



FIDECIX

FIDEICOMISO DE LA CIUDAD
INDUSTRIAL DE XICOTENCATL

Manual de Procedimientos del Centro Estratégico de Monitoreo y respuesta inmediata de intramuros



FIDECIX

FIDEICOMISO DE LA CIUDAD
INDUSTRIAL DE XICOTENCATL

VALIDACIÓN

Manual de Procedimientos del Centro Estratégico de Monitoreo y respuesta inmediata Intramuros

El presente manual servirá como un instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica y funcional, formal y real, así como los tramos de control y responsabilidad que permitan una funcionalidad administrativa del área; permitiendo con ello, deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de funciones y/o desagregación innecesaria en las funciones, detectando omisiones, coadyuvando con ello, en la ejecución correcta de las labores encomendadas a los servidores públicos.

Por ser un documento de consulta frecuente, el manual será aplicado y actualizado a las necesidades, si fuera necesario, o en su caso, cuando exista algún cambio en sus funciones o en su estructura orgánica, por lo que cada una de las áreas que la integran deberá aportar la información necesaria para el cumplimiento de este cometido.

Elaboró/Modificó:

Revisó:

**LIC. TANIA CORONA BAEZ
COORDINADORA DE PROYECTOS
ESPECIALES**

**LIC. GUSTAVO DAVID GARCÍA MARTÍNEZ
JEFE DEL DEPARTAMENTO JURÍDICO**

Elaboró/Modificó:

Elaboró/Modificó:

**MC. ALBERTO NAVA SALDAÑA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE
INFORMACION E INFORMATICA**

**LIC. GABRIEL LOZANO MONTALVO
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE
MANTENIMIENTO**

Aprobó:

**ING. BERNARDO SEGURA SÁNCHEZ
GERENTE GENERAL DEL FIDECIX**

1. INTRODUCCIÓN

Con el fin de promover el desarrollo administrativo y contribuir al fortalecimiento, la mejora y operación de este sistema de seguridad implementado por el Fideicomiso de Ciudad Industrial Xicoténcatl; describiendo las operaciones que deben seguirse, así como los puestos responsables de su ejecución, estableciendo los procedimientos y lineamientos a los que deberán apegarse, para que desarrollen su quehacer público en un marco de honradez, eficiencia y transparencia.

Es importante resaltar que el presente documento estará sujeto a cambios en su contenido con el fin de mantenerlo actualizado cada vez que se presente alguna actualización en la ejecución de los procedimientos y a su vez contribuir con la mejora continua en cada una de las actividades desempeñadas en el área.

2. OBJETIVO

Este Manual de Procedimientos tiene como objeto particular servir como una herramienta de apoyo en la descripción de cada uno de las actividades y compendiar en forma ordenada, secuencial y detallada la descripción de cada uno de los procedimientos además de las actividades del personal del Centro Estratégico de Monitoreo y respuesta inmediata Intramuros, así como las políticas y lineamientos de operación de dichos procedimientos.

3. ALCANCE

Aplica a todas las actividades relacionadas con la operación del monitoreo y atención de respuesta inmediata intramuros en los incidentes relacionados con la seguridad de los espacios físicos e instalaciones con las que cuente el Fideicomiso de la Ciudad Industrial de Xicoténcatl, lo anterior para brindar un servicio de calidad en atención de eventos que se susciten.

4.PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Una emergencia es cualquier situación en la que ocurren circunstancias negativas que ponen en riesgo o vulneran la condición humana, generan daños a la propiedad o que son potencialmente peligrosas y ponen en peligro la vida.

El personal del Centro estratégico de monitoreo e intramuros, así como el personal del Fideicomiso encargado de la seguridad que atienda situaciones de emergencia debe contar con los conocimientos necesarios para resolver eficientemente cualquier situación de emergencia que suscite:

- Mostrar una gran capacidad de comunicación, incluyendo un lenguaje claro y una atención telefónica profesional.
- Comprender, respetar y tratar de manera justa con personas de todas las edades, tipos y procedencias.
- Mantener la calma y tranquilizar a la gente.
- Tener una actitud cortés, amable, eficiente y servicial.
- Ser capaz de priorizar las tareas.
- Resolver problemas.
- Ser capaz de mantener registros escritos claros.
- Habilidades para trabajar por cuenta propia y como parte de un equipo.
- Ser muy bien organizado.
- Estar interesado en la salud, el cuidado y la seguridad de la gente.
- Prestar atención a los detalles.
- Seguir los procedimientos establecidos y también usar su iniciativa.
- La capacidad de hablar otro idioma puede resultar útil.
- Debe ser capaz de afrontar situaciones de estrés para realizar sus funciones

En caso de detectar condiciones de riesgo, así como sospecha de actividades de interés deberá llevar un registro detallado de los sucesos e informar al personal del Fideicomiso de la Ciudad Industrial de Xicohténcatl; puede tomarse en cuenta como situaciones de emergencia las siguientes:

- Asalto a mano armada
- Robo
- Incendio
- Vertidos químicos
- Objeto abandonado
- Inundación
- Secuestro
- Aglomeración de Personas
- Agresión o Riña
- Accidente de trabajo
- Accidente Vial
- Enfrentamiento Armado
- Intrusión
- Homicidio

Y demás actividades que alteren el orden público y alteren el bienestar de las personas que se encuentren dentro de los 3 parques industriales.

4.1 TIPOS DE PROCEDIMIENTOS

A	Monitoreo en video vigilancia sin emergencia
B	Monitoreo en video vigilancia en hecho relevante
C	Recepción de reportes de emergencia intramuros
D	Supervisión intramuros sin emergencia
E	Solicitud de recopilación de video

A) PROCEDIMIENTO MONITOREO EN VIDEO VIGILANCIA SIN EMERGENCIA.

OBJETIVO: Brindar apoyo visual en la supervisión a través de las cámaras de video vigilancia de posibles hechos delictivos dentro de la Ciudad Industrial de Xicohténcatl CIX-I Tetla, CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco.	
FUNCIÓN: <ul style="list-style-type: none"> • Registrar y recabar cualquier evidencia videográfica en algún hecho delictivo. • Recibir el seguimiento de la unidad de emergencia que se encuentre atendiendo el reporte. • Dar seguimiento y conclusión a las solicitudes de vídeo. • Llenado del Parte de Novedades con los datos de actividades de 12 hrs. 	
POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Las Motoristas y el personal de intramuros ubicados en el CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco; se encarga de vigilar las 24 horas el funcionamiento de las cámaras de video vigilancia y vigilar hechos inusuales.
	Es responsabilidad del personal de monitoreo e intramuros reportar alguna falla en las cámaras
	Es obligatorio aplicar el protocolo de prevención y sana distancia para evitar la propagación del virus SARS-COV-2 de manera estricta.
TIEMPO DE GESTIÓN:	Inmediata



FIDECIX

FIDEICOMISO DE LA CIUDAD
INDUSTRIAL DE XICOTENCATL

NO.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	PUESTO O ÁREA
1	Personal de monitoreo realiza visualización de las cámaras dentro de la Ciudad Industrial de Xicohténcatl CIX-I Tetla, CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco.	Centro de Monitoreo
2	Personal de monitoreo realiza acompañamiento al recorrido a pie con la visualización de cámaras de los compañeros de intramuros en los CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco.	Centro de Monitoreo
3	Verificar si se cuenta con línea de vista para apoyar en el reporte.	Centro de Monitoreo
NOTA: No se brinda el apoyo porque no se cuenta con línea de vista.		
LÍNEA DE VISTA		
4	Monitorista A Enfocar las cámaras para dar acompañamiento al equipo de intramuros	Centro de Monitoreo
5	Monitorista B se mantiene en visualización de los otros CIX.	Centro de Monitoreo
6	Se mantienen en comunicación de radio o en llamada telefónica, con personal de intramuros por cualquier evento relevante.	Centro de Monitoreo
7	Se cierra turno elaborando Parte de novedades y entregándola a su supervisor perteneciente al Fideicomiso.	Centro de Monitoreo

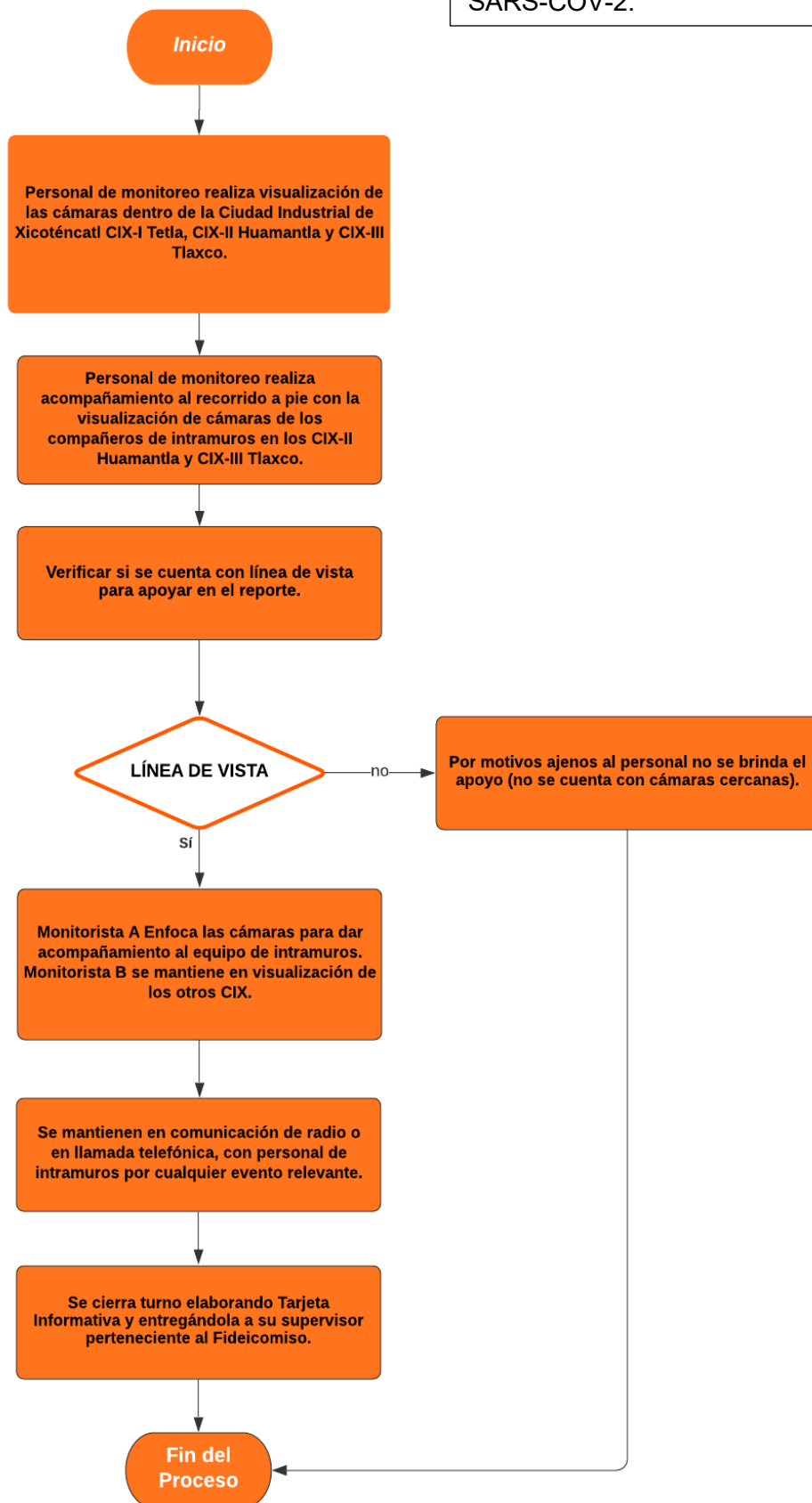


FIDECIX

FIDEICOMISO DE LA CIUDAD INDUSTRIAL DE XICOTÉNCATL

Es obligatorio aplicar el protocolo de prevención y sana distancia para evitar la propagación del virus SARS-COV-2.

DIAGRAMA



B) PROCEDIMIENTO MONITOREO EN VIDEO VIGILANCIA EN HECHO RELEVANTE.

<p>OBJETIVO: Brindar apoyo visual en la supervisión a través de las cámaras de video vigilancia de posibles hechos delictivos dentro de la Ciudad Industrial de Xicohténcatl CIX-I Tetla, CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco.</p>	
<p>FUNCIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar y recabar cualquier evidencia videográfica en algún hecho delictivo. • Recibir el seguimiento de la unidad de emergencia que se encuentre atendiendo el reporte. • Dar seguimiento y conclusión a las solicitudes de vídeo. • Llenado de la Tarjeta informativa con los datos relevantes del evento. 	
<p>POLÍTICAS DE OPERACIÓN:</p>	<p>Las Monitoristas y el personal de intramuros ubicados en el CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco; se encarga de vigilar las 24 horas el funcionamiento de las cámaras de video vigilancia y vigilar hechos inusuales.</p>
	<p>Es responsabilidad del personal de monitoreo e intramuros reportar alguna falla en las cámaras</p>
	<p>Es obligatorio aplicar el protocolo de prevención y sana distancia para evitar la propagación del virus SARS-COV-2 de manera estricta.</p>
<p>TIEMPO DE GESTIÓN:</p>	<p>Inmediata</p>

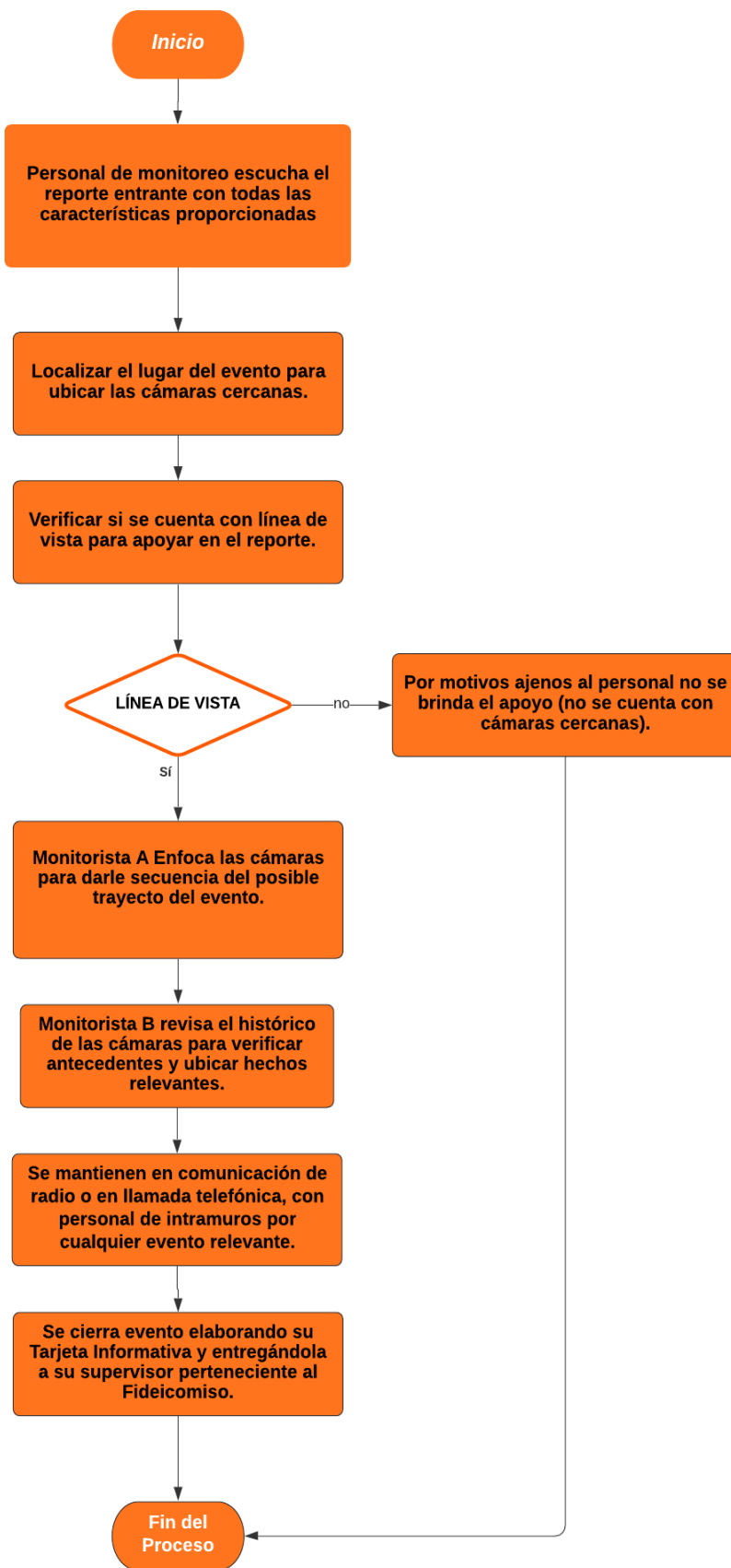


FIDECIX

FIDEICOMISO DE LA CIUDAD
INDUSTRIAL DE XICOTENCATL

NO.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	PUESTO O ÁREA
1	Personal de monitoreo escucha el reporte entrante con todas las características proporcionadas.	Centro de Monitoreo
2	Localizar el lugar para ubicar las cámaras cercanas.	Centro de Monitoreo
3	Verificar si se cuenta con línea de vista para apoyar en el reporte.	Centro de Monitoreo
NOTA: No se brinda el apoyo porque no se cuenta con línea de vista.		
LÍNEA DE VISTA		
4	Monitorista A Enfocar las cámaras para dar la secuencia del posible trayecto del evento.	Centro de Monitoreo
5	Monitorista B revisa el histórico de las cámaras para verificar antecedentes y ubicar hechos relevantes	Centro de Monitoreo
6	Brindar informe al operador de radio comunicación o en llamada telefónica.	Centro de Monitoreo
7	Se cierra evento elaborando su Tarjeta Informativa y entregándola a su supervisor perteneciente al Fideicomiso.	Centro de Monitoreo

DIAGRAMA



Es obligatorio aplicar el protocolo de prevención y sana distancia para evitar la propagación del virus SARS-COV-2.

C) PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE REPORTES DE EMERGENCIA INTRAMUROS

OBJETIVO: Brindar apoyo de forma eficaz e inmediata, siendo el enlace entre los reportes y las unidades de emergencia de cualquier evento dentro de la Ciudad Industrial de Xicohténcatl CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco.	
FUNCIÓN: Atención de respuesta inmediata, así como recabar y resguardar evidencia videográfica en sitio.	
POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	El personal de intramuros reporta a policía Bancaria, y personal del Fideicomiso de la situación para que esta a su vez despache unidades a donde sean solicitadas.
	El personal de intramuros será el responsable de atender los reportes de emergencia dentro de la Ciudad Industrial de Xicohténcatl CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco.
	Es responsabilidad del personal intramuros llegar en tiempo y forma a las instancias correspondientes los reportes de lo que esté sucediendo dentro del evento.
	El Personal de intramuros reportan a sus compañeros cualquier anomalía en los equipos dentro de su CIX, así como a sus compañeros de turno que reciben.
	Es responsabilidad del personal de intramuros anotar en la bitácora todos los datos consignados en esta cada vez que se reciba un reporte.
	Es obligatorio aplicar el protocolo de prevención y sana distancia para evitar la propagación del virus SARS-COV-2 de manera estricta.
TIEMPO DE GESTIÓN:	Inmediata



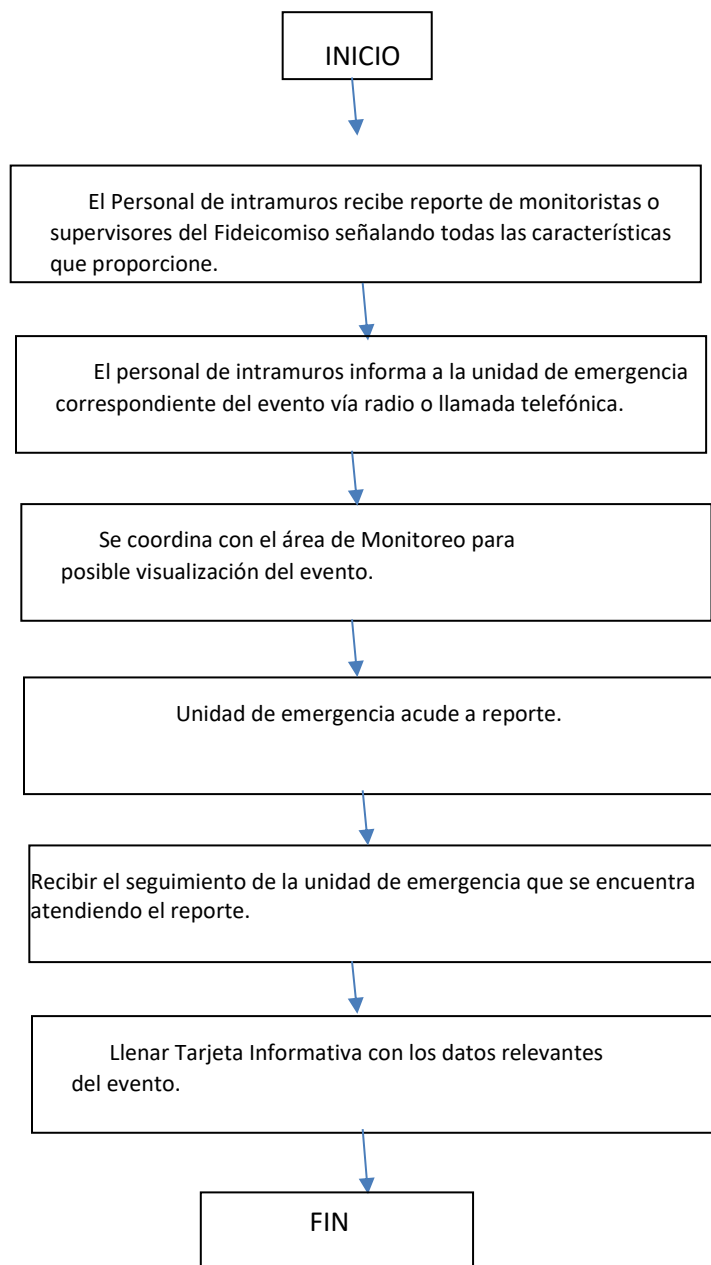
FIDECIX

FIDEICOMISO DE LA CIUDAD
INDUSTRIAL DE XICOTENCATL

NO.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	PUESTO	ÁREA
1	El personal de intramuros recibe reporte de monitoristas o supervisores del Fideicomiso señalando todas las características que proporcione.	Intramuros	Dentro de los parques CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco
2	El personal de intramuros informa a la unidad de emergencia correspondiente del evento vía radio o llamada telefónica.	Intramuros	Dentro de los parques CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco.
3	Se coordina con el área de Monitoreo para posible visualización del evento.	Intramuros	Dentro de los parques CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco.
PERSONAL INTRAMUROS ACUDE A REPORTE			
4	Recibir el seguimiento de la unidad de emergencia que se encuentra atendiendo el reporte.	Intramuros	Dentro de los parques CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco.
5	Llenar Tarjeta Informativa con los datos relevantes del evento y detallando el protocolo que realizó para la atención de la emergencia.	Intramuros	Dentro de los parques CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco.
6	Se cierra evento.	Intramuros	Dentro de los parques CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco.

DIAGRAMA

Es obligatorio aplicar el protocolo de prevención y sana distancia para evitar la propagación del virus SARS-COV-2 de manera estricta.



D) PROCEDIMIENTO SUPERVISIÓN INTRAMUROS SIN EMERGENCIA

OBJETIVO: Brindar apoyo de forma eficaz e inmediata, siendo el enlace entre los reportes y las unidades de emergencia de cualquier evento dentro de la Ciudad Industrial de Xicohténcatl CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco.	
FUNCIÓN: Atención de respuesta inmediata, así como recabar y resguarda evidencia video gráfica en sitio.	
POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	El personal de intramuros realizará recorridos verificando la seguridad e integridad de las personas que se encuentren dentro de la Ciudad Industrial de Xicohténcatl CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco.
	El personal intramuros verificará que el sistema de vialidad se lleve en correcto orden dentro de la Ciudad Industrial de Xicohténcatl CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco.
	El personal de intramuros reporta a personal del Fideicomiso de cualquier anomalía para que esta a su vez despache unidades a donde sean solicitadas.
	El Personal de intramuros reportan a sus compañeros cualquier anomalía en los equipos dentro de su CIX, así como a sus compañeros de turno que reciben.
	Es responsabilidad del personal de intramuros anotar en la bitácora todos los datos consignados en esta cada vez que se reciba un reporte.
	Es obligatorio aplicar el protocolo de prevención y sana distancia para evitar la propagación del virus SARS-COV-2 de manera estricta.
TIEMPO DE GESTIÓN:	Inmediata



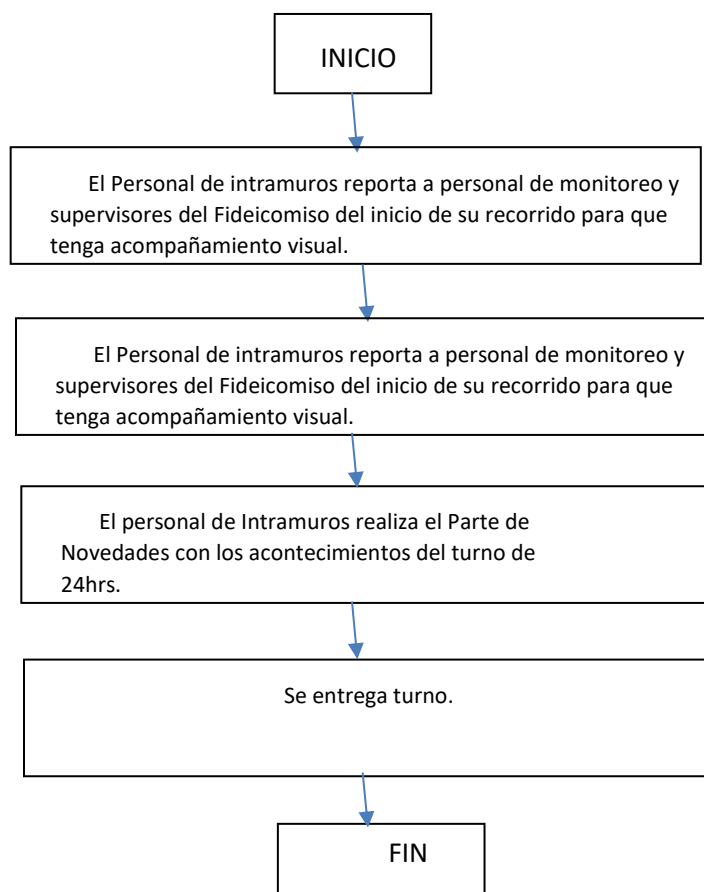
FIDECIX

FIDEICOMISO DE LA CIUDAD
INDUSTRIAL DE XICOTENCATL

NO.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	PUESTO O ÁREA
1	El personal de intramuros reporta a personal de monitoreo y supervisores del Fideicomiso del inicio de su recorrido para que tenga acompañamiento visual.	Intramuros dentro de los parques CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco.
2	El personal de intramuros supervisa la vialidad y seguridad del parque industrial.	Intramuros dentro de los parques CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco.
3	El personal de Intramuros realiza el Parte de Novedades con los acontecimientos del turno de 24 hrs.	Intramuros dentro de los parques CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco.
4	Se entrega turno.	Intramuros dentro de los parques CIX-II Huamantla y CIX-III Tlaxco.

DIAGRAMA

Es obligatorio aplicar el protocolo de prevención y sana distancia para evitar la propagación del virus SARS-COV-2 de manera estricta.



E) PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE RECOPIACIÓN DE VIDEO

OBJETIVO: Ser el apoyo visual y de comunicación efectiva, con las diferentes corporaciones que conforman la Secretaria de Seguridad Ciudadana.	
FUNCIÓN: <ul style="list-style-type: none"> ● Brindar una atención cordial y de calidad humana a la población demandante. ● Control de operatividad de los sistemas de seguridad que incluye sistema de monitoreo 24 horas y canales de comunicación con las empresas instaladas dentro de los parques industriales pertenecientes al Fideicomiso. ● Dar seguimiento y conclusión a las solicitudes de vídeo. 	
POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Es responsabilidad del personal del Centro Estratégico de Monitoreo resguardar la confidencialidad de la información recabada y será entregada únicamente al personal superior del Fideicomiso
	La instancia que requiera el servicio será responsable de la información entregada y su uso.
	El personal de monitoreo será el encargado de recopilar la información de los videos para atender las solicitudes.
	El fideicomiso brindara el servicio de solicitud de video como apoyo a la autoridad que lo solicite en un hecho ilícito o probable delito.
	Es obligatorio aplicar el protocolo de prevención y sana distancia para evitar la propagación del virus SARS-COV-2 de manera estricta.
TIEMPO DE GESTIÓN:	La atención de solicitudes tendrá un tiempo de respuesta de 48 horas.



FIDECIX

FIDEICOMISO DE LA CIUDAD
INDUSTRIAL DE XICOTENCATL

No.	PUESTO Y ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Recepción	Recepción de solicitud para recopilación de vídeo dirigida al gerente general del Fideicomiso.	Oficio
2	Jefe del Departamento de Informática y video vigilancia.	El gerente general del Fideicomiso da la indicación de recopilación de información del evento solicitado.	Oficio
3	Centro estratégico de Monitoreo	Se solicita verificar la existencia de evidencia videográfica.	Oficio
NO SE ENCUENTRA EVIDENCIA VIDEOGRÁFICA			
4	Centro estratégico de Monitoreo	Contesta mediante oficio que no existe con video o evidencia video gráfica. Fin del procedimiento.	Oficio
ENCUENTRA EVIDENCIA VIDEOGRAFICA			
5	Centro estratégico de Monitoreo	Inicia averiguación previa del evento para poder ubicar el video correspondiente.	Oficio
6	Jefe del Departamento de Informática y video vigilancia.	Descarga y resguarda videos.	Videos y registros digitales.
7	Gerencia General.	Entrega de video adjuntando oficio de la remisión.	Oficio de remisión de video.



DIAGRAMA

INICIO

Recepción de solicitud para recopilación de video dirigida al gerente general del Fideicomiso.

El gerente general del Fideicomiso da la indicación de recopilación de información del evento solicitado.

Se solicita a monitoristas verificar la existencia de evidencia video gráfica.

El personal inicia averiguación para ubicar el video

El personal descarga y resguarda videos

Entrega de video adjuntando oficio de la remisión.

FIN

Es obligatorio aplicar el protocolo de prevención y sana distancia para evitar la propagación del virus SARS-COV-2 de manera estricta.



FIDECIX

FIDEICOMISO DE LA CIUDAD
INDUSTRIAL DE XICOTENCATL



FIDECIX

FIDEICOMISO DE LA CIUDAD
INDUSTRIAL DE XICOTENCATL

5. PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y SANA DISTANCIA PARA EVITAR LA PROPAGACIÓN DEL VIRUS SARS-COV-2 (COVID-19)

2. Tomar la temperatura corporal (NO mayor a 35 y 37 °C) al ingresar al Centro de Monitoreo.
3. Ingresar utilizando sistema de seguridad de huella dactilar.
4. Si trae cubre boca, retirarlo y tirarlo de inmediato a la basura, cambiarlo por uno nuevo.
5. Portar durante su jornada laboral el cubre bocas.
6. Aplicarse gel antibacterial.
7. Evitar el saludo de mano, beso y abrazo a nadie.
8. Aplicar la técnica correcta del lavado de manos (abundante espuma, duración 30 segundos)
9. Limpiar los artículos de oficina como: teléfono, teclado, mouse, radio, control de tv, etc.
10. Aplicar sana distancia.

CUANDO UN TRABAJADOR SE PRESENTA ENFERMO

1. Reportar a su jefe inmediato
2. Aislarse inmediatamente y comentar su estado de salud
3. Solicitar acuda al médico para revisión
4. Solicitar licencia medica

ANEXOS

DIAGRAMA DE FLUJO MONITORISTAS

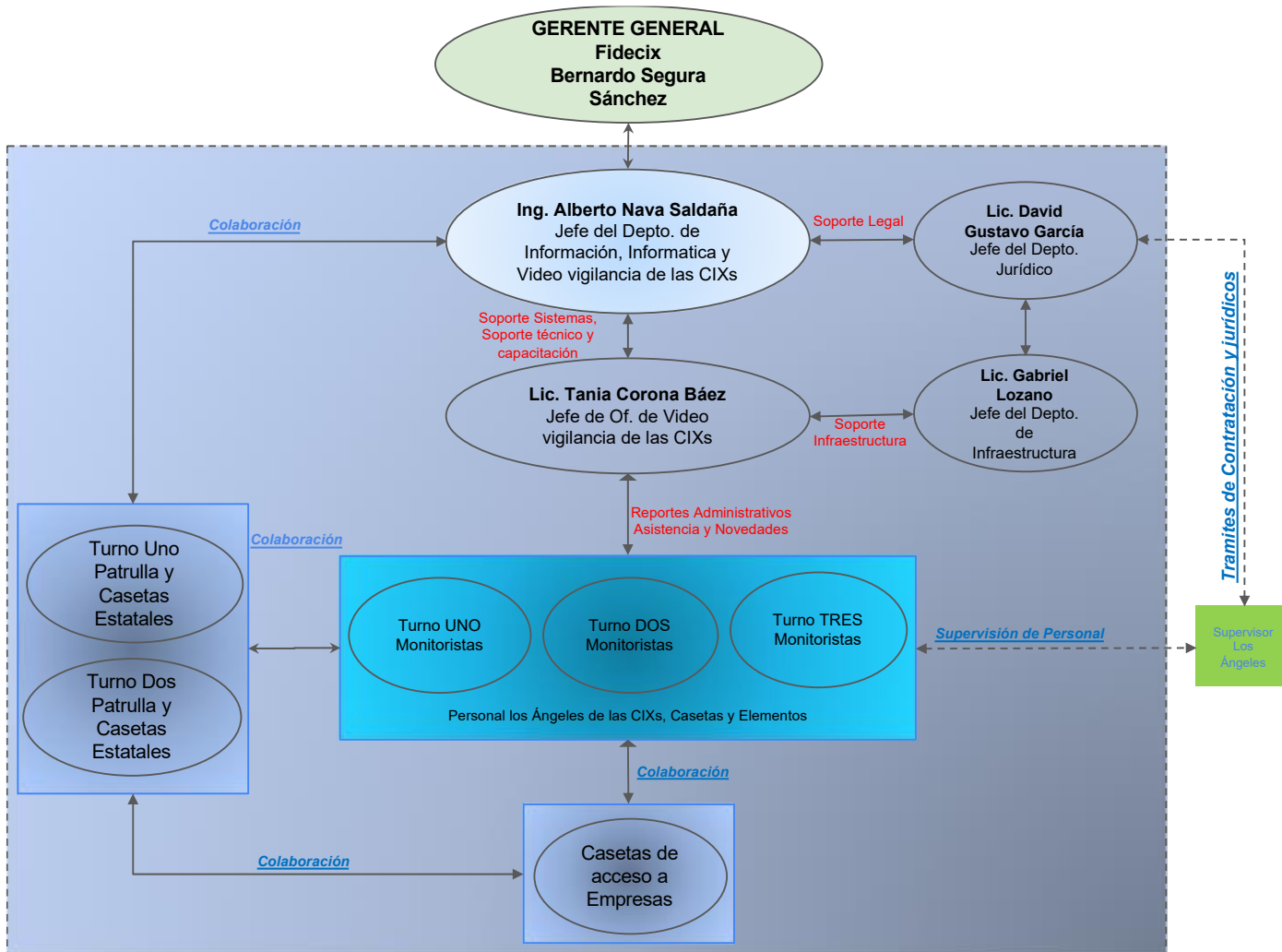
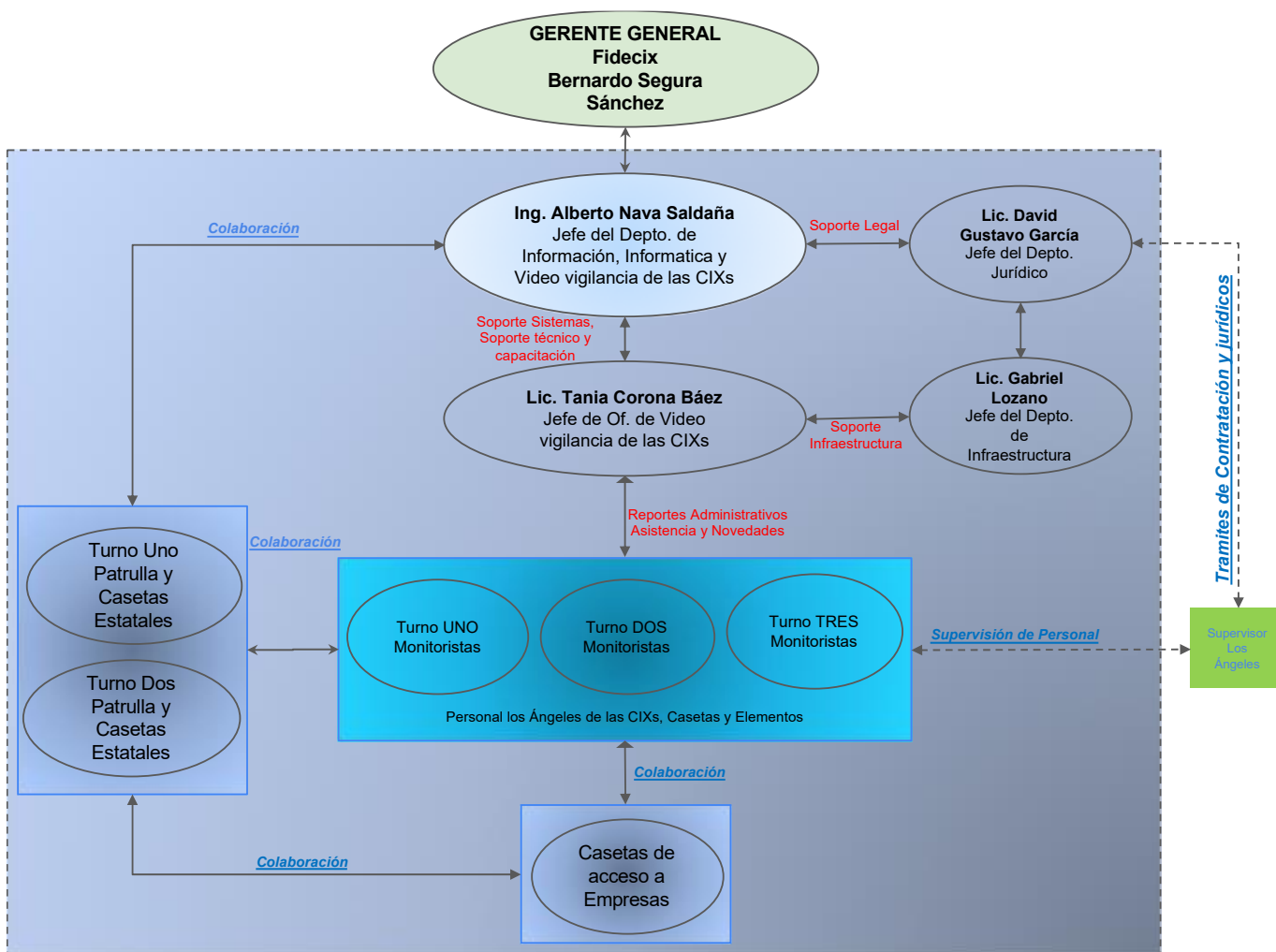


DIAGRAMA DE FLUJO INTRAMUROS



RESUMEN DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL DE MONITOREO EN VIDEO VIGILANCIA

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UBICACIÓN
MANTENER MONITOREO CONTINUO DEL CIX I, CIX II Y CIX III.	CIX-I CERI CENTRO DE MONITOREO
REVISION CONSTANTE DE CAMARAS EN FUNCIONAMIENTO Y REPORTE SI ALGUNA NO FUNCIONA CORRECTAMENTE.	CIX-I CERI CENTRO DE MONITOREO
MANTENER COMUNICACIÓN CON PERSONAL DE CIX II Y CIX III.	CIX-I CERI CENTRO DE MONITOREO
ATENCION A LLAMADAS DE EMERGENCIA.	CIX-I CERI CENTRO DE MONITOREO
REVISION DE BOTONES DE PANICO.	CIX-I CERI CENTRO DE MONITOREO
COMUNICACIÓN CON POLICIA INDUSTRIAL BANCARIA PARA COLABORACIÓN DE ACTIVIDADES.	CIX-I CERI CENTRO DE MONITOREO
COMUNICACIÓN CON PERSONAL DE CASSETAS DE CADA EMPRESA POR ALGUNA NOVEDAD.	CIX-I CERI CENTRO DE MONITOREO
REPORTE DE ACTIVIDADES DEL TURNO DE 12 HRS.	CIX-I CERI CENTRO DE MONITOREO
RECIBIR EQUIPO COMPLETO FUNCIONANDO DEL TURNO SALIENTE.	CIX-I CERI CENTRO DE MONITOREO
PEDIR PARTE DE NOVEDADES DEL TURNO ANTERIOR Y SI QUEDASE ALGUNA ACTIVIDAD PENDIENTE DARLE SEGUIMIENTO.	CIX-I CERI CENTRO DE MONITOREO
ENTREGA DE TURNO.	CIX-I CERI CENTRO DE MONITOREO

RESUMEN DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL DE RESPUESTA INMEDIATA INTRAMUROS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	UBICACIÓN
REVISIÓN CONTINUA DENTRO DE LAS INTALACIONES DEL CIX II.	CIX-II HUAMANTLA CIX-III TLAXCO
RECORRIDOS CONSTANTES A PIE O BICICLETA DENTRO DE LAS INSTALACIONES DEL CIX II.	CIX-II HUAMANTLA CIX-III TLAXCO
VERIFICACIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD Y VIALIDAD DENTRO DE LAS INSTALACIONES DE CIX II.	CIX-II HUAMANTLA CIX-III TLAXCO
REVISION CONSTANTE DE CAMARAS EN FUNCIONAMIENTO Y REPORTE SI ALGUNA NO FUNCIONA CORRECTAMENTE.	CIX-II HUAMANTLA CIX-III TLAXCO
MANTENER COMUNICACIÓN CON PERSONAL DEL FIDEICOMISO PARA CONOCIMIENTO DE ACTIVIDADES.	CIX-II HUAMANTLA CIX-III TLAXCO
ATENCION A LLAMADAS DE EMERGENCIA.	CIX-II HUAMANTLA CIX-III TLAXCO
RESPUESTA INMEDIATA A LOS BOTONES DE PANICO.	CIX-II HUAMANTLA CIX-III TLAXCO
COMUNICACIÓN CON POLICÍA INDUSTRIAL BANCARIA PARA COLABORACIÓN DE ACTIVIDADES.	CIX-II HUAMANTLA CIX-III TLAXCO
COMUNICACIÓN CON PERSONAL DE CASETAS DE CADA EMPRESA POR ALGUNA NOVEDAD.	CIX-II HUAMANTLA CIX-III TLAXCO
REPORTE DE ACTIVIDADES DEL TURNO DE 24 HRS.	CIX-II HUAMANTLA CIX-III TLAXCO
RECIBIR EQUIPO COMPLETO FUNCIONANDO DEL TURNO SALIENTE.	CIX-II HUAMANTLA CIX-III TLAXCO
PEDIR PARTE DE NOVEDADES DEL TURNO ANTERIOR Y SI QUEDASE ALGUNA ACTIVIDAD PENDIENTE DARLE SEGUIMIENTO.	CIX-II HUAMANTLA CIX-III TLAXCO
ENTREGA DE TURNO.	CIX-II HUAMANTLA CIX-III TLAXCO

GLOSARIO

ÁREA: Parte de la institución en la que se subdivide y a la cual se asigna una responsabilidad.

COMUNICACIÓN: Transmisión y recepción de información para el logro de una mayor eficiencia en el trabajo y el mejoramiento de las relaciones interpersonales.

DELITO: Circunstancia de haber cometido una persona una acción contra Acción que va en contra de lo establecido por la ley y que es castigada por la pena grave.

HECHO ILÍCITO es todo acto contrario al ordenamiento jurídico vigente, generado por la intención, la imprudencia, impericia, negligencia mala fe, abuso de derecho e inobservancia normativa de una persona (agente) que tiene por contrapartida una responsabilidad civil en favor de otra persona.

INCIDENCIA: proviene en su etimología del vocablo latino “incidencia”, utilizado para hacer referencia a distintas situaciones; Puede referirse a un hecho que acontece mientras está ocurriendo.

INFRACTOR: Persona que transgrede una ley, norma o acuerdo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO: Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de la Dirección. Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

OPERADOR: Técnico encargado de manejar y hacer que funcionen ciertos aparatos, persona que tiene por oficio establecer las comunicaciones que no son automáticas en una central telefónica.

°C: Conocido como grado centígrado, es la unidad termométrica cuyo 0 se ubica 0.01 grados por debajo del punto triple del agua y su intensidad calórica equivale a la de kelvin.