



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Órgano de Difusión del Gobierno de la Ciudad de México

DÉCIMA NOVENA ÉPOCA

6 DE MAYO DE 2016

No. 66

Í N D I C E

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Secretaría de Obras y Servicios y Sistema de Transporte Colectivo

- ◆ Aviso por el que se da a conocer la Convocatoria para el Premio de Ingeniería Ciudad de México 2016 3

Secretaría de Seguridad Pública de la Ciudad de México

- ◆ Aviso por el que se da a conocer el Manual Específico de Operación del Comité Técnico Interno de Administración de Documentos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal Dictaminado y Registrado con el Número MEO-17/070416-D-SSPDF-8/020216 6
- ◆ Aviso por el cual se da a conocer la Convocatoria al Proceso de Promoción 2016 para aquellos Elementos que se encuentran en las Jerarquías de Policías, Oficiales e Inspectores (Hasta Segundo Inspector) de la Policía Auxiliar de la Ciudad de México 22

Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México

- ◆ Aviso por el que se da a conocer el Manual Administrativo de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, con Número de Registro MA-06/110416-OD-JGDF-AGU-21/011015 28

Delegación Álvaro Obregón

- ◆ Aviso por el cual se da a conocer el Informe de Acciones realizadas con Recursos de Origen Federal (FORTAMUN-DF) 151
- ◆ Aviso por el cual se da a conocer el Informe de Acciones realizadas con Recursos de Origen Federal (FAFEF) 159
- ◆ Aviso por el cual se da a conocer el Informe de Acciones realizadas Con Recursos de Origen Federal (FAIS) 163

Continúa en la Pág. 2

Índice

Viene de la Pág. 1

Asamblea Legislativa

- ◆ Decreto por el que se otorga la Medalla al Mérito Ciudadano 2016 164
- ◆ Decreto por el que se otorga la Medalla al Mérito en Ciencias y al Mérito en Artes 2015 165
- ◆ Decreto por el que se otorga la Medalla al Mérito Policial 2015 166

Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal

- ◆ Aviso urgente por el cual se dan a conocer días inhábiles del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal 175

CONVOCATORIAS DE LICITACIÓN Y FALLOS

- ◆ **Delegación Coyoacán.-** Aviso de Fallo de Licitaciones Públicas Nacionales Números 30001096-001-16 a 30001096-004-16 176
- ◆ **Delegación Iztacalco.-** Licitación Pública de Carácter Nacional Número L.P.N. 30001023-005-16.- Convocatoria 003.- Adquisición de vara perlilla 177
- ◆ **Delegación Venustiano Carranza.-** Licitación Pública Nacional Número 30001030-007-2016.- Convocatoria No. 07/2016.- Suministro, instalación y puesta en operación de un sistema de red de 150 postes de emergencia y de atención ciudadana 179

SECCIÓN DE AVISOS

- ◆ Grupo Diabeclinics, S.A.P.I. de C.V. 180
- ◆ International First Service de México, S.A. de C.V. 181
- ◆ Jacome y Asociados, S.C. 182
- ◆ Aviso 183

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE OBRAS Y SERVICIOS Y SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO

Ing. Edgar Oswaldo Tungüí Rodríguez, Secretario de Obras y Servicios de la Ciudad de México, con fundamento en los artículos 16 fracción II y IV, 27 fracciones III, X y XI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, 7 fracción V, 26 fracción II y XVII del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal y el **Lic. Jorge Gaviño Ambriz**, Director General del Sistema de Transporte Colectivo, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 71 fracción III y IX de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 11 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal; 21 fracciones I y XVIII del Estatuto Orgánico del Sistema de Transporte Colectivo, de manera conjunta, hemos tenido a bien emitir el siguiente:

AVISO POR EL QUE SE DA A CONOCER LA CONVOCATORIA PARA EL PREMIO DE INGENIERÍA CIUDAD DE MÉXICO 2016

ÚNICO.- El Gobierno de la Ciudad de México a través de la Secretaría de Obras y Servicios y el Sistema de Transporte Colectivo:

CONVOCA

A las entidades públicas del Gobierno de la Ciudad de México, a las empresas de los sectores público y privado, a las cámaras Industriales, a los colegios y asociaciones de ingenieros, a las asociaciones de técnicos especializados, a las sociedades de egresados de carreras de ingeniería, a las escuelas y facultades de Ingeniería, a los centros e institutos de posgrado e investigación, a los estudiantes de ingeniería de nivel posgrado y, en general, a los ingenieros de la Ciudad de México, para que propongan candidatos al:

PREMIO DE INGENIERÍA CIUDAD DE MÉXICO 2016

Cuyo propósito es reconocer el esfuerzo y talento de los ingenieros que, claramente, hubiesen participado, inducido o realizado algún evento notable en beneficio de los habitantes de la Ciudad de México lo que, además, deberá contribuir al enaltecimiento de la profesión de la Ingeniería. De forma enunciativa mas no limitativa, se pueden proponer candidatos en los campos de las obras públicas, las mejoras tecnológicas y administrativas, la producción de bienes de calidad a buen precio, la prestación eficaz de servicios, el cuidado del medio ambiente, la generación y uso eficientes de la energía, y la sustentabilidad de la Ciudad de México.

EL PREMIO

El Premio de Ingeniería Ciudad de México 2016 se otorgará a un ingeniero que hubiese realizado actos, obras, análisis, estudios o trabajos de investigación cuya aplicación redunde en beneficios a la sociedad, por aplicación de los mismos o por significar aportaciones tecnológicas que tiendan a mejorar los resultados o a elevar la eficiencia en los procesos, o que a través de su destacada y ejemplar trayectoria profesional, hubiese contribuido eficazmente al logro de resultados con trascendencia para la Ciudad de México.

BASES

1. El Premio consistirá en diploma de honor, medalla y estatuilla alusiva. Será entregado en el acto ceremonial que se realice para conmemorar el Día Nacional del Ingeniero. Además, por razones que procedieron a favor del premiado serán divulgadas, en tanto que, en el caso de los análisis, estudios e investigaciones que se hubiesen realizado, el Gobierno de la Ciudad de México impulsará su aplicación.

2. Las propuestas deberán acompañarse de un formato de registro que podrá obtenerse en la página premiodeingenieria2016.cdmx.gob.mx así como de una carta que exprese el deseo de participar voluntariamente de cada candidato.
3. Los candidatos deberán tener como escolaridad mínima Licenciatura en Ingeniería, en cualquiera de sus especialidades reconocidas oficialmente, y encontrarse en pleno ejercicio de su profesión.
4. No podrán ser candidatos quienes ocupen algún cargo en entidades públicas de la Ciudad de México, o a nivel federal, estatal o paraestatal, tales como Secretario, Subsecretario, Oficial Mayor, Director General o equivalentes. Ingenieros que ocupen otros cargos menores en la Administración Pública podrán ser candidatos.
5. Los candidatos deberán ser mexicanos por nacimiento o naturalización, y haber vivido en la Ciudad de México por un periodo no menor a 5 años.
6. Cada propuesta deberá ser promovida por alguna institución de clase similar a las referidas al inicio de la presente convocatoria. En caso contrario, deberá ser acompañada de, al menos, 10 cartas de propuesta firmadas por ingenieros titulados, quienes deberán conocer las actividades o trabajos realizados de quienes proponen, y respaldar y opinar con conocimiento de causa sobre la importancia de su aportación, originalidad y utilidad.
7. Las propuestas se presentarán en una síntesis de 5 cuartillas, como máximo, que contengan: en la primera, un resumen ejecutivo; en las segunda, tercera y cuarta, un planteamiento general; y en la quinta, una valoración de los beneficios que específicamente han aportado a la Ciudad de México, utilizando las unidades y/o indicadores que mejor convengan al caso.
8. Las propuestas incluirán toda la documentación probatoria necesaria sobre los temas desarrollados, los beneficios generados, los trabajos de Ingeniería realizados, las obras publicadas, las distinciones recibidas y, en general, todos los testimonios documentales que den fe de la trayectoria y méritos profesionales.
9. Las propuestas deberán mostrar con claridad la destacada capacidad profesional del candidato y su voluntad de servicio a la sociedad.
10. Las propuestas deberán documentar las razones tomadas en cuenta para presentar la candidatura, acompañadas del currículum vitae de los candidatos.
11. Las propuestas también incluirán los datos de las personas físicas o morales proponentes.
12. Si a juicio del Jurado ningún candidato cumple cabalmente con los requisitos señalados, el Premio será declarado desierto.
13. Las propuestas se podrán entregar a partir de esta fecha y, a más tardar, hasta el 31 de mayo de 2016, en la Subdirección General de Mantenimiento, del Sistema de Transporte Colectivo, ubicada en el 4° Piso del Edificio Administrativo del STC, situado en la Calle de Delicias No. 67, Colonia Centro, de la Ciudad de México. Las propuestas podrán enviarse por correo certificado. Para mayor información, comunicarse por correo electrónico al e-mail: premiodeingenieria2016@cdmx.gob.mx.
14. SOBSE y STC nombrarán un Jurado Calificador integrado por 8 connotados profesionistas, básicamente ingenieros de la Ciudad de México, que evaluarán la información de los candidatos en forma confidencial y privada. Su fallo será inapelable y solo se hará público el nombre del premiado.
15. La función del jurado consistirá en valorar las cualidades, características y atributos del candidato, las aportaciones de su ejercicio, específicamente a la CDMX, los beneficios generados y su trayectoria de vida profesional.
16. Los integrantes del jurado, una vez recibida la documentación de los candidatos, tendrán quince días hábiles para preparar su propuesta, por lo que, el día de la recepción del material, fijarán la fecha para analizar y aprobar, en su caso, el dictamen final y proceder a firmar el Acta que para tal efecto se elabore y estar en condiciones de publicar el fallo.
17. Cualquier integrante del jurado deberá excusarse de su función al tener conocimiento de que algún familiar, con parentesco hasta de segundo grado, es candidato a recibir el Premio, para no generar conflictos de interés.
18. Para la revisión y selección de las propuestas de candidaturas se considerará el formato de inscripción, la síntesis de cinco cuartillas con el resumen ejecutivo, el planteamiento general, la valoración de los beneficios que específicamente se estarían aportando a la CDMX, el escrito de postulación, el currículum vital, las cartas de apoyo suscritas por ingenieros titulados y la documentación probatoria, lo que deberá ser enviado oportunamente al Comité Organizador, cuya dirección es la misma estipulada en el numeral 13 de esta convocatoria: Subdirección General de Mantenimiento, Sistema de Transporte colectivo, 4° Piso del Edificio Administrativo del STC, situado en Calle de Delicias No. 67, Colonia Centro, de la Ciudad de México.

19. Los candidatos que cumplan con los requisitos serán notificados oportunamente, como máximo el día 7 de junio de 2016.
20. La entrega del premio será presidida por el Jefe de Gobierno de la Ciudad de México. Dr. Miguel Ángel Mancera Espinosa, en ceremonia pública cuya fecha, lugar y hora, se dará a conocer con antelación al ganador y al público en general.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

SEGUNDO.- El presente Aviso surtirá efectos el día de su publicación.

Ciudad de México, a 3 de mayo de 2016

**EL SECRETARIO DE OBRAS
Y SERVICIOS DE LA CIUDAD DE MEXICO**

(Firma)

ING. EDGAR OSWALDO TUNGÜÍ RODRÍGUEZ

**EL DIRECTOR GENERAL DEL SISTEMA
DE TRANSPORTE COLECTIVO**

(Firma)

LIC. JORGE GAVIÑO AMBRIZ

SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

LICENCIADO HIRAM ALMEIDA ESTRADA, Secretario de Seguridad Pública de la Ciudad de México, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 21, párrafos nueve y diez de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 12, fracciones I, IV, VII y VIII, 87 y 115, fracciones II y III, del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 2, 7, 15 fracción X y último párrafo, 16 fracción IV, y 17 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 1, 3, 4, 6, 8 fracciones II y IV de la Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal; y 8, fracción I, del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, y

CONSIDERANDO

Que la Seguridad Pública es una función reservada al Estado, cuya prestación consiste, entre otras, en proteger la integridad física de las personas y sus bienes, la cual se encuentra, a cargo de la Policía del Distrito Federal integrada por la Policía Preventiva y la Policía Complementaria, ésta a su vez, conformada por la Policía Auxiliar y la Bancaria e Industrial, cuya actuación se rige por los principios de legalidad, eficiencia, profesionalismo y honradez.

Que la Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, establece que corresponde al Secretario aprobar y remitir a la Oficialía Mayor para su revisión dictamen y registro, el Manual Específico para el mejor funcionamiento de la dependencia, así como disponer lo necesario para que se mantenga actualizado y se publique en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Que se realizaron los trámites correspondientes para la autorización y registro de los procedimientos vigentes del Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Técnico Interno de Administración de Documentos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, registrado ante la Coordinación General de Modernización Administrativa, la que tuvo a bien registrarlo con el número MEO-17/070416-D-SSPDF-8/020216.

En virtud de lo anterior, y para su debida difusión, he tenido a bien expedir el siguiente:

AVISO POR EL QUE SE DA A CONOCER EL MANUAL ESPECÍFICO DE OPERACIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO INTERNO DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL DICTAMINADO Y REGISTRADO CON EL NÚMERO MEO-17/070416-D-SSPDF-8/020216.

MANUAL ESPECÍFICO DE OPERACIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO INTERNO DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

MARZO 2016

Registro: MEO-17/070416-D-SSPDF-8/020216

CONTENIDO

- I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO DE ACTUACIÓN
- II. OBJETIVO GENERAL
- III. INTEGRACIÓN
- IV. ATRIBUCIONES
- V. FUNCIONES
- VI. CRITERIOS DE OPERACIÓN
- VII. PROCEDIMIENTO(S)
- VIII. GLOSARIO
- IX. VALIDACIÓN DEL MANUAL ESPECÍFICO DE OPERACIÓN

I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO DE ACTUACIÓN

1.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917. Última reforma el 07 de julio de 2014.

2.- Estatuto de Gobierno del Distrito Federal, publicado en el Diario oficial de la Federación el 26 de julio de 1994. Última reforma el 01 de enero de 2013.

Leyes

3.- Ley Federal de Archivos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de enero de 2012.

4.- Ley de la Firma Electrónica Avanzada, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 2012.

5.- Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de julio de 1993.

6.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de marzo de 2008. Última reforma 13 de marzo de 2014.

7.- Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal, publicada el 03 de octubre de 2008.

8.- Ley de Archivos del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 08 de octubre de 2008.

9.- Ley de Firma Electrónica del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 04 de noviembre de 2009. Última reforma 16 de mayo de 2012.

10.- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 29 de diciembre de 1998. Última reforma el 29 de enero de 2015.

11.- Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 20 de mayo de 2003. Última reforma el 15 de julio de 2011.

Reglamentos

12.- Reglamento de la Ley de Firma Electrónica para el Distrito Federal en Actas, Procedimientos y Trámites a cargo de la Administración Pública del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 24 de diciembre de 2010.

13.- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 25 de noviembre de 2011.

14.- Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de diciembre de 2000. Última reforma el 16 de enero de 2015.

15.- Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 16 de octubre de 2008. Última reforma 15 de enero de 2015.

Acuerdos

16.- Acuerdo del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal mediante el cual se aprueban los Lineamientos Generales en Materia de Archivos, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 09 de mayo de 2007. Última modificación el 25 de julio de 2007.

17.- Acuerdo por el que se crea la Coordinación de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Archivo, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 20 de febrero de 2012.

Circulares

18.- Circular Uno 2015 Normatividad en Materia de Administración de Recursos para las Dependencias, Unidades Administrativas, Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 18 de septiembre de 2015.

Documentos normativo- administrativos

19.- Manual Administrativo de la Secretaría de Seguridad Pública, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 29 de diciembre de 2015.

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para la integración y funcionamiento del Comité Técnico Interno de Administración de Documentos de la Secretaría de Seguridad Pública, para que los integrantes de dicho comité conozcan y acaten las disposiciones legales aplicables en materia de administración de archivos tanto internas como externas, conformando así un órgano interno normativo y consultivo el cual instrumente adecuada y oportunamente procedimientos, políticas y normas para regular el resguardo, localización, vigencia, custodia, baja y destino final del universo de documentos generados por cada una de las áreas adscritas a la Secretaría.

III. INTEGRACIÓN

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Archivos del Distrito Federal y la Circular Uno para el debido cumplimiento de las funciones y atribuciones del Comité Técnico Interno de Administración de Documentos (COTECIAD) deberá estar integrado de la siguiente forma:

I. Oficial Mayor de la Secretaría de Seguridad Pública, quien fungirá como Presidente

II. Director Ejecutivo de Transparencia, quien fungirá como Secretario Ejecutivo

III. Jefe de la Unidad Departamental de Desarrollo Archivístico, quien fungirá como Secretario Técnico

IV. Vocales:

- Subsecretario de Operación Policial
- Subsecretario de Control de Tránsito
- Subsecretario de Participación Ciudadana y Prevención del Delito
- Subsecretario de Desarrollo Institucional
- Subsecretario de Información e Inteligencia Policial
- Jefe del Estado Mayor Policial
- Director General de Administración de Personal
- Coordinadora de Control de Gestión Institucional
- Director Ejecutivo de Organización y Administración Territorial
- Director de Servicios

V. Representantes:

- Director General de Asuntos Jurídicos
- Contralor Interno en la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal
- Director General de Tecnologías de Información y Comunicaciones

IV. ATRIBUCIONES

Las atribuciones del COTECIAD son:

- I. Constituirse como el Órgano Técnico Consultivo, de instrumentación y retroalimentación de la normatividad interna en la materia de Administración de los Archivos de la Secretaría de Seguridad Pública.
- II. Propiciar el desarrollo de medidas y acciones permanentes de coordinación y concertación entre sus miembros que favorezcan la implantación de las normas archivísticas institucionales, para el mejoramiento integral de los archivos de la Secretaría.
- III. Aprobar el Manual Específico de Operación del COTECIAD, remitiéndolo a la DGRMSG de la OM del Gobierno de la Ciudad de México y a la CGMA para su registro.
- IV. Elaborar el Programa Institucional de Desarrollo Archivístico, el cual deberá enviarse a la DGRMSG OM Gobierno de la Ciudad de México dentro de los primeros 30 días del mes de enero del año en curso para su registro y seguimiento.
- V. Coordinar, organizar, modernizar y promover la instrumentación de las disposiciones en materia de administración de documentos y archivos.
- VI. Efectuar los estudios requeridos para diagnosticar sobre la problemática de los sistemas documentales y de archivo y las necesidades internas de las áreas que los administran.
- VII. Promover y evaluar la implantación sistemática de la normatividad en materia de Administración de Documentos y Archivos.
- VIII. Fungir como órgano de enlace entre las áreas encargadas del manejo de la correspondencia y archivos, hasta la integración del sistema de archivos.
- IX. Homogeneizar la operación de las áreas responsables de la administración de documentos y archivos.
- X. Propiciar la capacitación por medio de cursos, talleres o seminarios, dirigidos al personal encargado del manejo de los archivos.
- XI. Aplicar lo establecido en los ordenamientos que regulan la materia de administración de documentos y archivos.
- XII. Integrar, coordinar y evaluar a los grupos de apoyo para el mejor desempeño de las tareas en materia de archivos, entre los que de manera enunciativa se mencionan:
 - Grupo de Valoración Documental.
 - Grupo de Planeación de Estrategias.
 - Grupo de Normatividad y Políticas.
 - Grupo de Capacitación y Enlace.
 - Grupo de Suministros para los Servicios Archivísticos.

- Grupo de Dictaminadores.

V. FUNCIONES

1. Del presidente

- 1.1. Presidir las sesiones del Comité.
- 1.2. Autorizar el orden del día de las sesiones ordinarias y extraordinarias.
- 1.3. Coordinar y dirigir las sesiones del Comité.
- 1.4. Ejercer el voto de calidad en caso de empate de la votación de resoluciones.
- 1.5. Presentar a la consideración y resolución del Comité, los casos y asuntos a tratar.
- 1.6. Dar a conocer los acuerdos, acciones del Comité y procurar su cabal y estricto cumplimiento.
- 1.7. Asegurar que las resoluciones y acciones del Comité sean para el mejoramiento de la normatividad y organización de los archivos.
- 1.8. Promover las medidas para dar seguimiento a los acuerdos tomados por el Comité.
- 1.9. Instrumentar las acciones necesarias para la integración y operación de los grupos de apoyo.
- 1.10. Proveer de los medios, recursos necesarios y suficientes para mantener en operación regular, constante y permanente al Comité.

2. Del secretario ejecutivo

- 2.1. Suplir al Presidente en su ausencia.
- 2.2. Convocar a las sesiones ordinarias y cuando sea necesario, a las extraordinarias.
- 2.3. Evaluar que las acciones del Comité sean en apego a la normatividad y para el mejoramiento en la organización de los archivos.
- 2.4. Vigilar la correcta expedición del Orden del Día y de los listados de los asuntos a tratar, incluyendo los documentos de apoyo necesarios.
- 2.5. Levantar el acta de cada sesión celebrada.
- 2.6. Registrar los acuerdos del Comité y verificar e informar de su cumplimiento.
- 2.7. Realizar y registrar el conteo de la votación de los proyectos de acuerdos.
- 2.8. Realizar las acciones necesarias para que el archivo de documentos del Comité esté completo y se mantenga actualizado, cuidando de su conservación por el tiempo mínimo establecido en la normatividad aplicable de la materia.
- 2.9. Realizar las funciones que le corresponden de acuerdo con la normatividad aplicable y aquellas que le encomiende el Presidente o el Comité en Pleno.
- 2.10. Presentar al Presidente el Orden del Día, que contiene los asuntos que se someterán a la dictaminación del Comité.
- 2.11. Coadyuvar con los grupos de apoyo en la ejecución de los proyectos que se aprueben.

2.12. Otras que le designe el Presidente y el COTECIAD.

3. Del Secretario técnico

3.1. Suplir al Secretario Ejecutivo en su ausencia.

3.2. Integrar los asuntos que serán abordados en cada una de las sesiones.

3.3. Remitir a los integrantes del Comité la Convocatoria, Orden del Día y Carpeta que contiene los asuntos de la sesión.

3.4. Recibir y revisar de cada Unidad Administrativa Técnica Operativa, las propuestas para que en su caso, se integren al Orden del Día de los asuntos a tratar en cada sesión.

3.5. Recabar la firma de los integrantes del Comité.

3.6. Programar y proveer la logística de las sesiones del Órgano Colegiado.

3.7. Solicitar y registrar la designación de los Servidores Públicos, Suplentes de los Titulares.

3.8. Auxiliar al Secretario Ejecutivo para el mejoramiento del desempeño de sus funciones y responsabilidades.

3.9. Informar al Secretario Ejecutivo los avances en los trabajos de los diversos grupos de apoyo.

3.10. Elaborar y presentar al pleno del Comité un informe anual, respecto de los resultados obtenidos derivados de la actuación del Comité.

4. De los vocales

4.1. Enviar al Secretario Técnico la propuesta de asuntos acompañada de la documentación soporte, para incluirlos en el Orden del Día.

4.2. Proponer estrategias de trabajo y propuestas para mayor eficacia en los trabajos de desarrollo archivístico.

4.3. Integrarse a los grupos de apoyo.

4.4. Vigilar que se aplique la Normatividad Archivística en los procesos y actuaciones del Comité.

5. De los representantes

5.1. Brindar asesoría al Comité y a los grupos de apoyo en el ámbito de su respectiva competencia, respecto de los asuntos que se traten en las sesiones.

5.2. Coordinar los trabajos de los grupos de apoyo.

6. De los invitados

6.1. Exponer comentarios y experiencia, respecto de los puntos del Orden del Día a las sesiones que son convocados.

VI. CRITERIOS DE OPERACIÓN

En la primera sesión deberá actualizarse el Comité Técnico Interno de Administración de Documentos (COTECIAD) y aprobar en su caso las modificaciones necesarias al Manual Específico de Operación del Comité Técnico Interno de Administración de Documentos.

1. De las sesiones

1.1. En la primera sesión del ejercicio correspondiente, se presentará el calendario de sesiones ordinarias, las cuales se efectuarán cuatro veces al año, con intervalos de tres o cuatro meses.

1.2. Se podrán realizar sesiones extraordinarias cuando el Presidente, el Secretario Ejecutivo o alguno de los vocales, lo soliciten.

1.3. El Orden del Día y la documentación soporte de cada sesión se deberá entregar a los integrantes del Comité, cuando menos con tres días hábiles de anticipación para reuniones ordinarias, y con un día hábil para las extraordinarias, lo que de preferencia se hará a través de medios electrónicos o magnéticos, de conformidad con los “Lineamientos que deben observar las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Políticos Administrativos y Entidades de la Administración Pública, para la integración y remisión electrónica de carpetas, información o documentos con relación a los Órganos Colegiados, Comisiones o Mesas de trabajo”.

1.4. El envío de las propuestas de inclusión de puntos al Orden del Día por parte de los miembros, se deberá realizar con 10 días hábiles previos a la celebración de las reuniones, acompañadas de la documentación soporte que lo justifique.

1.5. Las sesiones se llevarán a cabo cuando asistan como mínimo el 50 por ciento más uno de los miembros con derecho a voto. Las decisiones se tomarán por mayoría o por unanimidad y en caso de empate, el Presidente tendrá voto de calidad.

1.6. Las sesiones ordinarias podrán ser canceladas cuando no existan asuntos a tratar, notificando a los miembros titulares con tres días hábiles de anticipación a la fecha programada.

1.7. En casos extraordinarios o circunstancias imprevistas, la fecha de las sesiones podrá ser modificada por el Secretario Ejecutivo, sin que por ello se considere que la misma haya sido cancelada o que se trate de una sesión extraordinaria.

1.8. Se levantará acta por cada sesión, la cual será firmada por los asistentes.

1.9. El Secretario Técnico elaborará un informe anual respecto de los resultados obtenidos derivados de la actuación del Comité y lo presentará al Pleno en la Primera Sesión Ordinaria del ejercicio fiscal siguiente, debiendo remitir copia a la DGRMSG de la OM del Gobierno de la Ciudad de México.

2. De la calidad de los miembros

2.1. Los miembros del Comité, en su calidad de Titulares (Presidente, Secretario Ejecutivo, Secretario Técnico y Vocales), tendrán derecho a voz y voto.

2.2. Los representantes del Comité, así como los invitados que asistan, solamente tendrán derecho a voz, pero no a voto.

3. De los mecanismos de suplencia

3.1. En ausencia del Presidente, el Secretario Ejecutivo tendrá, la facultad para presidir las sesiones. En caso de ausencia de ambos, se tendrá por cancelada la Sesión.

3.2. Los miembros Titulares del Comité tendrán derecho a nombrar a sus suplentes, designando de preferencia al servidor público jerárquicamente inmediato inferior.

3.3. En ausencia de los miembros Titulares del Comité, los suplentes asumirán las facultades, funciones y responsabilidades que a los primeros correspondan.

3.4. Los representantes serán coparticipes y corresponsales de las decisiones y acciones tomadas por su suplente en la sesión del Comité.

3.5. Cuando asista el suplente y se incorpore el Titular, el primero solamente tendrá derecho a voz pero no a voto.

3.6. Los asesores podrán emitir sus comentarios y sugerencias a los asuntos que se sometan a la dictaminación del Comité.

4. Del procedimiento de actuación

- 4.1. Los miembros presentes registrarán su asistencia en una lista que contenga los siguientes datos: Número y fecha de la sesión, nombre, cargo, área y calidad del servidor público que asiste.
- 4.2. El Secretario Ejecutivo levantará el acta de la sesión, en la que se registrarán todas y cada una de las consideraciones y comentarios vertidos, así como de los acuerdos tomados.
- 4.3. En el caso de receso de la sesión por causas ajenas, y ésta se continúe el mismo día, se levantará una sola acta en la que se hará constar las causas que lo motivaron.
- 4.4. En el caso de que sea necesario continuar con la sesión otro día, se levantará un acta por cada una de las reuniones del Comité, en las que se asentarán las razones por las cuales se hizo necesario continuar la sesión en un día distinto al establecido.
- 4.5. En el caso de que la sesión no pueda llevarse por circunstancias excepcionales o situaciones imprevistas, el Secretario Ejecutivo del Comité notificará por escrito la fecha de realización de la sesión, asentando en el acta respectiva las causas que dieron lugar a su diferimiento.
- 4.6. Quien presida la sesión será el único facultado para su conducción y para establecer el formato de participación y exposiciones de los miembros del Comité.
- 4.7. Las propuestas de los asuntos deberán hacerse de forma individual y presentarse al Secretario Ejecutivo junto con los antecedentes, justificación y fundamento legal. Una vez incluidas en el Orden del Día, serán objeto de análisis, evaluación y deliberación por parte de los miembros del Comité, quienes aportarán su opinión y en su caso, propuesta de solución o mejora.
- 4.8. Quien presida la sesión es el único facultado para resumir, compilar, sintetizar y preciar las propuestas y acuerdos que se suscriban en las sesiones.
- 4.9. Sólo mediante consenso del propio Comité, los acuerdos podrán suspenderse, modificarse o cancelarse.
- 4.10. Una vez desahogados todos los puntos del Orden del Día y registrados los hechos, opiniones y acuerdos, se procederá a declarar formalmente terminada la sesión para efectos de registrar en el acta, la hora en que termina.
- 4.11. Solamente podrán tratarse los asuntos que se hubieran incluido y aprobado en el Orden del Día de la sesión.
- 4.12. El Secretario Ejecutivo consignará en el acta con toda claridad y precisión los acuerdos tomados por el Comité.
- 4.13. El Secretario Ejecutivo remitirá para su análisis y observaciones, y en su caso, firma, el acta de la sesión respectiva dentro de los 3 días hábiles siguientes posteriores al de su celebración.
- 4.14. Los participantes cuentan con 2 días hábiles posteriores a los de la recepción del acta, para devolverla con las observaciones y comentarios que en su caso hayan hecho, o bien, el acta debidamente firmada.
- 4.15. En el caso de que no remitan ninguna observación o aclaración, en el plazo antes mencionado, se entenderá como aprobado su contenido, por lo que se hará exigible la misma debidamente firmada.
- 4.16. El Secretario Ejecutivo deberá anexar al Orden del Día y a la documentación de las sesiones, copia del acta de la sesión inmediata anterior, debidamente validada en el que se haga constar con las observaciones que se hubieren recibido de los participantes.

VII. PROCEDIMIENTO(S)

Nombre del Procedimiento: Realización de sesiones del COTECIAD

Objetivo General: Establecer el proceso de integración de los asuntos que abordará el COTECIAD, y, cómo serán presentados en cada una de las sesiones, que permita tener un orden para la discusión, votación y realización de los acuerdos del pleno de manera ágil y transparente.

Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Secretario Técnico	1	Integra "Carpeta" con la documentación de los casos y/o asuntos a tratar en la Sesión del Comité.	5 días
	2	Elabora "Orden del Día" de la sesión del Comité, adjunta carpeta.	3 horas
	3	Remite al Secretario Ejecutivo.	30 minutos
Secretario Ejecutivo	4	Recibe "Carpeta" y "Orden del Día".	1 día
	5	Revisa que estén correctos. ¿Están correctos? NO	1 día
	6	Señala las correcciones a realizar y/o la documentación que falta por integrar.	10 minutos
Secretario Ejecutivo	7	Turna al Secretario Técnico. (Conecta con la actividad 1) SÍ	5 minutos
	8	Rubrica de visto bueno.	5 minutos
	9	Envía "Carpeta" y "Orden del Día" al Presidente del Comité para su autorización.	5 minutos
Presidente	10	Autoriza la "Orden del Día" y "Carpeta".	1 hora
	11	Turna al Secretario Técnico a través del Secretario Ejecutivo para entrega y conocimiento de los integrantes del Comité.	1 hora
Secretario Técnico	12	Elabora "Oficio Invitación", anexa "Carpeta" y "Orden del Día" impreso o en medio magnético.	3 horas
	13	Envía a los integrantes del Comité, informando lugar, fecha y hora en que se llevará a cabo la sesión.	1 día
	14	Recaba firmas de asistencia de los integrantes del Comité.	5 minutos
	15	Informa al Presidente el número de participantes para establecer si hay quórum. ¿Hay quórum? NO	5 minutos
Presidente	16	Suspende la sesión por existir menos del 50% de asistencia de los integrantes del Comité. (Conecta con la actividad 7) SÍ	10 minutos
	17	Declara instalada la sesión por existir más del 50% más 1 de asistencia de los integrantes del Comité.	10 minutos
	18	Realiza la lectura del Acta de la Sesión.	10 minutos
Secretario Ejecutivo	19	Entrega copia a cada uno de los integrantes.	4 minutos
	20	Presenta la "Orden del Día".	3 minutos
	21	Proporciona los acuerdos y acciones del Comité.	3 minutos
	22	Realiza el conteo de la votación.	15 minutos

	23	Registra el conteo de la votación de los proyectos de acuerdo.	10 minutos
	24	Informa al pleno del Comité del seguimiento a los acuerdos realizados en la sesión anterior.	15 minutos
	25	Da lectura a los asuntos generales tratados.	5 minutos
	26	Levanta el Acta de la Sesión del Comité.	5 minutos
Presidente	27	Comunica al pleno que se da por terminada la sesión.	5 minutos

Fin del procedimiento

Tiempo total de ejecución: 7 días, 11 horas y 40 minutos

Aspectos a considerar:

1. El Secretario Técnico del COTECIAD tendrá la responsabilidad de recibir y realizar el filtro de toda solicitud que generen las áreas de la Secretaría en materia de administración de documentos y que pueden ser presentados al Comité en mención.
2. El Secretario Técnico recabará información y documentación de cada asunto que sea presentado al pleno del COTECIAD.
3. El Secretario Técnico remitirá a los integrantes del Comité, la “Carpeta” y la “Orden del Día”, con 3 días de anticipación en caso de sesión ordinaria o 24 horas en caso de sesión extraordinaria.
4. El Secretario Ejecutivo verificará la correcta expedición de la “Orden del Día” y la integración de los documentos soporte de los casos que abordará el COTECIAD y obtendrá el visto bueno del Presidente del Comité.
5. Las Sesiones del Comité sólo deberán instalarse cuando exista quórum es decir el 50% de asistencia más uno de los integrantes, en el caso de haber menos del 50% no podrá instalarse.
6. Cuando no exista quórum el Presidente del Comité comunicará a los asistentes la cancelación de la sesión.
7. El Secretario Ejecutivo registrará los acuerdos aprobados por el pleno con más del 50% de votos, asimismo realizará un seguimiento de éstos e informará al Comité en sesión de las acciones o actividades ejecutadas para llevar a cabo éstos.
8. Por cada sesión ordinaria o extraordinaria que realice el COTECIAD, deberá elaborarse un acta donde se describa cómo se llevó a cabo el desarrollo de éstas.
9. El Secretario Ejecutivo en coordinación con el Secretario Técnico redactará y emitirá las actas de cada sesión.

Nombre del Procedimiento: Baja documental

Objetivo General: Establecer las acciones a realizar para la baja de la documentación en custodia del Archivo de Concentración, la cual haya prescrito en sus valores primarios: administrativo, legal o fiscal, y no posea valores secundarios o históricos: evidencial, testimonial e informativo, de acuerdo a lo determinado en el Catálogo de Disposición Documental emitido por el Comité Técnico Interno de Administración de Documentos (COTECIAD) de la SSP, que permita llevar a cabo este proceso de forma ágil y transparente.

Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Archivístico (Archivo de Concentración)	1	Verifica mensualmente las transferencias primarias de acuerdo al Catálogo de Disposición Documental.	3 días

	2	Detecta las que hayan prescrito sus valores primarios y que no haya adquirido Valores Secundarios de acuerdo al Catálogo de Disposición Documental.	2 días
	3	Comprueba en las transferencias primarias, que detectó prescripción de valores primarios, y que no adquirieron Valores Secundarios, cuenten con oficio de autorización de baja documental.	2 días
		¿Cuentan con oficio de baja documental?	
		NO	
	4	Elabora "Oficio" con copia solicitando al área generadora de la transferencia primaria, emita oficio de autorización de baja documental.	2 días
	5	Archiva copia de acuse. (Conecta con la actividad 1)	5 minutos
		SÍ	
Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Archivístico (Archivo de Concentración)	6	Elabora "Nota Informativa" con copia, para notificar al área generadora de la transferencia primaria, que se va a iniciar la gestión de la baja documental, solicitando su confirmación en un plazo no mayor a dos días.	2 días
Actor	No.	Actividad	Tiempo
Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Archivístico (Archivo de Concentración)	7	Elabora en medio electrónico el "Inventario" de documentos que hayan prescrito sus valores primarios y que no posea secundarios de acuerdo al Catálogo de Disposición Documental, una vez confirmada la baja documental por parte del área generadora de la transferencia primaria.	5 horas
	8	Elabora "Oficio" en original y copia, solicitando el Dictamen de Valoración Documental de archivos, adjunta inventario.	1 día
	9	Envía "Oficio" al Comité Técnico Interno de Administración de Documentos (COTECIAD).	1 día
	10	Archiva Acuse.	5 minutos
Comité Técnico Interno de Administración de Documentos	11	Recibe del Archivo de Concentración, "Oficio" de solicitud del Dictamen de Valoración Documental e "Inventario" en medio electrónico.	2 horas
	12	Registra en sus controles.	1 hora
	13	Analiza dictamen de valoración documental de archivos.	4 horas
	14	Emite declaratoria de inexistencia de valores primarios y secundarios, así como dictamen de valoración documental de archivos.	4 horas
Comité Técnico Interno de Administración de Documentos Secretario Técnico	15	Archiva "Oficio".	5 minutos
	16	Elabora "Oficio" en original y copia solicitando la autorización para operar la baja definitiva.	2 horas

	17	Anexa la siguiente documentación y envía a la Dirección de Almacenes e Inventarios, dependiente de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales del Gobierno de la Ciudad de México:	30 minutos
		– Solicitud de baja definitiva de archivo emitida por el titular del ente público.	
		– Inventario descriptivo de la documentación objeto de baja en formato electrónico.	
		– Declaratoria de inexistencia de Valores Primarios y Secundarios.	
		– Dictamen de valoración documental de archivos.	
	18	Archiva copia de acuse.	5 minutos
	19	Recibe de la Dirección de Almacenes e Inventarios, dependiente de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales del Gobierno de la Ciudad de México, Dictamen de Inexistencia de Valores Primarios y Secundarios.	5 días
	20	Registra Dictamen de Inexistencia de Valores Primarios y Secundarios.	30 minutos
	21	Archiva Dictamen de Inexistencia de Valores Primarios y Secundarios.	5 minutos
Secretario Técnico	22	Elabora "Oficio" de envío con copia de "Acta de Enajenación" e "Inventario de Dictamen de Baja Definitiva" a la Dirección de Almacenes e Inventarios, dependiente de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales del Gobierno de la Ciudad de México.	1 día
Actor	No.	Actividad	Tiempo
Secretario Técnico	23	Adjunta documentos y turna.	1 hora
	24	Archiva copia de acuse.	5 minutos

Fin del procedimiento

Tiempo total de ejecución: 13 días, 16 horas y 15 minutos

Aspectos a considerar:

1. La Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Archivístico, a través de la Unidad de Archivo de Concentración, será la responsable de detectar la documentación susceptible de baja y elaborar el inventario de baja documental.

2. Las áreas generadoras de transferencias primarias tendrán la responsabilidad de confirmar la baja documental correspondiente, en un periodo máximo de 48 horas, cuando la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Archivístico lo solicite mediante oficio, contando a partir de la recepción de dicha solicitud, en caso de no emitir respuesta se dará por entendido su validación, para proceder a realizar la baja respectiva.

3. El Comité Técnico Interno de Administración de Documentos, será el responsable de emitir la Declaratoria de Inexistencia de Valores Primarios y Secundarios.

4. El Comité Técnico Interno de Administración de Documentos (COTECIAD-SSPU), deberá gestionar el trámite correspondiente de la documentación de la Secretaría de Seguridad Pública susceptible de baja y cuyo plazo precaucional ha concluido, ante la Dirección de Almacenes e Inventarios del Gobierno de la Ciudad de México, dependiente de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales del Gobierno de la Ciudad de México.

5. La Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales del Gobierno de la Ciudad de México, publica en el Órgano de Difusión Oficial de la Ciudad de México, y en el Portal de Internet de la Secretaría, la “Solicitud de Baja Definitiva”, el “Dictamen” emitido por la Dirección de Almacenes e Inventarios del Gobierno de la Ciudad de México, dependiente de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales del Gobierno de la Ciudad de México, indicando el destino que se dará a los archivos (60 días antes de la destrucción o enajenación).

6. La Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales del Gobierno de la Ciudad de México, convoca por licitación, invitación restringida o adjudicación directa la enajenación del papel archivo.

7. La Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales del Gobierno de la Ciudad de México, al concluir el proceso de adjudicación elabora el “Acta de Enajenación” una vez realizada la licitación e integra el “Dictamen de Baja Definitiva”.

VIII. GLOSARIO

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

Contraloría: Contraloría General del Distrito Federal.

COTECIAD-SSPU-2008: Número de Registro de Control Archivístico asignado al Comité Técnico Interno de Administración de Documentos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal.

DGMS SSP: Dirección General de Mantenimiento y Servicios de la Secretaría de Seguridad Pública.

DGRMSG de la OM: Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Oficialía Mayor del Gobierno de la Ciudad de México.

CGMA: Coordinación General de Modernización Administrativa.

OM de la SSP: Oficialía Mayor de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal.

Órgano interno de control: Contraloría Interna en la Secretaría de Seguridad Pública.

Órgano administrativo: Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

IX. VALIDACIÓN DEL MANUAL ESPECÍFICO DE OPERACIÓN

MIEMBROS DEL COMITÉ

PRESIDENTE

LIC. ERICA YAHAIRA LEIJA MACÍAS

OFICIAL MAYOR DE LA SECRETARÍA DE
SEGURIDAD PÚBLICA

SECRETARIO EJECUTIVO

LIC. NAYELI HERNÁNDEZ GÓMEZ

DIRECTORA EJECUTIVA DE TRANSPARENCIA

SECRETARIO TÉCNICO

LIC. JUDITH MARTÍNEZ MARTÍNEZ

ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA JEFATURA DE
UNIDAD DEPARTAMENTAL DE DESARROLLO
ARCHIVÍSTICO

VOCAL

**PRIMER SUPERINTENDENTE LUIS ROSALES
GAMBOA**

SUBSECRETARIO DE OPERACIÓN POLICIAL

VOCAL

**PRIMER SUPERINTENDENTE LIC. FERNANDO
ALEJANDRO MARTÍNEZ BADILLO**

ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA
SUBSECRETARÍA DE CONTROL DE TRÁNSITO

VOCAL

**PRIMER SUPERINTENDENTE LIC. YOLANDA
GARCÍA CORNEJO**

SUBSECRETARIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y
PREVENCIÓN DEL DELITO

VOCAL

**PRIMER SUPERINTENDENTE LIC. LUIS ALFREDO
HERNÁNDEZ VELÁZQUEZ**

SUBSECRETARIO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

VOCAL

**PRIMER SUPERINTENDENTE MTRO. JUAN CARLOS
CONTRERAS LICONA**

SUBSECRETARIO DE INFORMACIÓN E INTELIGENCIA
POLICIAL

VOCAL

**PRIMER SUPERINTENDENTE MTRO. VÍCTOR
HUGO RAMOS ORTIZ**
JEFE DEL ESTADO MAYOR POLICIAL

VOCAL

LIC. GRACIELA CADENA PERALTA
COORDINADORA DE CONTROL DE GESTIÓN
INSTITUCIONAL

VOCAL

LIC. AMALIA SÁNCHEZ BARRERA
ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN
DE SERVICIOS

REPRESENTANTE

LIC. EDUARDO PALAFOX MARTÍNEZ
DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS FINANCIEROS

PRESIDENTE

LIC. JAIME ALBERTO BECERRIL BECERRIL
CONTRALOR INTERNO EN LA SECRETARIA DE
SEGURIDAD PUBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

VOCAL

LIC. RODOLFO DE LA O HERNÁNDEZ
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE
PERSONAL

VOCAL

LIC. ENRIQUE HERNÁNDEZ LUGO
DIRECTOR EJECUTIVO DE ORGANIZACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL

REPRESENTANTE

MTRO. EMMANUEL CHÁVEZ PÉREZ
DIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS

REPRESENTANTE

C. CARLOS E. DÍAZ STRINGEL
ENCARGADO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES

TRANSITORIOS

Primero.- Se da a conocer el Manual Específico de del Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Técnico Interno de Administración de Documentos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, mismo que fue registrado con el número MEO-17/070416-D-SSPDF-8/020216 por la Coordinación General de Modernización Administrativa.

Segundo.- Publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México para todos los efectos legales a que haya lugar.

Dado en la sede de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, a los veinticinco días del mes de abril del año dos mil dieciséis.

**EL SECRETARIO DE SEGURIDAD PÚBLICA
DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

(Firma)

**SUPERINTENDENTE GENERAL
LICENCIADO HIRAM ALMEIDA ESTRADA**

POLICÍA AUXILIAR DE LA CIUDAD DE MÉXICO

EL PRIMER SUPERINTENDENTE, EDGAR BAUTISTA ÁNGELES, DIRECTOR GENERAL DE LA POLICÍA AUXILIAR DE LA CIUDAD DE MÉXICO EN SU CALIDAD DE VICEPRESIDENTE DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE SELECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA POLICÍA AUXILIAR DE LA CIUDAD DE MÉXICO, CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 9 INCISO B, FRACCIÓN II Y 12 FRACCIÓN IV Y 61 DE LAS REGLAS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LA CARRERA POLICIAL DE LA POLICÍA DEL DISTRITO FEDERAL QUE LO FACULTAN PARA NOTIFICAR LAS RESOLUCIONES QUE TOMA LA COMISIÓN, Y EN CUMPLIMIENTO A LO ACORDADO EN EL PLENO DE LA PRIMERA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE SELECCIÓN Y PROMOCIÓN LLEVADA A CABO EL DÍA 28 DE ABRIL DEL AÑO PRESENTE, CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 21, PÁRRAFO DÉCIMO, INCISO A) DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; ARTÍCULOS 78 Y 79 DE LA LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA; ARTÍCULOS 19, 24, 25, 29, 30, 31 Y 40, FRACCIÓN VI DE LA LEY DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL; ARTÍCULOS 8, FRACCIÓN VIII, 47, 51, FRACCIÓN VI Y IX, 55 Y 56 DE LA LEY ORGÁNICA DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y ARTÍCULOS 2, FRACCIONES VI Y XX, 7, 8, FRACCIONES II Y V, 9, 10, 48, 50, FRACCIÓN V, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, Y 69 DE LAS REGLAS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LA CARRERA POLICIAL DE LA POLICÍA DEL DISTRITO FEDERAL; HA TENIDO A BIEN EMITIR EL SIGUIENTE:

AVISO POR EL CUAL SE DA A CONOCER LA CONVOCATORIA AL PROCESO DE PROMOCIÓN 2016 PARA AQUELLOS ELEMENTOS QUE SE ENCUENTRAN EN LAS JERARQUÍAS DE POLICÍAS, OFICIALES E INSPECTORES (HASTA SEGUNDO INSPECTOR) DE LA POLICÍA AUXILIAR DE LA CIUDAD DE MÉXICO

CONVOCA

Al personal operativo activo que cubra los requisitos esenciales de participación contenidos en esta convocatoria, en los registros, bases y expedientes de la Unidad Departamental de Administración de Personal y en el Sistema de la Corporación, así como de la Dirección de Planeación y Desarrollo de Capital Humano al día de la publicación de la presente; aquellos que a ésta fecha cumplan los requisitos de participación deberán participar de manera obligatoria con fundamento en los artículos 62 de las Reglas para el Establecimiento de la Carrera Policial de la Policía del Distrito Federal y 91 párrafo segundo y 94, fracción I de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

El hecho de contar con los requisitos expedidos en la presente y participar en este Proceso de Promoción, no garantiza el ascenso, para tal efecto se deben acreditar todas las evaluaciones correspondientes.

En cuanto a los elementos que no cubran los requisitos señalados en esta convocatoria al día de la publicación de la presente debidamente registrados en el Sistema de la Corporación, se hace de su conocimiento que no existe prórroga, ni dispensa alguna para actualizar expediente en la Unidad Departamental de Administración de Personal, ni presentar documentación en la Dirección de Planeación y Desarrollo de Capital Humano para poder participar.

OBJETIVO

Lograr que la Pirámide de Mando de la Policía Auxiliar, se ajuste a las necesidades operativas, mediante procesos de promoción transparentes y justos que motiven a las y los policías al estudio, a su preparación personal, profesional y sobre todo a cumplir con la obligación inherente a la Carrera Policial, vigilando que éstos procesos se encuentren apegados a Derecho y a las normas existentes, respetando siempre la igualdad de género y de oportunidades para hombres y mujeres a participar dentro de éstos procesos.

I. REQUISITOS DE INSCRIPCIÓN

1. Estar en servicio activo y en funciones operativas inherentes a su cargo en la Policía Auxiliar de la Ciudad de México, durante el Proceso de Promoción, así como no estar gozando de licencia médica o sin goce de sueldo, al día de la publicación de esta Convocatoria.
2. Acreditar el Curso Básico de Formación Policial.

3. Cumplir cabalmente con todos los requisitos de permanencia establecidos en el Art. 51 de la Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública.
4. Cubrir los requisitos establecidos en el artículo 66 de las Reglas para el Establecimiento de la Carrera Policial de la Policía del Distrito Federal.
5. No estar suspendido o inhabilitado, ni haber sido destituido por resolución firme de autoridad judicial o administrativa competente como servidor público antes o durante el proceso de promoción.
6. Tener tres años como mínimo en el grado que se porta a la publicación de la presente. (ver Apartado II, Inciso b).
7. Poseer el perfil del grado inmediato, años de servicio, la antigüedad en la institución, el nivel académico mínimo de acuerdo con la jerarquía, así como los cursos señalados en el artículo 66 de las Reglas para el Establecimiento de la Carrera Policial de la Policía del Distrito Federal.

II. CUADRO DE NIVEL ACADÉMICO Y ANTIGÜEDAD

a) Según el grado inmediato superior al que el participante aspire a ascender, cubrirá los requisitos básicos que se observan a continuación.

REQUISITOS PARA ASCENDER AL NIVEL INMEDIATO SUPERIOR										
JERARQUÍA	NIVEL / GRADO	ANTIGÜEDAD REQUERIDA EN LA CORPORACIÓN	ANTIGÜEDAD EN EL GRADO ANTERIOR	NIVEL ESCOLAR		NIVEL ACADÉMICO POLICIAL				
				BACHILLERATO	LICENCIATURA	CURSO BÁSICO	OTROS CURSOS			
POLICÍA	Policía	3 años	3 años	Completo (Certificado)	No Obligatoria	Concluido en sus tres fases	Haber acreditado por lo menos un curso impartido en el Centro de Formación Policial en un periodo no mayor a dos años			
	Policía Segundo	6 años					Curso de Especialización Técnica y el de Mando Correspondientes			
	Policía Primero	9 años					Curso de Especialización Profesional y el de Mando Correspondientes			
OFICIAL	Suboficial	12 años					Cursando	Completa (Título y Cédula profesional)	Concluido en sus tres fases	Curso de Especialización Técnica y el de Mando Correspondientes
	Segundo Oficial	15 años								Curso de Especialización Profesional y el de Mando Correspondientes
	Primer Oficial	18 años								Curso de Especialización Profesional y el de Mando Correspondientes
INSPECTOR	Subinspector	21 años	3 años	Completa (Título y Cédula profesional)	Concluido en sus tres fases	Curso de Especialización Profesional y el de Mando Correspondientes				
	Segundo Inspector	24 años				Curso de Especialización Profesional y el de Mando Correspondientes				

b) Los elementos operativos activos dentro de la Jerarquía de Policía que al día de la publicación de la presente registren en los archivos de la Unidad Departamental de Administración de Personal el grado académico de Licenciatura (con original de Título y Cédula Profesional debidamente registrado ante la S.E.P.) podrán concursar en este proceso para ocupar una de las plazas vacantes de Suboficial, debiendo cubrir los requisitos básicos señalados que disponen las Reglas para el Establecimiento de la Carrera Policial de la Policía del Distrito Federal, en su artículo 66 fracción II inciso a) párrafo segundo, en el que se señala, “el elemento policial deberá contar con una experiencia mínima de cinco años en el servicio,

incluyendo un año de experiencia en funciones operativas cuando el perfil de las plazas a concursar así lo requiera, independientemente de la función o comisión que ocupe dentro de la Carrera Policial”, además de todos los requisitos establecidos en la presente.

Lo anterior en cumplimiento al “Acuerdo por el que los elementos dentro de la jerarquía de policías que cuentan con licenciatura, podrán participar dentro del Proceso de Promoción 2016 para ascender al grado de Suboficial”, aprobado por la Comisión Técnica de Selección y Promoción de la Policía Auxiliar de la Ciudad de México en su Primera Sesión Extraordinaria del 2016.

III. REGISTRO Y PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Los concursantes deberán presentar conjuntamente el día de su inscripción la siguiente documentación, en original y copia, lo anterior para efecto de cotejo de información; debiendo integrarse al expediente únicamente la copia y devolviendo el original al participante:

1. Solicitud de inscripción al Proceso General de Promoción 2016, debidamente requisitado con fotografía tamaño infantil a color de frente, el cual debe contar con la firma autógrafa del participante. Dicho formato contará con la protesta de decir verdad del participante en la que manifiesta que:

- a) Cumple con los requisitos normativos y documentales establecidos en la presente convocatoria.
- b) La documentación que presenta es auténtica y autoriza la investigación de su validez.
- c) Que está de acuerdo a que se le practiquen las evaluaciones del Proceso General de Promoción 2016, además de presentarse sin excusa ni pretexto el día y hora en el que le sean programadas las mismas, en el entendido de que no habrá reprogramaciones para ninguna de las evaluaciones.
- d) Que es su obligación y absoluta responsabilidad estar al pendiente e informarse personal y directamente en el Centro de Formación Policial (Unidad Departamental de Carrera Policial) de las fechas que se programen para cada una de las etapas de evaluación.
- e) Que la información proporcionada en el formato es veraz y en caso contrario es consciente de las sanciones administrativas que éste conlleva independientemente de las de carácter penal que pudieran llegar a constituirse.

1. Documento que acredite los estudios requeridos para su participación en el presente proceso según corresponda de acuerdo con el grado al que aspira.

2. Notificación de ascenso del grado que ostenta.

3. Último recibo de pago.

4. Dos fotografías recientes tamaño título en papel mate delgado a color, de frente, con uniforme completo oficial correspondiente, en un sobre pequeño, (de acuerdo a las características que se señalan).

5. Todos los documentos deberán presentarse en buen estado (ya que serán escaneados), en un folder tamaño oficio color azul y un broche Baco.

IV. PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN

1. Para la inscripción y entrega de la documentación, los aspirantes deberán entregar los documentos requeridos y necesarios estipulados en la convocatoria al Jefe de Detall del Sector de adscripción, en el periodo comprendido del seis al diecisiete de junio de dos mil dieciséis.

2. El Jefe de Detall, deberá formar los respectivos expedientes con los documentos requisitados debidamente, en un folder color azul tamaño oficio y rotulado en la pestaña del mismo con ID, placa y nombre del elemento participante.

3. El Jefe de Detall a través del Sector remitirá a la Dirección Ejecutiva de Operación Policial (Estado Mayor) los expedientes mediante oficio en el periodo comprendido del veinte al veinticuatro de junio del presente año.

4. El Estado Mayor verificará el contenido de los expedientes, cotejando que sean los policías que cubren todos los requisitos establecidos en la convocatoria; asimismo, en caso de que un elemento por alguna circunstancia, sea su decisión no participar y cubra los requisitos, deberá manifestarlo por medio del “Formato de No Aceptación de Participación al Proceso de Promoción 2016”.

5. Una vez que el Estado Mayor cuente con los expedientes de los aspirantes (ya sea la documentación completa para participar o el formato de no aceptación debidamente requisitado), deberá remitirlos a la Dirección de Planeación y Desarrollo de Capital Humano a más tardar el día cuatro de julio del dos mil dieciséis para que en coordinación con las áreas correspondientes continúe con el procedimiento.

6. Los participantes serán notificados personalmente el día de su inscripción, de la fecha de su evaluación; asimismo podrán consultar las guías para el examen en la página www.pa.cdmx.gob.mx.

En el caso del comprobante de estudios, cédula profesional y notificación de ascenso, en el reverso de la copia fotostática correspondiente se deberá anotar la leyenda: "BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD DECLARO QUE ENTREGO COPIA FIEL DE: MI COMPROBANTE DE ESTUDIOS/ TÍTULO / CÉDULA/ NOTIFICACIÓN DE ASCENSO, (según sea el caso) CUYO ORIGINAL OBRA EN MI PODER"; nombre, fecha y firma.

V. PROCESO DE PROMOCIÓN

Entendido como el lapso de tiempo en el que el personal se presentará a su registro y a las evaluaciones correspondientes; constará de las siguientes cuatro fases:

1. NOTIFICACIÓN DEL PERSONAL

La Comisión Técnica de Selección y Promoción al haber aprobado la presente convocatoria y el Proceso de Promoción, ordenó la publicación de la presente y las gestiones correspondientes para la difusión al personal de la Corporación.

2. DIFUSIÓN

- a) A través de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y de la página de internet de la Corporación, además de exhibirse un ejemplar en Dirección General, Stand de Tiro y Centro de Formación Policial.
- b) Los candidatos a participar en el proceso de promoción, deberán entregar la documentación debidamente requerida en los días y horarios establecidos en la presente convocatoria.
- c) El hecho de entregar la documentación en tiempo y forma, NO SIGNIFICA QUE OBTENDRÁ EL ASCENSO, sino únicamente el derecho a participar en el Proceso de Promoción.

3. PERIODO DE EVALUACIONES

La Dirección Ejecutiva de Desarrollo Institucional y Servicios de Apoyo, a través de la Unidad Departamental de Carrera Policial coordinará las actividades de evaluación, mismas que se realizarán en el Centro de Formación Policial de la Policía Auxiliar de la Ciudad de México.

El participante, deberá acreditar las evaluaciones que se le apliquen, mismas que se mencionan a continuación:

- a) Académica: Consistirá en un examen de conocimientos que se aplicará de acuerdo con jerarquía y nivel por el que concursa en el calendario establecido.
- b) Evaluación Psicométrica.
- c) Evaluación Médica.
- d) El reporte de Resultados de la Evaluación del Desempeño.

Además se solicitarán antecedentes de los expedientes de los participantes en las siguientes Unidades Administrativas:

- a) Subsecretaría de Información e Inteligencia Policial.
- b) Dirección General del Consejo de Honor y Justicia de la Secretaría de Seguridad Pública.
- c) Dirección General de Asuntos Internos de la Secretaría de Seguridad Pública.
- d) Dirección General de Derechos Humanos de la Secretaría de Seguridad Pública.
- e) Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Seguridad Pública.
- f) Dirección Jurídica y Consultiva de la Policía Auxiliar.

Se atenderán los informes de las anteriores autoridades de acuerdo al artículo 94 de las Reglas para el Establecimiento de la Carrera Policial de la Policía del Distrito Federal.

VI. MOTIVOS DE EXCLUSIÓN

El Personal Operativo que participe podrá ser excluido del Proceso de Promoción por:

1. No dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 51 de la Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, que se refiere a los requisitos de permanencia.
2. Renunciar voluntariamente por escrito a participar en la Promoción de 2016.
3. Presentarse a cualquiera de las evaluaciones fuera de la hora y día señalados.
4. Utilizar medios fraudulentos en la resolución de sus evaluaciones.
5. Presentarse a las evaluaciones bajo los efectos del alcohol, drogas, psicotrópicos o alguna sustancia que genere efectos similares.
6. Haber sido retirado por indisciplina de cualquiera de los centros de evaluación.
7. Incurrir en un proceso penal o falta administrativa considerada grave, en el periodo de la promoción.
8. Contar con antecedentes que reporten cualquiera de las áreas administrativas a las que por ley se solicitará informe de su expediente en el proceso de promoción.
9. No entregar en tiempo y forma la documentación que acredite la autorización para participar en el proceso, así como aquella que acredite la no existencia de antecedentes en cualquiera de las áreas evaluadoras.
10. Por estar en trámite su retiro.

El participante deberá reunir todos y cada uno de los requisitos establecidos en la presente convocatoria, toda vez que de no contar con al menos uno de ellos, será razón suficiente para no realizar su registro de inscripción y perderá su derecho a participar en la Promoción.

VII. INFORMACIÓN ADICIONAL

1. En el caso de que un integrante desista de su participación ya estando inscrito en el proceso de promoción, deberá notificarlo por escrito a la Secretaria Técnica de la Comisión Técnica de Selección y Promoción, proporcionando los siguientes datos: nombre completo, RFC, No. de empleado y área a la que pertenece.
2. Al momento de la evaluación los participantes deberán exhibir identificación oficial con fotografía y último recibo de pago.
3. No se atenderán las solicitudes fuera de los plazos señalados en la presente convocatoria.
4. Los resultados de la presente convocatoria serán inapelables.
5. Todos los trámites son personales, gratuitos y apegados al marco jurídico vigente.
6. Lo no previsto en la presente convocatoria será resuelto por la Comisión Técnica de Selección y Promoción.
7. Los participantes serán responsables de avisar a la Unidad Departamental de Carrera Policial, los cambios manifestados en el formato de registro, (como cambio de sector).
8. El elemento será responsable de presentarse en la Unidad Departamental de Carrera Policial o en su Sector, para recibir personalmente sus notificaciones de las evaluaciones que le serán aplicadas en el presente proceso, ya que en ningún caso existirá reprogramación de ninguna evaluación.
9. La presente convocatoria se publicará en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y se difundirá al día siguiente de su publicación en las diversas Sedes de la Policía Auxiliar de la Ciudad de México.

VIII. DE LA NOTIFICACIÓN DE RESULTADOS

1. Los resultados del Proceso de Promoción 2016 de la Policía Auxiliar de la Ciudad de México serán publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en lugar visible de las oficinas que ocupan la Dirección General de la Policía Auxiliar y el Centro de Formación Policial y demás Sedes de la Policía Auxiliar de la Ciudad de México, además de la Página Web de la Corporación.

NOTA:

- ✓ Todos los trámites de las diferentes etapas del proceso, **son gratuitos.**
- ✓ Para cualquier información sobre el Proceso de Promoción 2016 de la Policía Auxiliar de la Ciudad de México, los participantes o público en general pueden presentarse en el Centro de Formación Policial (en específico en la Unidad Departamental de Carrera Policial), ubicado en Zaragoza Número 280, Colonia Buenavista, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06300, dependiente de la Dirección Ejecutiva de Desarrollo Institucional y Servicios de Apoyo, o bien al teléfono 55-97-98-62 Extensión 119 ó 66-38-51-68.

La presente Convocatoria fue aprobada por unanimidad en el Pleno de la Comisión Técnica de Selección y Promoción de la Policía Auxiliar de la Ciudad de México en su Primera Sesión Extraordinaria, llevada a cabo el día veintiocho de abril de dos mil dieciséis.

TRANSITORIOS

ÚNICO.- Publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México

Ciudad de México, a 28 de abril de 2016

ATENTAMENTE

(Firma)

**DIRECTOR GENERAL DE LA POLICÍA AUXILIAR DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Y VICEPRESIDENTE DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE SELECCIÓN Y PROMOCIÓN
PRIMER SUPERINTENDENTE, EDGAR BAUTISTA ÁNGELES**

AGENCIA DE GESTIÓN URBANA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Lic. Fernando José Aboitiz Saro, Titular de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, con fundamento en los artículos 16 fracción IV de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 18, 196 fracción XII y Noveno Transitorio del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; artículos Cuarto y Décimo fracciones VIII y X del Decreto de Creación de dicho Órgano Desconcentrado, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 12 de febrero de 2013; numeral 2.4.6.7 de la Circular Contraloría General para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 25 de enero de 2011; numeral Trigésimo Octavo de los Lineamientos Generales para el Registro de Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública del Distrito Federal y de conformidad con el registro número **MA-06/110416-OD-JGDF-AGU-21/011015**, otorgado por la Coordinación General de Modernización Administrativa, emito el siguiente:

AVISO POR EL QUE SE DA A CONOCER EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE LA AGENCIA DE GESTIÓN URBANA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, CON NÚMERO DE REGISTRO MA-06/110416-OD-JGDF-AGU-21/011015.

MANUAL ADMINISTRATIVO

AGENCIA DE GESTIÓN URBANA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

I. MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN

II. ATRIBUCIONES

III. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

IV. ORGANIGRAMA DE ESTRUCTURA BÁSICA

V. ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

Oficina de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México

Organigrama Específico

Misión, Objetivos y Funciones de los puestos

Procedimientos

Validación del contenido

Dirección General de Inteligencia Urbana

Organigrama específico

Misión, Objetivos y funciones de los puestos

Procedimientos

Validación del contenido

Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana

Organigrama específico

Misión, Objetivos y Funciones de los puestos

Procedimientos

Validación del contenido

Dirección General de Creatividad

Organigrama específico

Misión, Objetivos y Funciones de los puestos

Procedimientos

Validación del contenido

VI. GLOSARIO

VII. APROBACIÓN DEL MANUAL ADMINISTRATIVO

I. MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN

Constitución

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de febrero de 1917.

Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de enero de 2016.

Estatuto

Estatuto de Gobierno del Distrito Federal.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de julio 1994.

Última reforma publicada en la Gaceta Oficial el 27 de junio de 2014

Leyes

Ley de Movilidad del Distrito Federal.

Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 14 de julio de 2014.

Última reforma publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México 19 de abril de 2016

Reglamentos

Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.

Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de diciembre del 2000.

Última reforma publicada el 31 de marzo de 2016.

DECRETOS

Decreto por el que se crea el Órgano Desconcentrado denominado Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México

Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 12 de febrero del 2013.

Decreto de Presupuesto de Egresos del Distrito Federal, para el Ejercicio Fiscal 2016

Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 30 de diciembre de 2015.

Acuerdos

Acuerdo por el que se crea el “Programa 072 de Atención Ciudadana” del Distrito Federal y el Sistema de Datos Personales de dicho Programa denominado: “Programa 072 de Atención Ciudadana”, a cargo de la Dirección General de Inteligencia Urbana

Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 17 de septiembre de 2013

Acuerdo por el que se crea el Sistema de Datos Personales denominado recepción de propuestas creativas e innovadoras por parte de los ciudadanos del Distrito Federal

Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 30 de septiembre de 2013 y el 12 de febrero del 2013.

Acuerdo mediante el cual se modifica el Sistema de datos personales del programa denominado “Programa 072 de “Atención Ciudadana”, a cargo de la Dirección de Atención Ciudadana adscrita a la Dirección General de Inteligencia Urbana de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México”, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el 17 de septiembre de 2013

Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 09 de octubre de 2014.

Acuerdo por el que se aprueba el Programa Integral de Movilidad 2013 - 2018

Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 15 de octubre de 2014.

Reglamento Interno

Reglamento Interno de la Oficina de Información Pública de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México

Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 19 de septiembre de 2014.

CRITERIOS

Criterio de Interpretación Administrativa del Decreto publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 12 de Febrero de 2013.

Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 19 de febrero del 2013.

II. ATRIBUCIONES

Decreto por el que se crea el Órgano Desconcentrado denominado Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México.

Segundo: Para la realización de sus fines, el órgano desconcentrado Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México tendrá las siguientes atribuciones:

I. Ser la instancia de coordinación intergubernamental para la ejecución de las políticas, programas y acciones públicas que incidan en la prestación de los servicios públicos urbanos y en la funcionalidad de la vía pública incluyendo el uso y aprovechamiento del subsuelo;

II. Fungir como enlace entre las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades de la Administración Pública local cuyas atribuciones y actividades institucionales incidan en la realización de obra pública, la prestación de servicios públicos urbanos, la funcionalidad de la vía pública y el uso y/o aprovechamiento del subsuelo;

III. Recabar, sistematizar y estandarizar la información que se genere en las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades con motivo del ejercicio de sus atribuciones en las materias de prestación de servicios públicos urbanos, la funcionalidad de la vía pública y el uso y aprovechamiento del subsuelo;

IV. Captar, dar atención y seguimiento a los reportes de los habitantes de la Ciudad de México, realizados vía telefónica, correo electrónico, redes sociales, medios de comunicación o por cualquier otra vía, relacionados con los servicios urbanos y las obras públicas tales como baches, deterioro del pavimento, poda en camellones, limpieza de vialidades, tiraderos clandestinos, banquetas en mal estado, luminarias descompuestas y daños en puentes vehiculares y peatonales ubicados en las vialidades primarias, así como proporcionar información sobre la movilidad de la Ciudad de México;

V. Conocer, analizar, sistematizar y autorizar la realización de obra pública y el otorgamiento de permisos, licencias o autorizaciones que tengan impacto en la funcionalidad de la vía pública que lleven a cabo las dependencias, órganos desconcentrados, unidades administrativas y entidades de la administración pública del Distrito Federal, haciendo en su caso las observaciones y/o recomendaciones que considere pertinentes;

- VI.** Emitir lineamientos, manuales y demás instrumentos jurídico administrativos que considere convenientes para la programación de la obra pública y la realización de acciones institucionales a cargo de las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades de la Administración Pública que puedan incidir o tener un impacto en la prestación de los servicios públicos urbanos o en la funcionalidad y movilidad urbana;
- VII.** Armonizar con criterios de prelación lógica la programación y ejecución de obras públicas de las dependencias, órganos desconcentrados, unidades administrativas, órganos político-administrativos o entidades de la Administración Pública del Distrito Federal para evitar duplicidades, dispersión y/o desfase en su ejecución;
- VIII.** Comunicar a las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos o entidades de la Administración Pública del Distrito Federal cuando pretendan realizar obra pública o realizar alguna de las acciones previstas en el presente Decreto, que las mismas, resulten duplicadas, inconexas, desfasadas o contradictorias, haciendo las recomendaciones necesarias para evitar estas desviaciones;
- IX.** Realizar diagnósticos sobre los programas de planificación urbana que inciden en la movilidad de la población de la Ciudad, y coordinar e instrumentar las estrategias para la implementación de programas y acciones encaminados a la solución de la problemática inherente a la movilidad urbana, así como convenir y acordar con dependencias, órganos desconcentrados, unidades administrativas y órganos político-administrativos del Distrito Federal, la ejecución de los programas integrales de movilidad urbana que instrumenten para resolver la problemática en el Distrito Federal;
- X.** Recopilar, analizar y sistematizar prácticas globales vinculadas con la solución de problemas urbanos en las materias a que se refiere este Decreto, y promover la instrumentación de las que sean funcionales para la Ciudad de México;
- XI.** Incubar ideas piloto para la innovación y la solución creativa de problemas y canalizarlas a las diferentes dependencias y entidades de la administración pública local;
- XII.** Realizar eventos para el encuentro, aprendizaje e intercambio de experiencias entre representantes de los sectores público, social, privado y académico de la Ciudad de México;
- XIII.** Diseñar, construir y proyectar una nueva narrativa global para la Ciudad de México que le otorgue visibilidad a nivel internacional;
- XIV.** Promover la aportación de recursos de los sectores público, social y privado, para llevar a cabo los proyectos y programas vinculados con el objeto de la Agencia, en los términos del presente Decreto, y
- XV.** Las demás que le encomiende el Jefe de Gobierno del Distrito Federal
- Décimo:** El Titular de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México tendrá las siguientes atribuciones específicas:
- I.** Administrar el patrimonio y los recursos financieros que sean asignados a la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México en el presupuesto de egresos e intervenir en el ejercicio del gasto en los términos de la normatividad aplicable;
- II.** Ejecutar los acuerdos, programas y líneas de acción que apruebe el Consejo Directivo;
- III.** Formular el programa de trabajo del organismo y someterlo a la consideración del Consejo Directivo para su aprobación;
- IV.** Elaborar los manuales administrativo y de organización de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México así como sus reformas y actualizaciones y someterlos a la consideración del Consejo Directivo para su aprobación;
- V.** Someter a la consideración del Jefe de Gobierno la suscripción de convenios de coordinación con la federación, estados y municipios y de concertación con representantes de los sectores social y privado que hayan sido aprobados por el Consejo Directivo;
- VI.** Informar trimestralmente al Consejo Directivo sobre la marcha del órgano desconcentrado;

VII. Atender y dar seguimiento a las solicitudes de información, procedimientos y quejas de los órganos de control y evaluación interna y externa, así como de los organismos de derechos humanos y de información pública;

VIII. Suscribir los documentos necesarios para la realización de las actividades que constituyen el objeto de la Agencia de Gestión de la Ciudad de México;

IX. Expedir copia certificada de los documentos que obren en los archivos del órgano desconcentrado, y

X. Las demás que deriven o sean necesarias para el ejercicio de las atribuciones que se le confieren.

III. MISION, VISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Misión: Potenciar estratégicamente el desarrollo creativo de la Ciudad de México para el diseño e instrumentación de diagnósticos y soluciones respecto de la problemática urbana relacionada con la ejecución de obra pública, la prestación de servicios públicos urbanos, la movilidad y funcionalidad de la vía pública, incluyendo el uso y aprovechamiento del subsuelo y/o el espacio aéreo, en beneficio de los sectores público, social, privado y académico.

Visión: Ser un organismo público que con el uso de métodos e instrumentos científicos y tecnológicos innovadores, consolide un modelo de gestión urbana eficaz que mejore la calidad de vida de los habitantes de la ciudad.

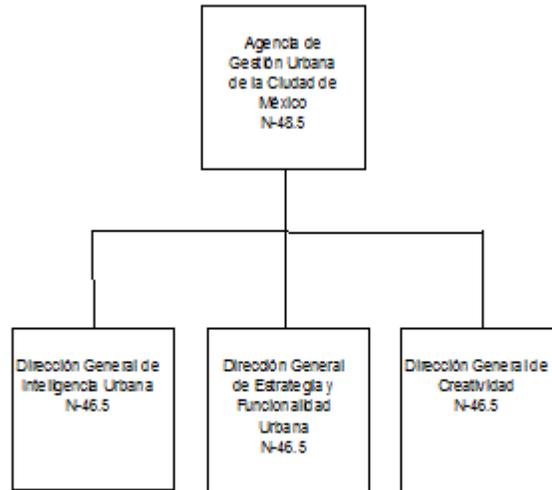
Objetivos:

I. Definir las estrategias de coordinación y colaboración eficiente con los entes públicos locales y federales, de conformidad con las directrices emitidas por el Jefe de Gobierno del Distrito Federal, a fin de programar y armonizar de manera permanente las políticas, programas y acciones que incidan en la prestación de los servicios públicos urbanos, la movilidad y la funcionalidad de la vía pública, incluyendo el uso y aprovechamiento del subsuelo y/o el espacio aéreo; así como intervenir oportunamente en proyectos estratégicos urbanos que demandan una compleja cooperación institucional, y proponer mejoras al marco regulatorio aplicable.

II. Ampliar el sistema de captación de demandas urbanas y de información geográfica relacionado con la ejecución de la obra pública, la prestación de servicios públicos urbanos, la movilidad y funcionalidad de la vía pública, incluyendo el uso y aprovechamiento del subsuelo y/o el espacio aéreo; con la finalidad de crear una vía única de comunicación multicanal con los habitantes del Distrito Federal, capaz de atender y dar seguimiento de manera permanente a las solicitudes ciudadanas y a los compromisos de gobierno en las colonias de la Ciudad de México, con base en el uso de nuevas tecnologías y análisis inteligentes, creando un Modelo de Atención Ciudadana de calidad, eficiente, eficaz, oportuno y confiable.

III. Facilitar la interacción integral entre ciudadanía y gobierno para “pensar la Ciudad en conjunto” y generar un banco de ideas que contemplen e incluyan soluciones creativas a problemáticas específicas, a través de la tecnología, la cultura y la innovación cívica y social en forma permanente.

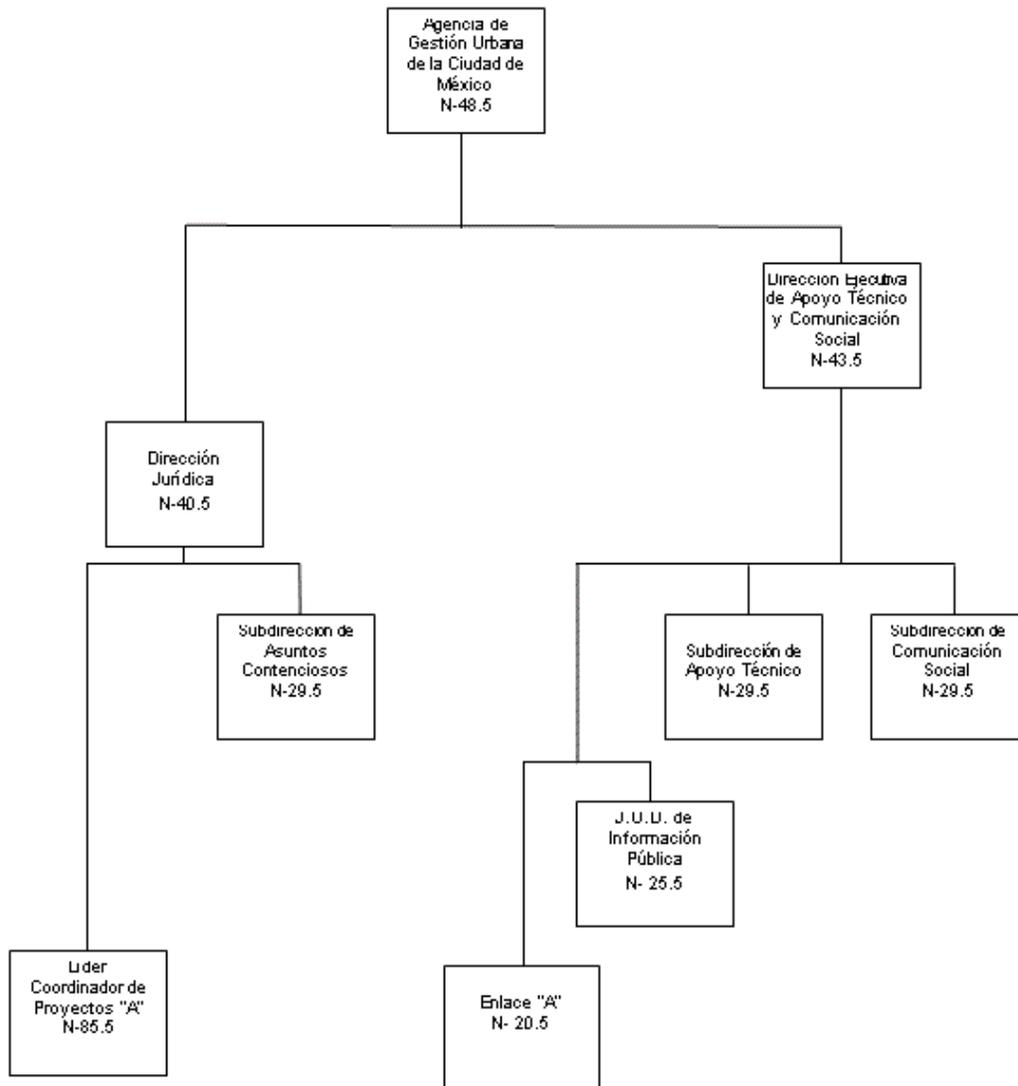
IV. ORGANIGRAMA DE LA ESTRUCTURA BÁSICA



V. ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

OFICINA DE LA AGENCIA DE GESTIÓN URBANA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



MISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LOS PUESTOS

Puesto: Dirección Jurídica.

Misión: Asegurar la defensa del patrimonio e intereses de la Agencia, ante autoridades administrativas, judiciales y de laborales; así como coordinar la asistencia y asesoría jurídica en todos los procesos que soportan la gestión administrativa, fortaleciendo el compromiso institucional, bajo los principios de transparencia, equidad y eficiencia en beneficio del desarrollo de la misma.

Objetivo 1: Determinar las directrices para llevar a cabo la defensa del patrimonio e intereses de la Agencia, ante autoridades administrativas, judiciales y laborales.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Dictar las directrices para representar a la Agencia en los procedimientos administrativos, judiciales y laborales del orden federal o común que la involucren y en su caso llevar a cabo dicha representación, con la finalidad de defender el patrimonio e intereses de la Agencia.

Supervisar la atención y seguimiento de la sustanciación de los juicios, reclamaciones, quejas y en general cualquier conflicto administrativo, jurídico y laboral que involucre a la Agencia ante autoridades laborales, jurisdiccionales, civiles, judiciales o administrativas para asegurar la defensa de los intereses y patrimonio de la Agencia;

Dirigir la presentación de las denuncias y querellas y otorgar el perdón, en su caso, que deban hacerse ante el Ministerio Público, así como lo relativo a rendir los informes, cuando se requiera, a las Comisiones de Derechos Humanos Nacional y del Distrito Federal, a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal y a la Procuraduría General de la República, a fin de salvaguardar el patrimonio, así como procurar la obtención de resoluciones favorables en la defensa de los intereses de la Agencia;

Supervisar la elaboración de los informes previos y justificados que se deben rendir en juicios de amparo, así como los recursos, demandas, su contestación, incidentes y toda clase de promociones en procedimientos administrativos, judiciales y de trabajo, para que los mismos sean presentados en tiempo y forma ante la autoridad competente;

Determinar los lineamientos para la atención de los juicios de amparo y de nulidad, en los que el Titular de la Agencia sea parte, para que éstos se apeguen a la normatividad vigente y se cumpla con los requisitos que señala la misma.

Establecer vínculos de coordinación con instancias jurídicas de otras Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal y Local a fin de fomentar las buenas relaciones y desarrollar mecanismos de colaboración con los mismos; y

Coordinar el apoyo jurídico a las distintas unidades administrativas que integran la Agencia en las visitas e inspecciones que se efectúen en la vía pública, para que las mismas sean realizadas conforme a derecho proceda.

Objetivo 2: Dirigir la asistencia y asesoría jurídica en todos los procesos que soportan la gestión administrativa, mediante un eficiente apoyo jurídico, así como la correcta aplicación de la legislación vigente, a fin de lograr la obtención de mejores resultados.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Establecer los criterios para brindar asesoría y apoyo jurídico al Titular de la Agencia, a los servidores públicos de las unidades administrativas adscritas a la misma, en las materias de obras públicas, servicios urbanos, relaciones laborales, aspectos procedimentales y similares que se requieran, así como las recomendaciones emitidas por las Comisiones de Derechos Humanos, a fin de salvaguardar los intereses de la Agencia;

Difundir los criterios de interpretación y aplicación de las leyes, reglamentos, decretos y otras disposiciones jurídicas que normen el funcionamiento de la Agencia, para evitar confusiones o la incorrecta aplicación de la normatividad en la materia correspondiente;

Emitir los lineamientos generales para la suscripción de convenios y contratos y demás actos jurídicos que suscriba el Titular de la Agencia, con la finalidad de que éstos se encuentren en todo momento apegados a la legislación aplicable para el caso concreto;

Dirigir la revisión y en su caso, formular los anteproyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás disposiciones jurídicas relacionadas con la competencia de la Agencia, a fin de que con éstos se colabore en la creación de normatividad que garantice el adecuado funcionamiento de la Ciudad y su viabilidad urbana;

Coordinar la elaboración de los manuales, circulares, instructivos y otras disposiciones administrativas, competencia de la Agencia, para que éstos se encuentren apegados a la normatividad y conforme a los lineamientos que corresponda; y

Establecer vínculos de coordinación con instancias jurídicas de otras Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal y Local, a fin de fomentar las buenas relaciones y desarrollar mecanismos de colaboración con los mismos.

Puesto: Líder Coordinador de Proyectos “A”.

Misión: Proporcionar asesoría a las unidades administrativas de la Agencia, en las actividades que se relacionen con aspectos jurídicos, y en su caso, apoyar la defensa del patrimonio y los intereses de la Agencia ante las diferentes instancias judiciales a fin de salvaguardar los intereses de la Agencia.

Objetivo 1: Otorgar asesoría jurídica a las unidades administrativas de la Agencia a través del estudio y análisis del acto jurídico correspondiente.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Asesorar a las unidades administrativas de la Agencia en la interpretación y aplicación de la legislación en materia de obras en la vía pública para la correcta aplicación de la misma;

Consultar a las unidades administrativas de la Agencia, para elaborar propuestas de modificación a los reglamentos y normas relacionadas con servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, con la finalidad de contar con elementos suficientes para elaborar dichas propuestas;

Analizar, corregir y elaborar los contratos y convenios que suscriba el Titular de la Agencia y en su caso, aquellos que le soliciten las unidades administrativas que la conforman a fin de que se encuentren apegados a la legislación vigente;

Informar al personal que integra la Agencia las consecuencias en la operación de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, por modificaciones que se realicen a la normatividad en materia de servicios urbanos públicos y obras en la vía pública, tanto en el ámbito local como federal; con la finalidad de que dicho personal esté siempre actualizado para cumplir la normatividad respectiva;

Dar atención a los requerimientos de las autoridades administrativas y de derechos humanos remitiendo la información suficiente que las autoridades administrativas pertenecientes a la Agencia proporcionen, con la finalidad de cumplir con las obligaciones a cargo de la Agencia en dichas materias;

Participar en la elaboración de los manuales, circulares, instructivos y otras disposiciones administrativas, competencia de la Agencia a fin de mantener actualizados y conforme a la normatividad vigente;

Revisar y en su caso, formular los anteproyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás disposiciones jurídicas relacionadas con la competencia de la Agencia a fin de que con estos se colabore en la creación de normatividad que garantice el adecuado funcionamiento de la Ciudad y su viabilidad urbana; y

Llevar a cabo la integración y control de los expedientes de los asuntos de la Dirección Jurídica para su control y seguimiento.

Objetivo 2: Apoyar en la atención a los procedimientos judiciales y demás requerimientos jurídico-administrativos en los que la Agencia sea parte mediante la atención y seguimiento de los asuntos que le sean turnados.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Colaborar en la elaboración de proyectos de demandas y contestación de las mismas, así como en la elaboración de informes previos y justificados requeridos por las autoridades en materia de amparo para la correcta defensa de los intereses de la Agencia;

Apoyar en la atención y seguimiento de la sustanciación de los juicios, reclamaciones, quejas y en general cualquier conflicto jurídico que involucre a la Agencia ante autoridades laborales, civiles, mercantiles, judiciales o administrativas y en su caso asistir a audiencias y comparencias, e interponer todo tipo de recursos, incidentes o cualquier otro medio de defensa para la adecuada atención de los juicios que le sean encomendados para llevar a cabo una correcta defensa del patrimonio e intereses de la Agencia;

Apoyar a las distintas unidades administrativas que integran la Agencia, en las visitas e inspecciones que se efectúen en la vía pública para que estas se encuentren apegadas a la normatividad vigente y aplicable a l caso concreto;

Colaborar en la tramitación de los recursos de inconformidad que se promuevan ante el Titular de la Agencia, con la finalidad de atender oportunamente dichos recursos y dar certeza a la actuación de la Agencia; y

Colaborar en la presentación de querellas en representación del Gobierno del Distrito federal ante el Ministerio Público local o federal, así como ante juzgados cívicos respectivos, por daños que se infrinjan a la infraestructura urbana y/o mobiliario urbano procurando la recuperación de la reparación del daño correspondiente.

Puesto: Subdirección de Asuntos Contenciosos.

Misión: Atender los asuntos contenciosos en los que la Agencia sea parte, así como otorgar asesoría a las áreas que la integran en las actividades que se relacionen con aspectos jurídicos.

Objetivo 1: Llevar a cabo la defensa del patrimonio e intereses de la Agencia, ante todo tipo de autoridades administrativas, judiciales y laborales mediante la asesoría; atención correcta y oportuna de los asuntos de manera permanente, mediante la correcta aplicación de la normatividad respectiva.

Funciones vinculadas con el objetivo 1:

Atender con estricto apego a Derecho, los asuntos de su competencia para la debida defensa de los intereses de la Agencia y del Gobierno del Distrito Federal;

Atender y dar seguimiento hasta su total conclusión a los juicios de amparo, civiles, mercantiles, administrativos, penales y laborales y en su caso coordinar con la Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Gobierno del Distrito Federal para su seguimiento hasta su total conclusión, con la finalidad de salvaguardar el patrimonio e intereses de la Agencia;

Elaborar proyectos de demandas y contestación de las mismas, en los que la Agencia sea parte para salvaguardar el patrimonio e intereses de la Agencia;

Elaborar informes previos y justificados requeridos por las autoridades en materia de amparo a fin de solventar la instancia correspondiente;

Asistir a audiencias y comparencias, e interponer todo tipo de recursos, incidentes o cualquier otro medio de defensa para la adecuada atención de los juicios a su cargo;

Responder los requerimientos de las autoridades judiciales, jurisdiccionales, administrativas y de derechos humanos, o en su caso apoyar al área competente en el desahogo de los mismos con el propósito de cumplir con las obligaciones a cargo de la Agencia en dichas materias;

Presentar querellas en representación del Gobierno del Distrito Federal ante el Ministerio Público local o federal, así como ante los juzgados cívicos respectivos, por daños que se infrinjan a la infraestructura Urbana y/o al mobiliario urbano procurando la recuperación de la reparación del daño correspondiente;

Tramitar los recursos de inconformidad que se promuevan ante el Titular de la Agencia para su solución.

Objetivo 2: Brindar asistencia y asesoría jurídica consistente en ofrecer orientación jurídica a las unidades administrativas que integran la Agencia.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Proporcionar asesoría y apoyo jurídico a las Unidades Administrativas adscritas a la Agencia de manera oportuna para atender los asuntos y/o solicitudes realizadas, con la finalidad de que se de cumplimiento a la normatividad aplicable;

Apoyar en su caso la elaboración los contratos y convenios que suscriba el Titular de la Agencia con la finalidad de que las obligaciones que se establezcan en los mismos sean acordes a las facultades establecidas en la Ley para éste Órgano Desconcentrado; y

Colaborar en la revisión y análisis de proyectos de reformas a leyes y reglamentos.

Puesto: Dirección Ejecutiva de Apoyo Técnico y Comunicación Social.

Misión: Asegurar el apoyo técnico a las unidades administrativas que conforman la Agencia con la finalidad de dar una atención oportuna y eficiente al cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Titular de conformidad con las políticas establecidas por el Jefe de Gobierno.

Objetivo 1: Supervisar la gestión de los asuntos y solicitudes, turnados y/o recibidos en la oficina del Titular de la Agencia, a fin de coadyuvar en su atención y solución oportuna de manera permanente mediante la coordinación, control y seguimiento de los mismos.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Coordinar la integración de reportes técnicos de las unidades administrativas de la Agencia, para los informes trimestrales del Consejo Directivo de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México con la finalidad de que dicho Consejo cuente con los elementos suficientes para una buena toma de decisiones;

Acordar con el Titular de la Agencia los asuntos relacionados con la agenda de trabajo, a fin de dar cumplimiento a los compromisos adquiridos en las materias competencia de la Agencia;

Coordinar la logística de las sesiones del Consejo Directivo de la Agencia y mesas de trabajo requeridas para el cumplimiento de las atribuciones encomendadas al Titular de la Agencia con el propósito de que dichas sesiones puedan llevarse a cabo sin contratiempos;

Llevar el seguimiento de las reuniones del Titular de la Agencia y de los acuerdos realizados en las mismas para verificar el cabal cumplimiento de éstos;

Coordinar la integración de informes que deba de presentar el Titular de la Agencia ante el Consejo Directivo de la Agencia a fin de entregar los mismos en tiempo y forma ante la instancia correspondiente;

Dirigir el apoyo al Titular de la Agencia en las reuniones con otras Dependencias e Instituciones Federales y/o Locales para la correcta celebración de las mismas; y

Coordinar la asignación de la correspondencia a las diferentes áreas para su atención oportuna.

Objetivo 2: Determinar la estrategia de comunicación social para mantener informada a la ciudadanía, respecto de todas las actividades, programas, planes que se desarrollan o implementarán en la Agencia, así como sus resultados.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Coordinar la difusión de las actividades que realiza la Agencia a fin de fomentar la transparencia ante la ciudadanía;

Dirigir la estrategia de comunicación del Titular de la Agencia para comunicar de manera efectiva y cumplir los objetivos marcados;

Determinar los lineamientos a efecto de que las unidades administrativas que integran la Agencia, atiendan entrevistas con los medios de comunicación;

Controlar la emisión de los comunicados de prensa, en coordinación con el área de Comunicación Social del Gobierno del Distrito Federal, previa autorización del Titular de la Agencia a fin de proporcionar la información correspondiente a la ciudadanía; y

Establecer los mecanismos de coordinación con el área de Comunicación Social del Gobierno del Distrito Federal para fortalecer la relación interinstitucional.

Objetivo 3: Establecer las directrices de atención a las obligaciones que en materia de transparencia y protección de datos personales tiene a su cargo la Agencia mediante la aplicación de la normatividad competente.

Funciones vinculadas al objetivo 3:

Supervisar el cumplimiento de las obligaciones que en materia de transparencia y protección de datos personales tiene la Agencia a fin de que las mismas se apeguen a la normatividad de la materia;

Supervisar el cumplimiento de los requerimientos e informes que deban rendirse ante el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal a fin de que estos sean atendidos en tiempo y forma;

Establecer los mecanismos de coordinación con el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal a fin de cumplir con las obligaciones en la materia; y

Puesto: Enlace “A”.

Misión: Auxiliar y apoyar en las funciones y actividades técnico administrativas encomendadas a la Dirección Ejecutiva de Apoyo Técnico y Comunicación Social.

Objetivo 1: Brindar apoyo y auxiliar en la recepción y asignación de la correspondencia y seguimiento oportuno de la documentación recibida en la Oficina del Titular de la Agencia mediante la coordinación con las unidades administrativas pertenecientes a la Agencia.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Registrar la correspondencia recibida en la Oficina del Titular de la Agencia, asignándoles el turno correspondiente para mantener el control de la misma;

Turnar a las diferentes unidades administrativas de la Agencia la correspondencia que le sea asignada para su atención procedente, archivando los acuses de recibo con la finalidad de salvaguardar y dar seguimiento a los asuntos de este Órgano Desconcentrado;

Elaborar los informes solicitados de los turnos pendientes por desahogar a cargo de las unidades administrativas de la Agencia para mantener actualizado el desahogo de los mismos;

Archivar los documentos dirigidos al Titular de la Agencia para contar con un buen sistema de control de la documentación; y

Realizar el seguimiento y atención de la correspondencia turnada a las unidades administrativas de la Agencia para su atención procedente.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Información Pública

Misión: Garantizar que el proceso de atención a las solicitudes de información y de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales que ingresan en la Agencia, se cumpla en tiempo y forma.

Objetivo 1: Fungir como responsable de la Oficina de Información Pública de la Agencia, sirviendo como Enlace entre las unidades administrativas pertenecientes a la Agencia y la ciudadanía para la atención de las solicitudes de información que formulen de manera permanente.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Atender el proceso que sigue cada una de las solicitudes de información pública, desde la recepción hasta su conclusión para su correcta atención;

Recibir y tramitar las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales para proporcionar la atención correspondiente al solicitante conforme a la normatividad;

Tramitar las solicitudes de información pública recibidas y generar los requerimientos de atención respectivos a las unidades administrativas competentes para proporcionar la información solicitada;

Elaborar con la información enviada por las unidades administrativas de la Agencia, las respuestas a los solicitantes para dar cumplimiento al Derecho de Acceso a la Información Pública;

Llevar un control de las solicitudes y respuestas que se emitan a las mismas para la integración del archivo correspondiente;

Atender y orientar a los solicitantes sobre el procedimiento de acceso a la información pública, así como al acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales para proporcionar la atención correspondiente al solicitante;

Asistir a las reuniones convocadas por: Contraloría General; Subsecretaría de Gobierno; o cualquiera de las diferentes Unidades Administrativas de la Agencia, en su ámbito de competencia para dar atención a los puntos tratados en las mismas;

Dar trámite y contestación a los recursos de revisión que reciba la Oficina de Información Pública, de conformidad con el informe que al respecto le rinda la unidad administrativa generadora de la información solicitada o responsable de su custodia y resguardo;

Solicitar opiniones técnicas a aquellas unidades administrativas que estime convenientes, con el objeto de contar con los elementos necesarios para justificar adecuadamente la clasificación de la información como reservada o confidencial;

Asesorar y apoyar a las unidades administrativas que integran la Agencia, con el objeto de que se registren y publiquen los Sistemas de Datos Personales que conforme a la normatividad vigente sean procedentes y asegurar la salvaguarda de los mismos;

Fungir como Secretario Ejecutivo del Comité de Transparencia de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México conforme a lo señalado por la normatividad vigente; y

Fungir como Secretario Ejecutivo del Comité Técnico Interno de Administración de Documentos de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México.

Objetivo 2: Asegurar el cumplimiento de las obligaciones que en materia de transparencia y protección de datos personales se tengan ante el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal mediante la interacción con el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Operar el Sistema Informático INFOMEX-DF, en la Agencia para el desahogo del trámite correspondiente;

Interactuar con el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, para promover y participar en los cursos de capacitación, en materia de transparencia y protección de datos personales, para el personal de las diferentes unidades administrativas de la Agencia se mantenga actualizado en la materia;

Dar cumplimiento de los requerimientos e informes que deban rendirse ante el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal para mantener la información actualizada;

Asistir a las reuniones convocadas por el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal a fin de adoptar las medidas o acuerdos establecidos en las mismas;

Informar trimestralmente de las solicitudes de información enviadas al Comité de Control y Auditoría y a la Contraloría Interna de la Agencia; y

Elaborar el “Informe Trimestral de Solicitudes de Información” según formato enviado por el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

Puesto: Subdirección de Apoyo Técnico

Misión: Asistir a la Dirección Ejecutiva de Apoyo Técnico y Comunicación Social en el apoyo técnico que sea necesario para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos en las materias competencia de la Agencia.

Objetivo 1: Brindar el apoyo técnico que se requiera para atender de forma oportuna y eficiente los compromisos adquiridos por el Titular de la Agencia, de conformidad con las políticas establecidas por el Jefe de Gobierno.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Coordinar la logística y preparación de las cuestiones administrativas y técnicas necesarias para la celebración de reuniones convocadas por el Titular de la Agencia con la finalidad de que las mismas se lleven a cabo sin contratiempo;

Proporcionar apoyo para la operación y funcionamiento de la oficina del Titular de la Agencia con la finalidad de que la misma opere eficientemente;

Asegurar la logística de recorridos, congresos, conferencias exposiciones, foros e inauguraciones a los que acuda u organice el Titular de la Agencia para asegurar su oportuna participación;

Participar logísticamente en las entrevistas que los medios de comunicación realicen al Titular de la Agencia, en coordinación con la Subdirección de Comunicación Social con el propósito de asegurar la participación del Titular en tiempo y forma.

Puesto: Subdirección de Comunicación Social

Misión: Fortalecer y difundir la imagen corporativa de la Agencia ante la Ciudadanía y medios de comunicación.

Objetivo 1: Desarrollar las estrategias de comunicación social para mantener informada a la ciudadanía, respecto de todas las actividades, programas, planes que se desarrollan o implementarán en la Agencia a través de distintos materiales de información.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Diseñar trípticos, folletos, posters y diversos formatos que requiera la Agencia, para la difusión permanente de las acciones, programas, servicios y proyectos de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México;

Actualizar los contenidos de la página de internet de la Agencia en coordinación con la Dirección de Supervisión e Información, para brindar información vigente a la ciudadanía, sobre las acciones, programas, servicios y proyectos de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México;

Brindar la atención a medios de comunicación en la recepción y seguimiento de sus peticiones informativas, con el propósito de garantizar y facilitar el acceso a dichos requerimientos;

Concertar las entrevistas con los medios de comunicación del Titular de la Agencia para difundir los logros alcanzados de las acciones, programas, servicios y proyectos de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México;

Coordinar a los representantes de los medios de comunicación para que asistan a las giras y ruedas de prensa que realice el Titular de la Agencia, para facilitar su trabajo y que el anuncio noticioso que se da a conocer, alcance una cobertura amplia;

Asesorar a las áreas que integran la Agencia para atender entrevistas con los medios de comunicación, con el fin de ofrecer información precisa y vigente que impacten positivamente en la imagen de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México; y

Realizar y emitir los comunicados de prensa en coordinación con el área de Comunicación Social del Gobierno del Distrito Federal, previa autorización de la Dirección Ejecutiva de Apoyo Técnico y Comunicación Social, difundir las acciones, programas, servicios y proyectos de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México.

PROCEDIMIENTOS

Nombre del Procedimiento: Asesoría jurídica en todos los procesos que soportan la gestión administrativa

Objetivo General: Fortalecer el compromiso institucional con la legalidad, bajo los principios de transparencia, equidad y eficiencia en beneficio del desarrollo de la gestión administrativa a través de la asistencia y asesoría jurídica en todos los procesos que soportan la Actuación de la Agencia.

Descripción Narrativa:

Autor	No.	Actividad	Tiempo
Director(a) Jurídico(a)	1	Recibe y registra el documento o solicitud de que se trata.	10 min
	2	Turna el documento o solicitud al Subdirector (a) de Asuntos Contenciosos o al Líder Coordinador de Proyectos "A" de la Dirección Jurídica.	1 hora
Subdirector(a) Asuntos Contenciosos y/o Líder Coordinador(a) de Proyectos "A" de la Dirección Jurídica	3	Estudia el contenido del documento o solicitud de que se trata.	1 hora
	4	Requiere información a través de oficio a la unidad administrativa competente para hacer un buen análisis del documento presentado o dar contestación a la solicitud de opinión.	1 día

Unidad Administrativa	5	Proporciona la información solicitada y envía a Subdirector(a) de Asuntos Contenciosos y/o Líder Coordinador(a) de Proyectos "A" de la Dirección Jurídica	59 días
Subdirector(a) de Asuntos Contenciosos y/o Líder Coordinador(a) de Proyectos "A" de la Dirección Jurídica	6	Analiza el contenido de la información.	1 día
		¿La información proporcionada es correcta y suficiente?	
		No	
	7	Requiere información correcta o faltante a la unidad administrativa correspondiente (conecta con la actividad 5)	1 hora
		Si	
	8	Elabora un proyecto de respuesta y lo envía al Director (a) Jurídico (a) para su visto bueno.	40 min
Director(a) Jurídico(a)	9	Recibe y revisa el proyecto, para su análisis y en su caso otorgar su visto bueno	40 min
		¿Otorga el visto bueno?	
		No	
	10	Turna el proyecto al Subdirector(a) de Asuntos Contenciosos y/o al Líder Coordinador(a) de Proyectos "A" de la Dirección Jurídica, con las observaciones correspondientes. (Conecta con la actividad 6.)	10 min
		Si	
Director(a) Jurídico(a)	11	Entrega la respuesta debidamente suscrita al Subdirector(a) de Asuntos Contenciosos o al Líder Coordinador(a) de Proyectos "A" de la Dirección Jurídica para su respectivo trámite.	10 min
Subdirector(a) de Asuntos Contenciosos y/o Líder Coordinador de Proyectos "A" de la Dirección Jurídica	12	Recibe la respuesta y la entrega al área solicitante o al área que corresponda.	1 día

Fin del Procedimiento

Tiempo total de ejecución: 62 días con 4 horas y 50 minutos

Aspectos a considerar

El presente procedimiento encuentra su fundamento legal en el artículo Segundo fracciones I, II, III, del Decreto por el que se crea el Órgano Desconcentrado Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, en base al cual, se establece la obligación de la Agencia de Gestión urbana de la Ciudad de México para llevar a cabo una coordinación con las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades de la administración pública cuyas actividades incidan en la prestación de los servicios públicos y la funcionalidad de la vía pública incluyendo el usos y/o aprovechamiento del Subsuelo

En este sentido, para dar cumplimiento a la obligación antes referida, las distintas unidades administrativas que integran la Agencia de Gestión Urbana realizan diversas actividades jurídico – administrativas, las cuales, en su caso requieren de la asesoría de la Dirección Jurídica.

La Dirección Jurídica es la encargada de la revisión de documentos (contratos, convenios, actas administrativas etc.) y/o solicitudes de opinión, las cuales deberán formularse por escrito

El horario de recepción de solicitudes será de las 9:00 hrs y hasta las 18:00 hrs, no se aceptaran casos urgentes, debido que toda administración requiere de una planeación y el aceptar documentos “urgentes” promueve la falta de planeación en la institución

Las solicitudes serán atendidas conforme a su orden de ingreso dando prioridad a los asuntos turnados por el Titular de la Agencia y serán atendidas conforme al presente procedimiento, por lo que, las mismas serán resueltas conforme a los tiempos establecidos en el mismo; siendo responsabilidad del área solicitante las consecuencias de no cumplir con sus obligaciones en los tiempos establecidos en la normatividad aplicable al caso concreto y en el presente Manual

El documento a revisión, o la solicitud de opinión puede ser turnada al Subdirector de Asuntos Contenciosos o al Líder Coordinador de Proyectos de forma directa por el Director Jurídico.

El tiempo que se estableció para dar respuesta es enunciativo más no limitativo, debido a que si se requiere información de áreas ajenas a la Dirección Jurídica, la respuesta dependerá de lo que dichas áreas tarden en enviar la información solicitada, asimismo la respuesta dependerá de la complejidad de la solicitud

Autorizó

Lic. Raúl Ochoa Pérez
Director Jurídico de la Agencia de Gestión
Urbana de la Ciudad de México

Nombre del Procedimiento: Elaboración de Materiales para la difusión de las acciones de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México

Objetivo General: Difundir en espacios propios del Gobierno de la Ciudad de México -audiómetro, espacios en el Sistema de Transporte Colectivo, Parabús, Bajo puentes, etc.- las acciones, programas, servicios y proyectos de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, a través de la producción de diversos materiales impresos.

Descripción narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Director (a) Ejecutivo (a) de Apoyo Técnico y Comunicación Social	1	Instruye al Subdirector (a) de Comunicación Social la elaboración de materiales de difusión e información.	1 hora

Subdirector (a) de Comunicación Social	2	Realiza propuesta o propuestas de diseños que integren los elementos para que el mensaje que se quiera hacer llegar a la población, sea claro. Se recopila, analiza y sistematiza información sobre el tema y con ello se elaboran propuestas creativas e innovadoras, procurando tener un grado óptimo originalidad.	10 días
	3	Acude a la oficina del Director (a) Ejecutivo (a) de Apoyo Técnico y Comunicación Social y entrega las propuestas para la revisión, y en su caso, aprobación o modificación de las propuestas diseñadas.	30 minutos
Director (a) Ejecutivo (a) de Apoyo Técnico y Comunicación Social	4	Recibe y revisa que las propuestas cumplan con los requerimientos solicitados.	2 días
		¿Aprueba la propuesta? No	
Director (a) Ejecutivo (a) de Apoyo Técnico y Comunicación Social	5	Realiza observaciones para llevar cambios o correcciones correspondientes al diseño propuesto.	2 días
Subdirector (a) de Comunicación Social	6	Acude a la oficina del Director (a) Ejecutivo (a) de Apoyo Técnico y Comunicación Social para recibir los cambios solicitados por la Director (a) Ejecutivo (a) de Apoyo Técnico y Comunicación Social.	1 hora
	7	Realiza los cambios requeridos y acude a la oficina del Director (a) Ejecutivo (a) de Apoyo Técnico y Comunicación Social para entregar el trabajo final. (Conecta a la Actividad 3) Si	2 días
Director (a) Ejecutiva (o) de Apoyo Técnico y Comunicación Social	8	Da visto bueno a la propuesta y entrega al Subdirector (a) de Comunicación Social.	1 día
Subdirector (a) de Comunicación Social	9	Acude a la oficina del Director (a) Ejecutivo (a) de Apoyo Técnico y Comunicación Social para recibir la propuesta aprobada.	1 hora
	10	Realiza el oficio correspondiente para solicitar al Director (a) de Imagen Institucional de la Coordinación General de Comunicación Social del Gobierno del Distrito Federal, la autorización de identidad gráfica, que se ocupará en el material de difusión e información.	1 hora
	11	Acude a la oficina Director (a) de Imagen Institucional de la Coordinación General de Comunicación Social del Gobierno del Distrito Federal y entrega el oficio correspondiente, anexando archivo impreso y digital de la propuesta final, en disco compacto.	1 hora
Director (a) de Imagen Institucional de la Coordinación General de Comunicación Social	12	Recibe la propuesta para revisar y verificar que se ajusta a los lineamientos establecidos en el Manual de Identidad Gráfica.	1 hora
		¿Se aprueba la propuesta?	

		No	
Director (a) de Imagen Institucional de la Coordinación General de Comunicación Social	13	Realiza observaciones y turna al Subdirector (a) de Comunicación Social de la Agencia para llevar a cabo los cambios solicitados.	10 días
Subdirector (a) de Comunicación Social	14	Recibe y realiza las modificaciones solicitadas.	2 días
	15	Acude a la oficina del director (a) Dirección de Imagen Institucional para entregar la propuesta final. (Conecta con la actividad 9)	1 hora
Director (a) de Imagen Institucional de la Coordinación General de Comunicación Social	16	Si Entrega al Subdirector (a) de Comunicación Social el oficio de autorización de la imagen gráfica	7 días
Subdirector (a) de Comunicación Social	17	Elabora oficio correspondiente para solicitar al Director (a) de Imagen Institucional de la Coordinación General de Comunicación Social, espacios propios del Gobierno del Distrito Federal, con el propósito de hacer la difusión de los materiales.	1 hora
Director (a) de Imagen Institucional de la Coordinación General de Comunicación Social	18	Recibe y revisa los espacios disponibles. Informa al Subdirector (a) de Comunicación Social, de los espacios otorgados.	2 días
Subdirector (a) de Comunicación Social	19	Recibe respuesta por parte del Director (a) de Imagen Institucional de la Coordinación General de Comunicación Social a través de un correo electrónico de los espacios disponibles para la colocación y difusión de los materiales.	2 días
	20	Envía los diseños autorizados al Director (a) Ejecutivo (a) de Apoyo Técnico y Comunicación Social, así como a los titulares de las Direcciones Generales, según sea el caso, para la producción del material.	1 día

Fin del Procedimiento

Tiempo total de ejecución: 41 días, 6 horas, 30 minutos

Aspectos a considerar:

El presente procedimiento encuentra su fundamento legal en el artículo Segundo, fracción I,II,III,IV del decreto por el que se crea el Órgano Desconcentrado, Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, en donde se establece la obligación de este Órgano Desconcentrado de captar, dar atención y seguimiento a los reportes de los habitantes de la Ciudad de México, relacionados con los servicios urbanos, obras públicas y daños a la infraestructura urbana , así como proporcionar información sobre la movilidad de la Ciudad de México.

La Subdirección de Comunicación Social de la Agencia, de acuerdo al Numeral IX.3.4. del Manual Administrativo en su parte de organización de este Órgano Desconcentrado, tendrá dentro de sus atribuciones fortalecer y difundir la imagen corporativa de la Agencia ante los ciudadanos y medios de comunicación, por lo que le corresponde desarrollar las estrategias de comunicación social para mantener informada a la ciudadanía, respecto de todas las actividades, programas, planes que desarrollen o implementen las Direcciones Generales que integran la Agencia.

Los contenidos de comunicación que realiza la Subdirección de Comunicación Social de la Agencia, deberán realizarse conforme lo dispuesto en las Normas Generales de Comunicación Social para la Administración Pública del Distrito Federal, asimismo las Normas Tercera y Décima Quinta señalan que, corresponde a cada Dependencia, Órgano Desconcentrado, Unidad Administrativa y Entidad de la Administración Pública del Distrito Federal, elaborar su Programa de Comunicación Social y remitirlo a la Dirección General de Comunicación Social dentro del primer trimestre de cada ejercicio fiscal, así como informar mensualmente a dicha Dirección General, sobre las acciones y actividades llevadas a cabo en el marco del Programa respectivo. Para dar cumplimiento a la obligación establecida en el numeral 2 anterior, las distintas Unidades Administrativas que integran la Agencia enviarán la solicitud de elaboración de materiales de difusión e información que requieran, para divulgar y publicar sus acciones, a través de Dirección Ejecutiva de Apoyo Técnico y Comunicación Social.

La petición de elaboración de materiales de difusión e información, se deberán realizar con 41 días, 6 horas, 30 minutos de anticipación a la fecha que se requiera el material ya que deberá contar con la aprobación respectiva de la Dirección General de Comunicación Social para su producción.

Para llevar a cabo la planeación, diseño, desarrollo y elaboración de materiales de difusión e información, se requiere por parte de las Direcciones Generales que integran la Agencia, entreguen información sobre el tema, la cual tendrá que ser precisa, clara y sustantiva, por escrito y de manera electrónica

Cada campaña de difusión requiere de una estrategia particular por la diversidad y amplia población que tiene la Ciudad de México; lo cual dependerá a que público se quiere hacer llegar el mensaje

En los casos de formas y documentos valorados que requieren de la aplicación de medidas de seguridad en su elaboración y resguardo, además de la autorización respectiva, deberán ajustarse a los lineamientos expedidos en la materia, asimismo todo documento que contenga el imago tipo del Gobierno del Distrito Federal deberá solicitar autorización de Identidad Gráfica a la Dirección General de Comunicación Social.

La Subdirección de Comunicación Social garantizará el óptimo uso del Manual de Identidad Gráfica por parte de las Direcciones Generales, en materiales de difusión e información.

El tiempo que se estableció es enunciativo más no limitativo, debido a que se requieren autorizaciones de otras áreas ajenas a la AGU.

Tiempo aproximado de ejecución del procedimiento: 41 días, 6 horas, 30 minutos

Autorizó

Lic. María Elsa Zarza Peña
Directora Ejecutiva de Apoyo Técnico y Comunicación Social

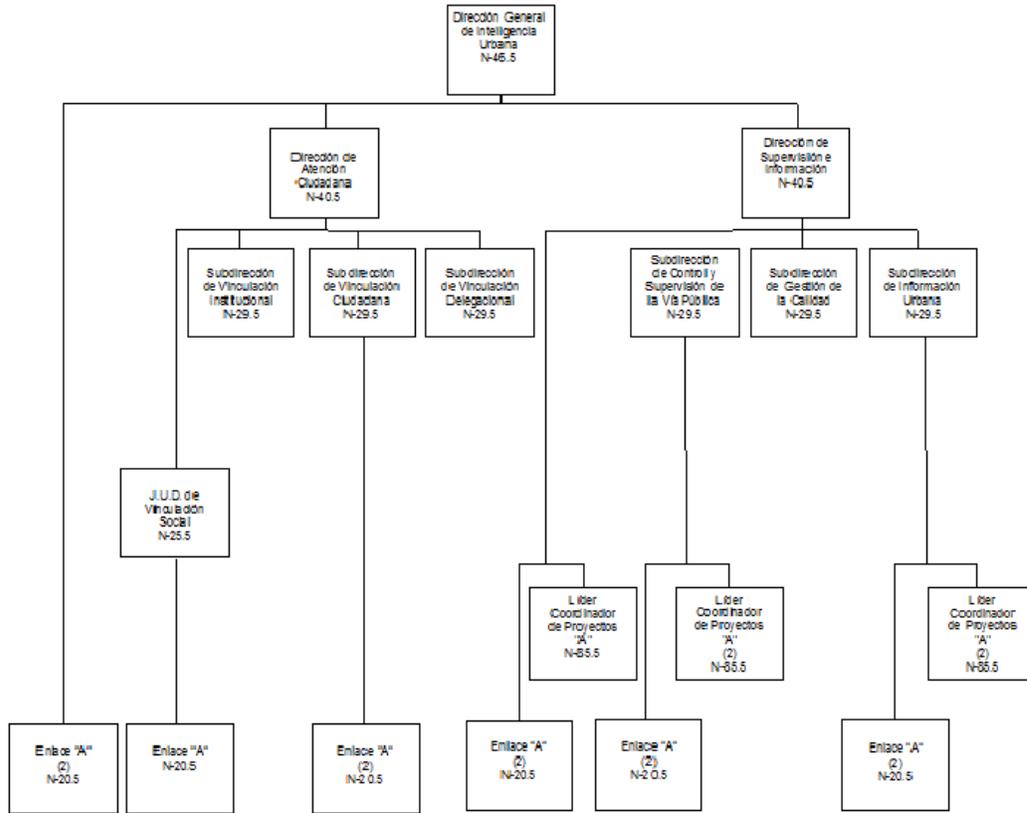
VALIDACIÓN DEL CONTENIDO

VALIDÓ

Lic. Fernando José Aboitiz Saro
Titular de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México

DIRECCIÓN GENERAL DE INTELIGENCIA URBANA.

ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



MISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LOS PUESTOS

Puesto: Dirección General de Inteligencia Urbana

Misión: Empezar una reforma integral del modelo de Atención Ciudadana en materia de servicios públicos urbanos, enfocada a la modernización, el rediseño de los procesos normado por sistemas de procesos de calidad y con apoyo de innovación tecnológica y geográfica; que genere datos, proyecciones y tendencias en tiempo real que actúe como centro de decisiones oportunas para otorgar servicios de calidad a los habitantes de la Ciudad y quienes la transiten.

Objetivo 1: Instrumentar, organizar e implementar el sistema de comunicación y datos únicos, de los diferentes aspectos en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública a través de herramientas tecnológicas de innovación y análisis de inteligencia.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Proponer, organizar, instrumentar y actualizar en un sistema único de datos, acciones materia de problemas urbanos, especialmente de los servicios públicos, que permitan atender con sensibilidad las necesidades de la ciudadanía, tomando decisiones y estrategias, utilizando innovadoras herramientas tecnológicas en manejo de información, para la solución oportuna;

Promover entre las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, que tienen actividades cuyo objeto tenga impacto en los servicios públicos urbanos y/o funcionalidad de la vía pública, la integración de un canal de comunicación con los habitantes de la Ciudad de México y quienes la transiten, con la finalidad de homologar la atención a sus solicitudes, inquietudes y la calidad de la atención al servicio;

Integrar los datos y análisis de información en materia de servicios públicos urbanos y movilidad urbana, a través de la plataformas tecnológicas de Administración de Relaciones con el Ciudadano (CRM) y del Módulo de Visualización Analítica de Alto Desempeño instaladas para la toma de decisiones estratégicas en estos rubros; y

Coordinar y supervisar con Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales el cumplimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, la integración y generación de informes en materia de servicios públicos y obra en la vía pública para eficientar la atención y la calidad de los servicios.

Objetivo 2: Instrumentar e integrar la información que administre de manera inteligente las acciones encaminadas a la movilidad, programación de obra en la vía pública, seguridad vial y la gestión de recursos; actualizados de manera permanente y homologando criterios para la toma de decisiones de la Agencia y el cumplimiento de las actividades descritas en los programas de gobierno y plan estratégico a través de sistemas de información geográfica.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Implementar soluciones tecnológicas que cuenten con patrones de procesos, de coordinación, ejecución y vigilancia en la vía pública, privilegiando al peatón, a la bicicleta y a la seguridad vial, para otorgar soluciones de colaboración eficaz;

Establecer los mecanismos adecuados, para la detección, atención y seguimiento a los problemas generados por obras en la vía pública que afecten la prestación de los servicios públicos urbanos y la movilidad de la ciudad;

Proponer e Instrumentar la integración de unos sistemas de información geográfica que administre de manera inteligente las acciones encaminadas a eficientar la movilidad, la programación de obra, la seguridad vial y la gestión de recursos básicos, como parte del modelo de Atención Ciudadana; y

Generar los reportes necesarios, de datos estadísticos, analíticos, preventivos y de coordinación, con el seguimiento, ejecución y cierre, en materia de obras en la vía pública, servicios urbanos y movilidad urbana para la toma de decisiones de la Agencia y el cumplimiento de las actividades descritas en los programas de gobierno y plan estratégico.

Objetivo 3: Establecer estándares de calidad permanentes en la atención y prestación de los servicios públicos urbanos, la ejecución de obra en la vía pública y en la generación de información veraz y oportuna mediante normas de calidad gestión ISO.

Funciones vinculadas al objetivo 3:

Implementar un sistema de gestión de la calidad, con inclusión de técnicas de análisis inteligente y aprovechamiento de los recursos de la innovación y colaboración participativa, de los actores que conforman la operación, el seguimiento y la atención a las solicitudes para una clara rendición de cuentas y transparencia;

Implementar la generación de indicadores de calidad, para realizar el análisis y medición de resultados en la atención y seguimiento de los servicios públicos urbanos solicitados.

Vigilar el apego correcto a los lineamientos establecidos en los sistemas ISO implementados para la eficiente atención operativa de las obras en la vía pública y los servicios públicos urbanos; y

Proponer programas de excelencia y calidad, cursos de mejora continua, capacitación permanente, tendientes a incrementar la productividad en la atención de servicios públicos urbanos, con el propósito de mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

Puesto: Enlace “A”

Misión: Brindar la atención y apoyo en las cuestiones de carácter administrativo y de auditorías para el buen funcionamiento de la Dirección General de Inteligencia Urbana.

Objetivo: Dar atención y apoyo para el trámite de asuntos administrativos a través de las actividades de enlace entre la Dirección General de Inteligencia Urbana y las áreas administrativas que dependen de ésta.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Apoyar en la elaboración de documentos y programas operativos presupuestales, que impliquen actos de administración conforme a la normatividad vigente y lineamientos que fije la Dirección General de Inteligencia Urbana para la toma de decisiones de misma;

Compilar la información que el Director General de Inteligencia Urbana requiera para cumplir en los tiempos adecuados con los asuntos que le son conferidos y auditoria;

Auxiliar en las acciones técnico-operativas para el cumplimiento de los objetivos de las áreas que integran la Dirección General de Inteligencia Urbana;

Apoyar en la integración de los informes generados por las áreas que integran la Dirección General para la toma de decisiones de la misma;

Colaborar con las distintas áreas que integran la Dirección General en la elaboración de los reportes de control que les permitan llevar a cabo sus funciones con estricto apego a la normatividad vigente; y

Las demás funciones que de manera directa le sean asignadas por el Director General, inherentes al puesto y a la normatividad aplicable.

Puesto: Enlace “A”

Misión: Recibir, controlar, atender y dar seguimiento hasta su conclusión de las diversas quejas y solicitudes que son turnadas y recibidas en la Dirección General de Inteligencia Urbana.

Objetivo 1: Registrar, atender y dar seguimiento hasta su conclusión a las quejas y solicitudes de la ciudadanía que son recibidas y turnadas, mediante su registro en el sistema único de atención ciudadana.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Coordinar la audiencia de los ciudadanos que acudan a la Dirección General de Inteligencia Urbana en sus planteamientos de servicios o quejas, así como llevar el registro y base de datos de las mismas en el Programa 072 de Atención Ciudadana para su atención y seguimiento;

Mantener actualizados los registros y archivos de la correspondencia de la Dirección General de Inteligencia Urbana para la toma de decisiones de la misma; y

Las demás funciones que de manera directa le sean asignadas por el Director General, inherentes al puesto y a la normatividad aplicable.

Puesto: Dirección de Atención Ciudadana.

Misión: Crear un Modelo de Atención Ciudadana único para la gestión urbana de la Ciudad de México, eficiente y eficaz, oportuno y confiable, normado por sistemas de procesos calidad y con apoyo de innovación tecnológica y geográfica; que genere datos, proyecciones y tendencias en tiempo real que actúe como centro de decisiones oportunas para otorgar servicios de calidad a los habitantes de la Ciudad de México y quienes la transiten.

Objetivo 1: Establecer los mecanismos adecuados, para la detección, atención y seguimiento a los problemas generados en la prestación de los servicios públicos urbanos y la movilidad de la Ciudad de México a través del modelo de Atención Ciudadana.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Determinar las directrices para efectuar los análisis, encuestas y consultas en los diferentes medios de captación que permitan conocer las necesidades, beneficios y demandas ciudadanas, identificando los servicios y actividades que corresponden a las respectivas Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, así como los cambios y mejoras que éstos requieran para hacerlos más claros y accesibles a los ciudadanos;

Integrar el Programa 072 de Atención Ciudadana como el canal único de comunicación entre la ciudadanía y el gobierno en materia de servicios públicos urbanos y reportes de obras en la vía pública con el propósito de que sean orientadas y atendidas; y

Asegurar que las solicitudes ciudadanas sean atendidas de manera permanente por los diferentes canales de captación, considerando los avances tecnológicos con los que la ciudadanía se comunica, manteniendo la vanguardia para atenderse de manera eficiente.

Objetivo 2: Incrementar la productividad en la atención de servicios públicos urbanos, buscando mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y el cumplimiento de los ejes de acción del Programa de Gobierno, a través de proponer programas de excelencia y calidad permanente, escuchando a la ciudadanía y gestionando servicios eficientes.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Diseñar la estrategia de calidad en la atención al público y supervisar la aplicación de las medidas de mejora y calidad en los procedimientos para la atención de las solicitudes de los servicios públicos urbanos, proponiendo los cambios y adecuaciones para la satisfacción ciudadana en lo relativo los medios de captación y canales de comunicación de manera permanente;

Ingresar al sistema de gestión ISO el programa de atención a las solicitudes ciudadanas para incrementar la productividad y la calidad de vida de la ciudadanía; y

Mantener de manera permanente la visión de los avances de la tecnología para proponer los cambios, adecuaciones, mejoras, que se requieran para asegurar que los servicios prestados mejoren la calidad de vida de los ciudadanos.

Objetivo 3: Implementar las directrices, integración y mecanismos de coordinación, colaboración y atención permanente, con las instituciones, Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, en materia de servicios públicos urbanos, mediante la instalación de un canal único de atención ciudadana en la Ciudad de México.

Funciones vinculadas al objetivo 3:

Establecer y mantener comunicación con las instituciones, Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, encargados de resolver los servicios públicos urbanos requeridos por el ciudadano para eficientar la calidad en el servicio y su pronta atención; y

Presentar al Director General de Inteligencia Urbana las mejoras, avances y calidad de la prestación del Programa 072 de Atención Ciudadana que se presta a la ciudadanía, para alimentar la base de datos para la toma de decisiones.

Objetivo 4: Coordinar soluciones de comunicación de atención única en materia de servicios públicos urbanos por medio del Programa 072 de Atención Ciudadana.

Funciones vinculadas al objetivo 4:

Coordinar la gestión de la solicitud del ciudadano por cualquier medio de captación, con eficiencia y eficacia, respecto a la gestión de los servicios públicos urbanos, su seguimiento, conclusión y encuesta de calidad de manera permanente para integrar el servicio Programa 072 de Atención Ciudadana como el canal único de comunicación;

Dirigir que el estado que guarda la información, sea proporcionada al ciudadano, así como la temporalidad de su atención, improcedencia o reprogramación, para integrar el Programa 072 de Atención Ciudadana como el canal único de comunicación; y

Evaluar los reportes de tiempo de atención, tiempo de servicio, calidad de los servicios, eficiencia del servicio, eficacia en la operación, transparencia y legalidad para asegurar que la prestación del servicio y la atención del mismo se cumpla con lo establecido en los sistemas de gestión de calidad ISO.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social

Misión: Desarrollar los canales de comunicación abierta con las personas o grupos de ciudadanos para recibir las solicitudes en materia de servicios públicos urbanos con el fin de que se brinde una atención eficiente y oportuna a los habitantes de la ciudad.

Objetivo 1: Atender a las personas o grupo de ciudadanos que solicite de manera directa la atención en materia de servicios públicos urbanos, en giras, eventos, comités vecinales, comités de presupuesto participativo delegacional o afines por medio de una atención puntual y seguimiento oportuno.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Coordinar y asegurar que exista excelente trato a las personas y grupos ciudadanos en las áreas de atención al público y durante las giras y eventos con el propósito de recibir las solicitudes en materia de servicios urbanos;

Asesorar cuando por la complejidad del asunto lo requiera, a personas o grupos ciudadanos para formalizar en términos adecuados y precisos la petición que plantean a la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México;

Establecer el seguimiento a las peticiones de los ciudadanos que las entregaron en las áreas de atención ciudadana, giras y eventos y que requieren aclarar sus peticiones, para que sean citados y atendidos por el Director de Atención Ciudadana o el Titular de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México;

Analizar las respuestas que envían las dependencias correspondientes de las peticiones enviadas y en caso necesario, citar al ciudadano para brindar un seguimiento oportuno; y

Establecer controles de verificación para que las solicitudes sean ingresadas al Programa 072 de Atención Ciudadana y canalizadas de acuerdo al tipo de peticiones y asignadas al área correspondiente.

Objetivo 2: Mantener vigente el sistema de atención ciudadana por medio de una identificación de las necesidades de capacitación y actualización del manejo del Programa 072 de Atención Ciudadana de los usuarios para el manejo del mismo.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Realizar la detección de necesidades de capacitación para integrar y proponer los programas anuales de capacitación de Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, respecto al Programa 072 de Atención Ciudadana; y

Actualizar los manuales de operación y capacitación para la operación eficiente del Programa 072 de Atención Ciudadana.

Puesto: Enlace “A”

Misión: Brindar apoyo en la recepción, control, atención y seguimiento hasta su conclusión de las demandas ciudadanas, a través de los manuales y lineamientos para los usuarios del Programa 072 de Atención Ciudadana para alcanzar la eficiencia y eficacia del mismo.

Objetivo 1: Proporcionar capacitación a los usuarios del sistema de atención ciudadana a través del desarrollo y comunicación de los procedimientos, manuales y lineamientos necesarios para la capacitación y actualización del sistema de atención ciudadana, su vigencia y aplicación continua.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Actualizar y programar los cursos de capacitación del Programa 072 de Atención Ciudadana, para las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas y/o Morales para alcanzar la eficiencia y eficacia del mismo;

Facilitar la organización y otorgar los cursos de capacitación que sean necesarios para el buen funcionamiento de la plataforma informática de Administración de Relaciones con el Ciudadano (CRM) del Programa 072 de Atención Ciudadana;

Apoyar en la integración de los informes generados en la Unidad Departamental de Vinculación Social; y

Colaborar en la elaboración de los reportes de control que permitan llevar a cabo las funciones de la Unidad Departamental de Vinculación Social, con estricto apego a la normatividad vigente.

Objetivo 2: Generar los procesos para la atención directa de personas o grupos de ciudadanos durante giras y/o eventos de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, a través del seguimiento a las peticiones del ciudadano.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Apoyar en la logística de atención a grupos de personas durante giras y eventos para recibir las solicitudes o peticiones en materia de servicios urbanos públicos o en obras en la vía pública, que afecten la funcionalidad o movilidad en la vía pública;

Dar seguimiento a las peticiones de los ciudadanos para asegurar que se encuentren registradas en el sistema y que el seguimiento de las mismas se de en tiempo y forma;

Otorgar los folios y seguimiento al grupo de ciudadanos o personas que entregaron su petición de manera presencial para su atención;

Auxiliar en las acciones técnico-operativas para el cumplimiento de los objetivos de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social; y

Las demás funciones que de manera directiva y en apego a la normativa aplicable, le sean asignadas por el Jefe de Unidad Departamental de Vinculación Social para el logro de los objetivos del área.

Puesto: Subdirección de Vinculación Institucional

Misión: Garantizar la comunicación y coordinación entre las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, para crear un canal único a través de innovadores sistemas tecnológicos de comunicación que permitan tener en tiempo real y permanente la solución y respuesta para la atención a la ciudadanía en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública.

Objetivo 1: Desarrollar la estrategia para organizar, homologar y coordinar a las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, por medio del Programa 072 de Atención Ciudadana como el canal único de comunicación con la ciudadanía.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Elaborar los informes de gestión, de cooperación y colaboración de manera mensual, trimestral o cada que se requiera para el cumplimiento del Modelo Integral de Atención Ciudadana;

Realizar mesas de trabajo periódicas con las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, con la finalidad de revisar avances, seguimientos e indicadores de atención;

Asistir a todas las reuniones convocadas por las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, en relación a la operación, mantenimiento y funcionamiento de la plataforma informática de Administración de Relaciones con el Ciudadano (CRM) que administra la demanda de solicitudes de información en materia de servicios públicos urbanos para integrar el Programa 072 de Atención Ciudadana como el canal único de comunicación entre la ciudadanía y el gobierno; y

Realizar los reportes e informes de atención, seguimiento y avance de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, en materia de atención ciudadana de manera semanal para la toma de decisiones de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México.

Objetivo 2: Integrar a las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, al Programa 072 de Atención Ciudadana, de manera permanente, como herramienta de eficiencia y eficacia de la atención de los servicios públicos urbanos, que permitan medir estándares de control y seguimiento, mismos que deberán ser aplicados y gestionados a las personas Físicas o Morales y entidades federales que conforme a sus actividades y objetos realicen actividades que impacten en los servicios públicos urbanos y la funcionalidad de la vía pública, a través de la plataforma informática de Administración de Relaciones con el Ciudadano (CRM).

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Establecer los vínculos de las instituciones que conforman la Administración Pública de la Ciudad de México, para que cumplan con los principios de atención ciudadana, agilidad, calidez, calidad, eficacia, eficiencia, equidad, inmediatez, precisión, simplicidad y transparencia que marca la normatividad de Atención Ciudadana en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública;

Dar seguimiento a las demandas generadas en materia de servicios públicos urbanos con las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas físicas Morales, para mantener los estándares de eficiencia y eficacia, así como la atención oportuna a los mismos; y

Participar en la planeación y programación de los cursos de capacitación y adiestramiento del personal técnico y operativo de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, que intervienen directamente en el Programa 072 de Atención Ciudadana en materia de servicios públicos urbanos para su integración al mismo.

Puesto: Subdirección de vinculación ciudadana.

Misión: Coordinar el Programa 072 de Atención Ciudadana como un canal de comunicación único para la atención ciudadana en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, mediante diversas vías de comunicación para asegurar que las solicitudes sean escuchadas, supervisadas, canalizadas y atendidas en los tiempos reales, con seguimientos puntuales y encuestas de calidad en beneficio de la ciudadanía.

Objetivo 1: Programar todas las solicitudes de los habitantes de la Ciudad de México y quienes circulan en ella, de los servicios públicos urbanos, captadas a través de diversas vías de comunicación, para que le sea proporcionada un servicio de calidad, pronto y oportuno a su petición y/o solicitud de manera permanente y en un horario de 24 horas, a través de la plataforma informática de Administración de Relaciones con el Ciudadano (CRM) del Programa 072 de Atención Ciudadana.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Recibir, analizar, turnar y dar seguimiento a las solicitudes, promociones, sugerencias y quejas ciudadanas, ingresadas a través del Programa 072 de Atención Ciudadana, turnándolas a las autoridades correspondientes para su atención;

Coordinar y asegurar que exista excelente trato a las personas y grupos ciudadanos en las áreas de atención al público para que le sea proporcionado un servicio de calidad, pronto y oportuno a su petición; y

Recabar la información necesaria para que la solicitud ciudadana sea lo más precisa posible, otorgando un número de solicitud para su control y seguimiento.

Objetivo 2: Asegurar que la resolución de la petición y/o incidencia se realizó en tiempo y forma, con calidad y calidez, mediante la aplicación de la encuesta de calidad en el servicio otorgado.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Informar a los solicitantes el estado que guarda la solicitud o quejas presentadas, avances o término de la misma, concluyendo con una encuesta de calidad del servicio prestado para la toma de decisiones correspondiente;

Establecer mecanismos para la elaboración de informes basados en los indicadores que reportan los diferentes canales de ingreso y comunicación con el ciudadano para su seguimiento puntual; y

Coordinar las acciones de enlace con el ciudadano en caso de que no se encuentre la afectación que señala o se requiera precisión de los datos de la solicitud para su atención.

Objetivo 3: Llevar un control de las demandas ingresadas, los estándares de calidad de la respuesta, los modelos de lenguaje, los tiempos de atención al ingresar y al finalizar y el seguimiento de las tendencias y proyecciones que se generen por los diferentes medios de ingreso de las solicitudes de atención ciudadana en materia de servicios públicos urbanos por medio de la instrumentación de los procedimientos necesarios.

Funciones vinculadas al objetivo 3:

Asegurar la aplicación de los lineamientos institucionales bajo los cuales deberá brindarse la atención personal y ofrecer una respuesta oportuna y eficaz para la atención de la ciudadanía en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública;

Establecer el seguimiento de la correspondencia que reciba y/o emane de una solicitud o queja para la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, registrándola en el sistema de control de peticiones, sugerencias o quejas para su atención;

Establecer los procedimientos de trabajo operativo de la oficina de atención ciudadana en sus diferentes canales de comunicación y recepción de solicitudes medios electrónicos (foros, chats, redes sociales, comunidad digital, correos

electrónicos y portal Web); vía telefónica (072, aplicativo AGUMóvil); atención presencial (en módulo y por escritos, donde el interesado podrá presentar los mismos en el Área de Atención Ciudadana, devolviéndosele o destruyéndolos, una vez capturados los datos de la incidencia); medios de comunicación (prensa, radio y televisión); para asegurar su ingreso, registro y canalización adecuada; y

Evaluar los lineamientos para mejorar la recepción y los flujos de trabajo en la Atención Ciudadana, por los diferentes canales de comunicación establecidos del Programa 072 de Atención Ciudadana y los flujos de asignaciones a las diferentes dependencias u órganos político-administrativos.

Puesto: Enlace “A”

Misión: Recibir, canalizar, dar seguimiento y concluir las solicitudes ingresadas al Programa 072 de Atención Ciudadana por medios electrónicos, en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, que afecten la funcionalidad de la vía pública y su entorno, con el fin de satisfacer las expectativas de la ciudadanía bajo una política de atención integral y eficiente.

Objetivo 1: Apoyar en la recepción de solicitudes en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, las 24 horas del día, mediante el uso de medios electrónicos (foros, chats, redes sociales, comunidad digital y portal web), como un canal ágil y eficiente de comunicación bajo una política de atención integral, aplicando valores de disposición y transparencia con el ciudadano.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Orientar e informar por cualquier medio electrónico de foros, chats y redes sociales con eficiencia y oportunidad al ciudadano respecto a la gestión de los servicios públicos urbanos que presta la Agencia;

Asegurar la correcta recepción, canalización y seguimiento, hasta su conclusión de las solicitudes de servicios que se reciban en forma electrónica o redes sociales;

Establecer y mantener comunicación con las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, encargados de resolver los servicios públicos urbanos requeridos por el ciudadano en forma electrónica o redes sociales para la atención de solicitudes en materia de servicios públicos urbanos y en obras en la vía pública;

Dar seguimiento a las solicitudes que se reciban en forma electrónica por medios electrónicos (foros, chats, redes sociales, comunidad digital y portal Web), con las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, para tener en tiempo y forma las respuestas de atención;

Proporcionar al interesado la información referente al estado que guarda la solicitud de servicio emitidas por las áreas competentes, cuando por la naturaleza de los requerimientos formulados así proceda de forma electrónica de foros, chats y redes sociales para dar seguimiento a las solicitudes ingresadas al Programa 072 de Atención Ciudadana; y

Las demás funciones que de manera directa y en apego a la normatividad aplicable le sean asignadas por el Subdirector de Vinculación Ciudadana.

Puesto: Enlace “A”

Misión: Dar seguimiento, desde la recepción hasta la conclusión, a las solicitudes ingresadas al Programa 072 de Atención Ciudadana por los canales de comunicación, medios de comunicación y medios electrónicos; en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, que afecten la funcionalidad de la vía pública y su entorno, con el fin de satisfacer las expectativas de la ciudadanía bajo una política de atención integral y eficiente.

Objetivo 1: Apoyar en la recepción de solicitudes, en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, que ingresen para su atención a través de los canales, medios de comunicación y medios electrónicos las 24 horas del día,

mediante el uso de medios electrónicos (foros, chats, redes sociales, comunidad digital y portal web), como un canal ágil y eficiente de comunicación bajo una política de atención integral, aplicando valores de disposición y transparencia con el ciudadano.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Orientar e informar por los canales de comunicación Vía telefónica (072, aplicativo AGUMóvil), atención presencial (por escritos, donde el interesado podrá presentar los mismos en el Área de Atención Ciudadana, devolviéndosele o destruyéndolos, una vez capturados los datos de la incidencia); medios de comunicación (prensa, radio y televisión) y medios electrónicos vía correo electrónico, con eficiencia y oportunidad al ciudadano respecto a la gestión de los servicios públicos urbanos que presta la Agencia para la recepción de sus solicitudes correspondientes;

Asegurar la correcta recepción, canalización y seguimiento, hasta su conclusión de las solicitudes de servicios que se reciban por los canales de comunicación telefónica, vía telefónica, medios de comunicación y medios electrónicos para su atención;

Establecer y mantener comunicación con las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, encargadas de resolver los servicios públicos urbanos requeridos por el ciudadano, por los canales de comunicación telefónica, escritos, medios de comunicación de prensa para su atención correspondiente;

Dar seguimiento a las solicitudes que se reciban por los canales de comunicación, vía telefónica, medios de comunicación y medios electrónicos con las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, para tener en tiempo y forma las respuestas de atención;

Proporcionar al interesado la información referente al estado que guarda la solicitud de servicio emitidas por las áreas competentes, cuando por la naturaleza de los requerimientos formulados así proceda por los canales de comunicación, vía telefónica, atención presencial, medios de comunicación y medios electrónicos para su seguimiento y conclusión; y

Proporcionar al interesado la información referente al estado que guarda la solicitud de servicio emitidas por las áreas competentes, cuando por la naturaleza de los requerimientos formulados así proceda por los canales de comunicación, vía telefónica, atención presencial, medios de comunicación y medios electrónicos para su seguimiento y conclusión.

Puesto: Subdirección de Vinculación Delegacional

Misión: Garantizar la comunicación y coordinación entre Órganos Político-Administrativos y Personas Físicas o Morales, para crear un canal único, a través de innovadores sistemas tecnológicos de comunicación, que permita tener en tiempo real y permanente la solución y respuesta para la atención a la ciudadanía en materia de servicios públicos y urbanos y obras en la vía pública.

Objetivo 1: Instrumentar la estrategia para organizar, homologar y coordinar a Órganos Político-Administrativos y Personas Físicas o Morales, en un solo centro de atención ciudadana, de manera permanente, en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública a través del Programa 072 de Atención Ciudadana como el canal único de comunicación con la ciudadanía.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Elaborar los informes de gestión, de cooperación y colaboración de manera mensual, trimestral o cada que se requiera para el cumplimiento del Modelo Integral de Atención Ciudadana;

Realizar mesas de trabajo periódicas con los Órganos Político-Administrativos y Personas Físicas o Morales, con la finalidad de revisar avances, seguimientos e indicadores de atención;

Asistir a todas las reuniones convocadas por los órganos político-administrativos de la Administración Pública de la Ciudad de México, en relación a la operación, mantenimiento y funcionamiento de la plataforma informática de Administración de Relaciones con el Ciudadano (CRM) que administra la demanda en materia de servicios públicos urbanos para integrar el Programa 072 de Atención Ciudadana como el canal único de comunicación entre la ciudadanía y el gobierno; y

Realizar los reportes e informes de atención, seguimiento y avance a los órganos político-administrativos de la Administración Pública de la Ciudad de México de manera semanal para la toma de decisiones de la Agencia.

Objetivo 2: Integrar a los órganos Político-Administrativos de la Administración Pública de la Ciudad de México al Programa 072 de Atención Ciudadana, de manera permanente, mediante la utilización de la plataforma informática de Administración de Relaciones con el Ciudadano (CRM) como herramienta de eficiencia y eficacia de la atención de los servicios públicos urbanos, que permitan medir estándares de control y seguimiento.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Colaborar con los órganos político-administrativos de la Administración Pública de la Ciudad de México para que cumplan con los principios de atención ciudadana de agilidad, calidez, calidad, eficacia, eficiencia, equidad, inmediatez, precisión, simplicidad y transparencia que marca la normatividad de Atención Ciudadana en materia de servicios públicos urbanos;

Dar seguimiento a las demandas generadas en materia de servicios públicos urbanos para su atención; y

Participar en la planeación y programación de los cursos de capacitación y adiestramiento del personal técnico y operativo de los órganos político-administrativos de la Administración Pública de la Ciudad de México, que intervienen directamente con el Programa 072 de Atención Ciudadana en materia de servicios públicos urbanos para su integración al mismo.

Puesto: Dirección de Supervisión e Información

Misión: Integrar, estandarizar y controlar las formas de contacto con la ciudadanía para atender las solicitudes en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, estableciendo estándares de calidad y seguimiento automatizado; incorporando elementos de interoperabilidad, innovación, rendición de cuenta y transparencia.

Objetivo 1: Desarrollar mecanismos de control y supervisar la funcionalidad de la vía pública con sistemas de movilidad inteligentes, monitoreo mediante cámara de seguridad en tiempo real y de manera permanente para asegurar la pronta, eficiente y eficaz atención a la demanda ciudadana y la correcta ejecución de la obra en la vía pública, privilegiando al peatón, a la bicicleta y a la seguridad vial.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Implementar una solución tecnológica que cuente con patrones necesarios de vigilancia en la vía pública, privilegiando al peatón, a la bicicleta y a la seguridad vial, para otorgar soluciones de colaboración eficaz con las instancias que participarán en el proceso de supervisión y control;

Administrar, integrar, modificar, mejorar y crecer la operación del sistema de asignación de control y supervisión de la vía pública, el comportamiento del tránsito, los patrones de movilidad y el desarrollo de desvíos y seguridad de las obras en la vía pública para asegurar la pronta, eficiente y eficaz atención a la demanda ciudadana y la correcta ejecución de la obra en vía pública;

Desarrollar un sistema inteligente de alarmas para detectar cambios en la infraestructura de la vía pública;

Controlar la comparación de imágenes digitalizadas que emita las alarmas necesarias que serán vinculadas a la plataforma informática de Administración de Relaciones con el Ciudadano (CRM) del Programa 072 de Atención Ciudadana para convertirse en una solicitud de supervisión; y

Expedir los reportes necesarios del sistema materia de servicios públicos urbanos, obras de la vía pública y movilidad urbana para la toma de decisiones correspondiente.

Objetivo 2: Elaborar el modelo de toma de decisiones estratégicas y de planeación de la información de los servicios públicos urbanos; a través de plataformas tecnológicas innovadoras y sistemas de información geográfica, de manera permanente y en tiempo real, esto sobre los datos generados de demandas de atención ciudadana y la funcionalidad de las obras en la vía pública.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Instrumentar la estrategia de integración y centralización de datos, análisis de la información generada en materia de servicios públicos urbanos, obras en la vía pública y movilidad urbana, a través de plataformas tecnológicas Icloud, tales como Módulo de Visualización Analítica de Alto Desempeño, con integración de desarrollos para Open Data, predictivas, tenencias y escalamientos, para la toma de decisiones estratégicas en tiempo real;

Desarrollar la integración de capas de información en el Sistema de Información Geográfica, que administre de manera inteligente las acciones encaminadas a la programación de obra en la vía pública, seguridad vial, atención de servicios públicos urbanos y demás afectaciones que interrumpan la movilidad vial o la gestión de recursos eficientes sobre la vía pública para la toma de decisiones correspondiente; y

Generar la base de datos del geo-posicionamiento de las afectaciones viales, incidencias de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, para generar aplicaciones de movilidad que permitan al ciudadano tener información oportuna y en tiempo real para dar un eficiente servicio de asesoría vial para transporte público o privado.

Objetivo 3: Diseñar e implementar esquemas de medición permanente de eficiencia y eficacia, tiempos de atención, calidad en la atención y ejecución del servicio mediante Sistemas de Gestión de la Calidad ISO para la atención de los servicios públicos urbanos y obras en la vía pública.

Funciones vinculadas al objetivo 3:

Implementar y dirigir las acciones del Sistema de Gestión de la Calidad en cada uno de los procesos de la atención de la demanda en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, mediante esquemas ISO en calidad y tecnología para la medición permanente de eficiencia y eficacia, tiempo de atención, calidad en la atención y ejecución del servicio; y

Asesorar a las Unidades Administrativas, en el diseño e implantación del Sistema de Gestión de Calidad ISO para un canal único de atención e ingreso de información, asesoría y atención al ciudadano para otorgar un servicio eficiente.

Objetivo 4: Instrumentar y administrar la página web de la Agencia, a través de una plataforma 2.0 o superior, así como toda la implementación tecnológica que se requiera, manteniendo vigente la información y de manera permanente, para ser el canal de comunicación e imagen que permitirá a la ciudadanía saber los logros y resultados.

Funciones vinculadas al objetivo 4:

Instrumentar y administrar la página web de la Agencia, a través de una plataforma 2.0 o superior, así como toda la implementación tecnológica que se requiera, manteniendo vigente la información y de manera permanente, para ser el canal de comunicación e imagen que permitirá a la ciudadanía saber los logros y resultados;

Apoyar en la revisión de los estudios de factibilidad técnica y administrativa para la adquisición de equipos, incluyendo también los servicios técnicos que se requieren para el desarrollo, operación y mantenimiento de los equipos de cómputo;

Aplicar nuevas herramientas con maquetación, funcionalidad y programación basadas en tecnologías y aplicaciones a la vanguardia para darle mayor vistosidad, rapidez y comprensión al usuario final, crear los boletines electrónicos para la difusión de las metas de la Agencia, utilizando los diferentes recursos, dar mantenimiento de la página web y cumplimiento a la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y a la política operación y rendimiento de las aplicaciones informáticas desarrolladas. Auxiliar en las acciones técnico-operativas para el cumplimiento de los objetivos de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.

Puesto: Líder Coordinador de Proyectos “A”

Misión: Analizar, elaborar y diseñar, aplicaciones y herramientas enfocadas en las diferentes necesidades requeridas por cada proyecto, apegados a nuevas tecnologías, tendencias de diseño web y de innovación en canales de comunicación para obtener eficiencia al transmitir los resultados para otorgar servicios de calidad a los habitantes de la ciudad.

Objetivo 1: Aplicar nuevas herramientas para darle mayor vistosidad, rapidez y comprensión al usuario final en ambientes web las 24 horas de manera permanente, a través de la aplicación de nuevas herramientas con maquetación, funcionalidad y programación basadas en tecnologías y aplicaciones a la vanguardia.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Desarrollar los proyectos informáticos, a efecto de dar atención a los requerimientos de los usuarios de Internet, correo electrónico y servicio de redes de las unidades administrativas adscritas a la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México;

Implementar, en coordinación con el área de soporte técnico, el mantenimiento de software y hardware, utilizado dentro del área para el correcto funcionamiento de los sistemas;

Dar atención de solicitudes hechas por el Comité de Informática del Gobierno de la Ciudad de México para dar respuesta a lo requerido por éste;

Realizar pruebas de operación y rendimiento de las aplicaciones informáticas desarrolladas para asegurar la eficacia de las mismas; y

Buscar nuevas herramientas orientadas a tecnologías de información para estar a la vanguardia.

Objetivo 2: Crear programas, boletines electrónicos, canales de redes sociales y medios tecnológicos para la difusión de las metas de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, mediante la utilización de los diferentes recursos web de manera permanente y eficaz.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Proporcionar apoyo técnico para el desarrollo de aplicaciones bajo el ambiente web, para la actualización de boletines informativos, directorios, infografías y artículos dentro de la página web para su difusión, por parte de la Agencia;

Proponer acciones de rediseño del sitio web y hacer la programación interactiva, aplicando el uso de herramientas bajo tecnología web para el logro de los objetivos establecidos;

Apoyar al mantenimiento de la página web de la Agencia para el logro de los objetivos establecidos; y

Apoyar al cumplimiento a la documentación necesaria para el Sistema de Gestión de Calidad y a la política de calidad.

Puesto: Enlace “A”

Misión: Asegurar el correcto funcionamiento de los bienes informáticos haciendo uso de los procedimientos establecidos, con la finalidad de brindar un servicio eficiente que permita a los funcionarios de la Agencia realizar sus actividades y cumplir sus metas.

Objetivo 1: Mantener la eficiencia de la operación permanentemente mediante la generación de las medidas necesarias para el buen funcionamiento de las redes internas, los bienes informáticos e infraestructura tecnológica.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Proporcionar soporte técnico y mantenimiento de manera eficiente a todos los bienes Informáticos de la Agencia, para asegurar el buen funcionamiento y la operación de los equipos;

Mantener una administración del inventario de bienes informáticos de acuerdo a su ubicación física, así como por unidades administrativas de la Agencia, para asegurar la eficiencia de la operación; y

Llevar un control de la infraestructura de bienes informáticos con que cuenta la Agencia a fin de mantener actualizada la infraestructura de cómputo y evitar la obsolescencia.

Objetivo 2: Mantener la eficiencia de la operación permanentemente por medio de proporcionar mantenimiento a las aplicaciones existentes de sistemas informáticos.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Auxiliar en la elaboración del plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes Informáticos para mantener la eficiencia de la operación;

Dar seguimiento a los avances en materia tecnológica de software y hardware para su implementación uso y/o adecuación en los sistemas de la Agencia;

Mantener actualizado el inventario de Insumos de bienes informáticos, así como el Software utilizado en toda la Agencia;

Llevar una correcta administración de las licencias de software y su distribución, de acuerdo con su disponibilidad; y

Las demás funciones que de manera directa y en apego a la normatividad aplicable, le sean asignadas por el Director de Supervisión e Información.

Puesto: Enlace "A"

Misión: Asegurar el cumplimiento de la normatividad en materia de transparencia en el portal web y el acceso a la información pública; para brindar una atención de manera eficiente, eficaz y transparente a la población interesada durante la consulta de la página de la Agencia.

Objetivo 1: Proporcionar a los funcionarios y la ciudadanía un servicio permanente, continuo confiable y eficiente que cubra sus expectativas de operación y necesidades por medio de dar mantenimiento a la página web de la Agencia.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Aplicar nuevas herramientas con diseño, funcionalidad y programación basadas en tecnologías y aplicaciones web a la vanguardia para darle mayor vistosidad, rapidez y comprensión al usuario final a la página web de la Agencia;

Publicar los boletines electrónicos para la difusión de las metas de la Agencia, utilizando los diferentes recursos web;

Apoyar al mantenimiento de la página web de la Agencia para asegurar el cumplimiento de la normatividad en materia de transparencia en el portal web y el acceso a la información pública;

Realizar pruebas de operación y rendimiento de las aplicaciones informáticas desarrolladas para asegurar la eficacia de los mismos;

Apoyar al cumplimiento a la documentación necesaria para el Sistema de Gestión de Calidad ISO y a la política de calidad;

Buscar nuevas herramientas orientadas a tecnologías de información para estar a la vanguardia en su mantenimiento e innovación; y

Las demás funciones que de manera directiva y en apego a la normatividad aplicable, le sean asignadas por el Director de Supervisión e Información.

Puesto: Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública

Misión: Monitorear y administrar de forma eficiente y eficaz el sistema para agilizar la gestión de la demanda a través de la correcta asignación al área operativa que la atiende, mediante una evaluación previa de la solicitud que permita una solución expedita y ahorro de recursos para otorgar servicios de calidad a los habitantes de la ciudad y quienes la transiten.

Objetivo 1: Dirigir los trabajos de supervisión de las incidencias y solicitudes, generadas a través del Programa 072 de Atención Ciudadana, en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, a través de turnos de 24 horas.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Coordinar trabajos de supervisión de incidencias en materia servicios públicos urbanos y obras en la vía pública que afecten la funcionalidad de la vía pública para agilizar la gestión de la demanda;

Instrumentar acciones para evaluar y dictaminar la solicitud de la problemática que presenten, así como el seguimiento de la atención del área correspondiente;

Auxiliar en las acciones técnico-operativas para el cumplimiento de los objetivos de las áreas que integran la Dirección General;

Aprobar informes derivados de reportes diarios, semanales, quincenales y mensuales de la supervisión de incidencias, desvíos de obra en la vía pública, demandas ciudadanas e inventarios de equipamiento y mobiliario urbano, para canalizarlos a las áreas operativas las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, así como a organismos privados para su atención.

Objetivo 2: Diseñar e instrumentar los esquemas de coordinación y comunicación con las áreas operativas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, así como a organismos privados, para asegurar la atención de las incidencias y solicitudes en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública que emanen del Programa 072 de Atención Ciudadana de manera permanente, a través de turnos de 24 horas.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Supervisar la atención oportuna de la problemática detectada en la vía pública con las áreas operativas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, con el propósito de que las arterias viales funcionen adecuadamente;

Coordinar la elaboración de programas para el registro de elementos que integran la infraestructura y equipamiento urbano de la red vial primaria, con la finalidad de conocer el estado físico y mantener el padrón actualizado;

Implementar programa para el registro de elementos que integran la infraestructura y equipamiento urbano de la vía pública, con la finalidad de conocer el estado físico y mantener el padrón actualizado; y

Coordinar los trabajos de la supervisión en materia de obra en la vía pública y presentación de los permisos correspondientes para asegurar el cumplimiento de las normas de construcción y procedimientos adecuados de los acabados.

Puesto: Líder Coordinador de Proyectos “A”

Misión: Organizar los esquemas de supervisión, evaluación y dictaminación de las solicitudes ciudadanas en materia de servicios urbanos generadas de las demandas emanadas del Programa 072 de Atención Ciudadana y coordinar su cumplimiento con las áreas operativas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, con la finalidad de eficientar la calidad del servicio prestado.

Objetivo 1: Coordinar los trabajos de la supervisión en materia de servicios públicos urbanos que afecten la funcionalidad y movilidad de la vía pública las 24 horas del día, a través de esquemas de supervisión, evaluación y dictaminación de las solicitudes ciudadanas generadas de las demandas emanadas del Programa 072 de Atención Ciudadana.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Realizar los trabajos de supervisión de incidencias en la vía pública en materia de servicios públicos urbanos a través de recorridos diarios durante las 24 horas del día y efectuar el seguimiento para su atención; y

Generar y proporcionar diaria, quincenal y mensualmente un informe a las áreas operativas sobre la situación del estado que presenta la vialidad en materia de servicios públicos urbanos que afecten la funcionalidad y movilidad de la vía pública para la toma de decisiones.

Objetivo 2: Instrumentar los esquemas de coordinación y comunicación con las áreas operativas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, así como con organismos privados, para asegurar la correcta asignación de las incidencias y solicitudes en la vía pública, en materia de servicios públicos urbanos que emanen del servicio Programa 072 de Atención Ciudadana de manera permanente, a través de turnos de 24 horas.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Evaluar demandas ciudadanas captadas a través del Programa 072 de Atención Ciudadana, con la finalidad de identificarlas adecuadamente, para enviarlas a las áreas operativas, con el propósito de que sean atendidas y constatar el cumplimiento de las mismas por medio de la supervisión, así como atender las diversas eventualidades que alteren la funcionalidad de la infraestructura vial instalada;

Llevar a cargo un registro permanente de la cantidad del mobiliario urbano que conforma la infraestructura vial, estado físico, requerimientos de mantenimiento preventivo o correctivo y su ubicación exacta, por medio de recorridos en las vialidades correspondientes, con la finalidad de contar con información cuantitativa y cualitativa sobre todos los elementos que se encuentran instalados en las arterias principales, turnándolo a las áreas operativas para su atención; y

Realizar recorridos para evaluar los desvíos de mantenimiento nocturno que se llevan a cabo en la red vial primaria, a través de la revisión directa con el propósito de corroborar que estos estén instalados adecuadamente y que no generen riesgo o problema alguno tanto a los trabajadores como a los automovilistas.

Puesto: Líder Coordinador de Proyectos “A”

Misión: Organizar los esquemas de supervisión, evaluación y dictaminación de las obras en la vía pública, generadas de las notificaciones del Programa 072 de Atención Ciudadana y coordinación con las áreas operativas para su atención, con la finalidad de eficientar la calidad de los trabajos y desvíos.

Objetivo 1: Coordinar los trabajos de la supervisión en materia de obra en la vía pública que afecten la funcionalidad y movilidad de la vía pública las 24 horas del día, a través de esquemas de supervisión, evaluación y dictaminación de las solicitudes ciudadanas generadas de las demandas emanadas del Programa 072 de Atención Ciudadana.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Establecer comunicación inmediata con las áreas operativas con la finalidad de promover las acciones de atención de aquellas situaciones que representen riesgo para la ciudadanía o que generen algún conflicto vial; y

Generar y proporcionar diaria, quincenal y mensualmente un informe a las áreas operativas sobre la situación del estado que presentan las vialidades en materia de obras en la vía pública, que afecten la funcionalidad y movilidad en la vía pública para la toma de decisiones correspondiente.

Objetivo 2: Organizar e instrumentar los esquemas de coordinación y comunicación con las áreas operativas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, así como a organismos privados; para asegurar la correcta asignación de las incidencias y solicitudes en la red vial, en materia de obras en la vía pública que emanen del Programa 072 de Atención Ciudadana mediante turnos de 24 horas.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Detectar la problemática que presenta la red vial en materia de instalaciones, competencia del Sistema de Aguas de la Ciudad de México (SACMEX), Comisión Federal de Electricidad (CFE), Semáforos de México (SEMEX), Empresas de Telefonía, Gas Natural y Sistema de Transporte Colectivo, Servicio de Transportes Eléctricos e informarles de la situación que prevalece con el propósito de que sean atendidos, verificando su atención a través de un seguimiento permanente;

Participar y asistir a reuniones de trabajo con áreas operativas de las dependencias, órganos desconcentrados, Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, así como con organismos públicos y/o privados con el propósito de intervenir, coordinar, ejecutar y dar seguimiento a requerimientos relacionados con la conservación y mantenimiento de la infraestructura vial e imagen urbana; y

Realizar recorridos para evaluar los desvíos de obras en la vía pública nocturnos que se llevan a cabo en la red vial a través de la revisión directa con el propósito de corroborar que estos estén instalados adecuadamente y que no generen riesgo o problema alguno tanto a los trabajadores como a los automovilistas.

Puesto: Enlace “A”

Misión: Operar el sistema de supervisión de las incidencias de los servicios públicos urbanos de manera eficiente y eficaz que permita agilizar la atención de la demanda a través de la correcta asignación al área operativa que la atienda, mediante una evaluación previa de la solicitud que permita una solución expedita y ahorro de recursos para otorgar servicios de calidad a los habitantes de la Ciudad de México y quienes la transiten.

Objetivo 1: Llevar a cabo los trabajos de supervisión de las incidencias y solicitudes, generadas a través del Programa 072 de Atención Ciudadana, en la red vial, en materia de servicios públicos urbanos de manera permanente, mediante turnos de 24 horas.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Revisar e integrar la información generada en campo, derivada de las actividades de supervisión y revisión de incidencias en la red vial primaria para su atención;

Organizar y comprobar el seguimiento de la elaboración de los informes “Diarios de Incidencias” y “Panorama de las vialidades”, así como su ingreso a la plataforma informática de Administración de Relaciones con el Ciudadano (CRM) del Programa 072 de Atención Ciudadana para la atención de las áreas operativas correspondientes;

Realizar informe diario del “Estado Vialidades” de incidencias detectadas y atendidas en la red vial por tipo de afectación en la plataforma informática de Administración de Relaciones con el Ciudadano del servicio (CRM) del Programa 072 de Atención Ciudadana para la toma de decisiones;

Registrar el avance mensual de incidencias detectadas, atendidas y pendientes de atender para la toma de decisiones correspondiente;

Organizar el mantenimiento y suministro de combustible de los vehículos asignados al área para llevar a cabo los trabajos de supervisión de incidencias y solicitudes generadas a través del Programa 072 de Atención Ciudadana;

Apoyar en la organización y ejecución de actividades especiales (eventos públicos especiales) requeridos para los esquemas de coordinación y comunicación con las áreas operativas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales para la correcta asignación de las incidencias y solicitudes en materia de servicios urbano;

Organizar programas de trabajo para la detección y seguimiento de la problemática que presenta la infraestructura instalada en la Red Vial, servicios públicos urbanos, entre otras;

Organizar y dar seguimiento a las actividades operativas y/o emergentes, así como acciones especiales en la red vial para la correcta asignación de incidencias y solicitudes en materia de servicios urbanos;

Organizar la evaluación y seguimiento de demandas ciudadanas para la toma de decisiones;

Calificar y dar seguimiento a las demandas ciudadanas en la red vial con el propósito de darles la atención correspondiente; y

Calificar desvíos para protección de acciones de mantenimiento nocturno para asegurar que se realizan en tiempo y forma.

Puesto: Enlace “A”

Misión: Operar el sistema de supervisión de las afectaciones por obras en la vía pública de manera eficiente y eficaz que permita agilizar la atención de las demandas ciudadanas, a través de la correcta asignación al área operativa que las atienda, mediante una evaluación previa de las solicitudes que permita una solución expedita y ahorro de recursos para otorgar servicios de calidad a los habitantes de la ciudad y quienes la transiten.

Objetivo 1: Llevar a cabo los trabajos de supervisión de las incidencias y solicitudes, generada a través del Programa 072 de Atención Ciudadana, en la red vial, en materia de afectaciones de obra en la vía pública de manera permanente, a través de turnos de 24 horas.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Revisar e integrar la información generada en campo, derivada de las actividades de supervisión y afectaciones en la red vial para su gestión;

Organizar y comprobar el seguimiento de la elaboración de los informes “Diarios de Afectaciones” y “Panorama de las vialidades”, así como su ingreso a la plataforma informática de Administración de Relaciones con el Ciudadano del servicio (CRM) del Programa 072 de Atención Ciudadana para la correcta asignación de las áreas operativas correspondientes;

Realizar informe diario del “Estado Vialidades” de incidencias detectadas y atendidas en la red vial por tipo de afectación en la plataforma informática de Administración de Relaciones con el Ciudadano (CRM) del Programa 072 de Atención Ciudadana para la toma de decisiones correspondiente;

Registrar el avance mensual de incidencias detectadas, atendidas y pendientes de atender para la toma de decisiones correspondiente;

Organizar el mantenimiento y suministro de combustible de los vehículos asignados al área para realizar los trabajos de supervisión de las incidencias y solicitudes generadas a través del Programa 072 de Atención Ciudadana en la red vial, en materia de afectaciones por obra en la vía pública;

Apoyar en la organización y ejecución de actividades especiales (eventos públicos especiales) requeridos para los esquemas de coordinación y comunicación con las áreas operativas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales para la correcta asignación de las incidencias y solicitudes en materia de afectaciones por obra en la vía pública;

Organizar programas de trabajo para la detección y seguimiento de la problemática que presenta la infraestructura instalada en la Red Vial, en materia de obras en la vía pública;

Organizar y dar seguimiento a las actividades operativas y/o emergentes, así como acciones especiales en la red vial para atención de las afectaciones por obras en vía pública;

Organizar la evaluación y seguimiento de demandas por afectaciones ciudadanas para la toma de decisiones;

Calificar y dar seguimiento a las demandas ciudadanas en la red vial con el propósito de darles la atención correspondiente; y

Calificar desvíos para protección de obras en la vía pública nocturna para asegurar que se realizan en tiempo y forma.

Puesto: Subdirección de Gestión de la Calidad

Misión: Impulsar la transformación de la atención a las solicitudes ciudadanas a través de los procesos alineados y normados de calidad de los servicios en ISO, otorgados mediante las tecnologías de la información que contribuyan al logro de los objetivos de la Agencia para el beneficio de los ciudadanos.

Objetivo 1: Mejorar la atención de los servicios públicos urbanos y obras en la vía pública a través de implementar eficientemente los programas de simplificación y modernización administrativa así como los procedimientos de eficiencia y eficacia de la Agencia.

Funciones vinculadas con el objetivo 1:

Coordinar los programas de simplificación administrativa, modernización y mejoramiento a los procedimientos para optimizar la atención a los ciudadanos que demandan la atención de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, que incidan en su funcionalidad;

Diseñar los mecanismos para el establecimiento de indicadores de gestión con el propósito de la evaluación real de la gestión de los servicios públicos urbanos y obras en la vía pública que incidan en su funcionalidad;

Dar seguimiento al sistema de evaluación de la gestión pública para el análisis y ejecución de mejoras en la gestión pública;

Coordinar con las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, la formulación, planeación y ejecución de programas en el ámbito de simplificación y modernización administrativa con el propósito de facilitar la ejecución de los servicios públicos urbanos y obras en la vía pública que incidan en su funcionalidad;

Supervisar la elaboración e integración de los manuales del Programa 072 de Atención Ciudadana para el cumplimiento de los criterios establecidos de presentación del servicio; y

Coordinar la implementación de sistemas de calidad apegados a los requisitos dictados por normas nacionales o internacionales con el propósito de establecer medidas continuas de mejora en los procesos internos y externos de la Agencia.

Puesto: Subdirección de Información Urbana

Misión: Crear una metodología de planeación y monitoreo constante, consistente en la utilización de sistemas de gestión de análisis inteligentes, de pronósticos del comportamiento urbano, de esquemas de video-vigilancia y patrones de reconocimiento para cubrir las necesidades de la ciudadanía y su movilidad.

Objetivo 1: Establecer los parámetros para evaluar la calidad de atención a las demandas ciudadanas mediante la metodología de planeación y monitoreo constante.

Funciones vinculadas al objetivo 1

Administrar, dirigir y operar la plataforma informática de Administración de Relaciones con el Ciudadano (CRM) del Programa 072 de Atención Ciudadana y del Módulo de Visualización Analítica de Alto Desempeño, asegurando su integridad y funcionalidad, así como aplicar los cambios y actualizaciones que se requiera para su correcto funcionamiento;

Crear los informes de los análisis, parámetros y estándares de control y seguimiento de la demanda ciudadana en cada una de sus fases de ingreso, seguimiento, tiempos de atención, encuestas de calidad, atención de la llamada telefónica, patrón de movilidad vial, peatonal y transporte, integración de datos de obra en la vía pública y mantenimiento de manera permanente y en tiempo real que se requieran para la toma de decisiones; y

Dirigir las acciones para actualizar los manuales de procedimientos, procesos y capacitación de las actualizaciones, cambios o movimientos que se generen del sistema, su arquitectura y funcionalidad.

Objetivo 2: Detectar cambios en la infraestructura vial mediante la integración de un patrón de alarmas al sistema de red de video vigilancia de la Ciudad de México.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Operar en centro de monitoreo, vigilancia y control, así como detonar las alertas necesarias en caso de emergencia para su atención;

Administrar la información que será publicada en los ambientes web, las redes sociales, los chats interactivos y demás medios electrónicos, con la finalidad de preservar un solo esquema de comunicación y la integridad de la información que se genera; e

Instalar un sistema por medio de imágenes digitalizadas, que emitan alarmas a través del muro de video instalado en el Centro de Inteligencia Urbana las 24 horas del día de manera permanente y coordinando con la supervisión para la revisión de cambios y alarmas detectadas.

Objetivo 3: Crear, integrar y actualizar la información geográfica que se genere de las obras en la vía pública que afecten su funcionalidad, el libre tránsito vial o peatonal y todos los elementos involucrados fijos o móviles para proporcionar información en tiempo real a las instancias involucradas en la toma de decisiones de planeación y programación a través de la metodología de planeación y monitoreo constante.

Funciones vinculadas al objetivo 3:

Instrumentar los canales de comunicación tecnológica para el mantenimiento y actualización de los sistemas geográficos y su publicación en páginas web para la toma de decisiones correspondiente; E

Instrumentar y mantener la integridad y seguridad de los datos y los análisis de información que se generen, en materia de servicios públicos urbanos y obras de la vía pública que afecten su funcionalidad para la toma de decisiones correspondiente.

Puesto: Líder Coordinador de Proyectos “A”

Misión: Implantar y aplicar mejoras en los sistemas de procesamiento de datos, en sistemas Icloud, así como generar las medidas necesarias para el buen funcionamiento de las redes internas y externas, para la operación del Programa 072 de Atención Ciudadana que permita otorgar servicios de calidad a los habitantes de la ciudad y quienes la transiten.

Objetivo 1: Analizar, diseñar y elaborar sistemas de procesamiento de datos a través de sistemas Icloud y Open Data (Administración de Relaciones con el Ciudadano y Módulo de Visualización Analítica de Alto Desempeño), así como generar medidas para el buen funcionamiento de las redes internas y externas para la operación del Programa 072 de Atención Ciudadana a través de dar mantenimiento a las aplicaciones de minería de datos y bases de datos.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Investigar, analizar y diseñar los sistemas de información Icloud, detectando las necesidades de los usuarios de las diversas áreas que colaboran con la Agencia para su atención;

Analizar, diseñar e implementar nuevas aplicaciones o modificaciones a los sistemas de información y redes existentes para su óptimo funcionamiento;

Proponer los planteamientos de simplificación y automatización de procesos y la realización de acciones de coordinación con las áreas operativas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, en materia de información urbana para promover el uso y aprovechamiento adecuado de los sistemas y/o aplicaciones; y

Revisar, administrar tiempos, supervisar y dar seguimiento de todos los contratos de asesoría especializada en las diversas aplicaciones y herramientas instaladas en la Agencia para la operación del Programa 072 de Atención Ciudadana.

Objetivo 2: Definir planes y programas mediante para brindar un servicio permanente y adecuado a los usuarios de la Agencia mediante el análisis y desarrollo de sistemas de información, los procesos de control de la información almacenada en la red y garantizar la funcionalidad del servidor y terminales.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Diseñar y mantener en óptimas condiciones el sistema integral de información de la Agencia, así como de la información que se encuentra almacenada en Icloud para la toma de decisiones;

Asesorar a los usuarios acerca de los objetivos, usos, alcances e implicaciones de la función del procesamiento de la información, así como de los programas dentro del Icloud para brindarles un servicio adecuado;

Coordinar la asesoría y soporte técnico relacionados con el Programa 072 de Atención Ciudadana en sistemas y/o aplicaciones a las áreas operativas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, con la finalidad de explotarlos al máximo; y

Supervisar la revisión periódica del desempeño de los sistemas en operación y bases de datos con que cuenta la Agencia, para realizar las adecuaciones conducentes.

Puesto: Líder Coordinador de Proyectos “A”

Misión: Diseñar, implantar y aplicar mejoras en los sistemas de procesamiento de datos, en sistemas de información geográfica, así como generar las medidas necesarias para el buen funcionamiento de la funcionalidad y movilidad de la vía pública, eficientando la operación del Programa 072 de Atención Ciudadana para otorgar servicios de calidad a los habitantes de la ciudad y quienes la transiten.

Objetivo 1: Analizar y elaborar Sistemas de Información Geográfica que se lleven a cabo en la Agencia, así como dar mantenimiento a las aplicaciones geográficas y cartográficas ya existentes para su buen funcionamiento mediante el diseño, implantación y aplicación de mejoras en los sistemas de procesamiento de datos.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Generar y actualizar capas de información geográfica con las que cuenta las áreas operativas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales para eficientar la operación del Programa 072 de Atención Ciudadana;

Generar y actualizar capas de información geográfica con las que cuenta las áreas operativas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales para eficientar la operación del Programa 072 de Atención Ciudadana; e

Identificar las plataformas y tecnologías para el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de automatización.

Objetivo 2: Diseñar y definir planes y programas mediante el análisis y desarrollo de innovación en sistemas de información geográfica, que contribuyan a agilizar los procesos en los que la Agencia contribuye permanentemente.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Investigar, analizar y diseñar los sistemas de información, para detectar las necesidades de los usuarios de las diversas unidades administrativas de la Agencia;

Analizar, diseñar e implementar nuevas aplicaciones o modificaciones a los sistemas de información y de cómputo existentes para agilizar los procesos en los que la Agencia contribuye permanentemente;

Mantener la seguridad de los datos almacenados en las diferentes bases de datos, así como su integridad dentro del servidor; y registrar el avance mensual de incidencias detectadas, atendidas y pendientes de atender para la toma de decisiones correspondiente; y

Definir las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes y contratación de servicios de sistemas y/o aplicaciones necesarios para el logro de los objetivos de la Agencia.

Definir las especificaciones técnicas para la adquisición de bienes y contratación de servicios de sistemas y/o aplicaciones necesarios para el logro de los objetivos de la Agencia

Puesto: Enlace “A”

Misión: Operar los sistemas de procesamiento de datos, en sistemas Icloud, así como generar las medidas necesarias para el buen funcionamiento de la minería de datos, la correcta integración de información y análisis, eficientando la toma de decisiones de la Agencia.

Objetivo 1: Desarrollar proyectos que darán servicios al Programa 072 de Atención Ciudadana de manera permanente mediante la implementación de sistemas cuya generación se basa en tecnología Icloud y minería de datos.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Instalar sistemas desarrollados en Icloud como el Administración de Relaciones con el Ciudadano y el Módulo de Visualización Analítica de Alto Desempeño y verificar su correcto funcionamiento en las terminales destinadas para su operación;

Atender las solicitudes de desarrollo de sistemas utilizando tecnologías y/o herramientas que promuevan el uso eficiente de recursos informáticos, así como el desarrollo en plataformas que estén a la vanguardia tecnológica para eficientar la toma de decisiones de la agencia;

Diseñar y mantener en óptimas condiciones el sistema integral de información de la Agencia, así como de la información que se encuentra almacenada en Icloud como el Administración de Relaciones con el Ciudadano y el Módulo de Visualización Analítica de Alto Desempeño para la toma de decisiones;

Realizar el licenciamiento de sistemas y/o aplicaciones no desarrolladas al interior de la Agencia para mantener la operación;

Documentar y desarrollar manuales tanto de operación como de usuario de las aplicaciones o sistemas desarrollados para eficientar la toma de decisiones de la Agencia;

Programar aplicaciones a la medida del Programa 072 de Atención Ciudadana, para el manejo de incidencias, sugerencias, quejas y peticiones;

Documentar y desarrollar manuales tanto de operación como de usuario de la plataforma informática de Administración de Relaciones con el Ciudadano del servicio (CRM), cambios y arquitectura para la implementación de la misma; y

Realizar pruebas de operación y rendimiento de los cambios y actualizaciones realizadas al Programa 072 de Atención Ciudadana para mantener la operación.

Puesto: Enlace “A”

Misión: Operar los sistemas de información geográfica, así como generar las medidas necesarias para el buen funcionamiento del control de monitoreo para la correcta integración de información y análisis, eficientando la toma de decisiones de la Agencia.

Objetivo 1: Analizar, actualizar y documentar el sistema de información geográfica, para la operación, gestión y control de las actividades que se llevaran a cabo en la Agencia mediante la generación de las medidas necesarias, así como dar mantenimiento a las aplicaciones ya existentes para su buen funcionamiento permanente mediante el soporte y actualización de las mismas.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Brindar apoyo en todo lo relacionado con cartografía temática e impresión de planos a gran escala para las diferentes áreas de la Agencia;

Realizar la teledetección para georeferenciar y ubicar con precisión mediante fotografías aéreas los aspectos territoriales que más interesa a la Agencia, como son la ubicación de la obras en la vía pública y su funcionalidad y el sustento cartográfico para dar seguimiento a las demandas ciudadanas;

Documentar y desarrollar manuales tanto de operación como de usuario de las aplicaciones o sistemas desarrollados para la operación, gestión y control de las actividades que se llevarán a cabo en la Agencia;

Identificar las plataformas y tecnologías para el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de automatización;

Dar mantenimiento, soporte y actualización a sistemas y/o aplicaciones existentes para su buen funcionamiento;

Generar e implementar los planes de contingencia relacionados con el funcionamiento de sistemas y/o aplicaciones con que cuenta la Agencia para el buen funcionamiento del control del monitoreo para la correcta integración de información y análisis para la toma de decisiones; y

Dar cumplimiento a la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y a la política de calidad.

PROCEDIMIENTOS

Nombre del Procedimiento: Recepción de incidencias de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública a través del Programa 072 de Atención Ciudadana de la Ciudad de México.

Objetivo General: Realizar un registro correcto y completo, en la plataforma informática CRM, de las incidencias de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública que reporta el ciudadano mediante un sondeo que permita obtener la información necesaria, completa y correcta, para su canalización y gestión con las áreas encargadas de darles la atención y el seguimiento correspondiente.

Descripción narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Ciudadano	1	Realiza solicitud o petición a través de los diferentes canales de comunicación.	1 minuto
Enlace "A" de la Subdirección de Vinculación Ciudadana o Subdirector de Vinculación Ciudadana (Operador)	2	Recibe del ciudadano solicitud o petición, a través de los diferentes canales de comunicación.	1 minuto
	3	Ingresa plataforma informática CRM para registro de la solicitud o petición.	1 minuto
	4	Verifica que la solicitud o petición corresponda a servicios públicos urbanos y de funcionalidad de la vía pública. ¿Corresponde? No	2 minutos
	5	Proporciona, con un trato amable y cordial, información al ciudadano referente a la atención de su solicitud, en caso de contar con ella. (Conecta con el fin del procedimiento). Si	2 minutos.
	6	Solicita al ciudadano un punto de contacto (nombre, número telefónico, dirección de correo electrónico o cuenta de twetter).	5 minutos
	7	Procede a revisar si el ciudadano ya está registrado en la plataforma informática CRM, mediante. ¿Ciudadano registrado en sistema? No	5 minutos
	8	Registra al Ciudadano en la plataforma informática CRM. (Conecta con la Actividad 7). SI	5 horas
	9	Genera la incidencia correspondiente, dando "clic" sobre el nombre del ciudadano que está registrado en la plataforma informática CRM.	4 horas
	10	Solicita al ciudadano, de manera cordial y amable, datos de dónde se encuentra ubicada su solicitud, como es el caso de vialidad, calle, colonia, delegación y/o entre calles, de no contar con la información completa realiza sondeo inmerso para orientarlo.	3 minutos
	11	Documenta en sistema, de forma correcta, la información proporcionada así como el registro de su ubicación geográfica.	5 horas
	12	Selecciona en la plataforma informática CRM, de forma correcta: el Órgano de la Administración Pública y Grupo encargado de dar la atención a la solicitud del ciudadano.	30 minutos
	13	Documenta, en la plataforma informática CRM, el medio de contacto del ciudadano para notificarle el seguimiento, con la finalidad de informarle el estatus que guarda su solicitud.	3 horas

		14	Verifica que la información esté completa y correcta, válida y guarda, en la plataforma informática CRM.	30 minutos.
		15	Informa al ciudadano número de ticket con el cual quedó registrada su solicitud, con la finalidad de que pueda darle seguimiento.	5 minutos
		16	Envía, de manera automática vía la plataforma informática CRM, la solicitud registrada al área de Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública.	5 minutos
Subdirector de Vinculación Ciudadana		17	Asegura que se reciban, analicen y canalicen todas las solicitudes ciudadanas en materia de servicios públicos urbanos y obra en la vía pública.	1 hora
		18	Integra los informes que reportan los diferentes canales de ingreso y comunicación con el ciudadano.	1 hora
Directora de Atención Ciudadana		19	Coordina las actividades para el registro, atención, canalización y seguimiento de solicitudes de servicios públicos urbanos y obra en la vía pública.	1 hora

Fin del procedimiento

Tiempo total de ejecución: 2 días 5 horas 30 minutos

Aspectos a considerar:

El presente procedimiento encuentra su fundamento legal en el artículo SEGUNDO fracción IV del Decreto por el que se crea el Órgano Desconcentrado denominado Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, así como por los acuerdos referentes a la creación y transmisión del “Programa 072 de Atención Ciudadana”; en donde la Dirección General de Inteligencia Urbana debe instrumentar, organizar e implementar permanentemente, el sistema de comunicación y datos único, mediante la plataforma informática CRM, para coordinar la generación, integración y el cumplimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, facultad que ejerce parcialmente por conducto de la Dirección de Atención Ciudadana.

La Dirección de Atención Ciudadana capta, da atención y seguimiento a los reportes de incidencias de los habitantes de la Ciudad de México, realizados vía telefónica, correo electrónico, redes sociales, medios de comunicación o por cualquier otra vía de captación; para integrar el Programa 072 de Atención Ciudadana de la Ciudad de México, como el canal único de comunicación entre la ciudadanía y el gobierno, en materia de servicios públicos urbanos y reportes de obras en la vía pública; asegurando que las solicitudes sean orientadas y atendidas de manera permanente por las diferentes canales de comunicación, coordinando su canalización y seguimiento con eficiencia y eficacia, así como dirigir que el estado que guarda la información, sea proporcionada al ciudadano, así como la temporalidad de su atención, improcedencia o reprogramación.

La Subdirección de Vinculación Ciudadana asegura que se reciban, analicen, turnen y se dé seguimiento a todas las solicitudes ciudadanas correspondientes al Programa 072 de Atención Ciudadana de la Ciudad de México, en materia de servicios públicos urbanos y obra en la vía pública que son captadas a través de los diversos canales de comunicación para que les sea proporcionado un servicio de calidad pronto y oportuno de manera permanente y en un horario de 24 horas.

Siendo el Programa 072 de Atención Ciudadana de la Ciudad de México, la vía de comunicación con la ciudadanía para captar las solicitudes ciudadanas en materia de servicios públicos urbanos y funcionalidad de la vía pública y gestionar su pronta atención ante los órganos de la administración pública.

En la Subdirección de Vinculación Ciudadana se cuenta con dos Enlaces “A”, siendo su responsabilidad recibir, canalizar todas las solicitudes ciudadanas en materia de servicios públicos urbanos y obra en la vía pública que son captadas a través de los diversos canales de comunicación. Es relevante mencionar que los enlaces atienden solicitudes por los diferentes canales de comunicación que son: medios electrónicos (foros, chats, redes sociales, comunidad digital, correos electrónicos

y portal Web); vía telefónica (072, aplicativo AGUMóvil); atención presencial (en módulo y por escritos, donde el interesado podrá presentar los mismos en el Área de Atención Ciudadana, devolviéndosele o destruyéndolos, una vez capturados los datos de la incidencia); medios de comunicación (prensa, radio y televisión).

El Operador apoya al Enlace “A”, de la Subdirección de Vinculación Ciudadana, en la recepción, canalización de todas las solicitudes ciudadanas en materia de servicios públicos urbanos y obra en la vía pública que son captadas a través de los diversos canales de comunicación.

El Operador es personal de actor privado (Centro de Contacto).

Toda solicitud o petición deberá contar con el nombre del ciudadano y/o un punto o medio de contacto que puede ser: número telefónico, correo electrónico o twitter, siendo de carácter confidencial la información que proporcione el ciudadano referente a sus datos personales.

Para determinar si una solicitud corresponde a servicios públicos y obra en la vía pública, se cuenta con el Catálogo Único de Servicios de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México.

El recibir, registrar, confirmar y documentar de forma correcta la solicitud en la plataforma informática CRM para ser canalizada al área correspondiente para su seguimiento, son actividades que conforman la etapa de ingreso, siendo esta la fase en la que se encuentra la solicitud.

El Área de Atención Ciudadana 072 deberá orientar, informar y atender con agilidad y oportunidad a los interesados sobre las características, plazos, y de ser el caso, sobre los requisitos y costos, para la gestión de los servicios conforme a las materias antes referidas, conforme a lo establecido en el Acuerdo por el que se crea el Área de Atención Ciudadana 072 de la Dirección General de Inteligencia Urbana en su artículo CUARTO fracción I.

El Área de Atención Ciudadana 072 deberá captar las solicitudes de servicios públicos que sean solicitadas por los interesados en el perímetro de la Ciudad de México; en respuesta se le otorgará un número de ticket con el que podrá dar seguimiento a su servicio demandado, conforme a lo establecido en el Acuerdo por el que se crea el Área de Atención Ciudadana 072 de la Dirección General de Inteligencia Urbana en su artículo CUARTO fracción II.

El Programa 072 de Atención Ciudadana tiene como herramienta la plataforma informática CRM para el adecuado control del registro de las solicitudes de servicios públicos que presenten los ciudadanos, mismo que organiza las solicitudes ciudadanas, identificándolas mediante un número de ticket progresivo; la cual contiene entre otros datos, los siguientes: nombre del contacto (interesado) y domicilio; vía de captación, asunto, motivo, descripción de la incidencia, Dependencia a la cual se canaliza la incidencia, fecha de ingreso de la incidencia, nombre del expediente, fecha de atención del servicio solicitado, grupo de servicio, ubicación de la incidencia, punto georeferenciado, espacio para cargar fotos de la incidencia previo a su atención, historial del ticket, entre otros conceptos para el seguimiento al interesado. Conforme a lo establecido en el Acuerdo por el que se crea el Área de Atención Ciudadana 072 de la Dirección General de Inteligencia Urbana en su artículo QUINTO.

El área de Atención Ciudadana 072 atenderá a la ciudadanía en días hábiles y dentro de un horario de 9:00 a 18:00 horas. Conforme a lo establecido en el Acuerdo por el que se crea el Área de Atención Ciudadana 072 de la Dirección General de Inteligencia Urbana en su artículo SEXTO.

En el tiempo total de ejecución del procedimiento es relevante mencionar que el tiempo de atención de una solicitud de servicios públicos urbanos y obra en la vía pública, en la etapa de ingreso, es de 24 horas.

El tiempo total de ejecución del procedimiento considera el tiempo límite en que una solicitud de servicios públicos urbanos deben pasar de la etapa ingreso a la etapa supervisión.

La búsqueda del ciudadano en la plataforma informática CRM se lleva a cabo mediante el punto de contacto que puede ser: el nombre, número telefónico, dirección de correo electrónico o cuenta de twitter del ciudadano. Se le solicita dicho punto si el canal de comunicación por el cual realiza la solicitud no lo indica. Ejemplo: si el ciudadano realiza la solicitud vía correo electrónico, el punto de contacto es la dirección de correo electrónico.

Autorizó

Lic. Fabiola García Torres
Directora de Atención Ciudadana

Nombre del Procedimiento: Recepción de peticiones de servicios públicos urbanos mediante el Módulo de Atención Ciudadana.

Objetivo General: Recibir las peticiones que ingresan a través de escritos, correos electrónicos y vía presencial para su análisis, clasificación y canalización.

Descripción narrativa

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Ciudadano	1	Realiza petición a través de escrito, correo electrónico y/o de manera presencial en el Módulo de Atención Ciudadana.	1 minuto.
Enlace "A" de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social o Jefe de Unidad Departamental de Vinculación Social (Operador)	2	Recibe del ciudadano la petición vía escrito, correo electrónico o de manera presencial.	.05 minutos
	3	Lee detenidamente la petición del ciudadano a fin de identificar la(s) solicitud(es) que refiere el ciudadano.	1 minuto.
	4	Revisa si con la información que tiene en la petición puede determinar si la solicitud del ciudadano se trata de servicios públicos urbanos y de obra en la vía pública.	.02 minutos.
		¿Información clara y suficiente?	
		No	
	5	Solicita al ciudadano, vía correo electrónico, más información para proceder con el análisis correspondiente.	.05 minutos.
		(Conecta con la Actividad 1)	
		Si	
	6	Realiza un análisis pormenorizado de la misma, determinando inicialmente si corresponde a servicios públicos urbanos, conforme a lo establecido en el Catálogo Único de Servicios de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México.	.05 minutos.
		¿Corresponde?	
		No	
	7	Proporciona, de manera cordial y amable, información al ciudadano referente a la atención de su solicitud, en caso de contar con ella.	.03 minutos.

	(Conecta con el fin del procedimiento).		
	Si		
8	Determina la clasificación de la petición para su atención e ingresa a la plataforma informática CRM para su registro.	0.02 minutos.	
9	Procede a revisar si el ciudadano ya está registrado en la plataforma informática CRM.	0.05 minutos.	
	¿Ciudadano registrado en sistema?		
	No		
10	Registra al ciudadano en la plataforma informática CRM.	.05 minutos.	
	(Conecta con la Actividad 9)		
	Si		
11	Genera la petición correspondiente, dando “clic” sobre el nombre del ciudadano que está registrado en la plataforma informática CRM.	0.05 minutos.	
12	Ingresa la información de la solicitud, en la plataforma informática CRM, dependiendo su recepción de forma automática o manual,	.05 minutos.	
13	Selecciona en la plataforma informática CRM, la “vía de captación”, el “expediente”, el “grupo” y el “motivo”.	.04 minutos.	
14	Documenta, en la plataforma informática CRM, los campos correspondientes a “dependencia” y “asunto”.	.05 minutos.	
15	Canaliza la atención de la petición con base a la clasificación de la misma.	0.03 minutos.	
16	Informa al ciudadano número de ticket con el cual quedó registrada su solicitud, con la finalidad de que pueda darle seguimiento.	.05 minutos.	
17	Envía, de manera automática vía la plataforma informática CRM, la solicitud registrada al área de Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública.	.01 minutos.	
Jefe de Unidad Departamental de Vinculación Social	18	Coordina que exista un excelente trato a las personas y grupos de ciudadanos cuando presentan sus peticiones.	5 minutos.

	19	Asesora a las personas o grupo de ciudadanos, que por la complejidad de su petición así lo requieran, para formalizar y precisar la misma.	20 minutos.
	20	Analiza las respuestas que envían las dependencias correspondientes a las peticiones enviadas y, en caso necesario, cita al ciudadano para informarle dichas respuestas.	5 minutos.
	21	Da seguimiento a la atención de las solicitudes ciudadanas para que una vez que sean concluidas realice el cierre de las peticiones en la plataforma informática CRM.	5 minutos.
Jefe de Unidad Departamental de Vinculación Social y Enlace "A" de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social	22	Realiza integración de los informes generados en la Unidad Departamental de Vinculación Social, para verificar que las solicitudes sean ingresadas, canalizadas y asignadas al área correspondiente.	1 hora.

Fin del procedimiento

Tiempo total de ejecución: 1 hora 38 minutos

Aspectos a considerar:

El presente procedimiento encuentra su fundamento legal en el artículo SEGUNDO fracción IV del Decreto por el que se crea el Órgano Desconcentrado denominado Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, así como por los acuerdos referentes a la creación y transmisión del "Programa 072 de Atención Ciudadana"; en donde la Dirección General de Inteligencia Urbana debe instrumentar, organizar e implementar permanentemente, el sistema de comunicación y datos único, mediante la plataforma informática CRM, para coordinar la generación, integración y el cumplimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, facultad que ejerce parcialmente por conducto de la Dirección de Atención Ciudadana.

La Dirección de Atención Ciudadana capta, da atención y seguimiento a los reportes de los habitantes de la Ciudad de México, realizados vía telefónica, correo electrónico, redes sociales, medios de comunicación o por cualquier otra vía de captación; e integrar el Programa 072 de Atención Ciudadana de la Ciudad de México, como el canal único de comunicación entre la ciudadanía y el gobierno, en materia de servicios públicos urbanos y reportes de obras en la vía pública; asegurando que las solicitudes sean orientadas y atendidas de manera permanente por las diferentes canales de comunicación, coordinando su canalización y seguimiento con eficiencia y eficacia, así como dirigir que el estado que guarda la información, sea proporcionada al ciudadano, así como la temporalidad de su atención, improcedencia o reprogramación.

El área de Atención Ciudadana 072 atenderá a la ciudadanía en días hábiles y dentro de un horario de 9:00 a 18:00 horas. Conforme a lo establecido en el Acuerdo por el que se crea el Área de Atención Ciudadana 072 de la Dirección General de Inteligencia Urbana en su artículo SEXTO.

La Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social, coordina y asegura que exista excelente trato a las personas y grupos ciudadanos en las áreas de atención al público, y asesora cuando por la complejidad del asunto lo requiera, a personas o grupos ciudadanos para formalizar en términos adecuados y precisos la petición que plantean a la Agencia y establecer el seguimiento a las peticiones de los ciudadanos que las entregaron en las áreas de atención ciudadana que requieran aclarar sus peticiones, para que sean atendidos por el Director de Atención Ciudadana o el Titular de la Agencia.

En la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social se cuenta con un Enlace “A”, siendo el encargado de dar el seguimiento a las peticiones de los ciudadanos, asegurando que se encuentren registradas en el sistema, que éste se de en tiempo y forma, y que se otorguen los folios al grupo de ciudadanos o personas que entregaron su petición de manera presencial.

El Operador apoyar al Enlace “A”, en el seguimiento a las peticiones de los ciudadanos, asegurando que se encuentren registradas en el sistema, que éste se de en tiempo y forma, y que se otorguen los folios al grupo de ciudadanos o personas que entregaron su petición de manera presencial. El Operador es personal del servicio de Outsourcing del Centro de Contacto.

El Área de Atención Ciudadana 072 deberá orientar, informar y atender con agilidad y oportunidad a los interesados sobre las características, plazos, y de ser el caso, sobre los requisitos y costos, para la gestión de los servicios conforme a las materias antes referidas, conforme a lo establecido en el Acuerdo por el que se crea el Área de Atención Ciudadana 072 de la Dirección General de Inteligencia Urbana en su artículo CUARTO fracción I.

El Área de Atención Ciudadana 072 deberá captar las peticiones ingresadas por los interesados en el perímetro de la Ciudad de México; en respuesta se le otorgará un número de ticket con el que podrá dar seguimiento a su servicio demandado, conforme a lo establecido en el Acuerdo por el que se crea el Área de Atención Ciudadana 072 de la Dirección General de Inteligencia Urbana en su artículo CUARTO fracc. II.

El Programa 072 de Atención Ciudadana tiene como herramienta la plataforma informática CRM para el adecuado control del registro de las peticiones de servicios públicos que presenten los ciudadanos, mismo que organiza las peticiones ciudadanas, identificándolas mediante un número de ticket progresivo; la cual contiene entre otros datos, los siguientes: nombre del contacto (interesado) y domicilio; vía de captación, asunto, motivo, descripción de la incidencia, Dependencia a la cual se canaliza la incidencia, fecha de ingreso de la incidencia, nombre del expediente, fecha de atención del servicio solicitado, grupo de servicio, ubicación de la incidencia, punto georeferenciado, espacio para cargar fotos de la incidencia previo a su atención, historial del ticket, entre otros conceptos para el seguimiento al interesado. Conforme a lo establecido en el Acuerdo por el que se crea el Área de Atención Ciudadana 072 de la Dirección General de Inteligencia Urbana en su artículo QUINTO.

Toda petición deberá contar con el nombre del ciudadano y/o un punto de contacto que puede ser: número telefónico o correo electrónico, siendo de carácter confidencial la información que proporcione el ciudadano referente a sus datos personales.

Los canales de comunicación por los que ingresan las peticiones son medios electrónicos (correo electrónico) y atención presencial (en módulo y por escritos, donde el interesado podrá presentar los mismos en el Área de Atención Ciudadana, devolviéndosele o destruyéndolos, una vez capturados los datos de la petición). La cuenta de correo electrónico en donde se reciben las peticiones es agu@df.gob.mx.

El tiempo total de ejecución del procedimiento es de 1 hora 38 minutos. Considerando que si la petición corresponde a servicios públicos urbanos y de funcionalidad de la vía pública, el tiempo de atención de la misma hasta su documentación y canalización para su atención es de 7 minutos (desde la Actividad 2 hasta la Actividad 17).

En el tiempo total de ejecución del procedimiento no se considera el tiempo que el ciudadano envía más información a fin de identificar claramente la(s) solicitud(es) que refiere en su petición.

Autorizó

Lic. Víctor Fabián Coca Reyes
Jefe de Unidad Departamental de Vinculación Ciudadana

Nombre del Procedimiento: Supervisión de incidencias de servicios públicos urbanos reportadas por el ciudadano a través del Programa 072 de Atención Ciudadana de la Ciudad de México.

Objetivo General: Revisar las incidencias de servicios públicos urbanos reportadas y concluidas mediante la realización de supervisión inicial y final, a nivel administrativo y operativo.

Descripción narrativa:

Líder Coordinador de Proyectos "A" de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública y/o Enlace "A" de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública	1	Ingresa la plataforma informática CRM para revisar las incidencias que han ingresado a la etapa de supervisión.	3.5 horas.
	2	Revisa que la solicitud del Ciudadano, no presente ambigüedades en su descripción y/o en los datos de ubicación, para su supervisión inicial. ¿Información precisa, correcta y completa? No	3.5 horas.
	3	Elige en la plataforma informática CRM el tipo de "Procede no", justifica el "motivo", valida y guarda. (Conecta con el fin del procedimiento). Si	4 horas.
	4	Elige en la plataforma informática CRM el tipo de "Procede si".	4 horas.
	5	Planea la distribución de las incidencias a supervisar, mediante el uso de los diferentes mapas de supervisión, generando la ruta crítica y asignando el Supervisor al radio.	28 horas.
Subdirector de Control y Supervisión de la Vía Pública (Supervisor)	6	Recibe en radio las incidencias que debe supervisar.	3 horas.
	7	Acude al sitio a realizar la supervisión de incidencia asignada y valida la información proporcionada por el ciudadano.	25 horas.
	8	Toma evidencia fotográfica de la incidencia reportada por el ciudadano, elige la "prioridad" y determina tipo de "procedencia" para la atención de la incidencia. ¿La procedencia es Si? No	16 horas.
	9	Selecciona el tipo de "prioridad" y transfiere la información la plataforma informática CRM para que sea revisada y se asegure la "no procedencia" de la solicitud, valida y guarda la información para su seguimiento correspondiente. (Conecta con la actividad 1). Si	15 horas.
	10	Realiza, en el radio, la clasificación de la asignación del servicio y transfiere la información la plataforma informática CRM, de manera automática.	8 horas.

Enlace "A" de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública o Subdirector de Control y Supervisión de la Vía Pública (Personal de apoyo administrativo)	11	Recibe en la plataforma informática CRM la información transferida.	5 horas.
	12	Revisa que sea congruente con la registrada en la solicitud ciudadana, que la clasificación de la asignación del servicio, prioridad y el "Procede Si", sean correctos. ¿Información congruente y correcta?	3 horas.
	13	No Realiza las adecuaciones correspondientes, valida y guarda para que sea canalizado al área operativa del órgano de la administración pública para la realización de los trabajos. (Conecta con la Actividad 12).	2 horas.
Líder Coordinador de Proyectos "A" de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública y/o Enlace "A" de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública	14	Si Recibe en la plataforma informática CRM la solicitud del ciudadano, cuando ya fue atendida por el área operativa del órgano de la administración pública.	3.5 horas
	15	Revisa que la solicitud haya sido atendida, que contenga información sobre la atención del área operativa y sea coherente con la de la supervisión inicial para que se realice la supervisión final. ¿La solicitud refleja comentarios de atención y es congruentes con la supervisión inicial?	3.5 horas.
	16	No Elige en la plataforma informática CRM "atendido no", documenta comentarios, valida y guarda para que el sistema genere en automático la reincidencia. (Conecta con el fin del procedimiento).	4 horas.
Enlace "A" de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública o Subdirector de Control y Supervisión de la Vía Pública (Personal de apoyo administrativo)	17	Si Genera ruta crítica para realizar las supervisiones y asigna las solicitudes y el Supervisor encargado de realizar la supervisión final, al radio.	32 horas.
	18	Realiza las supervisiones asignadas y valida.	16 horas.
	19	Toma evidencia fotográfica de los trabajos realizados.	16 horas.

Enlace "A" de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública o Subdirector de Control y Supervisión de la Vía Pública (Personal de Apoyo Administrativo)	20	Registra comentarios sobre trabajos realizados o no de manera parcial o total, selecciona "Atendido Si" o "Atendido No", según corresponda, y transfiere la información al sistema. Recibe en el sistema la información enviada por el Supervisor.	19 horas.
	21		5 horas.
	22	Revisa que la información transferida por el Supervisor indique que los trabajos para atender la incidencia reportada por el ciudadano se hayan atendido. ¿Los trabajos fueron atendidos? No	8 horas.
Líder Coordinador de Proyectos "A" de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública	23	Corroborar, en el sistema, que en el campo "atendido" se haya elegido "Atendido No", de lo contrario corrige, valida y guarda la información para que la solicitud sea devuelta al órgano de la administración pública para la realización de los trabajos y se genera reincidencia de manera automática, en el sistema. (Conecta con el fin del procedimiento). Si	4 horas.
	24	Corroborar, en el sistema, que en el campo "atendido" se haya elegido "Atendido Si", de lo contrario corrige.	5 horas.
	25	Valida y guarda la información para que la solicitud sea canalizada, de manera automática, a la Subdirección de Vinculación Ciudadana y se realice la notificación al Ciudadano	4 horas.
Subdirector de Control y Supervisión de la Vía Pública	26	Genera informes periódicos para su envío a las áreas operativas sobre el estado que presenta la vialidad en materia de servicios públicos urbanos que afecten la funcionalidad y movilidad de la vía pública.	4 horas.
	27	Entrega informes periódicos al Subdirector de Control y Supervisión de la Vía Pública para su aprobación.	30 minutos.
	28	Recibe informes periódicos sobre la supervisión de incidencias y demandas ciudadanas.	30 minutos.
Líder Coordinador de Proyectos "A" de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública	29	Revisa que la información contenida en los informes sea correcta y completa. ¿Información correcta y completa? No	3 horas.
	30	Indica correcciones al Líder Coordinador de Proyectos "A". (Conecta con la Actividad 26). Si	30 minutos.

	31	Aprueba informes periódicos para su envío a las áreas operativas correspondientes para su atención.	1 hora.
Director de Supervisión e Información	32	Envía los reportes necesarios del sistema en materia de servicios públicos, obras de la vía pública y movilidad urbana.	1 hora.

Fin del procedimiento

Tiempo total de ejecución: 31 días 2 horas 30 minutos.

Aspectos a considerar:

El presente procedimiento encuentra su fundamento legal en el artículo SEGUNDO fracción IV del Decreto por el que se crea el Órgano Desconcentrado denominado Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, así como por los acuerdos referentes a la creación y transmisión del “Programa 072 de Atención Ciudadana”; en donde la Dirección General de Inteligencia Urbana debe instrumentar, organizar e implementar permanentemente, el sistema de comunicación y datos único, mediante la plataforma informática CRM, para coordinar la generación, integración y el cumplimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, facultad que ejerce parcialmente por conducto de la Dirección de Supervisión e Información.

La Dirección de Supervisión e Información, desarrolla mecanismos de control y supervisa la funcionalidad de la vía pública de manera permanente para asegurar la pronta, eficiente y eficaz atención a las demandas ciudadana que son captadas por el Programa 072 de Atención Ciudadana de la Ciudad de México, privilegiando al peatón, a la bicicleta y a la seguridad vial; así mismo encuentra su fundamento en el artículo 181 cuarto párrafo de la Ley de Movilidad de la Ciudad de México que reserva a la Administración Pública Centralizada la construcción y conservación de las vialidades primarias mientras que las vialidades secundarias corresponden a las Delegaciones. Las vías peatonales y ciclistas serán atendidas dependiendo del entorno en las que se ubiquen.

La Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública monitorea y administra de forma eficiente y eficaz el sistema para agilizar la atención de la demanda a través de la correcta asignación al área operativa que la atiende, mediante una evaluación previa de la solicitud que permita una solución expedita y ahorro de recursos. Aunado a ello determina la prioridad de las solicitudes. Son consideradas como urgentes aquellas que deben ser atendidas en 36 horas y aún no está en riesgo la vida del ciudadano o se desperdicia un líquido vital. Y las emergencias, cuando se encuentra en riesgo la vida del ciudadano, su atención deberá ser de forma inmediata y las programadas cuando no está en riesgo la integridad, vida del ciudadano o no se desperdicia un líquido vital y podrán ser ejecutadas en un tiempo de 72 horas.

El Líder Coordinador de Proyectos “A” coordina los trabajos de la supervisión en materia de servicios públicos urbanos que afectan la funcionalidad y movilidad de la vía pública las 24 horas del día, de manera permanente y organizar e instrumentar los esquemas de coordinación y comunicación con las áreas operativas de las Dependencias, Órganos Político Administrativos y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, así como con organismos privados, para asegurar la atención de las incidencias y solicitudes en la red vial primaria, en materia de servicios públicos urbanos que emanen del Programa 072 de Atención Ciudadana de manera permanente, en turnos de 24 horas.

El Enlace “A” lleva a cabo los trabajos de supervisión y revisión de incidencias con prioridad programada urgente o emergencias en la red vial primaria.

El Personal de Apoyo Administrativo y Supervisor proporcionar el apoyo necesario al Líder Coordinador de Proyectos “A” y Enlace “A”, para la asignación del Supervisor al radio, la programación de las visitas, el descargue correcto de la información en el sistema, la realización de las visitas para realizar las supervisiones a las incidencias. Siendo importante mencionar que este puesto pertenece a un actor privado (servicio de supervisión).

Cuando la solicitud ciudadana presente ambigüedades el Enlace “A” o el Personal de Apoyo Administrativo, deberá asignar cuadrilla, Supervisor y teléfono temporal, validar y guardar la información elegir prioridad, Procede No, registrar comentarios que justifiquen la no procedencia de la solicitud y guardar la información, con la finalidad de que la Subdirección de Atención Ciudadana para su seguimiento correspondiente.

Las solicitudes de servicio son turnadas a las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, así como las empresas del sector privado que corresponda, a través de las autoridades competentes acorde a lo establecido en el Artículo CUARTO fracc. III del Acuerdo por el que se crea el Área de Atención Ciudadana 072 de la Dirección General de Inteligencia Urbana.

El Programa 072 de Atención Ciudadana tiene como herramienta la plataforma informática CRM para el adecuado control del registro de las solicitudes de servicios públicos que presenten los ciudadanos, mismo que contiene un espacio para cargar fotos de la incidencia previo a su atención y/o cuando sea atendida, historial del ticket, entre otros conceptos para el seguimiento al interesado. Conforme a lo establecido en el Acuerdo por el que se crea el Área de Atención Ciudadana 072 de la Dirección General de Inteligencia Urbana en su artículo QUINTO.

Cuando el Líder Coordinador de Proyectos y Enlace “A” aseguran que la solicitud cuente con la información precisa, deben garantizar que la información no presente ambigüedades en su descripción, en los datos de ubicación y que dicha solicitud sea competencia del Programa 072 de Atención Ciudadana del D.F., caso contrario debe determinar procedencia No, justificándose el motivo, validando y guardando la información en el sistema para que la Subdirección de Vinculación Ciudadana tome las acciones conducentes, caso contrario se determina su procedencia SI.

Cuando el Supervisor de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública realiza la supervisión de la incidencia, se puede dar el caso que al acudir al sitio, se encuentre que ésta, ya haya sido atendida por los órganos de la administración pública correspondiente, debiéndose determinar procedencia Atendido, clasificando de forma correcta la atención del servicio y al validar y guardar la información en el sistema, es canalizada a la Subdirección de Vinculación Ciudadana para que sea notificada y concluida la solicitud.

Cuando el Enlace “A” o Administrativo de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública identifica que la solicitud se encuentra fuera del perímetro de la Ciudad de México, deberá determinar procedencia Cancelado.

El tiempo total de ejecución del procedimiento es de 31 días 2 horas 30 minutos. Tomando en cuenta que por cada disyuntiva: “Procede Si”, “Procede No” o “Atendido” o “Atendido Si” o “Atendido No”, la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública tiene 5 días para realizar cada proceso según corresponda.

Dentro de la denominación del tipo de contratación del actor “Personal de Apoyo Administrativo”, puede ser personal técnico operativo o prestador de servicios.

Autorizó

Lic. Pedro Antonio Riveroll Pérez Díaz
Subdirector de Control y Supervisión de la Vía Pública

Nombre del Procedimiento: Seguimiento de incidencias y peticiones de servicios públicos urbanos en órganos de la administración pública.

Objetivo General: Dar seguimiento a las incidencias y peticiones que solicita el ciudadano mediante revisiones continuas a la plataforma informática CRM y manteniendo una comunicación y coordinación constante con los Órganos de las Administración Pública.

Descripción narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Subdirector de Vinculación Institucional y Subdirectora de Vinculación Delegacional	1	Ingresa la plataforma informática CRM para revisar el estatus de las solicitudes ingresadas hasta el momento.	5 minutos.
	2	Revisa en la plataforma informática CRM, a través de sus vistas de trabajo, reportes y paneles el estatus que presentan las solicitudes en los órganos de la Administración Pública.	3 horas.

Subdirector de Vinculación Institucional y Subdirector de Vinculación Delegacional (Personal de Apoyo Administrativo) y/o Subdirector de Vinculación Institucional y Subdirectora de Vinculación Delegacional (Operador)	3	Distribuye la carga de trabajo al Personal de Apoyo Administrativo, considerando las solicitudes contenidas en sus vistas de trabajo, reportes y paneles. Recibe carga de trabajo asignada.	1 hora.
	4		30 minutos.
	5	Ingresa la plataforma informática CRM.	5 minutos.
	6	Ingresa a cada solicitud que fue atendida o se encuentra en proceso de atención.	2 hrs.
	7	Verifica que la solicitud se encuentre dentro del tiempo de atención establecido en el Catálogo Único de Servicios de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, que la cuadrilla y/o plantilla haya sido asignado de forma correcta.	5 horas.
	8	Revisa que se hayan llenado los campos correspondientes cuando la solicitud ha sido atendida, está pendiente o se reasignó acorde a lo establecido en los criterios de operación. ¿Las solicitudes presentan desviaciones? No	10 horas.
	9	Realiza el registro correspondiente en su formato de control y da por concluida su revisión de solicitudes en la plataforma informática CRM.	1 hora.
	10	Informa al Subdirector para que notifique al personal correspondiente que no existen desviaciones. (Conecta con el fin del procedimiento). Si	30 minutos.
	11	Realiza el registro correspondiente en su formato de control.	5 horas.
	12	Informa al Subdirector sobre las desviaciones encontradas.	30 minutos.
Subdirector de Vinculación Institucional y Subdirectora de Vinculación Delegacional	13	Contacta al personal correspondiente de los órganos de la Administración Pública, para darle a conocer las desviaciones encontradas y se tomen las acciones conducentes en un periodo determinado.	6 horas.
	14	Revisa nuevamente en la plataforma informática CRM, a través de sus vistas de trabajo, reportes y paneles, transcurrido el periodo, el reflejo de la mejora derivado de las acciones tomadas por parte de los órganos de la Administración Pública.	10 horas.

Subdirector de Vinculación Institucional y Subdirectora de Vinculación Delegacional (Personal de Apoyo Administrativo) y/o Subdirector de Vinculación Institucional y Subdirectora de Vinculación Delegacional (Operador)	15	Distribuye la carga de trabajo al Personal de Apoyo Administrativo, considerando las solicitudes contenidas en sus vistas de trabajo, reportes y paneles. Recibe carga de trabajo asignada.	1 hora.
	16		30 minutos.
Subdirector de Vinculación Institucional y Subdirectora de Vinculación Delegacional (Operador)	17	Ingresa a cada solicitud que fue atendida o se encuentra en proceso de atención. ¿Persisten las desviaciones? No	2 horas.
	18	Realiza el registro correspondiente en su formato de control y concluye su revisión en la plataforma informática CRM.	1 hora.
Subdirector de Vinculación Institucional y Subdirectora de Vinculación Delegacional	19	Informa al Subdirector para que notifique al personal correspondiente que no existen desviaciones. (Conecta con el fin del procedimiento) Si	30 minutos.
	20	Realiza el registro correspondiente en su formato de control.	5 horas.
Subdirector de Vinculación Institucional y Subdirectora de Vinculación Delegacional	21	Informa al Subdirector sobre las desviaciones encontradas.	30 minutos.
	22	Contacta al personal de los órganos de la Administración Pública y en caso necesario agenda reunión para determinar el motivo de las desviaciones e identificar las acciones correspondientes.	6 horas.
Directora de Atención Ciudadana	23	Monitorea las acciones tomadas para el reflejo de las mejoras en la atención de los servicios.	5 horas.
	24	Monitorea nuevamente en la plataforma informática CRM la efectividad de las acciones tomadas.	5 horas.
Subdirector de Vinculación Institucional y Subdirectora de Vinculación Delegacional	25	Establece comunicación constante con la Instituciones, Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, encargados de resolver los servicios públicos urbanos requeridos por el ciudadano para eficientar la calidad en el servicio y su pronta atención.	5 horas.
	26	Elabora los informes de gestión, cooperación y colaboración de manera periódica para el cumplimiento del Modelo Integral de Atención Ciudadana.	6 horas.

			Realiza los reportes e informes de atención, seguimiento avance de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales, en materia de atención ciudadana para la Agencia.	27		6 horas.
Directora de Atención Ciudadana			Presenta a la Directora General de Inteligencia Urbana las mejoras, avances y calidad para la prestación del Programa 072 de Atención Ciudadana, para la toma de decisiones correspondiente.	28		1 hora.
Directora General de Inteligencia Urbana			Coordina con las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales el cumplimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas que les corresponden.	29		15 horas.
			Supervisa la generación de informes en materia de servicios públicos urbanos y obra en la vía pública para eficientar la atención y la calidad de los servicios.	30		10 horas.

Fin del procedimiento

Tiempo total de ejecución: 14 días 2 horas 5 minutos.

Aspectos a considerar:

El presente procedimiento encuentra su fundamento legal en el artículo SEGUNDO fracciones I, II, IV, VIII del Decreto por el que se crea el Órgano Desconcentrado denominado Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, así como por los acuerdos referentes a la creación y transmisión del “Programa 072 de Atención Ciudadana”; en donde la Dirección General de Inteligencia Urbana debe instrumentar, organizar e implementar permanentemente, el sistema de comunicación y datos único, mediante la plataforma informática CRM, para coordinar la generación, integración y el cumplimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, facultad que ejerce parcialmente por conducto de la Dirección de Atención Ciudadana.

La Dirección de Atención Ciudadana da seguimiento a los reportes de los habitantes de la Ciudad de México, realizados vía telefónica, correo electrónico, redes sociales, medios de comunicación o por cualquier otra vía de captación; así como establecer parte de la coordinación intergubernamental para la ejecución de las políticas, programas y acciones públicas que incidan en la prestación de los servicios públicos urbanos y en la funcionalidad de la vía pública, por lo que funge como enlace con los órganos de la Administración Pública cuyas atribuciones y actividades institucionales incidan en la prestación de los servicios públicos urbanos y la funcionalidad de la vía pública.

Las Subdirecciones de Vinculación Institucional y Delegacional son las responsables de garantizar la comunicación y coordinación entre las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, para crear un canal único para la atención a la ciudadanía en materia de servicios públicos urbanos a través de innovadores sistemas tecnológicos de comunicación que permitan tener en tiempo real y permanente la solución y respuesta.

El Personal de Apoyo Administrativo de la Subdirección deberá proporcionar apoyo para garantizar la comunicación y coordinación entre los órganos de la Administración Pública, para crear un canal único para la atención a la ciudadanía en materia de servicios públicos urbanos a través de innovadores sistemas tecnológicos de comunicación que permitan tener en tiempo real y permanente la solución y respuesta.

Los servicios que gestiona la Subdirección se encuentran alineados al Catálogo Único de Trámites y Servicios, así como a los demás servicios que sean competencia de Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político- Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México; y los que se les atribuyan expresamente en los ordenamientos jurídicos aplicables conforme a las materias siguientes: I. Alumbrado Público, II. Limpieza Urbana, III. Áreas Verdes, IV. Arbolado, V. Bacheo, VI. Reencarpetado, VII. Banquetas, VIII. Infraestructura y Equipamiento, IX. Mobiliario, X. Movilidad, XI. Balizamiento, XII. Señalización Vertical, XIII. Gestión de Residuos Sólidos, XIV. Espacios Públicos, XV. Fuentes, XVI. Monumentos, XVII. Drenaje, XVIII. Agua Potable, XIX. Agua Tratada, XX. Comercio Informal y Tianguis, XXI. Construcción de Obras en la vía pública Mayores, XXII. Medio Ambiente, XXIII. Protección Civil, XXIV. Seguridad Pública y Vialidad, XXV. Servicios con Paraestatales, XXVI. Servicios de Gas Natural, Telefónica y Fibra Óptica. Conforme a lo establecido en el Acuerdo por el que se crea el Área de Atención Ciudadana 072 de la Dirección General de Inteligencia Urbana en su artículo TERCERO y numeral SEGUNDO.

Cuando la solicitud ya ha sido atendida por la Dependencia o Delegación correspondiente, la Subdirección deberá revisar que se hayan registrado de forma correcta los siguientes campos:

Estatus Operación, que se haya seleccionado atendido.

Comentarios, que se haya descrito lo que se realizó.

Materiales, que se hayan registrado los utilizados.

Cantidad: que se haya registrado de forma numérica los servicios realizados

Que se hayan realizado las validaciones correspondientes.

Cuando la Subdirección encuentre que la solicitud no ha sido atendida por falta de recursos o por causas ajenas al área operativa, deberá verificar que se hayan registrado de forma correcta los siguientes campos:

Estatus Operación, que se haya seleccionado pendiente.

Fecha compromiso: que se haya registrado la fecha correspondiente y que no se encuentre por encima de los 3 meses para su atención.

Justificación de folio pendiente, que se haya registrado el motivo por el cual no se pudo atender la solicitud. Si hubo necesidad de reprogramar deberá aparecer el segundo motivo de reprogramación.

Que se haya guardado la información.

Que se haya adjuntado la documentación oficial correspondiente que sirva como soporte a la justificación de folio pendiente.

La Subdirección dará seguimiento continuo a las solicitudes que tengan fecha de atención programada para revisar que la atención de la solicitud se realice en dicha fecha.

Cuando la Subdirección encuentre que no se atendió la solicitud en la fecha programada, revisará que haya una justificación, soportada con documentación oficial, de dicha solicitud sin atención.

Cuando la Subdirección encuentre que la solicitud tiene más tres meses sin atención, por parte de la Dependencia o Delegación y no se encuentre documentada justificación alguna, soportada por documentación oficial, se dará aviso a la Contraloría Interna del Órgano de la Administración Pública del que se trate y a la Contraloría General, acerca de dicha falta de atención en el descargue de la información en la plataforma informática CRM. Adicionalmente, la Dirección de Atención Ciudadana informará al ciudadano que su solicitud se encuentra en Quejas y Denuncias de la Contraloría General.

La Subdirección, de manera mensual, realizará un reporte con las solicitudes pendientes de atender y lo enviará al Enlace de la Dependencia o Delegación para la toma de acciones correspondiente.

Cuando la Subdirección encuentre que la solicitud no es competencia de la Dependencia o Delegación correspondiente, deberá verificar que se hayan registrado los siguientes campos:
Estatus Operación, que se haya seleccionado reasignar.

Reasignar a: que se haya elegido la Dependencia o Delegación correcta conforme a catálogo de servicios. El subdirector deberá asegurar la atención con la Dependencia o Delegación elegida, con la finalidad de evitar que la solicitud se canalice de un lugar a otro sin que se le dé la atención correspondiente.

Comentarios Operación: Que se haya registrado el motivo de la reasignación.

Que se haya realizado las validaciones correspondientes.

Para efectos de este procedimiento son considerados órganos de la administración pública, las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México.

El tiempo total de ejecución del procedimiento es de 14 días 2 horas 5 minutos.

Dentro de la denominación del tipo de contratación del actor “Personal de Apoyo Administrativo”, puede ser personal técnico operativo o prestador de servicios. El Operador es personal de actor privado (Centro de Contacto).

Autorizó

Lic. Armando Martínez Gil
Subdirector de Vinculación Institucional

Autorizó

Lic. Olivia Vázquez Correa
Subdirectora de Vinculación Delegacional

Nombre del Procedimiento: Notificación del estado de las solicitudes de servicios públicos urbanos realizadas por el ciudadano.

Objetivo General: Proporcionar información al ciudadano acerca del estado que guarda su solicitud de servicios públicos urbanos y obra en la vía pública, desde su ingreso hasta la conclusión, a través de medios electrónicos (correo electrónico, redes sociales y página web).

Descripción narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Enlace “A” de la Subdirección de Vinculación Ciudadana o Subdirector de Vinculación Ciudadana (Operador)	1	Notifica al ciudadano el número de folio y o petición con el que fue registrada su solicitud, con el cual podrá darle seguimiento al estatus de la misma.	.05 minutos.
	2	Informa al ciudadano que el seguimiento al estado de su solicitud lo puede realizar consultando la página web o vía correo electrónico, redes sociales o de manera presencial en el Módulo de Atención Ciudadana.	72 horas.
	3	Procede a documentar en el sistema CRM el seguimiento a través de una actividad, automática o manual, documentando asunto, atendido y comentarios.	36 horas.
	4	Guarda la información. La validación del seguimiento se realiza en forma automática.	2 horas.

	5	Notifica al ciudadano la conclusión de la solicitud.	72 horas.
	6	Documenta en el sistema CRM de forma automática o manual a través de una actividad, asunto, atendido y comentarios.	20 horas.
	7	Guarda la información, en la plataforma informática CRM. La validación se realiza de forma automática.	6 horas.
	8	Realiza el cotejo de la información con el ciudadano para determinar si fue o no atendida su solicitud. ¿Fue atendida su solicitud?	14 horas.
		No	
	9	Elige asunto de registro de llamada y “atendido no”.	6 horas.
	10	Registra en el campo comentarios el resultado del cotejo.	5 horas.
	11	Guarda la información. La validación del cierre se realiza de forma automática y conforme a lo establecido en el numeral 8 de los aspectos a considerar. (Conecta con la Actividad 1)	2 horas.
		Si	
	12	Elige asunto relacionado a la actividad realizada con el ciudadano y “atendido” conforme a la atención de su solicitud.	6 horas.
	13	Registra en el campo comentarios, la notificación sobre la atención de la solicitud.	5 horas.
	14	Guarda información, en la plataforma informática CRM. La validación del cierre se realiza de forma automática.	2 horas.
	15	Aplica y guarda encuesta de calidad, siempre y cuando lo permita el ciudadano.	12 horas.
Subdirector de Vinculación Ciudadana	16	Asegura que se realicen todas las notificaciones al ciudadano, que sean realizadas de forma correcta y oportuna	9 horas.
	17	Establece mecanismos para reportar y generar los indicadores que reportan los diferentes canales de ingreso y comunicación con el ciudadano.	4 horas.
Directora de Atención Ciudadana	18	Da seguimiento a que la información del estado que guarda la solicitud del ciudadano le sea proporcionada al mismo.	12 horas.

Fin del procedimiento

Tiempo total de ejecución: 35 días 5 horas .05 minutos.

Aspectos a considerar:

El presente procedimiento encuentra su fundamento legal en el artículo SEGUNDO fracción IV del Decreto por el que se crea el Órgano Desconcentrado denominado Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, así como por los acuerdos referentes a la creación y transmisión del “Programa 072 de Atención Ciudadana”; en donde la Dirección General de Inteligencia Urbana debe instrumentar, organizar e implementar permanentemente, el sistema de comunicación y datos único, mediante la plataforma informática CRM, para coordinar la generación, integración y el cumplimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, facultad que ejerce parcialmente por conducto de la Dirección de Atención Ciudadana.

La Dirección de Atención Ciudadana da atención y seguimiento a los reportes de los habitantes de la Ciudad de México, realizados vía telefónica, correo electrónico, redes sociales, medios de comunicación o por cualquier otra vía de captación; e integrar el Programa 072 de Atención Ciudadana de la Ciudad de México, como el canal único de comunicación entre la ciudadanía y el gobierno, en materia de servicios públicos urbanos y reportes de obras en la vía pública; asegurando que las solicitudes sean orientadas y atendidas de manera permanente por las diferentes canales de comunicación, coordinando su canalización y seguimiento con eficiencia y eficacia, así como asegurar que el estado que guarda la información, sea proporcionada al ciudadano, la temporalidad de su atención, improcedencia o reprogramación de cada solicitud.

La Subdirección de Vinculación Ciudadana coordina y asegura que exista excelente trato a las personas y grupos ciudadanos en las áreas de atención al público y otorga a través del seguimiento de la solicitud, la encuesta de calidad en el servicio otorgado permanentemente para llevar a cabo la notificación de la resolución de su incidencia, con el fin de asegurar que en tiempo y forma sea atendido con calidad y calidez.

En la Subdirección de Vinculación Ciudadana se cuenta con dos Enlaces "A", siendo su responsabilidad la notificación, seguimiento y conclusión a todas las solicitudes ciudadanas en materia de servicios públicos urbanos y obra en la vía pública que son captadas a través de los diversos canales de comunicación. Es relevante mencionar que los enlaces atienden solicitudes por los diferentes canales de comunicación que son: medios electrónicos (foros, chats, redes sociales, comunidad digital, correos electrónicos y portal Web); vía telefónica (072, aplicativo AGUMóvil); atención presencial (en módulo y por escritos, donde el interesado podrá presentar los mismos en el Área de Atención Ciudadana, devolviéndosele o destruyéndolos, una vez capturados los datos de la incidencia); medios de comunicación (prensa, radio y televisión).

El Operador apoya al Enlace "A", de la Subdirección de Vinculación Ciudadana, en la notificación, seguimiento y conclusión de todas las solicitudes ciudadanas en materia de servicios públicos urbanos y obra en la vía pública que son captadas a través de los diversos canales de comunicación. Siendo importante mencionar que este puesto pertenece un actor privado (Centro de Contacto).

La Subdirección de Vinculación Ciudadana deberá realizar las siguientes notificaciones al ciudadano sobre el estado que guarda su solicitud desde su ingreso hasta su conclusión:

Se realiza cuando se capta la solicitud del ciudadano, al proporcionarle el número de folio de la misma y se registra una actividad sobre la notificación del mismo.

Se realiza cuando se contacta a ciudadano para darle a conocer el estatus en el que se encuentra su solicitud como se describe en el desarrollo del procedimiento.

Se realiza cuando se contacta al ciudadano para darle a conocer que su solicitud fue concluida, como se describe en el desarrollo del procedimiento.

Los puntos que la Subdirección de Vinculación Ciudadana coteja con el ciudadano para determinar si fue atendida la solicitud son:

Si la solicitud se encuentra en la misma ubicación.

Que haya un no de la atención y porqué (la justificación de la no atención).

Y que no se cuente con comentarios de la Supervisión Final o Dependencia justificando la atención de la solicitud.

Cuando la Subdirección de Vinculación Ciudadana realiza el cotejo de la información para corroborar si la solicitud del ciudadano fue atendida, la plataforma informática CRM genera de forma automática reincidencia cuando cumple con los puntos cotejados, para que la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública realice supervisión inicial, se notifique al ciudadano el seguimiento de que guarda nuevamente su solicitud para que posteriormente al ser concluida se le pueda informar que los trabajos fueron realizados.

Cuando la solicitud no cumple los puntos cotejados, se genera solicitud nueva para que la Subdirección de Vinculación Ciudadana documente el nuevo folio con la información proporcionada por el ciudadano y se realice el proceso de atención descrito anteriormente.

El tiempo total de ejecución del procedimiento es de 35 días 05 horas .05 minutos, es importante resaltar que las notificaciones manuales se realizan en 72 horas y las automáticas de forma inmediata.

Autorizó

Lic. Benito Llera Violante
Subdirector de Atención Ciudadana

Nombre del Procedimiento: Atención a solicitudes de incidencias de apoyo vial.

Objetivo General: Dar al ciudadano asesoría vial mediante información proporcionada de manera oportuna y veraz de: las afectaciones que impiden su movilidad, las mejores alternativas y/o rutas para que se desplace con mayor facilidad y rapidez a su destino.

Descripción narrativa

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Ciudadano Enlace "A" de la Subdirección de Vinculación Ciudadana o Subdirector de Vinculación Ciudadana (Asesor Vial)	1	Realiza solicitud de apoyo vial por vía telefónica, redes sociales o aplicativo móvil.	0.15 minutos.
	2	Recibe del ciudadano solicitud de apoyo vial por los diversos canales de comunicación.	0.01 minutos.
	3	Ingresa la plataforma informática CRM para registro de la solicitud.	0.1 minutos.
	4	Revisa que la solicitud de ciudadano corresponda a una asesoría vial. ¿Corresponde?	0.03 minutos.
		No	
	5	Proporciona información al Ciudadano referente a la atención de su solicitud, en caso de contar con ella. (Conecta con el fin del procedimiento).	0.5 minutos.
		Si	
	6	Procede a revisar si el ciudadano ya está registrado en la plataforma informática CRM. ¿Ciudadano registrado en sistema?	0.2 minutos.
		No	
	7	Registra al Ciudadano a través de la consola de asesor vial en la plataforma informática CRM. (Conecta con la Actividad 6).	0.3 minutos
		Si	

8	Genera la solicitud correspondiente, dando “clic” sobre el nombre del ciudadano que está registrado en la plataforma informática CRM, de manera que se genere de forma automática el número de folio de la misma.	0.5 minutos.
9	Documenta datos de la asesoría como es el punto de origen y/o destino a donde desea llegar el ciudadano.	0.15 minutos.
10	Selecciona en el sistema el “motivo” de la solicitud del ciudadano que puede ser recibir información de la afectación que impide su movilidad o afectación y alternativas para circular.	0.25 minutos.
11	Realiza la búsqueda de la ubicación del ciudadano con la finalidad de consultar en el mapa de su consola el estado que presenta la circulación en la vialidad solicitada por el ciudadano.	0.15 minutos.
12	Registra en el sistema lo encontrado en el mapa.	.01 minutos.
13	Informa al ciudadano lo encontrado en el mapa.	.05 minutos.
14	Documenta los datos de ubicación del ciudadano.	0.1 minutos.
15	Guarda la información, en la plataforma informática CRM.	0.01 minutos
16	Realiza en el sistema la asociación del ticket correspondiente a la afectación encontrada, que impide el libre tránsito del ciudadano. ¿Adicional a la información de la afectación el ciudadano requiere alternativas? No	0.02 minutos.
17	Aplica la encuesta de calidad siempre y cuando el ciudadano lo permita.	0.03 minutos
18	Da clic en el botón “cerrar ticket” en el sistema.	.01 minutos
19	Realiza el registro correspondiente de la llamada y guarda la información en el sistema. (Conecta con el fin del procedimiento).	.02 minutos.
	Si	
20	Selecciona la alternativa o alternativas idóneas que permita la movilidad para el ciudadano siempre que exista una ya generada para que de forma automática aparezca el trazo o se genere de forma manual en el mapa, según aplique.	0.19 minutos.
21	Realiza la asociación de la alternativa al ticket, en el sistema.	.04 minutos
22	Proporciona al ciudadano la alternativa o alternativas solicitadas.	0.15 minutos.
23	Aplica encuesta de calidad siempre y cuando el ciudadano lo permita.	0.01 minutos.

	24	Da clic en el botón “cerrar ticket”, en el sistema.	0.01 minutos.
	25	Realiza el registro correspondiente de la llamada y guarda la información.	0.01 minutos.
Subdirector de Vinculación Ciudadana	26	Asegura que al Ciudadano se le brinde una atención pronta, oportuna y con calidad.	0.10 minutos
Directora de Atención Ciudadana	27	Presenta a la Directora General de Inteligencia Urbana las mejoras, avances y calidad en la prestación del Programa 072 de Atención Ciudadana que se presta a la ciudadanía, para la toma de decisiones correspondiente.	1 hora
		Fin del procedimiento	

Tiempo total de ejecución: 1 hora 3 minutos.

Aspectos a considerar:

El presente procedimiento encuentra su fundamento legal en el artículo SEGUNDO fracción IV del Decreto por el que se crea el Órgano Desconcentrado denominado Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, así como por los acuerdos referentes a la creación y transmisión del “Programa 072 de Atención Ciudadana”; en donde la Dirección General de Inteligencia Urbana debe instrumentar, organizar e implementar permanentemente, el sistema de comunicación y datos único, mediante la plataforma informática CRM, para coordinar la generación, integración y el cumplimiento de las solicitudes de las demandas ciudadanas en materia de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, facultad que ejerce parcialmente por conducto de la Dirección de Atención Ciudadana.

La Dirección de Atención Ciudadana capta, da atención y seguimiento a los reportes de los habitantes de la Ciudad de México, realizados vía telefónica, correo electrónico, redes sociales, medios de comunicación o por cualquier otra vía de captación; e integra el Programa 072 de Atención Ciudadana de la Ciudad de México, como el canal único de comunicación entre la ciudadanía y el gobierno, en materia de servicios públicos urbanos y funcionalidad de la vía pública; asegurando que las solicitudes sean orientadas y atendidas de manera permanente por los diferentes canales de comunicación, coordinando su canalización y seguimiento con eficiencia y eficacia, así como dirigir que el estado que guarda la información, sea proporcionada al ciudadano, así como la temporalidad de su atención, improcedencia o reprogramación.

La Subdirección de Vinculación Ciudadana asegura que se reciban, analicen, y se dé una atención pronta, oportuna y con calidad a todas las solicitudes ciudadanas correspondientes al Programa 072 de Atención Ciudadana de la Ciudad de México, en materia de apoyo vial por los diferentes canales de comunicación.

En la Subdirección de Vinculación Ciudadana se cuenta con dos Enlaces “A”, siendo su responsabilidad recibir, y atender todas las solicitudes de servicios referentes a movilidad de la ciudad por los diferentes canales de comunicación que son: medios electrónicos (redes sociales) y vía telefónica (072, aplicativo AGUMóvil).

El Asesor Vial brinda apoyo al Enlace “A” para recibir y atender todas las solicitudes referentes a movilidad de la ciudad por los diferentes canales de comunicación mencionados anteriormente. Siendo importante mencionar que este puesto pertenece a un actor privado (Centro de Contacto).

Toda solicitud deberá contar con el nombre del ciudadano y/o un punto de contacto que puede ser: número telefónico, correo electrónico o twitter, siendo de carácter confidencial la información que proporcione el ciudadano referente a sus datos personales.

Adicional a los motivos: afectación y afectación y alternativas, también existe otro motivo que es ruta, cuando la solicitud ciudadana corresponda a una ruta la Subdirección de Vinculación Ciudadana por conducto del Enlace “A” o Asesor Vial deberá realizar lo siguiente:

Seleccionar el motivo ruta y activar o desactivar las líneas de transporte público o tránsito en el mapa de la consola asesor vial, acorde al tipo de medio solicitado para su movilidad.

Documentar datos de la solicitud de la ruta, así como origen y destino. El sistema habilita de forma automática dos tachuelas que indican las ubicaciones para la generación de la ruta.

Dar clic en el botón generar ruta para que se trace la misma con las tachuelas habilitadas anteriormente.

Asegurar que la ruta sea la más conveniente para el ciudadano de acuerdo al medio de transporte solicitado.

Registrar los datos de localización del ciudadano, así como la descripción de la ruta de forma específica y guardar la información en el sistema.

Proporcionar la ruta al ciudadano por la vía de captación por la cual ingresó su solicitud.

Aplicar la encuesta de calidad siempre y cuando el ciudadano lo permita y da clic en el botón cerrar ticket y

Realizar el registro correspondiente de la llamada y guardar la información.

La asesoría vial proporcionada por la Subdirección de Vinculación Ciudadana referente a rutas es sobre transporte privado o público: metro, metrobús, trolebús, RTP, ecobici, tren ligero, sub urbano, carrot, nochebus, turibus, cedabus y las que se sigan generando.

El tiempo total de ejecución del procedimiento es de 1 hora y 3 minutos. Siendo relevante mencionar que el tiempo es enunciativo más no limitativo, ya que en el desarrollo del procedimiento no se contempla el caso referido a cuando la solicitud ciudadana es de una ruta, sino que este punto es considerado en el punto 4 de los aspectos a considerar. Es importante citar que el tiempo que se tiene para proporcionar afectación y alternativas al ciudadano es de 3 minutos y para proporcionar ruta es de 5 minutos.

La asesoría vial considera: afectación, en la cual el ciudadano solicita información sobre cambios o alteraciones que sufre la vialidad, impidiendo su libre movilidad. Afectación y alternativas: aunado a lo anterior, el ciudadano solicita opciones para transitar de una forma rápida y efectiva dentro de las vialidades de la Ciudad de México. Ruta: el ciudadano solicita la guía más viable, ya sea por tránsito o transporte público, para trasladarse de un punto de partida a un destino.

Autorizó

Lic. Benito Llera Violante
Subdirector de Atención Ciudadana

Nombre del Procedimiento: Publicación de incidencias de afectaciones viales a través de medios de difusión.

Objetivo General: Dar a conocer a los habitantes de la Ciudad de México de forma oportuna y veraz las afectaciones que impiden el libre tránsito, así como las diferentes alternativas para su mejor movilidad mediante la publicación de incidencias viales a través de medios de difusión electrónicos.

Descripción narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Enlace "A" de la Subdirección de Vinculación Ciudadana o Subdirector de Vinculación Ciudadana (Asesor de Medios)	1	Monitorea, durante las 24 horas del día, los diferentes medios de comunicación para captar las afectaciones viales que se producen en la Ciudad de México.	3 minutos.
	2	Ingresa a la plataforma informática CRM para la generación de la nueva noticia.	0.20 minutos.

3	Registra la siguiente información: título de la noticia, el resumen móvil (no mayor a 250 caracteres) y registra la descripción de la noticia.	0.20 minutos.
4	Activa, en el sistema en la plataforma informática CRM, la noticia.	0.20 minutos.
5	Ingresa la imagen correspondiente a la noticia (en caso de que la noticia no cuente con imagen ingresa el logotipo de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México) y guarda.	0.20 minutos.
6	Registra el número de la noticia.	0.1 minutos.
7	Documenta el folio de la afectación vial, en la plataforma informática CRM.	0.1 minutos.
8	Ingresa a la ficha “expedientes” para seleccionar el correspondiente a la fuente de información obtenida, en caso de contar con mayor información complementa los datos del mismo.	0.1 minutos.
9	Da clic en el botón “nuevo ticket” para generar un nuevo ticket en la plataforma informática CRM.	0.1 minutos.
10	Selecciona el “motivo” y en automático genera el tipo de afectación, que puede ser eventual o programada.	0.10 minutos.
11	Elige la “zona” donde se ubica la afectación, el “sentido de la vialidad” y “número de noticia”,	0.10 minutos
12	Registra la “descripción” de la afectación conforme a plantilla y guarda la información en el sistema.	0.3 minutos.
13	Selecciona en la sección “punto en mapa”: el “tipo de avenida”, marca, “tramo o calle”, “sentido de la vialidad” y guarda la información.	0.30 minutos.
14	Ubica el punto geográfico de la afectación en el mapa y guarda.	0.50 minutos.
15	Da clic en “aceptar” si requiere trazar un segmento o en “cancelar” sino requiere dicho trazo.	0.10 minutos.
16	Selecciona en la sección “punto en mapa”, los siguientes campos cuando requiere el trazo del segmento: tipo de avenida, motivo, registra la descripción, guarda la información y acepta la creación del segmento.	0.50 minutos.
17	Ubica de manera correcta los puntos en el mapa para trazar el segmento y guarda la información geográfica.	0.50 minutos.
18	Da clic en el botón “generar alternativas” y en la consola asesor de medios, ubica el folio dando clic para crear las alternativas.	0.10 minutos.
19	Da clic en el botón “nueva alternativa” y selecciona el “tipo de avenida”, “sentido” y “tramo o calle”, según corresponda.	0.20 minutos.
20	Traza la alternativa en el mapa, documenta descripción y guarda. Dicha alternativa aparecerá asociada al folio creado.	0.50 minutos

		21	Registra, conforme a plantilla de 125 caracteres, en la sección “datos del twitter”, la publicación de la información generada con anterioridad.	0.50 minutos.
		22	Da clic en el botón “publicar”, para difundir la información a través de la cuenta de apoyo vial con lo cual serán publicadas las afectaciones con alternativas para una mejor movilidad.	0.10 minutos.
Subdirector de Vinculación Ciudadana		23	Establece los mecanismos para generar el reporte de indicadores que reportan los diferentes canales de ingreso y comunicación con el ciudadano.	2 horas
Directora de Atención Ciudadana		24	Presenta a la Directora General de Inteligencia Urbana las mejoras, avances y calidad en la prestación del Programa 072 de Atención Ciudadana que se presta a la ciudadanía, para la toma de decisiones correspondiente.	1 hora

Fin del procedimiento

Tiempo total de ejecución: 3 horas 8 minutos.

Aspectos a considerar:

El presente procedimiento encuentra su fundamento legal en el artículo SEGUNDO fracciones IV y X del Decreto por el que se crea el Órgano Desconcentrado denominado Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México; en donde la Dirección General de Inteligencia Urbana debe instrumentar, organizar e implementar permanentemente, el sistema de comunicación y datos único, mediante la plataforma informática CRM, al llevar a cabo acciones tendientes a potenciar estratégicamente el desarrollo creativo de la ciudad para el diseño e instrumentación de diagnósticos y soluciones de la problemática urbana en beneficio de los sectores, público, social, privado, civil y académico, por conducto de la Dirección de Atención Ciudadana.

La Dirección de Atención Ciudadana establece los mecanismos adecuados para la detección, atención y seguimiento a los problemas generados en la prestación de los servicios de movilidad de la ciudad, al captar, dar atención y seguimiento a los reportes y solicitudes que la ciudadanía, realiza vía comunicación o cualquier otra vía de captación, relacionados con servicios públicos urbanos y las obras en la vía pública, tales como baches, deterioro en el pavimento, poda en camellones, limpieza de vialidades, tiraderos clandestinos, banquetas en mal estado, luminarias descompuestas y daños en puentes vehiculares y peatonales ubicados en las vialidades primarias, así como proporcionar información sobre la movilidad de la Ciudad de México, al recopilar, analizar y sistematizar prácticas globales vinculadas con la solución de problemas urbanos en las materias antes indicadas, y al promover la instrumentación de acciones que sean funcionales para la Ciudad de México.

La Subdirección de Vinculación Ciudadana, establece los procedimientos de trabajo operativo de la oficina de atención ciudadana en sus diferentes canales de comunicación, redes sociales o afines; para asegurar su ingreso, registro y canalización adecuada.

En la Subdirección de Vinculación Ciudadana se cuenta con dos Enlaces “A”, siendo su responsabilidad captar por los diferentes medios de comunicación (prensa, radio y televisión) y medios electrónicos (redes sociales), documentar y publicar por medios electrónicos (redes sociales y página web), validando con fuentes oficiales, todas las afectaciones referentes a movilidad de la ciudad.

El Asesor de Medios apoya en la captación por los diferentes medios de comunicación (prensa, radio y televisión) y medios electrónicos (redes sociales), documentar y publicar por medios electrónicos (redes sociales y página web), validando con fuentes oficiales todas las afectaciones referentes a movilidad de la ciudad. El Asesor de Medios es personal de un actor privado (Centro de Contacto).

Cuando la Subdirección de Vinculación Ciudadana por conducto del Enlace “A” o “Asesor de Medios” no requiere el trazo del segmento da clic en cancelar procediendo a realizar las siguientes actividades:

Da clic en el botón “nueva alternativa” y selecciona el tipo de avenida, sentido y tramo o calle según corresponda, traza la alternativa en el mapa, documenta descripción y guarda. Dicha alternativa aparecerá asociada al folio creado.

Registra conforme a plantilla de 125 caracteres, en la sección datos del twitter, la publicación de la información generada con anterioridad, y

Da clic en el botón “publicar”, para difundir la información a través de la cuenta de apoyo vial y sean publicadas las afectaciones con alternativas para una mejor movilidad.

El trazo del segmento, se realiza siempre y cuando la afectación provoca complicaciones para la circulación en dicho segmento.

La información que se publica sobre las afectaciones con alternativas es visible en la consola del asesor de medios, en el mapa general, en la página web y en el aplicativo AGUMóvil.

El tiempo total de ejecución del procedimiento es de 3 horas y 8 minutos. Es relevante mencionar que el tiempo desde el monitoreo de los medios de comunicación hasta la publicación de la noticia en la cuenta de apoyo vial es de 8 minutos.

El Enlace “A” o Asesor de Medios monitorea cada 20 minutos con fuente oficial, el estatus de las afectaciones para republicar la información acorde al estado que presenten las mismas. Cuando se trate de obras y desvíos en la vía pública, vía radio deberá tener comunicación con el Supervisor de obra en la vía pública para la validación física de la incidencia. Así mismo deberá llevar un control sobre el estatus que presentan dichas afectaciones donde se contemple: número de folio de la afectación, breve descripción, fecha, hora de monitoreo, hora de recepción de la información por parte de la fuente oficial, descripción del estatus que presenta la misma, hora de re publicación de la información, nombre y firma del Asesor de Medios que lleva dicho control.

Autorizó

Lic. Benito Llera Violante
Subdirector de Atención Ciudadana

Nombre del Procedimiento: Atención a las solicitudes de administración, operación y actualización de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México.

Objetivo General: Mantener a la vanguardia las herramientas tecnológicas de las Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México mediante la atención de solicitudes administrativas, operativas y/o de actualizaciones continuas.

Descripción narrativa

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Directora de Atención Ciudadana o Director de Supervisión e Información	1	Detecta una mejora, desarrollo o actualización de alguna herramienta tecnológica de la Agencia	20 minutos
	2	Documenta requerimiento de forma manual.	20 minutos
	3	Ingresa la plataforma informática CRM y da clic en la ficha “Requerimientos AGU” para el llenado de los campos correspondientes.	0.50 minutos.
	4	Elige la dependencia solicitante, atribución acorde a lo que se solicita, módulo, registra asunto, selecciona jerarquía a la que pertenece su puesto, motivo, prioridad, describe de forma específica su requerimiento y guarda la información del mismo. En automático se registra número de requerimiento para su atención correspondiente y queda en estatus abierto.	5 minutos.

Subdirector Información Urbana	de	5	Visualiza todos los requerimientos solicitados y realiza la asignación de los mismos al personal (el estatus cambia de abierto a asignado y en automático se genera notificación por correo al responsable de su atención).	5 minutos.
Responsables de Atención	de dar	6	Recibe notificación vía correo electrónico que le ha sido asignado un requerimiento.	0.50 minutos.
		7	Ingresa al sistema para visualizar la vista de requerimientos.	0.25 minutos.
		8	Da clic en el número de requerimiento al que le dará atención y revisa la información del mismo.	0.25 minutos.
		9	Llena los campos faltantes del requerimiento conforme a lo descrito en la actividad número 3.	3 minutos.
		10	Da clic en modificar y en la sección proceso de solución, elige el estatus solución que puede ser: en proceso o concluido, conforme a lo establecido en los aspectos a considerar en el numeral 16.	0.50 minutos.
			¿Elige estatus en proceso?	
			No	
		11	Concluye el requerimiento, registrando en el campo: conclusión de la solución, la conclusión del requerimiento, incrementa el porcentaje de avance de requerimiento al 99%, en la sección: aprobación, activa la casilla: enviar a validación/proceso y guarda la información. El estatus cambia de asignado a concluido. (Continúa en la Actividad 13).	5 minutos.
			Si	
		12	Registra el seguimiento de la solución, incrementa el porcentaje de avance de requerimiento. Los seguimientos registrados quedan guardados en la sección: Historial de actividades. Y el estatus cambia de asignado a proceso, hasta que sea concluido conforme a lo establecido en la actividad anterior cambiará a estatus concluido.	60 días
Subdirector Información Urbana	de	13	Revisa que el requerimiento haya sido concluido al 100%.	1 minuto.
			¿Fue concluido al 100%?	
			No	
		14	Inactiva en la sección: aprobación, casilla: enviar a validación/proceso y registra comentarios de no atención parcial o total y guarda la información. En automático el requerimiento regresa al Responsable de dar la atención para su conclusión. (Conecta con la Actividad 5).	3 minutos.
			Si	

- 15 Registra en la sección: aprobación, comentarios de atención, activa en la sección: validación, la casilla de elaborado, y guarda la información. El requerimiento cambia de estatus concluido a finalizado y se incrementa al 100% el avance de requerimiento y con ello se le manda notificación automática al solicitante de que ya fue atendido. 3 minutos.

Fin del procedimiento

Tiempo total de ejecución: 61 días 7 minutos.

Aspectos a considerar:

El presente procedimiento encuentra su fundamento legal en el artículo 181 cuarto párrafo de la Ley de Movilidad de la Ciudad de México, así como el SEGUNDO fracción IV, del Decreto por el que se crea el Órgano Desconcentrado denominado Agencia e Gestión Urbana de la Ciudad de México, así como por los acuerdos referentes a la creación y transmisión del “Programa 072 de Atención Ciudadana” en donde la Dirección General de Inteligencia Urbana debe instrumentar, organizar e implementar permanentemente, el sistema de comunicación y datos único, mediante la plataforma informática CRM, a través de sus dos Direcciones de Área que se coordinan para brindar la atención ciudadana respecto de los servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, tales como baches, deterioro del pavimento, poda en camellones, limpieza de vialidades, tiraderos clandestinos, banquetas en mal estado, luminarias descompuestas y daños en puentes vehiculares y peatonales ubicados en la vialidad, así como proporcionar información sobre la movilidad de la Ciudad de México, facultad que ejerce por conducto de la Dirección de atención Ciudadana.

La Dirección de Atención Ciudadana capta, da atención y seguimiento a los reportes de los habitantes de la Ciudad de México, realizados vía telefónica, correo electrónico, redes sociales, medios de comunicación o por cualquier vía de captación, de las correspondientes solicitudes o reportes, los cuales hacen del conocimiento de la Dirección de Supervisión e Información.

La Dirección de Supervisión e Información desarrolla mecanismos de control y supervisa la funcionalidad de la vía pública de manera permanente para asegurar la pronta, eficiente y eficaz atención a las citadas solicitudes o reportes de la ciudadanía, además de administrar, integrar, modificar, mejorar y crecer la operación del sistema de asignación de control y supervisión de la vía pública, el comportamiento del tránsito, los patrones de movilidad y el desarrollo de desvíos y seguridad de las obras en la vía pública y en su caso otorgar herramientas bajo tecnología web, así como apoyar al mantenimiento de la página web.

El apoyo al mantenimiento de la página web que tienen como función la Dirección de Supervisión e Información, el Líder Coordinador de Proyectos “A” y el Enlace “A” de la misma Dirección, se refiere a la publicación y actualización de la información que envían las áreas de: Comunicación Social de Jefatura de Gobierno, Oficina de Información Pública de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México y de la Dirección General de Administración de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, en la página web conforme a los criterios que establezcan para ello dichos Órganos.

La Subdirección de Información Urbana, administra, dirige y opera la plataforma informática CRM de atención ciudadana, asegurando su integridad y funcionalidad, aplica los cambios y actualizaciones que se requiera para su correcto funcionamiento; crea los informes de los análisis, parámetros y estándares de control y seguimiento de la demanda ciudadana en cada una de sus fases de ingreso, patrón, seguimiento, tiempos de atención, encuestas de calidad, atención de llamada telefónica, patrón de movilidad vial, peatonal y transporte, integración de datos de obra en la vía pública y mantenimiento de manera permanente y en tiempo real que se requiera para la toma de decisiones.

La Subdirección de Gestión de la Calidad, atiende requerimientos que tengan relación con la coordinación de programas de simplificación administrativa, modernización y mejoramiento a los procedimientos para optimizar la atención a los ciudadanos que demanden la atención de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, que incidan en su funcionalidad; diseña los mecanismos para el establecimiento de indicadores de gestión y con la supervisión de la elaboración e integración de los manuales del Programa 072 de Atención Ciudadana para el cumplimiento de los criterios establecidos de prestación del servicio.

La Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social, realiza la detección de necesidades de capacitación y actualiza los manuales de operación y capacitación para la operación del Programa 072 de Atención Ciudadana de manera permanente.

El Líder Coordinador de Proyectos “A” de la Dirección de Supervisión e Información, desarrolla los proyectos informáticos, a efecto de dar atención a los requerimientos de los usuarios de internet, correo electrónico y servicios de redes de las unidades administrativas adscritas a la agencia, implementa, en coordinación con el área de soporte técnico, el mantenimiento de software y hardware, utilizado dentro del área para el correcto funcionamiento de los sistemas, proporciona apoyo técnico para el desarrollo de aplicaciones bajo ambiente web, para la actualización de boletines informativos, directorios, infografías y artículos dentro de la página web para su difusión, por parte de la Agencia, propone acciones de rediseño del sitio web y hace la programación interactiva, aplicando el uso de herramientas bajo tecnología web, así como proporcionar apoyo al mantenimiento de la página web.

El primer Enlace “A” de la Dirección de Supervisión e Información proporciona soporte técnico y mantenimiento de manera eficiente a todos los bienes informáticos e infraestructura tecnológica así como a las aplicaciones existentes de sistemas informáticos.

El segundo Enlace “A” de la Dirección de Supervisión e Información aplica nuevas herramientas con diseño, funcionalidad y programación basadas en tecnologías y aplicaciones web a la vanguardia para darle mayor vistosidad, rapidez y comprensión al usuario final a la página web, publicar los boletines electrónicos para la difusión de las metas de la Agencia utilizando los diferentes recursos web y apoya al mantenimiento de la página web.

El Líder Coordinador de Proyectos “A” de la Subdirección de Información Urbana, analiza, diseña y elabora sistemas Icloud y Open Data que lleve a cabo la Agencia, da mantenimiento a las aplicaciones de minería de datos y bases de almacenamiento para su buen funcionamiento, así como la definición de planes y programas mediante el análisis y desarrollo de sistemas de información, los procesos de control de la información almacenada en la red y garantiza la funcionalidad del servidor y terminales, para brindar un servicio adecuado a los usuarios de la Agencia.

El Enlace “A” de la Subdirección de Información Urbana, atiende las solicitudes de desarrollo de sistemas utilizando tecnologías y/o herramientas que promuevan el uso eficiente de recursos informáticos, así como el desarrollo en plataforma que estén a la vanguardia tecnológica, así como diseñar y mantener en óptimas condiciones el sistema integral de información de la Agencia, así como de la información que se encuentra almacenada en Icloud en las plataformas Administración de Relaciones con el Ciudadano y el Módulo de Visualización Analítica de Alto Desempeño y realizar el licenciamiento de sistemas y/o aplicaciones no desarrolladas al interior de la Agencia.

El Enlace “A” de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social, desarrolla los procedimientos, manuales y lineamientos necesarios para otorgar los cursos de capacitación que sean necesarios para el buen funcionamiento del Programa 072 de Atención Ciudadana.

La Dirección de Supervisión e Información y la Dirección de Atención Ciudadana, pueden solicitar o atender requerimientos acorde a su competencia.

Para el primer caso, atiende requerimientos a través de dos Líderes Coordinadores de Proyectos “A” y tres Enlaces “A”, en donde un Líder y dos Enlaces se encuentran adscritos a la Dirección, otro Líder y Enlace a la Subdirección de Información Urbana; así mismo la Subdirección de Gestión de la Calidad también se encarga de atender requerimientos.

En lo que respecta al Segundo caso los requerimientos son atendidos por el Enlace “A” de la JUD de Vinculación Social.

Para efectos de este procedimiento a todos los puestos encargados de dar atención a los requerimientos se les denominará Responsables de dar Atención.

Al elaborar el requerimiento es importante realizar el llenado correcto de los campos correspondientes, entre ellos: Atribución, Módulo, Asunto y Prioridad.

Atribución: Nos indica la causa del requerimiento, siendo las siguientes: Asesorías personalizadas, capacitación y calidad, información estadística, información geográfica, soporte de infraestructura, soporte Salesforce, soporte web y supervisión.

Módulo: Nos indica el proceso al que pertenece el requerimiento, existiendo los siguientes: incidencias, peticiones, asesor vial, apoyo vial, emergencias, queja-sugerencia, soporte de infraestructura, soporte web y obras.

Asunto: Nos indica el tema de la solicitud.

Prioridad: Nos indica el nivel o grado de atención que requiere la solicitud.

Urgente: Se refiere a solicitudes que requieren reparación inmediata y pueden consistir en solicitudes que requieren modificación por errores humanos, su tiempo de atención es de 24 horas.

Programada: Se refiere a solicitudes que pueden requerir alguna modificación sustancial en el sistema pero que pueda atenderse hasta en un periodo de 72 horas.

Por proyecto: Se refiere a solicitudes de nuevos diseños o mejoras continuas en el sistema o de alguna modificación que afecte la funcionalidad del flujo operativo para la solución de las áreas, en donde su atención requiere de un tiempo largo, el tiempo de atención para estas solicitudes puede ser hasta de tres meses.

El estatus del requerimiento, se refiere al estado en el que se encuentra el mismo; Cuando este, es generado vía correo electrónico o manual se encuentra en estatus abierto, ya que está en espera de ser asignado al Responsable de dar atención; una vez realizada la asignación, su estatus cambia a asignado, donde el Responsable de dar atención seleccionará en el proceso de solución, cualquiera de los tres estatus solución: concluido, en proceso o pendiente, según corresponda.

Concluido: es seleccionado cuando el requerimiento ha sido terminado, para ello deberán registrarse los comentarios en conclusión de la solución, incrementarse el porcentaje de avance hasta el 99% y guardar la información y el estatus cambia de asignado a concluido.

En proceso: es seleccionado cuando se le está dando solución al requerimiento, para ello debe registrarse el seguimiento a la solución, incrementarse el porcentaje de avance y guardarse la información y el estatus cambia de asignado a en proceso.

Pendiente: es seleccionado cuando por falta de recursos o causas ajenas al área no se puede atender el requerimiento en la fecha establecida. Para ello deberá reprogramarse la fecha límite de entrega, registrarse motivo por el cual se encuentra pendiente el requerimiento y guardar la información. El estatus permanecerá en pendiente hasta que se le dé seguimiento al mismo o sea concluido.

Una vez que se revisa y asegura que el requerimiento ha sido atendido al 100%, se registran los comentarios y se realizan las validaciones correspondientes para que el estatus cambie de concluido a finalizado.

El requerimiento puede ser documentado de forma manual como lo indica la descripción narrativa del procedimiento o en su defecto, puede documentarse vía correo electrónico por parte de las Direcciones de Atención Ciudadana o Supervisión e Información, quienes deberán detallar la petición desde su correo electrónico, adjuntando archivos, cuando se requiera. Debiendo enviar el mismo a la dirección sopORTEAGU@AGUCDMX.GOB.MX para que posterior al envío, reciban notificación automática vía correo electrónico, la cual les informará que su petición fue recibida y registrada su solicitud, así como el número de requerimiento, al cual se le dará la atención correspondiente hasta su conclusión, como lo indica la descripción narrativa del procedimiento.

El tiempo total de ejecución del procedimiento es de 61 días con 7 minutos.

Es importante mencionar que para efectos de darle solución a un requerimiento, por parte de los Responsables de dar Atención, en el desarrollo del procedimiento, se considera el tiempo máximo que es de tres meses, aunque por la prioridad el tiempo puede ser menor, acorde a lo que se indica en estos criterios en el numeral 15 inciso d).

Autorizó**Lic. Ángel Abner Trujillo
Subdirector de Información Urbana**

Nombre del Procedimiento: Supervisión de incidencias de obra en la vía pública y desvíos.

Objetivo General: Revisar que las obras en la vía públicas y desvíos se realicen conforme a lo establecido por las entidades correspondientes por medio de supervisiones en sitio para asegurar que se cumplan los requisitos de seguridad y se mantenga informada de manera veraz y oportuna a la ciudadanía.

Descripción narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Líder Coordinador de Proyectos "A" de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública o Subdirector de Control y Supervisión de la Vía Pública (Personal de Apoyo Administrativo)	1	Ingresa la plataforma informática CRM para recibir preticket de obra en la vía pública programada o desvío, así como notificación automática sobre el preticket.	5 minutos.
	2	Realiza la distribución de la información contenida en el campo "punto de referencia" hacia los siguientes campos referentes a: datos de ubicación de la obra en la vía pública o desvío: "vialidad", "calle", "colonia", "delegación" y/o "entre calles", así como el registro de su ubicación geográfica.	5 minutos.
	3	Registra, en la plataforma informática CRM: "motivo", selecciona de forma correcta el órgano de la administración pública encargado de dar la atención, valida y guarda la información.	5 minutos.
	4	Planea la distribución del trabajo para los Supervisores, de una forma más analítica y organizada, a través de los diferentes mapas de supervisión, generando la ruta crítica y asignando ésta al radio del Supervisor para supervisar la obra en la vía pública o desvío.	20 horas.
Enlace "A" de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública o Subdirector de Control y Supervisión de la Vía Pública (Supervisor)	5	Recibe, en radio, la información de las supervisiones que debe realizar.	5 minutos.
	6	¿Supervisa obra en la vía pública? No Constata en el sitio si se llevó a cabo el desvío, toma evidencia fotográfica.	90 horas.

Líder Coordinador de Proyectos "A" de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública o Subdirector de Control y Supervisión de la Vía Pública (Personal de Apoyo Administrativo)	<p>7 Elige "desvío", "prioridad" Atendido, realiza clasificación, activa o inactiva el desvío vía radio y transfiere la información al Líder Coordinador de Proyectos "A" o Personal de Apoyo Administrativo, vía sistema.</p> <p>8 Recibe información, en el sistema, valida, guarda la información y activa o inactiva los folios en el sistema.</p>	5.67 horas.
	<p>(Conecta con el fin del procedimiento).</p> <p>Si</p>	4 horas.
Enlace "A" de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública o Subdirector de Control y Supervisión de la Vía Pública (Supervisor)	<p>9 Acude al sitio a realizar la supervisión.</p>	2 horas.
	<p>10 Aborda al Residente de la obra en la vía pública.</p>	1 hora.
	<p>11 Solicita al Residente los siguientes documentos: Notificación del CUS, Licencia Especial, Vo. Bo. de la Secretaría de Obras y Servicios y la Secretaría de Protección Civil.</p>	0.043 horas.
	<p>Revisa los documentos en caso de contar con ellos.</p>	30 minutos.
	<p>12</p>	30 minutos.
	<p>13 Llena "Bitácora de Supervisión de la Obra" de la primer visita, "Acta" y firma, cuente o no, con los documentos.</p>	30 minutos
	<p>14 Toma evidencia fotográfica de la obra en la vía pública, referencia y nomenclatura de la ubicación geográfica.</p>	4.16 horas.
	<p>15 Elige, en el sistema: "prioridad", el tipo de procedencia, la cual puede ser: "Procedencia Si" o "Atendido", para la atención de la solicitud.</p>	20 minutos
	<p>¿El tipo de procedencia es Si?</p>	
	<p>No</p>	
	<p>16 Realiza la clasificación de la asignación del servicio y transfiere vía radio la información al Sistema.</p>	59.17 horas.

Líder Coordinador de Proyectos "A" de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública o Subdirector de Control y Supervisión de la Vía Pública (Personal de apoyo administrativo)	17	Recibe información, vía sistema, para revisar evidencia fotográfica, así como la información.	2 horas
	18	Vacía información a la "Bitácora de Supervisión de la Obra" al sistema.	3 horas
	19	Valida y guarda la información en el sistema.	2 horas
	20	Registra, a través de una actividad, el "asunto", "atendido", "comentarios de atención" y guarda la información. La validación del cierre se realiza en forma automática. (Conecta con el fin del procedimiento).	1 hora
Enlace "A" de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública o Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública (Supervisor) Líder Coordinador de Proyectos "A" de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública o Subdirector de Control y Supervisión de la Vía Pública (Personal de apoyo administrativo)	21	Si Realiza la clasificación de la asignación del servicio y transfiere vía radio la información al sistema.	30 minutos
	22	Revisa lo siguiente: que la evidencia captada por el supervisor sea congruente con la plasmada en la etapa de ingreso, que la clasificación de la asignación del servicio, "prioridad", "procede", llenado de la "Bitácora de Supervisión de la Obra" de la primer visita, fotografías sean correctos, valida y guarda la información.	29.33 horas.
	23	Vacía la información de la "Bitácora de Supervisión de la Obra" al sistema.	15.33 horas.
	24	Registra las "actividades realizadas", "fecha de la próxima supervisión", programa "tarea de nueva visita de supervisión" y "visita".	4 horas
	25	Integra al sistema, en la sección de archivos adjuntos, la "Bitácora de Supervisión de la Obra" de la primer visita.	5 horas.
	26	Elabora el "Programa de las Visitas" subsecuentes.	3 horas.
	27	Asigna la cuadrilla para que realice la supervisión y entrega papeleta.	30 minutos
	28	Acude nuevamente a la obra en la vía pública y toma evidencia fotográfica.	4.16 horas.
	29	Registra en campos correspondientes, emite "estatus operación" y transfiere información, vía radio, al sistema.	20 minutos
	30	Realiza el llenado de la "Bitácora de Supervisión de la Obra" de la segunda visita o subsecuentes o "Bitácora de Supervisión de Cierre de Obra en la vía pública", y firma.	30 minutos.

	31	Entrega “Bitácora de Supervisión de la Obra” de la segunda visita o subsiguientes o “Bitácora de Supervisión de Cierre de Obra en la vía pública” firmada al Líder Coordinador de Proyectos “A” o Administrativo.	1 hora.
Líder Coordinador de Proyectos “A” de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública o Subdirector de Control y Supervisión de la Vía Pública (Personal de apoyo administrativo)	32	Recibe Bitácora para revisar evidencia fotográfica, campos correspondientes, estatus “operación Atendido” o “Pendiente”, según corresponda.	25 horas.
	33	Valida y guarda la información con estatus “operación Atendido”.	0.043 horas.
	34	Registra en el sistema la información plasmada en la “Bitácora de Supervisión Cierre de Obra en la vía pública”.	20 horas.
	35	Integra en el sistema, en la sección de archivos adjuntos “Bitácora de Supervisión Cierre de Obra en la vía pública”.	5 horas
	36	Realiza la asignación de la cuadrilla, en la plataforma informática CRM.	30 minutos
	37	Revisa evidencia fotográfica de la obra en la vía pública concluida, “Atendido Si” y “comentarios de conclusión de la obra”, valida y guarda la información.	29 horas.
	38	Registra a través de una actividad el “asunto”, “atendido”, “comentarios de atención” y guarda la información. (La validación del cierre se realiza en forma automática).	42.5 horas
Líder Coordinador de Proyectos “A” de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública	39	Proporciona al Subdirector de Control y Supervisión de la Vía Pública, informes sobre la situación del estado que presentan las vialidades en materia de obras en la vía pública, que afecten la funcionalidad y movilidad en la vía pública.	7 horas
Subdirector de Control y Supervisión de la Vía Pública	40	Revisa los informes correspondientes para canalizarlos a las áreas operativas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativo, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federal y Personas Físicas o Morales, así como a organismos privados para su atención.	5 horas

Fin del procedimiento

Tiempo total de ejecución: 48 días 10 horas 19 minutos.

Aspectos a considerar:

El presente procedimiento encuentra su fundamento legal en el artículo 181, cuarto párrafo de la Ley de Movilidad de la Ciudad de México, así como en el PRIMERO y SEGUNDO, fracción IV, del Decreto por el que se crea el Órgano Desconcentrado denominado Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, así como por los acuerdos referentes a la creación y transmisión del “Programa 072 de Atención Ciudadana”, en donde la responsabilidad de la Dirección General de Inteligencia Urbana es instrumentar, organizar e implementar permanentemente, el sistema de comunicación y datos único, mediante la plataforma informática CRM, para brindar la atención de los diferentes servicios públicos urbanos y obras en la vía pública, los que realiza por conducto de la Dirección de Supervisión e Información.

La Dirección de Supervisión e Información desarrolla mecanismos de control y supervisa la funcionalidad de la vía pública de manera permanente para asegurar la pronta, eficiente y eficaz atención a la citadas solicitudes o reportes de la ciudadanía, de administrar, integrar, modificar, mejorar y crecer la operación del sistema de asignación de control y supervisión de la

vía pública, el comportamiento del tránsito, los patrones de movilidad y el desarrollo de desvíos y seguridad de las obras en la vía pública, privilegiando al peatón, a la bicicleta y a la seguridad vial, conforme a las facultades de los entes de Administración Pública centralizada en relación a la construcción y conservación de las vialidades primarias, mientras que las vialidades secundarias a las Delegaciones, supervisando que las vías peatonales y ciclistas sean atendidas dependiendo del entorno en las que se ubiquen, llevando a cabo acciones tendientes a potenciar estratégicamente el desarrollo creativo en la Ciudad para el diseño e instrumentación de diagnósticos y soluciones respecto de la problemática urbana en beneficio de la ciudadanía.

La Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública dirige los trabajos de supervisión y organiza e instrumenta los esquemas de coordinación y comunicación con las áreas operativas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, así como Organismos Privados, para asegurar la atención de solicitudes en materia de obra en la vía pública.

El Líder Coordinador de Proyectos "A" Coordina los trabajos de la supervisión en materia de obra en la vía pública que afecten la funcionalidad y movilidad de la vía pública las 24 horas del día; organiza e instrumenta los esquemas de coordinación y comunicación con las áreas operativas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, así como a organismos privados; para asegurar la atención de las incidencias y solicitudes en la red vial primaria y secundaria, en materia de obras en la vía pública que emanen del Programa 072 de Atención Ciudadana.

El Enlace "A" lleva a cabo los trabajos de supervisión de las incidencias y solicitudes, generadas a través del Programa 072 de Atención Ciudadana, en la red vial, en materia de afectaciones de obra en la vía pública en turnos de 24 horas.

El Personal de Apoyo Administrativo y Supervisor proporcionan el apoyo necesario al Líder Coordinador de Proyectos "A" y Enlace "A", para la asignación del Supervisor al radio, la programación de las visitas, el descargue correcto de la información en el sistema, la realización de las visitas para realizar las supervisiones a las obras en la vía pública, así como el llenado de la documentación correspondiente. Siendo importante mencionar que el Supervisor pertenece un actor privado (servicio de supervisión).

Los pre-tickets de obra en la vía pública y desvíos que se generan en la plataforma informática CRM o del portal de Obras en mi Colonia, del proceso de incidencias o de los recorridos que realiza el Enlace "A" o el Supervisor; mismos que se detonan a partir de una fecha de inicio de ejecución que notifica la Secretaría de Seguridad Pública.

Si el pre-ticket ingresa por recorrido del Supervisor o proviene del proceso de incidencias, el Líder Coordinador de Proyectos "A" o Administrativo están obligados a revisar en el portal WEB Obras en mi Colonia, la existencia de la obra en la vía pública o desvío, si estos no se encuentran en el sistema, deberá avisar al responsable para que se realice la actualización y mantener comunicación con la Secretaría de Seguridad Pública para la confirmación de la fecha de inicio de ejecución y se pueda asignar al Enlace "A" o Supervisor para su supervisión.

Los pre-tickets generados en el sistema para la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública, tienen como finalidad la realización de la supervisión de la obra en la vía pública o del desvío, asegurando que se cumplan los requisitos correspondientes para la ejecución de la obra en la vía pública; y se llama pre-ticket debido a que el Supervisor acude al sitio previa confirmación de fecha de inicio de ejecución por la Secretaría de Seguridad Pública, con la finalidad de confirmar que se estén realizando los trabajos de obra en la vía pública. Una vez que confirma dicha realización, procede a solicitar la documentación correspondiente y a realizar las actividades de revisión. Realizado lo anterior, el pre-ticket se convierte en folio, el cual es identificado con un número que el sistema asigna de forma automática.

Folio al que se le da seguimiento a través de visitas subsecuentes y se concluye porque la obra en la vía pública no cumple los requisitos, o en su caso, el desvío no se llevó a cabo o hasta que los trabajos de obra en la vía pública o del desvío son terminados.

Cada vez que se realiza una supervisión, la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública tiene la obligación de notificar (a través de la activación o inactivación de los folios) a la Subdirección de Vinculación Ciudadana a través del sistema, el estado en el que se encuentran las obras en la vía pública o desvíos, para que se genere notificación automática a dicha Subdirección, quien activará o inactivará los folios, con la finalidad de proporcionarle información veraz y oportuna a la ciudadanía.

Si al acudir al sitio a supervisar la obra en la vía pública, el Enlace “A” de la Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública o Supervisor no encuentra al residente o encargado de la obra en la vía pública, deberá informar que regresará más tarde para la revisión de los permisos. En caso de no encontrarlo nuevamente, deberá solicitar se detengan los trabajos hasta que se encuentre el residente e informar que regresará al día siguiente. Deberá llenar “Bitácora de Supervisión de Obra” de la primera visita, levantar “Acta” y firmarlos. Debiendo entregar “Bitácora de Supervisión de Obra” y Acta firmadas al Líder Coordinador de Proyectos “A”, para que realice el registro en el sistema. Al siguiente día deberá acudir nuevamente al sitio para continuar con el proceso citado en el desarrollo del procedimiento.

Si el residente o encargado de la obra en la vía pública no cuenta con los documentos: Notificación del CUS, Licencia Especial, Vo. Bo. de Secretaria de Obras y Servicios y la Secretaria de Protección Civil, deberá solicitar el apoyo a la Delegación y a Protección Civil para detener la obra en la vía pública, llenar “Bitácora de Supervisión de la Obra” de la primer o segunda visita o subsecuente y “Acta” para firma, procediendo a tomar evidencia fotográfica, elegir prioridad y emitiendo “Procedencia Atendido”, conforme a lo establecido en el desarrollo del procedimiento.

La evidencia fotográfica que capta el Enlace “A” o Supervisor al realizar la supervisión de la obra en la vía pública, debe contemplar: la obra en la vía pública, referencia, nomenclatura, Licencia Especial, Vo. Bo. de la Secretaria de Obras y Servicios y la Secretaria de Protección Civil. Las primeras tres fotografías deberán ser descargadas en el sistema en la sección: supervisión inicial conclusión de orden de trabajo y las restantes en la sección “operación conclusión orden de trabajo”

Cuando el folio se encuentra en etapa Operación se elige el estatus “operación Pendiente” porque la obra en la vía pública no ha sido concluida, por lo tanto el Enlace “A” o “Supervisor” está obligado a acudir a la obra en la vía pública para realizar la segunda visita o las subsecuentes y a generar evidencia fotográfica (como mínimo una fotografía), realizar el llenado de la “Bitácora de Supervisión de la Obra” de la segunda visita o subsecuentes, firmando la misma y entregándole al Líder Coordinador de Proyectos “A” toda la evidencia generada en la obra en la vía pública. Con la finalidad de que este, realice la revisión de la evidencia fotográfica, estatus operación Pendiente, fecha de la próxima visita, comentarios del resultado de la revisión en la obra en la vía pública y valide la información. Vacíe en el sistema la “Bitácora de la Supervisión de la Obra” de la segunda visita o subsecuentes, registre la fecha de la próxima supervisión, programe tarea de siguiente visita e integre en el sistema, a la sección de archivos adjuntos, “Bitácora de la Supervisión de la Obra” con las firmas correspondientes. Y cuando se llegue la fecha de la siguiente supervisión envíe nuevamente al Enlace “A” o Supervisor a realizar el proceso descrito anteriormente, hasta que la obra en la vía pública se concluya para elegir el estatus operación “Atendido” y se realice lo descrito en el desarrollo del procedimiento.

Los puestos facultados para firmar el “Acta” y la “Bitácora de la Supervisión de la Obra” son los de estructura, en su caso Líder Coordinador de Proyectos “A” o Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública. Para el caso de la “Bitácora de la Supervisión de la Obra” podrá ser firmada de elaboración por el Enlace “A” o Supervisor.

En el tiempo total de ejecución del procedimiento es relevante mencionar que para cada supervisión, realizando visita a la obra en la vía pública y trabajo administrativo en gabinete, estas actividades deben ser realizadas en cinco días.

El Líder Coordinador de Proyectos “A” deberá realizar recorridos para evaluar los desvíos nocturnos de obras en la vía pública que se llevan a cabo en la red vial con el propósito de corroborar que éstos estén instalados adecuadamente y que no generen riesgo o problema alguno tanto a los habitantes como a los automovilistas.

Dentro de la denominación del tipo de contratación del actor “Personal de Apoyo Administrativo”, puede ser personal técnico operativo o prestador de servicios.

Autorizó

Lic. Pedro Antonio Riveroll Pérez Díaz
Subdirector de Control y Supervisión de la Vía Pública

Nombre del Procedimiento: Monitoreo a las peticiones e incidencias de servicios públicos urbanos en función de la vía pública registradas en la plataforma informática CRM.

Objetivo General: Asegurar que los Usuarios la plataforma informática CRM aplican los estándares o criterios de calidad de atención del servicio a las incidencias y peticiones de servicios públicos urbanos y funcionalidad de la vía pública, establecidos en los procedimientos y manuales correspondientes, desde su ingreso hasta la conclusión de las mismas, los cuales han sido revisados previamente por los Subdirectores correspondientes.

Descripción narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Subdirectora de Gestión de la Calidad	1	Ingresa la plataforma informática CRM para consultar informes.	5 minutos.
	2	Selecciona vía informes la plataforma informática CRM una muestra del universo de folios a los que las Subdirecciones de Vinculación Ciudadana, Delegacional, Institucional, y de Control y Supervisión de la Vía Pública, realizaron seguimiento y revisión desde su recepción hasta la notificación de la conclusión de las solicitudes según aplique y turna para revisión.	5 horas.
Subdirectora de Gestión de la Calidad (Personal de apoyo administrativo)	3	Recibe muestra del universo de folios a los que las Subdirecciones de Vinculación Ciudadana, Delegacional, Institucional, y de Control y Supervisión de la Vía Pública, realizaron seguimiento y revisión desde su recepción hasta la notificación de la conclusión de las solicitudes según aplique.	10 minutos
	4	Ingresa la plataforma informática CRM.	.05 minutos
	5	Verifica, de acuerdo a los criterios establecidos en el Manual que las Subdirecciones hayan realizado la revisión y el seguimiento de forma adecuada. ¿La revisión y seguimiento que se realizó es incorrecto? No	20 horas.
	6	Registra en “Base de Datos” los resultados y concluye el monitoreo.	1 minuto.
	7	Informa a la Subdirectora de Gestión de la Calidad para revisión y para que notifique a las Subdirecciones correspondientes la no existencia de desviaciones. (Conecta con el fin del procedimiento).	30 minutos
	8	Si Registra en “Base de datos de desviaciones” cada una de las desviaciones encontradas para cada Subdirección. En dicha base se contempla, además de la Subdirección correspondiente, órgano público de la administración cuando este aplique, perfil y titular del perfil de la licencia que incurrió en la desviación.	20 horas.
	9	Informa a la Subdirectora de Gestión de la Calidad las desviaciones encontradas.	1 hora.
Subdirectora de Gestión de la Calidad	10	Recibe información acerca de las desviaciones encontradas.	30 minutos.
	11	Revisa las desviaciones encontradas en la plataforma informática CRM para identificar el detalle de las mismas.	6 horas

	12	Informa al Subdirector responsable sobre las desviaciones encontradas, apoyándolo a identificar la causa raíz del problema. Sugiere plan de acción para eliminar la recurrencia del problema.	5 horas.
	13		30 minutos.
	14	Informa a la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social sobre las desviaciones encontradas cuando la causa raíz se deba a desconocimiento de los procesos o ambigüedades en los manuales y procedimientos correspondientes, con la finalidad de contribuir a la detección de necesidades de capacitación o retroalimentación.	30 minutos.
	15	Realiza la revisión de los manuales y procedimientos, modificados por la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social, cuando el resultado de la causa raíz de las recurrencias se deba a ambigüedades o en su defecto existan mejoras a los procesos establecidos y requieran ser actualizados.	30 minutos.
	16	Compara la información contenida en el manual respecto a la operación de la plataforma informática CRM para asegurar que los manuales contengan el proceso correcto para la atención adecuada de las solicitudes.	5 horas.
Subdirectora de Gestión de la Calidad (Personal de apoyo administrativo)	17	Realiza periódicamente la tabulación de las desviaciones encontradas.	5 horas.
Subdirectora de Gestión de la Calidad	18	Da seguimiento con el Subdirector correspondiente a la efectividad del plan de acción sugerido. ¿Las desviaciones son recurrentes? No	20 horas
	19	Concluye el seguimiento del plan de acción. (Conecta con el fin del procedimiento). Si	1 minuto
	20	Informa nuevamente a la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social sobre la recurrencia de las acciones para la toma de acciones conducentes.	30 minutos.
	21	Diseña los mecanismos necesarios para el establecimiento de indicadores cuando así lo considere necesario con la finalidad de sugerirlos para tener un mayor control de los procesos y lograr mejorar la atención así como los procedimientos de eficacia y eficiencia de la Agencia.	6 horas.
Director de Supervisión e Información	22	Emite los reportes necesarios del sistema en materia de servicios públicos urbanos, obras de la vía pública y movilidad urbana. Fin del procedimiento	30 minutos.

Tiempo total de ejecución: 11 días 8 horas 52.05 minutos.

Aspectos a considerar:

El presente procedimiento encuentra su fundamento legal en el artículo SEGUNDO fracciones III, IV, VII X y XIII del Decreto por el que se crea el Órgano Desconcentrado denominado Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, así como por los acuerdos referentes a la creación y transmisión del “Programa 072 de Atención Ciudadana”, en donde la Dirección General de Inteligencia Urbana tiene como misión el reformar de forma integral el modelo de Atención

Ciudadana en materia de servicios públicos urbanos, modernizando el rediseño de los procesos por sistemas de procesos de calidad con apoyo de innovación tecnológica que genere datos, proyecciones y tendencias en tiempo real para la toma de decisiones oportunas a fin de otorgar servicios públicos urbanos de calidad, lo que realiza a través de la Dirección de Supervisión e Información Urbana, que tiene a su cargo establecer estándares de calidad y seguimiento automatizado; mediante análisis de gestión de datos eficaces, con soluciones de movilidad automatizada, sobre una plataforma avanzada y en sistemas de nueva generación inteligentes.

La Subdirección de Gestión de la Calidad tomará una muestra de folios o solicitudes para asegurar que las Subdirecciones responsables desde la recepción hasta la notificación de la conclusión de las solicitudes realizan una revisión adecuada, para que garanticen que se aplican los estándares o criterios de calidad de atención del servicio establecidos en los procedimientos y manuales correspondientes.

La Subdirección de Gestión de la Calidad al realizar el monitoreo a los folios, debe asegurar lo siguiente:

Subdirección de Vinculación Ciudadana:

La solicitud se encuentre dentro de la competencia del Programa 072 de Atención Ciudadana; es decir registrada en el Catálogo Único de Servicios de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México.

El motivo elegido sea acorde con lo que el ciudadano solicita.

La descripción sea lo suficientemente específica referente a lo que el ciudadano requiere.

Los datos de ubicación sean congruentes con lo que se especifica en la descripción o el punto de referencia, cuando sea el caso, el código postal debe encontrarse dentro del perímetro de la Ciudad de México.

El punto geográfico debe estar ubicado correctamente acorde con lo que indican los datos de ubicación y dentro del perímetro de la Ciudad de México, por ende todos los folios deben tener latitud y longitud.

La Dependencia y el Grupo de Servicios elegidos debe ser acorde a la solicitud ciudadana, tratándose de Órganos Políticos Administrativos, la Dependencia deberá ser acorde a lo que indican los datos de ubicación en el campo: Delegación.

En caso de que se reciban fotografías de la incidencia, deberán ser descargadas en la sección correspondiente la plataforma informática CRM.

El tiempo de canalización de los folios a la siguiente etapa no deberá ser mayor a 24 horas.

El tiempo de atención de cualquier solicitud no deberá rebasar los 8 minutos de atención.

Cuando se trate de folios de apoyo vial, se verificará que se haya atendido la necesidad del ciudadano y en caso de que se hayan generado alternativas que estén sean las más idóneas. Tratándose de afectaciones que se publiquen sobre la vialidad, estas deberán activarse e inactivarse de forma oportuna.

Que los folios no presenten inconsistencias en la plataforma informática CRM, por no apegarse a lo establecido en los procedimientos y manuales correspondientes.

Que el número de folio, el seguimiento y la conclusión del mismo hayan sido notificados al ciudadano de forma correcta y dentro de los tiempos establecidos.

Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública:

Se haya asegurado que la información plasmada por quien captó la solicitud sea correcta.

Se haya identificado y dado el seguimiento correcto a los folios administrativos, por concurrencia y de campo.

Las fotografías tanto en supervisión inicial y final sean congruentes con lo que el ciudadano solicitó y con los trabajos realizados por el órgano de la administración pública.

La procedencia y prioridad hayan sido elegidas de forma correcta.

La clasificación de la asignación del servicio sea acorde con lo establecido en el Catálogo Único de Servicios de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México.

Los folios hayan sido canalizados a los Órganos Políticos Administrativos dentro de las 72 horas establecidas para incidencias programadas, 24 horas para urgencias y se haya dado atención de forma inmediata a las emergencias.

La selección del Atendido en folios correspondientes a supervisión final debe ser acorde con lo encontrado en dicha supervisión.

Los comentarios deben ser claros, precisos y describir lo observado en el sitio de la incidencia reportada por el ciudadano y/o el resultado de la supervisión referente a los trabajos realizados por el órgano de la administración pública.

Cuando se trate de incidencias de obra en la vía pública deberán aparecer los registros correspondientes y correctos en la plataforma informática CRM, y el portal WEB de Obras en mi Colonia deberá contemplar todas las obras que se ejecuten en la vialidad, debiéndose supervisar en tiempo y forma. En lo que se refiere a los desvíos deberán activarse e inactivarse de forma oportuna.

Subdirección de Vinculación Delegacional e Institucional:

El estatus Operación elegido debe ser acorde con las acciones que realice el órgano de la administración pública y en apego a lo establecido en los procedimientos y manuales correspondientes.

La justificación o comentarios según aplique, deberán reflejar para el primer caso motivo por el cual no se podrán efectuar los trabajos de forma inmediata; y para el segundo caso la descripción de la realización de los trabajos o los motivos de la reasignación del folio.

El campo “materiales” deberá reflejar todos los materiales y herramientas utilizadas en la realización de los trabajos por parte del órgano de la administración pública.

Cuando se trate de folios en donde los trabajos no se puedan realizar de forma inmediata deberán aparecer reprogramados antes de su fecha de vencimiento.

El Personal de Apoyo Administrativo proporciona ayuda a la Subdirectora de Gestión de la Calidad en la revisión y seguimiento de folios. La denominación del tipo de contratación del actor “Personal de Apoyo Administrativo”, puede ser personal técnico operativo o prestador de servicios.

Si al realizar el monitoreo de los folios se encuentra que los usuarios reinciden tres veces en la misma desviación, se informa a la Subdirección de Información Urbana para que sea suspendida temporalmente la licencia del usuario la plataforma informática CRM, se elabore “Formato de Retroalimentación” y se entregue a la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social para que en coordinación con la Dirección correspondiente y vía requerimiento se programe la retroalimentación.

Autorizó

Lic. Ana Laura Valdez de Jesús
Subdirectora de Gestión de la Calidad

Nombre del Procedimiento: Capacitación a los usuarios del Programa 072 de Atención Ciudadana.

Objetivo General: Asegurar que las solicitudes de servicios públicos urbanos y obras en la vía pública se registren, canalicen, analicen, clasifiquen, den seguimiento y notificación de forma adecuada y con calidad mediante la impartición de sesiones de capacitación y retroalimentación a los usuarios la plataforma informática CRM.

Descripción narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Jefe de Unidad Departamental de Vinculación Social	1	Realiza la detección de necesidades de capacitación y retroalimentación.	10 días
	2	Elabora Programa de capacitación y retroalimentación en coordinación con las Direcciones.	3 días
Jefe de Unidad Departamental de Vinculación Social o Enlace "A" de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social	3	Recibe requerimiento de capacitación, vía electrónica, por parte de las Direcciones.	1 min.
	4	Revisa requerimiento de capacitación o retroalimentación por parte de las Direcciones. ¿El requerimiento es correcto? No	5 minutos
	5	Informa a la Dirección correspondiente para que sea corregido el requerimiento. (Conecta con la Actividad 3). Si	1 minuto.
	6	Consulta disponibilidad de agenda, lugar de capacitación o retroalimentación y equipo de cómputo.	1 día
	7	Confirma la misma en el programa de capacitación y/o retroalimentación o realiza los cambios correspondientes en caso de existir.	3 días
	8	Notifica a la Dirección correspondiente para la confirmación de la asistencia del personal.	1 día.
	9	Prepara el material necesario para impartir la capacitación o retroalimentación y cuando sea el caso, actualiza la documentación correspondiente, que entregará a la Subdirección de Gestión de la Calidad para su revisión y posteriores ajustes cuando así lo amerite.	1.5 horas.
Enlace "A" de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social	10	Imparte la capacitación o retroalimentación correspondiente, con el material vigente.	1.5 hrs.
	11	Levanta lista de asistencia en cada una de las sesiones impartidas	10 minutos

Enlace "A" de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social o Jefe de Unidad Departamental de Vinculación Social (Personal de apoyo administrativo)	12	Identifica áreas de oportunidad, fortalezas, retroalimenta para la mejora de las primeras.	1.5 horas.
	13	Resuelve dudas de los asistentes al curso o retroalimentación.	30 minutos
	14	Aplica las evaluaciones correspondientes a los asistentes.	30 minutos
	15	Califica exámenes y/o ejercicios y concluye la capacitación o retroalimentación.	6 horas
	16	Entrega al final de la retroalimentación cuando de esta se trate, "Formato de Retroalimentación" para que los usuarios registren y firmen sus compromisos, para no incurrir en las mismas desviaciones.	1.5 horas.
	17	Entrega a los usuarios "Encuesta de Percepción" para que sea respondida.	15 minutos
	18	Registra en la "Base de Datos", áreas de oportunidad y fortalezas detectadas en cada una de las sesiones, llevando el control de las mismas.	4 días.
	19	Concluye requerimiento de capacitación o retroalimentación en el sistema.	5 minutos.
	20	Promedia los resultados de la evaluación teórica y práctica.	1 hora
	Jefe de Unidad Departamental de Vinculación Social	21	Emite a las Direcciones y/o Subdirecciones correspondientes diagnóstico de conocimientos adquiridos con fortalezas y áreas de oportunidad, escala de evaluación y sugerencia sobre el otorgamiento, uso o reactivación de la licencia para la toma de acciones conducentes.
22		Realiza tabulación de los resultados de capacitación y retroalimentación.	2 días
23		Emite a la Dirección de Atención Ciudadana los resultados de capacitación y retroalimentación.	10 minutos
Directora de Atención Ciudadana	24	Recibe resultados de capacitación y retroalimentación.	1 minuto
Directora de Atención Ciudadana y Jefe de Unidad Departamental de Vinculación Social y Enlace "A" de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social	25	Realiza análisis de los resultados obtenidos en la capacitación e identifican mejoras en el proceso de capacitación.	1 día

Fin del procedimiento

Tiempo total de ejecución: 28 días con 14 horas y 48 minutos.

Aspectos a considerar:

El presente procedimiento encuentra su fundamento legal en el artículo SEGUNDO fracciones III, IV y X del Decreto por el que se crea el Órgano Desconcentrado denominado Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, así como por los acuerdos referentes a la creación y transmisión del “Programa 072 de Atención Ciudadana”, en donde la Dirección General de Inteligencia Urbana, tiene la misión de reformar de forma integral el modelo de Atención Ciudadana en materia de servicios públicos urbanos, modernizándolo con apoyo de innovación tecnológica y geográfica, lo que implica la actualización continua y dinámica de los medios y procesos para captar, atender y dar seguimiento a los reportes de los habitantes de la Ciudad de México, a través de cualquier vía tecnológica, por lo que se requiere realizar acciones tendientes a procurar la actualización de las herramientas tecnológicas, así como la capacitación continua del personal en el uso de las innovaciones tecnológicas que se implementen, con la finalidad de homologar la atención y brindar la consecuente atención de calidad al ciudadano en los servicios públicos urbanos, lo que realiza a través de la Dirección de Atención Ciudadana.

La Dirección de Atención Ciudadana tiene la facultad de crear un Modelo de Atención Ciudadana único para la gestión urbana de la Ciudad de México, que sea eficiente y eficaz, oportuno y confiable, al establecer mecanismos adecuados, para la detección, atención y seguimiento a los problemas generados en la prestación de los servicios públicos urbanos y la movilidad de la ciudad de manera permanente.

La Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social detecta las necesidades de capacitación y retroalimentación, actualiza los manuales para la operación del Programa 072 de Atención Ciudadana, asegura que se capaciten y/o retroalimenten a todos los usuarios, se entreguen los resultados para la toma de acciones conducentes y se analicen los mismos para la identificación de mejoras en el proceso de capacitación.

El Enlace “A”, programa, actualiza, imparte todas las capacitaciones y retroalimentaciones a los usuarios, con el material vigente y en los tiempos establecidos, lleva el adecuado control de los resultados de la capacitación y apoya en la emisión y análisis de los resultados de la misma.

El Personal de Apoyo Administrativo es responsable de apoyar a la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social en todas las actividades que tengan que ver con el adecuado control de la “Base de Datos”, identificación de fortalezas, áreas de oportunidad, evaluaciones teóricas y prácticas, solución de dudas a los usuarios y tabulación de resultados.

Se entenderá por Direcciones, a la Dirección de Atención Ciudadana y la Dirección de Supervisión e Información. En el caso de Subdirecciones: a la Subdirección de Vinculación Ciudadana, Subdirección de Vinculación Institucional, Subdirección de Vinculación Delegacional, Subdirección de Control y Supervisión de la Vía Pública.

La Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social realiza la detección de necesidades de capacitación con base en lo siguiente:

Al iniciar el año, se coordina con la Dirección de Atención Ciudadana y Supervisión e Información con la finalidad de solicitar la presencia de todos los usuarios del Programa 072 de Atención Ciudadana para realizar un sondeo sobre las necesidades de capacitación o retroalimentación que requieren.

Derivado de las desviaciones encontradas por las Subdirecciones de Vinculación Ciudadana, Institucional, Delegacional, de Control y Supervisión de la Vía Pública y la Subdirección de Gestión de la Calidad.

La percepción del nivel de calidad sobre el aprendizaje se determina en 3 niveles: Alto, Medio y Bajo. Para ello se realizan dos evaluaciones, teórica y práctica y con base a ellas se obtiene un promedio, determinando la escala de evaluación de la siguiente forma:

Alto: de 9 a 10. Con este nivel se sugiere a la Dirección correspondiente el licenciamiento para los usuarios, pero en el diagnóstico de conocimientos adquiridos, se describen las áreas de oportunidad que deben mejorar los usuarios cuando aplique.

Medio: 8. Con este nivel se sugiere a la Dirección correspondiente el licenciamiento para los usuarios, pero en el diagnóstico de conocimientos adquiridos se describen las áreas de oportunidad que deben mejorar los usuarios.

Bajo: 7 o por debajo de esta calificación. En el diagnóstico de conocimientos adquiridos, se describen las áreas de oportunidad y las sugerencias para que el usuario vuelva a capacitarse hasta lograr mejora en sus áreas de oportunidad.

El programa de capacitación va dirigido a todos los usuarios de nuevo ingreso o cuando la percepción del nivel de calidad sobre el aprendizaje es bajo, cuente o no con licenciamiento el usuario. Dicho programa es impartido en cinco sesiones consecutivas con una duración de dos horas cada una:

1ra. sesión: se dan a conocer las generalidades del Programa 072 de Atención Ciudadana, mapa conceptual y diagrama de proceso del perfil correspondiente. En esta sesión es aplicada la evaluación teórica.

2da. sesión: se realiza retroalimentación a los usuarios, sobre los errores detectados en la evaluación teórica; se les da a conocer el Manual de Usuario y se resuelve por parte de ellos y con apego al Manual, los casos prácticos en la plataforma (Sandbox Capacita).

3ra., 4ta., y 5ta. sesión: se formulan casos prácticos, tomados de situaciones reales conforme a la competencia de cada perfil de usuario, para que sean resueltos en forma individual y con apego al Manual de Usuario. El Enlace “A” monitorea el desempeño de cada usuario, retroalimenta, resuelve dudas y simultáneamente va realizando la evaluación práctica, detectando áreas de oportunidad y fortalezas, apoyando al usuario durante las tres sesiones para que mejore en las mismas.

El programa de retroalimentación va dirigido a los usuarios que ya cuentan con licenciamiento; sin embargo se detectan desviaciones reincidentes por tres veces consecutivas por las Subdirecciones de Vinculación Ciudadana, Institucional, Delegacional, de control y Supervisión de la Vía Pública y por la Subdirección de Gestión de la Calidad. El material utilizado para impartir las retroalimentaciones depende de las desviaciones detectadas.

La retroalimentación puede tener una duración desde una hasta tres sesiones consecutivas, de dos horas cada una, la cantidad de sesiones depende de la complejidad de las desviaciones encontradas.

Dicha retroalimentación consiste en darles a conocer a los usuarios a través del “Formato de Retroalimentación”, el cual es elaborado por la Subdirección de Gestión de la Calidad, las desviaciones que presentan sus folios o solicitudes para que realicen las correcciones correspondientes, siempre y cuando tengan la competencia para hacerlo o en su defecto hagan casos prácticos en la plataforma (Sandbox Capacita) con la finalidad de evitar la recurrencia. Simultáneamente el Enlace “A”, aplica la evaluación práctica y teórica si esta última es requerida.

El requerimiento de capacitación o retroalimentación deberá contener lo siguiente:

Nombre del usuario que requiere capacitación o retroalimentación, indicando si es titular o responsable.

Perfil sobre el cual es titular o responsable de la licencia.

Dependencia y área a la que pertenece.

La Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social también tiene la responsabilidad de llevar a cabo el proceso de certificación al personal del Outsourcing correspondiente, para determinar el grado de dominio en el proceso y su permanencia en la operación.

Dentro de la denominación del tipo de contratación del actor “Personal de Apoyo Administrativo”, puede ser personal técnico operativo o prestador de servicios.

Autorizó

Lic. Víctor Fabián Coca Reyes
Jefe de Unidad Departamental de Vinculación Social

Nombre del Procedimiento: Validación de la información contenida en el Sistema de Información Geográfica.

Objetivo General: Dar continuidad al Sistema de Información Geográfica mediante la validación de la información contenida en el Sistema de Información Geográfica con la finalidad de mantenerlo actualizado y con el desarrollo de las capas solicitadas por la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México.

Descripción narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Líder Coordinador de Proyectos "A" de la Dirección de Supervisión e Información	1	Ingresa a la plataforma del Sistema de Información Geográfica.	1 minuto.
	2	Ingresa al metadato.	1 minuto.
	3	Revisa que estén los elementos del metadato, principalmente: base de datos descrita, fechas de actualización y sistema de referencia cartográfico. ¿Están todos los elementos del metadato? No	15 minutos.
	4	Informa inconsistencias al Director de Supervisión e Información.	15 minutos.
Director de Supervisión e Información	5	Recibe inconsistencias para su gestión correspondiente.	15 minutos.
	6	Informa a la Secretaría de Finanzas las inconsistencias encontradas. (Conecta con la Actividad 1). Si	10 minutos.
Líder Coordinador de Proyectos "A" de la Dirección de Supervisión e Información	7	Ingresa a la capa para validar la información descrita en el metadato.	5 minutos.
	8	Realiza la validación de la capa conforme al metadato y a su topología (estructura de la capa). ¿Capa correcta? No	20 minutos.
	9	Informa inconsistencias al Director de Supervisión e Información.	15 minutos.
Director de Supervisión e Información	10	Recibe inconsistencias para su gestión correspondiente.	15 minutos.
	11	Informa a la Secretaría de Finanzas las inconsistencias encontradas. (Conecta con la Actividad 1). Si	10 minutos.
Líder Coordinador de Proyectos "A" de la Dirección de Supervisión e Información	12	Informa al Director de Supervisión e Información que la capa ha sido validada.	5 minutos
Director de Supervisión e Información	13	Recibe información acerca de la validación de la capa del Sistema de Información Geográfica.	1 minuto.

	14	Informa a la Secretaría de Finanzas.	10 minutos.
	15	Da seguimiento a la validación de los metadatos y capas.	1 hora.
Líder Coordinador de Proyectos "A" de la Dirección de Supervisión e Información	16	Recibe solicitud para la generación de una capa de información, de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México.	1 minuto.
	17	Revisa las capas de información existente y de la información que envía el Enlace "A" de la Subdirección de Información Urbana para construir la capa solicitada.	1 día.
	18	Genera la capa solicitada.	1 día.
	19	Presenta la capa solicitada al Director de Supervisión e Información para su validación. ¿Capa validada?	10 minutos.
		No	
	20	Realiza las modificaciones correspondientes. (Conecta con la Actividad 17).	5 horas.
		Si	
	21	Entrega la información de la capa al Director de Supervisión e Información.	10 minutos.

Fin del procedimiento

Tiempo total de ejecución: 2 días 8 horas y 14 minutos.

Aspectos a considerar:

El presente procedimiento encuentra su fundamento legal en el artículo SEGUNDO fracciones III, IV y X del Decreto por el que se crea el Órgano Desconcentrado denominado Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, así como por los acuerdos referentes a la creación y transmisión del "Programa 072 de Atención Ciudadana", en donde la Dirección General de Inteligencia Urbana, tiene la misión de reformar de forma integral el modelo de Atención Ciudadana en materia de servicios públicos urbanos, modernizándolo con apoyo de innovación tecnológica y geográfica, lo que implica la actualización continua y dinámica de los medios y procesos para captar, atender y dar seguimiento a los reportes de los habitantes de la Ciudad de México, a través de cualquier vía tecnológica, por lo que se requiere realizar acciones tendientes a procurar la actualización de las herramientas tecnológicas, así como la instrumentación e integración de la información a través de sistemas de información geográfica, que administre de manera inteligente las acciones encaminadas a la movilidad, programación de obra en la vía pública, homologando criterios para la toma de decisiones de la Agencia y el cumplimiento de las actividades descritas en los programas de gobierno y plan estratégico.

La Dirección de Supervisión e Información tiene la facultad de integrar, estandarizar y controlar las formas de contacto con la ciudadanía para atender las solicitudes en materia de servicios públicos urbanos y obras públicas, estableciendo estándares de calidad y seguimiento automatizado, mediante sistemas de información geográfica, análisis de gestión de datos eficaces con soluciones de movilidad automatizada, sobre una plataforma avanzada y en sistemas de nueva generación inteligentes.

La Dirección de Supervisión e Información desarrolla la integración de capas de información en el Sistema de Información Geográfica (SIG), que administra de manera inteligente las acciones encaminadas a la programación de obra, seguridad vial, atención de servicios públicos urbanos y demás afectaciones que interrumpan la movilidad vial o la gestión de recursos eficientes sobre la vía pública.

El Líder Coordinador de Proyectos “A” genera y actualiza capas de información geográfica con las que cuenta las áreas operativas de la Dependencias, Órganos Desconcentrados, órganos Político-Administrativos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, Entidades Federales y Personas Físicas o Morales para eficientar la operación del Programa 072 de Atención Ciudadana.

La validación de la información del Sistema de Información Geográfica se realiza conforme a los convenios interdependenciales que para tal efecto se firman.

Autorizó

Lic. Alejandro Ontiveros Serrano
Director de Supervisión e Información

VALIDACIÓN DEL CONTENIDO

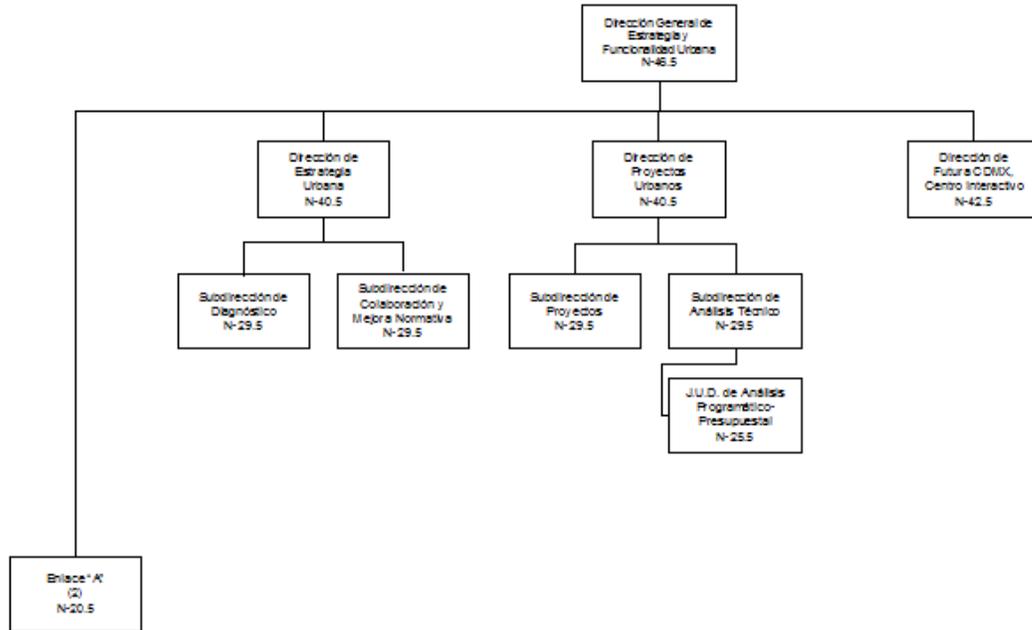
VALIDÓ

Lic. Laura Palma Parga
Directora General de Inteligencia Urbana

DIRECCIÓN GENERAL DE ESTRATEGIA Y FUNCIONALIDAD URBANA.

ORGANIGRAMA ESPECÍFICO

DIRECCIÓN GENERAL DE ESTRATEGIA Y FUNCIONALIDAD



MISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LOS PUESTOS

Puesto: Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana

Misión: Mejorar la comunicación y coordinación intergubernamental entre los entes públicos cuyas atribuciones y actividades institucionales incidan en la realización de obra pública, la prestación de servicios públicos urbanos y el uso y/o aprovechamiento del subsuelo, a partir de estrategias que consideren la realización de diagnósticos, la mejora al marco regulatorio aplicable, la revisión de proyectos urbanos y el uso de herramientas novedosas de planeación territorial, todas ellas dirigidas a alcanzar una adecuada movilidad y funcionalidad urbanas en la Ciudad.

Objetivo 1: Estrechar el contacto entre las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades de la Administración Pública local y federal que diseñan, ejecutan y/o autorizan trabajos que incidan en la movilidad y funcionalidad urbanas, a través del intercambio de información geo-estadística sobre sus intervenciones en la vía pública.

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

Establecer las estrategias de trabajo que permitan fortalecer la comunicación y coordinación intergubernamental entre los entes de gobierno que tengan competencia en la planeación, realización y/o autorización de trabajos en materia de obra pública, servicios públicos urbanos y el uso y/o aprovechamiento del subsuelo.

Coordinar la formulación de los procesos de gestión, sistematización y comunicación de datos geo-estadísticos para el intercambio de información consolidada sobre los planes y programas de intervenciones en la vía pública.

Promover la actualización y difusión de la información geo-estadística que pueda servir de fuente de consulta básica para la armonización y sincronización de trabajos a desarrollar en las vialidades de la Ciudad por parte de los diferentes entes gubernamentales.

Determinar la realización de diagnósticos sobre temas urbanos que permitan identificar las dinámicas, distribuciones y componentes territoriales útiles para definir las orientaciones de las estrategias dirigidas a favorecer la movilidad y la funcionalidad de la vía pública.

Puesto: Enlace “A”

Misión: Operar bases de datos que posibiliten una óptima y eficiente integración, sistematización y comunicación de la información estadística y geográfica compartida por los diferentes entes públicos que tienen competencia en la planeación, realización y/o autorización de trabajos en materia de obra pública, servicios públicos urbanos y el uso y/o aprovechamiento del subsuelo.

Objetivo 1: Integrar la información geo-estadística en materia de intervenciones en la vía pública a través del adecuado manejo de bases de datos orientadas a mejorar la toma de decisiones sobre el diseño de estrategias urbanas.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Recibir la información sobre los programas y avisos de obras remitidos por los entes públicos, a efecto de integrarla en una base de datos que contribuya a la realización de diagnósticos en materia de movilidad y funcionalidad en la vía pública.

Organizar y procesar la información geo-estadística proveniente de los entes gubernamentales cuyas atribuciones inciden en la programación, ejecución y/o autorización de trabajos desarrollados en vialidades de la Ciudad, con la finalidad de mantener actualizada la base de datos en materia intervenciones en la vía pública.

Actualizar los sistemas de datos que permitan optimizar los procesos recepción, manejo y tratamiento de la información recibida en la Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana.

Objetivo 2: Facilitar el análisis, interpretación y seguimiento de la información geo-estadística proporcionada por los diferentes entes públicos, mediante la preparación de informes y mapas en materia de intervenciones en la vía pública.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Realizar las retroalimentaciones a la información geo-estadística entregada por los distintos entes públicos que posibiliten un mejor análisis e interpretación de los datos.

Generar reportes periódicos sobre el cumplimiento de entregas de información por parte de los entes de gobierno que planean y ejecutan intervenciones en la vía pública, con el fin de notificar en tiempo los posibles rezagos.

Integrar compendios de datos geo-estadísticos con el propósito de propiciar que esta información sea empleada como fuente de consulta básica para evitar duplicidades, dispersión y/o desfase en el desarrollo de trabajos en la vía pública.

Puesto: Enlace “A”

Misión: Realizar la clasificación y manejo de documentos en posesión de la Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana, mediante las normas y criterios emitidos por las áreas competentes, procurando que los principios de veracidad, transparencia, protección de datos personales, acceso a la información y máxima publicidad se cumplan con la mayor diligencia respecto de las actividades a desempeñar. Así mismo asistir a la Subdirección de Colaboración y Mejora Normativa en las tareas de revisión y elaboración de normatividad.

Objetivo 1: Realizar la clasificación y manejo de documentos en posesión de la Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana, en apego a las normas y criterios emitidos por las áreas competentes, atendiendo a los principios de veracidad, transparencia, protección de datos personales, acceso a la información y máxima publicidad de sus actos.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Elaborar estudios e investigaciones para coadyuvar con la Subdirección de Colaboración y Mejora Normativa en el diseño de propuestas en materia normativa.

Colaborar en el análisis de los diversos ordenamientos jurídicos que inciden en la prestación de los servicios públicos urbanos, la funcionalidad de la vía pública incluyendo el uso y aprovechamiento del subsuelo, y el espacio aéreo de la misma; con la finalidad de apoyar a la Subdirección de Colaboración y Mejora Normativa en la clasificación y manejo de documentos.

Objetivo 2: Atender en coordinación con la Subdirección de Colaboración y Mejora Normativa, las solicitudes de información pública y en su caso generar los instrumentos jurídicos administrativos necesarios para su correcta coordinación, entre las mismas y con otras dependencias.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Establecer las políticas que a la Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana, le sean de utilidad para que en coordinación con las demás áreas adscritas se atiendan las solicitudes de información pública que requiera la ciudadanía en ejercicio de sus derechos, mediante la correcta clasificación de la información conforme a lo previsto en la legislación aplicable.

Colaborar en la generación de proyectos con participación de otras áreas de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México mediante el análisis de ordenamientos jurídico-administrativos que permitan la coordinación y colaboración intergubernamentalmente con otras dependencias, órganos político administrativos y entidades con el propósito de efficientar y alcanzar el propósito de mejorar la funcionalidad de la vía pública.

Objetivo 3: Revisar y realizar propuestas de mejora normativa para asistir a la Subdirección de Colaboración y Mejora Normativa.

Funciones vinculadas al objetivo 3:

Revisar en coordinación con la Subdirección de Colaboración y Mejora Normativa las observaciones y sugerencias recibidas para realizar las modificaciones pertinentes a las propuestas de mejora normativa.

Apoyar a la Subdirección de Colaboración y Mejora Normativa en la realización de modificaciones y actualización de las propuestas normativas.

Puesto: Dirección de Estrategia Urbana

Misión: Establecer estrategias para que los diferentes entes públicos que diseñan, ejecutan y/o autorizan intervenciones en la vía pública, fortalezcan una comunicación y coordinación interinstitucional en favor de una adecuada movilidad y funcionalidad urbanas.

Objetivo 1: Impulsar acciones dirigidas al reforzamiento de la comunicación y coordinación intergubernamental de los entes públicos responsables de planear y efectuar trabajos en las vialidades de la Ciudad, a través de la consolidación de información geo-estadística que sirva de base para la generación de diagnósticos y/o compendios de datos geo-estadísticos.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Definir las directrices de trabajo para la recopilación y sistematización de la información estadística y geográfica en materia de intervenciones en la vía pública proporcionada por entes públicos, con la finalidad de generar una fuente actualizada de consulta.

Coordinar la gestión de información y realización de análisis geo-estadísticos que permita detectar áreas de oportunidad de mejora en la programación y ejecución de las políticas, programas y acciones que incidan en la movilidad y funcionalidad de la vía pública, incluyendo el uso y aprovechamiento del subsuelo.

Procurar el intercambio y comunicación permanente de información geo-estadística en materia de intervenciones en la vía pública proporcionada por entes públicos, a efecto de fomentar su utilización para la armonización y sincronización de trabajos desarrollados en las vialidades de la Ciudad.

Acordar la realización de diagnósticos y/o compendios de datos geo-estadísticos sobre temas urbanos que contribuyan a diseñar estrategias dirigidas a favorecer la movilidad y la funcionalidad de la vía pública.

Instruir la realización y participación en mesas de trabajo y sesiones de órganos colegiados que aborden temas urbanos, con objeto de presentar propuestas que refuercen la coordinación interinstitucional en materia de intervenciones en la vía pública.

Objetivo 2: Promover la generación de propuestas de lineamientos, manuales y demás instrumentos jurídico-administrativos que se consideren útiles para mejorar la movilidad y funcionalidad de la vía pública, a través de la revisión y análisis a la normatividad aplicable.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Impulsar los mecanismos de coordinación interinstitucional para que las normas y reglamentaciones relacionados con las políticas y acciones que inciden en la movilidad y funcionalidad en la vía pública, ingresen a un proceso de mejora regulatoria.

Acordar propuestas de lineamientos, manuales, reglamentos, normas y demás instrumentos jurídico administrativos que se consideren convenientes, para mantener actualizado el marco regulatorio asociado a temas de gestión urbana.

Establecer vínculos institucionales con entes federales y estatales, así como con organismos nacionales e internacionales, del sector académico y de la sociedad civil que se relacionen con temas de movilidad y funcionalidad urbanas, a fin contar con mejores elementos para conformar propuestas de reformas normativas.

Puesto: Subdirección de Diagnóstico

Misión: Implementar los mecanismos de coordinación interinstitucional que faciliten la integración, sistematización y comunicación de la información estadística y geográfica en materia de intervenciones en la vía pública proporcionada por entes de gobierno, a fin de desarrollar diagnósticos y/o compendios de datos geo-estadísticos que favorezcan la generación de alternativas de solución a diversas problemáticas urbanas.

Objetivo 1: Organizar la información geo-estadística en materia de intervenciones en la vía pública proporcionada por entes gubernamentales, a través de una sistematización de datos que facilite la generación de diagnósticos y/o compendios de datos geo-estadísticos.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Aplicar las directrices de trabajo para la recolección y sistematización de la información estadística y geográfica en materia de intervenciones en la vía pública proporcionada por entes públicos, con la finalidad de generar una fuente de consulta actualizada.

Gestionar y ordenar la información relacionada con los planes, programas y acciones que incidan en la movilidad y funcionalidad de la vía pública, incluyendo el uso y aprovechamiento del subsuelo, a fin de conformar bases de datos que sean de utilidad para el desarrollo de estudios.

Realizar análisis de la información geo-estadística en materia de obras y servicios públicos urbanos, a fin de detectar posibles concurrencias en tiempo y/o en sitio entre trabajos desarrollados en la vía pública por parte de entes públicos.

Desarrollar y revisar diagnósticos y/o compendios de datos geo-estadísticos sobre temas urbanos que contribuyan a diseñar estrategias dirigidas a favorecer la movilidad y la funcionalidad de la vía pública.

Objetivo 2: Proponer medidas para la adecuada programación y desarrollo de las intervenciones en la vía pública a través de las diversas reuniones de coordinación y sesiones de órganos colegiados relacionados con temas urbanos.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Participar en mesas de trabajo y sesiones de órganos colegiados que aborden temas urbanos, con el fin de armonizar con criterios de prelación lógica la programación y ejecución de obras públicas.

Generar acuerdos interinstitucionales que refuercen la estandarización de la información geo-estadística en materia de intervenciones en la vía pública, a efecto de fomentar su utilización para la armonización y sincronización de trabajos desarrollados en la Ciudad.

Requerir y proveer información para la realización de estudios en materia de movilidad, prestación de servicios públicos urbanos y funcionalidad de la vía pública, con la colaboración de distintos entes públicos, organismos nacionales e internacionales, sector académico y sociedad civil.

Puesto: Subdirección de Mejora Normativa

Misión: Coordinar la elaboración de propuestas normativas, políticas, programas y acciones relacionadas con la movilidad, la obra pública, la prestación de los servicios públicos urbanos y la funcionalidad de la vía pública, incluyendo el uso y aprovechamiento del subsuelo; impulsando la actualización y mejora al marco regulatorio aplicable.

Objetivo 1: Realizar de forma sistemática y permanente, actividades de coordinación y colaboración intergubernamental efectiva de los entes públicos que tienen a su cargo las políticas, programas y acciones relacionadas con la movilidad, la obra pública, la prestación de los servicios públicos urbanos y la funcionalidad de la vía pública, incluyendo el uso y aprovechamiento del subsuelo; a efecto de incentivar las sinergias institucionales y la complementariedad de información necesarias para articular estrategias urbanas por medio de propuestas normativas que las armonicen.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Realizar actividades de coordinación y colaboración con Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, que incidan en las políticas, programas y acciones en materia de movilidad y gestión urbana; y

Realizar la revisión normativa de los programas de obra pública, mantenimiento preventivo y correctivo en la vía pública e intervenciones de usuarios del subsuelo a cargo de entes públicos locales, federales y entes privados, así como formular propuestas y recomendaciones que favorezcan la coordinación de las acciones.

Objetivo 2: Realizar de forma permanente, mediante la revisión, opinión y elaboración de lineamientos, manuales e instrumentos jurídico administrativos relacionados con temas de movilidad y gestión urbana con el objeto de simplificar, actualizar y armonizar el marco regulatorio aplicable, sobre el diseño urbano en la vía pública.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Supervisar y realizar propuestas de lineamientos, manuales, reglamentos, normas y demás instrumentos jurídico administrativos que se consideren convenientes, en materia de movilidad y gestión urbana.

Revisar proyectos de leyes, reglamentos, normas y demás instrumentos jurídico administrativos relacionados con temas de movilidad, obra pública, prestación de los servicios públicos urbanos y funcionalidad de la vía pública, incluyendo el uso y aprovechamiento del subsuelo.

Formular opiniones sobre proyectos de leyes, reglamentos, normas e instrumentos en materia de movilidad y gestión urbana.

Realizar actividades de apoyo a la Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana para establecer las políticas que le sean de utilidad para que en coordinación con las demás áreas adscritas a ella, se atiendan las solicitudes de información pública que requiera la ciudadanía en ejercicio de sus derechos, proponiendo en su caso, la clasificación de la información prevista en la legislación aplicable.

Puesto: Dirección de Proyectos Urbanos

Misión: Diseñar las estrategias y proyectos urbanos para ubicaciones prioritarias de la ciudad, dirigidas al mejoramiento de la funcionalidad urbana, emitiendo propuestas de lineamientos y criterios técnicos para las intervenciones a cargo de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Unidades Administrativas y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Objetivo 1: Coordinar el desarrollo de los proyectos de intervención urbana, considerando el mantenimiento y condiciones de uso que habrán de observarse, así como la propuesta de articulación de las acciones de los entes públicos locales y federales involucrados, con una visión urbana integral y metropolitana.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Dirigir los trabajos para la elaboración de los proyectos ejecutivos, estudios de técnicos y demás elementos necesarios para el desarrollo de las obras prioritarias.

Dirigir los trabajos de elaboración de criterios y especificaciones técnicas para el mantenimiento y funcionalidad de los espacios urbanos intervenidos; y

Determinar los lineamientos de diseño urbano y criterios de intervención en la vía pública, con objeto de lograr la accesibilidad universal y la armonización entre los usuarios.

Objetivo 2: Formular propuestas de lineamientos y criterios técnicos para las intervenciones urbanas, a fin de que los proyectos a cargo de las dependencias y entidades del Gobierno el Distrito Federal, incluyan características funcionales de accesibilidad universal y movilidad urbana.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Definir las principales características técnicas, que en cumplimiento de la normatividad aplicable, deberán ser consideradas en la integración de los proyectos de intervención urbana propios y aquellos a cargo de los entes públicos del Distrito Federal, con objeto de favorecer la prestación de los servicios públicos urbanos, la funcionalidad de la vía pública y la movilidad.

Formular estrategias de intervención urbana con base a los proyectos, planes y programas de obra y funcionalidad de la vía pública, a cargo de las dependencias, entidades, órganos desconcentrados y delegaciones de la administración pública local; y

Emitir recomendaciones, comentarios, opiniones y propuestas de modificación a los programas y proyectos presentados por las dependencias, entidades, órganos desconcentrados y delegaciones, que afecten la funcionalidad urbana y la movilidad.

Puesto: Subdirección de Proyectos

Misión: Integrar las propuestas de estrategias y proyectos urbanos para las ubicaciones definidas como prioritarias por la Dirección de Proyectos Urbanos, dirigidas al mejoramiento de las condiciones de movilidad y funcionalidad urbana.

Objetivo 1: Elaborar los proyectos urbanos y lineamientos de mantenimiento y uso, considerando las características técnicas y de diseño definidas por el área en favor de la movilidad y la funcionalidad urbana.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Elaborar los proyectos ejecutivos, estudios de técnicos y demás elementos necesarios para el desarrollo de las obras prioritarias; y

Elaborar las especificaciones técnicas para el mantenimiento y funcionalidad de los espacios urbanos intervenidos.

Objetivo 2: Proponer los criterios, acciones y lineamientos para el desarrollo de los proyectos prioritarios, que permitan la articulación de acciones de los entes públicos locales y federales involucrados con el objeto de lograr la accesibilidad universal y la armonización entre los usuarios.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Presentar a la Dirección de Proyectos Urbanos la propuesta de acciones y proyectos para la integración de los calendarios de ejecución de obra pública y acciones institucionales a cargo de los entes públicos del Distrito Federal, con objeto de favorecer la prestación de los servicios públicos urbanos, la funcionalidad de la vía pública y la movilidad; y

Llevar a cabo los diagnósticos necesarios para proponer lineamientos de diseño urbano y criterios de intervención en la vía pública, con objeto de lograr la accesibilidad universal y la armonización entre los usuarios.

Puesto: Subdirección de Análisis Técnico

Misión: Plantear lineamientos y criterios técnicos de intervención que propicien la articulación de acciones, la programación y ejecución de intervenciones urbanas que realicen las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Unidades Administrativas y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

Objetivo 1: Integrar los programas de trabajo, presupuestos y especificaciones técnicas de los proyectos dirigidos al mejoramiento de la funcionalidad urbana.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Presentar a la Dirección de Proyectos Urbanos la propuesta de programación de desarrollo y ejecución de los proyectos y acciones del programa anual de trabajo; y

Elaborar las especificaciones técnicas de materiales y calendario de ejecución de los proyectos ejecutivos para el desarrollo de las obras prioritarias.

Objetivo 2: Plantear y revisar el esquema de integración estratégica de las intervenciones urbanas de las dependencias, órganos desconcentrados, entidades y delegaciones de la administración pública del Distrito Federal, con objeto de integrar de manera coordinada sus capacidades y recursos.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Presentar al Director de Proyectos Urbanos la propuesta de estrategia para la coordinación y seguimiento de los proyectos e intervenciones urbanas de las dependencias, entidades y órganos desconcentrados de la administración pública local; y

Revisar y emitir comentarios, opiniones y propuestas de modificación a los programas y proyectos presentados por las dependencias, entidades y órganos desconcentrados, que afecten la funcionalidad urbana y la movilidad.

Puesto: Jefatura de Unidad Departamental de Análisis Programático-Presupuestal

Misión: Elaborar los criterios que armonicen la programación y ejecución de obras públicas que realicen los entes competentes, con objeto de integrar de manera coordinada sus capacidades y recursos.

Objetivo 1: Analizar los programas de intervenciones urbanas encaminados al mejoramiento de la funcionalidad urbana.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Elaborar los presupuestos, especificaciones técnicas de materiales y calendario de ejecución de los proyectos ejecutivos para el desarrollo de las obras prioritarias; y

Proponer el esquema de integración de los programas de trabajo, catálogos de conceptos y especificaciones técnicas de los proyectos de los proyectos dirigidos al mejoramiento de la funcionalidad urbana.

Objetivo 2: Dar seguimiento al esquema de integración estratégica de las intervenciones urbanas de la Agencia, con el propósito de evitar duplicidad con las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades y Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Revisar los proyectos presentados por las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal que afecten la funcionalidad urbana y la movilidad.

Dar seguimiento de los trabajos realizados de los proyectos e intervenciones urbanas de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político-Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

Puesto: Dirección de Futura CDMX, Centro Interactivo

Misión: Posicionar a Futura CDMX, Centro Interactivo como un referente educativo, lúdico, turístico y cultural en la capital del país, un centro abierto al conocimiento de los temas urbanos y una novedosa herramienta de planeación territorial, gestión y toma de decisiones por parte de los servidores públicos y ciudadanía en general.

Objetivo 1: Proveer un servicio y atención de excelencia a los visitantes y usuarios de FUTURA CDMX, Centro Interactivo, a través de una adecuada coordinación operativa del espacio y el diseño de estrategias innovadoras en materia de divulgación del conocimiento.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Autorizar el esquema de gestión y aplicación de los recursos que sean generados y asignados para el cumplimiento de los fines de Futura CDMX, Centro Interactivo, a efecto de asegurar la realización de sus actividades propias y su óptimo funcionamiento.

Establecer las disposiciones normativas necesarias para la operación, acceso, uso de las instalaciones y servicios que preste Futura CDMX, Centro Interactivo, a fin de brindar una atención de calidad al público asistente.

Vigilar que se cuente con espacios adecuados para albergar exposiciones, conferencias, seminarios, conciertos, talleres y demás actividades gubernamentales y académicas, con el fin de hacer accesible a todo público el conocimiento sobre la Ciudad.

Gestionar aportaciones de recursos ante los sectores público, social y privado con la finalidad de mantener una oferta de contenidos de gran relevancia e interés para los servidores públicos y usuarios, visualizados a través de herramientas tecnológicas innovadoras.

Objetivo 2: Planear la actualización y generación de contenidos interactivos y audiovisuales y programación de actividades de Futura CDMX, Centro Interactivo, referente a distintos temas urbanos a través de la interacción interinstitucional permanente con organizaciones públicas locales y federales, privadas y de la sociedad civil, utilizando para su comunicación y difusión a medios escritos y electrónicos como redes sociales, páginas WEB, entre otros, en alineación con las directrices de la AGU.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Determinar los programas mensuales y anuales de Futura CDMX, Centro Interactivo, a través de los cuales se definan las actividades, horarios de atención general y de grupos escolares, la realización de sesiones de trabajo gubernamental, entre otros, con objeto de prever las necesidades de información y de recursos que serán necesarias para su operación.

Impulsar y mantener las alianzas y canales de comunicación adecuados con las distintas instancias de gobierno local y federal, iniciativa privada, culturales y académicas, para la difusión, intercambio y fortalecimiento de las actividades y acervos documentales de Futura CDMX, Centro Interactivo.

Establecer la estrategia de comunicación de Futura CDMX, Centro Interactivo, que determine el mensaje e imagen institucional, el seguimiento y evaluación de la misma, así como los mecanismos de vinculación con los medios de comunicación que propicie su posicionamiento como un referente cultural y turístico.

Gestionar y promocionar encuentros, talleres, conferencias, conciertos, presentaciones de libros y demás actividades efectuadas en Futura CDMX, Centro Interactivo, así como coordinar las curadurías que se montarán en el inmueble, a efecto de mantener e incrementar el número de visitantes al sitio.

Objetivo 3: Dirigir los procesos de diseño, gestión, recolección, organización, integración, procesamiento, análisis y actualización de información estadística y geográfica, así como de vinculación técnica con organizaciones públicas locales y federales, privadas y de la sociedad civil, necesarios para asegurar la producción, manejo e interpretación de datos, mediante el uso de sistemas de información.

Funciones vinculadas al objetivo 3:

Aprobar las soluciones geomáticas necesarias para la adecuada administración y operación de los procesos de acopio, integración y análisis de la información estadística y geográfica.

Definir los procedimientos y criterios para el diseño y operación de los sistemas informáticos que utiliza Futura CDMX Centro Interactivo para el procesamiento y consulta de datos estadísticos y geoespaciales vinculados a temas urbanos.

Establecer un marco conceptual y metodológico que considere los insumos interinstitucionales, tanto cartográficos como de bases de datos alfanuméricas obtenidas por distintos medios electrónicos, que permitan el uso, interpretación y análisis integral de la información urbana.

Proponer la suscripción de acuerdos y convenios de colaboración técnica con Delegaciones, Dependencias, Entidades y Órganos de la Administración Pública local, estatal y federal, así como con instituciones privadas y no gubernamentales, con objeto de facilitar la generación, intercambio y actualización de información geo-estadística en materia urbana.

PROCEDIMIENTOS

Nombre del Procedimiento: Procesamiento de Información sobre intervenciones en la vía pública

Objetivo General: Sistematizar la información geo-estadística proporcionada por los distintos entes públicos que programan, ejecutan, validan y/o autorizan intervenciones en la vía pública, con el fin de facilitar la generación de diagnósticos y/o compendios de datos geo-estadísticos.

Descripción Narrativa

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Enlace "A" de la Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana	1	Elabora el listado actualizado de los entes públicos responsables que deben proporcionar información sobre intervenciones en la vía pública, tomando en consideración los acuerdos previamente alcanzados en el Comité Central de Obras, y lo entrega al Subdirector(a) de Diagnóstico.	4 horas

Subdirector(a) de Diagnóstico	2	Recibe el listado actualizado de entes públicos responsables de proporcionar información sobre intervenciones en la vía pública; y con base en éste, elabora y revisa los oficios de solicitud de información y los entrega debidamente rubricados al Director(a) de Estrategia Urbana.	2 días
Director(a) de Estrategia Urbana.	3	Recibe los oficios de solicitud de información sobre intervenciones en la vía pública, da su visto bueno, y los pasa debidamente rubricados a firma del Titular de la Agencia de Gestión Urbana o del Director(a) General de Estrategia y Funcionalidad Urbana.	1 día
Titular de la Agencia de Gestión Urbana o Director(a) General de Estrategia y Funcionalidad Urbana	4	Recibe, firma y envía los oficios de solicitud de información sobre intervenciones en la vía pública, para su atención por parte de los entes públicos.	1 día
Entes Públicos	5	Recibe oficio de solicitud de información sobre intervenciones en la vía pública, y dan respuesta al Titular de la Agencia de Gestión Urbana o al Director(a) General de Estrategia y Funcionalidad Urbana, conforme a los términos, criterios, formatos y guías que para tal efecto se hubiesen emitido.	3 días
Titular de la Agencia de Gestión Urbana o Director(a) General de Estrategia y Funcionalidad Urbana	6	Recibe respuesta al oficio de solicitud de información sobre intervenciones en la vía pública, y turna al Director(a) de Estrategia Urbana para su revisión y procesamiento.	4 horas
Director(a) de Estrategia Urbana.	7	Recibe la respuesta emitida por los entes públicos, y turna al mismo tiempo al Subdirector(a) de Diagnóstico y al Enlace "A" para su revisión simultánea e integración a la base de datos.	4 horas
Enlace "A" de la Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana	8	Recibe la información turnada por el Director de Estrategia Urbana, y procede a corroborar que los datos geo-estadísticos cumplan con los atributos mínimos requeridos, para en su caso, se integre a la base de datos. ¿La información cumple con los atributos mínimos requeridos? No	8 horas
	9	Comunica la retroalimentación a la información sobre intervenciones en la vía pública reportada por los entes públicos, y solicita una versión corregida.	4 horas
Entes Públicos	10	Recibe la retroalimentación a la información sobre intervenciones en la vía pública, corrige y envía la versión rectificada. (Conecta con la actividad No. 8) Si	1 día
Enlace "A" de la Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana	11	Integra la información sobre intervenciones en la vía pública en la base de datos y la envía al Subdirector de Diagnóstico para su revisión y corrección, de ser el caso.	1 día
Subdirector(a) de Diagnóstico	12	Recibe y revisa que la base de datos guarde consistencia entre la información alfanumérica y geográfica, procediendo de ser el caso, a efectuar las correcciones que estime convenientes.	4 horas

	13	Remite la versión validada de la base de datos georeferenciada al Enlace "A" para que elabore los reportes consolidados sobre intervenciones en la vía pública que se enviarán a cada uno de los entes públicos.	4 horas
Enlace "A" de la Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana	14	Recibe la versión validada de la base de datos georeferenciada y prepara los reportes consolidados sobre intervenciones en la vía pública.	1 día
	15	Remite al Subdirector(a) de Diagnóstico los reportes consolidados sobre intervenciones en la vía pública, para que sean enviados a cada uno de los entes públicos, propiciado así el intercambio de información.	1 día
Subdirector(a) de Diagnóstico	16	Elabora y rubrica los oficios con los cuales se remitirán los reportes consolidados sobre intervenciones en la vía pública, y turna al Director de Estrategia Urbana para su visto bueno.	1 día
Director(a) de Estrategia Urbana	17	Recibe oficios debidamente rubricados, otorga su visto bueno, y los pasa a firma del Titular de la Agencia de Gestión Urbana o del Director(a) General de Estrategia y Funcionalidad Urbana.	4 horas
Titular de la Agencia de Gestión Urbana o Director(a) General de Estrategia y Funcionalidad Urbana	18	Recibe los oficios con los reportes consolidados sobre intervenciones en la vía pública, y envía a cada uno de los entes públicos, a fin de contribuir a evitar duplicidades, dispersión y/o desfase en el desarrollo de los trabajos.	4 horas
Entes Públicos	19	Reciben y revisan el reporte consolidado con la información geo-estadística, y comunican de ser el caso, la existencia de posibles coincidencias de tiempo y/o de sitio entre las intervenciones en la vía pública a su cargo y trabajos programados o ejecutados por un ente público distinto.	5 días
Titular de la Agencia de Gestión Urbana o Director(a) General de Estrategia y Funcionalidad Urbana	20	Recibe el aviso sobre la existencia de posibles coincidencias de tiempo y/o de sitio entre intervenciones en la vía pública, y turna al Director(a) de Estrategia Urbana para su revisión.	4 horas
Director(a) de Estrategia Urbana	21	Recibe el comunicado del ente público con el cual se da aviso sobre la existencia de posibles coincidencias de tiempo y/o de sitio entre intervenciones en la vía pública, e instruye al Subdirector(a) de Diagnóstico efectuar su revisión para descartar o confirmar las aparentes concurrencias.	4 horas
Subdirector(a) de Diagnóstico	22	Recibe instrucción y realiza una consulta con los entes públicos involucrados en la aparente concurrencia para confirmar o descartar la detección de entrecruzamiento de trabajos en la vía pública. ¿Existen coincidencias? No	1 día
	23	Comunica al ente público que se descartan los entrecruzamientos de trabajos en la vía pública (de tiempo y/o de sitio) previamente identificados. (Conecta con el fin del procedimiento) SI	1 día

24	Comunica al ente público que se confirman entrecruzamientos de trabajos en la vía pública (de tiempo y/o de sitio) entre dos o más entes públicos, y procede a convocar a una reunión de coordinación.	1 día
25	Celebra reunión con los entes públicos involucrados, y se adoptan los acuerdos necesarios para abrir un nuevo canal de comunicación y coordinación.	1 día
26	Informa de la situación Director(a) de Estrategia Urbana y da seguimiento a los acuerdos adoptados con los entes públicos involucrados.	1 día

Fin del Procedimiento

Tiempo total de ejecución estimado: 28.5 días

Aspectos a considerar:

La Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México de acuerdo al artículo Primero del Decreto por el que se crea, tiene por objeto garantizar la coordinación y colaboración eficiente entre las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, que tengan a su cargo el diseño y ejecución de políticas, programas y acciones en materia de servicios públicos urbanos y funcionalidad de la vía pública.

De conformidad con el presente Manual Administrativo, la Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana tiene entre sus objetivos, estrechar el contacto entre las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades de la Administración Pública local y federal que diseñan, ejecutan y/o autorizan trabajos que incidan en la movilidad y funcionalidad urbanas, a través del intercambio de información geo-estadística sobre sus intervenciones en la vía pública.

La Dirección de Estrategia Urbana tiene entre sus objetivos, impulsar acciones dirigidas al reforzamiento de la comunicación y coordinación intergubernamental de los entes públicos responsables de planear y efectuar trabajos en las vialidades de la Ciudad, a través de la consolidación de información geo-estadística que sirva de base para la generación de diagnósticos y/o compendios de datos geo-estadísticos.

La Subdirección de Diagnóstico tiene entre sus objetivos, organizar la información geo-estadística en materia de intervenciones en la vía pública proporcionada por entes gubernamentales, a través de una sistematización de datos que facilite la generación de diagnósticos y/o compendios de datos geo-estadísticos.

El Enlace "A" de la Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana tiene entre sus objetivos, integrar la información geo-estadística en materia de intervenciones en la vía pública a través del adecuado manejo de bases de datos orientadas a mejorar la toma de decisiones sobre el diseño de estrategias urbanas.

El procesamiento de información sobre intervenciones en la vía pública que implica la gestión, recopilación, consolidación, sistematización, análisis e intercambio de datos reportados por los distintos entes públicos, estará a cargo de las diferentes áreas que conforman la Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana, de acuerdo a las funciones que correspondan a cada puesto. Este proceso deberá considerar lo dispuesto en la Ley de Obras Públicas del Distrito Federal y su Reglamento, la Ley de Movilidad del Distrito Federal, el Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal, y demás normatividad aplicable al objeto del presente procedimiento.

El Titular de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México o la Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana, solicitará por escrito a los entes públicos, al menos una vez al año, la designación o ratificación del personal directivo y técnico responsable de remitir a la Agencia de Gestión Urbana la información alfanumérica geo-referenciada de sus intervenciones en la vía pública, al tiempo en que dará a conocer el calendario de actualizaciones y el esquema de estandarización, presentación y entrega de dicha información. Los criterios, formatos y guías que para tal efecto se emitan, serán actualizados de acuerdo a las necesidades de información de la Agencia de Gestión Urbana y a los recursos tecnológicos disponibles.

Los entes públicos actualizarán a lo largo del año la información geo-estadística sobre intervenciones en la vía pública conforme a las fechas establecidas previamente por la Agencia de Gestión Urbana, y a través del mecanismo de comunicación y coordinación que se determine para tal efecto.

La base de datos resultante del proceso de gestión y sistematización de las intervenciones en la vía pública, deberá integrarse con información que cumpla con atributos mínimos (suficiencia, calidad, relevancia, claridad y monitoreabilidad) que permitan fortalecer los mecanismos de comunicación y coordinación interinstitucional. Asimismo, la base de datos podrá ser alimentada con fuentes de información distintas a lo que reporta el ente público, siempre que se precise su origen.

Los comentarios u observaciones a la información de intervenciones en la vía pública entregada por los entes públicos, podrán comunicarse de forma electrónica, telefónica, presencial y/o escrita, según lo amerite la naturaleza y complejidad de dichas retroalimentaciones.

Las áreas responsables de la Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana brindarán asesoría a los entes públicos que así lo soliciten a través de correo electrónico, vía telefónica y/o de manera presencial. Asimismo, podrán convocar a reuniones interinstitucionales de coordinación por los medios que estime pertinentes, con objeto de realizar aclaraciones a la información, socializar datos y concurrencias de proyectos o dar seguimiento a acuerdos tomados con antelación.

La Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana o el área que ésta determine, enviará a los entes públicos reportes de información geo-estadística consolidada sobre las intervenciones en la vía pública, con el fin de que este conjunto de datos sea analizado y considerado como fuente de consulta para la programación y ejecución de las intervenciones en la vía pública a cargo de los entes públicos, buscando contribuir a evitar duplicidades, dispersión y/o desfase en el desarrollo de las mismas.

El tiempo de ejecución total aproximado de este procedimiento es de 28.5 días, el cual pudiera verse incrementado en los casos de retraso o falta de entrega de información de intervenciones en la vía pública por parte de los entes públicos.

Autorizó

Lic. Jorge Armando Cuellar Pineda
Director de Estrategia Urbana

Nombre del Procedimiento: Elaboración de propuestas para la mejora normativa en materia de programación de la obra pública, la prestación de los servicios públicos urbanos, la funcionalidad de la vía pública y la movilidad urbana.

Objetivo General: Elaborar propuestas normativas de ordenamientos, regulaciones y disposiciones relativas a políticas, programas y acciones relacionadas, que pueden incidir o tener un impacto en la programación de obra pública, la prestación de los servicios públicos urbanos, la funcionalidad de la vía pública y la movilidad urbana, mediante estrategias de simplificación y/o actualización al marco normativo vigente con el propósito de diseñar y ejecutar soluciones a la problemática urbana en beneficio de la sociedad.

Descripción narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Subdirector(a) de Colaboración y Mejora Normativa.	1	Recibe instrucción de analizar y estudiar normatividad vigente y/o elabora propuesta de normatividad para atender alguna(s) problemática(s) urbana(s).	20 días
	2	Implementa la coordinación y/o colaboración en mesas de trabajo intergubernamentales de mejora normativa con el propósito de diseñar y ejecutar soluciones a la(s) problemática(s) urbana(s) en atención.	20 días

Enlace "A" de la Subdirección de Colaboración y Mejora Normativa	3	Recibe instrucción e inicia estudios e investigaciones para la elaboración, de propuestas de mejora normativa.	20 días
	4	Entrega periódicamente avances hasta la consolidación de la(s) propuesta(s), de mejora normativa.	20 días
Subdirector(a) de Colaboración y Mejora Normativa.	5	Participa en la revisión normativa de programas de obra pública, mantenimiento preventivo y correctivo en la vía pública e intervenciones de usuarios del subsuelo a cargo de entes públicos locales, federales y entes privados, y formula propuestas y recomendaciones que favorezcan la coordinación de las acciones.	20 días
	6	Supervisa y elabora propuestas de lineamientos, manuales, reglamentos, normas y demás instrumentos jurídico administrativos que se consideren convenientes y presenta propuesta.	20 días
Enlace "A". de la Subdirección de Colaboración y Mejora Normativa	7	Revisar en conjunto con el Subdirector(a) de Colaboración y Mejora Normativa y formular opiniones respecto de los proyectos de leyes, reglamentos, normas y demás instrumentos jurídico administrativos relacionados con temas de movilidad, obra pública, prestación de los servicios públicos urbanos y funcionalidad de la vía pública, incluyendo el uso y aprovechamiento del subsuelo e informa.	32 días
	8	Elaborar propuestas u opiniones normativas en apoyo a la Subdirección de Colaboración y Mejora Normativa.	30 días
Director(a) General de Estrategia y Funcionalidad Urbana o Director (a) de Estrategia Urbana.	9	Recibe propuesta de proyecto normativo para revisión y visto bueno.	1 día
¿Da visto bueno a la propuesta?			
No			
	10	Devuelve el proyecto normativo al Subdirector (a) de Colaboración y Mejora Normativa para modificaciones. (Conecta a la actividad 7)	12 días
Si			
Director (a) General de Estrategia y Funcionalidad Urbana o Dirección de Estrategia Urbana.	11	Envía a la instancia competente, Ejecutivo y/o Legislativo Local, para discusión y en su caso aprobación y publicación por parte de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.	5 días

Fin del Procedimiento

Tiempo total de ejecución aproximado: 200 días

Aspectos a considerar:

El presente procedimiento encuentra su fundamento legal en el Decreto por el que se crea el Órgano Desconcentrado denominado Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, de fecha 12 de febrero de 2013, Artículo Segundo, Fracciones I,II y VI.

Derivado de lo anterior, la Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana adscrita a éste órgano desconcentrado tiene por objeto mejorar la coordinación intergubernamental y las estrategias de funcionalidad urbana a partir de un proceso continuo y permanente de diagnóstico de la situación actual y de revisión a las políticas, programas y acciones públicas que incidan en la prestación de los servicios públicos urbanos y en la funcionalidad de la vía pública, incluyendo el uso y aprovechamiento del subsuelo; así como proponer proyectos urbanos y mejoras al marco regulatorio aplicable.

Asimismo, emitir de forma sistemática y permanente, propuestas de lineamientos, manuales y demás instrumentos jurídico administrativos que se consideren convenientes, con objeto de darle concordancia a la programación de la obra pública y la realización de acciones a cargo de los entes públicos que puedan incidir o tener un impacto en la prestación de los servicios públicos urbanos o en la funcionalidad y movilidad urbana.

La Dirección de Estrategia Urbana adscrita a la Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana tiene por objeto impulsar de forma sistemática y permanente, la realización de propuestas de lineamientos, manuales y demás instrumentos jurídico administrativos que se consideren convenientes, con objeto de darle concordancia a la programación de la obra pública y a la realización de acciones a cargo de los entes públicos que puedan incidir o tener un impacto en la prestación de los servicios públicos urbanos o en la funcionalidad y movilidad urbana.

La Subdirección de Colaboración y Mejora Normativa adscrita a la Dirección de Estrategia Urbana tiene por objeto establecer de forma sistemática y permanente, una coordinación intergubernamental efectiva de los entes públicos que tienen a su cargo las políticas, programas y acciones relacionadas con la movilidad, la obra pública, la prestación de los servicios públicos urbanos y la funcionalidad de la vía pública, incluyendo el uso y aprovechamiento del subsuelo; a efecto de incentivar las sinergias institucionales y la complementariedad de información necesarias para articular las estrategias urbanas, así como asegurar de forma sistemática y permanente, un diseño y actualización normativa acordes a la realidad urbana, mediante la revisión, opinión y elaboración de lineamientos, manuales y demás instrumentos jurídico administrativos relacionados con temas de movilidad y gestión urbana, con objeto de simplificar y armonizar el marco regulatorio aplicable.

El Enlace "A" adscrito a la Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana tiene por objeto generar de manera sistemática y permanente, las políticas internas de control de gestión documental de la Dirección General con objeto de asegurar el buen manejo de la información y documentación administrativa (en formato físico y electrónico), de conformidad con el marco jurídico aplicable, además de colaborar en el análisis de normatividad en materia de competencia del área, así como coadyuvar en la generación de proyectos de ordenamientos jurídico-administrativos que permitan la eficiente coordinación y colaboración intergubernamental con el propósito de alcanzar la mejor funcionalidad de la vía pública en conjunto con la Subdirección de Colaboración y Mejora Normativa.

La coordinación y/o colaboración de mejora normativa se realiza a menudo en mesas de trabajo intergubernamentales con Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político- Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal que incidan en las políticas, programas y acciones en materia de movilidad y gestión urbana.

El procedimiento de elaboración de propuestas para la mejora normativa es único pero se desarrolla bajo múltiples modalidades, las que se mencionan a continuación: Análisis y estudio de normatividad vigente y/o propuestas de normatividad; Estudios e investigaciones para elaboración de propuestas normativas; Revisión normativa de programas de obra pública, mantenimiento preventivo y correctivo en la vía pública e intervenciones en la vía pública; Supervisión y/o elaboración de propuestas de lineamientos, manuales, reglamentos, normas y demás instrumentos jurídico administrativos; y Revisar y formular opiniones sobre proyectos de leyes, reglamentos, normas y demás instrumentos jurídico administrativos, todos relacionados con temas de movilidad, obra pública, prestación de servicios públicos urbanos y funcionalidad de la vía pública, incluyendo el uso y aprovechamiento del subsuelo. Lo anterior implica que cualquiera de estas modalidades, varias o todas, en secuencia, pueden realizarse en el marco de este procedimiento siguiendo la misma línea de la descripción narrativa.

El procedimiento de elaboración de propuestas para la mejora normativa es único pero se desarrolla bajo múltiples modalidades, las que se mencionan a continuación: Análisis y estudio de normatividad vigente y/o propuestas de normatividad; Estudios e investigaciones para elaboración de propuestas normativas; Revisión normativa de programas de obra pública, mantenimiento preventivo y correctivo en la vía pública e intervenciones en la vía pública; Supervisión y/o elaboración de propuestas de lineamientos, manuales, reglamentos, normas y demás instrumentos jurídico administrativos; y Revisar y formular opiniones sobre proyectos de leyes, reglamentos, normas y demás instrumentos jurídico administrativos, todos relacionados con temas de movilidad, obra pública, prestación de servicios públicos urbanos y funcionalidad de la vía pública, incluyendo el uso y aprovechamiento del subsuelo. Lo anterior implica que cualquiera de estas modalidades, varias o todas, en secuencia, pueden realizarse en el marco de este procedimiento siguiendo la misma línea de la descripción narrativa.

Las acciones de mejora normativa se derivan fundamentalmente del análisis y estudio de la problemática urbana y/o de las materias de programación de obra pública, la prestación de los servicios públicos urbanos, la funcionalidad de la vía pública y la movilidad urbana realizados tanto dentro de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México como por otras dependencias, comisiones, grupos de trabajo intergubernamentales e instancias competentes en estas materias, así como por la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, en consecuencia los tiempos de realización de la actividad son enunciativos más no limitativos, toda vez que los actores participantes tienen dinámicas específicas no necesariamente compatibles con la dinámica de operación especializada, técnica y administrativa de este Órgano Desconcentrado.

Tiempo aproximado: 200 días.

Autorizó

Lic. Enrique Caballero Del Ángel Subdirector de Colaboración y Mejora Normativa

Nombre del Procedimiento: Revisión de los proyectos de intervención urbana a cargo de Órganos de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Objetivo General: Emitir comentarios, recomendaciones o alternativas de solución a la problemática planteada en los proyectos que incidan en el funcionamiento y movilidad urbana, mediante la revisión de las propuestas de intervención a cargo de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Descripción narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Director (a) General de Estrategia y Funcionalidad Urbana.	1	Remite la información recibida mediante oficio, relacionada con el proyecto presentado por el ente público.	10 min
Director (a) de Proyectos Urbanos.	2	Recibe información y solicita a los Subdirectores (a) de Análisis Técnico y de Proyectos se realice la revisión y análisis del proyecto de intervención.	15 min
	3	Instruye al Subdirector (a) de Análisis Técnico realice la integración y preparación de la respuesta correspondiente.	15 min
Subdirector (a) de Proyectos.	4	Recibe la información y realiza el análisis del proyecto en aspectos de diseño, concepto, geometrías, alcances, diagnóstico, criterios de movilidad peatonal y vehicular, así como el cumplimiento de la normatividad correspondiente.	3 días
	5	Entrega al Subdirector (a) de Análisis Técnico el resultado de la evaluación y revisión técnica del proyecto para su integración.	20 min

Subdirector (a) de Análisis Técnico.	6	Solicita al Jefe (a) de Unidad Departamental de Análisis Programático-Presupuestal, la revisión técnica de la información y la emisión de comentarios.	10 min
Jefe (a) de Unidad Departamental de Análisis Programático-Presupuestal.	7	Recibe la información y realiza el análisis del proyecto en aspectos de diseño universal, criterios constructivos, infraestructura de servicios, especificación de materiales, mobiliario urbano, entre otros aspectos, en el marco de la normatividad aplicable.	3 días
Jefe de Unidad Departamental de Análisis Programático-Presupuestal.	8	Entrega al Subdirector (a) de Análisis Técnico el resultado de la evaluación y revisión técnica del proyecto para su integración.	20 min
Subdirector (a) de Análisis Técnico.	9	Recibe el resultado de las evaluaciones e integra la propuesta de análisis del proyecto y oficio de envío.	1 hora
	10	Presenta oficio y el resultado del análisis al Director (a) de Proyectos Urbanos para su revisión.	2 horas
Director (a) de Proyectos Urbanos.	11	Recibe y revisa la propuesta de análisis del proyecto de intervención urbana. ¿La propuesta de análisis del proyecto de intervención urbana contiene los aspectos fundamentales de revisión?	2 horas
		No	
	12	Emite comentarios, recomendaciones y solicita se realicen las correcciones (Conecta con la actividad 9)	15 min
		Si	
	13	Presenta al Director (a) General de Estrategia y Funcionalidad Urbana para visto bueno y formalización del documento.	20 min
Director (a) General de Estrategia y Funcionalidad Urbana.	14	Revisa y firma el documento, regresa para su trámite correspondiente.	1 hora
Subdirector (a) de Análisis Técnico.	15	Recibe y tramita la entrega del oficio mediante mensajería.	5 min

Fin del Procedimiento

Tiempo total de ejecución aproximado: 54 horas

Aspectos a considerar:

El presente procedimiento encuentra su fundamento en el Decreto por el que se crea la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, Artículo Segundo Fracción V, que atribuye la facultad de conocer, analizar, sistematizar y autorizar la realización de obra pública y el otorgamiento de permisos, licencias o autorizaciones que tengan impacto en la funcionalidad de la vía pública que lleven a cabo las dependencias, órganos desconcentrados, unidades administrativas y entidades de la administración pública del Distrito Federal, haciendo en su caso las observaciones y/o recomendaciones que considere pertinentes.

Dicho ordenamiento establece en su artículo Décimo Segundo, que la Agencia de Gestión Urbana tiene la facultad de conocer y requerir la información relativa a las políticas, programas y acciones que tengan un impacto en la prestación de los servicios públicos urbanos o en la funcionalidad de la vía pública, de las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades.

Asimismo, establece en su artículo Décimo Tercero que los lineamientos, manuales, reglamentos, normas, observaciones y recomendaciones que emita la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México serán de atención obligatorias para las dependencias, órganos desconcentrados, unidades administrativas y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

La revisión de los proyectos que realiza la Dirección de Proyectos Urbanos, está enfocada al cuidado de aspectos fundamentales para la funcionalidad de la vía pública, como lo son: el cumplimiento de la prioridad que tiene la movilidad peatonal en los proyectos de intervención en la vía pública establecida por la normatividad en materia de movilidad; y la integración de los criterios de diseño universal establecidos en las Normas de Construcción de la Administración Pública del Distrito Federal y el Manual Técnico de Accesibilidad, a efecto de favorecer el desplazamiento libre y autónomo y propiciar el acceso a los servicios públicos a las personas con discapacidad y grupos vulnerables.

Los proyectos que serán revisados son aquellos que remitan las dependencias, órganos desconcentrados, unidades administrativas y entidades de la administración pública del Distrito Federal para tal efecto.

Además de aquellos que a consideración de la Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana por su importancia relativa en la movilidad y funcionalidad urbana sean solicitados.

En caso de requerirse y con el propósito de contar con los elementos necesarios para sustentar la opinión, se realizarán las consultas respectivas o en su caso se convocarán reuniones de trabajo, con las dependencias de acuerdo a su ámbito de competencia. El tiempo para realizar estas consultas no está considerado en la duración del procedimiento.

El tiempo de revisión reportado en el presente procedimiento corresponde al máximo, ya que el tiempo depende del tipo de proyecto, alcances y complejidad del mismo.

Duración total del procedimiento es de 54 horas con 5 minutos (6 días con 6 horas y veinticinco minutos).

Autorizó

Arq. Alejandro Martínez Martínez
Director de Proyectos Urbanos

Nombre del Procedimiento: Autorización de sesiones de trabajo en Futura CDMX, Centro Interactivo.

Objetivo General: Asegurar una programación eficiente en el uso de las instalaciones de Futura CDMX, Centro Interactivo, mediante un adecuado control de las actividades para la autorización de sesiones de trabajo por parte de entes de gobierno, académicos y/o de la sociedad civil.

Descripción narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Solicitante	1	Elabora y envía por escrito su petición para la celebración de una sesión de trabajo en Futura CDMX.	4 horas
Director (a) General de Estrategia y Funcionalidad Urbana	2	Recibe y turna la solicitud de celebración de una sesión de trabajo en Futura CDMX, para su valoración y respuesta al solicitante.	4 horas
Director (a) de Futura CDMX	3	Recibe la solicitud y revisa su contenido temático y demás información requisitada, Se consulta con el Calendario de Sesiones de Trabajo para evitar empalmar actividades. ¿Hay fechas disponibles en el Calendario de Sesiones de Trabajo? No	1 día

	4	Emite la respuesta al solicitante informándole los motivos de la negativa, y en su caso, propone las fechas más próximas en que pudieran hallarse disponibles las instalaciones. (Conecta con el fin del procedimiento)	3 días
		Si	
	5	Emite la respuesta al solicitante informándole los requisitos aplicables, formas de pago y costos del espacio (en el caso de ser aplicable) para la realización de la sesión en la fecha requerida.	3 días
Solicitante	6	Procede a atender los requerimientos notificados en la respuesta, y se presenta con la documentación que le resulte aplicable para que se le proporcione Oficio de Autorización y con ello pueda realizar su actividad el día solicitado.	5 días
Dirección de Futura CDMX	7	Recibe y revisa la documentación que le haya resultado aplicable y entrega Oficio de Autorización acompañado de las políticas de uso del inmueble.	4 horas
	8	Registra la solicitud autorizada en el Calendario de Sesiones de Trabajo de Futura CDMX, Centro Interactivo para reservar el espacio.	4 horas
		Fin del procedimiento	
		Tiempo total de ejecución aproximado: 11 días	

Aspectos a considerar:

El presente procedimiento encuentra su fundamento en el Decreto por el que se crea la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México, Artículo Segundo Fracciones IX que atribuye la facultad de realizar diagnósticos sobre los programas de planificación urbana que inciden en la movilidad de la población de la Ciudad, y coordinar e instrumentar las estrategias para la implementación de programas y acciones encaminados a la solución de la problemática inherente a la movilidad urbana, así como convenir y acordar con dependencias, órganos desconcentrados, unidades administrativas y órganos político-administrativos del Distrito Federal, la ejecución de los programas integrales de movilidad urbana que instrumenten para resolver la problemática en el Distrito Federal.

Asimismo, dicho ordenamiento establece en su artículo X la facultad de recopilar, analizar y sistematizar prácticas globales vinculadas con la solución de problemas urbanos en las materias a que se refiere el Decreto en comento, y promover la instrumentación de las que sean funcionales para la Ciudad de México.

La Dirección de Futura CDMX, Centro Interactivo tiene entre sus objetivos proveer un servicio y atención de excelencia a los visitantes y usuarios de sus instalaciones, a través de una adecuada coordinación operativa del espacio y el diseño de estrategias innovadoras en materia de divulgación del conocimiento. Para ello, deberá vigilar que se cuente con espacios adecuados para albergar todo tipo de sesiones de trabajo que deriven de exposiciones, conferencias, seminarios, talleres y demás actividades gubernamentales, culturales o académicas que contribuyan sustentar la toma de decisiones gubernativas y a hacer accesible a todo público el conocimiento sobre la Ciudad.

Cualquier persona o ente de gobierno, académico y/o de la sociedad civil podrá requerir el uso de las instalaciones de Futura CDMX, Centro Interactivo, para lo cual deberá solicitar autorización por escrito especificando el motivo de la sesión, el área a utilizar, las actividades a realizar, fechas, horarios, número de personas que asistirán, si ingresarán mobiliario o equipo de cómputo al inmueble, así como datos del solicitante que le sean aplicables (Nombre Completo, Razón Social, Domicilio, Teléfonos, Correo Electrónico, y demás que se juzguen necesarios).

La Dirección de Futura CDMX, Centro Interactivo, previo acuerdo con la Dirección General de Estrategia y Funcionalidad Urbana, autorizará el uso de las instalaciones de Futura CDMX, Centro Interactivo tomando en consideración el tipo de sesión a realizar, la disponibilidad del espacio, y en los casos en que resulte aplicable, el pago por la utilización de las instalaciones del inmueble. Los montos por este concepto se sujetarán a lo que sea acordado con la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal.

Para hacer uso del espacio en el o los días requeridos, el solicitante deberá presentar la documentación que le resulte aplicable, a efecto de que se le proporcione su Oficio de Autorización en un plazo no mayor a cinco días hábiles a partir de la recepción de la respuesta. En caso de no hacerlo, no se otorgará la reservación del espacio en las fechas y términos solicitados, requiriendo si resultara necesario, presentar una nueva solicitud.

Autorizó

Lic. René Bolado Hernández
Director General de Estrategia y Funcionalidad Urbana

VALIDACIÓN DEL CONTENIDO

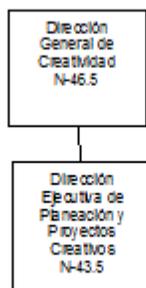
Autorizó

Lic. René Bolado Hernández
Director General de Estrategia y Funcionalidad Urbana

DIRECCIÓN GENERAL DE CREATIVIDAD

ORGANIGRAMA ESPECÍFICO

DIRECCIÓN GENERAL DE CREATIVIDAD



MISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LOS PUESTOS

Puesto: Dirección General de Creatividad

Misión: Potencializar a la Ciudad de México como capital creativa a nivel nacional e internacional impulsando estrategias de innovación cívica y buenas prácticas gubernamentales, aprovechando los canales de comunicación, recursos y tecnologías existentes.

Objetivo 1: Promover esquemas de participación de diversos sectores de la sociedad en programas, proyectos y acciones de innovación cívica, a través de la colaboración y creación de redes.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Fomentar la participación de los sectores de la sociedad civil en la ejecución de programas, proyectos y acciones de innovación cívica, mediante estrategias y esquemas que aprovechen los canales de comunicación, recursos y tecnologías existentes;

Coordinar la participación y la creación de redes entre los diversos sectores de la sociedad que sean viables para la implementación de programas, proyectos y acciones de innovación cívica; y

Promover la aportación de recursos, asesorías, mentorías, de los sectores público, social y privado, nacionales y extranjeros para potencializar el ecosistema creativo de la Ciudad de México.

Objetivo 2: Identificar, promover y difundir buenas prácticas en materia de gobierno abierto en las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, mediante análisis del estudio de casos, herramientas de difusión y/o recomendaciones de política pública.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Establecer estrategias de gestión con Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, para promover buenas prácticas que respondan a los principios de transparencia, colaboración y participación ciudadana;

Identificar soluciones urbanas exitosas nacionales e internacionales que permitan avanzar y perfeccionar la apertura gubernamental de la Ciudad de México; y

Diseñar manuales y plataformas digitales para difundir buenas prácticas en materia de gobierno abierto.

Objetivo 3: Fomentar la vinculación entre gobierno y ciudadanía en temas de innovación cívica y creatividad, mediante los canales de comunicación, recursos y tecnologías existentes a nivel nacional e internacional.

Funciones vinculadas al objetivo 3:

Coordinar la celebración de encuentros, sesiones y/o talleres en diferentes espacios de la Ciudad de México entre autoridades y sociedad civil para promover o facilitar el intercambio de ideas, conocimientos, y/o experiencias entre los participantes;

Propiciar acercamientos y relaciones entre importantes actores estratégicos, líderes de opinión, expertos, organizaciones no gubernamentales, iniciativa privada, academia y sociedad civil local e internacional para crear una comunidad creativa; y

Recibir propuestas académicas o de investigación de carácter internacional dentro del marco de las acciones institucionales que aporten beneficios a los objetivos de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México.

Objetivo 4: Informar, difundir y promover valores, principios, retos, ventajas y resultados de la innovación cívica y creatividad de la Ciudad de México en el contexto global, que le otorgue visibilidad internacional a través de estrategias de gobierno abierto y el uso de tecnologías de la información.

Funciones vinculadas al objetivo 4:

Establecer las campañas de difusión en medios electrónicos y redes sociales para informar y promover la innovación cívica y la creatividad de la Ciudad de México;

Instrumentar los estándares internacionales en una plataforma digital para promover la apertura de datos generados por distintas Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y Entes de la Administración Pública de la Ciudad de México; e

Impulsar el uso de datos abiertos y las tecnologías de la información para la creación de soluciones digitales a problemáticas de la ciudad.

Objetivo 5: Promover la aportación de recursos de los sectores público, social y privado, para llevar a cabo los proyectos y programas vinculados con el objeto de la Agencia de Gestión Urbana, mediante la suscripción de convenios sin ánimo de lucro, en beneficio de terceros, con sentido de corresponsabilidad y transparencia, sin fines político partidistas y, bajo principios de solidaridad, filantropía y asistencia social.

Funciones vinculadas al objetivo 5:

Emitir las propuestas de suscripción de convenios para la aportación de recursos de los sectores público, social y privado, de acuerdo al cumplimiento de la normatividad aplicable al caso concreto; y

Realizar acuerdos con aliados estratégicos para intercambiar experiencias, conocimientos o recursos para llevar a cabo proyectos y programas vinculados con el objeto de la Agencia de Gestión Urbana.

Puesto: Dirección Ejecutiva de Planeación y Proyectos Creativos

Misión: Realizar acuerdos con aliados estratégicos para intercambiar experiencias, conocimientos o recursos para llevar a cabo proyectos y programas vinculados con el objeto de la Agencia de Gestión Urbana.

Objetivo 1: Coordinar la Planeación de las estrategias de la Dirección General de Creatividad, mediante mecanismos de control y supervisión de manera dinámica.

Funciones vinculadas al objetivo 1:

Desarrollar rutas críticas para dar seguimiento y establecer los mecanismos necesarios para la implementación de programas, proyectos y actividades de la Dirección General de Creatividad; e

Implementar la gestión de programas, proyectos y acciones para promover la innovación cívica y la creación de redes.

Objetivo 2: Dirigir y coordinar la adopción y difusión de buenas prácticas en las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, mediante estrategias de gobierno abierto.

Funciones vinculadas al objetivo 2:

Implementar estrategias de gestión con Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, para promover buenas prácticas que respondan a los principios de transparencia, colaboración y participación ciudadana;

Analizar el mapeo de casos de estudio exitosos que permitan visualizar los procesos creativos; y

Analizar las recomendaciones de política pública viables para su implementación en la Ciudad de México.

Objetivo 3: Coordinar la vinculación entre gobierno y ciudadanía en temas de la Dirección General de Creatividad mediante estrategias de comunicación efectiva y tecnologías existentes.

Funciones vinculadas al objetivo 3:

Definir los espacios de encuentro y los canales de comunicación adecuados para la celebración de conferencias, sesiones, ponencias o exposiciones; y

Realizar encuentros locales e internacionales con importantes actores estratégicos, líderes de opinión expertos, organizaciones no gubernamentales, iniciativa privada, academia, sociedad civil local e internacional, para vincular a los actores estratégicos de programas y proyectos de la Dirección General.

Nombre del Procedimiento: Planeación de Proyectos Creativos

Objetivo General: Planear proyectos creativos o de innovación cívica mediante el diseño de acciones y la coordinación de su gestión para promover recursos y participación de los sectores de la sociedad para la solución de problemas vinculados con el objeto de la Agencia.

Descripción narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Director (a) General de Creatividad.	1	Busca iniciativas potenciales a través de exploraciones, convocatorias, vinculaciones y canales de comunicación digital.	20 días
	2	Identifica las ideas creativas e innovadoras que propongan una solución a una problemática bajo los criterios de los puntos 14 y 15.	3 días
	3	Identifica los actores estratégicos, mediante un mapeo de tipos y niveles de participación.	20 días
	4	Determina la factibilidad del proyecto, programa o acción e instruye que se lleve a cabo la planeación mediante oficio al (la) Director (a) Ejecutivo (a) de Planeación y Proyectos Creativos.	3 día
Director (a) Ejecutivo (a) de Planeación y Proyectos Creativos	5	Recibe la instrucción, la analiza y coordinar con el equipo de honorarios las acciones a seguir.	3 días
	6	Establece contacto con los actores estratégicos dentro y fuera de la administración pública local, programa reuniones y agendas de trabajo.	20 días
	7	Diseña la estrategia de participación de los sectores de la sociedad que se han contactado y la expone para aprobación del (la) Director (a) General de Creatividad.	5 días
Director (a) General de Creatividad.	8	Analiza la estrategia de participación presentada.	1 día
		¿Se otorga el visto bueno?	
		No	
	9	Emite observaciones a la Dirección Ejecutiva de planeación y proyectos Creativos (personal de honorarios)	1 día
		Conecta con la actividad 5	
		Si	
	10	Aprueba la estrategia e instruye que se implemente la gestión conforme a los tiempos definidos nombrando un líder de proyecto del personal de honorarios.	1 día
Dirección General de Creatividad (personal de honorarios)	11	Establece los mecanismos de difusión y los componentes necesarios para la implementación de los proyectos, programas o acciones.	1 día
	12	Diseña los materiales audiovisuales necesarios para crear la identidad visual del proyecto, programa o acciones, brindando además el asesoramiento en tecnologías de la información (en caso de ser necesario).	10 día

	13	Diseña una ruta crítica que indique la secuencia de actividades y tiempos para la concreción de los proyectos, programas o acciones.	2 días
	14	Implementa y gestiona todo lo planeado, tomando en cuenta la disponibilidad limitada de los recursos, habilidades humanas y capacidad de los actores estratégicos para llevar a cabo el proyecto, reportando las acciones al (la) Director (a) Ejecutivo (a) de Planeación y Proyectos Creativos.	20 días
Director (a) Ejecutivo (a) de Planeación y Proyectos Creativos.	15	Supervisa el seguimiento de actividades y tiempos para la concreción de los proyectos, programas o acciones.	3 días
	16	Implementa procesos de control y verificación, mediante la recopilación de información, de componentes o indicadores.	2 días
	17	Presenta al Director (a) General de Creatividad el resultado de la implementación del programa, proyecto o acciones mediante reuniones de trabajo.	3 días
Director (a) General de Creatividad.	18	Analiza los factores a favor y los riesgos como aprendizaje de gestión, a través de retroalimentación en reuniones de trabajo constantes con la Dirección Ejecutiva (personal de honorarios).	5 días
	19	Toma en cuenta las impresiones de la Dirección Ejecutiva (personal de honorarios) y toma una postura ante los resultados para promover la consecución de los proyectos, programas o acciones.	3 días

Fin del procedimiento

Tiempo total de ejecución: 126 días

Aspectos a considerar:

Es atribución de la Agencia, de acuerdo al artículo Segundo, facción XI, del Decreto de Creación publicado el 12 de febrero de 2013, en la Gaceta Oficial de la Ciudad e México, Incubar ideas piloto para la innovación y la solución creativa de problemas y canalizarlas a las diferentes dependencias y entidades de la administración pública local.

Asimismo, de acuerdo al artículo segundo, facción XIV, del Decreto de Creación publicado el 12 de febrero de 2013, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, promoverá la aportación de recursos de los sectores público, social y privado, para llevar a cabo los proyectos y programas vinculados con el objeto de la Agencia, en los términos del presente Decreto.

Es responsabilidad de la Agencia conforme al acuerdo publicado el 30 de septiembre de 2013, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, proteger los datos personales del sistema creado denominado recepción de propuestas creativas e innovadoras por parte de los habitantes de la Ciudad de México.

La determinación de la factibilidad de los proyectos, programas o acciones que vayan a ser materia de planeación y realización queda a cargo de la Dirección General de Creatividad, que por las atribuciones y objetivos le correspondan.

El tiempo que requiere cada proyecto, programa o actividad dependerá de la factibilidad, los cuales son, tema relacionado con los objetivos de la Agencia de Gestión Urbana, que resuelva una problemática urbana de la Ciudad de México, número de personas a quien va dirigido, cantidad de recursos necesarios, tipo de aliados estratégicos y los beneficios que generará su implementación, y por ende el tiempo de cada paso del procedimiento.

El proceso de diagnóstico implica el estudio del potencial del tema, de la vinculación con los objetivos de la Agencia, público objetivo, área de impacto y alcances, que coordinará la Dirección Ejecutiva de Planeación y Proyectos Creativos.

La identificación de los aliados estratégicos y la determinación de los recursos, conocimientos, modalidades de apoyo y responsabilidades entre los sectores de la sociedad, corresponde a la Dirección General de Creatividad.

El diseño de los mecanismos de seguimiento y la ruta crítica para la implementación de los proyectos, programas o actividades que haya determinado la Dirección General será dirigido por la Dirección Ejecutiva de Planeación y Proyectos Creativos.

La exposición del diseño anteriormente señalado podrá ser mediante documentos, presentaciones digitales o por el medio que determine la Dirección Ejecutiva de Planeación y Proyectos Creativos.

El control de gestión de los proyectos, programas o acciones se llevará a través de responsables líderes de proyectos en coordinación con la Dirección Ejecutiva de Planeación y Proyectos Creativos.

La evaluación de resultados y el seguimiento del impacto o potencialización de los proyectos, programas o acciones se llevará a cabo conforme a los objetivos e indicadores planteados en cada proyecto.

Los canales de comunicación digital son el internet, redes sociales, aplicaciones móviles.

Los canales de comunicación tradicional son la televisión, el radio, impresos, carteles, espectaculares y en los espacios con los que cuenta el Gobierno de la Ciudad de México.

Lo que identifica a una idea como creativa e innovadora es que proponga un enfoque novedoso, que no se haya implementado como proyecto, programa o acción ni que exista alguno similar en la administración pública del Gobierno de la Ciudad de México.

Las características principales de la idea creativa e innovadora, en forma enunciativa más no limitativa son las siguientes:

Que sea factible como proyecto, programa o acción, es decir; que sea fácilmente escalable, replicable a otros sectores y propositivo.

Que se gestione desde el sector público, generalmente bajo condiciones de incertidumbre por la que puede o no convertirse en un modelo sustentable.

Que se dé en la intersección de actividades entre las instituciones públicas y organizaciones privadas o asociaciones sin fines de lucro, es decir, entre sociedad y gobierno.

Que no sea la acción que se repite una y otra vez sin obtener los resultados esperados.

La innovación no es la reproducción de las mejores prácticas; y

Tampoco debe entenderse como el resultado de una investigación a priori o análisis econométricos.

Los días señalados en el tiempo de ejecución son naturales.

Autorizó

Lic. Clorinda Romo González
Directora Ejecutiva de Planeación y Proyectos Creativos

Nombre del Procedimiento: Promoción de Buenas Prácticas para un Gobierno Abierto.

Objetivo General: Promover metodologías innovadoras, plataformas de diálogo y lineamientos que definan las buenas prácticas relacionadas con los principios de transparencia, colaboración y participación ciudadana para impulsar la adopción de las que sean funcionales en Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Descripción narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo	
Director (a) Ejecutivo (a) de Planeación y Proyectos Creativos	1	Identifica las buenas prácticas, conforme a los criterios de operación.	3 días	
	2	Determina las que sean funcionales en Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y Entidades de la Administración Pública del gobierno de la Ciudad de México y coordina el apoyo del personal de honorarios para lograr los propósitos planteados.	3 días	
	Dirección Ejecutiva de Planeación y Proyectos Creativos (personal de honorarios)	3	Diseña la metodología y los lineamientos a seguir de acuerdo al impacto y condiciones circunstanciales.	5 días
		4	Genera un plan de comunicación externa y difusión estratégica de buenas prácticas.	5 días
		5	Informa al (la) Director (a) Ejecutivo (a) de Planeación y Proyectos Creativos los beneficios para la Ciudad de México y los elementos necesarios para el prototipado.	1 día
Director (a) Ejecutivo (a) de Planeación y Proyectos Creativos	6	Plantea al (la) Director (a) General, los beneficios y alcances de la implementación de las buenas prácticas para su aprobación.	1 día	
Director (a) General de Creatividad.	7	Analiza los beneficios y alcances de la vinculación y prototipado en favor de un gobierno abierto.	1 día	
		¿Se otorga el visto bueno?		
		No		
	8	Emite observaciones a la Dirección Ejecutiva (personal de honorarios) Conecta con la actividad 3	3 días	
		Si		
	9	Aprueba el plan de implementación de buenas prácticas que estén vinculadas con la solución de problemas urbanos en las materias a que se refiere el Decreto de creación de la Agencia y designa a un líder de proyecto del personal de honorarios.	1 día	
Dirección Ejecutiva de Planeación y Proyectos Creativos (personal de honorarios)	10	Establece contacto con los actores estratégicos dentro de la administración pública local, programa reuniones y agendas de trabajo.	7 días	

	11	Establece mesas de trabajo para la asesoría y gestión necesaria en diseño, tecnologías de la información y comunicación para la implementación de buenas prácticas.	5 días
	12	Genera contenidos, crónicas, post y galerías que impulsen las buenas prácticas.	5 días
	13	Promueve la compilación de bases de datos para su sistematización.	15 días
	14	Coordina eventos de programación y retos específicos.	5 días
	15	Genera un reporte de evaluación de cumplimiento de expectativas y la presenta a la directora (a) General.	4 días
Director (a) General de Creatividad.	16	Recibe los resultados y analiza las mejoras a implementar para su replicabilidad y escalabilidad.	3 días

Fin del procedimiento

Tiempo total de ejecución: 67 días

Aspectos a considerar:

Es atribución de la Agencia, de acuerdo al artículo SEGUNDO, facción X, del Decreto de Creación publicado el 12 de febrero de 2013, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, recopilar, analizar y sistematizar prácticas globales vinculadas con la solución de problemas urbanos en las materias a que se refiere este Decreto, y promover la instrumentación de las que sean funcionales para la Ciudad de México.

Así mismo, de acuerdo al artículo SEGUNDO, facción XIII, del Decreto de Creación publicado el 12 de febrero de 2013, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, diseñará, construirá y proyectará una nueva narrativa global para la Ciudad de México que le otorgue visibilidad a nivel internacional.

Así mismo, de acuerdo al artículo SEGUNDO, facción XIII, del Decreto de Creación publicado el 12 de febrero de 2013, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, diseñará, construirá y proyectará una nueva narrativa global para la Ciudad de México que le otorgue visibilidad a nivel internacional.

Los criterios a considerar para la determinación de una buena práctica son los siguientes:

Que sea efectiva y exitosa, es decir que ha demostrado su importancia estratégica o bien ha sido perdurable en el tiempo o ha producido resultados tangibles.

Que sea sostenible, es la que contribuye a los tres pilares y que se refuerzan mutuamente: el desarrollo económico, desarrollo social y la protección del medio ambiente.

Que sea socialmente aceptable, significa que sólo puede ayudar a la gente si es aceptable socialmente y culturalmente sensible. No debería ofender a nadie ni molestar a las actitudes sociales, y tiene que encajar en el contexto cultural.

Que sea económicamente eficiente, por un lado, que cambie los hábitos establecidos y por otro, que sea una alternativa económica a las antiguas prácticas.

Que promueva un gobierno abierto.

Que esté relacionada con los principios de transparencia, colaboración y participación ciudadana.

El principio de transparencia responde a lo establecido en el artículo 9, fracción III, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública del Distrito Federal para garantizar el principio democrático de publicidad de los actos del Gobierno de la Ciudad de México, transparentando el ejercicio de la función pública, a través de un flujo de información oportuno, verificable, inteligible, relevante e integral.

La colaboración y participación ciudadana deben ir unidos a la creación de espacios permanentes o de encuentro con la comunidad en los que los ciudadanos puedan participar en la búsqueda de soluciones a los problemas públicos.

Los datos abiertos son todos aquellos datos accesibles y reutilizables, sin exigencia de permisos o peticiones específicos, que particularmente genera la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México, mediante la creación de una plataforma digital de acuerdo con los más altos estándares internacionales, y por ende se considera una buena práctica.

Es responsabilidad de la Dirección General de Creatividad coordinar la comunicación estratégica en medios digitales, prensa y medios oficiales para la difusión de buenas prácticas y la construcción de una narrativa global que otorgue visibilidad internacional a la Ciudad de México.

Una buena práctica para eventos de programación y retos específicos es aquella que utiliza datos abiertos y busca soluciones en diversas plataformas digitales a problemáticas concretas. (Hackaton).

El planteamiento de los beneficios y alcances de la implementación de buenas prácticas a que se refiere el punto 6, podrá ser mediante oficio, por algún medio electrónico o presentación digital por el cual se dé por enterada la Dirección General de Creatividad.

Autorizó

Lic. Clorinda Romo González
Directora Ejecutiva de Planeación y Proyectos Creativos

Nombre del Procedimiento: Vinculación entre diferentes sectores de la sociedad

Objetivo General: Fomentar la vinculación entre gobierno y ciudadanía en temas de innovación cívica y creatividad, mediante los canales de comunicación, recursos y tecnologías existentes a nivel nacional e internacional.

Descripción narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Director (a) Ejecutivo (a) de Planeación y Proyectos Creativos	1	Busca y determina temas de interés común y potenciales para crear vinculaciones y coordina el apoyo del personal de honorarios para lograr los propósitos planteados.	10 días
Dirección Ejecutiva de Planeación y Proyectos Creativos (personal de honorarios)	2	Identifica los actores estratégicos, mediante un mapeo de expertos en el tema tanto nacional como internacionalmente.	5 días
	3	Diseña el formato del evento y el espacio físico de acuerdo al impacto y condiciones circunstanciales.	1 día
	4	Genera una ficha técnica de los requerimientos del evento.	1 día
	5	Informa al (la) Director (a) Ejecutivo (a) de Planeación y Proyectos Creativos los beneficios y aprovechamientos de conocimiento de la vinculación.	4 horas

Director (a) Ejecutivo (a) de Planeación y Proyectos Creativos.	6	Plantea mediante la ficha técnica al (la) director (a) General los beneficios y alcances de la vinculación para su aprobación.	4 horas
Director (a) General de Creatividad.	7	Analiza los beneficios y alcances de la vinculación. ¿Se aprueba? No	1 día
	8	Emite observaciones a la Dirección Ejecutiva de Planeación y Proyectos Creativos (Personal de honorarios) Conecta con la actividad 3 Si	1 día
	9	Aprueba la ficha técnica e instruye la planeación y ejecución a la Dirección Ejecutiva de Planeación y Proyectos Creativos (personal de honorarios).	4 horas
Dirección Ejecutiva de Planeación y Proyectos Creativos (personal de honorarios)	10	Establece contacto con los actores estratégicos de los diferentes sectores de la sociedad, programa la agenda más conveniente.	5 días
Director (a) Ejecutivo (a) de Planeación y Proyectos Creativos	11	Formaliza las invitaciones y genera los documentos necesarios para la coordinación y logística del evento.	5 días
Dirección Ejecutiva de Planeación y Proyectos Creativos (personal de honorarios)	12	Genera contenidos y diseña la estrategia de difusión del evento.	5 días
	13	Establece los mecanismos de participación y registro del público a quien va dirigido.	1 día
	14	Establece un calendario y ruta crítica que indique la secuencia de actividades y tiempos para la concreción del evento.	1 día
	15	Coordina el montaje de escenario, equipo de audio, video e iluminación (en caso de ser necesario) se asegura que el espacio esté en condiciones adecuadas.	2 días
Director (a) Ejecutivo (a) de Planeación y Proyectos Creativos	16	Dirige y se asegura que la operación se lleve a cabo conforme a la ruta crítica, es decir conforme al programa y/o minuto a minuto.	1 día
Dirección Ejecutiva de Planeación y Proyectos Creativos (personal de honorarios)	17	Asegura que durante el evento se cuente con medidas de seguridad para los participantes y asistentes.	1 día
	18	Asegura que los expertos internacionales cuenten con los elementos necesarios para su oportuna participación.	1 día
	19	Coordina el desmontaje de escenario, equipo de audio, video e iluminación, que se haya utilizado.	2 días

	20	Genera un reporte de evaluación de cumplimiento de expectativas y la presenta al (la) Director (a) General.	2 días
Director (a) General de Creatividad	21	Toma en cuenta las impresiones de la Dirección Ejecutiva y forma una postura ante los resultados y conocimientos adquiridos.	1 día
		Fin del procedimiento	
			Tiempo total de ejecución: 48 días

Aspectos a considerar:

Es atribución de la Agencia, de acuerdo al artículo Segundo, facción XII, del Decreto de Creación publicado el 12 de febrero de 2013, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, realizar eventos para el encuentro, aprendizaje e intercambio de experiencias entre representantes de los sectores público, social, privado y académico de la Ciudad de México.

Así mismo, de acuerdo al artículo Segundo, facción XIII, del Decreto de Creación publicado el 12 de febrero de 2013, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, diseñará, construirá y proyectará una nueva narrativa global para la Ciudad de México que le otorgue visibilidad a nivel internacional.

La determinación de los eventos de vinculación entre los diferentes sectores de la sociedad queda a cargo de la Dirección General de Creatividad, que por las atribuciones y objetivos le correspondan.

El tiempo que requiere la planeación, logística y desarrollo del evento dependerá del formato y/o dinámica a realizar, así como la sede donde se llevará a cabo el encuentro, número de personas a quien va dirigido, cantidad de recursos necesarios, equipo y mobiliario que se requiera y por la disponibilidad de la agenda de los actores estratégicos.

El proceso de planeación implica el estudio del potencial del tema, que se encuentren vinculados a los objetivos de la Agencia, público objetivo, área de impacto y alcances, que coordinará la Dirección Ejecutiva de Planeación y Proyectos Creativos.

La identificación de los aliados estratégicos y la determinación de los recursos o conocimientos entre los sectores de la sociedad, corresponde a la Dirección General de Creatividad.

La identificación de importantes actores estratégicos, líderes de opinión expertos, organizaciones no gubernamentales, iniciativa privada, academia, sociedad civil local e internacional, corresponde a la Dirección Ejecutiva de Planeación y Proyectos Creativos.

El diseño de la estrategia de vinculación para la realización de eventos, así como la gestión y logística será coordinado y dirigido por la Dirección Ejecutiva de Planeación y Proyectos Creativos.

El planteamiento de la ficha técnica a que se refiere el punto 6, podrá ser mediante oficio, por algún medio electrónico o presentación digital por el cual se dé por enterada la Dirección General de Creatividad.

Los canales de comunicación a implementar en los espacios de encuentro de manera enunciativa más no limitativa serán Conferencias, foro, visitas o sesiones, talleres, debates, conversaciones streaming, publicaciones masivas, informáticas o radiales.

Lo que identifica a las sesiones de azotea es principalmente que el espacio de encuentro se ubica en la azotea del edificio Juana de Arco, avenida Tlaxcoaque No. 8, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06090.

Los mecanismos de participación pueden ser mediante convocatoria abierta al público en general, invitación a algún sector de la sociedad que por sus características sea compatible o por invitación especial.

Los días señalados en el tiempo de ejecución son naturales.

En caso de que la vinculación sea exitosa y que haya provocado las inercias planteadas se dará seguimiento para futuras vinculaciones.

Autorizó

Lic. Clorinda Romo González
Directora Ejecutiva de Planeación y Proyectos Creativos

VALIDACIÓN DEL CONTENIDO

VALIDÓ

Gabriela Gómez Mont Valpeoz
Directora General de Creatividad

VI. GLOSARIO

Administración pública centralizada: Las dependencias y los órganos desconcentrados.

Administración pública del Distrito Federal: Conjunto de órganos que componen la Administración Centralizada, Desconcentrada y Paraestatal del Distrito Federal.

Administración pública desconcentrada: Los órganos administrativos constituidos por el Jefe de Gobierno, jerárquicamente subordinados al propio Jefe de gobierno o a la dependencia que éste determine.

Administración pública paraestatal. El conjunto de entidades.

Administración pública. El conjunto de órganos que componen la administración centralizada, desconcentrada y paraestatal.

Afectación: Es el cambio o alteración que sufre una vialidad, impidiendo su libre movilidad, por citar ejemplos: percances viales, marchas, manifestaciones, obras, desvíos, entre muchos más.

Agencia: Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México.

Canales de comunicación: se refiere a los medios para la recepción de solicitudes. Están considerados los siguientes: 1. Medios electrónicos: integrado por foros, chats, redes sociales, comunidad digital, correos electrónicos y portal Web de la Agencia. 2. Vía telefónica: se refiere una llamada telefónica al número 072, aplicativo AGUMóvil y AGUMóvil-Supervisión. 3. Atención presencial: solicitudes recibidas en módulo y por escritos, donde el interesado podrá presentar los mismos en el Área de Atención Ciudadana, devolviéndose o destruyéndolos, una vez capturados los datos de la incidencia. 4. Medios de comunicación: donde se incluyen prensa, radio y televisión.

Consejo Directivo: Consejo Directivo de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México.

CRM: Citizen Relationship Managment (adaptada su traducción a la función gubernamental significa Administración de Relaciones con el Ciudadano), es una estrategia utilizada para enviar y gestionar información a distintas Secretarías, Entes Públicos, Delegaciones y Empresas Privadas, así como a sus distintas áreas, permitiendo optimizar recursos y tiempo. Con

el uso del CRM, se asegura la satisfacción y cumplimiento de su objetivo, gracias a la mejora de los procesos en tiempo real. En el apartado de Misión, Objetivos y Funciones se utiliza de manera indistinta “estrategia” o “sistema” refiriéndose al CRM. El CRM que se utiliza en el programa 072 atención ciudadana es CRM Salesforce.

Decreto de Creación: El Decreto por el que se crea el órgano desconcentrado denominado Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México.

Delegaciones. Los órganos políticos administrativos en cada una de las demarcaciones territoriales en que se divide el Distrito Federal.

Dependencias: Las Secretarías, la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, la Oficialía Mayor, la Contraloría General, la Consejería Jurídica y de Servicios Legales.

Desvío: Implica el cierre provisional total o parcial de una vialidad por trabajos de mantenimiento o por realización de obra pública en la infraestructura de transporte, hidráulica y urbana.

Ejecutivo Local: El C. Jefe de Gobierno del Distrito Federal.

Entidades: Los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal mayoritaria y los fideicomisos públicos del Distrito Federal.

Funcionalidad de la vía pública: Es el conjunto de elementos y características con las cuales se busca que la vialidad pública en la ciudad sea utilizable, moderna, eficaz y práctica para peatones y automovilistas.

Incidencia: Es el nombre que se le da a una solicitud ciudadana en la que notifica un problema vial de forma eventual, misma que requiere una atención.

Intervenciones: Trabajos realizados en la vía pública relacionados con obras y/o servicios públicos urbanos, que generan un impacto significativo a la funcionalidad de la vía pública, y cuya ejecución requiere de aviso o aprobación expresa por parte de las autoridades competentes, debiendo satisfacer condiciones de habitabilidad, seguridad, comodidad, accesibilidad y adecuada imagen urbana.

Medios electrónicos: Se refiere a foros, chats, redes sociales, comunidad digital, correos electrónicos y portal Web de la Agencia.

Movilidad: Conjunto de desplazamientos de personas y bienes que se realizan a través de diversos modos de transporte, que se llevan a cabo para que la sociedad pueda satisfacer sus necesidades y acceder a las oportunidades de trabajo, educación, recreación, salud y demás que ofrece la Ciudad.

Obra pública: Son todos los trabajos de construcción en la infraestructura de transporte, hidráulica y urbana promovidos por la administración pública o empresas privadas teniendo como objetivo el beneficio de la comunidad.

Órganos Desconcentrados: Los Órganos Administrativos diferentes de los Órganos Político-Administrativos de las demarcaciones territoriales, que están subordinados al Ejecutivo Local, o bien a la Dependencia que éste determine.

Órganos Político-Administrativos: Cada una de las Delegaciones en que se divide el Distrito Federal.

Petición: Son las solicitudes y/o derecho que tiene un ciudadano para alguna mejora vial.

Secretaría de Obras y Servicios: Es la dependencia del Gobierno del Distrito Federal responsable de definir, establecer y aplicar la normatividad y las especificaciones en lo que respecta a la obra pública y privada y a los servicios urbanos, así como de verificar su cumplimiento. Sus siglas son SOBSE.

Servicios públicos urbanos: Es el conjunto de actividades, instalaciones, bienes y servicios a través de los cuales la Administración Pública del Distrito Federal busca satisfacer las necesidades urbanas de la colectividad, asegurando su eficiencia, continuidad, eficacia, bienestar y desarrollo.

Sistema de información Geográfica. Es un conjunto de herramientas (mapas) diseñadas para contener compendios de datos geoestadísticos, ambientales y urbanos actualizados, que permitirán definir estrategias de actuación interinstitucional y coordinar el intercambio de información sobre las intervenciones en la vía pública, a cargo de dependencias, delegaciones, órganos desconcentrados y entidades que, con motivo de sus atribuciones, afecten la movilidad y funcionalidad de la vía pública. Por sus siglas se conoce como SIG.

Sistemas de Gestión de Calidad ISO: La definición de las siglas de ISO es Organización Internacional de Estandarización para Sistemas de Calidad en el Servicio. El Sistema de Gestión de Calidad es un conjunto de procesos que son documentados, implementados y mantenidos con el propósito de mejorar continuamente los servicios que brinda la Agencia para los habitantes de la Ciudad de México y quienes la transitan.

Tecnologías de Información: Son aquellas herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información. Las tecnologías de la información se encuentran generalmente asociadas con las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones, dichas tecnologías en la Agenda de Gestión Urbana en la Ciudad de México son: sistema CRM Salesforce, página web, soporte técnico y comunicaciones.

Vía Pública: Es todo espacio de uso común que por disposición de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda, se encuentre destinado al libre tránsito, de conformidad con la Ley y Reglamentos de la materia, así como todo inmueble que de hecho se destine para ese fin.

VII. APROBACIÓN DEL MANUAL ADMINISTRATIVO

APROBÓ

Lic. Fernando José Aboitiz Saro
Titular de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Publíquese el presente Aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

SEGUNDO.- Se deja sin efectos el Manual Administrativo publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 13 de mayo de 2015.

Ciudad de México, 28 de abril de 2016

(Firma)

Lic. Fernando José Aboitiz Saro
Titular de la Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México

Administración Pública del Distrito Federal
Delegación Álvaro Obregón
Dirección General Administración
INFORME DE ACCIONES REALIZADAS CON RECURSOS DE ORIGEN FEDERAL

René Antonio Crespo Díaz, Director General de Administración mediante nombramiento de fecha 1 de octubre de 2015 y con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Coordinación Fiscal en sus artículos 33 inciso b), fracción III y 48 párrafo cuarto y, con fundamento en el artículo 125 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, emito el siguiente:

AVISO POR EL CUAL SE DA A CONOCER EL INFORME DE ACCIONES REALIZADAS CON RECURSOS DE ORIGEN FEDERAL (FORTAMUN-DF)

UNIDAD RESPONSABLE: 02 CD 01 ALVARO OBREGON											
PERÍODO: ENERO – MARZO 2016											
FI	F	SF	AI	DENOMINACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADOS					
						MONTO DESTINADO PARA LA OBRA	COSTO DE LA OBRA	UBICACIÓN DE LA OBRA	META DE LA OBRA	POBLACIÓN BENEFICIADA	ACCIONES REALIZADAS
1	7	1	201	GOBIERNO Asuntos de orden público y de seguridad interior Policía Apoyo a la prevención del delito	Evento	2,000,000.00	-	-	-	-	
			203	Servicios complementarios de vigilancia	Policía	103,283,581.00	19,802,748.50	Estas actividades se realizaron en las diferentes colonias de las coordinaciones territoriales AOB-1, AOB-2, AOB-3 y AOB-4; AOB-1, (correspondiente a las colonias Lomas de Plateros, U.H Oriente; Lomas de Santo	1,069	320,000	Apoyos viales, apoyos a la ciudadanía, código Águilas, códigos lechería, código protectoescolar, estas actividades se realizaron con personal de la Policía Auxiliar Delegacional, aunado a estas actividades se implementaran diversos

					<p>Domingo; Merced Gómez; Olivar del Conde 1ra. sección; Palmas, Primera Victoria, Francisco Villa, Barrio Norte, entre otras) AOB-2 (correspondiente a las colonias Ampliación Corpus Cristy; Ampliación Jalalpa; Ampliación Tepeaca; Cehuayo, Presidentes, Piloto, Ampliación Presidentes, entre otras) AOB-3 (correspondiente a las colonias Águilas Pilares; Ampliación Águilas; Ampliación Puente Colorado; Ampliación Tlacoyaque, Ampliación Torres de Potrero, Bosques de Tarango, entre otras) AOB-4; (correspondiente a las colonias Axotla Pueblo; Batan Barrio Viejo; Chimalistac; Guadalupe Inn, la Florida Pueblo Tizapan, Tlacopac, entre otras).</p>			<p>operativos que se planean conforme a la percepción ciudadana en relación a la incidencia delictiva, entre los que destacan: operativo rastrillo, vecino seguro programa Policía de barrio en San Ángel, entre otros. Cabe destacar que también se instrumentó el subprograma conduce sin alcohol en coordinación con la Dirección General de Prevención al Delito de la Secretaría de Seguridad Pública la Ciudad de México.</p>
--	--	--	--	--	---	--	--	---

	8	5	201	Otros servicios generales Otros Apoyo administrativo	Trámite	107,835,140.00	15,454,090.86	Instalaciones de la Delegación Álvaro Obregón	1	320,000	Es de suma importancia proporcionar servicios de apoyo administrativo a las diferentes áreas que conforman este Órgano Político Administrativo, entre los apoyos administrativos que se realizaran en las diferentes áreas, se encuentran los servicios de tramitación de documental diversa, de administración de recursos humanos, materiales y financieros, entre otros. Cabe destacar que el presupuesto asignado corresponde al pago de combustible de los automóviles que se utilizan y de agua en la Delegación.
2	1	3	204	DESARROLLO SOCIAL Protección ambiental Ordenación de aguas residuales, drenaje y alcantarillado Construcción y ampliación de infraestructura del sistema de drenaje	Kilómetro	1,500,000.00	-	-	-	-	-

			205	Desazolve de la red del sistema de drenaje	Metro	150,000.00	-	19 de Mayo, Acueducto, Acuilotla, Águilas, Alfonso XIII, Alpes, Canutillo, Bella Vista, Capulín, Cristo Rey, Desarrollo Urbano, Florida, Garcimarrero, Golondrinas, entre otras.	20,390.75	20,500	Se realizaron los trabajos de limpieza y desazolve del sistema de drenaje, retirando el producto.
			206	Mantenimiento, conservación y rehabilitación al sistema de drenaje	Kilómetro	550,000.00	-	Olivar del Conde, Tolteca, Villa Verdum, Cascada, Colinas del Sur, Florida, Herón Proal, 8 de Agosto, Ira Victoria, Tlapechico, Zenón Delgado, entre otras.	74.10	9,500	Trabajos de rehabilitación de drenaje en sanitario, andadores, construcción de colector, registros y colocación de válvulas check y construcción de rejillas pluviales.
2	1		210	Vivienda y servicios a la comunidad Urbanización Atención estructural a taludes, minas y grietas	M2	1,975,000.00	-	Unidad Belén, Lomas de Becerra, Tlacuitlapa, Golondrinas, Ampliación Piloto, Km 8.5, Presidentes, Colinas del Sur, Santa Lucia, Jalapa el Grande, Barrio Norte, entre otras.	1,310.03	7,000	Retiro de producto de deslave, limpieza de talud, reposición de concreto por sondeos, rehabilitación de talud, regeneración de grietas y mantenimiento de talud, mitigación de riesgo por cavidad y protección a alud.

			212	Construcción y ampliación de banquetas	M2	1,400,000.00	-	Colinas del Sur, Olivar del Conde, Lomas de Capula, Ampliación los Alpes, Tepeaca, Jalapa, San Ángel, entre otras.	305.51	12,500	Mantenimiento preventivo y correctivo de banquetas y guarniciones, tales como el rompimiento de estructuras nivelación del terreno, compactación, análisis topográfico y colocación de nuevo material, entre otros.
			215	Mantenimiento, conservación y rehabilitación a edificios públicos	Inmueble	400,000.00	-	Sede Delegacional, Territorial las Águilas, Módulo de Policía Tizapan, entre otros.	2	2,500	Trabajos de albañilería, herrería, instalación eléctrica, hidráulica y de gas, sustitución de pisos, aplanados, instalación sanitaria, accesorios para WC, regaderas, impermeabilización aplanados en muros y pintura en general.
			216	Mantenimiento, conservación y rehabilitación de banquetas	M2	772,093.00	-	Bella Vista, Ladera Grande, Cristo Rey, Bosques 2da Sección, Ampliación las Águilas, Águilas, Florida, entre otras.	925.9	6,500	Rompimiento de estructuras, nivelación de terreno, compactación, análisis topográfico y colocación de nuevo material como concreto, alambre, varillas entre otros.

			217	Mantenimiento, conservación y rehabilitación de infraestructura comercial	Inmueble	350,500.00	-	Mercados: Centenario, Melchor Muzquiz, Santa Fe y Nonoalco.	3	3,700	Trabajos de colocación del cableado de la línea de alumbrado y desazolve de drenaje en todo el interior del mercado y en el estacionamiento.
			218	Mantenimiento, conservación y rehabilitación en vialidades secundarias	M2	21,550,000.00	-	Jardines del Pedregal, Florida, San Ángel, Olivar de los Padres, Lomas de San Ángel Inn, Tizapan, La Otra Banda, Axotla, entre otras.	20,991.95	18,000	Mantenimiento de vialidades secundarias (bacheo, repavimentación) a base de piquete de amarre, fresado manual y maquinaria, como la demolición en mal estado, nivelación del terreno, compactación, análisis topográfico y colocación de nuevo material.

		3	Abastecimiento de agua							
		222	Mantenimiento, conservación y rehabilitación de infraestructura de agua potable	Metro	1,000,000.00	-	19 de Mayo, Acuilotla, Acueducto, Águilas, Alfonso XIII, Alpes, Canutillo, Bella Vista, Capulín, entre otras.	1,878.9	16,500	Mantenimiento preventivo y correctivo tales como sustitución de tubería de agua potable generalmente de asbesto por tubería de polietileno de alta densidad RD-9 de 4" y 6" de diámetro, suministro e instalación de bebederos con sistema de purificación.
		4	Alumbrado publico							
		223	Alumbrado publico	Luminaria	180,327,124.00	30,027,348.00	-	-	-	En esta actividad se cubre el importe del consumo de energía eléctrica, necesaria para el funcionamiento de las instalaciones oficiales, asimismo para el alumbrado público.
		4	Recreación, cultura y otras manifestaciones sociales							
		2	Cultura							
		214	Mantenimiento, conservación y rehabilitación de infraestructura cultural	Inmueble	32,407.00	-	-	-	-	-

5	1	218	Educación Educación básica Mantenimiento, conservación y rehabilitación de infraestructura educativa	Inmueble	320,000.00	-	Jardines de Niños: Pablo Casals, Mexicaltzin, Alfonso Quiroz, Vasco de Quiroga. Escuelas Primarias: Juan Escutia, Melchor Muzquiz, María Luisa Ross, entre otras.	10	12,000	Cambio de loseta reconstrucción de registro y colocación de tapa, demolición y construcción de trabe nueva para anclar barandal resanes de bancas, muro y plafón y construcción de escalones de concreto, desazolve en patio, colocación de malla de rejilla, reparación de fuga de agua en baños, reparación de acometida eléctrica y pintura en general.
---	---	-----	---	----------	------------	---	---	----	--------	---

Transitorio

Único.- Publíquese en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Ciudad de México a 05 de Mayo de 2016.

(Firma)

RENÉ ANTONIO CRESPO DÍAZ
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

**Administración Pública del Distrito Federal
Delegación Álvaro Obregón
Dirección General Administración
INFORME DE ACCIONES REALIZADAS CON RECURSOS DE ORIGEN FEDERAL**

René Antonio Crespo Díaz, Director General de Administración mediante nombramiento de fecha 1 de octubre de 2015 y con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Coordinación Fiscal en sus artículos 33 inciso b), fracción III y 48 párrafo cuarto y, con fundamento en el artículo 125 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, emito el siguiente:

AVISO POR EL CUAL SE DA A CONOCER EL INFORME DE ACCIONES REALIZADAS CON RECURSOS DE ORIGEN FEDERAL (FAFEF)

UNIDAD RESPONSABLE: 02 CD 01 ALVARO OBREGON										
PERÍODO: ENERO – MARZO 2016										
FI	F	SF	AI	DENOMINACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADOS				ACCIONES REALIZADAS
						MONTO DESTINADO PARA LA OBRA	COSTO DE LA OBRA	UBICACIÓN DE LA OBRA	META DE LA OBRA	
2	1	3		DESARROLLO SOCIAL Protección ambiental Ordenación de Aguas Residuales, Drenaje y Alcantarillado						
			206	Mantenimiento, conservación y rehabilitación al sistema de drenaje	Kilómetro	2,807,800.00	-	-	-	-
	2	1		Vivienda y servicios a la comunidad Urbanización						
			210	Atención estructural a taludes, minas y grietas	M2	10,215,000.00	-	-	-	-

			212	Construcción y ampliación de banquetas	M2	1,400,000.00	-	-	-	-	-
			215	Mantenimiento, conservación y rehabilitación a edificios públicos	Inmueble	6,000,000.00	-	-	-	-	-
			216	Mantenimiento, conservación y rehabilitación de banquetas	M2	2,000,000.00	-	-	-	-	-
			217	Mantenimiento, conservación y rehabilitación de infraestructura comercial	Inmueble	9,505,011.00	-	-	-	-	-

			219	Mantenimiento, rehabilitación y conservación de imagen urbana	Espacio Publico	13,440,000.00	-	-	-	-	-
		3	221	Abastecimiento de agua Construcción y ampliación de infraestructura de agua potable	Metros	1,000,000.00	-	-	-	-	-
			222	Mantenimiento, conservación y rehabilitación de infraestructura de agua potable	Metros	8,800,000.00	-	-	-	-	-
	4	1	212	Recreación, cultura y otras manifestaciones sociales Deporte y recreación Mantenimiento, conservación y rehabilitación de espacios deportivos	Inmueble	1,330,000.00	-	-	-	-	-

6	9	228	Protección social Otros de seguridad social y asistencia Mantenimiento, conservación y rehabilitación de infraestructura de desarrollo social	Inmueble	5,500,000.00	-	-	-	-	-
---	---	-----	---	----------	--------------	---	---	---	---	---

Transitorio

Único.- Publíquese en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

México Distrito Federal a 05 de Mayo de 2016.

(Firma)

RENÉ ANTONIO CRESPO DÍAZ
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

**Administración Pública del Distrito Federal
Delegación Álvaro Obregón
Dirección General Administración
INFORME DE ACCIONES REALIZADAS CON RECURSOS DE ORIGEN FEDERAL**

René Antonio Crespo Díaz, Director General de Administración mediante nombramiento de fecha 1 de octubre de 2015 y con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Coordinación Fiscal en sus artículos 33 inciso b), fracción III y 48 párrafo cuarto y, con fundamento en el artículo 125 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, emito el siguiente:

AVISO POR EL CUAL SE DA A CONOCER EL INFORME DE ACCIONES REALIZADAS CON RECURSOS DE ORIGEN FEDERAL (FAIS)

Monto que reciban del FAIS: 53,685,597.00

Enero – Marzo 2016

Obra o acción a realizar	Costo	Ubicación			Metas	Beneficiarios
		Entidad	Municipio	Localidad		
Obras FAIS 2016.	53,685,597.00	Ciudad de México	Delegación Álvaro Obregón	Delegación Álvaro Obregón	-	-

Nota: Los proyectos a ejecutar se encuentran en proceso de autorización por parte de la Secretaria de Desarrollo Social.

Transitorio

Único.- Publíquese en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

México Distrito Federal a 05 de Mayo de 2016.

(Firma)

RENÉ ANTONIO CRESPO DÍAZ
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

ASAMBLEA LEGISLATIVA DEL DISTRITO FEDERAL

(Al margen superior izquierdo el Escudo Nacional que dice: ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.- ASAMBLEA LEGISLATIVA DEL DISTRITO FEDERAL.- VII LEGISLATURA)

**ASAMBLEA LEGISLATIVA DEL DISTRITO FEDERAL
VII LEGISLATURA.****D E C R E T A****DECRETO POR EL QUE SE OTORGA LA MEDALLA AL MÉRITO CIUDADANO 2016.**

ARTÍCULO ÚNICO.- Se otorga la Medalla al Mérito Ciudadano 2016, a la C. Doctora Guadalupe Rivera Marín, en reconocimiento a su liderazgo político y a su preparación académica que han brindado a la sociedad la oportunidad de ejercer Derechos Humanos como: la autodeterminación y el acceso a la educación, además de promover valores como la igualdad y la responsabilidad.

ARTÍCULO TRANSITORIOS

PRIMERO.- Publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y para su mayor difusión en el Diario Oficial de la Federación.

Recinto de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, a los veintiocho días del mes de abril del año dos mil dieciséis.

POR LA MESA DIRECTIVA

(Firma)

**DIP. JOSÉ MANUEL DELGADILLO MORENO
PRESIDENTE**

SECRETARIA

(Firma)

DIP. EVA ELOISA LESCAS HERNÁNDEZ

SECRETARIO

(Firma)

**DIP. CARLOS ALFONSO CANDELARIA
LÓPEZ**

(Al margen superior izquierdo el Escudo Nacional que dice: ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.- ASAMBLEA LEGISLATIVA DEL DISTRITO FEDERAL.- VII LEGISLATURA)

**ASAMBLEA LEGISLATIVA DEL DISTRITO FEDERAL
VII LEGISLATURA.**

D E C R E T A

DECRETO POR EL QUE SE OTORGA LA MEDALLA AL MÉRITO EN CIENCIAS Y AL MÉRITO EN ARTES 2015.

ARTÍCULO ÚNICO.- Se otorga la Medalla al Mérito Ciencias y artes correspondiente al año 2015 a las siguientes personas:

Medalla al Mérito en Ciencias: Silvia Torres Castilleja y David Kershenobich Stalinkowitz.

Medalla al Mérito en Artes: Vicente Leñero Otero en forma póstuma, la Orquesta Sinfónica de Minería de la Universidad Nacional Autónoma de México y Georgina Meneses García.

ARTÍCULO TRANSITORIO

PRIMERO.- Publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y para su mayor difusión en el Diario Oficial de la Federación.

Recinto de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, a los diecinueve días del mes de abril del año dos mil dieciséis.

POR LA MESA DIRECTIVA

(Firma)

**DIP. JOSÉ MANUEL DELGADILLO MORENO
PRESIDENTE**

SECRETARIA

(Firma)

DIP. EVA ELOISA LESCAS HERNÁNDEZ

SECRETARIO

(Firma)

**DIP. CARLOS ALFONSO CANDELARIA
LÓPEZ**

(Al margen superior izquierdo el Escudo Nacional que dice: ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.- ASAMBLEA LEGISLATIVA DEL DISTRITO FEDERAL.- VII LEGISLATURA)

**ASAMBLEA LEGISLATIVA DEL DISTRITO FEDERAL
VII LEGISLATURA.**

D E C R E T A

DECRETO POR EL QUE SE OTORGA LA MEDALLA AL MÉRITO POLICIAL 2015.

PRIMERO.- La Asamblea Legislativa del Distrito Federal VII Legislatura, otorga la Medalla al Mérito Policial 2015 a los siguientes elementos en las siguientes categorías:



CATEGORÍA FEMENIL.

N.	NOMBRE	CORPORACIÓN	INSTITUCIÓN	MOTIVO DE LA PROPUESTA
1	Blas Blas Lina Gema	Policía Auxiliar	SSP	Por apoyar a víctimas de la explosión del hospital Materno infantil de Cuajimalpa
2	Ruiz Mendoza Laura Verónica	Policía Auxiliar	SSP	Por apoyar a víctimas de la explosión del hospital Materno infantil de Cuajimalpa
3	Mancilla Martínez Martha Graciela	Policía Auxiliar	SSP	Por auxiliar a un taxista que estaba siendo agredido por tres mujeres a quienes pone a disposición del Ministerio Público.
4	Martínez Hernández Margarita	Policía Auxiliar	SSP	Por poner a salvo a 78 niños y 14 maestros de un CENDI en el cual se presentó un conato de incendio
5	Segovia Vázquez Isabel	Policía Bancaria	SSP	Por rescatar a una niña recién nacida que se encontraba dentro de un WC.



CAÍDOS EN EL CUMPLIMIENTO DE SU DEBER.

N.	NOMBRE	CORPORACIÓN	INSTITUCIÓN	MOTIVO DE LA PROPUESTA
1	Carrera Limón José de Jesús Alberto	Policía 1°	CNS	Fallecido con balazo en la cara por frustrar un asalto.
N.	NOMBRE	CORPORACIÓN	INSTITUCIÓN	MOTIVO DE LA PROPUESTA
1	Escalona Alarcón Álvaro Felipe	Policía Preventiva	SSP	Por fallecimiento a consecuencia directa de su intervención en el servicio, para evitar la generación de un accidente.
2	Cristóbal Abelino Fredy	Policía Preventiva	SSP	Por su fallecimiento como consecuencia directa de su intervención para realizar inspección preventiva de tres hombres en actitud irregular
3	Padilla Romero Israel	Policía	SSP	Por fallecimiento por consecuencia directa de su intervención para frustrar el asalto a un negocio.
4	Campos Palma Juan	Policía Preventiva	SSP	Por fallecimiento en cumplimiento de su deber al tratar de detener a un sujeto que huía sobre calzada de Tlalpan

 CATEGORÍA VARONIL.

N.	NOMBRE	CORPORACIÓN	INSTITUCIÓN	MOTIVO DE LA PROPUESTA
5	Hernández Sebastián Luis Miguel	Policía Preventiva	SSP	Por enfrentar y asegurar a tres probables responsables señalados de secuestrar una familia
6	Cabello Orihuela Daniel	Policía Preventiva	SSP	Por enfrentar y asegurar a tres probables responsables señalados de secuestrar una familia
7	Espinoza Martínez Gerardo	Policía Preventiva	SSP	Por enfrentar y asegurar a tres probables responsables señalados de secuestrar una familia
8	Rojas Primitivo Aldo Andrés	Policía Preventiva	SSP	Por enfrentar y asegurar a tres probables responsables señalados de secuestrar una familia
9	Hernández Cruz Erick Israel	Policía Auxiliar	SSP	Por apoyar a víctimas de la explosión del hospital Materno infantil de Cuajimalpa
10	Castillo Polo Fortino	Policía Preventiva	SSP	Por apoyar a víctimas de la explosión del hospital Materno infantil de Cuajimalpa
11	García Zúñiga Malaquías	Policía Preventiva	SSP	Por apoyar a víctimas de la explosión del hospital Materno infantil de Cuajimalpa
12	Jiménez Hernández Antonio	Policía Preventiva	SSP	Por apoyar a víctimas de la explosión del hospital Materno infantil de Cuajimalpa
13	Martínez de la Cruz Filiberto	Policía Preventiva	SSP	Por apoyar a víctimas de la explosión del hospital Materno infantil de Cuajimalpa
14	Rangel García Octaviano	Policía Preventiva	SSP	Por apoyar a víctimas de la explosión del hospital Materno infantil de Cuajimalpa
15	Vélez Moran Liborio	Policía Preventiva	SSP	Por apoyar a víctimas de la explosión del hospital Materno infantil de Cuajimalpa
16	Vera Suarez Enrique Mauro	Policía Preventiva	SSP	Por apoyar a víctimas de la explosión del hospital Materno infantil de Cuajimalpa
17	Villa Rojas José PetroniloPablo	Policía Preventiva	SSP	Por apoyar a víctimas de la explosión del hospital Materno infantil de Cuajimalpa
18	Jiménez Reyes Edgar	Policía Preventiva	SSP	Por apoyar a víctimas de la explosión del hospital Materno infantil de Cuajimalpa
19	Velazco García Mario	Policía Preventiva	SSP	Por apoyar a víctimas de la explosión del hospital Materno infantil de Cuajimalpa
20	De la Cruz Cruz Miguel Ángel	Policía Preventiva	SSP	Por apoyar a víctimas de la explosión del hospital Materno infantil de Cuajimalpa
21	Martínez Maldonado Santiago	Policía Preventiva	SSP	Por apoyar a víctimas de la explosión del hospital Materno infantil de Cuajimalpa
22	Martínez Marín Gerardo	Policía Preventiva	SSP	Por apoyar a víctimas de la explosión del hospital Materno infantil de Cuajimalpa
23	Olivares Mejía Rosario Hugo	Policía Preventiva	SSP	Por apoyar a víctimas de la explosión del hospital Materno infantil de Cuajimalpa
24	Martínez Núñez Sergio Alberto	Policía Auxiliar	SSP	Por perseguir a tres sujetos, enfrentar e inmovilizar a uno de ellos y asegurar a otro, quienes fueron señalados de robo a usuarios de transporte público
25	Pacheco Sánchez José Filogonio	Policía Auxiliar	SSP	Por perseguir a tres sujetos, enfrentar e inmovilizar a uno de ellos y asegurar a otro, quienes fueron señalados de robo a usuarios de transporte público

26	Hernández Lazcano Alejandro	Policía Bancaria e Industrial	SSP	Por enfrentar a tres hombres que asaltaron a una mujer, así como por inmovilizar a uno de los tres agresores
27	Contreras Castañeda Alán Ricardo	Policía Preventiva	SSP	Por frustrar un robo a casa habitación resultando uno detenido y otros dos asaltantes abatidos
28	Reséndiz Romero Humberto	Policía Preventiva	SSP	Por repeler la agresión efectuada contra su compañero quien sufrió lesiones en la cabeza, deteniendo dos de ellos
29	Silva Hernández Juan Carlos	Policía Preventiva	SSP	Por frustrar robo a transeúnte, y robo a transporte a público logrando detener a 3 sujetos y recuperar lo extraído.
30	Doroteo Espinosa Joel	Director de Área	SSP	Por destacar en los valores que rigen su actuar policial y reconocer el tipo de conducta a la que debió sujetarse, de forma prudente la consecuencia de sus actos recae de forma inmediata y positiva sobre la ciudadanía
31	López Corral Saúl	Director Ejecutivo Regional	SSP	Por destacar en los valores que rigen su actuar policial y reconocer el tipo de conducta a la que debió sujetarse, de forma prudente la consecuencia de sus actos recae de forma inmediata y positiva sobre la ciudadanía

CATEGORÍA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA

N.	NOMBRE	CORPORACIÓN	INSTITUCIÓN	MOTIVO DE LA PROPUESTA
1	Cruz Martínez Sergio	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Por destacar en los valores que rigen su actuar policial y reconocer el tipo de conducta a la que debió de sujetarse, de forma prudente la consecuencia de sus actos recaen de forma inmediata y positiva sobre la ciudadanía.
2	Martínez Castañeda Sergio Ramón	Jefe de Grupo de la Policía de Investigación	PGJ	Por la imparcialidad que lo caracteriza y al realizar un trabajo en equipo eficiente que ayudo en forma breve a la resolución del caso.
3	Torres Saldaña Ingrid	Jefe de Grupo de la Policía de Investigación	PGJ	La excelente moderación en el comportamiento, intención, resolución y decisión que tuvo esta mujer policía para actuar en este escenario hacen de su tarea diaria un ejemplo de integridad y servicio a la ciudadanía.

4	Sanchez Torres Francisco	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	La responsabilidad, dignidad, fortaleza, honestidad, personalidad y prudencia son lo que caracterizan la tarea diaria de este elemento, que al encontrarse en tareas tan sensibles como éstas, asume la misión y estuvo dispuesto a adquirir virtudes nuevas para poder desempeñar su tarea eficientemente. Tiene las bases necesarias para ejercer el mando actuando siempre a favor de la población.
5	Alanis Mateos Martin	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Por su trabajo en equipo, liderazgo, más el conjunto de competencias con el que cuenta este elemento, lo convierten en un estrategia que le permite desempeñar con eficacia, legalidad y honradez su profesión y cumplir con su vocación de servicio.
6	Garcia Ortiz Angel Benjamin	Comandante de la Policía de Investigación	PGJ	La capacidad institucional, la manera correcta y eficiente que se logró tener para un alto grado de confianza, así como su fortalecimiento en la transparencia informativa y de logística en el operar de este caso.
7	Ruiz José Luis	Jefe de Grupo de la Policía de investigación	PGJ	Por su integridad, lealtad y valor, así como sus virtudes intelectuales y morales, y su continuo desarrollo de potencialidades, además de la capacidad que tiene de tomar su propia vida en sus manos, le ayudan a transformar a la ciudadanía sin importar que el costo sea su vida.
8	Guerrero Hernández José Luis	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Realiza la detención de un indiciado, el cual mediante entrevista refiere que era él quien cuidaba de la salud espiritual de los indiciados, para que no fueran detenidos.
9	Molina Romero Francisco	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Logística eficiente en modus operandi, trabajo en equipo y apego a derecho, así como pleno respeto a los derechos humanos hace de este elemento un ejemplo a seguir.
10	Galeana Quintero Juan Antonio	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Considerando la peligrosidad de la investigación, es que se elabora un plan de acción para generar el menor riesgo posible gracias a la experiencia adquirida durante años de servicio, preparación y actualización.
11	Herrera Campos Norma Isela	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Realiza la detención de un indiciado el cual mediante entrevista refiere que él cuidaba de la salud espiritual de los indiciados para que no fueran detenidos.
12	Magallan Mendoza Ángel	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Gracias al plan de investigación que enumero sus acciones lógicas, pertinentes y posibles a seguir en orden cronológico, especificando el logro a alcanzar y la eficiente cadena de custodia.

13	Arellano Rangel Pablo Nicolas	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Logística eficiente en modus operandi, trabajo en equipo y apego a derecho, garantizar los derechos humanos hace de este policía un ejemplo de trabajo a seguir.
14	Velazquez Aguilar Man Fredy	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Al realizar investigaciones y canalizar los números telefónicos que sirven para identificar llamadas telefónicas de extorsión y secuestro se logra la vinculación de los probables responsables que lideraban desde el interior de un penal y en compañía de familiares, donde realizaban diferentes actividades para secuestrar; se evita a la sociedad un riesgo mayor al desarticular una banda de secuestradores.
15	Olivares Angeles Jorge	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	El análisis de la información que se desprende de videos y equipos telefónicos y coordinación con el Centro de Control y Comando C-4, se identifican lugares que llevan a cabo la detención de los delincuentes.
16	BuendiaGonzalez Margarita	Jefe de Grupo de la Policía de Investigación	PGJ	Por medio de modus operandi se sabe que la banda ya había participado en diferentes eventos, los cuales fueron relacionados por el equipo telefónico que fue utilizado en 19 eventos del mismo delito, ubicando a los denunciantes para identificar a los indiciados.
17	PaviaMartinez Claudia Noemi	Jefe de Grupo de la Policía de Investigación	PGJ	Al realizar entrevistas a denunciantes que referían mismo modus operandi, se identifican por medio de análisis de voz que los indiciados se relacionaron con una averiguación previa que tipifica el delito de secuestro.
18	Matias Ferrer Remigio	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Se realiza detención de un indiciado el cual mediante entrevista refiere que él cuidaba de la salud espiritual de los indiciados para que no fueran detenidos.
19	Escobar Gallardo John	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Al tener conocimiento del delito que se consumó, se realiza vigilancia en la casa de seguridad, realizando la detención de un indiciado el cual mediante entrevista refiere haber participado en varios secuestros.
20	Gonzalez Valencia Daniel	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Gracias a la dedicación, empatía y disponibilidad el equipo de trabajo de este policía de investigación se coordina para dar con el paradero del probable responsable, realizando trabajo de campo entrevistas, consulta de videos de las cámaras de seguridad C-4.

21	Aparicio Rojas Neil De La Cruz	Jefe de Grupo de la Policía de Investigación	PGJ	Considerando la peligrosidad de la investigación es que se elabora un plan de acción para generar el menor riesgo posible gracias a la experiencia adquirida durante años de servicio, preparación y actualización.
22	Morones LeonVictor Manuel	Jefe de Grupo de la Policía de Investigación	PGJ	Las acciones tendientes al esclarecimiento de los hechos bajo los principios de legalidad, honradez, profesionalismo, eficiencia, con restricto respeto y protección de los derechos humanos de las personas relacionadas en la investigación utilizando la metodología de investigación basada en la capacitación constante y la experiencia.
23	OrejelRamirezJose Ricardo	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Trabajando siempre en conjunto con la información proporcionada, pericia, el deseo de resolver cada investigación, el ánimo de llegar al final de cada denuncia cumpliendo con el respeto a los derechos humanos.
24	Campos Ramos Mauricio	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Al adoptar las medidas necesarias para evitar que se pusiera en peligro la integridad física y demostrar que ante la ley todos somos iguales, y condenar cualquier acto que atente contra la integridad humana.
25	Oaxaca Gracia Humberto	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Por la actitud diligente y alerta, la cual fue suficiente para disuadir y prevenir la comisión de un delito, así como las técnicas policiales que permitieron el control, reducción, evitando causar algún daño y respetando sus derechos humanos.
26	Lopez Lara Ricardo	Comandante de la Policía de Investigación	PGJ	Manifiesta su apoyo a la ciudadanía mediante la acción inmediata de repeler la agresión en flagrancia cometida a un automovilista, la cual es grabada por cámaras, utilizando el uso legítimo de la fuerza apegada a derecho.
27	Almiralla Acosta Sandro	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	La importancia que adquiere la estrecha coordinación de la investigación entre las cámaras de vigilancia y el agente de la policía de investigación, en tanto que el éxito de una acusación va a depender del sustento probatorio, es decir, de una labor policial realizada de manera eficiente, pero sobre todo, apegada al principio de legalidad y a los derechos humanos, que se convierten en el límite de cualquier intervención y en la respuesta inmediata que se tuvo.

28	Robles Hurtado Alejandro	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Gracias al plan de investigación que enumero sus acciones lógicas, pertinentes y posibles a seguir en orden cronológico, especificando la eficiente cadena de custodia.
29	Arauz Soberanes Marco Antonio	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Se consideró que al ser un delito de alto impacto, la investigación y los procesos como labores de inteligencia, análisis de telefonía, redes técnicas y de cruces, así como mapeo de coordenadas geográficas, fueron factor fundamental para la liberación y aplicación de las leyes que rigen el actuar policial en temas tan delicados como el secuestro.
30	Monter Gonzalez Daniel Omar	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Fue de suma importancia el estudio y el análisis de la telefonía, puesto que a través del proceso de investigación de análisis táctico se logró obtener de investigaciones concretas y precisas la identificación paulatina de los probables responsables.
31	Castañeda Blas Manuel Alberto	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Por la tarea eficiente de resguardar en todo momento la integridad de las víctimas, el uso eficiente de las tecnologías y aportar de manera adecuada la atención a la víctima después de su rescate.
32	Martínez Flores Gerardo	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Por formular las respuestas adecuadas en materia de prevención e investigación del delito de secuestro, así como de seguir los parámetros que lo hacen capaz de priorizar su actuar dentro de una célula y actuar de acuerdo a los protocolos que protegen a la víctima de este delito.
33	Mendiola Vargas Luz Vianey	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Por utilizar los mecanismos de obtención de información, compilarla, analizarla y evaluarla, y actuar de manera inmediata para la obtención de la liberación en un tiempo mínimo.
34	Mondragón Hernández Leonardo	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Por utilizar las medidas preventivas, así como la tecnología en favor de la obtención de información, la comunicación en conjunto y atención a la víctima en momentos críticos, hacen de este elemento un buen ejemplo de atención a la ciudadanía.
35	Pérez López Victor	Jefe de Grupo de la Policía de Investigación	PGJ	Por promover la cooperación y trabajo en equipo de cada una de las áreas asignadas, así como de promover la coordinación y mantener fuera de crisis los procesos que se llevaban a cabo.

36	Blancas Basilio Joel	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Por la recolección de la mayor información posible y por retroalimentar a todo su equipo de trabajo, utilizando los protocolos y manuales que permiten el mejor desempeño de sus funciones.
37	Cardona Adame Ioanni Enrique	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	El trabajo de vigilancia efectuado fue esencial para cumplir con los parámetros de búsqueda, así como de seguimiento de cada uno de los presuntos responsables, apoyados por cámaras de vigilancia y video, que permiten el mejor actuar en este tipo de casos.
38	Sánchez Solís Gustavo	Agente de la policía de investigación	PGJ	La determinación, el autocontrol, el uso de técnicas e instrumentos de acción directa, utilizando siempre el uso legítimo de la fuerza apegado al derecho sin violentar derechos humanos.
39	Pérez Luja Edgar	Agente de la Policía de Investigación	PGJ	Logística eficiente en modus operandi, trabajo en equipo y apego a derecho, garantizar sus derechos humanos hace de este policía un ejemplo de trabajo completo a la ciudadanía.
40	Almaraz Ortiz Juan Carlos	Jefe de grupo de Policía de Investigación	PGJ	Por detener a tres sujetos probables responsables de robo y desahorear de un arma de fuego a uno de los sujetos y recuperar un vehículo taxi y pertenencias del denunciante.

 CATEGORÍA FEDERAL

N.	NOMBRE	CORPORACIÓN	INSTITUCIÓN	MOTIVO DE LA PROPUESTA
1	Lunas Cruz Víctor Manuel	Policía Federal	CNS	Detención de tres sujetos provenientes de la ciudad de Monterrey que portaban dos millones ochocientos cuatro mil pesos sin saber procedencia del dinero
2	Quintero Rivas Juan Luis	Policía Federal	CNS	Detención de tres sujetos provenientes de la ciudad de Monterrey que portaban dos millones ochocientos cuatro mil pesos sin saber procedencia del dinero

ARTÍCULO TRANSITORIO

PRIMERO.- Publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y para su mayor difusión en el Diario Oficial de la Federación.

Recinto de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, a los veintiún días del mes de abril del año dos mil dieciséis.

POR LA MESA DIRECTIVA

(Firma)

**DIP. JOSÉ MANUEL DELGADILLO MORENO
PRESIDENTE**

SECRETARIA

SECRETARIO

(Firma)

DIP. EVA ELOISA LESCAS HERNÁNDEZ

**DIP. CARLOS ALFONSO CANDELARIA
LÓPEZ**

INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO FEDERAL

MARIANO FERNÁNDEZ DE JÁUREGUI Y RIVAS, ENCARGADO DE DESPACHO DE LA SECRETARÍA TÉCNICA DEL INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO FEDERAL CON FUNDAMENTO EN LA ATRIBUCIÓN QUE LE CONFIERE EL ARTÍCULO 16, FRACCIÓN VIII DEL REGLAMENTO INTERIOR DE ESTE INSTITUTO, EMITE EL SIGUIENTE:

AVISO URGENTE POR EL CUAL SE DAN A CONOCER DÍAS INHÁBILES DEL INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO FEDERAL.

CONSIDERANDO

1. Se declaran como días inhábiles del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, el 06 y 09 de mayo de 2016.

2. Que durante los días declarados inhábiles para el INFODF, se suspenderán los plazos y términos relacionados con: **2.1.** Los servicios brindados por el Centro de Atención Telefónica (TEL-INFODF). **2.2.** La atención a las solicitudes de acceso a la información pública, y de acceso, rectificación, cancelación y oposición de solicitudes de datos personales que son presentadas y tramitadas en el INFODF. **2.3.** La recepción, substanciación, resolución y seguimiento de los recursos de revisión, así como los recursos de revocación interpuestos ante el INFODF. **2.4.** La recepción, substanciación, resolución y seguimiento de denuncias derivadas de posibles incumplimientos a las obligaciones de oficio establecidas en la LTAIPDF e interpuestas ante el INFODF. **2.5.** La recepción, substanciación, resolución y seguimiento de los escritos interpuestos por probables infracciones a la LPDPDF e interpuestos ante el INFODF. **2.6.** La verificación y evaluación realizada por el INFODF correspondiente a la información pública de oficio que deben de reportar los Entes en sus respectivos portales de Internet. **2.7.** La verificación y evaluación realizada por el INFODF respecto al cumplimiento de las obligaciones de los Entes en materia de Datos Personales. **2.8.** Los demás actos y procedimientos competencia del INFODF.

3. Que con el fin de dar seguridad jurídica a todas las personas relacionadas con los trámites y procedimientos sustanciados por este Instituto, se hace del conocimiento del público en general el presente Acuerdo, mediante su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en su portal de Internet, así como en el sistema INFOMEX. Por lo tanto, se emite el siguiente:

ACUERDO

Primero. Para efectos de los actos y procedimientos administrativos establecidos en el Considerando 2 del presente Acuerdo, se declaran como días inhábiles del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, el 06 y 09 de mayo de 2016.

Segundo. El presente Acuerdo entrará en vigor al momento de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Tercero. Publíquese el presente Acuerdo en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el portal de Internet del Instituto y en el sistema INFOMEX.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

SEGUNDO. El presente Acuerdo entrará en vigor al momento de su aprobación.

México, D.F., a 05 de mayo de 2016.

(Firma)

MARIANO FERNÁNDEZ DE JÁUREGUI Y RIVAS
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

CONVOCATORIAS DE LICITACIÓN Y FALLOS

**Administración Pública de Ciudad de México, Delegación Coyoacán,
Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano.
Aviso de fallos**

Arq. María Rosaura Sara Lechuga Amador; Directora General de Obras y Desarrollo Urbano, en observancia a lo dispuesto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su Artículo 134 y de conformidad con la Ley de Obras Públicas del Distrito Federal en sus artículos 1o, 3o. apartado A fracción I, 23 primer párrafo, 24 inciso A; 25 apartado A fracción I, 26, 28, 34 y 44 fracción I inciso A y de acuerdo con las atribuciones y facultades conferidas en los artículos 122 III, 122 BIS fracción IV inciso C), 123, 126 fracción XVI y 143 fracción XXIV del Reglamento interior de la administración Pública del Distrito Federal y Manual Administrativo de la Delegación Coyoacán, da a conocer la identidad de los ganadores de las Licitaciones Públicas Nacionales de las Convocatorias Nos. 1 y 2 del año 2016, conforme a lo siguiente:

Número de Licitación	Descripción y ubicación de la obra	Empresa	Importe Incluye IVA	Fecha de inicio	Fecha de termino
30001096-001-16 L.O.D.F.	"Mantenimiento a Mercados Públicos en diversas Colonias de la Demarcación"	Construcciones y Mantenimiento Actual, S. A. de C.V.	\$8,110,453.98	18/03/2016	15/07/2016
30001096-002-16 L.O.D.F.	"Construcción y Mantenimiento de Banquetas y Guarniciones en Zona A, dentro del Perímetro Delegacional"	Arquitectura Xtrema 7, S.A. de C.V.	\$7,283,380.90	20/04/2016	17/08/2016
30001096-003-16 L.O.D.F.	"Reencarpetado de Vialidades Secundarias en Zona A, dentro del Perímetro Delegacional"	Grupo Cuytat, S.A. de C.V.	\$28,808,998.72	20/04/2016	17/08/2016
30001096-004-16 L.O.D.F.	"Reencarpetado de Vialidades Secundarias en Zona B, dentro del Perímetro Delegacional"	Proyecto y Diseño Tangerina, S.A. de C.V.	\$18,984,446.80	20/04/2016	18/07/2016

Las razones de asignación y de rechazo de las empresas participantes podrán ser consultadas en la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano de la Delegación Coyoacán, sita en Calzada de Tlalpan No. 3370, Col. Viejo Ejido de Sta. Úrsula Coapa, C.P. 04650.

“Este Programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa.”

(Firma)

**Ciudad de México, a 28 de abril de 2016
Directora General de Obras y Desarrollo Urbano
Arq. María Rosaura Sara Lechuga Amador**

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
DELEGACIÓN IZTACALCO
CONVOCATORIA 003**

El Gobierno de la Ciudad de México, por Conducto del Órgano Político Administrativo Delegación Iztacalco, representado por David González Ruiz, Director General de Administración en Iztacalco, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26, 27 inciso "A" 28, 30 fracción I y 32 de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal; 125 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, y 41 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, así como el numeral 4 de la Circular Uno bis, "Normatividad en Materia de Administración de Recursos para las Delegaciones del Gobierno de la Ciudad de México" vigente, convoca a todos los interesados en el país a participar en la **Licitación Pública de carácter Nacional**, que a continuación se indica:

"VARA PERLILLA"

No. de licitación		Costo de las bases	Fecha límite para adquirir bases	Junta de aclaraciones	Presentación y apertura de proposiciones	Acto de fallo
L.P.N. 30001023-005-16		En convocante: \$3,100.00 Vía ventanilla bancaria: \$3,000.00	Del 6-05-16 Al 10-05-16	11-05-16 11:00 HRS.	13-05-16 13:00 HRS.	16-05-16 11:00 HRS.
Partida	Clave CABMS	Descripción			Cantidad	Unidad de medida
1	000000000	ADQUISICIÓN DE VARA PERLILLA EN BULTOS DE 250 A 260 VARAS POR BULTO			30,674	BULTOS

Servidores públicos responsables del procedimiento: Evaluación cuantitativa y cualitativa de la documentación legal y administrativa, proposición económica y garantía de formalidad de la propuesta: Jorge Alonso Ramírez, Director de Recursos Materiales y Servicios Generales, Mario Santeliz Martínez, Subdirector de Recursos Materiales, Sergio Israel Álvarez Chávez, Jefe de la Unidad Departamental de Concursos.

Evaluación cuantitativa y cualitativa de las proposiciones técnicas: Leonardo Muñoz Romero, Director General de Servicios Urbanos.

El período de venta de bases y las fechas en las que se llevarán a cabo los eventos de la Licitación, se considerarán a partir de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Las Bases de la Licitación, se encuentran disponibles para consulta en: La oficina de la Unidad Departamental de Concursos, Ubicada en el Edificio "B" Administrativo, en Av. Río Churubusco Esq. Av. Te, Col. Gabriel Ramos Millán, C.P. 08000, Delegación Iztacalco, Ciudad de México; de 9:00 a 14:00 hrs. y en la página de Internet de la Delegación Iztacalco en: www.iztacalco.df.gob.mx.

La forma de pago en la convocante: deberá efectuarse en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, sito en la planta baja del Edificio "B" Administrativo, en Av. Río Churubusco Esq. Av. Té, s/n, Colonia Gabriel Ramos Millán, Delegación Iztacalco, C.P. 08000, Ciudad de México., En días hábiles en horario de 9:00 a 14:00 horas **mediante Cheque Certificado o de Caja** a nombre del **Gobierno del Distrito Federal/Secretaría de Finanzas/Tesorería del Distrito Federal (SIN ABREVIATURAS Y SIN REBASAR EL ESPACIO PARA NOMBRE)**. Los interesados podrán acudir a revisar las bases sin costo alguno, pero para participar será requisito cubrir el costo de las mismas.

La forma de pago vía ventanilla bancaria será a la cuenta numero **65501123467** de la Institución Bancaria Santander, S.A. (México), a favor del **Gobierno del Distrito Federal/Secretaría de Finanzas/Tesorería del Distrito Federal. (LA REFERENCIA ES EL NUMERO DE LA LICITACION EN LA QUE DESEA PARTICIPAR)**.

La Junta de Aclaración de Bases, Apertura de Propositiones y Fallo se llevarán a cabo los días señalados en la convocatoria, en el tercer Solarium de Concursos, al fondo, en el Primer Piso del Edificio "B" Administrativo; ubicado en: Avenida Río Churubusco Esq. Av. Té s/n Col. Gabriel Ramos Millán, C.P. 08000, Ciudad de México.

La entrega de muestras será el día 13 de Mayo de 2016, en un horario de 9:00 a 11:00 hrs. En la oficina de la Unidad Departamental de Concursos, ubicada en: en la planta baja del Edificio "B" Administrativo, en: Avenida Río Churubusco Esq. Av. Té s/n Col. Gabriel Ramos Millán, C.P. 08000, Ciudad de México.

El idioma en que deberán presentarse las proposiciones será: Español.

La moneda en que deberá(n) cotizarse la(s) proposición(es) será(n): Pesos Mexicanos.

Para la presente Licitación, no se considera el otorgamiento de anticipo.

Condiciones de pago: El pago se realizará en moneda nacional a los 30 días hábiles siguientes a la fecha de aceptación de las facturas debidamente requisitadas en la Dirección de Finanzas.

Lugar de entrega: en el Almacén de Obras Públicas de la Delegación Iztacalco, ubicado en: Av. Javier Rojo Gómez No. 426, Col. Agrícola Oriental, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 14:00 hrs. En días hábiles.

El plazo máximo de entrega será: de acuerdo al calendario de entregas.

Ninguna de las condiciones establecidas en las Bases de Licitación, así como las proposiciones presentadas por los licitantes, podrán ser negociadas.

No podrán participar las personas que se encuentren en los supuestos de los artículos 33 Fracción XXI, 39 y 39 bis de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal y 47 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Ciudad de México a 29 de Abril de 2016.

El Director General de Administración, en Iztacalco

(Firma)

DAVID GONZÁLEZ RUIZ

GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
Delegación Venustiano Carranza
Licitación Pública Nacional

Convocatoria No. 07/2016

La **Mtra. Yohana Ayala Villegas**, Directora General de Administración en Venustiano Carranza, con fundamento en el Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 26, 27 inciso a, 28 párrafo primero, 30 fracción I y 32, de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, y artículo 125 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal convoca a todos los interesados, con la finalidad de conseguir mejores precios y condiciones de entrega por parte de los proveedores, a participar en la siguiente Licitación Pública Nacional, conforme a lo siguiente:

No. de Licitación Pública Nacional	Costo de las bases	Fecha y hora límite para adquirir bases	Junta de aclaración de bases	Presentación de documentación legal y administrativa y apertura de ofertas técnicas y económicas	Emisión de dictamen técnico y fallo	
30001030-007-2016	\$1,500.00	10-Mayo-2016 14:00 horas	11-Mayo-2016 12:00 horas	16-Mayo-2016 11:00 horas	20-Mayo-2016 10:00 horas	
Partida	Código CABMS	Descripción del Bien			Cantidad	U. de Medida
1	5651000046	Suministro, instalación y puesta en operación de un sistema de red de 150 postes de emergencia y de atención ciudadana.			1	SISTEMA

- Las bases de la presente licitación, se encuentran disponibles para consulta y venta a partir de la fecha de esta publicación en la Unidad Departamental de Adquisiciones, ubicada en el segundo nivel del edificio denominado Anexo Sur, sito en Avenida Francisco del Paso y Troncoso No. 219, Colonia Jardín Balbuena, C.P. 15900, Delegación Venustiano Carranza, Ciudad de México, teléfono: 57-64-94-00 extensión 1118, los días: **06, 09 Y 10 de Mayo de 2016**, en un horario de 09:00 a 14:00 horas.
- El costo de las bases de este procedimiento será de \$1,500.00 (Un mil Quinientos pesos 00/100 M.N.), y la forma de pago, será mediante depósito bancario, cheque certificado o de caja a favor de: **Gob. del D.F., Secretaría de Finanzas o Tesorería**, el cual deberá ser canjeado en la Unidad Departamental de Caja y Tesorería de la Convocante, por el recibo de pago correspondiente.
- Todos los eventos de este procedimiento, se llevarán a cabo en la Sala de Licitaciones de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en el segundo nivel del edificio denominado Anexo Sur, sito en Avenida Francisco del Paso y Troncoso No. 219, Colonia Jardín Balbuena, en las fechas y horarios anteriormente citados.
- El lugar y la fecha para la entrega de los bienes, será en los sitios y horarios estipulados en las bases de la presente licitación.
- Condiciones de pago: 20 días naturales posteriores a la entrega formal de las facturas ante la Dirección de Recursos Financieros de esta Delegación.
- El idioma en que deberán presentar las proposiciones, así como los catálogos, folletos y demás literatura técnica será en idioma español.
- El tipo de moneda en que deberán cotizarse las proposiciones económicas será en pesos mexicanos.
- Ninguna de las condiciones establecidas en las bases de esta licitación, así como de las proposiciones presentadas por los licitantes, podrán ser negociadas.
- No se otorgarán anticipos.

Ciudad de México, 05 de Mayo de 2016
(Firma)

Mtra. Yohana Ayala Villegas
Directora General de Administración

SECCIÓN DE AVISOS

CONVOCATORIA PARA ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo décimo séptimo de los estatutos sociales de GRUPO DIABECLINICS, S.A.P.I. de C.V. y el artículo 183 de la Ley General de Sociedades Mercantiles, el suscrito Presidente del Consejo de Administración convoca a los accionistas de la Sociedad a la ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS, que tendrá verificativo el día 13 (trece) de mayo de 2016, a las 10:00 horas, en el domicilio ubicado en Av. Periférico Sur Número 4118 piso 7, Colonia Jardines del Pedregal, Delegación Álvaro Obregón, Código Postal 01900, en la Ciudad de México, para tratar los asuntos que se incluyen en la siguiente:

ORDEN DEL DÍA

- I. Instalación de la Asamblea, designación del Presidente, Secretario y Escrutador de la misma.
- II. Informe que presenta el Consejo de Administración de la Sociedad.
- III. Proposición para disolver anticipadamente la Sociedad y resoluciones al respecto.
- IV. Designación de los Delegados Especiales.
- V. Asuntos Generales.

La convocatoria se realiza de conformidad a lo establecido en el artículo décimo séptimo de los estatutos sociales que señala que toda convocatoria deberá publicarse por una sola vez en el periódico oficial de la entidad del domicilio de la sociedad, así como de conformidad a lo establecido en el artículo 186 de la Ley General de Sociedades Mercantiles que establece la publicación en el sistema electrónico de la Secretaría de Economía.

ATENTAMENTE

(Firma)

MIGUEL ANTONIO GRANADOS CERVERA.
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE GRUPO DIABECLINICS, S.A.P.I. DE C.V.

CIUDAD DE MÉXICO A 28 DE ABRIL DE 2016

CONVOCATORIA**ASAMBLEA ANUAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS
INTERNATIONAL FIRST SERVICE DE MÉXICO S.A. DE C.V.**

Se convoca a una asamblea anual ordinaria de accionistas de **INTERNATIONAL FIRST SERVICE DE MÉXICO S.A. DE C.V.**, que se celebrará el día dieciocho de mayo de dos mil dieciséis, a las doce horas en el domicilio de la sociedad ubicado en **AVENIDA INSURGENTES SUR NÚMERO 813, OFICINA 103, COLONIA NÁPOLES, DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ C.P. 03810 EN LA CIUDAD DE MÉXICO, TELEFONO 5523 2428.**

La asamblea se desarrollará observando el siguiente:

ORDEN DEL DÍA

- I.- VERIFICACIÓN DEL QUORUM, PARA DECLARAR LEGALMENTE ESTABLECIDA LA ASAMBLEA.
- II.- LECTURA DEL ORDEN DEL DÍA.
- III.- REVOCACIÓN DE ADMINISTRADOR ÚNICO.
- IV.- NOMBRAMIENTO DE ADMINISTRADOR ÚNICO.
- V.- REVOCACIÓN DE APODERADO DE LA SOCIEDAD.
- VI.-NOMBRAMIENTO DE APODERADO DE LA SOCIEDAD.
- VII.- ASUNTOS GENERALES.
- VIII. CLAUSURA.

La presente convocatoria se realiza de conformidad con la cláusula **DÉCIMA SEXTA** de los estatutos sociales y de los artículos 166 fracción VI, 181, 183, 186, 187, 189, de la Ley General de Sociedades Mercantiles.

CIUDAD DE MÉXICO A 29 DE ABRIL DE 2016

(Firma)

**CARLOS EDUARDO AGUILA ARIAS
COMISARIO DE LA SOCIEDAD**

JACOME Y ASOCIADOS, S.C.
(EN LIQUIDACIÓN)
Balance final de liquidación
al 31 de diciembre de 2015
Pesos

ACTIVO	\$0
Suma el activo	\$0
PASIVO Y PATRIMONIO	
Patrimonio social	\$3,000
Resultados acumulados	(3,000)
Suma el patrimonio	\$0
Suma el pasivo y patrimonio	\$0

(Firma)

José Juan Escamilla Álvarez
Liquidador



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

GACETA OFICIAL
DE LA CIUDAD DE MÉXICO

AVISO

PRIMERO. Se da a conocer a la Administración Pública de la Ciudad de México; Tribunal Superior de Justicia y Asamblea Legislativa; Órganos Autónomos en la Ciudad de México; Dependencias y Órganos Federales; así como al público en general, los requisitos que habrán de contener los documentos para su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, siendo los siguientes:

1. El documento a publicar deberá presentarse ante la Unidad Departamental de Publicaciones para su revisión, autorización y según el caso, cotización **con un mínimo de 4 días hábiles de anticipación a la fecha en que se requiera sea publicado, esto para el caso de las publicaciones ordinarias, si se tratase de las inserciones urgentes a que hace referencia el Código Fiscal del Distrito Federal, estas se sujetarán a la disposición de espacios que determine la citada Unidad Departamental**, esto en el horario de 9:00 a 13:30 horas, acompañado de la solicitud de inserción dirigida al titular de la Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos.

El documento a publicar tendrá que presentarse en original legible y debidamente firmado, señalando el nombre y cargo de quien lo suscribe, asimismo, deberá ser rubricado en todas las fojas que lo integren.

2. Tratándose de documentos que requieran publicación consecutiva, se anexarán tantos originales o copias certificadas como publicaciones se requieran.

3. La información a publicar deberá ser grabada en disco compacto, siendo un archivo generado en procesador de texto Microsoft Word en cualquiera de sus versiones, con las siguientes especificaciones:

- I. Página tamaño carta;
- II. Márgenes en página vertical: Superior 3, inferior 2, izquierdo 2 y derecho 2;
- III. Márgenes en página horizontal: Superior 2, inferior 2, izquierdo 2 y derecho 3;
- IV. Tipo de letra Times New Roman, tamaño 10;
- V. Dejar un renglón como espacio entre cada párrafo, teniendo interlineado sencillo;
- VI. No incluir ningún elemento en el encabezado o pie de página del documento;
- VII. Presentar los Estados Financieros o las Tablas Numéricas en tablas generadas en Word;
- VIII. Rotular el disco con el título del documento;
- IX. No utilizar la función de Revisión o control de cambios, ya que al insertar el documento en la Gaceta Oficial, se generarán cuadros de dialogo que interfieren con la elaboración del ejemplar;
- X. No utilizar numeración o incisos automáticos, así como cualquier función automática en el documento; y
- XI. La fecha de firma del documento a insertar deberá ser anterior a la fecha de publicación

Es importante destacar que la ortografía y contenido de los documentos publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México son de estricta responsabilidad de los solicitantes.

4. La cancelación de publicaciones en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, deberá solicitarse por escrito, con 3 días hábiles de anticipación a la fecha de publicación, para el caso de publicaciones ordinarias, si se trata de publicaciones urgentes, será con al menos un día de antelación a la publicación, en el horario establecido en el segundo numeral de este aviso.

SEGUNDO. Se hace del conocimiento de la Administración Pública de la Ciudad de México; Tribunal Superior de Justicia y Asamblea Legislativa; Órganos Autónomos en la Ciudad de México; Dependencias y Órganos Federales; así como al público en general, que a partir de la primera emisión que se efectuó a partir del 2 de febrero de 2016, de este Órgano de Difusión Oficial, la Época inserta en el Índice será la Décima Novena.

TERCERO. Se hace del conocimiento de la Administración Pública de la Ciudad de México; Tribunal Superior de Justicia y Asamblea Legislativa; Órganos Autónomos en la Ciudad de México; Dependencias y Órganos Federales; así como al público en general, que la publicación de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México se realizará de lunes a viernes, en días hábiles, pudiéndose habilitar, a juicio de esta Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos, tantos números extraordinarios como se requieran, así como emitir publicaciones en días inhábiles para satisfacer las necesidades del servicio.

AVISO IMPORTANTE

Las publicaciones que aparecen en la presente edición son tomadas de las fuentes (documentos originales), proporcionadas por los interesados, por lo que la ortografía y contenido de los mismos son de estricta responsabilidad de los solicitantes.



**GACETA OFICIAL
DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

DIRECTORIO

Jefe de Gobierno de la Ciudad de México
MIGUEL ÁNGEL MANCERA ESPINOSA

Consejero Jurídico y de Servicios Legales
MANUEL GRANADOS COVARRUBIAS

Directora General Jurídica y de Estudios Legislativos
CLAUDIA LUENGAS ESCUDERO

Director de Legislación y Trámites Inmobiliarios
FLAVIO MARTÍNEZ ZAVALA

Subdirector de Estudios Legislativos y Publicaciones
EDGAR OSORIO PLAZA

Jefe de la Unidad Departamental de Publicaciones y Trámites Funerarios
MARCOS MANUEL CASTRO RUIZ

INSERCIONES

Plana entera.....	\$ 1,753.70
Media plana.....	943.30
Un cuarto de plana	587.30

Para adquirir ejemplares, acudir a la Unidad de Publicaciones, sita en la Calle Candelaria de los Patos s/n, Col. 10 de Mayo, C.P. 15290, Delegación Venustiano Carranza.

Consulta en Internet
<http://www.consejeria.df.gob.mx>

GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO,
IMPRESA POR “CORPORACIÓN MEXICANA DE IMPRESIÓN”, S.A. DE C.V.,
CALLE GENERAL VICTORIANO ZEPEDA No. 22, COL. OBSERVATORIO C.P. 11860.
TELS. 55-16-85-86 y 55-16-81-80

(Costo por ejemplar \$73.00)