

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO****CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO****AVISO POR EL QUE SE DA A CONOCER EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DEL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO 2013-2018.**

**LIC. IDRIS RODRÍGUEZ ZAPATA**, Coordinador General del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México, en términos de lo dispuesto en los artículos 91 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 1, 2, 6 último párrafo del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; 6, 16, fracción III y IV y 36 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 24 y 25 de la Ley de Presupuestos y Gasto Eficiente; 10, fracción II; 20, 35; 40 de la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal; y con fundamento en los numerales PRIMERO y CUARTO fracciones I, II y III del Decreto por el que se crea el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México, y

**CONSIDERANDO**

Que el Jefe de Gobierno ejercerá la facultad de conducir y coordinar la planeación del desarrollo del Distrito Federal a través del Comité de Planeación.

Que mediante Acuerdo publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el 11 de septiembre de 2013, se aprobó el Programa General de Desarrollo 2013-2018, mismo que establece los objetivos, metas y líneas de acción que servirán de base para la definición e implementación de las políticas públicas de la Ciudad de México hasta el año 2018.

Que los programas institucionales son los documentos que desagregan a mediano y corto plazo los objetivos y metas de los programas sectoriales, mismos que regirán sus actividades en el ámbito de sus competencias y atribuciones; conteniendo las políticas públicas necesarias para lograr lo dispuesto en el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 y en los programas sectoriales.

Que los programas institucionales deberán ser presentados ante el Comité de Planeación del Desarrollo, por los titulares de las dependencias o de los órganos de gobierno de la entidad de que se trate para su validación.

Que mediante acuerdo del Comité de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal, se aprobó el Programa Institucional del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México acorde a lo establecido en la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal, y por lo anterior se da a conocer el siguiente:

**AVISO**

**PRIMERO.-** Se da a conocer el Programa Institucional del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México 2013-2018.

**SEGUNDO.-** El Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México elaborará sus respectivos programas operativos anuales y anteproyectos de presupuesto. Estos últimos deberán destinar los recursos presupuestarios correspondientes para el eficaz cumplimiento de los objetivos y metas planteados en el programa institucional mismos que derivan del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.

**TERCERO.-** Los alcances establecidos en el presente Programa Institucional del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México 2013-2018, estarán en función de la disponibilidad financiera del Gobierno del Distrito Federal, por lo que las Unidades Responsables del Gasto determinarán las acciones para lograr dichos alcances, supeditándose a su capacidad operativa y presupuesto autorizado, evitando en todo momento contraer compromisos que excedan a éstos.

**CUARTO.-** El Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México con la participación que conforme a sus atribuciones le corresponde a la Contraloría General y Oficialía Mayor, en los términos de las disposiciones aplicables, darán seguimiento a la implementación de las acciones y al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Programa Institucional del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México 2013-2018, y reportarán los resultados obtenidos con base en las metas e indicadores correspondientes.

#### **TRANSITORIOS**

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

**SEGUNDO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor el día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

Ciudad de México, a los diez días del mes de febrero de dos mil diecisiete.

**EL COORDINADOR GENERAL**

(Firma)

---

**LIC. IDRIS RODRÍGUEZ ZAPATA**

## **PROGRAMA INSTITUCIONAL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, CÓMPUTO, COMUNICACIONES Y CONTACTO CIUDADANO DE LA CIUDAD DE MÉXICO 2013-2018.**

### **CONTENIDO**

- **PRESENTACIÓN**
- **MARCO NORMATIVO**
- **INTRODUCCIÓN**
- **DIAGNÓSTICO**
- **POLÍTICAS PÚBLICAS GOBERNABILIDAD, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA**

### **PRESENTACIÓN**

El presente Programa Institucional es una herramienta de planeación que permite orientar las acciones del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5) hacia su Objetivo y Misión, al mismo tiempo que garantiza la alineación y congruencia de las políticas públicas que formula e implementa, con las metas sectoriales de seguridad ciudadana, protección civil y servicios de atención a la sociedad, con la meta institucional del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013–2018. Lo anterior, con el fin de optimizar la interacción institucional, la atención de emergencias y la atención social en los procedimientos de gestión institucional que la sociedad exige y la Ley le atribuye.

El presente Programa es resultado de un trabajo coordinado entre sus diferentes Unidades Administrativas, con el fin de asegurar la implementación ordenada de las acciones de este Centro, en un marco de actuación, donde los pilares serán la prevención de la comisión de delitos, la protección de las personas de manera integral por causas naturales, antropogénicas o sociales, así como ser un enlace de comunicación con la población y las instituciones del Gobierno de la Ciudad de México. Lo anterior, estableciendo mecanismos de medición que permita evaluar el desempeño de nuestros objetivos, metas y líneas de acción, a efecto de obtener resultados sustantivos y concretos.

El punto de partida para cumplir el Programa Institucional será la coordinación interinstitucional, entendida como un sistema de cooperación en el que se establecen distintos niveles de participación y responsabilidad para que los entes públicos participantes, de manera conjunta y coordinada, acerquemos información, servicios, orientación y asesoría a quienes viven y transitan en la Ciudad de México, esto con el propósito final de brindar, a los habitantes de esta ciudad, herramientas y servicios que les permitan sentirse seguros, protegidos y tengan la certidumbre de que la información que se les proporciona ésta sea oportuna.

Herramienta fundamental para este órgano desconcentrado será la ampliación de la infraestructura del Programa Ciudad Segura y sobretodo el análisis de la información que día a día se generará y retroalimentará las acciones que se desarrollan desde los Centros de Comando y Control y el C5 para brindarle a la ciudadanía la certeza de que cualquier emergencia será atendida en el menor tiempo posible, así como mantener actualizados los de difusión de trámites y servicios que brindan los distintos órganos que integran la Administración Pública de la Ciudad de México, para dar certidumbre jurídica a la ciudadanía y garantizar la transparencia y la homogeneidad en la prestación de los mismos.

En este sentido, se exponen las acciones a realizar para el fortalecimiento del trabajo en conjunto, en particular, se prioriza el aspecto de prevención del delito, la atención inmediata de las emergencia reportadas por los habitantes de la Ciudad de México y la respuesta oportuna en los servicios informativos, atención ciudadana, localización de personas, vehículos, así como información y orientación social.

En suma, este Programa es producto de una administración pública competitiva y moderna, encauzada a ofrecer servicios eficientes, efectivos y con mayor calidad a los ciudadanos. Está creado bajo criterios de legalidad, certeza jurídica, transparencia y rendición de cuentas. Así es como responde de manera sinérgica y responsable a los retos de la gobernabilidad democrática y consolidación de un gobierno abierto y fusionado a la gente, para hacer de la Ciudad de México una administración de vanguardia y moderna.

## MARCO NORMATIVO

### a. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Las autoridades del Estado mexicano deben respetar los derechos humanos contenidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que México sea parte, a la luz del principio “*pro persona*”. En consecuencia deben atender la seguridad ciudadana, la prevención del delito y el conjunto de recomendaciones del Mecanismo del Examen Periódico Universal del Consejo de Derechos Humanos, entre ellas: promover la igualdad y la no discriminación; atender los temas de sistema penal y penitenciario; seguridad ciudadana; sistema judicial; sistema de justicia penal, así como procuración y administración de justicia.

### b. Estatuto de Gobierno.

El Estatuto de Gobierno del Distrito Federal establece los principios estratégicos de la organización política y administrativa del Distrito Federal, que atenderán la planeación y ordenamiento del desarrollo territorial, económico y social de la Ciudad.

### c. Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal.

Establece que la planeación se llevará a cabo como un medio eficaz y permanente para impulsar el desarrollo integral del Distrito Federal y atenderá a la consecución de los fines y objetivos políticos, sociales, culturales y económicos contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal.

En este sentido, corresponden a las dependencias, órganos desconcentrados y entidades públicas del Distrito Federal, las atribuciones de planeación, organización, normatividad, control, evaluación y operación, referidas a la planeación del desarrollo del Distrito Federal.

### d. Acuerdo por el que se emite el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.

El Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, establece los objetivos, metas y líneas de acción que servirán de base para la definición e implementación de las políticas públicas de la Ciudad de México hasta el año 2018. A partir de este Programa se elaborarán los programas sectoriales, institucionales y especiales, y se desarrollarán la programación, presupuestación y evaluación de los mismos.

En términos del ordinal tercero del Acuerdo por el que se Aprueba el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, las dependencias y órganos desconcentrados llevarán a cabo las acciones necesarias, en los términos de la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal, a efecto de someter oportunamente a consideración y aprobación del Jefe de Gobierno los programas sectoriales, institucionales y especiales, para estar en posibilidad de publicarlos en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en los plazos establecidos en el acuerdo señalado.

### e. Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal.

La Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente indica que la programación y presupuestación anual del gasto público, incluidos los Anteproyectos de Presupuesto y los Programas Operativos Anuales, se realizarán con base en las políticas del PGDDF y los programas sectoriales, institucionales y especiales, vigilando que haya congruencia entre ellos.

### f. Acuerdo por el que se Aprueban los Lineamientos para la Elaboración, Aprobación y Seguimiento a los Programas Derivados del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.

Los Lineamientos para la Elaboración, Aprobación y Seguimiento a los Programas Derivados del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, tienen como objeto establecer el procedimiento general que deberán observar las dependencias, incluyendo sus órganos desconcentrados y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, en la elaboración de los programas que deriven del Programa General de Desarrollo 2013-2018, así como los elementos y características que deberán contener.

### g. Decreto por el que se crea el Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México G.O.D.F. 22-06-2009.

Se crea el CAEPCCM y define sus funciones.

h. Ley que Regula el Uso de la tecnología para la Seguridad Pública del Distrito federal. G.O.D.F. 27-10- 2008

La norma señala los alcances y límites en el uso de la tecnología, regula la instalación y operación de los sistemas tecnológicos de videovigilancia y sensores.

i. Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal G.O.D.F. 31-12- 1994 y sus Reformas

Se indican las funciones que el CAEPCCM tiene dentro de la administración pública local.

j. Decreto por el que modifica el diverso por el que se crea el Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México G.O.D.F. 23-12- 2015

Se modifica el nombre del Decreto por el que se crea el Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México para quedar como Decreto por el que se crea el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5).

## INTRODUCCIÓN

La seguridad de los habitantes ha sido en los últimos años un reto fundamental para los gobiernos locales y nacionales, el delito sigue siendo un fenómeno que limita profundamente el ejercicio de los derechos y las libertades de las personas, ante lo cual se han logrado grandes avances en aspectos como la prevención del delito y una mejor reacción ante incidentes; profesionalización de cuerpos policiacos y capacitación en derechos humanos; se destina una mayor cantidad de recursos tanto humanos, materiales y financieros. Sin embargo, este tema ya no se puede seguir tratando como en el siglo pasado, ya no basta una policía altamente capacitada y equipada, ni cuerpos especializados para la atención de emergencias con vehículos y recursos modernos, las sociedades han evolucionado tecnológicamente a pasos agigantados y con ello la forma de cometer delitos.

La atención de emergencias sigue siendo un reto en la Ciudad de México, la cual no puede rezagarse y requiere herramientas que estén a la altura de las necesidades de los habitantes de la Capital del país, el empleo de las nuevas tecnologías es imperante, así como el análisis de la información el cual lejos de ser empírico tiene que ser científico que permita la optimización y coordinación eficiente de los recursos para atender los incidentes y proporcionar un servicio de información a la población de manera oportuna y rápida.

De igual forma, el servicio público de localización telefónica, a partir de su incorporación al C5, se deberá realizar con una mayor certeza de efectividad de respuesta en los servicios informativos, atención ciudadana, localización de personas y vehículos, incorporando nuevas tecnologías que conlleve a elevar la eficiencia en la atención de llamadas, una oportuna información y la adecuada orientación social que benefician a la ciudadanía.

Por ello el Gobierno de la Ciudad de México a través del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano (C5), busca hacer eficiente y optimizar la asignación de recursos en la atención de las emergencias, lograrlo con la prontitud que cada caso amerite, utilizando la tecnología para recibir reportes o denuncias, captar eventos o incidentes y asignar recursos con prontitud eliminando cualquier forma de discriminación y seguir marcando la vanguardia a nivel nacional en esta materia. Adicional a lo anterior, el C5 debe contar con una alta confiabilidad en sus registros, para lo cual los servicios públicos de localización telefónica, se convierten por excelencia en una herramienta indispensable para la sociedad, ya que es un enlace permanente de comunicación entre la población y las Instituciones del Gobierno del Distrito Federal.

## DIAGNÓSTICO.

Con la puesta en operación del Programa Ciudad Segura, se instalaron de forma estratégica 8,088 cámaras de video vigilancia y sensores, ubicadas a partir de un análisis delictivo específico de cada zona; al mismo tiempo se pusieron en operación cinco Centros de Comando y Control y un C5 donde se realiza el monitoreo de los sistemas tecnológicos de video vigilancia; se estableció una coordinación con las diferentes instancias de atención de emergencias locales en su conjunto; la infraestructura y la organización han sido una herramienta de suma utilidad para contribuir a la reducción de los índices delictivos, así como para mejorar el tiempo de atención de las emergencias.

Sin embargo, lo que fue determinante para lograr de forma exitosa la videovigilancia fue el Programa de Monitoreo Estratégico, el cual consiste en la elaboración y aplicación diaria de Consignas de Monitoreo, diseñadas a través de

modelos matemáticos y con los bancos de datos delictivos de la Procuraduría General de Justicia, Secretaría de Seguridad Pública y el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 066 con el objetivo de detectar y prevenir los delitos que se cometen en la Ciudad de México, además de realizar la vigilancia en los espacios de mayor incidencia delictiva, concentración masiva o sitios estratégicos; aunado a lo anterior se elaboran consignas de monitoreo para la detección y respuesta ante emergencias en la Ciudad por diferentes circunstancias y temporalidades como son:

- Sismos
- Inundaciones
- Incendios Forestales
- Riesgos Químicos en Transportes
- Eventos Masivos y Sociales

Durante el 2012 mediante el Programa de Monitoreo Estratégico, se realizaron 13 millones 250 mil consignas de monitoreo, con lo cual se consiguió captar por cámara 44 veces más delitos que en la implementación del Programa, teniendo para ese año 44,527 incidentes; en total durante ese año se captaron 209,507 incidentes sumando los que se reportaron a través de botón de auxilio y radio (Para 2013 con la incorporación del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 066 y Denuncia Anónima 089 se estima que se cuadruplicará el número de incidentes a atender por los despachadores de los C2 y C5 por ese medio).

El Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México, a partir del análisis delictivo y geográfico que efectuará la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, para el periodo 2014-2017 instalará y pondrá en operación 7 mil nuevos Sistemas Tecnológicos de Videovigilancia y sensores para posteriormente realizar la vigilancia estratégica con lo que se estará previniendo la incidencia delictiva y se podrán atender con mayor prontitud las emergencias reportadas mediante Botón de Auxilio y al Servicio de Atención Telefónica.

La ampliación del Programa Ciudad Segura a 15 mil 88 cámaras es una respuesta a la encuesta “Decisiones por tu Colonia”, ya que el 66% de los consultados solicitó aumentar la videovigilancia, así como de las propuestas vecinales para instalación de cámaras, recibidas en el Centro de Atención del Secretario de Seguridad Pública “CAS” de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal. También se incorporaron las propuestas obtenidas en las áreas de Participación Ciudadana y Comités de Seguridad Pública de las 16 Demarcaciones del Distrito Federal.

De igual forma, resultado del Decreto publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, por el que se crea el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México, se integra a sus atribuciones la administración y operación del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL) como una unidad administrativa que bajo su infraestructura y plataforma tecnológica logre su modernización y transformación en aras de brindar un mejor servicio a la comunidad y sea un apoyo fundamental en eventos masivos, contingencias y casos de desastre.

## **POLÍTICAS PÚBLICAS GOBERNABILIDAD, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA**

### **OBJETIVOS GENERALES PGDDF**

- Fortalecer el Programa de Cuadrantes Policiales con políticas preventivas e innovadoras y mediante la implementación de procesos e instrumentos de inteligencia policial vanguardista que reduzcan los índices delictivos y mejoren la percepción y la confianza de la ciudadanía.
- Inhibir las acciones punitivas que afectan al tejido social, incrementando los mecanismos de inteligencia policial que permitan prevenir el delito.

### **EJE 2. GOBERNABILIDAD, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA Área de Oportunidad 2. Prevención del Delito**

**OBJETIVO 1** Fortalecer el Programa de Cuadrantes Policiales con políticas preventivas e innovadoras y mediante la implementación de procesos e instrumentos de inteligencia policial vanguardista que reduzcan los índices delictivos y mejoren la percepción y la confianza de la ciudadanía.

**META SECTORIAL:** Promover programas de acercamiento entre policía y sociedad que incidan en la seguridad de las comunidades a través de capacitación, reuniones con la comunidad y visitas a instituciones educativas.

**META 1 CUANTIFICADA B:** El CAEPCCM en coordinación con la SSPDF, instalará y pondrá en funcionamiento 7 mil Sistemas Tecnológicos de Video vigilancia en las 16 Delegaciones para 2017.

### META INSTITUCIONAL 1

El Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5) contribuirá en la detección de acciones delictivas mediante el monitoreo estratégico, incrementando los mecanismos de análisis de información que permitan prevenir el delito.

Responsable de Indicador: Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5).

Nombre del Indicador	Fórmula	Objetivo del Indicador	Unidad de Medida	Línea Base del Indicador	Meta del Indicador	Periodicidad	Fecha Final	Área Responsable	Tipo de Indicador	Justificación
Consignas de video monitoreo para cada uno de los 5 C2 y C5 para captar delitos	Número de consignas de video monitoreo realizadas al periodo	Conocer el número de consignas realizadas para los 5 Centros de Comando y Control	número/ consignas	12,000,000 Año 2015	36,000,000	Anual	2018	Coordinación General C5	Gestión	PS SC; E2; AO2; O1; M1B

NOTA 1: C5: Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México.

### Políticas Públicas:

El Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5) través de la Dirección General de Análisis Estratégico y la Dirección General de Operaciones, elaborará 36 millones de consignas de video monitoreo para captar delitos, hasta 2018.

### **Eje 5. Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción.**

#### **Área de Oportunidad 1** Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa

**OBJETIVO 1** Mejorar y facilitar la solicitud y resolución de trámites, así como la prestación de servicios a cargo de los distintos órganos de la Administración Pública del Distrito Federal.

**META 1 PGDDF** Reducir el tiempo real de atención y resolución de trámites y servicios, disminuyendo el número de requisitos y de procedimientos y, en su caso, el costo de los mismos, mediante la mejora de las disposiciones jurídicas que se requieran.

**META SECTORIAL 3.3** Mejorar los estándares de calidad en la atención al público que gestiona trámites y servicios en la APDF a través de la implementación del Modelo Integral de Atención Ciudadana (MIAC) que tiene por objetivo agilizar procesos, adecuar instalaciones y dotar de capacidades y competencias al personal en funciones para satisfacer de forma adecuada las necesidades y expectativas del ciudadano en la interacción que realiza con el GDF.

### META INSTITUCIONAL 2

Consolidar la calidad en la atención de los servicios que proporciona el Servicio LOCATEL, asesorando profesionalmente al 100% de las llamadas atendidas.

Responsable de Indicador: Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5).

Nombre del Indicador	Fórmula	Objetivo del Indicador	Unidad de Medida	Línea Base del Indicador	Meta del Indicador	Periodicidad	Fecha Final	Área Responsable	Tipo de Indicador	Justificación
Porcentaje de llamadas a las que se les dio asesorías profesionales	(Número de llamadas a las que se les dio asesorías profesionales en el periodo / Número de llamadas que solicitaron asesorías profesionales en el periodo) *100	Incrementar el número de llamadas a las que se les da asesorías profesionales	Porcentaje	86% Año 2015 (216,000 / 250,000)* 100	100%	Anual	2018	Coordinación General C5	Gestión	PS SC E5; AO1; O2; M1A

NOTA 1: C5: Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México.

### **Políticas Públicas:**

El C5 a través de Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica incrementará el número de llamadas a las que se les proporciona asesorías profesionales, manteniendo un 86 por ciento como mínimo hasta 2018.

**OBJETIVO 2** Mejorar y mantener actualizados los canales de difusión de los trámites y servicios que brindan los distintos órganos que integran la Administración Pública del Distrito Federal, para dar certeza jurídica a la ciudadanía y garantizar la transparencia y la homogeneidad en la prestación de los mismos.

**META 1 PGDDF** Registrar y difundir información actualizada, conforme a la legislación vigente, de todos los trámites y servicios a cargo de los distintos órganos de la Administración Pública del Distrito Federal, facilitando el acceso a dicha información en cualquier lugar y modalidad.

**META SECTORIAL 3.8** Mejorar y modernizar la APDF por medio de procesos de simplificación administrativa que permitan agilizar, transparentar, optimizar y dar certeza jurídica a la gestión de trámites y servicios asociados al uso de TIC mediante la reducción de procedimientos, tiempos y recursos a través de los temas de gobierno abierto y gobierno electrónico.

### **META INSTITUCIONAL 3**

El Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5) establecerá mecanismos para que el tiempo promedio de contestación de llamadas de Emergencia 066 se lleve a cabo en un tiempo no mayor a 6 segundos, para 2018.

Responsable de Indicador: Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5).

Nombre del Indicador	Fórmula	Objetivo del Indicador	Unidad de Medida	Línea Base del Indicador	Meta del Indicador	Periodicidad	Fecha Final	Área Responsable	Tipo de Indicador	Justificación
Tiempo promedio de contestación de llamadas 066	Segundos promedio de la diferencia de la hora de contestación de cada llamada a 066 y la hora de entrada de las llamadas a 066 al conmutador en el periodo	Conocer el tiempo promedio en la contestación de llamadas de emergencia 066	Número/segundos promedio	6 seg. Año 2015	6 seg.	Anual	2018	Coordinación General C5	Resultados	PS SC; E2; AO2; O1; M1B

NOTA 1: C5: Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México,

NOTA 2: En los indicadores, una disminución en los segundos de tiempo de contestación, no significa incumplimiento de la meta, sino una mejora en nuestros procesos.

### **Políticas Públicas:**

El C5 a través de la Dirección General de Operaciones establecerá mecanismos para que los tiempos en que sean enviadas las unidades al lugar de la emergencia con origen de las llamadas recibidas a través del Servicio de Atención Telefónica 066, se lleve a cabo en un promedio no mayor a 6 segundos para 2018.

### **META INSTITUCIONAL 4**

El Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5) establecerá mecanismos para que el tiempo promedio de contestación de llamadas de Denuncia Anónima 089 se lleve a cabo en un tiempo no mayor a 15 segundos, para 2018.

Responsable de Indicador: Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5).

Nombre del Indicador	Fórmula	Objetivo del Indicador	Unidad de Medida	Línea Base del Indicador	Meta del Indicador	Periodicidad	Fecha Final	Área Responsable	Tipo de Indicador	Justificación
Tiempo promedio de contestación de llamadas 089	Segundos promedio de la diferencia de la hora de contestación de cada llamada a 089 y la hora de entrada de las llamadas a 089 al conmutador en el periodo	Conocer el tiempo promedio en la contestación de llamadas de Denuncia Anónima 089	Número/segundos promedio	15 seg. Año 2015	15 seg.	Anual	2018	Coordinación General C5	Resultados	PS SC; E2; AO2; O1; M1B

NOTA 1: C5: Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México.

NOTA 2: En los indicadores, una disminución en los segundos de tiempo de contestación, no significa incumplimiento de la meta, sino una mejora en nuestros procesos.

### **Políticas Públicas:**

El C5 a través de la Dirección General de Operaciones establecerá mecanismos para que el tiempo promedio de contestación de llamadas de Denuncia Anónima 089 se lleve a cabo en un tiempo no mayor a 15 segundos, para 2018.

### **META INSTITUCIONAL 5**

El Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5) establecerá mecanismos para Atender anualmente como mínimo el 95% de las Llamadas recibidas de Emergencia 066, con la finalidad de mejorar la atención y servicio brindado a la ciudadanía.

Responsable de Indicador: Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5).

Nombre del Indicador	Fórmula	Objetivo del Indicador	Unidad de Medida	Línea Base del Indicador	Meta del Indicador	Periodicidad	Fecha Final	Área Responsable	Tipo de Indicador	Justificación
Porcentaje de Atención de Llamadas de Emergencia 066	(Número de Llamadas de Emergencia 066 atendidas en el periodo / Número total de Llamadas de Emergencia 066 recibidas en el periodo) *100	Conocer el porcentaje de Atención de las Llamadas de Emergencia 066	Porcentaje	95% Año 2015 (25,208,847 / 26,477,345)*100	95%	Anual	2018	Coordinación General C5	Resultados	PS SC; E2; AO2; O1; M1B

NOTA 1: C5: Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México.

### **Políticas Públicas:**

El C5 a través de la Dirección General de Operaciones establecerá mecanismos para Atender anualmente como mínimo el 95% de las Llamadas recibidas de Emergencia 066, con la finalidad de mejorar la atención y servicio brindado a la ciudadanía.

### **META INSTITUCIONAL 6**

El Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5) establecerá mecanismos para Atender anualmente como mínimo el 95% de las Llamadas de Denuncia Anónima 089, con la finalidad de mejorar la atención y servicio brindado a la ciudadanía

Responsable de Indicador: Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5).

Nombre del Indicador	Fórmula	Objetivo del Indicador	Unidad de Medida	Línea Base del Indicador	Meta del Indicador	Periodicidad	Fecha Final	Área Responsable	Tipo de Indicador	Justificación
Porcentaje de Atención de Llamadas de Denuncia Anónima 089	(Número de Llamadas de Denuncia Anónima 089 atendidas en el periodo / Número total de Llamadas de Denuncia Anónima 089 recibidas en el periodo) *100	Conocer el porcentaje de Atención de las Llamadas de Denuncia Anónima 089	Porcentaje	95% Año 2015 (507,216 / 530,278)*100	95%	Anual	2018	Coordinación General C5	Resultado	PS SC; E2; AO2; O1; M1B

NOTA 1: C5: Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México.

### **Políticas Públicas:**

El C5 a través de la Dirección General de Operaciones atenderá anualmente como mínimo el 95% de las Llamadas de Denuncia Anónima 089 hasta 2018, con la finalidad de mejorar la atención y servicio brindado a la ciudadanía.

### **META INSTITUCIONAL 7**

Mejorar y mantener actualizados los canales de difusión de los trámites y servicios con la finalidad de incrementar el número de líneas de captura tramitadas a través del servicio proporcionado por LOCATEL

Responsable de Indicador: Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5).

Nombre del Indicador	Fórmula	Objetivo del Indicador	Unidad de Medida	Línea Base del Indicador	Meta del Indicador	Periodicidad	Fecha Final	Área Responsable	Tipo de Indicador	Justificación
Servicios informativos de solicitudes de trámites y línea de captura	Número de servicios informativos sobre solicitudes de trámites y línea de captura generados al periodo	Conocer el incremento de los servicios informativos sobre trámites y líneas de captura que se generan a través de LOCATEL	Número/s ervices	160,000 Año 2015	480,000	Anual	2018	Coordinación General C5	Gestión	PS SC E5; AO1; O2; M1A

NOTA 1: C5: Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México.

**Políticas Públicas:**

El C5 a través de la Dirección General del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL) consolidará la calidad en la atención de los servicios dando una mayor certeza de efectividad de respuesta en los servicios informativos sobre solicitudes de trámites y línea de captura generados, para lo cual en 2018 se realizarán un total de 480,000 servicios a la ciudadanía.

---