de Crisis del C5 y de los C2 para eventos que lo requieran, a fin de concentrar la información de forma organizada y la toma de decisiones.

### **Puesto:**

---

#### **Subdirección de Operaciones**

#### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Supervisar la operación coordinada entre los C2, C2M C5 y las dependencias que se encuentran representadas en el C5, para la atención de eventos cotidianos y situaciones de crisis en la Ciudad de México.

#### **Función básica 1.1:**

Supervisar, el desempeño, y los resultados de la operación a las dependencias que integran el C5 y los C2.

#### **Función básica 1.2:**

Supervisar el funcionamiento de las herramientas tecnológicas e infraestructura de operación en el C5 y los C2.

#### **Función básica 1.3:**

Proponer mejoras en los procedimientos de la operación y tratamiento de emergencias en los C2 y C5.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 1.4:**

Formular esquemas de coordinación entre dependencias externas y el C5.

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Monitoreo y Seguimiento "A"**  
**Enlace de Monitoreo y Seguimiento "B"**  
**Enlace de Monitoreo y Seguimiento "C"**  
**Enlace de Monitoreo y Seguimiento "D"**  
**Enlace de Monitoreo y Seguimiento "E"**  
**Enlace de Monitoreo y Seguimiento "F"**  
**Enlace de Monitoreo y Seguimiento "G"**  
**Enlace de Monitoreo y Seguimiento "H"**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Registrar diariamente el desempeño del personal de las dependencias en los C2 y C5, con la finalidad de tener un historial y tomar acciones de mejora.

##### **Función básica 1.1:**

Revisar que se cumplan los lineamientos del C5 al interior de los C2, C2M y C5.

##### **Función básica 1.2:**

Informar acerca del seguimiento de las dependencias en la atención de emergencias relevantes.

##### **Función básica 1.3:**

Notificar las anomalías en los sistemas que afecten la atención prolongada de las emergencias.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Sistema de Alertamiento Público**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Elaborar estrategias y procedimientos para el uso del sistema de comunicación por medio del equipamiento de Altavoces y botón de auxilio que integra a un Sistema Tecnológico de Videovigilancia (STV), con el fin de informar e interactuar con la población, referente a eventos de riesgo, prevención, interés general, dando recomendaciones e indicaciones a

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

la población.

**Función básica 1.1:**

Coordinar la grabación y el contenido de los mensajes de interés general, así como el resguardo de estos en digital.

**Función básica 1.2:**

Gestionar los permisos necesarios para la transmisión de los contenidos de los mensajes.

**Función básica 1.3:**

Gestionar en conjunto con dependencias y delegaciones los mensajes de información preventiva.

**Función básica 1.4:**

Mantener contacto directo con LOCATEL para la difusión de mensajes en apoyo a personas extraviadas, así como a dependencias que requieran en el ámbito de su competencia la difusión de mensajes.

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Revisión de Alertamiento Público "A"**

**Enlace de Revisión de Alertamiento Público "B"**

**Enlace de Revisión de Alertamiento Público "C"**

**Enlace de Revisión de Alertamiento Público "D"**

#### **Funciones:**

**Función principal 1:**

Recopilar evidencia que ayude en la toma de decisiones con relación a los altavoces y botón de auxilio.

**Función básica 1.1:**

Establecer contacto directo con LOCATEL para la difusión de mensajes en apoyo a personas extraviadas, así como a dependencias que requieran en el ámbito de su competencia la difusión de mensajes.

**Función básica 1.2:**

Revisar grupos preestablecidos y/o dinámicos de STV para la difusión de mensajes de acuerdo a la operación.

**Función básica 1.3:**

Encuestar a la población de la Ciudad de México por zona muestra, para evaluar el impacto de los altavoces y botón de auxilio.

**Función básica 1.4:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Revisar constantemente la funcionalidad del alertamiento sísmico.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Operaciones C2**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Verificar las condiciones de la infraestructura y herramientas tecnológicas de los Centros de Comando y Control, así como la coordinación interinstitucional entre dependencias y demás áreas operativas del C5 para la atención de emergencias, reportes y situaciones de crisis en la Ciudad de México.

##### **Función básica 1.1:**

Establecer mecanismos de coordinación interinstitucional al interior de los C2.

##### **Función básica 1.2:**

Integrar la evaluación periódica de operación de las dependencias en los C2.

##### **Función básica 1.3:**

Revisar periódicamente el correcto funcionamiento de aplicaciones de Operación de los C2.

##### **Función básica 1.4:**

Verificar que la sala de crisis de los C2 se encuentre en condiciones de operar en situaciones de emergencias mayores.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Operaciones C4**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Verificar las condiciones de la infraestructura y herramientas tecnológicas del C5, así como la coordinación interinstitucional entre dependencias y el C5, para la atención de emergencias, reportes y situaciones de crisis en la Ciudad de México.

##### **Función básica 1.1:**

Verificar que la sala de crisis del C5 se encuentre en condiciones de operación en todo momento.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 1.2:**

Establecer mecanismos de coordinación interinstitucional al interior del C5, a fin de optimizar la información.

#### **Función básica 1.3:**

Integrar la evaluación periódica de operación de las dependencias en el C5, con la finalidad de contar con un historio del desempeño y tomar decisiones.

#### **Función básica 1.4:**

Coordinar la atención de incidentes y el seguimiento de las dependencias durante los operativos con el C2M, con la finalidad de optimizar los recursos.

#### **Puesto:**

---

**Subdirección de Planeación y Logística**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Coordinar la ejecución de planes y estrategias operativas que permitan la utilización de la infraestructura del C5 en la operación diaria, eventos programados y en situaciones de crisis en la Ciudad de México.

##### **Función básica 1.1:**

Verificar el funcionamiento del equipo tecnológico de la infraestructura del C5 en oficinas operativas y el Centro de Operaciones de Emergencias del C5, C2M y MUAV's, a fin de mantener la continuidad de la operación.

##### **Función básica 1.2:**

Capacitar al personal de la Dirección en el sistema de Comando de Incidentes.

##### **Función básica 1.3:**

Desarrollar programas de trabajo relacionados con la operación ordinaria y extraordinaria en conjunto con las diferentes áreas del C5 y dependencias externas.

##### **Función básica 1.4:**

Operar los Centros de Comando y Control Móvil y MUAV's.

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Inspección y Control Operativo "A"**

**Enlace de Inspección y Control Operativo "B"**



---

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Realizar las acciones de la planeación de eventos para el crecimiento de la infraestructura operativa y el despliegue de los Centros de Comando y Control Móviles.

##### **Función básica 1.1:**

Presentar propuestas para mejorar los procesos de la Subdirección de Planeación y Logística.

##### **Función básica 1.2:**

Realizar recorridos de validación de sitios para la ampliación de infraestructura tecnológica, como instalación de STV's y arcos de ANPR del C5.

##### **Función básica 1.3:**

Realizar despliegue y repliegue del Centro de Comando y Control Móvil en operativos donde sea utilizado.

#### **Puesto:**

---

##### **Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Gestionar, los insumos y herramientas necesarias en la operación de las dependencias externas en el C5, en su actuación diaria y en eventos programados.

##### **Función básica 1.1:**

Organizar y documentar los recorridos de validación operativa en ampliaciones de la infraestructura del C5 como STV's y marcos ANPR.

##### **Función básica 1.2:**

Gestionar con anticipación la petición de insumos a las áreas correspondientes para operativos donde se desplieguen los C2M.

##### **Función básica 1.3:**

Coordinar con las autoridades competentes el traslado de los C2M desde su salida hasta su regreso a las instalaciones del C5.

##### **Función básica 1.4:**

Operar los Centros de Comando y Control Móvil y MUAV's.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Planeación**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Elaborar estrategias para la atención de eventos programados o fortuitos, orientadas a prever problemas operativos que obstaculicen la coordinación entre las dependencias y el C5.

##### **Función básica 1.1:**

Diseñar nuevos procedimientos para optimizar procesos operativos.

##### **Función básica 1.2:**

Actualizar los planos de identificación de asignación de espacios a dependencias en el Centro de Operaciones de Emergencias del C5.

##### **Función básica 1.3:**

Operar los Centros de Comando y Control Móvil y MUAV's.

##### **Función básica 1.4:**

Integrar los Procedimientos Sistemáticos de Operación para eventos en los que participa el C5 con el despliegue de los Centros de Comando y Control Móviles

#### **Puesto:**

---

**Dirección de Vinculación**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Establecer las estrategias, que faciliten la creación de vínculos interinstitucionales con las Instancias Gubernamentales Locales y Federales; Académicas y Organismos Privados y cuyas funciones estén relacionadas o intervengan en la atención de incidentes, emergencias, situaciones de crisis y desastres en la Ciudad de México.

##### **Función básica 1.1:**

Promover la comunicación y colaboración con Instancias Gubernamentales tanto del ámbito Federal como Local, e Instituciones Académicas y Organismos Privados que permitan fortalecer las acciones de coordinación en materia de seguridad pública y atención de emergencias, situaciones de crisis y desastres.

##### **Función básica 1.2:**

Coordinar la Revisión y documentación de los convenios de colaboración con instituciones

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Gubernamentales y Privadas dirigidos a la atención de emergencias, situaciones de crisis y desastres en la Ciudad de México.

#### **Función básica 1.3:**

Establecer procedimientos para el intercambio de conocimiento e información con las diferentes instituciones gubernamentales y privadas, con la finalidad de que se lleve a cabo la coordinación permanente, la intervención y cooperación en la atención de incidentes en la Ciudad de México, así como coordinar reuniones de los grupos de trabajo conformados con los entes que participan en las tareas del C5, para el seguimiento de los acuerdos establecidos en los convenios correspondientes.

#### **Función básica 1.4:**

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

### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Dependencias Gubernamentales**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Formular proyectos de convenios de colaboración para facilitar la vinculación con las Dependencias Gubernamentales Locales y Federales cuyas funciones estén relacionadas o intervengan en la atención de incidentes, emergencias, situaciones de crisis y desastres en la Ciudad de México

##### **Función básica 1.1:**

Proponer mecanismos de comunicación y colaboración con Dependencias Gubernamentales Locales y Federales, que permitan favorecer la ejecución de acciones de coordinación en materia de seguridad pública y atención de emergencias, situaciones de crisis y desastres que realiza el C5.

##### **Función básica 1.2:**

Coordinar con Dependencias Gubernamentales el intercambio de información, capacitación y la determinación de acciones de colaboración y participación en concordancia con las funciones y atribuciones del C5.

##### **Función básica 1.3:**

Coordinar la comunicación con las Dependencias Gubernamentales que participan en la atención de emergencias, situaciones de crisis y desastres.

##### **Función básica 1.4:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Supervisar la activación del Centro de Operaciones de Emergencia ante la presencia de una amenaza, contingencia o situación de desastre en la Ciudad de México.

#### **Puesto:**

---

#### **Jefatura de Unidad Departamental de Organismos Privados**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Formular proyectos de convenios privados de colaboración para facilitar la vinculación 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.

##### **Función básica 1.1:**

Proponer mecanismos de comunicación y colaboración con Instituciones Privadas, que permitan favorecer la ejecución de acciones de coordinación en materia de seguridad pública y atención de emergencias, situaciones de crisis y desastres que realiza el C5.

##### **Función básica 1.2:**

Coordinar con Organismos e Instituciones Privadas el intercambio de información, capacitación y la determinación de acciones de colaboración y participación en concordancia con las funciones y atribuciones del C5.

##### **Función básica 1.3:**

Coordinar la comunicación con los Organismos Privados que participan en la atención de emergencias, situaciones de crisis y desastres.

##### **Función básica 1.4:**

Supervisar la activación del Centro de Operaciones de Emergencia ante la presencia de una amenaza, contingencia o situación de desastre en la Ciudad de México.

#### **Puesto:**

---

#### **Subdirección de Enlace**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Establecer propuestas de colaboración con Instancias Gubernamentales Locales y Federales; Académicas y Organismos Privados cuyas funciones estén relacionadas o intervengan en la atención de incidentes, emergencias, situaciones de crisis y desastres

# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

en la Ciudad de México

### **Función básica 1.1:**

Proponer acciones para supervisar los procesos de coordinación con Instancias Gubernamentales, tanto del ámbito Federal como Local, así como Instituciones Académicas y Organismos Privados, para el intercambio de información y el establecimiento de mecanismos de colaboración y participación en contribución con las actividades del C5.

### **Función básica 1.2:**

Promover acciones y actividades que fomenten y difundan entre la ciudadanía, una cultura del uso y aprovechamiento de tecnología para la atención de incidentes, emergencias, situaciones de crisis y desastres en la Ciudad de México, así como aquellas que contribuyan a prevenir la incidencia delictiva y apoyen la optimización de los procesos de respuesta en la atención emergencias.

### **Función básica 1.3:**

Elaborar y presentar instrumentos legales de colaboración necesarios para establecer la coordinación con las instancias Gubernamentales, Organismos Privados e Instituciones Académicas, y el C5

### **Función básica 1.4:**

Supervisar las acciones operativas de comunicación y vinculación para la activación del Centro de Operaciones de Emergencia ante la presencia de una amenaza, contingencia o situación de desastre en la Ciudad de México.

### **Puestos:**

---

**Enlace de Vinculación "A"**

**Enlace de Vinculación "B"**

**Enlace de Vinculación "C"**

### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Establecer vínculos interinstitucionales con las Instancias Gubernamentales Locales y Federales; Académicas y Organismos Privados que intervengan en la atención de incidentes, emergencias, situaciones de crisis y desastres en la Ciudad de México.

#### **Función básica 1.1:**

Obtener la información referente a los vínculos interinstitucionales y a los nexos establecidos con las diversas Instancias.

#### **Función básica 1.2:**

---

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Clasificar la documentación por dependencias gubernamentales y privadas recibida por la Dirección de Vinculación.

**Función básica 1.3:**

Realizar las actividades relativas al archivo documental, material impreso y digital, sobre los convenios que utiliza la Dirección de Vinculación y la Subdirección de Enlace, así como procesar y dar seguimiento a la información del Control de Gestión con la finalidad de tener sistematizada la información que tiene a cargo la Dirección.

**Función básica 1.4:**

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

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**Listado de procesos y procedimientos**

**Proceso:**

Administración y operación de los servicios de atención ciudadana y llamadas de emergencia

**Procedimientos:**

- 1- Operación de los Centros de Comando y Control Móvil (C2M)
- 2- Operación del Micro Vehículo Aéreo no Tripulado (MUAV)
- 3- Atención de emergencias con origen botón de auxilio o captadas mediante el video monitoreo a través del Sistema Tecnológico de Video vigilancia
- 4- Atención de llamadas recibidas en el número de emergencias 9-1-1 de la Ciudad de México
- 5- Atención de llamadas recibidas de la línea de Denuncia Anónima 089 de la Ciudad de México

**Descripción narrativa de procedimientos**

---

**Nombre del procedimiento 1:**

Operación de los Centros de Comando y Control Móvil (C2M)

**Objetivo general:**

Aplicar un esquema de operación de los Centros de Comando y Control Móviles para la atención de desastres, eventos con riesgos socio-organizativos u operativos especiales, a través de la coordinación interinstitucional en la atención de la contingencia

**Vinculado al proceso:**

Administración y operación de los servicios de atención ciudadana y llamadas de emergencia

**Descripcion narrativa:**

---

**No.** 1 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

## **MANUAL ADMINISTRATIVO** **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,** **COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE** **LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Organización e Integración Operativa

**Actividad:** Instruye a la Subdirección de Operaciones y Subdirección de Planeación y Logística elaborar plan de trabajo para el operativo

**No.** 2      **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Operaciones

**Actividad:** Programa al personal que participara en el operativo y las frecuencias de radio operativas a utilizar

**No.** 3      **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Salto actividad:** 6

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Operaciones

**Actividad:** Entrega a la Dirección de Organización e Integración Operativa la relación del personal programado para cubrir el evento y las frecuencias de radio operativas a utilizar

**No.** 4      **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Planeación y Logística

**Actividad:** Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Planeación y a la Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional la planeación y logística del operativo

**No.** 5      **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Planeación y Logística

**Actividad:** Entrega a la Dirección de Organización e Integración Operativa la relación de personal que participará en el operativo, así como la planeación y logística

**No.** 6      **Tiempo:** 2 Minuto(s)



**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Organización e Integración Operativa

**Actividad:** Recibe y aprueba el plan de trabajo elaborado por la Subdirección de Operaciones y la Subdirección de Planeación y Logística

---

**No.** 7 **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Organización e Integración Operativa

**Actividad:** Informa a la Dirección General de Operaciones el plan de trabajo a seguir en el operativo para cubrir el evento

---

**No.** 8 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Organización e Integración Operativa

**Actividad:** Instruye a la Subdirección de Planeación y Logística iniciar con el operativo

---

**No.** 9 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Planeación y Logística

**Actividad:** Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Planeación y a la Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional iniciar con el operativo

---

**No.** 10 **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Planeación

**Actividad:** Asiste al lugar del evento, determina el sitio para el despliegue del C2M e informa a la Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional

---

**No.** 11 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional

**Actividad:** Revisa la ruta y se coordina con las unidades de la Secretaría de Seguridad Pública que actuarán como escolta en el traslado

---

**No.** 12      **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional

**Actividad:** Revisa el estado del camión, plataforma y shelter

---

**No.** 13      **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional

**Actividad:** Notifica a la Subdirección de Planeación y Logística, el inicio del traslado del C2M al lugar del evento

---

**No.** 14      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Planeación y Logística

**Actividad:** Supervisa el traslado del C2M al lugar del evento

---

**No.** 15      **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Planeación y Logística

**Actividad:** Informa a la Jefatura de Unidad Departamental de Planeación que el C2M se dirige al punto de arribo

---

**No.** 16      **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Planeación

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Actividad:** Indica a la Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional, el lugar para ubicar el C2M

---

**No.** 17 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Planeación

**Actividad:** Acordona la zona con un radio mínimo de 15 metros

---

**No.** 18 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Planeación y Logística

**Actividad:** Informa a la Dirección de Organización e Integración Operativa el arribo al punto y zona resguardada

---

**No.** 19 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Planeación y Logística

**Actividad:** Solicita al personal de la Dirección General de Tecnologías encienda los equipos tecnológicos del C2M

---

**No.** 20 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Planeación y Logística

**Actividad:** Instruye al Enlace de Inspección y Control Operativo la instalación de las antenas y cámaras

---

**No.** 21 **Tiempo:** 40 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Enlace de Inspección y Control Operativo "A"

**Actividad:** Instala el equipo y solicita a la Jefatura de Unidad Departamental de Planeación valide la imagen de las cámaras locales

---

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**No.** 22      **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Planeación

**Actividad:** Valida la imagen de las cámaras locales junto con personal de Dirección General de Tecnologías

---

**No.** 23      **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Planeación

**Actividad:** Solicita al personal de la Dirección General de Tecnologías habilitar todos los despachos e inicia la operación

---

**No.** 24      **Tiempo:** 8 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Enlace de Monitoreo y Seguimiento "A"

**Actividad:** Opera los sistemas para monitorear y capturar información y coordina la información entre las frecuencias de radio operativas, con la Jefatura de Unidad Departamental de Operaciones C4

---

**No.** 25      **Tiempo:** 50 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Operaciones C4

**Actividad:** Recopila información y elabora bitácora del operativo

---

**No.** 26      **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección General de Operaciones

**Actividad:** Informa a la Subdirección de Planeación y Logística la terminación del operativo

---

**No.** 27      **Tiempo:** 30 Minuto(s)

---

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Planeación y Logística

**Actividad:** Solicita al personal de la Dirección General de Tecnologías realice el apagado de los servidores y sistemas

---

**No.** 28      **Tiempo:** 40 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Planeación y Logística

**Actividad:** Solicita al Enlace de Inspección y Control Operativo la desinstalación del equipo

---

**No.** 29      **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional

**Actividad:** Revisa el estado del camión, plataforma y shelter e informa a la Subdirección de Planeación y Logística, que el C2M está listo para su traslado

---

**No.** 30      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Planeación y Logística

**Actividad:** Supervisa el traslado del C2M al C5

---

**No.** 31      **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Planeación y Logística

**Actividad:** Notifica a la Dirección General de Operaciones y a la Dirección de Organización e Integración Operativa de la llegada del C2M, para dar por concluida la misión

---

**No.** 32

**Fin del procedimiento**

---

## **MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Tiempo aproximado de ejecución:** 14 Hora(s)

**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 24 hrs. del día, los 7 días de la semana.
2. La operación de los Centros de Comando y Control Móvil C2M, se realizará en apego a los principios del comando de incidentes
3. Los incidentes estarán establecidos y descritos en el Catálogo de Motivos vigente.
4. El Personal Técnico Operativo es personal comisionado por la Secretaría de Seguridad Pública (Despachador, Jefe de Turno o Supervisor de zona), quienes procederán conforme las instrucciones de la cadena de mando para dar cumplimiento a sus consignas.
5. Los sistemas que se utilizan en la operación de los C2M para monitorear y capturar información relevante del evento son CAD, VMS, GIS E ICCS.
6. El Despachador observará de forma constante de acuerdo a sus consignas, las actividades y sucesos en la Ciudad de México con la finalidad de localizar conductas atípicas.
7. 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.
8. 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
9. Es responsabilidad del Subdirector de Operaciones 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.
10. Es responsabilidad del Subdirector de Operaciones 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.
11. El Supervisor de zona será el responsable de vigilar la forma en que el Despachador realiza el monitoreo y como genera un Folio con origen de incidente cámara en CAD ECHO, teniendo una retroalimentación con él, para corregir las fallas si es que hubiera.
12. Si el Despachador comete errores o faltas, se aplicará las sanciones que corresponda según la normatividad de la SSPCDMX.
13. Las temporalidades, se establecen de manera enunciativa, más no limitativa, dado que

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

las mismas en ocasiones dependen de factores externos a las mismas.

14. El encendido de los equipos tecnológicos del C2M implica 1 aterriza 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.

15. El lugar donde se despliega el C2M, tiene que contar con un radio de 10 metros de área libre cuando menos.

---

#### Nombre del procedimiento 2:

Operación del Micro Vehículo Aéreo no Tripulado (MUAV)

#### Objetivo general:

Elaborar un esquema de operación de los Micro Vehículo Aéreo no Tripulado (MUAV) 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

#### Vinculado al proceso:

Administración y operación de los servicios de atención ciudadana y llamadas de emergencia

#### Descripcion narrativa:

---

**No.** 1 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Planeación y Logística

**Actividad:** Supervisa el lugar donde operará el MUAV junto con la Jefatura de Unidad Departamental de Planeación y la Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional

---

**No.** 2 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Planeación y Logística

**Actividad:** Establece los objetivos del vuelo

---

**No.** 3 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Planeación y Logística

**Actividad:** Elabora plan de trabajo para la atención del evento y la envía a la Dirección de Organización e Integración Operativa

---

**No.** 4 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Organización e Integración Operativa

**Actividad:** Recibe y aprueba el plan de trabajo para la atención del evento

---

**No.** 5 **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Organización e Integración Operativa

**Actividad:** Informa a la Dirección General de Operaciones el plan de trabajo a seguir e inicia la operación

---

**No.** 6 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Planeación y Logística

**Actividad:** Arriba a la zona segura de despegue y aterrizaje del MUAV

---

**No.** 7 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Planeación y Logística

**Actividad:** Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional acordonar la zona y ensamblar el MUAV

---

**No.** 8 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura



## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional

**Actividad:** Acordona la zona con un radio mínimo de 5 metros

---

**No.** 9 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional

**Actividad:** Ensambla el MUAV y llena el "CHECKLIST MUAV"

---

**No.** 10 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional

**Actividad:** Monitorea la velocidad del viento hasta que sea menor a 8 m/s para poder iniciar el vuelo

---

**No.** 11 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional

**Actividad:** Informa a la Subdirección de Planeación y Logística que puede iniciar el vuelo

---

**No.** 12 **Tiempo:** 20 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Planeación y Logística

**Actividad:** Inicia despegue del MUAV y monitorea la zona de acuerdo a los objetivos del vuelo

---

**No.** 13 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Planeación y Logística

**Actividad:** Aterrizza el MUAV y solicita a la Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional llenar el formato "Bitácora de uso para MUAV"

---

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**No.** 14      **Tiempo:** 2 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Logística Operacional

**Actividad:** Llena el formato "Bitácora de uso para MUAV" e informa a la Jefatura de Unidad Departamental de Operaciones de C4, las situaciones relevantes del vuelo

---

**No.** 15      **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Operaciones C4

**Actividad:** Indica a los despachadores plasmar la información relevante del vuelo en el folio del evento correspondiente

---

**No.** 16      **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Operaciones C4

**Actividad:** Proporciona la información de vuelo al Director de Organización e Integración Operativa

---

**No.** 17      **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Organización e Integración Operativa

**Actividad:** Recibe la información y la utiliza para la toma decisiones operativas relacionadas con el evento

---

**No.** 18      **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Organización e Integración Operativa

**Actividad:** Informa el término del vuelo e instruye guardar el MUAV

---

**No.** 19

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 2 Hora(s)

**Aspectos a considerar:**

1. El micro vehículo Aéreo no tripulado (MUAV) forma parte del C2M (Centro de Comando y Control Móvil), el cual debe ser piloteado por personal capacitado. Este cuenta con distintas cámaras las cuales permiten ver las imágenes que captura durante el vuelo en el C2M para que este la distribuya por la red al C5 y se tomen decisiones operativas con base a la información registrada.
2. Para que el MUAV 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 del MUAV.
3. Por restricciones no se puede volar a más de 500 metros de distancia del punto de partida, así también no se puede elevar a más de 150 metros del punto de despegue.
4. El MUAV 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 MUAV está diseñado, para monitorear y supervisar diferentes tipos de eventos y lugares que pondrían en riesgo la vida humana.
6. El armado del MUAV implica lo siguiente:
  - a) Armar los elementos individuales de la protección de impacto y fijar las hélices del rotor.
  - b) Ensamblar la antena receptora de comando, en el conector que se encuentra en la parte superior de la cubierta del MUAV.
  - c) Ensamblar la antena transmisora de video, en el conector que se encuentra en la parte inferior de la cubierta del MUAV.
  - d) Ensamblar la carga útil (Cámara) por debajo del AR MUAV y fijar una vez que los contactos de resorte y los contactos dorados se encuentran cerca uno del otro.
  - e) Supervisar la carga útil. Si no se alcanza la posición vertical del lente de la cámara, será necesario realizar un ajuste manual.
  - f) Colocar la batería y revisar que la carga sea mayor a 95 %.
  - g) Conectar la Unidad de Control Terrestre
7. Durante el armado, despegue, vuelo y aterrizaje del MUAV, se tendrá presencia de personal perteneciente a la Dirección General 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. Las hélices se debe girar el candado de rotación a la izquierda o a la derecha, de acuerdo al tipo de fijación del motor (A o B).
10. Para conectar la Unidad de Control Terrestre es necesario considerar la direccionalidad de la antena receptora de video (frente), la cual debe siempre estar orientada hacia la

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

plataforma de vuelo.

11. 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.

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

---

#### Nombre del procedimiento 3:

Atención de emergencias con origen botón de auxilio o captadas mediante el video monitoreo a través del Sistema Tecnológico de Video vigilancia

#### Objetivo general:

Atender las emergencias captadas por el monitoreo de la red de cámaras o botón de auxilio de manera integral a través de la asignación de los servicios de seguridad, protección civil y emergencias médicas, así como del registro de la información

#### Vinculado al proceso:

Administración y operación de los servicios de atención ciudadana y llamadas de emergencia

#### Descripcion narrativa:

---

**No.** 1 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Operaciones C4

**Actividad:** Toma conocimiento de una emergencia relevante captada por el monitoreo de la red de cámaras o por botón de auxilio

---

**No.** 2 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Operaciones C4

**Actividad:** Supervisa la generación de folio, la captura de la información del incidente y la clasificación de la emergencia conforme a catálogo de motivos

---

**No.** 3 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Operaciones C4

**Actividad:** Instruye al Enlace de Monitoreo y Seguimiento, verificar a través del sistema las acciones realizadas para la atención de la emergencia

---

**No.** 4 **Tiempo:** 30 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Monitoreo y Seguimiento "A"

**Actividad:** Verifica que a través del sistema se envíe el incidente a los módulos de despacho que corresponda (SSP, PGJ, Bomberos, ERUM, etc.) para la atención de la emergencia

---

**No.** 5

**Condicional:** ¿El incidente se envió a los módulos de despacho correspondientes?

---

**No.** 6 **Tiempo:** 30 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Monitoreo y Seguimiento "A"

**Actividad:** Informa a la Jefatura de Unidad Departamental de Operaciones C4 que los módulos de despacho no recibieron la información del incidente vía sistema

---

**No.** 7 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Operaciones C4

**Actividad:** Solicita a los despachadores asignar los servicios de seguridad, protección civil y/o emergencias médicas necesarios para la atención de la emergencia

---

**No.** 8 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

**Salto actividad:** 3

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Operaciones C4

**Actividad:** Verifica se envíe a través del sistema, el incidente a los módulos de despacho que corresponda

---

---

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**No.** 9 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Monitoreo y Seguimiento "A"

**Actividad:** Continúa con el monitoreo de la emergencia a través del sistema hasta el término de atención del incidente

---

**No.** 10

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 10 Minuto(s)

**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. Catálogo de Motivos es una herramienta de consolidación de datos con base en la clasificación de llamadas por tipo de emergencia médica, protección civil, seguridad, servicios públicos etc.
3. 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.
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 del mismo, para su posterior análisis y estadísticas respectivas.
5. Es responsabilidad del Subdirector de Operaciones 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 del Subdirector de Operaciones 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.

# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Nombre del procedimiento 4:**

Atención de llamadas recibidas en el número de emergencias 9-1-1 de la Ciudad de México

**Objetivo general:**

Atender y analizar las llamadas realizadas a la línea de emergencia 9-1-1 de la Ciudad de México para proporcionar apoyo policiaco, médico, civil, entre otros

**Vinculado al proceso:**

Administración y operación de los servicios de atención ciudadana y llamadas de emergencia

**Descripcion narrativa:**

**No.** 1      **Tiempo:** 40 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Verifica que el equipo de trabajo se encuentre en condiciones para iniciar la operación

**No.** 2      **Tiempo:** 5 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Recibe llamada y provee el guion de entrada

**No.** 3

**Condicional:** ¿La llamada es efectiva y requiere de atención y canalización?

**No.** 4      **Tiempo:** 10 Segundo(s)

**Salto actividad:** 25

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Atiende e identifica el caso, y clasifica el cierre del pre folio asignándole un status en el sistema y finaliza la llamada

**No.** 5      **Tiempo:** 40 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**MANUAL ADMINISTRATIVO  
CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,  
COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE  
LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Solicita la ubicación exacta de la emergencia la clasifica e ingresa al sistema

---

**No.** 6

**Condicional:** ¿Identifica la ubicación ingresada en el sistema?

---

**No.** 7 **Tiempo:** 10 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Solicita apoyo al Enlace de operaciones, emergencias y denuncia anónima encargado de turno

---

**No.** 8 **Tiempo:** 30 Segundo(s) **Salto actividad:** 5

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Identifica la ubicación y la proporciona al Operador Telefónico

---

**No.** 9 **Tiempo:** 2 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Publica la emergencia en el sistema y envía el folio a despacho

---

**No.** 10 **Tiempo:** 5 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Continúa con la llamada e identifica si el usuario es la parte afectada, responsable o un tercero

---

**No.** 11 **Tiempo:** 5 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo



## **MANUAL ADMINISTRATIVO** **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,** **COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE** **LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Identifica si la emergencia se encuentra en proceso o fueron hechos consumados

**No.** 12

**Condicional:** ¿Es una llamada de alto impacto?

**No.** 13      **Tiempo:** 10 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Atiende al usuario de acuerdo con las indicaciones del supervisor y conforme al instructivo de Trabajo

**No.** 14      **Tiempo:** 30 Segundo(s)      **Salto actividad:** 25

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Captura la información proporcionada por el usuario y despide la llamada

**No.** 15      **Tiempo:** 10 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Informa al Enlace de operaciones, emergencias y denuncia anónima encargado de turno

**No.** 16      **Tiempo:** 5 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Informa a la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Llamadas de Emergencia, la Subdirección de Atención a Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima y/o la Dirección de Central de Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima

**No.** 17      **Tiempo:** 5 Segundo(s)

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Coordina servicios con área de despacho

---

**No.** 18

**Condicional:** ¿Es una llamada que amerite conferencia?

---

**No.** 19 **Tiempo:** 30 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Apoya e instruye al operador telefónico en la atención de la llamada

---

**No.** 20 **Tiempo:** 40 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Atiende al usuario de acuerdo con las indicaciones del supervisor y conforme al instructivo de Trabajo

---

**No.** 21 **Tiempo:** 50 Segundo(s) **Salto actividad:** 25

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Anota en el folio la información proporcionada por el usuario y despide la llamada

---

**No.** 22 **Tiempo:** 40 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Coordina con el área de despacho e indica al Operador Telefónico a qué línea, frecuencia y / o C2 se debe conectar

---

**No.** 23 **Tiempo:** 12 Segundo(s)

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Enlaza la llamada e indica al despachador que tome la conferencia el folio y motivo

---

**No.** 24      **Tiempo:** 55 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Enlace de Operaciones, Emergencias y Denuncia Anónima "A"

**Actividad:** Anota en el cuerpo del folio la información proporcionada por el usuario durante la conferencia y termina la llamada

---

**No.** 25

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 7 Minuto(s)

**Aspectos a considerar:**

1.- El personal técnico operativo es el operador telefónico y su equipo de trabajo consiste en:

- Work station / Estación de trabajo para toma de llamada
- 1 Silla operativa
- 1 Diadema supra con cancelación de ruido.
- 1 Teclado
- 1 Ratón de computadora
- 3 Monitores.

2.- El operador identifica las llamadas que no son efectivas o en su caso que no requieren una canalización de servicios de emergencias por parte del 9-1-1 CDMX, por lo que asignará uno de los siguientes cierres de llamada dependiendo el caso:

- Servicios Informativos: Cuando el usuario no requiera del apoyo policiaco, médico o de emergencia pero tenga alguna duda de cualquier tipo que el operador pueda responder.
- Cierre de Prueba: Cuando el usuario diga explícitamente que no requiere el apoyo de emergencia y sólo era una prueba.
- Desvío al 089: Cuando el usuario desee realizar una denuncia anónima que en el momento no requiere de apoyo policiaco.
- Desvío al Estado de México: Cuando el usuario reporte alguna emergencia que salga del perímetro de las Delegaciones de la Ciudad de México y pertenezca al Estado de México.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

- Llamadas de Mal uso- Bromas: Cuando el reporte del usuario sea incoherente en los datos que proporciona.
- Llamadas de Mal uso - Insultos: Cuando el contenido de la llamada sean palabras altisonantes y no una emergencia.
- Llamadas de Mal uso - Niños jugando: Cuando la voz del usuario se reconozca como la de un infante, el contenido sea incoherente y se perciban risas en la llamada.
- Usuario no contesta o Cuelga la Llamada: Cuando el usuario no realiza manifestación alguna y/o corte la comunicación; y, cuando el usuario corte la comunicación sin haber proporcionado la ubicación o emergencia que deseaba reportar.
- Llamada de Acoso Sexual: Cuando el usuario mencione palabras aludan a actos sexuales.
- Desvío a LOCATEL: Cuando el usuario solicite un servicio prestado por LOCATEL, tal como servicio de Personas Extraviadas, Asistencia médica, psicológica o jurídica, entre otros.
- Desvío a LOCATEL Informativos: Cuando el usuario solicite información que es proporcionada por LOCATEL, tal como ubicaciones de hospitales, albergues, parquímetros, Verificentros, entre otros.
- Transferencia a FEPADE: Cuando el usuario quiera realizar una denuncia sobre un Delito Electoral. Este código de cierre se usará específicamente los días de jornada electoral.

3.- El operador cuenta con la capacidad de identificar una emergencia que pudiese o sea de alto impacto y da aviso pronto a supervisión o enlace que se encuentre en el área con el objetivo de agilizar la respuesta hacia la emergencia.

4.- El instructivo de trabajo es un documento digital anexado a todos los motivos en el sistema CAD, con él, los operadores se apoyan para poder llevar en orden la atención de la llamada en caso de que lo necesiten.

4.- Una emergencia de alto impacto es aquella en la que el evento reportado genera un riesgo inminente para el usuario o su entorno, así como cualquier emergencia que se encuentre en proceso.

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

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

- Robo Transeúnte

Se toma en cuenta que cualquier otra emergencia puede convertirse en una llamada de alto impacto sin ser forzosamente un delito, como ejemplo existen los choques con múltiples lesionados, incendios o riñas.

5.- En todas las llamadas el operador debe solicitar la ubicación exacta de la emergencia que se compone en orden por los siguientes elementos:

- Delegación / Alcaldía
- Calle principal y número
- Esquina próxima
- Colonia
- Referencias del lugar y/o características del domicilio donde se suscite la emergencia si es el caso.
- Dirección de vialidad en caso de que la emergencia sea en avenidas o ejes principales.

5.- Una conferencia es una llamada múltiple entre el usuario, el operador de la Central de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y despachador o despachadores de los diferentes sectores, Centros de Comando y Control, y el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México; esto con el objetivo de dar un seguimiento por monitoreo en tiempo y forma a la emergencia en proceso o que acaba de suceder.

Las siguientes emergencias serán canalizadas por conferencia con los Centro de Comando y Control sea el afectado o un tercero quien reporte.

- Robo - Vehículo con Violencia
- Robo - Cuentahabiente
- Lesionado - Por arma de fuego
- Cadáver - Por arma de fuego

Se debe considerar que los usuarios que van a bordo de un vehículo en circulación, ya sea por alguna persecución de responsables, por personas sospechosas que los sigan, por dirigirse con un enfermo o herido a algún hospital o alguna situación por la que estén en circulación, deberán ser puestos en conferencia con el objetivo de dar seguimiento por monitoreo en tiempo y forma a la emergencia en proceso.

6.- Una llamada de emergencia no durará más de 4 minutos. Sin embargo tiempo de una conferencia puede ser prolongado dependiendo de la situación.

7.- En el caso de conferencias telefónicas, el operador telefónico coloca "MUTE" y queda a la escucha mientras el despachador continua brindando la atención a la llamada.

---

#### **Nombre del procedimiento 5:**

Atención de llamadas recibidas de la línea de Denuncia Anónima 089 de la Ciudad de México

# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Objetivo general:**

Atender las llamadas recibidas en la línea de denuncia anónima 089 de la Ciudad de México, realizadas por el usuario que conoce diversas conductas probablemente constitutivas de un hecho ilícito, presentes, pasadas o futuras y sea de manera anónima, a través de la recepción, registro y canalización

**Vinculado al proceso:**

Administración y operación de los servicios de atención ciudadana y llamadas de emergencia

**Descripcion narrativa:**

---

**No.** 1 **Tiempo:** 10 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Denuncia Anónima 089

**Actividad:** Recibe llamada de reporte

---

**No.** 2 **Tiempo:** 15 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Denuncia Anónima 089

**Actividad:** Responde llamada con el guion establecido y abre folio en el sistema

---

**No.** 3

**Condiciona:** ¿Es una llamada con características de efectiva?

---

**No.** 4 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Denuncia Anónima 089

**Actividad:** Atiende a lo que señala el usuario, identifica el caso y clasifica la llamada, asignándole un status en el sistema

---

**No.** 5 **Tiempo:** 5 Segundo(s) **Salto actividad:** 14

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Denuncia Anónima 089

**Actividad:** Finaliza la llamada

---

**No.** 6      **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Denuncia Anónima 089

**Actividad:** Inicia captura de denuncia efectiva

---

**No.** 7

**Condicional:** ¿Es una llamada con reporte anterior?

---

**No.** 8      **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Denuncia Anónima 089

**Actividad:** Inicia la entrevista y solicita información sobre las características de vehículos involucrados, rasgos fisiológicos de la víctima y probables responsables, lugar de los hechos, referencias del lugar y/o armas

---

**No.** 9      **Tiempo:** 30 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Denuncia Anónima 089

**Actividad:** Identifica el hecho reportado, y lo cataloga de acuerdo al catálogo vigente

---

**No.** 10      **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Denuncia Anónima 089

**Actividad:** Coloca el estatus de "efectiva" en el sistema y proporciona al usuario el número de folio generado por para futuras consultas

---

**No.** 11      **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Salto actividad:** 14

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Denuncia Anónima 089

**Actividad:** Termina la llamada con el guion establecido, guarda datos, determina y turna vía correo electrónico la denuncia de hechos a la autoridad que se considera competente para su atención y/o conocimiento

---

**No.** 12      **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Denuncia Anónima 089

**Actividad:** Solicita número de folio, lo localiza y actualiza información de la denuncia en el sistema

---

**No.** 13      **Tiempo:** 20 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** Técnico operativo

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Denuncia Anónima 089

**Actividad:** Finaliza la llamada

---

**No.** 14

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 25 Minuto(s)

**Aspectos a considerar:**

1. El personal técnico operativo son los operadores telefónicos encargados de la captura de datos para la canalización de llamadas de denuncia, 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 usuario las 24 horas del día, los 365 días del año.

3. El usuario es considerado como anónimo en todo momento, al igual que el operador telefónico quien 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.



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

5. El operador telefónico recibirá la llamada con el guion "089 Denuncia Anónima de la Ciudad de México ¿Cuál es su denuncia?" y la clasificará de la siguiente manera:

1. Broma:

Llamadas con contenido incoherente.

2. Consulta:

Detecta que lo referido por el usuario no es un reporte de competencia de la línea de Denuncia Anónima 089 de la Ciudad de México.

3. Cuelga la llamada:

En el caso específico donde no exista y se corte la comunicación o en caso que se corte la comunicación sin proporcionar ubicación de los hechos y la actividad de considere ilícita.

4. Menores jugando:

Cuando se escucha en la línea la voz de un menor que está jugando con la línea.

5. Número equivocado:

Cuando se detecta que el usuario deseaba comunicarse a un número diferente al de denuncia anónima.

6. Transferida:

Se trata de aquella llamada enlazada a alguna dependencia del orden federal o local competente para la atención de la misma.

7. Insultos:

Las llamadas en las que el usuario se conduce con un lenguaje ofensivo hacia el operador telefónico.

8. Efectiva:

Reportes inherentes a alguna probable conducta que se considere ilícita que ocurra en la Ciudad de México.

8.1 Catalogación:

El operador telefónico identificará el hecho reportado, señalando de acuerdo al catálogo vigente:

- A. Penal local
- B. Penal Federal
- C. Contraloría
- D. Cívico

8.2 Entrevista:

El operador telefónico que atiende la llamada anotará en la narración de los hechos las respuestas del usuario a las preguntas del operador.

8.3 Apartados específicos:

Personas involucradas, vehículos involucrados, armas involucradas, datos involucrados.

8.4 Reporte:

---

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

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 que se consideren competentes para su atención o conocimiento.

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

9. El guion de despedida establecido es "Agradecemos su confianza a la línea 089, le atendió el operador (número de operador)"

# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

### Dirección General de Tecnologías

## Descripción de puestos

### **Puesto:**

---

**Dirección General de Tecnologías**

### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Dirigir la operación de las tecnologías e ingeniería, mediante la planeación, programación y supervisión de las actividades del área.

#### **Función básica 1.1:**

Vigilar la operación de los sistemas y equipamientos tecnológicos instalados en los C2, C2Móvil y C5:

- Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV).
- Sistemas de Comunicaciones.
- Equipamiento Tecnológico y de Tecnologías de Información (Infraestructura de cómputo, Servidores, Redes LAN, Cableado Estructurado, Sistemas, Aplicaciones y Bases de Datos).

#### **Función básica 1.2:**

Planear las funciones multidisciplinarias para el cumplimiento de objetivos encaminados a minimizar impactos, optimizar la seguridad y lograr la protección de los activos informáticos.

#### **Función principal 2:**

Coordinar los procedimientos de integración y funcionamiento de elementos tecnológicos de sistemas, equipamiento, comunicaciones y de ingeniería.

#### **Función básica 2.1:**

Coordinar la atención de los requerimientos de las áreas operativas en la implementación de soluciones tecnológicas.

#### **Función básica 2.2:**

Planear en conjunto con las áreas de Misión Crítica, Infraestructura y de Sistemas y Servicios, los procesos de mantenimiento correspondientes a sus respectivos subsistemas, así como la integridad de los sistemas de información para mantener la

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

operación continua.

#### **Función principal 3:**

Supervisar el funcionamiento de los elementos tecnológicos de sistemas, equipamiento, comunicaciones y de ingeniería, así como sus respectivos procedimientos de operación llevados a cabo por las áreas de la Dirección General, mediante métodos de evaluación.

#### **Función básica 3.1:**

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 proporcionados.

#### **Función básica 3.2:**

Determinar las políticas de respaldo y recuperación de información para evitar pérdidas en las bases de datos.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo Técnico en Tecnologías e Ingeniería**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Integrar la información de cada Unidad Administrativa adscrita a la Dirección General de Tecnologías.

##### **Función básica 1.1:**

Integrar la información del Programa Operativo Anual correspondiente a la Dirección General de Tecnologías.

##### **Función básica 1.2:**

Integrar la información del Anteproyecto del Presupuesto de Egresos correspondiente a la Dirección General de Tecnologías.

##### **Función principal 2:**

Implementar metodologías para el análisis, clasificación y atención de la documentación recibida en la Dirección General de Tecnologías para su turno con el área que corresponda.

##### **Función básica 2.1:**

Gestionar la documentación que ingresa a la Dirección General de Tecnologías mediante el turno y asignación oportuna de los asuntos requeridos a fin de vigilar el seguimiento

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

puntual de acuerdo a su prioridad.

#### **Función básica 2.2:**

Supervisar el registro de la recepción de la correspondencia y demás documentos del área para su control y seguimiento.

#### **Función principal 3:**

Implementar estrategias para la mejora continua del personal de la Dirección General de Tecnologías mediante la evaluación de las necesidades de capacitación de las unidades administrativas.

#### **Función básica 3.1:**

Promover programas de excelencia, calidad y capacitación técnica a fin de incrementar la productividad de las áreas administrativas y de apoyo técnico-operativo de la Dirección General de Tecnologías.

#### **Función básica 3.2:**

Dar seguimiento al catálogo de cursos de capacitación aprobados en conjunto con las áreas y la Dirección General de Tecnologías, con el fin de asegurar la ejecución de los mismos y de que el personal designado lo tome.

### **Puesto:**

---

#### **Dirección de Equipamiento Misión Crítica**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Dirigir la operación ininterrumpida del equipamiento de misión crítica mediante el seguimiento de los niveles de servicio establecidos por la Dirección General de Tecnologías.

##### **Función básica 1.1:**

Determinar las estrategias de operación de los equipos de misión crítica para la Subdirección de Operaciones de Red y a la Subdirección de Comunicaciones a fin de implementar métodos de trabajo que den como resultado la operación continua.

##### **Función básica 1.2:**

Definir el modelo de operación tecnológico a la Subdirección de Operaciones de Red y a la Subdirección de Comunicaciones a fin de partir trazar directrices de trabajo

##### **Función básica 1.3:**

Evaluar los riesgos informáticos de la Subdirección de Operaciones de Red y de la

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Subdirección de Comunicaciones a fin de prevenir posibles incidentes.

#### **Función básica 1.4:**

Establecer las métricas a fin de mantener la operación de los equipos de misión crítica a la Subdirección de Operaciones de Red y a la Subdirección de Comunicaciones

#### **Función principal 2:**

Administrar los recursos tecnológicos mediante el seguimiento de la capacidad, desempeño y disponibilidad de los mismos.

#### **Función básica 2.1:**

Definir las directrices para la administración de la infraestructura de los equipos de misión crítica a la Subdirección de Operaciones de Red y a la Subdirección de Comunicaciones a fin de implementar métodos de trabajo que garanticen la operación continua.

#### **Función básica 2.2:**

Estimar los planes de capacidad de la infraestructura de equipamiento de misión crítica de la Subdirección de Operaciones de Red y de la Subdirección de Comunicaciones a fin de administrar los recursos tecnológicos.

### **Puesto:**

---

#### **Subdirección de Comunicaciones**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Coordinar la operación de las comunicaciones de datos y voz mediante la planeación e implementación de las directrices establecidas.

##### **Función básica 1.1:**

Implementar procesos de operación para cumplir con los niveles de servicio de las comunicaciones de datos y voz.

##### **Función básica 1.2:**

Establecer las métricas de evaluación de la infraestructura de los equipos de misión crítica para que el alertamiento de incidentes se encuentren en un rango determinado, de acuerdo a la información que se requiere conocer.

##### **Función básica 1.3:**

Analizar los reportes de disponibilidad y funcionamiento de la red de los equipos de comunicación de datos y voz tanto para prever fallas como para dar atención inmediata a las que se presenten

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función principal 2:**

Mantener la continuidad de la operación de las comunicaciones de datos y voz de los equipos de misión crítica mediante la evaluación continua de la operación y del estado del equipamiento.

#### **Función básica 2.1:**

Evaluar y establecer los procesos de mejora continua para minimizar los riesgos informáticos en los equipos de misión crítica.

#### **Función básica 2.2:**

Generar las métricas de operación que garanticen los niveles de servicio de las comunicaciones de dirección de protocolo de internet y voz, a fin de establecer umbrales de monitoreo de acuerdo a las necesidades de la operación.

#### **Función básica 2.3:**

Establecer y calendarizar evaluaciones periódicas de las configuraciones de enrutamiento y conmutación de paquetes ip de los equipos de misión crítica de datos y voz para verificar su funcionamiento.

#### **Función básica 2.4:**

Supervisar los planes de capacidad del equipamiento de datos y voz a fin de evitar su sobrecarga.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Comunicaciones de Voz**

#### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Mantener la operación, desempeño y disponibilidad de las comunicaciones de voz mediante el monitoreo y solución de incidentes.

#### **Función básica 1.1:**

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 mantener la operación ininterrumpida.

#### **Función básica 1.2:**

Establecer los umbrales de monitoreo para notificar en tiempo real posibles fallas o ataques informáticos en la infraestructura de comunicaciones.

#### **Función básica 1.3:**

Dar seguimiento y solución a los incidentes en las comunicaciones de voz

---

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

#### **Función básica 1.4:**

Actualizar y contribuir a la mejora de las versiones de sistema operativo de la infraestructura de comunicaciones de voz.

#### **Función principal 2:**

Mantener la continuidad de la operación de las comunicaciones de voz mediante el seguimiento de los niveles de servicio establecidos.

#### **Función básica 2.1:**

Mantener el desempeño y disponibilidad de las comunicaciones de voz para el cumplimiento de los objetivos de operación.

#### **Función básica 2.2:**

Establecer los umbrales, es decir, determinar en qué punto las señales emitidas por los equipamientos representan un riesgo en su funcionalidad. Se determinan los umbrales a fin de reportar el estado de la infraestructura de comunicaciones y emitir las alertas antes de que la señal sobrepase el límite seguro establecido.

#### **Función básica 2.3:**

Establecer programas de mantenimiento preventivo, para no sobrepasar la carga de trabajo de la infraestructura y sistemas.

#### **Función básica 2.4:**

Configurar y dar apoyo técnico a las fallas que no se hayan podido resolver con el primer contacto donde se realizó la solicitud de soporte, por exceder el saber o las posibilidades técnicas, esto es, dar soporte a la operación de segundo nivel a los equipos de comunicaciones de voz a fin de dar atención a las fallas presentadas y mantener en operación la infraestructura.

#### **Puesto:**

---

#### **Enlace de Atención de Telefonía**

#### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Mantener el funcionamiento de los equipos de comunicación de voz mediante la configuración y monitoreo de los umbrales de operación.

#### **Función básica 1.1:**

Configurar las herramientas de monitoreo para retirarlo o suspenderlo cuando se tengan que realizar ventanas de mantenimiento para que no se tenga impacto en los niveles de servicio de los equipos de comunicación de voz.



---

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 1.2:**

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 inicio.

#### **Función básica 1.3:**

Generar 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.

#### **Función principal 2:**

Atender las alarmas y eventos en la infraestructura de equipos de comunicaciones de voz y enlaces turnando el incidente mediante el seguimiento de una matriz de escalamiento, en caso de ser necesario.

#### **Función básica 2.1:**

Atender las alertas de las herramienta de monitoreo del Centro de Operación de Red "NOC", a fin de dar atención oportuna a los incidentes reportados.

#### **Función básica 2.2:**

Evaluar, y si amerita, reportar los incidentes en función de la matriz de escalación del C5, para dar atención oportuna de acuerdo a la naturaleza y prioridad del incidente.

#### **Función básica 2.3:**

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 a manera de banco de consulta para la atención de futuros incidentes.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de LAN / WAN**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Mantener la continuidad de la operación de las comunicaciones ip de voz y datos en las redes LAN y WAN mediante la planeación y evaluación de la operación.

##### **Función básica 1.1:**

Implementar las directrices recibidas para la administración de equipos LAN/WAN para su operación.

##### **Función básica 1.2:**

Generar los planes de capacidad de los equipos que conforman las redes LAN/WAN para

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

evitar su sobrecarga.

#### **Función básica 1.3:**

Generar reportes para indicar el estado de funcionalidad y disponibilidad de los equipos de misión crítica a fin de prever fallas y de dar atención oportuna a las que ya se hayan presentado.

#### **Función principal 2:**

Aplicar los procesos de operación y mantenimiento de la infraestructura LAN y WAN para mantener la continuidad del servicio mediante la evaluación permanente del estado de funcionalidad de la infraestructura.

#### **Función básica 2.1:**

Realizar evaluaciones de riesgos informáticos a fin de minimizar al máximo dichos riesgos o bien mitigarlos.

#### **Función básica 2.2:**

Implementar métricas y mecanismos de redundancia para mantener la operación de los equipos LAN/WAN.

#### **Función básica 2.3:**

Establecer procesos de atención a incidentes en los equipos de LAN/WAN bajo la metodología de mejores prácticas de librería de tecnología de la información para optimizar la operación.

#### **Función básica 2.4:**

Configurar y dar soporte a la operación de segundo nivel en los equipos de LAN/WAN a fin de mantener el óptimo funcionamiento.

### **Puesto:**

---

#### **Enlace de Atención a Redes de Área Local y Extendida**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Monitorear los umbrales y equipos de las redes LAN/WAN de la infraestructura del C5, mediante la gestión de las herramientas de monitoreo disponibles.

##### **Función básica 1.1:**

Realizar 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 configurar los umbrales de acuerdo a las necesidades de alertamiento.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 1.2:**

Configurar las herramientas de monitoreo para retirar o suspender el monitoreo cuando se tengan que realizar ventanas de mantenimiento para que no se tenga impacto en los niveles de servicio de los equipos de las redes LAN/WAN.

#### **Función básica 1.3:**

Realizar la configuración de primer nivel de los equipos de redes LAN/WAN, a fin de atender las fallas presentadas.

#### **Función principal 2:**

Evaluar y, si amerita, notificar las alarmas y eventos durante la atención a incidentes en la infraestructura de redes LAN / WAN, mediante el seguimiento de la matriz de escalamiento acordada.

#### **Función básica 2.1:**

Atender las alertas de las herramienta de monitoreo del Centro de Operación de Red "NOC", a fin de dar solución oportuna.

#### **Función básica 2.2:**

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.

#### **Función básica 2.3:**

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 Última Milla**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Mantener el desempeño y disponibilidad de los enlaces de Última Milla que transportan el flujo de video de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's).

##### **Función básica 1.1:**

Implementar las directrices recibidas para la administración de equipos de última milla a fin de mantener su óptima funcionalidad.

##### **Función básica 1.2:**

Generar el análisis de la capacidad de la infraestructura que soporta los enlaces de última

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

milla a fin de evitar la saturación de los mismos.

#### **Función básica 1.3:**

Monitorear el estado de los equipos de última milla a través de la generación de reportes que indiquen su estatus.

#### **Función principal 2:**

Mantener la continuidad del servicio mediante la gestión de los mecanismos de redundancia y la disponibilidad de la infraestructura de equipamiento y enlace de última milla

#### **Función básica 2.1:**

Implementar métricas y mecanismos de redundancia para mantener la operación ininterrumpida de los equipos y enlaces de última milla.

#### **Función básica 2.2:**

Establecer procesos de atención a incidentes en los equipos y enlace de última milla bajo la metodología de mejores prácticas a fin de hacer eficientes los procesos.

#### **Función básica 2.3:**

Dar soporte de segundo nivel a los equipos y enlaces de última milla a fin de dar atención especializada a los incidentes y solución para mantener la operación de los equipos y enlaces.

#### **Función básica 2.4:**

Gestionar la atención de las fallas registradas en los equipos y enlaces de última milla de acuerdo a las directrices de atención de incidentes.

### **Puesto:**

---

#### **Enlace de Atención a Comunicaciones**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Monitorear los umbrales de operación para mantener el buen desempeño de los equipos y enlaces de última milla de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's), mediante la gestión de las herramientas de monitoreo disponibles.

##### **Función básica 1.1:**

Realizar las altas, bajas y cambios de los umbrales de operación de los equipos y enlaces de última milla en las herramientas de monitoreo, a fin de que sean acordes a las necesidades de alertamiento.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 1.2:**

Configurar las herramientas de monitoreo para retirar o suspender el monitoreo cuando se tengan que realizar ventanas de mantenimiento para que no se tenga impacto en los niveles de servicio de los equipos de las redes LAN/WAN.

#### **Función básica 1.3:**

Realizar la configuración de primer nivel de los equipos que soportan la operación de los enlaces de Última Milla, a fin de dar atención oportuna a los incidentes.

#### **Función básica 1.4:**

Generar los reportes de disponibilidad de los equipos y enlaces de Última Milla, a fin de conocer el estado de los mismos y la correcta funcionalidad de los enlaces.

#### **Función principal 2:**

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.

#### **Función básica 2.1:**

Recibir y atender las alertas de las herramienta de monitoreo del Centro de Operación de Red "NOC" para prevenir y corregir incidentes.

#### **Función básica 2.2:**

Reportar los incidentes en función de la matriz de escalamiento del C5, para que sean atendidos oportunamente de acuerdo a su prioridad y naturaleza.

#### **Función básica 2.3:**

Documentar los incidentes y las soluciones implementadas para restablecer el servicio de los equipos y enlaces de Última Milla, a fin de contar con evidencia del proceso de solución y atención.

#### **Puesto:**

---

**Subdirección de Operaciones de Red**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Coordinar la operación del Centro de Operaciones de Red (NOC) y Centro de Operaciones de Seguridad Lógica (SOC).

##### **Función básica 1.1:**

Implementar las estrategias que recibe de la Dirección de Equipamiento de Misión Crítica para cumplir con los niveles de servicio establecidos en la atención, respuesta y mitigación

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

de incidentes en la infraestructura de equipos de misión crítica.

#### **Función básica 1.2:**

Establecer los umbrales mínimos y máximos de operación de la infraestructura de misión crítica para mantener la operación de los centros de despacho.

#### **Función básica 1.3:**

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.

#### **Función básica 1.4:**

Evaluar reportes de disponibilidad y estado de la red de los equipos de misión crítica a fin contar con la información y registros necesarios para atender las alertas y mantener la operación continua.

#### **Función principal 2:**

Mantener la continuidad de la operación de la infraestructura de las tecnologías de la información mediante la implementación el monitoreo y evaluación constante de los datos obtenidos.

#### **Función básica 2.1:**

Evaluar y notificar los riesgos informáticos a la Dirección de Equipamiento de Misión Crítica a fin prever fallas en la operación.

#### **Función básica 2.2:**

Minimizar y mitigar los riesgos informáticos de las tecnologías de información a fin de conseguir en todo momento el menor impacto posible en la operación del equipamiento en caso de incidentes.

#### **Función básica 2.3:**

Establecer y calendarizar evaluaciones periódicas de la seguridad informática en los equipos de misión crítica a fin de planear las actividades de monitoreo de tal modo que se conozca en todo momento el estatus de operación del equipamiento.

#### **Función básica 2.4:**

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.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental del Centro de Operaciones de la Red (NOC)**

# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

### Funciones:

#### Función principal 1:

Mantener en funcionamiento la infraestructura del Centro de Operaciones de la Red, mediante el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en la operación de la infraestructura de tecnologías de la información.

#### Función básica 1.1:

Generar los planes de capacidad de la infraestructura dedicada al monitoreo de los equipos de misión crítica a fin de prever fallas y evitar rebasar el umbral de capacidad de la infraestructura.

#### Función básica 1.2:

Determinar el estado de los equipos de misión crítica por subsistema a fin de prever y conocer oportunamente las fallas presentadas, mediante la generación y evaluación de reportes.

#### Función básica 1.3:

Determinar la disponibilidad de los equipos de misión crítica por subsistema a fin de mantener la operación ininterrumpida de los mismos, por medio de la evaluación de reportes.

#### Función principal 2:

Implementar los procesos de operación y mantenimiento con base en los niveles de servicio establecidos en la operación de la infraestructura de tecnologías de la información.

#### Función básica 2.1:

Realizar las evaluaciones de riesgos informáticos para la toma de decisiones y prevención de incidentes en la red.

#### Función básica 2.2:

Implementar las métricas para mantener la operación de los equipos de misión crítica.

#### Función básica 2.3:

Normalizar los procesos de operación de la infraestructura tecnológica de la información bajo la metodología de mejores prácticas .

### Puestos:

---

**Enlace de Monitoreo de Operaciones de la Red A**

**Enlace de Monitoreo de Operaciones de la Red B**

**Enlace de Monitoreo de Operaciones de la Red C**

# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Seguimiento de procesos de monitoreo y de escalamiento de incidentes del Centro de Operación de la Red "NOC".

#### **Función básica 1.1:**

Configurar los usuarios y perfiles en las herramientas de monitoreo de red a fin de que cada usuario tenga un perfil de seguridad de acuerdo a sus funciones.

#### **Función básica 1.2:**

Configurar los niveles de servicio en las herramientas de monitoreo de red para analizar el estado operativo del equipamiento.

#### **Función básica 1.3:**

Configurar las notificaciones a las Jefaturas de Unidad Departamental a fin de evitar o solucionar fallas en el equipamiento.

#### **Función básica 1.4:**

Configurar los tiempos de poleo y alertas de la infraestructura de IT del C5 a fin de monitorear de forma constante y detectar cualquier falla en el equipamiento.

#### **Función principal 2:**

Monitorear y reportar el desempeño de la herramientas que realizan a su vez el monitoreo de la infraestructura del C5 y C2's, mediante la ejecución de actividades de revisión, escalamiento y documentación de incidentes.

#### **Función básica 2.1:**

Examinar el procesamiento y memoria de las herramientas de monitoreo, a fin de conocer su estado de funcionalidad.

#### **Función básica 2.2:**

Atender los incidentes y si amerita el caso, escalarlos, en función de la matriz de escalamiento del C5, a fin de que se les de la atención oportuna según su prioridad y naturaleza.

#### **Función básica 2.3:**

Documentar los incidentes y la solución que se implementó para restablecer el servicio de las herramientas de monitoreo, a fin de contar con evidencia del proceso de solución.

#### **Función básica 2.4:**

Monitorear el desempeño de la de la infraestructura de monitoreo, por medio de la generación de reportes.



# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Servidores / Almacenamiento**

### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Implementar los procesos de operación y mantenimiento de los servidores y de la red de área de almacenamiento mediante la planeación y la definición de directrices de operación.

#### **Función básica 1.1:**

Implementar las directrices de operación y mantenimiento de servidores y almacenamiento a corto y largo plazo de los equipos de misión crítica a fin de prever fallas y corregirlas.

#### **Función básica 1.2:**

Generar los planes de capacidad de los servidores y almacenamiento a corto y largo plazo de los equipos de misión crítica a fin de evitar la saturación del equipamiento.

#### **Función principal 2:**

Mantener la operación de los servidores y del almacenamiento de los videos a corto y largo plazo mediante la planeación y la definición de directrices de operación.

#### **Función básica 2.1:**

Implementar las métricas para mantener óptima la operación de los servidores y del almacenamiento de los videos a corto y largo plazo.

#### **Función básica 2.2:**

Monitorear el estado y disponibilidad de los servidores y el almacenamiento a corto y largo plazo.

#### **Función básica 2.3:**

Dar soporte de segundo nivel que incluya la configuración y solución de fallas en los servidores y equipos de almacenamiento de corto y largo plazo a fin de evitar pérdidas de información.

#### **Función principal 3:**

Mantener los niveles de servicios establecidos en la operación de la infraestructura de los servidores y almacenamiento a corto y largo plazo mediante la gestión de los servidores

#### **Función básica 3.1:**

Establecer e implementar las métricas de operación de los servidores y almacenamiento a fin mantener la óptima operación a corto y largo plazo.

#### **Función básica 3.2:**

Actualizar y mantener los umbrales de operación para mantener la continuidad del servicio

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

de la información y almacenamiento de datos a corto y largo plazo.

#### **Puesto:**

---

#### **Enlace de Administración de Servidores**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Monitorear los umbrales de servidores y equipos de almacenamiento de la infraestructura mediante la gestión de las herramientas de monitoreo.

##### **Función básica 1.1:**

Realizar 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.

##### **Función básica 1.2:**

Configurar las herramientas de monitoreo para retirar o suspender el monitoreo cuando se tengan que realizar ventanas de mantenimiento para que no se tenga impacto en los niveles de servicio de servidores y equipos de almacenamiento.

##### **Función básica 1.3:**

Realizar la configuración de primer nivel de servidores y equipos de almacenamiento para que desde el inicio de su operación se asegure su correcto funcionamiento.

##### **Función principal 2:**

Atender las alarmas y eventos en la infraestructura de servidores y equipos de almacenamiento.

##### **Función básica 2.1:**

Solucionar las alertas de las herramienta de monitoreo del Centro de Operación de Red para restablecer la funcionalidad de los Servidores.

##### **Función básica 2.2:**

Reportar los incidentes en función de la matriz de escalamiento del C5 a fin de que cada incidente sea atendido según su prioridad y naturaleza.

##### **Función básica 2.3:**

Documentar los incidentes y la solución que se implementó para restablecer el servicio de servidores y equipos de almacenamiento a fin de contar con evidencia del incidente que también funcione a manera de banco de consulta para futuras fallas.

# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Operación y Seguridad Lógica (SOC)**

### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Mantener la seguridad lógica en los equipo de misión crítica mediante la implementación de procedimientos y políticas de trabajo.

#### **Función básica 1.1:**

Implementar las directrices para la administración de equipos de seguridad lógica a fin de seguir una guía de trabajo que busca mantener óptima la operación del equipamiento.

#### **Función básica 1.2:**

Realizar el análisis de vulnerabilidades en la infraestructura de tecnologías de la información del C5, a fin de conocer los riesgos de que se pueden presentar durante la operación.

#### **Función básica 1.3:**

Crear procesos de atención a incidentes en 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.

#### **Función básica 1.4:**

Configurar y dar mantenimiento correctivo de segundo nivel a los equipos de seguridad lógica a fin de dar atención especializada y solución pronta a las fallas presentadas.

#### **Función principal 2:**

Mantener la privacidad de la información que se procesa y almacena mediante la implementación de políticas y mecanismos de seguridad.

#### **Función básica 2.1:**

Implementar perfiles específicos a los usuarios para la administración de equipos de almacenamiento de información del C5 a fin de que cada persona tenga un nivel de acceso a la información de acuerdo a sus funciones y responsabilidades.

#### **Función básica 2.2:**

Crear controles de acceso en los equipos de misión crítica a fin de evitar intrusiones

#### **Función básica 2.3:**

Establecer mecanismos de seguridad para la transferencia de información. A fin de evitar la fuga de la información e intrusión.

# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

### **Puestos:**

---

**Enlace de Monitoreo y Operación de Sistemas de Seguridad Lógica A**  
**Enlace de Monitoreo y Operación de Sistemas de Seguridad Lógica B**

### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Seguimiento de procesos de monitoreo y de escalamiento de incidentes del Centro de Operación de Seguridad Lógica "SOC".

#### **Función básica 1.1:**

Configurar los niveles de servicio en las herramientas de monitoreo de Seguridad Lógica para analizar el tráfico de la red y evitar la vulnerabilidad de la misma.

#### **Función básica 1.2:**

Configurar los usuarios y perfiles en las herramientas de monitoreo de Seguridad Lógica a fin de que cada usuario tenga un perfil de seguridad de acuerdo a sus funciones.

#### **Función básica 1.3:**

Configurar las notificaciones a las Jefaturas de Unidad Departamental a fin de evitar o detener ataques a la seguridad.

#### **Función básica 1.4:**

Establecer los tiempos de poleo y alertas de la infraestructura de IT del C5 a fin de monitorear de forma constante y detectar cualquier falla en la operación de la red.

#### **Función principal 2:**

Vigilar el desempeño de las herramientas que realizan el monitoreo de la infraestructura del C5, mediante el seguimiento propio de la evaluación de las herramientas.

#### **Función básica 2.1:**

Revisar el procesamiento y memoria de las herramientas de monitoreo de seguridad lógica para mantener el óptimo funcionamiento y evitar saturaciones de memoria.

#### **Función básica 2.2:**

Implementar los umbrales de las herramientas de monitoreo de seguridad lógica a fin de contar con los indicadores necesarios para alertar fallas y mantener el óptimo funcionamiento del equipamiento.

#### **Función principal 3:**

Realizar el Soporte de Primer Nivel en la atención a incidentes de seguridad lógica en la infraestructura IT mediante la ejecución del procedimiento para atención de fallas.

#### **Función básica 3.1:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Atender las alertas de las herramienta de monitoreo del Centro de Operación de Seguridad Lógica "SOC", a fin de solucionar las fallas presentadas.

#### **Función básica 3.2:**

Escalar los incidentes en función de la matriz de escalación del C5, a fin de dar seguimiento a las fallas que no pudieron ser solucionadas en el soporte de primer nivel.

#### **Puesto:**

---

**Subdirección de Soporte**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Mantener el funcionamiento en la infraestructura y equipamiento instalado en los C2, C2 Móviles, C5, Laboratorio UPICCSA, Aula de Capacitación y Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) , mediante la administración de los recursos tecnológicos del área.

##### **Función básica 1.1:**

Organizar la implementación del equipamiento a ser instalado a fin de cubrir las solicitudes de requerimientos tecnológicos realizados.

##### **Función básica 1.2:**

Establecer la configuración y puesta a punto de los equipos de cómputo y periféricos instalados para mantener el funcionamiento tecnológico del C5.

##### **Función básica 1.3:**

Atender los incidentes relacionados con el equipamiento para dar cumplimiento en tiempo y forma a los reportes de las áreas usuarias.

##### **Función básica 1.4:**

Supervisar la elaboración y cumplimiento estricto de los programas de mantenimiento preventivo a equipos de cómputo para alargar su vida útil y prever fallas posibles.

##### **Función principal 2:**

Mantener los servicios de actualización crítica de los sistemas del equipamiento mediante la renovación periódica de los mismos de acuerdo a las necesidades tecnológicas.

##### **Función básica 2.1:**

Supervisar la elaboración y cumplimiento estricto de los programas de mantenimiento correctivo y preventivo a equipos de cómputo para alargar la vida útil de los equipos y prever fallas posibles.

##### **Función básica 2.2:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Coordinar la atención de incidentes relacionados con el equipamiento, para dar cumplimiento en tiempo y forma cuando se ubique una actualización disponible.

#### **Función principal 3:**

Coordinar el soporte técnico dirigido a las áreas operativas y administrativas mediante el turno y atención de incidentes del personal resolutor del área.

#### **Función básica 3.1:**

Implementación de estándares de medición para mantener la continuidad y calidad de los servicios de atención a las solicitudes de servicios y requerimientos informáticos, para mantener la continuidad y calidad de los servicios.

#### **Función básica 3.2:**

Coordinar el desarrollo de los proyectos y requerimientos que se asignen a la Subdirección de Soporte, en beneficio de las actividades de la Dirección General de Tecnologías.

#### **Función básica 3.3:**

Implementar planes de contingencia, así como de análisis de riesgos informáticos, a fin de mantener la continuidad de los servicios de cómputo en el C5, en coordinación con la Dirección General de Tecnologías.

### **Puesto:**

---

#### **Jefatura de Unidad Departamental de Cámaras y Sensores**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Evaluar los protocolos de validación y medición del desempeño de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y de los sensores (cámaras y lectores de placas) que se deberán aplicar los 365 días del año, mediante la definición de la calidad requerida en el desempeño.

##### **Función básica 1.1:**

Delimitar las condiciones y mecanismos para la ejecución de pruebas de verificación del desempeño de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y sensores.

##### **Función básica 1.2:**

Diseñar los reportes para el registro de los resultados de las pruebas a fin de documentar el proceso.

##### **Función básica 1.3:**

Supervisar los niveles de calidad a los que se sujeta la aceptación del equipamiento de

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y sensores, a fin de obtener el cumplimiento de los estándares requeridos.

#### **Función principal 2:**

Generar mecanismos, calendarios y lineamientos para los trabajos de mantenimiento a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y Sensores (cámaras, lectores de placas y dispositivos móviles), mediante un esquema de planeación y logística.

#### **Función básica 2.1:**

Definir los indicadores tipo semáforo del correcto funcionamiento de los componentes (amplificadores, cámaras, altavoces) que integran los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) como base de toma de decisión para su mantenimiento.

#### **Función básica 2.2:**

Coordinar y organizar la logística de los mantenimientos con el fin de que se eficientar el proceso de ejecución.

#### **Función básica 2.3:**

Gestionar con las áreas e instituciones involucradas los permisos para realizar los procesos de mantenimiento de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y Sensores lectores de placas.

#### **Función básica 2.4:**

Establecer el alcance de los trabajos de mantenimiento según las condiciones de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia y Sensores, a fin de delimitar las actividades correspondientes al C5.

#### **Función principal 3:**

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 Sensores, mediante la ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos.

#### **Función básica 3.1:**

Diagnosticar el funcionamiento de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y Sensores, con el objeto de verificar su operatividad o necesidad de atención correctiva y ejecutar el plan de mantenimiento necesario.

#### **Función básica 3.2:**

Verificar la ejecución del plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los STV's , a fin de que se realicen en tiempo y forma.

#### **Función básica 3.3:**

Llevar el control de inventarios de equipamiento y garantías, para dar seguimiento o solución a las fallas o cambios en los equipos de los STV's.

# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

### **Puestos:**

---

**Enlace de Validación y Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "A"**  
**Enlace de Validación y Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "B"**  
**Enlace de Validación y Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "C"**  
**Enlace de Validación y Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "D"**  
**Enlace de Validación y Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "E"**  
**Enlace de Validación y Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "F"**  
**Enlace de Validación y Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "G"**  
**Enlace de Validación y Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "H"**  
**Enlace de Validación y Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "I"**  
**Enlace de Validación y Soporte a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia "J"**

### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Ejecutar los protocolos de validación y protocolos de medición del desempeño de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y Sensores.

#### **Función básica 1.1:**

Ejecutar los protocolos de validación de funcionamiento de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y Sensores de reconocimiento de placas.

#### **Función básica 1.2:**

Ejecutar los protocolos de medición del desempeño de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y Sensores de reconocimiento de placas.

#### **Función básica 1.3:**

Verificar que el desempeño de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y Sensores alcancen los niveles de calidad comprometidos, llevando a cabo los ajustes y calibraciones necesarios a fin de mantener la operación óptima de los mismos.

#### **Función principal 2:**

Validar los mantenimientos de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's), mediante la revisión y verificación del proceso de ejecución.

#### **Función básica 2.1:**

Ejecutar los planes del mantenimiento de los componentes de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y Sensores para alargar la vida útil de los componentes y prevenir fallas.

#### **Función básica 2.2:**

Verificar que los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y Sensores funcionen correctamente posterior al mantenimiento.



## **MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

### **Función principal 3:**

Dar seguimiento a la solución de las fallas de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y Sensores, tanto a las que se encuentran cubiertas por la garantía del proveedor del equipo como a las que corresponden al C5 mediante el proceso establecido en el área.

### **Función básica 3.1:**

Realizar el levantamiento de las fallas presentadas en los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y sensores con el fin de documentarlas.

### **Función básica 3.2:**

Diagnosticar las fallas encontradas, indicando aquellas que se encuentran cubiertas por la garantía del proveedor a fin de delimitar responsabilidades y turnar al área correspondiente para la solución.

### **Función básica 3.3:**

Dar seguimiento a la solución de las fallas o cambios que se presenten en los equipos tecnológicos tanto a las turnadas a proveedor como a las correspondientes de atención del C5 para la solución de los incidentes.

## **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Ayuda**

### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Coordinar la atención de incidentes reportados, relativos a los sistemas y aplicaciones instaladas en los C2's, Aula de Capacitación, Laboratorio, C2 Móviles y C5, mediante el la implementación de un proceso de atención al usuario.

#### **Función básica 1.1:**

Coordinar con las distintas áreas de la Dirección General de Tecnologías y los proveedores la atención de los incidentes reportados.

#### **Función básica 1.2:**

Analizar estadísticamente la información y los tiempos de respuesta de atención a los incidentes reportados, a fin de conocer fallas recurrentes y proponer estrategias de anticipación a las mismas.

#### **Función básica 1.3:**

Supervisar y verificar la atención de los incidentes reportados, garantizando se atiendan en los tiempos establecidos y se realicen los procedimientos definidos para ello.

#### **Función básica 1.4:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

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.

#### **Función principal 2:**

Supervisar las etapas de solución de los incidentes, fallas y problemas reportados que sean relacionados al equipamiento instalado, mediante las herramientas tecnológicas disponibles en Mesa de Ayuda.

#### **Función básica 2.1:**

Atender los incidentes reportados a la Mesa de Ayuda, que se refieran al equipamiento tecnológico involucrado en todas las áreas operativas del C5 para obtener la solución de las fallas reportadas.

#### **Función básica 2.2:**

Coordinar con las distintas áreas de la Dirección General de Tecnologías y los proveedores la atención de los incidentes reportados y que involucren equipamiento del C5, a fin de que se les de atención a los mismos.

#### **Función básica 2.3:**

Concentrar los reportes e información estadística sobre los incidentes registrados a fin de que se encuentren disponibles en todo momento para su análisis y de contar con un registro ordenado de los mismos.

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Atención y Gestión de Incidentes "A"**

**Enlace de Atención y Gestión de Incidentes "B"**

**Enlace de Atención y Gestión de Incidentes "C"**

**Enlace de Atención y Gestión de Incidentes "D"**

**Enlace de Atención y Gestión de Incidentes "E"**

**Enlace de Atención y Gestión de Incidentes "F"**

**Enlace de Atención y Gestión de Incidentes "G"**

**Enlace de Atención y Gestión de Incidentes "H"**

#### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Dar seguimiento a los incidentes reportados con relación a sistemas o aplicaciones implementadas y equipamiento ubicado en los distintos sitios que componen el C5.

#### **Función básica 1.1:**

Registrar los incidentes levantados por las distintas áreas usuarias a fin de que los

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

resolutores cuenten con la información necesaria para dar atención a lo reportado.

#### **Función básica 1.2:**

Identificar fallas y requerimientos del universo de incidentes reportados a través de la Mesa de Ayuda para poder dar la atención adecuada en cada caso

#### **Función básica 1.3:**

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.

#### **Función básica 1.4:**

Atender los incidentes, fallas y requerimientos reportados, garantizando el nivel de calidad comprometido a fin de no afectar la operación de las áreas usuarias del C5 y C2's, brindando soporte de primer nivel en los casos que sea oportuno, vía telefónica o en cada C2 y C5 a fin de agilizar la solución de la falla reportada.

#### **Función principal 2:**

Dar seguimiento a las fallas o problemas notificados, identificando los que se encuentren amparados por la cobertura de garantía de los proveedores.

#### **Función básica 2.1:**

Coordinar con los diversos proveedores los tiempos para reporte, atención y seguimiento de atención de garantías con el fin de dar una atención de calidad al usuario.

#### **Función básica 2.2:**

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**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Mantener el funcionamiento del equipamiento de cómputo operativo y administrativo

##### **Función básica 1.1:**

Mantener el óptimo funcionamiento de los equipos de cómputo operativos y administrativos de los cinco C2, C2 Móvil, Laboratorio, Aula de Capacitación y C5.

##### **Función básica 1.2:**

Atender los requerimientos de servicios informáticos, a fin de que sean solucionados en

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

tiempo y forma.

#### **Función básica 1.3:**

Implementar los estándares de medición para mantener la continuidad y calidad de los servicios.

#### **Función básica 1.4:**

Coordinar los procedimientos de mantenimientos preventivos a los equipos operativos y administrativos, con el fin de supervisar su ejecución completa y de comprobar el correcto funcionamiento.

#### **Función principal 2:**

Mantener 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.

#### **Función básica 2.1:**

Establecer 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, Salas de Crisis de los cinco C2.

#### **Función básica 2.2:**

Supervisar los procedimientos de mantenimientos preventivos a los equipos de Interfaz Operacional referente al Audio, con el fin de obtener su ejecución completa y en tiempo y forma.

#### **Función básica 2.3:**

Supervisar el inventario de toda la infraestructura del área de Soporte y Equipamiento para tener el control del equipo existente en cuanto a cantidades y ubicación.

#### **Función principal 3:**

Supervisar el correcto funcionamiento del equipamiento destinado al video del C5, los cinco C2, el C2 Móvil, el Aula de Capacitación y el Laboratorio UPIICSA mediante la implementación de procedimientos de operación.

#### **Función básica 3.1:**

Supervisar la instalación, adecuación y mantenimiento al equipamiento de video.

#### **Función básica 3.2:**

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 que los equipos se encuentren operativos.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Soporte Técnico "A"**  
**Enlace de Soporte Técnico "B"**  
**Enlace de Soporte Técnico "C"**  
**Enlace de Soporte Técnico "D"**  
**Enlace de Soporte Técnico "E"**  
**Enlace de Soporte Técnico "F"**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Mantener el funcionamiento del equipamiento Operativo y Administrativo del C5, los cinco C2, el C2 Móvil, el Laboratorio y el Aula de Capacitación, mediante la implementación de procedimientos preventivos y/o correctivos.

##### **Función básica 1.1:**

Diagnosticar el funcionamiento de los equipos de cómputo operativo y administrativo de los cinco C2, C2 Móvil, Laboratorio, Aula de Capacitación y C5 de acuerdo al mecanismo establecido para proceder a dar servicio preventivo o correctivo según sea el caso.

##### **Función básica 1.2:**

Atender los requerimientos de servicios informáticos solicitados por las áreas usuarias, certificando el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios.

##### **Función básica 1.3:**

Supervisar los procedimientos de mantenimiento preventivo a los equipos operativos y administrativos, con el fin de llevar a cabo su cumplimiento y de comprobar el correcto funcionamiento después de los mismos.

##### **Función principal 2:**

Solucionar 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 cinco C2, mediante la atención correctiva a los equipos.

##### **Función básica 2.1:**

Vigilar el proceso de recepción e instalación de equipamiento de Interfaz Operacional (Audio) para Salas de Juntas, Auditorio y Sala de Crisis del C5, Salas de Crisis de los cinco C2 y de Aula de Capacitación y Laboratorio de UPIICSA.

##### **Función básica 2.2:**

Cubrir las tareas establecidas como parte de los mantenimientos preventivos al equipo de Interfaz Operacional (Audio), con el fin de comprobar su cumplimiento y funcionamiento de los equipos después de los mismos.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función principal 3:**

Mantener el funcionamiento de todos los componentes del equipamiento de video del C5, de los cinco C2, del C2 Móvil, y del Aula de Capacitación y Laboratorio UPIICSA, mediante la atención preventiva y correctiva a los equipos.

#### **Función básica 3.1:**

Dar seguimiento a los indicadores que señalen el funcionamiento del equipo conforme a los manuales especializados del equipamiento de video ubicado en los centros de despacho de los cinco C2, del C2 Móvil, Laboratorio UPIICSA, Aula de Capacitación y C5.

#### **Función básica 3.2:**

Solucionar o turnar las fallas, según el caso, presentadas en el equipo de video ubicado en los cinco C2, C2 Móvil, Laboratorio, Aula de Capacitación y C5 para que se brinde la atención pertinente para la solución de los incidentes.

#### **Función básica 3.3:**

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

#### **Puesto:**

---

**Dirección de Infraestructura**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Definir los planes, acciones y controles relacionados con las actividades de los diversos procesos de mantenimiento y servicios, mediante el análisis y planificación oportuna de las actividades.

##### **Función básica 1.1:**

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).

##### **Función básica 1.2:**

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 a fin de mantener su seguridad y operatividad.

##### **Función básica 1.3:**

Definir las actividades de atención ante cualquier eventualidad que se presente en los equipos y sistemas instalados en los inmuebles, tales como sistemas de seguridad,

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

sistemas electromecánicos, hidrosanitario, de fuerza, de aire y cualquier otro instalado.

#### **Función básica 1.4:**

Coordinar las actividades encomendadas a las Jefaturas de Unidad Departamental de Administración e Infraestructura que se encuentran asignadas a los centros de Control y Comando: Norte, Sur, Poniente, Oriente y Centro.

#### **Función principal 2:**

Evaluar la viabilidad de planes, acciones y documentos de las empresas prestadoras de servicios requeridos por el C5 para el desempeño de las actividades en las instalaciones.

#### **Función básica 2.1:**

Vigilar que los prestadores de servicios cumplan con las obligaciones contraídas en los convenios y contratos pactados y, de ser el caso, reportar las sanciones correspondientes.

#### **Función básica 2.2:**

Instruir a la subdirección responsable la atención de las solicitudes relacionadas con el mantenimiento correctivo-preventivo a equipos electromecánicos o de seguridad de los inmuebles del C5 los C2's. .

#### **Función básica 2.3:**

Evaluar los informes de las áreas adscritas a su cargo, junto con los reportes técnicos de la realización de los servicios de mantenimiento contratado para el C5.

#### **Puestos:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura C2 Centro**

**Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura C2 Norte**

**Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura C2 Poniente**

**Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura C2 Oriente**

**Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura C2 Sur**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Organizar las actividades relacionadas con los procesos de mantenimiento a la infraestructura, equipos fijos y sistemas de seguridad junto con los diversos servicios de mantenimiento mediante una adecuada planeación y supervisión de todas las actividades.

##### **Función básica 1.1:**

Planear los mantenimientos, actividades y refacciones consideradas como necesarias para la infraestructura, equipos fijos y sistemas de seguridad del Centro de Comando y Control.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 1.2:**

Supervisar las labores del personal de mantenimiento y servicios contratados, conforme a los lineamientos que se establezcan y autoricen.

#### **Función básica 1.3:**

Organizar al personal contratado para trabajos de obra civil, reparaciones menores, revisión de equipos de seguridad y procesos de mantenimiento a equipos electromecánicos, según los lineamientos y en los tiempos contractuales establecidos.

#### **Función principal 2:**

Realizar los procesos administrativos necesarios para llevar el control de ingreso a los inmuebles, condiciones de operación y fallas detectadas, como también para el pago de servicios y abastecimiento de los insumos necesarios para el funcionamiento del Centro de Comando y Control.

#### **Función básica 2.1:**

Supervisar las condiciones de seguridad e higiene en las instalaciones y servicios del Centro de Comando y Control.

#### **Función básica 2.2:**

Llevar el control de las actividades realizadas a la infraestructura de servicios básicos del Centro de Comando y Control para su documentación y validación

#### **Función básica 2.3:**

Asegurar el abastecimiento de bienes y servicios necesarios para el buen funcionamiento del Centro de Comando y Control, mediante la solicitud de los mismos ante las áreas administrativas correspondientes.

#### **Función principal 3:**

Administrar los dispositivos de seguridad que permiten el acceso a las instalaciones del Centro de Comando y Control, a fin de salvaguardar la integridad física de las mismas y de sus ocupantes.

#### **Función básica 3.1:**

Administrar los códigos de acceso del personal que ingresa al centro de Comando y Control a fin evitar la entrada de personal ajeno o sin autorización.

#### **Función básica 3.2:**

Supervisar al personal que brinda seguridad a los diferentes accesos y áreas del Centro de Comando y Control para mantener el óptimo desempeño de las funciones de los usuarios residentes.

#### **Función básica 3.3:**

Controlar el monitoreo de cada una de las videocámaras instaladas para la seguridad



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

interna y externa de las instalaciones del Centro de Comando y Control.

#### **Función básica 3.4:**

Llevar el control del historial de visitas en el Centro de Comando y Control con el fin de contar con un registro de cualquier persona ajena al centro que ingrese al edificio.

#### **Puesto:**

---

#### **Subdirección de Infraestructura**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Aplicar el programa de conservación y mantenimiento a la infraestructura instalada en inmuebles del Centro a través de organización de las actividades y controles administrativos.

##### **Función básica 1.1:**

Desarrollar el programa anual de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura instalada, incluyendo sistemas de seguridad, clima, eléctricos, hidrosanitarios y mecánicos de los inmuebles para garantizar su óptimo funcionamiento.

##### **Función básica 1.2:**

Recabar información de indicadores de los sistemas fijos para su análisis a fin de mantener el funcionamiento de dichos sistemas.

##### **Función básica 1.3:**

Vigilar 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.

##### **Función básica 1.4:**

Implementar las medidas de seguridad que permitan mantener la integridad de los operadores y de la infraestructura instalada, así como supervisar su cumplimiento.

##### **Función principal 2:**

Desarrollar los procesos de control de las reparaciones a los inmuebles del C5 y de los C2's, a fin de documentar la realización y validación de las condiciones de operación por medio de la implementación de instrumentos y controles administrativos.

##### **Función básica 2.1:**

Verificar que los trabajos de obra civil, reparaciones hidrosanitarias y a cancelerías, se realicen en apego a la normatividad aplicable.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 2.2:**

Verificar que los procesos de mantenimiento a Sistemas de fuerza y clima y revisión de equipos de seguridad sean ejecutados.

#### **Puesto:**

---

#### **Enlace de Seguimiento Operacional**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Verificar la operatividad de los equipos y sistemas fijos así como de los equipos de seguridad en las instalaciones del C5.

##### **Función básica 1.1:**

Monitorear el estado de las instalaciones de servicios básicos y de la infraestructura de obra civil de acuerdo a los formatos establecidos para ese fin.

##### **Función básica 1.2:**

Reportar fallas detectadas o suministros pendientes (diésel, luminarias, fugas de agua, etc.) en las instalaciones del C5, para mantener su funcionamiento

##### **Función básica 1.3:**

Monitorear los sistemas desde el Cuarto de Seguridad del C5, reportando el estado de funcionamiento para alertar en caso de presentarse fallas.

##### **Función básica 1.4:**

Registrar los accesos solicitados a áreas restringidas para la realización de actividades de mantenimiento.

##### **Función principal 2:**

Verificar la infraestructura instalada, sistemas de seguridad, clima, eléctricos, hidrosanitarios y mecánicos de los inmuebles, a través de instrumentos y controles administrativos.

##### **Función básica 2.1:**

Elaborar reportes de control documental y fotográfico de los diversos mantenimientos ejecutados al a la infraestructura instalada, sistemas de seguridad, clima, eléctricos, hidrosanitarios y mecánicos de los inmuebles del C5

##### **Función básica 2.2:**

Elaborar un control de la documentación técnica de los expedientes.

##### **Función básica 2.3:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Organizar la documentación requerida para la integración de los expedientes y solicitudes de servicios de mantenimiento.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Electromecánica e Hidrosanitaria**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

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, sistemas de aire acondicionado, iluminación y receptáculos, sistemas de bombeo, planta de tratamiento de aguas residuales, y equipos de fuerza y clima del centro de comando y control móvil (C2M), mediante la implementación de herramientas que permitan su realización

##### **Función básica 1.1:**

Llevar el control de 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.

##### **Función básica 1.2:**

Monitorear el desarrollo del programa de mantenimiento y del estado de los equipos así como de los sistemas e inmuebles del Centro.

##### **Función básica 1.3:**

Monitorear los trabajos realizados a equipos electromecánicos de los C2 Móviles.

##### **Función básica 1.4:**

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 en riego.

##### **Función principal 2:**

Gestionar los insumos y servicios para las reparaciones necesarias a los equipos fijos electromecánicos y de servicios básicos de los inmuebles del C5, dando seguimiento puntual de las actividades técnico administrativas necesarias para los procesos de mantenimiento.

##### **Función básica 2.1:**

Reportar los insumos y la cantidad de los mismos para las reparaciones a sistemas de

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

equipo hidrosanitario (bombas, hidroneumático), equipos de planta de tratamiento y de instalación eléctrica y receptáculos, como también para el programa anual de adquisiciones, para su gestión ante las áreas administrativas correspondientes.

#### **Función básica 2.2:**

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.

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Servicios de Mantenimiento A**

**Enlace de Servicios de Mantenimiento B**

**Enlace de Servicios de Mantenimiento C**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Realizar las actividades relacionadas con los procesos de mantenimiento a los equipos fijos electromecánicos y de hidrosanitaria con base en los planes y programas de mantenimiento definidos.

##### **Función básica 1.1:**

Reportar en la bitácora anual de cuarto de control los eventos sobre los equipos de la infraestructura electromecánica y reparaciones necesarias, a fin de registrar los recursos utilizados y las existencias disponibles

##### **Función básica 1.2:**

Informar del desarrollo del programa de mantenimiento y del estado de los equipos así como de los sistemas e inmuebles del C5 para evitar incidencias

##### **Función básica 1.3:**

Validar 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.

##### **Función básica 1.4:**

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 en riego, esto en coordinación con la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función principal 2:**

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.

#### **Función básica 2.1:**

Realizar la estimación de insumos para reparaciones a los sistemas de equipo hidrosanitario (bombas hidroneumático), equipo de planta de tratamiento y de instalación eléctrica y receptáculos, para el programa anual de adquisiciones del C5.

#### **Función básica 2.2:**

Definir 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, plantas de tratamiento de aguas residuales de inmuebles del C5.

#### **Función básica 2.3:**

Recabar la información relacionada al 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, 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 Seguridad**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Coordinar 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 tal fin.

##### **Función básica 1.1:**

Gestionar el control de accesos a las áreas restringidas en el centro C5 para dar seguridad física de sus residentes.

##### **Función básica 1.2:**

Supervisar los mantenimientos en todas las áreas de trabajo, de circulación y restringidas donde se ubiquen componentes del el sistema EBI de los inmuebles del C5 de la Ciudad de México a fin de dar atención.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 1.3:**

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.

#### **Función básica 1.4:**

Gestionar la revisión desde el sistema EBI de parámetros establecidos a los equipos de seguridad y fijos del C5 para dar cumplimiento a los protocolos de seguridad de las instalaciones.

#### **Función principal 2:**

Mantener la gestión del Cuarto de Control de los sistemas de seguridad física del C5, mediante la aplicación de procesos, controles y realización de actividades técnicas y administrativas.

#### **Función básica 2.1:**

Realizar la programación y activación de los componentes y medios de acceso del C5.

#### **Función básica 2.2:**

Atender las solicitudes o instrucciones de habilitar o deshabilitar accesos o puertas a fin de mantener la seguridad.

#### **Función básica 2.3:**

Ejecutar las medidas de seguridad definidas en caso de emergencias dentro de las instalaciones del C5 para que el personal del evacue del lugar.

#### **Función básica 2.4:**

Desarrollar dictámenes, opiniones e informes que le sean solicitados por su superior jerárquico con base a las actividades, operatividad y fallas relacionadas con el sistema de seguridad física del C5, con el fin de facilitar la toma de decisiones.

#### **Función principal 3:**

Administrar los dispositivos de seguridad que permiten el acceso y 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.

#### **Función básica 3.1:**

Administrar los perfiles de acceso del personal que ingresa con el objeto de establecer la asignación de los privilegios de acceso personalizado para cada usuario en cada área del C5.

#### **Función básica 3.2:**

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.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 3.3:**

Coordinar el monitoreo de cada una de las video cámaras 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.

#### **Función básica 3.4:**

Mantener el registro histórico de visitantes y personal del C5 y sus inmuebles. para su análisis y resguardo.

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Operación de Sistemas de Seguridad A**

**Enlace de Operación de Sistemas de Seguridad B**

**Enlace de Operación de Sistemas de Seguridad C**

**Enlace de Operación de Sistemas de Seguridad D**

**Enlace de Operación de Sistemas de Seguridad E**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Realizar los reportes de atención (notas informativas) de las actividades de mantenimientos 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.

##### **Función básica 1.1:**

Registrar en bitácora el historial de eventos y disturbios reportados en EBI a fin de contar con evidencia documental de los eventos y las acciones para su atención.

##### **Función básica 1.2:**

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.

##### **Función básica 1.3:**

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.

##### **Función básica 1.4:**

Registrar en bitácora cada uno de los incidentes presentados en las instalaciones del C5 aun cuando sean ajenos a los equipos de seguridad a fin de solventar, en caso de requerirse, cualquier solicitud de información acerca de los mismos.

##### **Función principal 2:**

Gestionar los accesos y ejecución de trabajos en las áreas de los inmuebles del C5, así

---

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

como el resguardo del registro del personal en el sistema EBI.

**Función básica 2.1:**

Controlar los accesos del personal que desempeña actividades en las instalaciones del C5 con el objeto de vigilar que las áreas a las que acceden corresponden a las permitidas según sus perfiles de usuario y actividades.

**Función básica 2.2:**

Resguardar la seguridad de los inmuebles y el personal, verificando que se cumplan con las normas de seguridad requeridas por parte de los proveedores y personal interno en la ejecución de trabajos.

**Función básica 2.3:**

Ejecutar de manera confidencial 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.

**Función principal 3:**

Administrar el sistema EBI para el correcto monitoreo y resguardo de las instalaciones del C5 mediante la ejecución de las políticas de seguridad establecidas.

**Función básica 3.1:**

Deshabilitar dispositivos de seguridad de los inmuebles del C5 para la ejecución de trabajos, con previa solicitud y notificación por parte de los responsables de las actividades.

**Función básica 3.2:**

Operar el sistema de control de accesos en puertas, cuando se realicen visitas en C5 o se soliciten por otras áreas para la realización de actividades.

**Función básica 3.3:**

Tramitar accesos y ejecución de actividades de mantenimiento a los dispositivos de seguridad en otras áreas e inmuebles del C5, con el objeto de no afectar las actividades u operación de las mismas.

**Puesto:**

---

**Subdirección de Infraestructura en Campo**

**Funciones:**

**Función principal 1:**

Planear y coordinar las actividades de implementación, instalación y mantenimiento de la obra civil y electromecánica de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's),



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

mediante el uso de instrumentos y controles administrativos.

#### **Función básica 1.1:**

Emitir la relación de insumos y refacciones para atender los requerimientos de la infraestructura instalada en campo, como es el caso de los sistemas tecnológicos de videovigilancia, en el rubro de electromecánica y obra civil.

#### **Función básica 1.2:**

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 (STV's).

#### **Función básica 1.3:**

Realizar las actividades y verificar metas alcanzadas de los planes y programas de trabajo considerando necesidades para la mejora de los equipos de videovigilancia.

#### **Función básica 1.4:**

Ejecutar un programa de control para la revisión a la instalación electromecánica de los STV's. y la integración de la documentación de soporte.

#### **Función principal 2:**

Supervisar 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.

#### **Función básica 2.1:**

Gestionar la atención a los STV's en lo que respecta a su operación, incluyendo fallas eléctricas, siniestros, actos vandálicos, fallas geológicas, reubicaciones, ya sea con áreas internas del C5, del Gobierno de la Ciudad de México o dependencias federales.

#### **Función básica 2.2:**

Estudiar las solicitudes de reubicación de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia, fundamentando dicha acción para lograr su adecuada implementación.

#### **Función básica 2.3:**

Verificar el cumplimiento de los trabajos en vía pública relacionados con la instalación de Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) para monitorear su puesta en funcionamiento.

#### **Función básica 2.4:**

Recabar información y evidencias para la autorización del Site Survey de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's).

**Puesto:**

---

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Enlace de Operación STV**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Integrar la documentación 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), mediante la aplicación de herramientas y procesos de control administrativo.

##### **Función básica 1.1:**

Integrar la documentación técnica de los expedientes para su validación mediante su clasificación, orden y resguardo.

##### **Función básica 1.2:**

Recabar los reportes documentales y fotográficos de los mantenimientos ejecutados, llevando el archivo histórico de los sitios para la validación de actividades.

##### **Función básica 1.3:**

Elaborar reportes de control de actividades, procesos, incidentes y archivos para la supervisión y planeación.

##### **Función básica 1.4:**

Efectuar revisiones administrativas de las inspecciones realizadas en sitio para identificación de incidentes y propuestas de solución.

##### **Función principal 2:**

Monitorear las actividades y procesos para la 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

##### **Función básica 2.1:**

Monitorear las actividades desarrolladas durante la implementación, instalación y mantenimiento de la obra civil y electromecánica para validar el proceso y generar el reporte del mismo.

##### **Función básica 2.2:**

Realizar los trámites para los asuntos que involucren a los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) y su operación, incluyendo siniestros, actos vandálicos, fallas geológicas, reubicaciones, etc.

##### **Función básica 2.3:**

Organizar los trabajos en vía pública relacionados con la instalación de Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) para su puesta en funcionamiento

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 2.4:**

Analizar la información y evidencias para la autorización del Site Survey de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's).

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura de Sistema Tecnológico de Videovigilancia**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Organizar 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 aplicación de proyectos y programas establecidos.

##### **Función básica 1.1:**

Elaborar el programa de actividades técnicas para mantenimientos o reparaciones a Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's).

##### **Función básica 1.2:**

Administrar una base de datos que permita concentrar la información técnica necesaria por cada Sistema Tecnológico de Videovigilancia (STV) propiedad del C5.

##### **Función básica 1.3:**

Llevar el control administrativo de los asuntos relacionados los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) que presentan fallas para identificar causa de las mismas

##### **Función básica 1.4:**

Gestionar los trámites relacionados con los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's), ante casos de siniestros, vandalismo, reubicación, instalación, mantenimiento a fin de que sean atendidos.

##### **Función principal 2:**

Supervisar las actividades, procesos, instalación y acciones de mantenimiento en la obra civil y electromecánica de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's), mediante el uso de instrumentos y planeación.

##### **Función básica 2.1:**

Verificar las condiciones de seguridad previo inicio de las actividades de mantenimiento de las instalaciones de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) para evitar incidentes en el sitio.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 2.2:**

Revisión de cuadernillos de Site Survey's para validar cada proceso establecido

#### **Función básica 2.3:**

Formular soluciones a las incidencias que se generen durante la implementación, instalación y mantenimiento de la obra civil y electromecánica de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's), para proponer soluciones y prever futuras fallas.

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Control de Afectaciones a Terceros y SITE SURVEY A**

**Enlace de Control de Afectaciones a Terceros y SITE SURVEY B**

**Enlace de Control de Afectaciones a Terceros y SITE SURVEY C**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Evaluar el sitio afectado en coordinación con las áreas técnicas internas con el fin de dar paso a la instalación o validación de Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's)

##### **Función básica 1.1:**

Recabar la documentación 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).

##### **Función básica 1.2:**

Ejecutar las revisiones técnicas de sitio para identificar incidencias y documentar los casos o problemas encontrados.

##### **Función básica 1.3:**

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:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Logística de Sistema Tecnológico de Videovigilancia**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Gestionar los recursos e información para la implementación, instalación, reubicación y mantenimiento de la obra civil y electromecánica de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's), mediante la aplicación de proyectos y programas establecidos.

#### **Función básica 1.1:**

Programar la obra civil, instalaciones e izaje de los postes y marcos de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) de 9 metros, 20 metros, marcos ANPR y carril confinado.

#### **Función básica 1.2:**

Planear las actividades y presentar estrategias de seguridad y logística para la implementación y mantenimiento de Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia, marcos ANPR y carril confinado a fin de optimizar y evitar accidentes.

#### **Función básica 1.3:**

Validar los procesos y procedimientos de la obra civil, con respecto a los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's) de 9 metros, 20 metros, marcos ANPR y carril confinado a fin de contar con una guía para la ejecución de los trabajos de implementación y mantenimiento.

#### **Función básica 1.4:**

Dictaminar la aprobación de los cuadernillos de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's), marcos ANPR y carril confinado 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.

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Control de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia A**

**Enlace de Control de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia B**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Evaluar el sitio para determinar las acciones y procesos para la implementación, instalación y mantenimiento de la obra civil y electromecánica de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's).

##### **Función básica 1.1:**

Ejecutar las revisiones técnicas de sitio para identificar incidencias y documentar los casos o problemas encontrados.

##### **Función básica 1.2:**

Desarrollar una base de información administrativa para facilitar el seguimiento de la

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

logística de los Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia (STV's).

#### **Función básica 1.3:**

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:**

---

**Dirección de Sistemas y Servicios**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Coordinar la evaluación al desempeño y disponibilidad de los sistemas y subsistemas involucrados en los servicios otorgados por el C5, mediante el control de la operación de los sistemas y la gestión de los procesos.

##### **Función básica 1.1:**

Coordinar la aplicación de políticas y planes de respaldo y contingencia, así como el análisis de riesgos informáticos, a fin de mantener la continuidad de los servicios.

##### **Función básica 1.2:**

Coordinar la creación, mantenimiento y actualización de contenidos de la página Web institucional, a fin de proporcionar y difundir información vigente y de interés ciudadano sobre el C5.

##### **Función básica 1.3:**

Supervisar el cumplimiento de los compromisos con los proveedores relacionados con los sistemas, a fin de mantener la operatividad de los mismos.

##### **Función básica 1.4:**

Coordinar la integración y evaluación de la documentación de los sistemas y equipamiento a fin de que se cumplan los requisitos técnicos y administrativos.

##### **Función principal 2:**

Coordinar el proceso de desarrollo y mantenimiento de sistemas.

##### **Función básica 2.1:**

Coordinar la entrada en operación de sistemas, modificaciones y cambios en configuraciones para mantener la operatividad.

##### **Función básica 2.2:**

Evaluar el avance de los proyectos de desarrollo y el mantenimiento de los sistemas para

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

prever fallas en los mismos.

#### **Función básica 2.3:**

Evaluar técnicamente las solicitudes de modificaciones a los sistemas, solicitadas por las áreas usuarias con la finalidad de acreditar su viabilidad.

#### **Función básica 2.4:**

Definir las directrices en materia de desarrollo de sistemas a aplicar en los proyectos informáticos del Centro, a fin de cumplir con los estándares normativos

### **Puesto:**

---

#### **Subdirección de Calidad de Sistemas**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Verificar el diseño y ejecución de las pruebas de calidad (funcionamiento, seguridad, estrés, integración, aceptación, desempeño, modo caja negra, modo caja blanca) a los sistemas, con datos reales pero en ambiente de pruebas.

##### **Función básica 1.1:**

Generar los escenarios, ambientes y configuraciones necesarios para el desarrollo y pruebas de la aplicación sin interferir en los ambientes de producción.

##### **Función básica 1.2:**

Supervisar la configuración de los laboratorios con los ambientes de pruebas y desarrollo de sistemas, configuraciones y componentes tecnológicos

##### **Función básica 1.3:**

Comprobar el funcionamiento del producto tecnológico desarrollado, en diversas plataformas: sistemas operativos, navegadores, redes y hardware

##### **Función básica 1.4:**

Emplear metodologías y estándares en materia de pruebas de calidad de sistemas

##### **Función principal 2:**

Supervisar las actividades de mantenimiento y adecuaciones necesarias en la infraestructura de las bases de datos.

##### **Función básica 2.1:**

Recibir y evaluar las solicitudes de cambio a las bases de datos.

##### **Función básica 2.2:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Seguimiento a las actualizaciones, ajustes y modificaciones a la infraestructura de bases de datos.

**Función básica 2.3:**

Establecer los niveles y controles de calidad para los ajustes necesarios en las bases de datos.

**Función básica 2.4:**

Coordinar el mantenimiento a las bases de datos para el acceso a la información y la integración de las mismas.

**Función principal 3:**

Dirigir el proceso de implementación e integración de los desarrollos probados y aprobados por el usuario final, en conjunto con la Subdirección de Sistemas.

**Función básica 3.1:**

Establecer con las áreas usuarias las fechas y horarios apropiados para la implementación de los nuevos componentes, desarrollos y configuraciones realizadas.

**Función básica 3.2:**

Coordinar la instalación y configuración de las actualizaciones, nuevas versiones y mejoras de los sistemas del C5 conforme los procedimientos establecidos.

**Función básica 3.3:**

Coordinar la generación de reportes de control posteriores a las actividades de instalación y configuración de actualizaciones o mejoras a los sistemas táctico-operativos.

**Función básica 3.4:**

Coordinar las pruebas necesarias para las implementaciones e integración de los desarrollos tecnológicos.

**Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Calidad e Implementación de Sistemas**

**Funciones:**

**Función principal 1:**

Ejecutar el proceso de pruebas de calidad y aceptación para los sistemas, configuraciones o cambios realizados de acuerdo a la detección de necesidades, y demandas de las áreas que conforman el Centro.

**Función básica 1.1:**

Elaborar el programa de trabajo para las pruebas con los usuarios finales.



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 1.2:**

Aplicar la metodología establecida para la implementación de los procesos desarrollados.

#### **Función básica 1.3:**

Realizar las pruebas pertinentes con datos reales, pero en el marco de la prueba, para validar las funcionalidades presentadas.

#### **Función básica 1.4:**

Realizar las pruebas establecidas para medir los criterios de desempeño aceptado para las aplicaciones.

#### **Función principal 2:**

Desarrollar los procedimientos de implementación del producto tecnológico y del procedimiento de retorno (rollback) en caso de que la implementación no sea la esperada, tanto para los ambientes de desarrollo y prueba como para el de producción.

#### **Función básica 2.1:**

Generar los protocolos a seguir para la implementación en ambiente de desarrollo y pruebas, en ambiente de producción y de retorno (rollback).

#### **Función básica 2.2:**

Medir impactos, tiempos y personal necesario para la implementación y el retorno (rollback)

#### **Función básica 2.3:**

Generar indicadores, mediciones y controles sobre la implementación del productor tecnológico.

#### **Función básica 2.4:**

Definir tiempo máximo para ejecutar el plan de retorno cuando los eventos presentados así lo requieran de acuerdo a los indicadores y controles de la implementación.

#### **Función principal 3:**

Realizar junto con la Subdirección de Sistemas, la implementación y migración del producto tecnológico al ambiente de producción generando la documentación de control de cambios correspondiente.

#### **Función básica 3.1:**

Preparar la infraestructura necesaria para la incorporación del producto tecnológico al entorno de producción.

#### **Función básica 3.2:**

Analizar posibles dependencias con otros sistemas, que puedan condicionar el plan de implementación.

#### **Función básica 3.3:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Realizar las mediciones y controles para decidir la ejecución del plan de retorno.

#### **Función básica 3.4:**

Poner en marcha el sistema y efectuar actividades de monitoreo sobre el producto tecnológico implementado

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Implementación de Aplicativos A**

**Enlace de Implementación de Aplicativos B**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Realizar pruebas de calidad a los sistemas desarrollados de acuerdo al calendario o plan de trabajo.

##### **Función básica 1.1:**

Ejecutar las acciones referentes a las pruebas de calidad a los sistemas designados.

##### **Función básica 1.2:**

Recibir el resultado de las pruebas de calidad a los desarrollos de los sistemas y ajustes en configuraciones.

##### **Función básica 1.3:**

Realizar las pruebas de calidad para medir los criterios de desempeño aceptado para las aplicaciones.

##### **Función básica 1.4:**

Realizar las pruebas de calidad para medir los criterios de desempeño aceptado para las aplicaciones.

##### **Función principal 2:**

Compilar y resguardar la documentación derivada de pruebas de calidad realizadas, los resultados y los incidentes que se presenten.

##### **Función básica 2.1:**

Identificar el desarrollo y cumplimiento de las actividades del calendario o plan de trabajo aprobado, relacionadas con las pruebas de calidad.

##### **Función básica 2.2:**

Llevar el registro de los avances, incidentes y cumplimiento de las actividades del calendario o plan de trabajo, relacionadas con las pruebas de calidad.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 2.3:**

Generar los informes sobre los avances de cada una de las actividades del calendario o plan de trabajo, relacionadas con las pruebas de calidad

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Integración y Administración de Bases de Datos**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Actualizar los sistemas de Información del Centro, mediante la administración de la estructura de bases de datos.

##### **Función básica 1.1:**

Operar la estructura de las Bases de Datos para generar mejoras y administrar sus requerimientos.

##### **Función básica 1.2:**

Desarrollar procedimientos y controles para asegurar la calidad, integridad y disponibilidad de las Bases de Datos.

##### **Función básica 1.3:**

Integrar herramientas para las tareas de diseño, mantenimiento y documentación sobre la estructura de las bases de datos para cualquier modificación o cambio que se realice en las mismas.

##### **Función básica 1.4:**

Desarrollar la documentación necesaria de las bases de datos: diagramas de entidades relacionales, diagramas de flujos de datos, normalización esquemática, localización lógica y física de bases de datos y parámetros de tablas a fin de contar con una memoria documental de consulta.

##### **Función principal 2:**

Intervenir en la integración de las aplicaciones que involucren interacción con las bases de datos del Centro.

##### **Función básica 2.1:**

Establecer el diccionario de datos de las bases de datos del C5, a fin de contar con información ordenada de consulta de términos más utilizados.

##### **Función básica 2.2:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Implementar el control de acceso de cada una de las aplicaciones a las bases de datos para asegurar su correcto uso.

#### **Función básica 2.3:**

Mantener la Seguridad de los Datos, a fin de proteger las bases de datos de uso mal intencionado o no autorizado, encargándose de limitar a los usuarios a ejecutar únicamente las operaciones permitidas

#### **Puesto:**

---

##### **Enlace de Mantenimiento a Bases de Datos A**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Realizar las tareas de análisis y mantenimiento de las bases de datos para nuevos sistemas de información de las peticiones de la Jefatura de Unidad Departamental de Integración y Administración de Base de Datos.

##### **Función básica 1.1:**

Analizar las solicitudes de bases de datos de la Jefatura de Unidad Departamental de Integración y Administración de Base de Datos y documentar las modificaciones o cambios que se realicen sobre la estructura de las mismas.

##### **Función básica 1.2:**

Administrar los diagramas de entidad en relación a las bases de datos solicitadas.

##### **Función básica 1.3:**

Ejecutar los procedimientos y controles para asegurar la calidad y la integridad de las bases de datos

##### **Función básica 1.4:**

Revisar las solicitudes para generación de nuevos reportes en business intelligence

#### **Puesto:**

---

##### **Enlace de Mantenimiento a Bases de Datos B**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Realizar las tareas de mantenimiento y operación de las Bases de Datos de los sistemas de información.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Función básica 1.1:**

Ejecutar los archivos de instrucciones para generación y/o modificación de las bases de datos de los sistemas de información.

**Función básica 1.2:**

Generar reportes históricos en business intelligence para proporcionar el estado de operación a las diferentes áreas del centro de atención a emergencias y protección ciudadana.

**Función básica 1.3:**

Generar reportes estadísticos de uso y desempeño de las bases de datos.

**Función básica 1.4:**

Ejecutar las tareas periódicas de mejora de desempeño y mantenimiento a las bases de datos aplicando las políticas de respaldo y recuperación de información.

**Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Pruebas de Sistemas de Información**

**Funciones:**

**Función principal 1:**

Diseñar las pruebas de necesarias, conforme a las especificaciones de las funcionalidades que se integran a los sistemas.

**Función básica 1.1:**

Elaborar programas de pruebas conforme a las etapas de desarrollo de sistemas.

**Función básica 1.2:**

Generar las definiciones de la medición de los niveles de calidad y esquemas de pruebas para la verificación continua de los niveles establecidos.

**Función básica 1.3:**

Verificar los niveles de calidad en el desarrollo de los sistemas establecidos para medir las desviaciones.

**Función básica 1.4:**

Generar las recomendaciones necesarias para subsanar las fallas encontradas derivadas de las pruebas a los productos tecnológicos

**Función principal 2:**

Ejecutar las pruebas de funcionamiento, seguridad, estrés, integración, aceptación, desempeño, modo caja negra, modo caja blanca con datos reales a los desarrollos de los

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

productos tecnológicos que a solicitud de las áreas usuarias se integraran al sistema del C5.

#### **Función básica 2.1:**

Generar las diferentes pruebas de calidad a los prototipos, a partir de las solicitudes técnicamente evaluadas.

#### **Función básica 2.2:**

Generar los protocolos y la documentación para las pruebas.

#### **Función básica 2.3:**

Desarrollar diagramas, esquemas y gráficos como parte documental de las pruebas de calidad a los desarrollos de sistemas.

#### **Función básica 2.4:**

Generar las recomendaciones para el desarrollo de aplicaciones seguras.

### **Puestos:**

---

**Enlace de Pruebas de Sistemas de Información A**

**Enlace de Pruebas de Sistemas de Información B**

### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Realizar pruebas de calidad a los sistemas desarrollados.

#### **Función básica 1.1:**

Ejecutar las pruebas de calidad a los sistemas designados a fin de verificar que cumplan con los parámetros esperados.

#### **Función básica 1.2:**

Analizar los resultado de las las pruebas de calidad a los desarrollos de los sistemas a fin de efectuar ajustes en las configuraciones, de ser necesario.

#### **Función básica 1.3:**

Medir los criterios de desempeño aceptado para las aplicaciones.

#### **Función principal 2:**

Monitorear el desarrollo de las pruebas de calidad de acuerdo al calendario o plan de trabajo.

#### **Función básica 2.1:**

Identificar el desarrollo y cumplimiento de las actividades del calendario o plan de trabajo

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

aprobado, relacionadas con las pruebas de calidad.

#### **Función principal 3:**

Compilar y resguardar la documentación derivada de pruebas de calidad realizadas, los resultados y los incidentes que se presenten.

#### **Función básica 3.1:**

Integrar la documentación relacionada con las pruebas de calidad realizadas.

#### **Puesto:**

---

#### **Subdirección de Desarrollo Tecnológico**

#### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Implementar el proceso de detección de necesidades, requerimientos y demandas de las áreas que conforman el C5, mediante la ejecución de un plan de desarrollo.

#### **Función básica 1.1:**

Establecer los mecanismos de recolección de requerimientos de las áreas usuarias en la operación de las soluciones tecnológicas, a fin de conocer las necesidades tecnológicas específicas de cada área.

#### **Función básica 1.2:**

Vigilar el cumplimiento de los niveles de calidad establecidos previamente a cada etapa de los proyectos.

#### **Función básica 1.3:**

Establecer los criterios de aceptación del desempeño de las aplicaciones, servicios y configuraciones realizadas en el área, a fin de garantizar la calidad de lo producido.

#### **Función básica 1.4:**

Elaborar una descripción completa y validada de la funcionalidad requerida, sus interfaces y el rendimiento del producto final, a fin de tener una memoria documental de consulta.

#### **Función principal 2:**

Realizar el análisis correspondiente para establecer el alcance, recursos, interfaces y diseño final de los productos tecnológicos que se desarrollarán en el área, conforme a los tiempos establecidos.

#### **Función básica 2.1:**

Supervisar que el registro documental del desarrollo de los sistemas incluya el diseño,

## **MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

modelado, diagramas, las distintas etapas de construcción, los entregables y las fechas de implementación.

### **Función básica 2.2:**

Construir los diagramas de control de tiempos y recursos asignados a cada etapa del desarrollo a fin de planear las actividades.

### **Función básica 2.3:**

Vigilar el cumplimiento de los controles de calidad establecidos para el desarrollo de la página Web del C5.

### **Función básica 2.4:**

Realizar el monitoreo de páginas y sitio web estableciendo un control de las estadísticas de las actividades del sitio para conocer el tráfico de usuarios e intereses y necesidades.

### **Función principal 3:**

Desarrollar las funcionalidades, interfaces y configuraciones necesarias para cubrir los requerimientos de los productos tecnológicos solicitados por las áreas que integran el Centro.

### **Función básica 3.1:**

Distribuir de acuerdo al plan de desarrollo los recursos y las tareas asignadas en las diferentes etapas del desarrollo para optimizar tiempos y recursos.

### **Función básica 3.2:**

Cumplir el diseño y gráfica del producto de acuerdo al manual de identidad institucional.

### **Función básica 3.3:**

Incorporar Nuevas Tecnologías a fin de solucionar necesidades propias del C5.

### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información**

### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Definir las especificaciones de las funcionalidades que integran los sistemas implementados en el C5, mediante el análisis de los requerimientos.

#### **Función básica 1.1:**

Elaborar programas de trabajo conforme a las etapas de desarrollo de sistemas, adecuándolo a cada proyecto asignado.



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 1.2:**

Definir los criterios de desempeño para las aplicaciones a desarrollar, en conjunto con las áreas usuarias.

#### **Función básica 1.3:**

Evaluar las solicitudes de mejora a fin de analizar su factibilidad.

#### **Función básica 1.4:**

Ejecutar el Plan de Recuperación ante Desastres cuando los eventos presentados así lo requieran, a fin de mantener o, en su caso, restablecer la operación en el menor tiempo posible.

#### **Función principal 2:**

Desarrollar el modelado de los productos tecnológicos que a solicitud de las áreas usuarias se integran al Sistema del C5.

#### **Función básica 2.1:**

Generar los diferentes prototipos, a partir de las solicitudes técnicamente evaluadas, a fin de seleccionar el que mejor cumpla con los requerimientos.

#### **Función básica 2.2:**

Desarrollar diagramas, esquemas y gráficos como parte documental del desarrollo de sistemas, a fin de contar con evidencia documental.

#### **Función básica 2.3:**

Diseñar las bases de datos requeridas para la implementación de los sistemas de información.

#### **Función principal 3:**

Construir y dar seguimiento a las mejoras en las aplicaciones que integran el Sistema del C5 mediante el control de los procesos de calidad.

#### **Función básica 3.1:**

Aplicar los controles de calidad en el desarrollo de la página Web del C5, a fin de que el producto tecnológico acredite los estándares requeridos.

#### **Función básica 3.2:**

Revisar las estadísticas diarias de la página Web, reportando los comportamientos anómalos registrados a fin de prevenir incidentes.

#### **Función básica 3.3:**

Gestionar el contenido de la página Web, a fin de proporcionar al usuario información actualizada.

#### **Función básica 3.4:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Desarrollar los productos tecnológicos de acuerdo a los requerimientos solicitados y de acuerdo al plan general de desarrollo de sistemas, a fin de cumplir con la solicitud realizada.

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Desarrollo de Aplicativos "A"**

**Enlace de Desarrollo de Aplicativos "B"**

**Enlace de Desarrollo de Aplicativos C**

**Enlace de Desarrollo de Aplicativos D**

**Enlace de Desarrollo de Aplicativos E**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Desarrollar y mantener operativos los sistemas de información mediante el seguimiento de los procesos establecidos.

##### **Función básica 1.1:**

Realizar actividades de desarrollo de los sistemas y ajustes en configuraciones a fin de cumplir con los requerimientos solicitados por las áreas del centro.

##### **Función básica 1.2:**

Monitorear las estadísticas diarias de la página web del C5 y reportes de los comportamientos anómalos registrados para identificar fallas recurrentes.

##### **Función básica 1.3:**

Realizar pruebas para medir los criterios de desempeño aceptado en las aplicaciones.

##### **Función básica 1.4:**

Generar el código de las aplicaciones requeridas.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad y Control en el Desarrollo de  
Sistemas de Información**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Coordinar la integración y funcionalidad de los sistemas de información existentes y nuevos, mediante la configuración de los ambientes de desarrollo.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 1.1:**

Configurar los ambientes de y para el desarrollo de sistemas de información existentes y futuros, con el objeto de promover y efectuar mejoras continuas a los procesos y sistemas.

#### **Función básica 1.2:**

Desarrollar protocolos de pruebas para medir el desempeño de los sistemas a fin de identificar fallas y proponer soluciones a las mismas

#### **Función básica 1.3:**

Gestionar las medidas de seguridad a implementarse en los diferentes productos tecnológicos que se desarrollen en la Subdirección de Desarrollo de Tecnológico.

#### **Función básica 1.4:**

Medir el desempeño de los sistemas, desarrollos, aplicaciones y todo producto tecnológico desarrollado en la Subdirección de Desarrollo de Tecnológico para evaluar su viabilidad, implementación y efectividad.

#### **Función principal 2:**

Impulsar la aplicación de tecnología de información e innovación tecnológica.

#### **Función básica 2.1:**

Impulsar que el desarrollo e implementación de proyectos informáticos se realice utilizando tecnología de vanguardia, a fin de desarrollar soluciones informáticas viables para el C5.

#### **Función básica 2.2:**

Promover los programas y proyectos que correspondan a las nuevas tecnologías, a fin de brindar mejoras al Sistema del C5.

#### **Función básica 2.3:**

Definir la arquitectura informática para desarrollar los sistemas y las tendencias tecnológicas del C5.

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Control y Documentación de Aplicativos A**

**Enlace de Control y Documentación de Aplicativos B**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Verificar los procesos de implementación, configuración, administración y mejora continua de los ambientes, a fin de lograr nuevos desarrollos tecnológicos de sistemas de información para las áreas usuarias mediante la gestión de la información y documentación

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

generada.

#### **Función básica 1.1:**

Ejecutar las actividades para la implementación de nuevas tecnologías y mejora continua de los sistemas de información.

#### **Función básica 1.2:**

Actualizar la información en materia de configuraciones, versiones y administración de nuevas tecnologías de información implementadas y en desarrollo en el Centro.

#### **Función básica 1.3:**

Desarrollar y actualizar manuales de usuario de las nuevas tecnologías de información implementadas y en desarrollo con el objeto de lograr una adecuada transferencia de tecnología en favor del personal de C5 y el usuario final

### **Puesto:**

---

#### **Subdirección de Sistemas**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Mantener desempeño de los siguientes Sistemas implementados a) Despacho Asistido por Computadora, b) Información Geográfica, c) Video Monitoreo, d) Sistema Integrado de Comunicaciones, e) Alarmas, f) Extracción de Audio, g) Micro vehículo aéreo no tripulado, h) Indicadores de Desempeño Operacional (tableros de control), i) Bodega de Datos y Minería de Datos, j) Gestión de consignas de Videovigilancia, k) Sistema de manejo de expedientes y l) Respaldo de información.

##### **Función básica 1.1:**

Vigilar el desempeño de los sistemas operativos y de análisis a fin de corroborar que se encuentren en óptimo funcionamiento.

##### **Función básica 1.2:**

Supervisar la aplicación de políticas de respaldo y planes de contingencia para garantizar la seguridad de la información generada por las áreas del C5.

##### **Función básica 1.3:**

Coordinar el mantenimiento a los sistemas operativos y de análisis para optimizar los recursos y que se dé cumplimiento a las políticas del C5.

##### **Función básica 1.4:**

Verificar las modificaciones de configuración de los sistemas para validar su funcionamiento.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función principal 2:**

Comprobar la disponibilidad de los sistemas operativos y administrativos del C5 mediante la administración de los accesos.

#### **Función básica 2.1:**

Administrar los niveles de seguridad, accesos y restricciones de usuarios en los sistemas operativos para garantizar uso adecuado.

#### **Función básica 2.2:**

Supervisar el control de perfiles de los usuarios de los diversos sistemas implementados para designar el nivel de seguridad y acceso y la correcta integración de documentación de los sistemas para generar una memoria documental de consulta

#### **Función básica 2.3:**

Verificar las modificaciones de configuración de los sistemas para validar su funcionamiento.

#### **Función básica 2.4:**

Asegurar la disponibilidad operativa de los sistemas que se usan en las diversas actividades del Centro, a fin de asegurar la operación continua y detectar fallas en cuanto se presenten.

#### **Función principal 3:**

Mantener la operación y funcionalidad ininterrumpida de sistemas táctico-operativos, mediante el monitoreo de atención a fallas.

#### **Función básica 3.1:**

Dar el seguimiento a las solicitudes de atención a fallas, servicios y requerimientos en los sistemas, asegurando sean atendidos en tiempo y forma, así como informados al área de Desarrollo Tecnológico, para las posibles mejoras de los sistemas.

#### **Función básica 3.2:**

Implementar estándares de medición para asegurar la continuidad y calidad de los sistemas.

#### **Función básica 3.3:**

Implementar en colaboración con las áreas de la Dirección General de Tecnologías y del C5, las mejoras a los sistemas táctico-operativos.

#### **Función básica 3.4:**

Definir y aplicar las políticas, normas, planes de contingencia, así como el análisis de riesgos informáticos en los sistemas táctico-operativos, a fin de asegurar la continuidad de los mismos en el Centro, en coordinación con la Dirección General de Tecnologías.

# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas de Análisis**

### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Verificar que la operación de los sistemas de análisis se mantenga sin interrupciones mediante la coordinación de trabajos de instalación y configuración de los sistemas estratégicos y servicios que otorga a la operación táctica-operativa.

#### **Función básica 1.1:**

Ejecutar la aplicación de las directrices para el análisis de riesgo de la operación.

#### **Función básica 1.2:**

Integrar archivos unificados, para la distribución de información geográfica hacia los sistemas tácticos.

#### **Función básica 1.3:**

Diseñar indicadores de desempeño operacional, en función del análisis que realizan los sistemas estratégicos para su mejora continua.

#### **Función básica 1.4:**

Ejecutar de tareas de respaldo, extracción, transformación y carga de información para el óptimo funcionamiento de los sistemas estratégicos.

#### **Función principal 2:**

Dar seguimiento a los incidentes y los requerimientos de mejora de los servicios que proveen los sistemas estratégicos, mediante la implementación de soporte, mantenimiento y actualizaciones.

#### **Función básica 2.1:**

Presentar informes relativos al desempeño y operación de los sistemas estratégicos para identificación de fallas.

#### **Función básica 2.2:**

Coordinar la integración de la documentación generada respecto al soporte, mantenimiento y actualización de los sistemas estratégico para contar con la evidencia documental ordenada y disponible para cualquier solicitud de información.

#### **Función básica 2.3:**

Documentar las políticas y planes de contingencia definidos y establecidos para la protección de los sistemas y su información.

#### **Función básica 2.4:**

Realizar el mantenimiento de los elementos funcionales que integran los sistemas de

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

análisis para prever futuras fallas.

### **Función principal 3:**

Generar procesos de mejora de los servicios que proveen los sistemas estratégicos para mantener la operación los sistemas sin interrupciones, mediante el seguimiento preventivo y predictivo de los incidentes relevantes y los requerimientos.

### **Función básica 3.1:**

Analizar el desempeño y operación de los sistemas estratégicos para identificación de incidentes.

### **Función básica 3.2:**

Ejecutar las políticas y planes de contingencia definidos establecidos para la protección de los sistemas y su información.

### **Función básica 3.3:**

Integrar la evidencia de las directrices para el análisis de riesgos de los diversos sistemas implementados.

### **Función básica 3.4:**

Llevar el control del archivo de los procesos e información de actualización y versiones de los sistemas táctico-operativos del C5 a fin de contar con documentación de consulta y con evidencia.

## **Puesto:**

---

### **Enlace de Mantenimiento a Sistemas de Análisis**

### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Realizar el mantenimiento de los elementos que integran los Sistemas Estratégicos implementados en el CC5 para mantener su funcionamiento ininterrumpido.

#### **Función básica 1.1:**

Realizar mantenimientos programados y/o emergentes a los sistemas estratégicos, para asegurar su operatividad.

#### **Función básica 1.2:**

Integrar los resultados de la ejecución del mantenimiento designado, para la evaluación de los mismos.

#### **Función principal 2:**

---

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

Identificar fallas de los sistemas estratégicos, mediante el monitoreo del desempeño y rendimiento de los mismos para mantener la operatividad ininterrumpida.

**Función básica 2.1:**

Integrar los controles de desempeño y rendimiento de la operación de los sistemas para generar reportes históricos.

**Función básica 2.2:**

Aplicar las medidas de seguridad establecidas para el mantenimiento de los sistemas.

**Función básica 2.3:**

Gestionar la información que se extrae, transforma y carga a los sistemas estratégicos según se requiera para la operación y actualizaciones de los sistemas.

**Función básica 2.4:**

Integrar la evidencia e informes concernientes a las fallas de los sistemas estratégicos para contar con un reporte de consulta.

**Función principal 3:**

Integrar la evidencia de las acciones preventivas y correctivas de los incidentes relevantes en los servicios estratégicos, mediante la elaboración de reportes.

**Función básica 3.1:**

Compilar la información de los requerimientos de mejora de los servicios que proveen los sistemas Estratégicos a fin de generar procesos de seguimiento de los mismos.

**Función básica 3.2:**

Documentar la realización del mantenimiento de los elementos funcionales que integran los sistemas táctico-operativos, para contar con un informe de consulta.

**Función básica 3.3:**

Integrar la documentación generada respecto al soporte, mantenimiento y actualización de los sistemas Estratégicos, a fin de mantener el seguimiento sobre los procesos de desarrollo.

**Función básica 3.4:**

Archivar los procesos e información de actualización y versiones de los sistemas táctico-operativos, para evidencia y banco de consulta.

**Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas de Operaciones**

**Funciones:**



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función principal 1:**

Mantener el funcionamiento de los sistemas táctico operativos que operan las diferentes áreas a través de la designación de usuarios de acuerdo a perfiles de seguridad.

#### **Función básica 1.1:**

Definir los niveles de seguridad, accesos y restricciones de usuarios para asignar de acuerdo a los perfiles establecidos.

#### **Función básica 1.2:**

Ejecutar las políticas y planes de contingencia definidos y establecidos para la protección de los sistemas y su información.

#### **Función básica 1.3:**

Actualizar los sistemas táctico operativos, conforme las nuevas versiones y mejoras desarrolladas a los sistemas del C5 para optimizar la operación.

#### **Función básica 1.4:**

Realizar el mantenimiento de los elementos funcionales que integran los sistemas táctico operativos para mantener los sistemas en funcionamiento.

#### **Función principal 2:**

Dar seguimiento a los eventos y fallas relevantes que presenten los sistemas táctico operativos de las áreas usuarias, para mantener su funcionamiento ininterrumpido, mediante el monitoreo de los sistemas táctico-operativos.

#### **Función básica 2.1:**

Revisar informes de operación y administración de los sistemas táctico operativos para validar su desempeño.

#### **Función básica 2.2:**

Atender los reportes de incidentes y fallas relevantes de los sistemas tácticos operativos para aprobar su conclusión.

#### **Función básica 2.3:**

Integrar la documentación generada respecto al soporte, mantenimiento y actualización de los sistemas tácticos operativos a fin de contar con una memoria documental de consulta.

#### **Función básica 2.4:**

Ejecutar las soluciones necesarias para el restablecimiento de los servicios brindados por los sistemas tácticos operativos del C5.

#### **Función principal 3:**

Realizar las actividades de instalación y configuración de los sistemas tácticos operativos mediante la implementación de mejoras a los mismos, a fin mantener la funcionalidad de los servicios de manera continua a las áreas usuarias del C5.

---

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

#### **Función básica 3.1:**

Revisar los documentos concernientes a la instalación y configuración de los sistemas tácticos operativos y de opciones de mejoras para generar procesos.

#### **Función básica 3.2:**

Instalar actualizaciones y nuevas versiones de los sistemas táctico-operativos de acuerdo a las políticas del centro, para la mejora continua de los mismos.

#### **Función básica 3.3:**

Generar los reportes de control posteriores a las actividades de instalación y configuración de actualizaciones o mejoras a los sistemas táctico operativos para validar su funcionamiento.

#### **Función básica 3.4:**

Monitorear el desempeño operativo de los sistemas implementados, con el objeto de prever fallas en los servicios brindados a las áreas táctico-operativas del C5.

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Mantenimiento a Sistemas de Operaciones A**

**Enlace de Mantenimiento a Sistemas de Operaciones B**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Realizar el mantenimiento a los sistemas táctico-operativos, mediante la implementación e instalación de los elementos funcionales que lo integran.

##### **Función básica 1.1:**

Realizar el mantenimiento, actualización y verificación de los sistemas táctico-operativos para mantener su disponibilidad.

##### **Función básica 1.2:**

Realizar las estrategias de operación, configuración y mantenimiento de los sistemas táctico-operativos para optimizar los recursos.

##### **Función principal 2:**

Monitorear la operación de los sistemas táctico-operativos mediante la observación de su funcionamiento, rendimiento y registro de falla a fin de conservar la operación de los mismos.

##### **Función básica 2.1:**

Procesar las evaluaciones de la operación de los sistemas a la Jefatura de Unidad

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Departamental de Sistemas de Operaciones.

**Función básica 2.2:**

Realizar diagnóstico de fallas y seguir las medidas de atención.

**Función básica 2.3:**

Ejecutar actividades concernientes a la instalación y configuración de los sistemas táctico-operativos y de mejoras posibles.

**Función básica 2.4:**

Aplicar actualizaciones, nuevas versiones y mejoras de los sistemas táctico-operativos.

**Función principal 3:**

Dar solución a los reportes de falla de aplicativos para el correcto funcionamiento de los Sistemas táctico-operativos.

**Función básica 3.1:**

Verificar la aplicación de las políticas de respaldo en beneficio de los usuarios y actividades del C5.

**Función básica 3.2:**

Aplicar las políticas y planes de contingencia definidos y establecidos para la protección de los sistemas y su información.

**Función básica 3.3:**

Procesar las evaluaciones de la operación de los sistemas a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas de Operaciones.

**Función básica 3.4:**

Realizar diagnóstico de fallas y seguir las medidas de atención para garantizar la operación de los sistemas táctico-operativos.

# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

### PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

#### Listado de procesos y procedimientos

**Proceso:**

Administración de los sistemas de información, herramientas tecnológicas, comunicaciones e infraestructura

**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

**Proceso:**

Soporte técnico

**Procedimientos:**

- 1- Mantenimiento Preventivo a los sistemas y equipamiento tecnológico, comunicaciones, infraestructura, obra civil y/o electromecánica.

### Descripción narrativa de procedimientos

---

**Nombre del procedimiento 1:**

Monitoreo de los componentes que integran y sustentan el Sistema de Difusión de Alerta Sísmica (DAS)

**Objetivo general:**

Identificar y atender de manera oportuna los incidentes y alertas generadas en los componentes que integran el Sistema de Difusión de Alerta Sísmica (DAS), mediante las herramientas de monitoreo del NOC.

**Vinculado al proceso:**

Administración de los sistemas de información, herramientas tecnológicas, comunicaciones e infraestructura

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Descripcion narrativa:**

---

**No.** 1 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Monitoreo de Operaciones de la Red A

**Actividad:** Monitorea los sistemas, servicios, servidores, equipos o componente del sistema DAS

---

**No.** 2 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Monitoreo de Operaciones de la Red A

**Actividad:** Identifica una alarma o incidente en los sistemas, servicios, servidores, equipos o componentes del sistema DAS.

---

**No.** 3 **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Monitoreo de Operaciones de la Red A

**Actividad:** Revisa y actualiza los indicadores de la alerta o incidente en la herramienta de monitoreo.

---

**No.** 4

**Condicional:** ¿La alerta persiste?

---

**No.** 5 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Monitoreo de Operaciones de la Red A

**Actividad:** Reporta y solicita Trouble Ticket Informativo al Enlace de Atención y Gestión de Incidentes por la alerta presentada para que sea revisada por el área correspondiente de manera preventiva.

---

**No.** 6 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Monitoreo de Operaciones de la Red A

**Actividad:** Recibe Trouble Ticket Informativo y notifica al Jefe de Unidad Departamental del Centro de Operaciones de la Red (NOC).

---

**No.** 7 **Tiempo:** 5 Minuto(s) **Salto actividad:** 12

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental del Centro de Operaciones de la Red (NOC)

**Actividad:** Verifica detalles del incidente y notifica al área responsable del servicio, servidor, equipo o componente involucrado.

---

**No.** 8 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Monitoreo de Operaciones de la Red A

**Actividad:** Reporta la alerta identificada y sus detalles al Enlace de Atención y Gestión de Incidentes.

---

**No.** 9 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Monitoreo de Operaciones de la Red A

**Actividad:** Solicita la generación de un Trouble Ticket de atención para la alerta o incidente conforme al procedimiento Atención de Incidentes de Sistemas y Equipamiento Tecnológico, Comunicaciones, Infraestructura, Obra Civil y/o Electromecánica

---

**No.** 10 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Monitoreo de Operaciones de la Red A

**Actividad:** Informa de la alerta en un componente del Sistema DAS al Jefe de Unidad Departamental del Centro de Operaciones de la Red (NOC) e informa el número de Trouble Ticket asignado para su seguimiento.

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**No.** 11 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental del Centro de Operaciones de la Red (NOC)

**Actividad:** Recibe notificación del Trouble Ticket generado, verifica detalles del incidente y notifica al área responsable del equipo alarmado indicando que corresponde a un componente del Sistema DAS.

---

**No.** 12

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 45 Minuto(s)

**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

Infraestructura en Campo

STV's con altavoces

Infraestructura electromecánica de los C2's y C5.

Sistema de aire acondicionado en Site.

5. El Sistema de Difusión de Alerta Sísmica (DAS), es un sistema integral que involucra a

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

todas las áreas adscritas a la Dirección General de Tecnologías de acuerdo al equipamiento, componente, servicio y/o sistema que tengan a su cargo.

---

#### Nombre del procedimiento 2:

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 y recuperación y actualización de información.

#### Vinculado al proceso:

Administración de los sistemas de información, herramientas tecnológicas, comunicaciones e infraestructura

#### Descripcion narrativa:

---

**No.** 1 **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección General de Tecnologías

**Actividad:** Recibe oficio de solicitud de información o reporte y turna a la Dirección de Sistemas y Servicios.

---

**No.** 2 **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Sistemas y Servicios

**Actividad:** Recibe el oficio de solicitud de información o reporte y turna a la Subdirección de Desarrollo Tecnológico

---

**No.** 3 **Tiempo:** 20 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Desarrollo Tecnológico

**Actividad:** Recibe y analiza la solicitud para identificar el sistema al que corresponde o



**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

que contiene la información solicitada.

---

**No.** 4      **Tiempo:** 10 Minuto(s)  
**Tipo de actividad:** Operativa  
**Personal que ejecuta:** De estructura  
**Actor:** Subdirección de Desarrollo Tecnológico  
**Actividad:** Turna la solicitud a la Jefatura de Unidad Departamental de Integración y Administración de Bases de Datos con la información del análisis realizado, para su atención.

---

**No.** 5      **Tiempo:** 40 Minuto(s)  
**Tipo de actividad:** Operativa  
**Personal que ejecuta:** De estructura  
**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Integración y Administración de Bases de Datos  
**Actividad:** Recibe solicitud y busca la información requerida.

---

**No.** 6      **Tiempo:** 2 Hora(s)  
**Tipo de actividad:** Operativa  
**Personal que ejecuta:** De estructura  
**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Integración y Administración de Bases de Datos  
**Actividad:** Verifica que la información solicitada o reporte se encuentre en el Almacén de Datos.

---

**No.** 7  
**Condiciona:** ¿La información solicitada se encuentra en el Almacén de Datos?

---

**No.** 8      **Tiempo:** 30 Minuto(s)      **Salto actividad:** 22  
**Tipo de actividad:** Respuesta NO  
**Personal que ejecuta:** De estructura  
**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Integración y Administración de Bases de Datos  
**Actividad:** Notifica al área solicitante que la información proporcionada no es suficiente para atender su solicitud o que no se encuentra la información requerida.

---

**No.** 9      **Tiempo:** 1 Dia(s) hábile(s)

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Integración y Administración de Bases de Datos

**Actividad:** Diseña e incluye la sentencia/código en la base de datos intervenida por la extracción y visibilidad de la información e instruye al Enlace de Mantenimiento a Base de Datos que realice las pruebas correspondientes.

---

**No.** 10      **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Mantenimiento a Bases de Datos A

**Actividad:** Realiza las pruebas del proceso diseñado para la extracción de la información.

---

**No.** 11      **Tiempo:** 2 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Mantenimiento a Bases de Datos A

**Actividad:** Ejecuta el proceso, localiza y extrae la información en el formato solicitado.

---

**No.** 12      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Mantenimiento a Bases de Datos A

**Actividad:** Elabora y entrega el reporte de atención con la información o visibilidad solicitada a la Jefatura de Unidad Departamental de Integración y Administración de Bases de Datos para su revisión y turno a la Subdirección de Desarrollo Tecnológico.

---

**No.** 13      **Tiempo:** 15 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Desarrollo Tecnológico

**Actividad:** Recibe el reporte de la Jefatura de Unidad Departamental de Integración y Administración de Bases de Datos y lo analiza.

---

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**No.** 14

**Condiciona**l: ¿El Formato del reporte es correcto?

---

**No.** 15      **Tiempo:** 1 Dia(s) hábile(s)

**Salto actividad:** 11

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Desarrollo Tecnológico

**Actividad:** Informa las observaciones o detalles localizados para su corrección o cambios.

---

**No.** 16      **Tiempo:** 1 Dia(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Desarrollo Tecnológico

**Actividad:** Requiere al área solicitante su visto bueno del formato del reporte para generar la versión definitiva.

---

**No.** 17      **Tiempo:** 20 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Desarrollo Tecnológico

**Actividad:** Solicita a la Jefatura de Unidad Departamental de Integración y Administración de Bases de Datos la versión definitiva del reporte o visibilidad de la información.

---

**No.** 18      **Tiempo:** 1 Dia(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Integración y Administración de Bases de Datos

**Actividad:** Configura el proceso definitivo para la extracción de la información de acuerdo a la solicitud e instruye al Enlace de Mantenimiento a Base de Datos, su ejecución.

---

**No.** 19      **Tiempo:** 1 Dia(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Mantenimiento a Bases de Datos A

**Actividad:** Ejecuta el proceso de extracción de la información, elabora el reporte de atención y resultados de la solicitud y lo envía al área solicitante para su revisión.

---

**No.** 20      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Mantenimiento a Bases de Datos A

**Actividad:** Recibe la validación del área solicitante y notifica a la Unidad Departamental de Integración y Administración de Bases de Datos.

---

**No.** 21      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Mantenimiento a Bases de Datos A

**Actividad:** Genera reporte RFC como evidencia y control de cambios.

---

**No.** 22

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 6 Día(s) hábile(s)

**Aspectos a considerar:**

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 Integración y Administración de Bases 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 Subdirección de Desarrollo Tecnológico, incluyendo la siguiente información:
5. 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.

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

6. 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 requerirlo.
7. La Jefatura de Unidad Departamental de Integración y Administración de Bases de Datos será la encargada de coordinar, y en su caso realizar, la incorporación de información en el Almacén de Datos.
8. La Jefatura de Unidad Departamental de Integración y Administración de Bases de Datos será la responsable de administrar las cuentas de usuarios que ingresarán a consultar la información del Datawarehouse.
9. La Subdirección de Desarrollo Tecnológico deberá realizar el seguimiento y supervisión de la labor de la Jefatura de Unidad Departamental de Integración y Administración de Bases de Datos.
10. 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.
11. El RFC (Request for Change), es un documento que contiene los detalles de un cambio o intervención en los equipos, sistemas o bases de datos. .

---

### Nombre del procedimiento 3:

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 y requerimientos solicitados para mantener la continuidad de la operación de los Sistemas tecnológicos, equipamiento, infraestructura, obra civil y/o electromecánica , mediante seguimiento por Trouble Tickets y el análisis de los registros generados de Mesa de Ayuda.

### Vinculado al proceso:

Administración de los sistemas de información, herramientas tecnológicas, comunicaciones e infraestructura

### Descripcion narrativa:

---

**No.** 1 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Atención y Gestión de Incidentes "A"

**Actividad:** Recibe la solicitud de atención de un incidente y captura la información en el sistema.

---

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**No.** 2 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Atención y Gestión de Incidentes "A"

**Actividad:** Notifica a la Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Ayuda.

---

**No.** 3 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Ayuda

**Actividad:** Recibe la notificación del incidente y determina el área responsable de atenderlo.

---

**No.** 4 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Ayuda

**Actividad:** Asigna la prioridad para la atención, de acuerdo con la clasificación, el nivel de impacto y la urgencia.

---

**No.** 5 **Tiempo:** 3 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Ayuda

**Actividad:** Instruye al Enlace de Atención y Gestión de Incidentes que notifique al área responsable.

---

**No.** 6 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Atención y Gestión de Incidentes "A"

**Actividad:** Genera el Trouble Ticket y notifica al área responsable de la Dirección General de Tecnologías

---

**No.** 7 **Tiempo:** 3 Hora(s)

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Soporte y Equipamiento

**Actividad:** Acude a sitio y diagnostica causa e impacto del incidente

---

**No.** 8 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Soporte y Equipamiento

**Actividad:** Anota en el Trouble Ticket la causa del incidente y los detalles de la atención.

---

**No.** 9 **Tiempo:** 3 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Soporte y Equipamiento

**Actividad:** Soluciona el incidente reportado y notifica a la Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Ayuda

---

**No.** 10 **Tiempo:** 15 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Ayuda

**Actividad:** Revisa Trouble Ticket de seguimiento para identificar que el incidente ha sido atendido.

---

**No.** 11 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Ayuda

**Actividad:** Instruye al Enlace de Atención y Gestión de Incidentes a que verifique con el área usuaria solicitante que el incidente haya sido solucionado.

---

**No.** 12 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Actor:** Enlace de Atención y Gestión de Incidentes "A"

**Actividad:** Verifica en sitio que el incidente fue solucionado.

---

**No.** 13

**Condicional:** ¿El incidente reportado fue atendido y solucionado?

---

**No.** 14 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Atención y Gestión de Incidentes "A"

**Actividad:** Notifica a la Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Ayuda que el incidente no está resuelto.

---

**No.** 15 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

**Salto actividad:** 4

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Ayuda

**Actividad:** Reasigna Trouble Ticket para su atención.

---

**No.** 16 **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Atención y Gestión de Incidentes "A"

**Actividad:** Anota en el Trouble Ticket la verificación realizada.

---

**No.** 17 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Atención y Gestión de Incidentes "A"

**Actividad:** Notifica a la Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Ayuda que el incidente se atendió.

---

**No.** 18 **Tiempo:** 20 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Ayuda



**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Actividad:** Cierra el Trouble Ticket y actualiza los registros.

---

**No.** 19 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Mesa de Ayuda

**Actividad:** Informa a la Subdirección de Soporte que todos los datos de Trouble Tickets están almacenados y actualizados.

---

**No.** 20 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Soporte

**Actividad:** Recibe informe de que todos los Trouble Tickets están almacenados, actualizados y conforman la base de conocimiento.

---

**No.** 21 **Tiempo:** 3 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Soporte

**Actividad:** Genera y entrega a la Dirección de Equipamiento Misión Crítica el reporte de Trouble Tickets atendidos, cerrados, en proceso, resueltos o pendientes.

---

**No.** 22 **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Equipamiento Misión Crítica

**Actividad:** Recibe y analiza el reporte de Trouble Tickets atendidos identificando los tiempos de atención y la calidad de atención de todas las áreas que conforman la Dirección General de Tecnologías

---

**No.** 23 **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Equipamiento Misión Crítica

**Actividad:** Realiza y entrega a la Dirección General de Tecnologías el informe de la

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

atención a incidentes de sistemas, equipamiento, infraestructura, obra civil o electromecánica.

---

**No.** 24      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección General de Tecnologías

**Actividad:** Recibe y revisa el informe considerando los tiempos de respuesta, la calidad de la atención, tiempos de cierre y demás información relacionada a la atención de incidentes.

---

**No.** 25      **Tiempo:** 3 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección General de Tecnologías

**Actividad:** Evalúa los resultados de atención a incidentes, define las políticas y procesos necesarios para la mejora de la atención y operación tecnológica.

---

**No.** 26      **Tiempo:** 20 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección General de Tecnologías

**Actividad:** Instruye la aplicación de las políticas de atención a la Dirección de Sistemas y Servicios, Dirección de Equipamiento Misión Crítica y a la Dirección de Infraestructura.

---

**No.** 27

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 2 Día(s) hábile(s)

**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.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

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 Ayuda canaliza los incidentes y/o requerimientos al área de la Dirección General de Tecnología responsable de su atención, de acuerdo a sus funciones, ya sea la Dirección de Sistemas y Servicios, la Dirección de Equipamiento Misión Crítica o la Dirección de Infraestructura y éstas atenderán los incidente a través de las Jefaturas de Unidad Departamental de 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 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 tomará 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 Ayuda 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 Tecnologías e informar al titular de la misma a través de la Subdirección de Soporte y Dirección de Equipamiento 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 componente que se enumeran a continuación:

SRV-C4I-PA-01

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

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 Tecnologías de acuerdo al equipamiento, componente, servicio y/o sistema que tengan a su cargo.

---

**Nombre del procedimiento 4:**

Desarrollo y modificación de Sistemas Informáticos

**Objetivo general:**

Desarrollar los sistemas que faciliten los procesos de automatización y manejo de información del C5, mediante el uso de herramientas, metodologías e implementación de nuevas tecnologías

**Vinculado al proceso:**

Administración de los sistemas de información, herramientas tecnológicas, comunicaciones e infraestructura

**Descripcion narrativa:**

---

**No.** 1 **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección General de Tecnologías

**Actividad:** Recibe oficio de solicitud del desarrollo de un nuevo sistema o modificación de uno existente y turna a la Dirección de Sistemas y Servicios para su análisis y

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

seguimiento

---

<b>No.</b>	2	<b>Tiempo:</b> 10 Minuto(s)	
<b>Tipo de actividad:</b>	Operativa		
<b>Personal que ejecuta:</b>	De estructura		
<b>Actor:</b>	Dirección de Sistemas y Servicios		
<b>Actividad:</b>	Recibe solicitud e instruye a la Subdirección de Desarrollo Tecnológico que analice la factibilidad de la solicitud		

---

<b>No.</b>	3	<b>Tiempo:</b> 5 Dia(s) hábile(s)	
<b>Tipo de actividad:</b>	Operativa		
<b>Personal que ejecuta:</b>	De estructura		
<b>Actor:</b>	Subdirección de Desarrollo Tecnológico		
<b>Actividad:</b>	Recibe solicitud y analiza la factibilidad de su realización		

---

<b>No.</b>	4	<b>Condicional:</b> ¿La solicitud es factible?	
------------	---	--	--

---

<b>No.</b>	5	<b>Tiempo:</b> 1 Hora(s)	<b>Salto actividad:</b> 1
<b>Tipo de actividad:</b>	Respuesta NO		
<b>Personal que ejecuta:</b>	De estructura		
<b>Actor:</b>	Subdirección de Desarrollo Tecnológico		
<b>Actividad:</b>	Informa al área solicitante sobre las causas de no factibilidad, para que reajuste su solicitud		

---

<b>No.</b>	6	<b>Tiempo:</b> 1 Hora(s)	
<b>Tipo de actividad:</b>	Respuesta SI		
<b>Personal que ejecuta:</b>	De estructura		
<b>Actor:</b>	Subdirección de Desarrollo Tecnológico		
<b>Actividad:</b>	Turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información para su seguimiento		

---

<b>No.</b>	7	<b>Tiempo:</b> 1 Dia(s) hábile(s)	
<b>Tipo de actividad:</b>	Operativa		
<b>Personal que ejecuta:</b>	De estructura		
<b>Actor:</b>	Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información		

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**Actividad:** Elabora un plan de trabajo para el desarrollo del sistema y lo entrega a la Subdirección de Desarrollo Tecnológico

---

**No.** 8      **Tiempo:** 2 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Desarrollo Tecnológico

**Actividad:** Recibe, analiza y autoriza el inicio de las actividades del plan de trabajo

---

**No.** 9      **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Desarrollo Tecnológico

**Actividad:** Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información que lo presente al área solicitante

---

**No.** 10      **Tiempo:** 2 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información

**Actividad:** Presenta plan de trabajo, al área solicitante para su visto bueno, en conjunto con la Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad y Control en el Desarrollo de Sistemas de Información

---

**No.** 11      **Tiempo:** 3 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad y Control en el Desarrollo de Sistemas de Información

**Actividad:** Elabora documento de diseño y arquitectura del sistema conforme a los requerimientos aprobados

---

**No.** 12      **Tiempo:** 3 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información

## **MANUAL ADMINISTRATIVO** **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,** **COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE** **LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Actividad:** Elabora la documentación de solicitud para configurar el ambiente de desarrollo del sistema

**No.** 13      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información

**Actividad:** Solicita el ambiente de desarrollo del sistema a la Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad y Control de Desarrollo de Sistemas de Información especificando la configuración requerida

**No.** 14      **Tiempo:** 3 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad y Control en el Desarrollo de Sistemas de Información

**Actividad:** Recibe la solicitud de configuración de ambiente de desarrollo, instruye al Enlace de Control y Documentación de Aplicativos realizar las configuraciones solicitadas

**No.** 15      **Tiempo:** 2 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Control y Documentación de Aplicativos A

**Actividad:** Configura el ambiente de desarrollo conforme a las especificaciones proporcionadas y lo entrega a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información

**No.** 16      **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información

**Actividad:** Instruye al Enlace de Desarrollo de Aplicativos que verifique el ambiente de desarrollo

**No.** 17      **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

## **MANUAL ADMINISTRATIVO** **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,** **COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE** **LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Desarrollo de Aplicativos "A"

**Actividad:** Verifica la funcionalidad del ambiente de desarrollo

---

**No.** 18

**Condicional:** ¿Funciona la configuración del ambiente de desarrollo?

---

**No.** 19      **Tiempo:** 15 Minuto(s)

**Salto actividad:** 14

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Desarrollo de Aplicativos "A"

**Actividad:** Notifica a la Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad y Control en el Desarrollo de Sistemas de Información para que se revisen las configuraciones indicadas y se realicen los ajustes necesarios

---

**No.** 20      **Tiempo:** 15 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Desarrollo de Aplicativos "A"

**Actividad:** Entrega credenciales de acceso y documentación de configuración de ambiente de desarrollo a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información

---

**No.** 21      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información

**Actividad:** Recibe ambiente de desarrollo, e indica actividades de desarrollo al Enlace de Desarrollo de Aplicativos

---

**No.** 22      **Tiempo:** 30 Dia(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Desarrollo de Aplicativos "A"

**Actividad:** Realiza actividades de desarrollo de sistemas

---

**No.** 23      **Tiempo:** 2 Dia(s) hábile(s)



## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Desarrollo de Aplicativos "A"

**Actividad:** Elabora documentación del desarrollo del sistema y la entrega a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información para su aprobación

---

**No.** 24      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información

**Actividad:** Valida documentación del desarrollo de sistemas y Solicita a la Subdirección de Calidad de Sistemas protocolo de pruebas de aceptación

---

**No.** 25      **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Calidad de Sistemas

**Actividad:** Recibe solicitud y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Pruebas de Sistemas de Información

---

**No.** 26      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Pruebas de Sistemas de Información

**Actividad:** Recibe solicitud e instruye al Enlace de Pruebas de Sistemas de Información que elabore los protocolos de pruebas

---

**No.** 27      **Tiempo:** 2 Dia(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Pruebas de Sistemas de Información A

**Actividad:** Elabora protocolos de pruebas de funcionalidad y rendimiento y los entrega a la Jefatura de Unidad Departamental de Pruebas de Sistemas de Información, para validación

---

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**No.** 28      **Tiempo:** 2 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Pruebas de Sistemas de Información

**Actividad:** Valida protocolos de prueba y solicita la fecha de aplicación de los mismos a la Subdirección de Calidad de Sistemas

---

**No.** 29      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Calidad de Sistemas

**Actividad:** Agenda fecha y notifica a la Subdirección de Desarrollo Tecnológico

---

**No.** 30      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Desarrollo Tecnológico

**Actividad:** Notifica fecha de aplicación de pruebas a la Jefatura de Unidad Departamental de Pruebas de Sistemas de Información, Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información y a la Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad y Control en el Desarrollo de Sistemas de Información

---

**No.** 31      **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Pruebas de Sistemas de Información

**Actividad:** Ejecuta las pruebas de funcionalidad y rendimiento sobre el sistema desarrollado

---

**No.** 32

**Condicional:** ¿Las pruebas son satisfactorias?

---

**No.** 33      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** De estructura

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Pruebas de Sistemas de Información  
**Actividad:** Notifica a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información los cambios requeridos

---

**No.** 34      **Tiempo:** 2 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información

**Actividad:** Instruye a los Enlaces de Desarrollo de Aplicativos realizar los cambios sobre las observaciones realizadas

---

**No.** 35      **Tiempo:** 2 Dia(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Desarrollo de Aplicativos "A"

**Actividad:** Realiza las adecuaciones solicitadas y notifica a la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información sobre los cambios realizados

---

**No.** 36      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información

**Actividad:** Solicita aplicación de protocolo de pruebas a la Subdirección de Calidad de Sistemas

---

**No.** 37      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información

**Actividad:** Archiva la versión del sistema desarrollado, para pruebas posteriores con el área solicitante

---

**No.** 38      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

---

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad y Control en el Desarrollo de Sistemas de Información

**Actividad:** Instruye al Enlace de Control y Documentación de Aplicativos para realizar Manuales Técnicos y de Usuario

---

**No.** 39      **Tiempo:** 5 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Control y Documentación de Aplicativos A

**Actividad:** Realiza Manuales y documentos requeridos sobre el sistema y los entrega a la Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad y Control en el Desarrollo de Sistemas de Información documentación, para validación

---

**No.** 40      **Tiempo:** 3 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad y Control en el Desarrollo de Sistemas de Información

**Actividad:** Valida y entrega a la Subdirección de Desarrollo Tecnológico, la documentación sobre el desarrollo o cambios del sistema solicitado

---

**No.** 41      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Desarrollo Tecnológico

**Actividad:** Convoca a reunión con el área solicitante y las Jefaturas de Unidad Departamental de Pruebas de Sistemas de Información y Seguridad y control en el Desarrollo de Sistemas de Información para realizar las pruebas de funcionalidad del requerimiento solicitado

---

**No.** 42      **Tiempo:** 2 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Pruebas de Sistemas de Información

**Actividad:** Ejecuta las pruebas de control del sistema en conjunto con el área solicitante para su visto bueno e informa a la Subdirección de Calidad de Sistemas el resultado

---

---

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**No.** 43      **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Calidad de Sistemas

**Actividad:** Acuerda con el área solicitante y la Subdirección de Desarrollo Tecnológico la aceptación del desarrollo

---

**No.** 44      **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Calidad de Sistemas

**Actividad:** Informa a la Dirección de Sistemas y Servicios la conclusión del desarrollo y la aceptación del mismo por parte del área solicitante

---

**No.** 45      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Sistemas y Servicios

**Actividad:** Aprueba y autoriza la implementación del Sistema en ambiente productivo, lo notifica a la Subdirección de Calidad de Sistemas

---

**No.** 46      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Calidad de Sistemas

**Actividad:** Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Implementación, la aplicación del Sistema en ambiente productivo

---

**No.** 47      **Tiempo:** 2 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Calidad e Implementación de Sistemas

**Actividad:** Adecua el ambiente productivo e implementa el sistema

---

**No.** 48      **Tiempo:** 10 Minuto(s)

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Calidad e Implementación de Sistemas

**Actividad:** Notifica a la Subdirección de Calidad, a la Subdirección de Desarrollo Tecnológico y a la Dirección de Sistemas y Servicios de Sistemas el fin de la implementación

---

**No.** 49      **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Desarrollo Tecnológico

**Actividad:** Realiza entrega del Sistema y Documentación a la Dirección de Sistemas y Servicios

---

**No.** 50      **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Sistemas y Servicios

**Actividad:** Notifica a la Dirección General de Tecnologías el fin y aceptación del desarrollo solicitado

---

**No.** 51      **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección General de Tecnologías

**Actividad:** Recibe aviso del cumplimiento a la solicitud de desarrollo o modificación de sistemas

---

**No.** 52

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 60 Día(s) hábile(s)

**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.

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

2. La Subdirección de Desarrollo Tecnológico 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. El Director General de Tecnologías y el Director de Sistemas y Servicios, 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 de 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 puede manejar como tiempo mínimo 60 días y como máximo 6 meses.
8. Área solicitante puede ser cualquier unidad administrativa adscrita al C5.

---

### Nombre del procedimiento 5:

Mantenimiento Preventivo a los sistemas y equipamiento tecnológico, comunicaciones, infraestructura, obra civil y/o electromecánica.

### Objetivo general:

Realizar el mantenimiento preventivo de los elementos funcionales que integran los sistemas y equipamiento tecnológico, comunicaciones, infraestructura, obra civil y/o electromecánica, para mantener en óptimas condiciones el funcionamiento de las operaciones, mediante la creación y realización de un plan servicio

### Vinculado al proceso:

Soporte técnico

### Descripcion narrativa:

---

**No.** 1      **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección General de Tecnologías

**Actividad:** Instruye a la Dirección de Equipamiento Misión Crítica elaborar los planes de

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

mantenimiento preventivo.

**No.** 2      **Tiempo:** 2 Dia(s) hábile(s)  
**Tipo de actividad:** Operativa  
**Personal que ejecuta:** De estructura  
**Actor:** Dirección de Equipamiento Misión Crítica  
**Actividad:** Elabora y envía a la Dirección General de Tecnologías el plan de actividades de mantenimiento.

**No.** 3      **Tiempo:** 1 Dia(s) hábile(s)  
**Tipo de actividad:** Operativa  
**Personal que ejecuta:** De estructura  
**Actor:** Dirección General de Tecnologías  
**Actividad:** Recibe y revisa el plan de actividades de mantenimiento.

**No.** 4  
**Condicional:** ¿El plan de actividades está bien elaborado?

**No.** 5      **Tiempo:** 30 Minuto(s)  
**Tipo de actividad:** Respuesta NO  
**Personal que ejecuta:** De estructura  
**Actor:** Dirección General de Tecnologías  
**Actividad:** Emite observaciones y solicita la corrección del plan de actividades a la Dirección correspondiente.

**No.** 6      **Tiempo:** 1 Hora(s)      **Salto actividad:** 2  
**Tipo de actividad:** Operativa  
**Personal que ejecuta:** De estructura  
**Actor:** Dirección de Equipamiento Misión Crítica  
**Actividad:** Realiza las correcciones solicitadas por la Dirección General de Tecnologías.

**No.** 7      **Tiempo:** 20 Minuto(s)  
**Tipo de actividad:** Respuesta SI  
**Personal que ejecuta:** De estructura  
**Actor:** Dirección General de Tecnologías  
**Actividad:** Aprueba el plan de actividades para mantenimiento e instruye su ejecución.



## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

---

**No.** 8      **Tiempo:** 15 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Equipamiento Misión Crítica

**Actividad:** Recibe autorización del plan de actividades e informa a su equipo de trabajo los mantenimientos a realizar

---

**No.** 9      **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Equipamiento Misión Crítica

**Actividad:** Instruye la ejecución del mantenimiento

---

**No.** 10      **Tiempo:** 1 Dia(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Soporte

**Actividad:** Recibe autorización y coordina las actividades a realizar en los mantenimientos preventivos.

---

**No.** 11      **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Soporte

**Actividad:** Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Soporte y Equipamiento la ejecución del mantenimiento.

---

**No.** 12      **Tiempo:** 1 Dia(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Soporte y Equipamiento

**Actividad:** Recibe instrucción de realizar el mantenimiento, lo ejecuta y elabora el informe de actividades para la Subdirección de Soporte.

---

**No.** 13      **Tiempo:** 1 Dia(s) hábile(s)

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Soporte

**Actividad:** Recibe informe y verifica el resultado de las actividades de mantenimiento.

---

**No.** 14

**Condicional:** ¿La actividad de mantenimiento se concluyó en su totalidad?

---

**No.** 15 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Soporte

**Actividad:** Verifica la razón e instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Soporte y Equipamiento realice ajustes necesarios para la ejecución del mantenimiento completo a los equipos faltantes.

---

**No.** 16 **Tiempo:** 3 Hora(s)

**Salto actividad:** 12

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Soporte y Equipamiento

**Actividad:** Realiza los ajustes pertinentes para la ejecución del mantenimiento faltante.

---

**No.** 17 **Tiempo:** 15 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Soporte

**Actividad:** Informa a las Unidades Administrativas del C5 usuarias de los equipos , sistemas o comunicaciones, que fueron intervenidas por el mantenimiento preventivo, que se llegó a su conclusión.

---

**No.** 18 **Tiempo:** 15 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Soporte

**Actividad:** Analiza y escala el informe de actividades del Mantenimiento Preventivo a la Dirección de Equipamiento Misión Crítica.

---

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**No.** 19 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Equipamiento Misión Crítica

**Actividad:** Realiza un análisis de los resultados indicando los tiempos, procesos y mecanismos a mejorar en las futuras planeaciones de mantenimiento.

---

**No.** 20

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 7 Día(s) hábile(s)

**Aspectos a considerar:**

1. Cada Dirección de área adscrita a la Dirección General 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 Sistemas y Servicios, la Dirección de Equipamiento Misión Crítica y la Dirección de Infraestructura, modificándose los actores, de acuerdo a los responsables de los componentes, equipos y/o sistemas de que se trate.

2. Los mantenimientos a realizar serán a Sistemas y Equipamiento Tecnológico, Comunicaciones, infraestructura, obra civil y/o 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 DGT, de acuerdo a sus funciones.

5. La Supervisión y adecuado seguimiento será realizado por las Direcciones de área correspondientes y adscritas a la Dirección General de Tecnologías.

6. Para toda actividad de mantenimiento en los Sistemas y Equipamiento Tecnológico, Comunicaciones, infraestructura, obra civil y/o 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.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

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

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.

9. 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.

10. 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.

11. Las actividades 2, 6, 8 y 20, etc., son realizadas por la Dirección de Sistemas y Servicios, la Dirección de Equipamiento Misión Crítica y/o la Dirección de Infraestructura, de acuerdo al equipo o/ sistema que les corresponda.

12. Las actividades 10, 13, 17 son realizadas por la Subdirección de Sistemas, la Subdirección de Desarrollo Tecnológico, la Subdirección de Soporte, la Subdirección de Comunicaciones, la Subdirección de Operaciones de Red, la Subdirección de Infraestructura y/o la Subdirección de Infraestructura en Campo, de acuerdo al equipamiento que se encuentra a su cargo.

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

Jefatura de Unidad Departamental de Electromecánica e Hidrosanitaria

Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura en C2's

Jefatura de Unidad Departamental de Infraestructura de Sistema Tecnológico de Videovigilancia

Jefatura de Unidad Departamental de Logística de Sistema Tecnológico de Videovigilancia

Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad

Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas de Información

Jefatura de Unidad Departamental de Calidad e Implementación de Sistemas

Jefatura de Unidad Departamental de Pruebas de Sistemas de Información

Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad y Control en el Desarrollo de Sistemas de Información

Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas de Análisis

Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas de Operaciones

Jefatura de Unidad Departamental de Integración y Administración de Bases de Datos

Jefatura de Unidad Departamental de Cámaras y Sensores

Jefatura de Unidad Departamental de Comunicaciones de Voz

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Servidores Almacenamiento  
Jefatura de Unidad Departamental de Soporte y Equipamiento  
Jefatura de Unidad Departamental de Última Milla  
Jefatura de Unidad Departamental de Centro de Operaciones de la Red (NOC)  
Jefatura de Unidad Departamental de LanWan

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

SRV-C4I-PA-01

SRV-C4I-PA-02

SRV-C4I-EIFW-03

SRV-C4I-EIFW-04

CPU on SRV-C4I-DAS-01 y DAS-02

Ping on SRV-C4I-DAS-01 y DAS-02

Memoria en SRV-C4I-DAS-01 y DAS-02

Espacio de disco :C en SRV-C4i-DAS-01 y DAS-02

Proceso\_DemonioAsismica.exe en SRVC4I-DAS-01 y 02

Equipos SASPER y equipos de comunicaciones

Seguridad Lógica

Infraestructura en Campo

STV's con altavoces

Infraestructura electromecánica de los C2's y C5.

Sistema de aire acondicionado en Site.

15. 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.

# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

### Dirección General de Análisis Estratégico

## Descripción de puestos

### **Puesto:**

---

**Dirección General de Análisis Estratégico**

### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Dirigir la elaboración de análisis estadísticos y cartográficos para complementar los informes y reportes que se utilizan en la toma de decisiones.

#### **Función básica 1.1:**

Coordinar el análisis de la información generada, para realizar estadísticas e investigaciones que contribuyan al mejoramiento de los servicios de atención ciudadana y emergencias.

#### **Función básica 1.2:**

Dirigir la generación de reportes diarios, a través de sistemas estadísticos y cartográficos.

#### **Función básica 1.3:**

Vigilar el buen uso de la información y los datos que brinden otras dependencias e instancias vinculadas con la seguridad pública y la atención de emergencias.

#### **Función principal 2:**

Establecer criterios para la elaboración de reportes e informes, que aporten elementos para la prevención e investigación de la incidencia delictiva y la atención de emergencias.

#### **Función básica 2.1:**

Definir la metodología a seguir para la elaboración de planes y estrategias que permitan mejorar la operación de los servicios de atención ciudadana y emergencias.

#### **Función básica 2.2:**

Coordina la recopilación y depuración de datos generados sobre los incidentes atendidos relacionados con los servicios de atención ciudadana y emergencias.

#### **Función básica 2.3:**

Instruir la detección de puntos conflictivos para proponer consignas de video monitoreo, planes estratégicos de atención y combate a fenómenos delictivos.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función principal 3:**

Aprobar los reportes e informes, de los incidentes y otros temas relacionados con los servicios de atención ciudadana y emergencias.

#### **Función básica 3.1:**

Autorizar documentos informativos que contribuyan a planificar las acciones para la atención ciudadana y de emergencias.

#### **Función básica 3.2:**

Aprobar modelos de comportamiento, georreferenciación, indicadores de desempeño y propuestas estratégicas para la toma de decisiones.

#### **Puesto:**

---

##### **Enlace de Análisis Documental**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Organizar la información relacionada con las consignas especiales de monitoreo.

##### **Función básica 1.1:**

Integrar bases de datos con información referente a las consignas especiales de monitoreo.

##### **Función básica 1.2:**

Analizar los videos relevantes en busca de información útil para la elaboración de consignas especiales de monitoreo.

#### **Puesto:**

---

##### **Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo Técnico en Análisis Estratégico**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Administrar la información referente a las consignas especiales de monitoreo y reportes estadísticos y cartográficos.

##### **Función básica 1.1:**

Dar seguimiento a las solicitudes de consignas especiales de monitoreo.

##### **Función básica 1.2:**

Proponer acciones encaminadas a la atención de las solicitudes ciudadanas de consignas

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

especiales de monitoreo y de información estadística.

#### **Función básica 1.3:**

Integrar bases de datos con información concerniente a consignas especiales de monitoreo y reportes estadísticos y cartográficos.

#### **Puesto:**

---

#### **Dirección de Análisis Estratégico**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Coordinar el análisis de la información captada por los servicios de atención ciudadana y emergencias mediante el uso de métodos de análisis cuantitativos.

##### **Función básica 1.1:**

Establecer prioridades para el diseño de estrategias mediante el análisis de la información captada por los servicios de atención ciudadana y emergencias.

##### **Función básica 1.2:**

Autorizar las estrategias para la operación de los servicios de atención ciudadana y emergencias diseñadas en la Subdirección de Diseño de Estrategias.

##### **Función básica 1.3:**

Establecer los criterios para la elaboración de las consignas de video monitoreo orientadas a la prevención del delito y al monitoreo de eventos especiales.

##### **Función básica 1.4:**

Impulsar la investigación para el diseño de estrategias en materia de seguridad pública, protección civil y atención ciudadana, mediante la revisión de casos y/o estudios nacionales e internacionales.

##### **Función principal 2:**

Coordinar la evaluación del desempeño de las áreas encargadas de brindar los servicios de atención ciudadana y emergencias.

##### **Función básica 2.1:**

Establecer las métricas de evaluación de resultados de las estrategias diseñadas en materia de seguridad pública, protección civil y atención ciudadana.

##### **Función básica 2.2:**

Validar la información contenida en las presentaciones diseñadas para brindar una retroalimentación al personal responsable de operar los servicios de atención ciudadana y



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

emergencias.

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Evaluación de Consignas de Monitoreo A**

**Enlace de Evaluación de Consignas de Monitoreo B**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Evaluar el resultado de las Consignas de Monitoreo de los Centros de Comando y Control.

##### **Función básica 1.1:**

Descargar de los servidores internos, la base de datos de los Centros de Comando y Control que contiene la información de atención a emergencias

##### **Función básica 1.2:**

Organizar la base de datos de los Centros de Comando y Control por delitos, mediante métodos de minería de datos.

##### **Función básica 1.3:**

Evaluar las consignas de monitoreo mediante el análisis de la base de datos de los Centros de Comando y Control, la base de datos de movimientos de cámaras y los movimientos de las cámaras consignadas.

#### **Puesto:**

---

**Subdirección de Diseño de Estrategias**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Diseñar estrategias en materia de seguridad pública y protección civil a través de análisis cuantitativos y cualitativos basados en la información que diariamente se capta a través de los Centros de Comando y Control, el Centro de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1, el Servicio de Localización Telefónica LOCATEL y de las redes sociales del C5, orientadas a mejorar los servicios de atención ciudadana y de emergencias.

##### **Función básica 1.1:**

Investigar nuevas estrategias mediante la revisión de casos y/o estudios nacionales e internacionales, orientados a reducir la incidencia delictiva.

##### **Función básica 1.2:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Determinar la factibilidad de la implementación de nuevas estrategias orientadas a reducir la incidencia delictiva.

#### **Función básica 1.3:**

Elaborar planes de trabajo para el diseño de proyectos y estrategias orientadas a mejorar la operación de los servicios que proporciona el C5.

#### **Función principal 2:**

Supervisar el diseño estrategias en materia de seguridad pública, protección civil, atención ciudadana y atención a emergencias, basadas en la información que diariamente se capta a través de los Centros de Comando y Control, el Centro de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1, el Servicio de Localización Telefónica LOCATEL y de las redes sociales del C5.

#### **Función básica 2.1:**

Revisar que las estrategias diseñadas en materia de seguridad pública, protección civil, atención ciudadana y atención a emergencias, se encuentren elaboradas en base a los alcances de las áreas que operan los servicios que proporciona el C5.

#### **Función básica 2.2:**

Aprobar las consignas de video monitoreo elaboradas para la atención de eventos masivos en materia de protección civil y atención ciudadana.

#### **Función básica 2.3:**

Proponer la automatización de procesos a fin de volver más eficiente el análisis y procesamiento de bases de datos.

### **Puesto:**

---

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

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Analizar la información captada a través de los Centros de Comando y Control, el Centro de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1, el Servicio de Localización Telefónica LOCATEL y de las redes sociales del C5, así como de fuentes externas en materia de protección civil y atención a emergencias, mediante modelos estadísticos y matemáticos.

##### **Función básica 1.1:**

Analizar la información histórica en materia de protección civil y atención de emergencias, mediante la búsqueda de concentraciones y distribuciones atípicas de los incidentes.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 1.2:**

Comparar la información histórica en materia de protección civil y atención a emergencias con situaciones recientes y analizar los resultados para el diseño de nuevas estrategias.

#### **Función básica 1.3:**

Elaborar consignas especiales de monitoreo para la atención de eventos masivos en base a la información histórica de los mismos, así como de fuentes externas.

#### **Función básica 1.4:**

Investigar casos de estudios nacionales y/o internacionales en materia de protección civil y atención a emergencias para el diseño de nuevas estrategias.

#### **Puesto:**

---

#### **Enlace de Programación de Eventos Masivos**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Generar una agenda de eventos masivos de la Ciudad de México.

##### **Función básica 1.1:**

Concentrar la información de eventos masivos en la Ciudad de México.

##### **Función básica 1.2:**

Integrar información de redes sociales para incorporarla en documentos de apoyo para el video monitoreo de eventos masivos.

##### **Función básica 1.3:**

Analizar cada evento masivo de manera independiente identificando puntos estratégicos de monitoreo.

##### **Función básica 1.4:**

Proponer estrategias de prevención y vigilancia a los despachos de video monitoreo mediante documentación de apoyo.

#### **Puesto:**

---

#### **Jefatura de Unidad Departamental de Diseño de Estrategias para la Prevención del Delito**

#### **Funciones:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función principal 1:**

Analizar la información captada a través de los Centros de Comando y Control, el Centro de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1, así como de fuentes externas en materia de seguridad pública, mediante modelos estadísticos y matemáticos.

#### **Función básica 1.1:**

Diseñar consignas de monitoreo a través del análisis estadístico de la información delictiva captada por los despachadores de los Centros de Comando y Control.

#### **Función básica 1.2:**

Analizar la información captada en las salas de monitoreo de los Centros de Comando y Control en busca de zonas de riesgo y horarios conflictivos.

#### **Función básica 1.3:**

Analizar el comportamiento histórico de la incidencia delictiva para el desarrollo de nuevas estrategias de video monitoreo.

#### **Función básica 1.4:**

Proponer nuevas estrategias orientadas a la prevención del delito, mediante la revisión de casos y/o estudios nacionales e internacionales.

#### **Puesto:**

---

#### **Enlace de Consignas de Apoyo de Monitoreo**

#### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Elaborar las consignas de monitoreo para la prevención del delito.

#### **Función básica 1.1:**

Integrar y procesar la información delictiva captada por los Centros de Comando y Control para la elaboración de las consignas de monitoreo.

#### **Función básica 1.2:**

Cargar las consignas de monitoreo en el servidor de los Centros de Comando y Control, para apoyar en la operación de los mismos en la prevención del delito.

#### **Función básica 1.3:**

Verificar que en las estaciones de trabajo de los Centros de Comando y Control se tenga acceso a las consignas de monitoreo.

#### **Función básica 1.4:**

Compilar la información de las consignas de monitoreo elaboradas para su posterior evaluación.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Puesto:**

---

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

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Analizar la información proveniente de fuentes internas y externas sobre incidencia delictiva, atención ciudadana y de emergencias.

##### **Función básica 1.1:**

Verificar que la información proveniente de fuentes internas y externas sobre incidencia delictiva, atención ciudadana y de emergencias se encuentre actualizada.

##### **Función básica 1.2:**

Sistematizar la integración de la información proveniente de fuentes internas y externas sobre incidencia delictiva, atención ciudadana y de emergencias en bases de datos.

##### **Función básica 1.3:**

Diseñar bases de información mediante el uso de modelos estadísticos a fin de facilitar su manipulación y análisis.

##### **Función básica 1.4:**

Organizar la información en bases de datos de acuerdo a las necesidades de las áreas adscritas a la Dirección de Análisis Estratégico para su análisis.

#### **Puesto:**

---

**Enlace de Compilación**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Integrar la información generada en los Centros de Comando y Control, en el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia, en el Servicio de Localización Telefónica LOCATEL, así como de la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México.

##### **Función básica 1.1:**

Elaborar bases de datos para el análisis de información y diseño de estrategias del C5.

##### **Función básica 1.2:**

Ordenar la información recabada con la finalidad de facilitar su manipulación por parte de los implicados en la realización de análisis y diseño de estrategias.

---

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

#### **Función básica 1.3:**

Documentar cronológicamente la información estadística extraída de las bases de datos de incidencia delictiva de la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México, y de los servicios de atención ciudadana y emergencias.

#### **Puesto:**

---

**Subdirección de Seguimiento de Estrategias**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Elaborar propuestas para la evaluación de las acciones estratégicas y operativas en materia de seguridad pública, protección civil y atención ciudadana.

##### **Función básica 1.1:**

Determinar los mecanismos para la evaluación de resultados de las acciones estratégicas y operativas de los servicios de atención ciudadana y emergencias.

##### **Función básica 1.2:**

Validar las propuestas de evaluación de resultados de las acciones estratégicas y operativas.

##### **Función básica 1.3:**

Supervisar la elaboración de las presentaciones diseñadas para la retroalimentación al personal responsable de operar los servicios de atención ciudadana y emergencias.

##### **Función básica 1.4:**

Analizar la información captada por los servicios de atención ciudadana y emergencias, identificar problemas en la operación y determinar nuevos modelos de evaluación.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Investigación y Desarrollo de Herramientas de Análisis y Evaluación de Estrategias**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Investigar en documentos especializados en materia de prevención del delito y atención a emergencias, publicados por instituciones y/o dependencias públicas y/o privadas, modelos de análisis y evaluación para el diseño de nuevas herramientas.

---

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Función básica 1.1:**

Proponer medidas de mejora en las actividades análisis y evaluación de los servicios de atención ciudadana y de emergencias, en base a las investigaciones realizadas.

**Función básica 1.2:**

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.

**Función básica 1.3:**

Diseñar herramientas encaminadas a sistematizar el análisis de la información y la evaluación de estrategias para la operación de los servicios de atención ciudadana y emergencias.

**Función básica 1.4:**

Evaluar la efectividad de las herramientas de análisis de información y evaluación de estrategias diseñadas.

**Puesto:**

---

**Enlace de Investigación y Documentación de Evaluación de Estrategias**

**Funciones:**

**Función principal 1:**

Analizar documentación y datos estadísticos de instituciones nacionales e internacionales, en busca de información relacionada con la incidencia delictiva y estrategias de atención a emergencias.

**Función básica 1.1:**

Recabar información cualitativa y cuantitativa sobre la actividad delictiva, para el análisis y mejoramiento de estrategias.

**Función básica 1.2:**

Sintetizar la información útil en materia de incidencia delictiva y atención a emergencias, que deba ser integrada en las estrategias empleadas.

**Función básica 1.3:**

Elaborar bases de datos históricas con la información correspondiente a las evaluaciones de estrategias.

**Puesto:**

---

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento de Estrategias en LOCATEL y Redes Sociales**

##### **Funciones:**

###### **Función principal 1:**

Analizar el comportamiento histórico de la información captada por los servicios integrales del Servicio Público de Localización Telefónica (Locatel) y redes sociales en la atención de emergencias.

###### **Función básica 1.1:**

Proponer métodos de evaluación de resultados para las estrategias encaminadas a mejorar los servicios integrales de Locatel y redes sociales.

###### **Función básica 1.2:**

Analizar la información captada por Locatel y redes sociales mediante la ejecución de modelos estadísticos y matemáticos, para identificar problemas en la operación y establecer nuevos modelos de evaluación.

###### **Función básica 1.3:**

Elaborar reportes con el seguimiento a las estrategias diseñadas para mejorar los servicios integrales de Locatel y redes sociales y sugerir cambios en el enfoque de las respuestas a las solicitudes de información por parte de la ciudadanía.

###### **Función básica 1.4:**

Identificar cambios en las tendencias de las solicitudes de información ciudadana a Locatel y atención a emergencias en redes sociales a fin de determinar los recursos necesarios para brindar la atención.

##### **Puesto:**

---

#### **Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento de Estrategias en los Centros de Control y Comando**

##### **Funciones:**

###### **Función principal 1:**

Analizar el comportamiento histórico de la información captada por los Centros de Comando y Control (C2) en la atención ciudadana y emergencias.

###### **Función básica 1.1:**

Proponer métodos de evaluación de resultados para las estrategias encaminadas a mejorar la operación de los Centros de Comando y Control.



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 1.2:**

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.

#### **Función básica 1.3:**

Elaborar reportes con el seguimiento de las estrategias diseñadas para mejorar la operación de los Centros de Comando y Control y proponer nuevos modelos de operación.

#### **Función básica 1.4:**

Identificar cambios en las tendencias de la información captada por los Centros de Comando y Control a fin de identificar áreas de oportunidad en la operación.

#### **Puesto:**

---

#### **Enlace de Integración de Resultados de los Centros de Control y Comando**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Integrar la información obtenida de las evaluaciones realizadas a los Centros de Comando y Control (C2), en bases de datos, para su posterior análisis.

##### **Función básica 1.1:**

Compilar las bases de datos correspondientes a las solicitudes de atención de ciudadana y emergencia generada por C2, así como los resultados obtenidos de las evaluaciones realizadas.

##### **Función básica 1.2:**

Analizar de manera preliminar la información captada por los Centros de Comando y Control a fin de identificar tendencias en la atención ciudadana y de emergencias que sirvan en la evaluación de los C2.

#### **Puesto:**

---

#### **Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento y Evaluación de Estrategias del Servicio de Llamadas de Emergencia**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Analizar el comportamiento histórico de la información generada en el Centro de Atención

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

de Llamadas de Emergencia 9-1-1 para la atención ciudadana y emergencias.

**Función básica 1.1:**

Proponer métodos de evaluación de resultados para las estrategias encaminadas a mejorar la operación en el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1.

**Función básica 1.2:**

Analizar la información captada en el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 mediante la ejecución de modelos estadísticos y matemáticos, para identificar problemas en la operación y establecer nuevos modelos de evaluación.

**Función básica 1.3:**

Elaborar reportes con el seguimiento a las estrategias diseñadas para mejorar el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y proponer nuevos modelos de operación.

**Función básica 1.4:**

Identificar cambios en las tendencias de la información captada por el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 a fin de identificar áreas de oportunidad en la operación.

**Puesto:**

---

**Dirección de Cartografía**

**Funciones:**

**Función principal 1:**

Dirigir el análisis cartográfico.

**Función básica 1.1:**

Autorizar la información cartográfica en todos los niveles geográficos de la ciudad de México y la zona conurbada.

**Función básica 1.2:**

Promover el desarrollo y programación de nuevos instrumentos de apoyo relacionado al análisis de la información cartográfica.

**Función básica 1.3:**

Fomentar el intercambio de información cartográfica con otras dependencias e instituciones e investigar modelos cartográficos utilizados en organizaciones nacionales e internacionales para analizar y comparar el comportamiento de la incidencia delictiva.

**Función básica 1.4:**

Verificar que los mapas delictivos proporcionen información específica de las zonas con mayor incidencia.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función principal 2:**

Establecer criterios para la actualización de las capas cartográficas digitales que se utilizan en los sistemas de monitoreo empleados en los servicios de atención ciudadana y emergencias.

#### **Función básica 2.1:**

Verificar la actualización de la información cartográfica digital que apoya en la ubicación de equipamiento urbano, puntos y sitios de interés, para el envío de los servicios que atienden las emergencias.

#### **Función básica 2.2:**

Evaluar la información cartográfica digital instalada en los sistemas de monitoreo empleado en los C2 y C5, en base a los tiempos de respuesta.

#### **Puesto:**

---

#### **Enlace de Integración de Datos Geográficos**

#### **Funciones:**

#### **Función principal 1:**

Recabar información estadística de sitios y puntos de alta incidencia delictiva, mediante el uso de softwares geográficos.

#### **Función básica 1.1:**

Recopilar información de distintas fuentes para disponer de bases estadísticas.

#### **Función básica 1.2:**

Mantener actualizada la información estadística para su consulta.

#### **Función básica 1.3:**

Elaborar mapas delictivos empleando la información estadística.

#### **Función principal 2:**

Identificar sitios y puntos de interés, a través de la búsqueda en fuentes oficiales para la atención a emergencias.

#### **Función básica 2.1:**

Crear referencias cartográficas para la ubicación de emergencias y su atención.

#### **Función básica 2.2:**

Incorporar a los sistemas de monitoreo la información cartográfica actualizada.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Análisis Geoestadístico**

**Funciones:**

**Función principal 1:**

Analizar las referencias estadísticas y cartográficas para generar informes, reportes y documentos.

**Función básica 1.1:**

Analizar las bases de datos para obtener información cartográfica en materia de protección ciudadana.

**Función básica 1.2:**

Elaborar reportes cartográficos en materia de protección ciudadana, para la toma de decisiones.

**Función principal 2:**

Evaluar y proponer ubicaciones para la instalación o reubicación de sistemas tecnológicos de video vigilancia.

**Función básica 2.1:**

Mantener actualizada la base de datos geográfica de la ubicación y situación de los sistemas tecnológico de video vigilancia instalados.

**Función básica 2.2:**

Analizar las bases de datos para disponer de información geográfica, en temas de incidencia delictiva, equipamiento urbano, densidad demográfica y población flotante.

**Función básica 2.3:**

Verificar la disponibilidad técnica para la instalación de los sistemas tecnológicos de videovigilancia en puntos y zonas estratégicas.

**Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Diseño y Elaboración de Mapas Temáticos**

**Funciones:**

**Función principal 1:**

Administrar la información estadística mediante bases cartográficas empleadas en la elaboración de mapas.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Función básica 1.1:**

Realizar el análisis de las bases de datos para obtener información cartográfica.

**Función básica 1.2:**

Elaborar modelos estadísticos y geográficos para identificar el comportamiento de la incidencia delictiva en la Ciudad de México.

**Función principal 2:**

Elaborar mapas de concentración (hot spots) de las zonas con mayor incidencia delictiva y zonas de riesgo.

**Función básica 2.1:**

Realizar mapas de incidencia delictiva a través del análisis de información.

**Función básica 2.2:**

Identificar zonas de movilidad y recurrencia de la incidencia delictiva.

**Puesto:**

---

**Subdirección de Información Geoestadística**

**Funciones:**

**Función principal 1:**

Coordinar el tratamiento y análisis de la información estadística, a través de la elaboración de reportes y documentos cartográficos.

**Función básica 1.1:**

Analizar la información estadística para la elaboración de los reportes cartográficos, periódicos y eventuales.

**Función básica 1.2:**

Integrar las bases de datos estadísticos para generar información cartográfica.

**Función principal 2:**

Aprobar la elaboración de mapas de concentración (hot spots) de incidencia delictiva, en apego a los criterios de análisis cartográfico.

**Función básica 2.1:**

Intercambiar información estadística y cartográfica.

**Función básica 2.2:**

Supervisar la información estadística para la generación de mapas de concentración (hot

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

spots) o estudios geográficos.

#### **Puesto:**

---

#### **Enlace de Análisis de Información Geoestadística**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Recopilar la información estadística sobre incidentes delictivos y emergencias.

##### **Función básica 1.1:**

Integrar bases estadísticas para la generación de información cartográfica.

##### **Función básica 1.2:**

Identificar espacios delictivos por medio del procesamiento de la información estadística.

##### **Función principal 2:**

Elaborar material cartográfico a través de reportes e informes.

##### **Función básica 2.1:**

Generar polígonos y zonas recurrentes de incidentes para incorporarlos en mapas de concentración (hot spots) o estudios geográficos.

##### **Función básica 2.2:**

Diseñar material cartográfico para consulta.

#### **Puesto:**

---

#### **Dirección de Estadística**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Coordinar la elaboración de reportes estadísticos con la información captada por los servicios de atención ciudadana y emergencias para la toma de decisiones.

##### **Función básica 1.1:**

Definir la aplicación de estrategias en materia de protección ciudadana, mediante la elaboración de minería de datos, identificando conductas delictivas, áreas de riesgos, zonas y horarios conflictivos.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 1.2:**

Supervisar que la generación de reportes estadísticos de consulta libre para los medios de comunicación, se lleve a cabo con un correcto análisis de datos y enriquecimiento en su contenido.

#### **Función básica 1.3:**

Definir los criterios para la elaboración y distribución de la información.

#### **Función básica 1.4:**

Establecer los mecanismos para extraer, recabar, depurar, transformar, clasificar y analizar la información generada durante la atención de incidentes.

#### **Puestos:**

---

**Enlace de Reportes Estadísticos A**

**Enlace de Reportes Estadísticos B**

**Enlace de Reportes Estadísticos C**

**Enlace de Reportes Estadísticos D**

**Enlace de Reportes Estadísticos E**

**Enlace de Reportes Estadísticos F**

**Enlace de Reportes Estadísticos G**

**Enlace de Reportes Estadísticos H**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Elaborar reportes estadísticos a través de la información captada por los servicios de atención ciudadana y de emergencias del C5 y por dependencias externas.

##### **Función básica 1.1:**

Organizar y actualizar las bases de datos con la información generada al interior del C5 y la proporcionada por dependencias externas, para la consulta interna.

##### **Función básica 1.2:**

Compilar los datos estadísticos de las dependencias externas, con la finalidad de elaborar los reportes de intervenciones y casos resueltos de la PGJDF, el Reporte de Evaluación de mandos de la SSP.

##### **Función básica 1.3:**

Elaborar informes de actividades en la atención de incidentes delictivos.

##### **Función básica 1.4:**

Elaborar reportes periódicos y eventuales en materia de seguridad pública.

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Puesto:**

---

##### **Subdirección de Gestión Estadística**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Diseñar el modelo de sistematización de datos de incidentes delictivos a fin de estandarizar formatos de registro y evaluación de las estrategias operativas de los recursos en campo.

##### **Función básica 1.1:**

Proponer acciones para el desarrollo de información estadística, a través de las bases de datos generadas, que permitan medir, evaluar la operación de los centros.

##### **Función básica 1.2:**

Resguardar la información estadística manteniendo la confidencialidad de los datos que así lo requieran, para cumplir con la normatividad vigente.

##### **Función básica 1.3:**

Analizar la información generada durante la atención de incidentes del C5, para evaluar el cumplimiento de objetivos y metas.

#### **Puesto:**

---

##### **Jefatura de Unidad Departamental de Estudios Estadísticos**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Organizar la información de las bases de datos de los Centros de Comando y Control para elaborar estudios estadísticos sistematizados en materia de seguridad pública y protección civil.

##### **Función básica 1.1:**

Presentar información estadística, a través de la recolección, organización y análisis de datos con el fin de detectar patrones de comportamiento en temas relacionados con la protección ciudadana y establecer acciones al respecto.

##### **Función básica 1.2:**

Realizar análisis e interpretaciones de datos estadísticos, con el propósito de proporcionar información a diversas instancias que lo requieran y lleven a cabo la planeación de sus actividades.

##### **Función básica 1.3:**

Elaborar estudios estadísticos que proporcionen información relevante, para la evaluación



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

de planes, programas y acciones estratégicas, tácticas y operativas.

#### **Función básica 1.4:**

Realizar informes de las actividades de atención de incidentes delictivos para informar a las autoridades correspondientes.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Indicadores**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Diseñar indicadores sobre el comportamiento de los servicios que ofrece el C5, con el fin contribuir a la toma de decisiones y orientación de las acciones para la protección ciudadana.

##### **Función básica 1.1:**

Analizar la información proveniente de las bases de datos, a efecto de medir cuantitativa y cualitativamente el comportamiento de la incidencia delictiva.

##### **Función básica 1.2:**

Analizar la información proveniente de las bases de datos, a fin de identificar variaciones en los indicadores establecidos.

##### **Función básica 1.3:**

Diseñar indicadores para la mejor percepción y atención de los temas relacionados con la protección ciudadana.

#### **Puesto:**

---

**Subdirección de Integración de Información**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Supervisar la integración de la información captada por los servicios de atención ciudadana y de emergencias, así como la proporcionada por dependencias externas.

##### **Función básica 1.1:**

Organizar el uso de las bases de datos para generar productos que contengan información objetiva, precisa y sistematizada.

---

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Función básica 1.2:**

Establecer la metodología para la 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 protección ciudadana.

#### **Función básica 1.3:**

Organizar el uso de información de consulta libre en los medios de comunicación, a fin de que sean útiles y enriquezcan los análisis y reportes solicitados.

#### **Función básica 1.4:**

Elaborar informes y/o reportes con información estadística en materia de protección ciudadana, protección civil y atención de emergencias.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Análisis de Información**

#### **Funciones:**

##### **Función principal 1:**

Analizar la información captada por los servicios de atención ciudadana y de emergencias mediante el diseño y uso de nuevas herramientas tecnológicas.

##### **Función básica 1.1:**

Integrar la información necesaria para la elaboración de los reportes especiales que se requieran, relacionados con incidencia delictiva, emergencias, urgencias médicas, protección civil, medio ambiente y otros servicios a la comunidad.

##### **Función básica 1.2:**

Realizar minería de datos con las diversas bases de datos almacenadas en el C5, a fin de obtener información estadística útil para la adecuada toma de decisiones y para el diseño de estrategias en materia de protección ciudadana.

##### **Función básica 1.3:**

Diseñar criterios de trabajo para la extracción de información de las bases de datos internas y externas, que permitan ampliar y enriquecer la visión y conocimiento de temas relacionados con los servicios a la comunidad.

#### **Puesto:**

---

**Jefatura de Unidad Departamental de Integración de Bases**

#### **Funciones:**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

### **Función principal 1:**

Extraer la información de las bases de datos resguardadas en los sistemas de almacenamiento del C5, mediante el uso de procesos informáticos, para su posterior análisis.

### **Función básica 1.1:**

Procesar la información a través del uso de aplicaciones informáticas y mantener las bases de datos depuradas, actualizadas para su consulta diaria.

### **Función básica 1.2:**

Cargar la información procesada a los sistemas de consulta disponibles en el C5, para que las áreas autorizadas utilicen la información en la elaboración de informes, reportes y otros documentos.

### **Función básica 1.3:**

Elaborar propuestas para el tratamiento de las bases de datos internas y externas, para la presentación de informes y documentos institucionales.

### **Función básica 1.4:**

Proponer indicadores para la extracción de información de las bases de datos, con el fin de enriquecer y ampliar los elementos para el análisis de la información.

# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

### PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

#### Listado de procesos y procedimientos

**Proceso:**

Análisis de Información derivada de los servicios de emergencia y atención ciudadana

**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

#### Descripción narrativa de procedimientos

---

**Nombre del procedimiento 1:**

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 y de fuentes externas en archivos accesibles para su análisis

**Vinculado al proceso:**

Análisis de Información derivada de los servicios de emergencia y atención ciudadana

**Descripción narrativa:**

---

**No.** 1      **Tiempo:** 3 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Actor:** Enlace de Reportes Estadísticos A

**Actividad:** Extrae del servidor interno la información de los incidentes captados por los C2 y C5

---

**No.** 2      **Tiempo:** 15 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Reportes Estadísticos A

**Actividad:** Traslada y estructura la información a una hoja de cálculo electrónica para su consolidación y manejo en archivo xls.

---

**No.** 3      **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Reportes Estadísticos A

**Actividad:** Clasifica información de la incidencia delictiva y remisiones al ministerio público de la PGJ y la SSP

---

**No.** 4      **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Reportes Estadísticos A

**Actividad:** Envía a la Jefatura de Unidad Departamental de Integración de Bases, la información extraída de la base de datos del C5 y la información remitida por la PGJ y la SSP

---

**No.** 5      **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Integración de Bases

**Actividad:** Recibe la información extraída de la base de datos del C5 y la información remitida por la PGJ y la SSP para su procesamiento

---

**No.** 6      **Tiempo:** 35 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Integración de Bases

**Actividad:** Pone a disposición de la Dirección de Análisis Estratégico y la Dirección de Cartografía, la información en formato xls actualizada al mes que corresponda y la información remitida por la PGJ y la SSP en el archivo electrónico del área, para su análisis y procesamiento

---

**No.** 7 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Integración de Bases

**Actividad:** Informa al personal de las Direcciones de Análisis Estratégico y de Cartografía que ya se encuentra actualizado el archivo electrónico del área, para su análisis y procesamiento

---

**No.** 8

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 4 Hora(s)

**Aspectos a considerar:**

1. Corresponde a la Dirección de 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 Pública.

---

**Nombre del procedimiento 2:**

Elaboración de informes relativos a los servicios de emergencia y atención ciudadana

**Objetivo general:**

Emisión de informes estadísticos, gráficos, analíticos y cartográficos para la toma de decisiones en materia de seguridad pública y protección civil

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Vinculado al proceso:**

Análisis de Información derivada de los servicios de emergencia y atención ciudadana

**Descripcion narrativa:**

---

**No.** 1 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Análisis de Información

**Actividad:** Recibe instrucción de la Dirección de Análisis Estratégico, Dirección de Estadística y la Dirección Cartografía, para elaborar informe específico

---

**No.** 2 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Análisis de Información

**Actividad:** Determina el método de análisis matemático, la aplicación de cálculo numérico, programa y/o herramienta tecnológica para la elaboración del informe

---

**No.** 3 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Análisis de Información

**Actividad:** Descarga del archivo electrónico del área la información a procesar para la elaboración del informe

---

**No.** 4 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Análisis de Información

**Actividad:** Descarga en su caso los archivos con información de la incidencia delictiva y remisiones al ministerio público de la PGJ y la SSP

---

**No.** 5 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Análisis de Información

**Actividad:** Analiza y procesa la información de los archivos descargados mediante aplicaciones de cálculo numérico, programas y/o herramientas tecnológicas específicas

---

**No.** 6 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Análisis de Información

**Actividad:** Remite información procesada a la Subdirección de Diseño de Estrategias, Subdirección de Seguimiento de Estrategias, Subdirección de Información Geoestadística, Subdirección de Gestión Estadística y Subdirección de Integración de Información para su revisión

---

**No.** 7 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Integración de Información

**Actividad:** Recibe información procesada, clasifica y elabora el informe en formato xls, pdf, pptx o html según corresponda

---

**No.** 8 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Integración de Información

**Actividad:** Remite informe a la Dirección de Análisis Estratégico, Dirección de Estadística y la Dirección Cartografía, para su revisión y validación

---

**No.** 9 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Estadística

**Actividad:** Recibe informe y valida para la reorganización operativa de los servicios de atención ciudadana del C5

---



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**No.** 10

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 3 Hora(s)

**Aspectos a considerar:**

1. Las actividades 1 a 6 se llevan a cabo por la Jefatura de Unidad Departamental de Información Delictiva, Atención Ciudadana y Emergencias, Jefatura de Unidad Departamental de Investigación y Desarrollo de Herramientas de Análisis y Evaluación de estrategias, Jefatura de Unidad Departamental de Estudios Estadísticos, Jefatura de Unidad Departamental de Indicadores, Jefatura de Unidad Departamental de Análisis de Información, Jefatura de Unidad Departamental de Integración de Bases y Jefatura de Unidad Departamental de Análisis Geoestadístico.
2. La actividad 7 y 8 se llevan a cabo por la Subdirección de Diseño de Estrategias, Subdirección de Seguimiento de Estrategias, Subdirección de Información Geoestadística, Subdirección de Gestión Estadística y Subdirección de Integración de Información.
3. La actividad 9 se lleva a cabo por la Dirección de Análisis Estratégico, Dirección de Cartografía y Dirección de Estadística.
4. Los directores de área de la Dirección de Análisis Estratégico, Dirección de Cartografía y Dirección de Estadística, supervisarán la elaboración, contenido y entrega de los informes, con sus respectivas subdirecciones.
5. Los informes a elaborar describen el análisis estadístico, gráfico, analítico y cartográfico para la toma de decisiones en materias seguridad pública y protección civil.
6. El formato del informe puede ser en xls, pdf o html según corresponda.
7. El tiempo de la elaboración de los informes puede variar en función del tipo de informe que se esté realizando.
8. Para la elaboración de informes, se realizan tareas de investigación que refuerzan el contenido solicitado en el informe.
9. La periodicidad de los informes varía en función de los requerimientos de información por parte de las direcciones de área correspondientes.

---

**Nombre del procedimiento 3:**

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 función de los servicios de atención ciudadana y emergencias, para su revisión y toma de decisiones

**Vinculado al proceso:**

Análisis de Información derivada de los servicios de emergencia y atención ciudadana

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

#### Descripción narrativa:

---

**No.** 1 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento de Estrategias en los Centros de Control y Comando

**Actividad:** Recibe instrucción de la Dirección de Análisis Estratégico, Dirección de Estadística o la Dirección Cartografía, según corresponda, 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

---

**No.** 2 **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento de Estrategias en los Centros de Control y Comando

**Actividad:** Determina la fuente de información necesaria para el análisis

---

**No.** 3 **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento de Estrategias en los Centros de Control y Comando

**Actividad:** Determina el método de análisis matemático, la aplicación de cálculo numérico, programa y/o herramienta tecnológica para obtener la información del tema específico a tratar en reunión de trabajo

---

**No.** 4 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento de Estrategias en los Centros de Control y Comando

**Actividad:** Elabora indicadores para el seguimiento y evaluación de la información del tema específico

---

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

---

**No.** 5      **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento de Estrategias en los Centros de Control y Comando

**Actividad:** Elabora y remite la presentación a la Subdirección de Seguimiento de Estrategias, Subdirección de Información Geoestadística, Subdirección de Gestión Estadística y Subdirección de Integración de Información, para la reunión de trabajo con la información requerida

---

**No.** 6      **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Seguimiento de Estrategias

**Actividad:** Recibe presentación e Integra cuadros comparativos, gráficos estadísticos, mapas temáticos como apoyo visual para la reunión de trabajo

---

**No.** 7      **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Seguimiento de Estrategias

**Actividad:** Complementa la presentación con información específica requerida en reuniones anteriores por el personal responsable de los servicios de atención ciudadana, para su retroalimentación

---

**No.** 8      **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Seguimiento de Estrategias

**Actividad:** Remite presentación a la Dirección de Análisis Estratégico, Dirección de Estadística y la Dirección Cartografía, según corresponda, para su revisión

---

**No.** 9      **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Análisis Estratégico

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Actividad:** Recibe presentación e identifica áreas de oportunidad y establece metas a corto, mediano y largo plazo

---

**No.** 10      **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Análisis Estratégico

**Actividad:** Expone presentación en reunión de trabajo con Directores de las áreas operativas para la reorganización operativa de los servicios de atención ciudadana del C5

---

**No.** 11

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 4 Hora(s)

**Aspectos a considerar:**

1. Las actividades 1 a 5 se llevan a cabo por la Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento de Estrategias en Locatel y Redes Sociales, Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento de Estrategias en los Centros de Control y Comando, Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento y Evaluación de Estrategias del Servicio de Llamadas de Emergencia, Jefatura de Unidad Departamental de Estudios Estadísticos, Jefatura de Unidad Departamental de Indicadores, Jefatura de Unidad Departamental de Análisis de Información y Jefatura de Unidad Departamental de Diseño y Elaboración de Mapas Temáticos.
2. Las actividades 6 a 8 se llevan a cabo por la Subdirección de Seguimiento de Estrategias, Subdirección de Información Geoestadística, Subdirección de Gestión Estadística y Subdirección de Integración de Información.
3. La actividad 9 y 10 se lleva a cabo por la Dirección de Análisis Estratégico, Dirección de Cartografía y Dirección de Estadística.
4. Los directores de área de la Dirección de Análisis Estratégico, Dirección de Cartografía y Dirección de Estadística supervisarán la elaboración, contenido y entrega de las presentaciones para las reuniones de trabajo, con sus respectivas subdirecciones.
5. Las fuentes de información pueden ser:
  - a) La carpeta "basesC2" que contiene la información captada por los servicios de atención ciudadana y emergencias.
  - b) Los archivos "Bicentenario" y "de Incidencia Delictiva" que elabora la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México (PGJ)
  - c) Los archivos de "Remisiones" e "Informe Radar" que elabora la Secretaria de Seguridad Pública de la Ciudad de México (SSP).

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

6. Los servicios de atención ciudadana y 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.

7. 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.

8. La actividad 3 y 4, se somete a discusión, validación, aprobación y autorización de los directores de área de la Dirección de Análisis Estratégico, Dirección de Cartografía y Dirección de Estadística, con sus respectivas subdirecciones.

9. La actividad 9, se somete a discusión, validación, aprobación y autorización de los Directores de área: Dirección de Análisis Estratégico, Dirección de Cartografía, Dirección de Estadística, Dirección Ejecutiva de Contacto Ciudadano, Dirección de Información y Trámites, Dirección de Localización y Servicios Integrales, Dirección de Central de Llamadas de Emergencias y Denuncia Anónima y Dirección de Organización e Integración Operativa.

10. 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) Abandono. Diferencia entre el número de llamadas entrantes y el número de llamadas contestadas.

c) Tiempo de atención. Es el tiempo que tarda un operador en contestar una llamada.

d) Tiempo de reacción.- Es el tiempo que tarda un despachador en mover la primera cámara después de que se abre un incidente.

e) Botón de Auxilio. Incidentes que entran por botón de auxilio, abandono, tiempo de atención y de reacción, número de delitos de alto impacto que son reportados por este medio.

f) Incidentes relacionados a una carpeta de investigación denunciada ante la PGJ.

g) Captación y clasificación de incidentes por delitos de alto impacto vía cámara. Delitos de alto impacto reportados relacionados a una carpeta de investigación denunciada ante la PGJ y que cuentan con video.

h) Cercos virtuales en caso de que se tome conocimiento de un delito o emergencia. Acciones en tiempo real para la atención de una emergencia.

i) Movimientos y tiempo de monitoreo asociado a incidentes reportados.

j) Tiempo destinado a capturar comentarios. Tiempo que tardan los operadores y despachadores en capturar los comentarios y el número de caracteres.

11. 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.

---

#### **Nombre del procedimiento 4:**

Elaboración de estrategias de video monitoreo y mapas delictivos o de lugares de

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

concentraciones masivas

#### **Objetivo general:**

Elaborar documentos electrónicos que sirvan de apoyo para los servicios de seguridad pública y protección civil que laboran en el C5, en eventos de concentración masiva que ocurren en la Ciudad, así como para la prevención del delito, mediante el análisis de información y la aplicación de modelos matemáticos, estadísticos y cartográficos en días y horas específicos

#### **Vinculado al proceso:**

Análisis de Información derivada de los servicios de emergencia y atención ciudadana

#### **Descripcion narrativa:**

---

**No.** 1 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

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

**Actividad:** Recibe de la Dirección de Análisis Estratégico o la Dirección de Cartografía, la instrucción de desarrollar las consignas o mapas correspondientes

---

**No.** 2 **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

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

**Actividad:** Determina la fuente o fuentes de información necesarias para desarrollar las consignas o mapas requeridos

---

**No.** 3 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

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

**Actividad:** Organiza la información para la elaboración de las consignas o mapas y determina

---

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**No.** 4

**Condiciona**l: ¿La información con que se cuenta es suficiente para el desarrollo de las consignas o mapas solicitados?

---

**No.** 5 **Tiempo:** 5 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta NO

**Personal que ejecuta:** De estructura

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

**Actividad:** Solicita al Enlace de Consignas de Apoyo de Monitoreo investigar y recabar información de otras fuentes

---

**No.** 6 **Tiempo:** 30 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Consignas de Apoyo de Monitoreo

**Actividad:** Investiga y recopila información adicional para la elaboración de las consignas o mapas solicitados

---

**No.** 7 **Tiempo:** 5 Segundo(s) **Salto actividad:** 3

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Consignas de Apoyo de Monitoreo

**Actividad:** Organiza y entrega la información adicional a la Jefatura de Unidad Departamental Correspondiente

---

**No.** 8 **Tiempo:** 10 Segundo(s)

**Tipo de actividad:** Respuesta SI

**Personal que ejecuta:** De estructura

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

**Actividad:** Determina el método de análisis matemático, la aplicación de cálculo numérico, programa y/o herramienta tecnológica para procesar la información

---

**No.** 9 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

## MANUAL ADMINISTRATIVO

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

**Personal que ejecuta:** De estructura

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

**Actividad:** Procesa la información y elabora las consignas o mapas correspondientes

---

**No.** 10      **Tiempo:** 10 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

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

**Actividad:** Entrega a despachadores las consignas o mapas, para el video monitoreo estratégico

---

**No.** 11

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 2 Hora(s)

**Aspectos a considerar:**

1. Los Directores de área correspondientes (Dirección de Análisis Estratégico y Dirección de Cartografía), supervisarán la elaboración, contenido y entrega de las consignas o mapas con sus respectivas subdirecciones.
2. 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 "Bicentenario" y "de Incidencia Delictiva" que se reciben de la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México (PGJ), así como de la SSP.
  - 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.
3. Las consignas de monitoreo, son documentos electrónicos de apoyo elaborados con base en análisis matemático y cartográfico.
4. El despachador es el personal de la Secretaría de Seguridad Pública, Procuraduría General de Justicia, Secretaría de Protección Civil, Heroico Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja, Metrobus, ERUM, etc. que se encargan de monitorear, registrar y asignar recursos a los incidentes reportados en el C5.
5. Los métodos de análisis matemáticos, las aplicaciones de cálculo numérico, programas



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

y/o herramientas tecnológicas que se emplean para el procesamiento de la información pueden ser Microsoft Office Excel, MapInfo Professional, Matlab, R Studio, Click View, Carto DV, Google Maps, Google My Maps o Google Earth.

6. 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.

7. 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.

8. Las consignas y mapas elaborados son de uso exclusivo del C5, por tanto no se permite su divulgación sin la autorización previa del Coordinador General del C5 o del Director General de Análisis Estratégico.

9. La actividad 8, se somete a discusión, validación, aprobación y autorización de los Directores de área correspondientes (Dirección de Análisis Estratégico y Dirección de Cartografía), con sus respectivas subdirecciones.

10. La Dirección de Cartografía 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.

11. La Dirección de Cartografía determina el diseño para la presentación de la información incluyendo logotipos, título del mapa, nombre de los territorios, periodo de análisis de información, cuadro por territorio y día, grafica de la temática y simbología.

12. La Dirección de Análisis Estratégico determina los periodos de análisis de la información para la elaboración de las consignas, así como la aprobación del diseño, contenido de las mismas, formato de archivos y forma de entrega del material para su difusión a las aéreas o personal autorizado para la consulta y uso de esta información.

13. La Dirección de Análisis Estratégico determina el diseño para la presentación de la información de la consigna.

14. 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.

---

#### **Nombre del procedimiento 5:**

Elaboración y envío de capas cartográficas

#### **Objetivo general:**

Elaborar la información cartográfica empleada en los sistemas de monitoreo y atención ciudadana, a través de la actualización y creación de capas cartográficas con el propósito de ubicar el sitio del incidente y definir el envío de servicios para la atención de la emergencia

#### **Vinculado al proceso:**

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Análisis de Información derivada de los servicios de emergencia y atención ciudadana

### Descripción narrativa:

---

**No.** 1 **Tiempo:** 20 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Cartografía

**Actividad:** Entrega información sobre puntos de interés a la Subdirección de Información Geoestadística

---

**No.** 2 **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Información Geoestadística

**Actividad:** Recibe y revisa la información que será cargada al Sistema LIMA para ser visualizada en las áreas de atención y monitoreo

---

**No.** 3 **Tiempo:** 40 Minuto(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Información Geoestadística

**Actividad:** Procesa, elabora y entrega archivo de los puntos de interés en formato .XLSX al Enlace de Análisis de Información Geoestadística

---

**No.** 4 **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Análisis de Información Geoestadística

**Actividad:** Recibe información en formato .XLSX y elabora archivo en formato .TXT para importar la base a la aplicación informática SIG, que se emplea en la configuración de la capa cartográfica

---

**No.** 5 **Tiempo:** 2 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

## MANUAL ADMINISTRATIVO CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**Actor:** Enlace de Análisis de Información Geoestadística

**Actividad:** Importa la base de datos al SIG, verifica y valida que los registros que almacenan las coordenadas UTM puedan ser reconocidos por la aplicación informática SIG

---

**No.** 6 **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Enlace de Análisis de Información Geoestadística

**Actividad:** Integra, configura y envía el archivo SIG en formato .SHP a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis Geoestadístico

---

**No.** 7 **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Análisis Geoestadístico

**Actividad:** Recibe el archivo SIG en formato .SHP y elabora calendario para la generación de la capa cartográfica

---

**No.** 8 **Tiempo:** 5 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Análisis Geoestadístico

**Actividad:** Realiza configuración y diseño incluyendo logotipos, nomenclatura, escala y simbología de la capa cartográfica

---

**No.** 9 **Tiempo:** 3 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Análisis Geoestadístico

**Actividad:** Crea en el Sistema LIMA la capa cartográfica de los nuevos puntos de interés

---

**No.** 10 **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Jefatura de Unidad Departamental de Análisis Geoestadístico

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Actividad:** Remite la capa cartográfica generada a la Subdirección de Información Geoestadística, para su revisión

---

**No.** 11 **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Subdirección de Información Geoestadística

**Actividad:** Recibe, revisa, valida y remite la capa cartográfica generada a la Dirección de Cartografía

---

**No.** 12 **Tiempo:** 1 Hora(s)

**Tipo de actividad:** Operativa

**Personal que ejecuta:** De estructura

**Actor:** Dirección de Cartografía

**Actividad:** Recibe, autoriza y envía a la Dirección General de Tecnologías del C5 la capa cartográfica correspondiente

---

**No.** 13

**Fin del procedimiento**

---

**Tiempo aproximado de ejecución:** 6 Día(s) hábile(s)

**Aspectos a considerar:**

1. Los mapas elaborados en la Dirección de Cartografía son de uso exclusivo del C5 y se limita a actividades del C5, por tanto no se permite su divulgación sin la autorización previa del Coordinador General del C5 o del Director General de Análisis Estratégico.
2. La Dirección de Cartografía 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 aéreas o personal autorizado para la consulta y uso de esta información.
3. La Dirección de Cartografía 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 Cartografía 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.

---

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

6. LIMA es el Sistema de Información Geográfico empleado por las áreas de atención de emergencias en el C5 y en los C2 así como C2 Móvil, mediante el cual se realiza la localización 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 Geográfico, (SIG).

# MANUAL ADMINISTRATIVO

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

### VI. GLOSARIO

#### 9-1-1

Número Único de Atención de Llamadas de Emergencias

#### **ANPR**

Por sus siglas en inglés, Automatic number plate recognition o sistema de reconocimiento óptico de placas de automóviles. Son sensores de reconocimiento de placas vehiculares capaces de reconocer láminas de todos los Estados de la República Mexicana

#### **Bussiness intelligence**

Inteligencia de negocios. Se refiere a las estrategias para procesar datos y convertirlos en información que ayude a la toma de decisiones

#### **C2**

Centros de Comando y Control. C2 Norte, C2 Poniente, C2 Sur, C2 Oriente y C2 Centro

#### **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

#### **Cableado estructurado**

Tendido de cable para implantar una red de área local

#### **CAD**

Computer Aided Dispatch (Despacho Asistido por Computadora). Sistema de atención y despacho de llamadas

#### **Catálogo de Motivos**

Es una herramienta de consolidación de datos con base en la clasificación de llamadas por tipo de emergencia médica, protección civil, seguridad, servicios públicos etc.

#### **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 el monitoreo de las cámaras en los días y horarios de mayor incidencia delictiva y de mayor movimiento y concentración de personas

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Datawarehouse**

Almacén y administración de datos

#### **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

#### **Derechos ARCO**

Por sus siglas: 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.

#### **Despachador**

Personal comisionado de las instituciones de seguridad pública y protección civil, encargados de monitorear cámaras de video vigilancia, registrar información de emergencias y movilizar recursos en campo a través de frecuencias de radio, para atender los incidentes y/o emergencias reportados en el C5

#### **Emergencia**

Situación anormal generada por la inminencia o la presencia de un fenómeno perturbador que altera o pone en peligro la continuidad de las condiciones ordinarias de vida de la población o el funcionamiento normal de los servicios vitales o los sistemas estratégicos y que de no atenderse puede generar un desastre

#### **Equipos de misión crítica**

Son aquellos que ejecutan tareas esenciales que, si fallan, tienen un impacto significativo en el funcionamiento de cualquier empresa, organización o institución que dependa de su información. Incluyen servidores, sistemas de almacenamiento y sistemas de comunicación

#### **Frecuencias operativas**

Son las frecuencias de radio (del Espectro Radio Eléctrico) utilizadas por cada institución de gobierno, otorgadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones

#### **GEPE**

Gabinete de Equipo para Exteriores

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **INFODF**

Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas del Distrito Federal

#### **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>.

#### **LAN**

Local Area Network (Red de Área Local), es un sistema de comunicaciones de datos

#### **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

#### **LOCATEL**

Servicio Público de Localización Telefónica

#### **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 del directorio de localización

#### **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 la Mesa de Ayuda se reciben reportes de incidentes y consultas de información

#### **Modelo de interacción telefónica (MIT)**

Es la herramienta que aplica el operador telefónico para interactuar con el usuario

#### **Módulo de despacho de emergencia**

Es la estación de trabajo desde donde se coordinan los recursos para la atención de una



## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

emergencia

#### **MUAV**

Por sus siglas en Inglés Micro Unmanned Aerial Vehicle, Micro Vehículo Aéreo no Tripulado, que forma parte de los C2M, es un dron diseñado para video monitorear zonas de la ciudad en eventos programados o catastróficos

#### **NOC**

Network Operation Center (Centro de Control de la Red). Supervisa el rendimiento de la red de la organización

#### **Operador telefónico**

Persona encargada de la recepción de llamadas de emergencia. Obtiene la información necesaria para identificar el tipo de incidente con la finalidad de asignar el despacho que atienda de forma correcta la emergencia

#### **Personal de rastreo**

Personal de estabilidad laboral (nómina ocho) encargado de realizar tareas de localización de personas temporalmente ausentes

#### **Plataforma Cybertech**

Es el sistema de grabación para capturar, almacenar, recuperar y reproducir comunicaciones de voz

#### **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

#### **Protocolo**

Conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos y ceremonias y oficiales.

Documento o acta en el que se recoge un acuerdo o reglas aplicables a un procedimiento.

Conjunto de reglas de comunicación que rigen el intercambio de información entre dos equipos o sistemas conectados entre sí

#### **Protocolo Interno (rollback)**

Operación que devuelve la base de datos a un estado anterior para recuperación de errores

#### **SAN**

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

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

#### **SIRILO**

Sistema de Registro de Información de Locatel, es una herramienta de consulta, registro y almacenamiento de información derivada de los servicios de atención ciudadana que brinda Locatel

#### **Sistema EBI**

Por sus siglas en inglés Enterprise Buildings Integrator, Sistema de Gestión Integral de instalaciones. Es un sistema de manejo de edificios que facilita la integración de los sistemas de control de accesos, seguridad, video vigilancia interna del edificio, equipos electromecánicos y detección de incendios

#### **Site Survey**

Plano de ingeniería de detalle con la propuesta de ubicación del STV y su correspondiente obra inducida

#### **SOC**

Security Operation Center (Centro de Seguridad de la Red). Habilita las funciones de seguridad de la información para responder más rápido, trabajar de manera más colaborativa y compartir conocimientos de forma efectiva

#### **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

#### **STV**

Sistema Tecnológico de Video vigilancia, compuesto de cámara, punta de poste, quipo de ruteo, modem, altavoces, botón de auxilio, fuente de alimentación de poder y sistema de respaldo

#### **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

---

## **MANUAL ADMINISTRATIVO**

### **CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

#### **Trouble Ticket**

Número de folio levantado en Mesa de Ayuda con el que se le da seguimiento a un incidente reportado

#### **Última milla**

Tramo final de una línea de comunicación, ya sea telefónica o un cable óptico que da el servicio al usuario

#### **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

**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO,**  
**COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE**  
**LA CIUDAD DE MÉXICO**

**VII. APROBACIÓN DEL MANUAL ADMINISTRATIVO**

**EL PRESENTE MANUAL ADMINISTRATIVO QUEDA APROBADO**  
**POR EL TITULAR DE CENTRO DE COMANDO, CONTROL,**  
**CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA**  
**CIUDAD DE MÉXICO Y REGISTRADO POR LA COORDINACIÓN**  
**GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE MANERA**  
**ELECTRÓNICA, CONFORME A LOS LINEAMIENTOS Y REGLAS DE**  
**OPERACIÓN VIGENTES**

**05/11/2018**