



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS  
COORDINACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES EN SALUD

# Centro Virtual De Operaciones en Emergencias y Desastres (CVOED)



## Guía del usuario

Edición 2022



**2022** *Ricardo Flores*  
Año de *Magón*  
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA



## Índice

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Índice.....                                           | 2  |
| Introducción .....                                    | 3  |
| Niveles de comunicación .....                         | 3  |
| Dirección electrónica del CVOED .....                 | 4  |
| Página inicial de acceso público.....                 | 5  |
| Página de acceso a personal autorizado.....           | 6  |
| Línea de tiempo .....                                 | 7  |
| Módulo de identificación .....                        | 9  |
| Georreferenciación .....                              | 10 |
| Módulo de comunicación: .....                         | 11 |
| Mensajero .....                                       | 11 |
| Notificador de emergencias .....                      | 12 |
| Notificación de evento centinela .....                | 14 |
| Módulo de recursos.....                               | 16 |
| Amenazas externas .....                               | 16 |
| Comités y brigadas.....                               | 17 |
| Grupos de Respuesta Inmediata (GRI) .....             | 18 |
| Módulo de directorios.....                            | 18 |
| Directorio interno .....                              | 19 |
| Directorio externo.....                               | 21 |
| Directorio Institucional .....                        | 23 |
| Plan de continuidad de Operaciones.....               | 25 |
| Procesos críticos.....                                | 25 |
| Tarjeta de acción.....                                | 28 |
| Periodicidad de actualización de la información ..... | 30 |
| Centro Regulador de Urgencias Médicas del IMSS .....  | 30 |
| Datos de contacto.....                                | 32 |



## Introducción

El Centro Virtual de Operaciones en Emergencias y Desastres (CVOED) es un sistema informático, diseñado y operado por la Coordinación de Proyectos Especiales en Salud de la Dirección de Prestaciones Médicas del Instituto Mexicano del Seguro Social, la cual está estructurada para que sea intuitiva, ágil, de fácil acceso y responsiva.

Desarrollado con los principios del software libre y de arquitectura modular, iterativa e incremental que facilita el rápido desarrollo de nuevos módulos en el menor tiempo posible. Accesible desde intranet institucional e internet libre.

A través de este sistema, las unidades operativas del IMSS pueden consultar información en tiempo real sobre las diferentes amenazas que se monitorizan en el CVOED. Los módulos que integran el sistema CVOED ayudan a las unidades operativas a gestionar los riesgos y las emergencias de forma más eficiente. Permite además la coordinación entre el nivel operativo y el estratégico durante la fase de respuesta a una emergencia o desastres con el fin último de disminuir afectaciones, reducir costos, y facilitar la vuelta a la normalidad después de un evento adverso.

La responsabilidad de la administración del CVOED recae en el director o encargado de las unidades operativas, en corresponsabilidad de todos los integrantes del cuerpo de gobierno y aquellos trabajadores que le sean asignadas actividades en el sistema.

## Niveles de comunicación

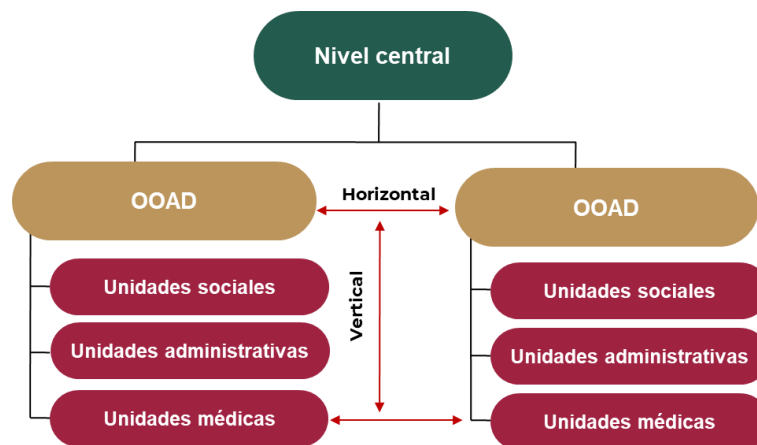


Figura 1. Niveles de comunicación en el CVOED



El diseño de este sistema facilita la comunicación horizontal y vertical en todos los niveles de operación del IMSS, lo que facilita la coordinación de la respuesta de acuerdo con la magnitud de la emergencia o desastre. Este esquema se replica para todas las funcionalidades del sistema. (Figura 1)

## Dirección electrónica del CVOED

El CVOED es accesible desde la siguiente dirección web:

<http://cvoed.imss.gob.mx>

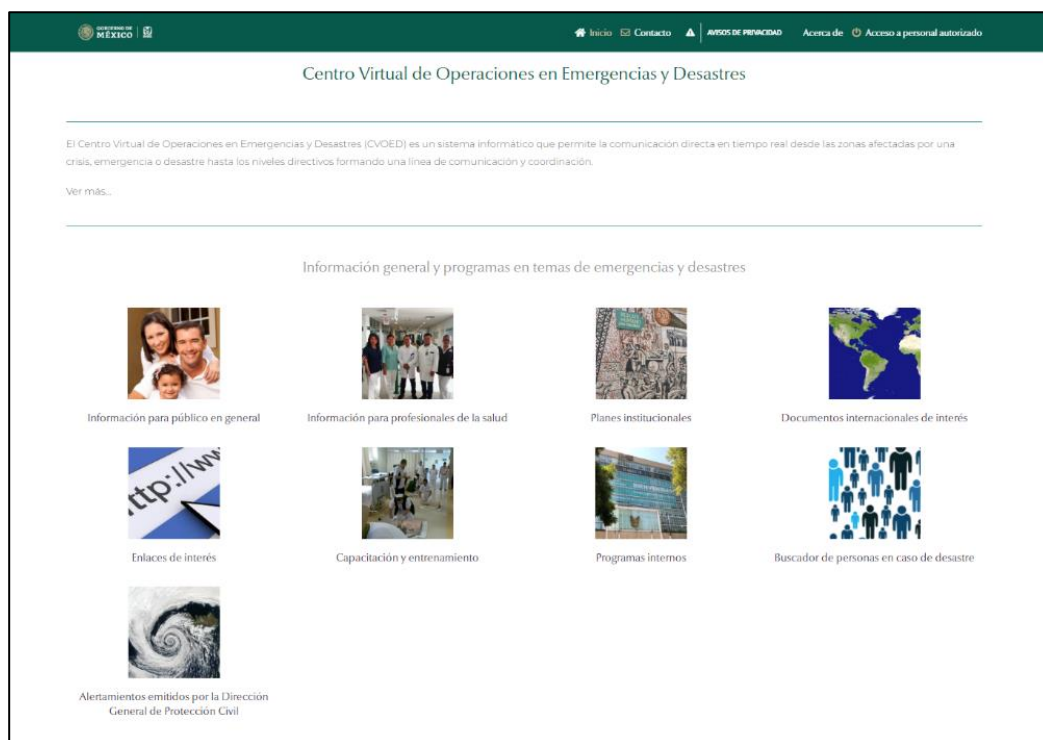


Figura 2. Pantalla principal del CVOED



El sistema del CVOED se encuentra estructurado en general de dos páginas una de ellas es pública y la otra de acceso restringido solo para personal institucional con contraseña de ingreso.

### **Página inicial de acceso público**

La página de bienvenida es de acceso público, se encuentra dividida en varias secciones: (Figura 2)

“Información para público en general” donde se ha colocado material de información general sobre diferentes temas de emergencias y desastres, enfocado a la población abierta,

“Información para profesionales de la salud” en donde existe información general con un enfoque a los trabajadores de salud, por lo que se pueden encontrar documentos con mayor profundidad o con lenguaje técnico.

“Planes institucionales” en este lugar se encuentran publicados los planes que el IMSS ha elaborado en temas de emergencias y desastres, un “Plan Institucional Frente a Emergencias y Desastres” que es un marco de actuación general, estos documentos apoyan a las unidades operativas para establecer sus propios planes, se encuentran en formato de PDF el sistema permite su lectura y su descarga.<sup>1</sup>

“Documentos Internacionales de interés” que como su nombre lo dice son documentos relacionados con temas de emergencias y desastres que han sido elaborados y publicados por organismo internacionales.

“Enlaces de interés” donde se tienen enlaces a organismo internacionales expertos en temas de emergencias y desastres como ejemplo podemos mencionar a la Organización Mundial de la Salud o la Organización Panamericana de la Salud.

“Capacitación y entrenamiento” se pueden consultar presentaciones, y documentos de distintos temas relacionados, así como oferta de capacitación.

“Programas internos” se pueden consultar programas propios institucionales y de la Coordinación de Proyectos Especiales en Salud.

“Buscador de personas en casos de desastre” de forma habitual estará deshabilitada y se activará sólo cuando por desastre se tenga declaratoria oficial, se podrán

---

<sup>1</sup> Estos documentos son solo guías y no suplen el que cada unidad médica, administrativa o social del IMSS desarrollen sus planes internos de protección civil, así como los planes hospitalarios frente a emergencias y desastres.



consultar los censos de lesionados o pacientes relacionados con la contingencia que están siendo atendidos en las unidades médicas del IMSS.

“Alertamientos emitidos por la Dirección General de Protección Civil”: en esta sección puede consultar y descargar los oficios de alertamiento emitidos por protección sobre los sistemas meteorológicos en vigilancia. Consulte continuamente esta sección para prever acciones de preparación y respuesta a emergencias y desastres de origen natural de acuerdo con el perfil de riesgo local.

En la parte inferior se podrán consultar mapas de monitoreo con algunos eventos o riesgos específicos (Figura 3), como por ejemplo un mapa de monitoreo con los fenómenos perturbadores activos en tiempo real proporcionado por el Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED).

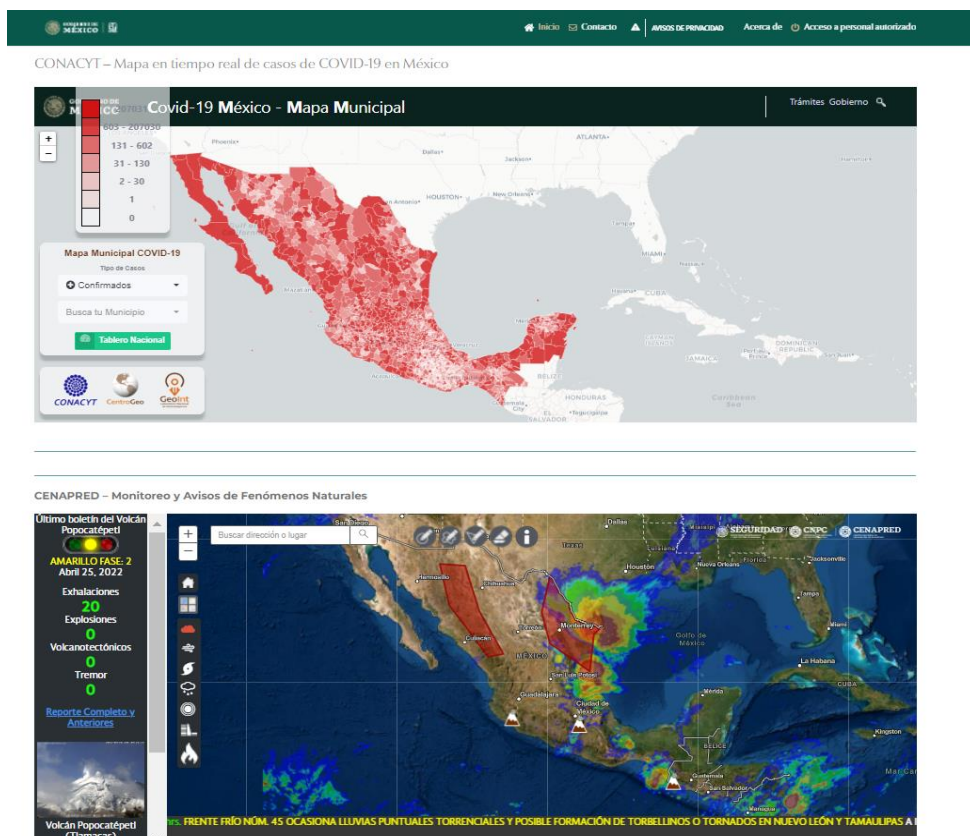


Figura 3. Mapas para el monitoreo de amenazas de origen natural

### Página de acceso a personal autorizado

Para acceder a la página interna del sistema que es restringida solo puede ingresar



personal previamente autorizado, debe utilizar su usuario y contraseña que le han sido asignados, así como un código autogenerated que aparece al lado para validar ingreso seguro. (Figura 4)

La imagen muestra la interfaz de usuario para el acceso a personal autorizado del CVOED. En la parte superior, hay una barra de navegación con el logo del Gobierno de México y el IMSS, el texto "Acceso a personal autorizado", y un botón "Regresar a inicio". El cuerpo principal de la página contiene el logo del CVOED (Centro Virtual de Operaciones en Emergencias y Desastres) a la izquierda. A la derecha, hay un formulario de login con el título "INGRESA TUS CREDENCIALES". El formulario incluye campos para "Usuario", "Contraseña", y un campo para introducir los caracteres que se ven en una imagen (Captcha) que muestra "F26du". Debajo de los campos está un botón "Iniciar sesión". En la parte inferior del formulario, hay enlaces para "ACERCA DE CVOED" y "Aviso de Privacidad". En la parte inferior de la página, hay un pie de página que dice "CVOED © 2021 | IMSS | Todos los Derechos Reservados".

Figura 4. Página de acceso a personal autorizado del CVOED

Posterior a colocar usuario y contraseña el sistema permite el ingreso a la página interna del sistema, en donde se presentan las herramientas que el CVOE tiene para apoyar la respuesta y reaccionar de una mejor manera ante emergencias y desastres: (Figura 5)

| Módulo de identificación                                                                                         | Módulo de comunicación                                                                                                    | Módulo de catálogos                                                                                                                      | Módulo de respuesta                                                                                                                                                    | Directorios                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cédula de identificación</li><li>✓ Mapas de georreferenciación</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Notificador de emergencias</li><li>✓ Mensajero</li><li>✓ Redes sociales</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Amenazas externas</li><li>✓ Comités y brigadas</li><li>✓ Grupos de Respuesta Inmediata</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Disponibilidad de camas y servicios</li><li>✓ Disponibilidad de hemocomponentes</li><li>✓ Censo nominal de pacientes</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Interno</li><li>✓ Externo</li></ul> |

Figura 5. Herramientas del CVOED





## **Línea de tiempo**

Con las herramientas que integran el CVOED se construye una línea de tiempo del antes, durante y después de las emergencias y desastres. Las carpetas o herramientas que pueden ser usadas en el antes de las emergencias o desastres son: los planes, la capacitación, construcción de directorios internos y externos, y la organización general de los colaboradores, realizar ejercicios de simulaciones y simulacros, entre otras muchas actividades que se pueden realizar para estar mejor preparados.

Una vez que se está frente a un fenómeno perturbador en situación de emergencia o desastre existe una línea de tiempo interna en esta fase de suma importancia, lo primero que se debe identificar es si el inmueble quedó funcional y seguro para garantizar la continuidad de operaciones, esto se cumple activando las brigadas de seguridad quienes posterior a una evaluación rápida preliminar determinan la seguridad del inmueble.

Activación del Comité de Operación de Emergencias Local (COE) más la activación de los planes de la unidad se deben ejecutar sin tardanza en el minuto cero posterior al evento.

Otras actividades del minuto cero serán:

- Evaluación inicial de daños
- Activación de las áreas de expansión para atención de incidentes con saldo masivo de víctimas.

Reportar la disponibilidad de camas y servicios, hemocomponentes y la valuación inicial de daños, son reportes que deberán actualizarse en las siguientes horas de ocurrido el evento.

En cuanto inicie el arribo de lesionados se deberá ingresar la información de los pacientes atendidos en el “Censo nominal de pacientes”.

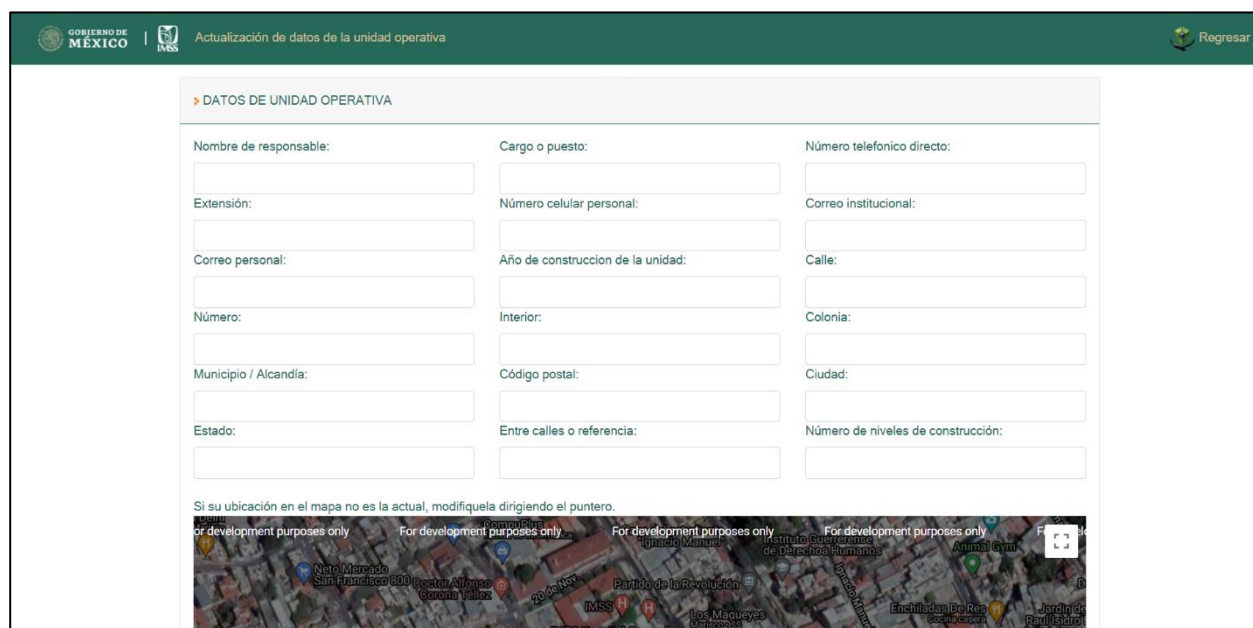
La comunicación clara y concisa es fundamental en los casos de emergencia y desastre por ello es necesario que en tal escenario los reportes se cumplan a cabalidad.

El uso correcto del CVOED como sistema informático nos dará una mayor comunicación y coordinación, lo que redundará en una respuesta del IMSS adecuada y eficiente ante situaciones de emergencias y desastres.



## Módulo de identificación

En el módulo de identificación se encuentran la cédula de identificación y la georreferenciación de la unidad. (Figura 6)



GOBIERNO DE MÉXICO | Actualización de datos de la unidad operativa | Regresar

**DATOS DE UNIDAD OPERATIVA**

|                        |                                   |                                    |
|------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| Nombre de responsable: | Cargo o puesto:                   | Número telefonico directo:         |
| <input type="text"/>   | <input type="text"/>              | <input type="text"/>               |
| Extensión:             | Número celular personal:          | Correo institucional:              |
| <input type="text"/>   | <input type="text"/>              | <input type="text"/>               |
| Correo personal:       | Año de construccion de la unidad: | Calle:                             |
| <input type="text"/>   | <input type="text"/>              | <input type="text"/>               |
| Número:                | Interior:                         | Colonia:                           |
| <input type="text"/>   | <input type="text"/>              | <input type="text"/>               |
| Municipio / Alcaldía:  | Código postal:                    | Ciudad:                            |
| <input type="text"/>   | <input type="text"/>              | <input type="text"/>               |
| Estado:                | Entre calles o referencia:        | Número de niveles de construcción: |
| <input type="text"/>   | <input type="text"/>              | <input type="text"/>               |

Si su ubicación en el mapa no es la actual, modifíquela dirigiendo el puntero.

For development purposes only

Mapa de Google Maps mostrando la ubicación de la unidad.

Figura 6. Cédula de identificación de la unidad.

Esta cédula tiene datos personales del director, encargado o responsable de la unidad, además de datos generales del inmueble.

El responsable de la unidad debe verificar o actualizar la información cada 2 meses o cada vez que ocurran cambios de directivos.

Para acceder a la cédula cuando el sistema no la muestra automáticamente debe dar clic en el menú superior derecho "CVOED opciones" de la página principal, se desplegarán las opciones de cambio de contraseña, editar perfil y cerrar sesión. Al seleccionar la opción de editar perfil, el sistema le muestra la cédula de identificación y en su parte inferior la georreferenciación de la unidad (Flecha roja en la figura 7).

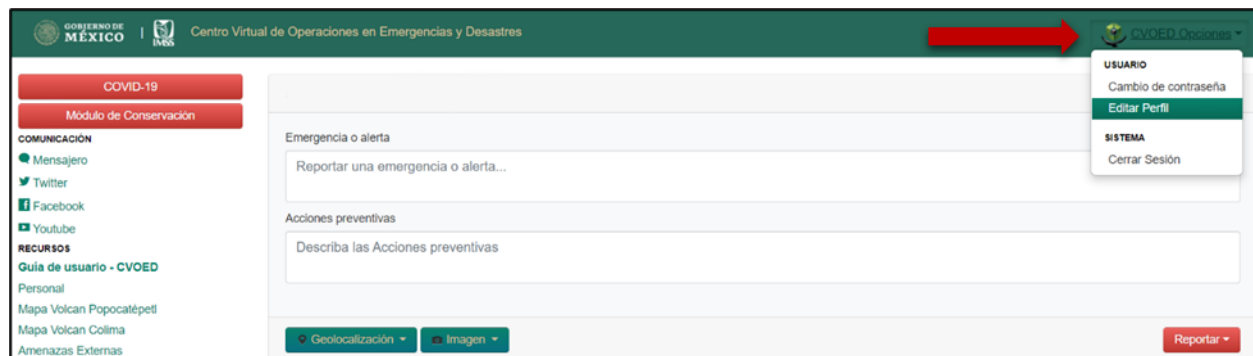


Figura 7. Menú “CVOED opciones”

Una vez que ha llenado la información solicitada, y para finalizar de clic sobre el recuadro inferior “actualizar” o “enviar” de color verde. La información que usted vierta en este formato es muy importante porque permitirá que el sistema lo identifique y le asigne un estatus de usuario validado.

### Georreferenciación

Es el acto de identificar la posición de su inmueble sobre un mapa.

Debe realizarse la primera vez que se ingresa al sistema y después confirmar la veracidad del dato cada 6 meses.

La herramienta se encuentra en la misma página de la cédula de identificación en la parte inferior. (Se puede acceder a ella de la misma forma ya explicada para cédula de identificación).

La primera vez que se ingresa se muestra el mapa de la República Mexicana, la actividad se realiza acercando la imagen y desplazándola, haciendo uso del “scroll” del ratón y/o dando clic sobre el signo más o menos de la herramienta de movilización integrada al lado en el propio mapa. (Figura 8)

- Para acercar la vista hacia un lugar en específico del mapa, dé clic en el signo de ( + ), o bien, arrastre el señalador hacia arriba.
- Para alejar la vista de mapa, dé clic en el signo de ( - ), o bien, arrastre el señalador hacia abajo.
- Si coloca el cursor en alguna parte del mapa, se convierte en un ícono en forma de mano; basta con dar clic y hacer la función de arrastre para que el mapa sea movido en la dirección elegida.



Debe acercar la imagen hasta que logre identificar su inmueble y dejarlo en la parte inferior del icono rojo (de preferencia debe llegar hasta el nivel 17 o 18 del zoom indicado en la parte inferior).

Al colocar el icono sobre la imagen de su inmueble el sistema en forma automática coloca en los espacios de latitud y longitud colocados al lado los números correspondientes. Tome nota de estas cifras son sus datos numéricos de su georreferenciación.

Para terminar la actividad de clic sobre el botón “actualizar” ubicado debajo del mapa. Para corregir la ubicación puede repetir estos pasos en cualquier momento.

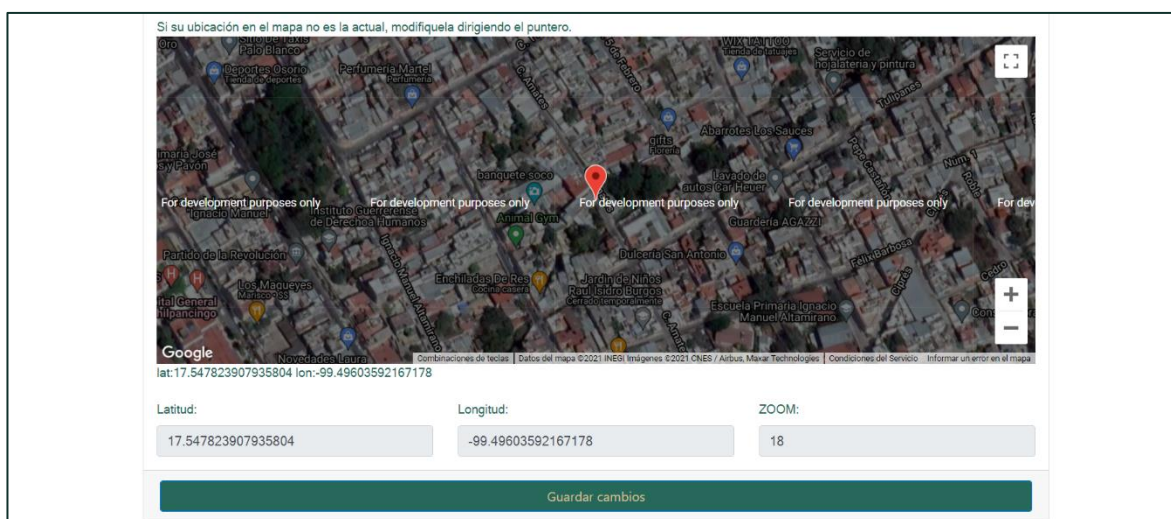


Figura 8. Georreferenciación de la instalación

## Módulo de comunicación:

Módulo de comunicación, permite el contacto entre los usuarios del sistema en tiempo real.

### Mensajero

Es una sala de chat integrada al sistema, para activarlo solo se necesita dar clic sobre la palabra “Mensajero” y el sistema le abre una ventana emergente, aquí se puede enviar mensajes de estado actual, dar seguimiento a acciones de eventos, expresar dudas, dar sugerencias o comunicación rutinaria entre los usuarios del sistema. (figura 9)



Debe ser usado en forma cotidiana.

Coloque su mensaje en la parte superior, para publicarlo de clic en la ficha “enviar”

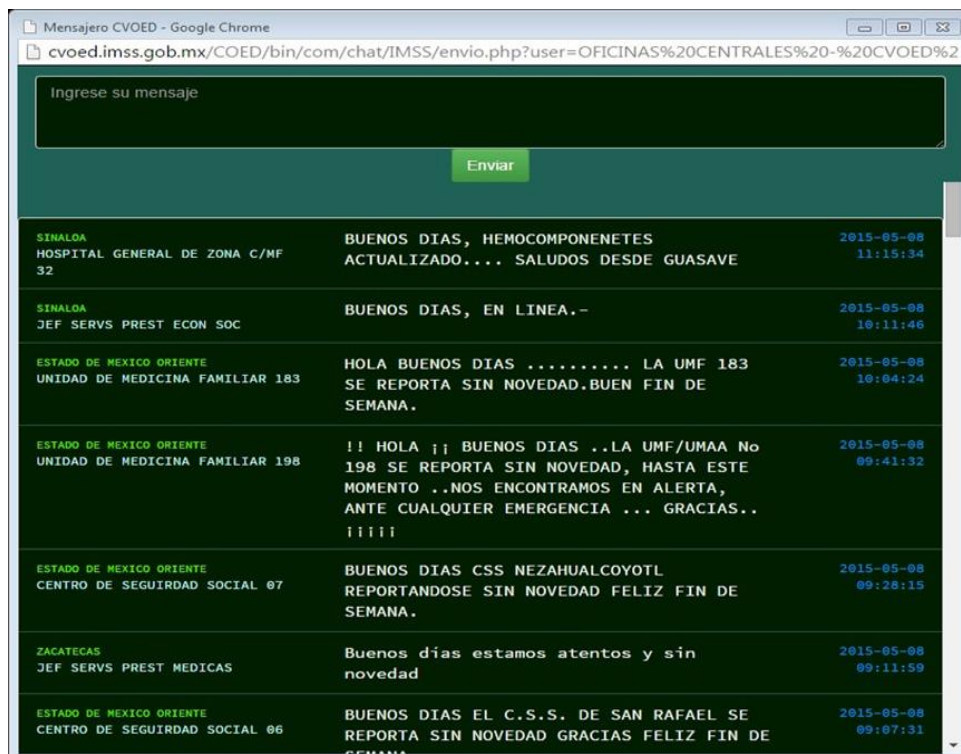


Figura 9. Ventana del mensajero del módulo de comunicaciones

### Notificador de emergencias

Es un elemento primordial del sistema, ocupa el 80 % del espacio mostrado en su página (Figura 10).

**Debe ser usado solo para enviar notificaciones de sucesos peligrosos, eventos centinela y emergencias o desastres de origen interno o externo.**

1.- Tipo de evento: debe seleccionar el tipo de evento centinela o emergencia y/o desastre de origen externo que se despliega en la lista. (Figura 10)

En caso de que sea un evento centinela, la tabla 1 muestra los tipos y su descripción.

2.- Descripción del evento: En este espacio debe escribir las características del evento y las acciones que han realizado para responder ante este evento.



3.- Para publicar de clic sobre la ficha roja “Nivel de Riesgo”, seleccione en base a la prioridad o grado de impacto del evento si es alta, media o baja.

4.- Al publicar su notificación el sistema coloca su mensaje en la parte inferior (zona de listado de notificaciones y deja en blanco la zona del notificador listo para enviar otra notificación.

Las siguientes actividades son posibles en el sistema.

5.- El notificador permite seleccionar una georreferenciación, para ello posterior a escribir su mensaje y antes de activar “reportar”, active el icono en forma de gota del parte inferior izquierdo, y el sistema le muestra un mapa igual al de la georreferenciación en donde se acerca y se arrastra hasta dejar identificado el punto donde se encuentra el evento reportado. (Por el momento por seguridad informática se encuentra deshabilitado).

6.- El notificador permite publicar una imagen del evento reportado, para ello posterior a escribir el mensaje y antes de activar “reportar”, active el icono en forma de cámara de la parte inferior izquierda, el sistema le permite publicar imágenes previamente colocadas en alguna carpeta de su archivo en formato .jpg, el mecanismo es igual a adjuntar un archivo.

7.- Para fines de seguimiento de acciones y coordinación el notificador permite la interacción entre usuarios, solo es necesario activar la ficha “comentar” colocada en la parte inferior derecha del mensaje, el sistema abre ventana emergente en donde se coloca un mensaje de interacción.

Este notificador debe ser usado cada vez que haya crisis, emergencias o desastres, definidos como eventos de alto impacto que afecten la infraestructura o función institucional, la vida de trabajadores, usuarios o visitantes.

En el CVOED se cuenta con personal las 24 horas los 365 días del año para atender cualquier notificación.



La imagen muestra la interfaz de usuario del sistema CVOED IMSS EDG. En la parte superior, hay una barra de navegación con el logo del Gobierno de México y el IMSS, el título "Centro Virtual de Operaciones en Emergencias y Desastres", y un menú "CVOED Opciones". A la izquierda, hay un menú de navegación con botones rojos para "Reportes Nacionales COVID-19", "IMSS-Bienestar COVID-19", "Módulo de Conservación", y "CRU IMSS", y una lista de enlaces para "Directorio DIPES", "RADAR", "Reporte Avance CIRIs", "Panel de Control", "Delegados", "UMAES", "Jefes Delegacionales", "Unidades", "COMUNICACIÓN", "Mensajero Interinstitucional", "Mensajero", "Twitter", "Facebook", "Youtube", "RECURSOS", "Guía de usuario - CVOED", "Personal", "Mapas", "Mapa Volcan Popocatepetl", "Mapa Volcan Colima", "Amenazas Externas", y "Amenazas Externas Nacional".

El formulario principal "CVOED IMSS EDG" contiene los siguientes campos:

- 1. Tipo de evento: Un menú desplegable con la opción "Selecciona el tipo de evento...".
- 2. Descripción del evento: Un campo de texto con el placeholder "Describe el evento".
- 3. Nivel de riesgo: Un botón rojo con un menú desplegable.
- 4. Descripción del evento: Un campo de texto con el placeholder "Describe el evento".
- 5. Geolocalización: Un botón con un icono de ubicación.
- 6. Imagen: Un botón con un icono de cámara.
- 7. Comentar: Un botón con un icono de comentario.

En la parte inferior, hay un campo de texto "Escribe un comentario" y un botón "Comentar".

Figura 10. Notificador de emergencias del CVOED

## Notificación de evento centinela

El evento centinela es un suceso imprevisto resultado de la atención médica que produce la muerte del paciente, la pérdida permanente de alguna función u órgano, no relacionado con el curso natural de la enfermedad, o una cirugía en lugar incorrecto, con el procedimiento incorrecto o al paciente equivocado. Además de eventos que por su gravedad y características de la unidad se decidan considerar como tales (por ejemplo, robo de infante).

En la tabla 1, se describen los tipos de eventos centinela que deberá seleccionar en el "tipo de evento" del notificador de emergencias.





| Tipos de evento                                      | Descripción                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Riesgo inminente para la vida de paciente obstétrica | Evento relacionado con muerte materna, perinatal, hemorragia obstétrica, o cualquier riesgo para la vida de una mujer embarazada o puérpera.                                                                                                       |
| Riesgo inminente para la vida del paciente           | Evento con riesgo directo para la vida de paciente hospitalizado: robo de infante, suicidio, fuga de paciente.                                                                                                                                     |
| Falla en atención médica                             | Eventos asociados con la calidad en los cuidados del paciente: error de omisión o demora que conduce a la muerte o lesiones graves, error de medicación, complicaciones transfusionales, efectos secundarios, caídas.                              |
| Falla en atención quirúrgica                         | Evento relacionado con acto quirúrgico: cirugía o sitio equivocado, cirugía en paciente equivocado, procedimiento quirúrgico no indicado, evento relacionado con la anestesia, complicaciones quirúrgicas, retención de cuerpo extraño quirúrgico. |
| Violencia en instalaciones                           | Eventos que incluyen actos de violencia: asalto, violación, homicidio, ataque por grupo armado, agresión física o verbal al personal.                                                                                                              |
| Evento con riesgo mediático                          | Información activa en medios (redes sociales, noticieros, etc.), con riesgo para la imagen institucional, información malintencionada o asociada a una percepción errónea o debida a falta de información clara, falla en manejo de cadáver.       |
| Evento de origen interno                             | Eventos con origen en falla de las instalaciones: conato de incendio, falla en planta de emergencia, falla en líneas vitales (gases medicinales, aire, u otros fluidos y energéticos), inundación.                                                 |

Tabla 1. Tipos y descripción de eventos centinela.

Figura 11. Tipos de eventos





## Módulo de recursos

En este módulo se muestran herramientas y catálogos que son importantes en la planeación o respuesta institucional frente a emergencias o desastres.

### Amenazas externas

Esta sección está compuesta por un formato en el que se deben ingresar los datos de cada amenaza aledaña a la Unidad Operativa a su cargo y por un mapa en el que deben ubicarse dichas amenazas.

Deberá dar clic en la opción “Amenazas externas” si no ha ingresado amenazas previamente se le muestra el espacio para “ingresar amenazas”, que le muestra un formato simple donde le pide información base y simple de la amenaza que quiere registrar.

Para introducir los datos requeridos, deberá dar clic en el recuadro correspondiente:

- Elegir el tipo de amenaza que desea ingresar dentro del desplegado de opciones.
- Indicar, de manera clara y breve, cuál es la amenaza.
- Seleccionar el grado de peligrosidad que representa esa amenaza.
- Colocar la distancia aproximada que hay entre la Unidad Operativa y la amenaza que está siendo registrada.
- El sistema arrojará automáticamente la fecha y hora de registro.

A continuación, se hace georreferenciación de la amenaza o zona de riesgo que va a ser registrada. (Se hace el proceso de georreferenciación ya descrito).

Para terminar y registrar su amenaza de clic en la ficha “nivel de riesgo”. Con este procedimiento el sistema agrega el registro en un formato de tabla, que es mostrado en su página. (Figura 10)

Si ya existen amenazas registradas que han cambiado o dejado de existir puede eliminar el registro y de ser necesario volver a darlo de alta correctamente; para ello, vaya a la última columna de la tabla, donde deberá dar clic en “Eliminar”. (Figura 12)

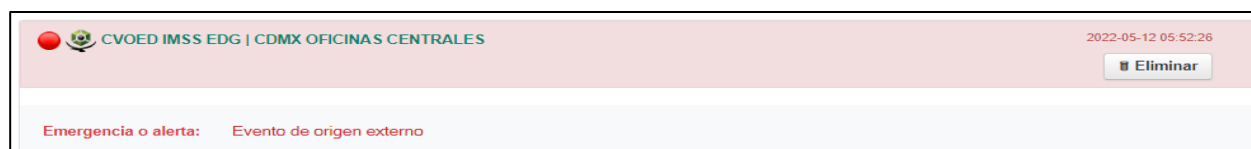


Figura 12. Botón para eliminar notificación.



## Comités y brigadas

Comités y brigadas cuenta con dos carpetas: la primera está destinada a comités y le permite ingresar los datos de los integrantes del Comité de Operaciones de Emergencias (COE) de su Unidad Operativa. En la segunda, la cual está destinada a las brigadas, es posible ingresar los datos personales y de contacto de los integrantes de las brigadas formadas en su Unidad Operativa. La información de esta carpeta debe actualizarse cada 2 meses.

Para acceder a esta opción, deberá activar o dar clic en “Comités y brigadas”.

*Nuevo integrante de comité:* elija esta opción para ingresar a un nuevo integrante del comité.

*Nuevo integrante de brigada:* elija esta opción si desea ingresar datos de un integrante de brigada. (Figura 13)

En ambos casos el sistema le muestra un formato donde le solicita el nombre, datos de contacto e información básica que debe ingresar.

Para terminar y agregar su registro debe dar clic en “insertar registro”, con esta acción el sistema suma su registro en un formato de tabla, en esta tabla la última columna sirve para eliminar registros de personal que ya no esté dentro de estos grupos.

| Nuevo Integrante     |                       |
|----------------------|-----------------------|
| COMITE:              | Coordinador General ▼ |
| MATRICULA:           |                       |
| A_PATERNO:           |                       |
| A_MATERNO:           |                       |
| NOMBRES:             |                       |
| AREA_DE_TRABAJO:     |                       |
| TURNO:               | SELECCIONE ▼          |
| PROFESION:           |                       |
| CONMUTADOR:          |                       |
| EXTENSION:           |                       |
| TELEFONO_DIRECTO:    |                       |
| TELEFONO_PARTICULAR: |                       |
| CELULAR:             |                       |
| EMAIL_IMSS:          |                       |
| EMAIL_EXTERNO:       |                       |
| Insertar registro    |                       |



Figura 13. Registro de nuevo integrante de brigada

### Grupos de Respuesta Inmediata (GRI)

Esta sección se encuentra con mayor enfoque a las UMAES y a los Jefes de Servicios de Prestaciones Médicas, ya que ellos son los que tienen al personal especializado o los que concentran los recursos Delegacionales respectivamente, pero si en otros niveles cuentan con personal que se encuentra incluido en estos grupos se debe ingresar en este espacio.

Los GRI se componen de personal de la salud o multidisciplinario que tienen habilidades o conocimientos de utilidad para responder ante emergencias o desastres, el ejemplo típico son médicos con especialidades en urgencias, traumatología, cirugía general, terapia intensiva entre otros. Son personal voluntario que acepta pertenecer al GRI, para que en caso de ser necesario pueda viajar a zonas afectadas por un desastre y apoyar en la atención del evento. La información en esta sección debe ser actualizada cada 6 meses.

| Nuevo integrante GRI         |           |                |                |                |              |                    |                              |      |      |     |               |           |                  |                     |               |
|------------------------------|-----------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------------|------------------------------|------|------|-----|---------------|-----------|------------------|---------------------|---------------|
| GRI                          | MATRICULA | NOMBRE_PATERNO | NOMBRE_MATERNO | NOMBRES        | ADSCRIPCION  | TURNO              | ESPECIALIDAD                 | ATLS | ACLS | BLS | COMBUSTADORES | EXTENSION | TELEFONO_DIRECTO | TELEFONO_PARTICULAR | CELULAR       |
| URGENCIAS MEDICO QUIRURGICAS | 99383946  | LIRA           | MENDOZA        | BARDO ANDRES   | HGZ32        | 2 NOCTURNO L.M.V   | URGENCIAS MEDICO QUIRURGICAS | NO   | NO   | NO  | 56778599      | 28419     | 56777344         | 55172530            | 045514855235  |
| URGENCIAS MEDICO QUIRURGICAS | 52126710  | LORIA          | CASTLLANOS     | JORGE          | H.G.R 25     | MATUTINO           | URGENCIAS MEDICO QUIRURGICAS | SI   | SI   | SI  | 57451665      | 21300     | 57456508         | 0                   | 0445514962374 |
| URGENCIAS MEDICO QUIRURGICAS | 5109906   | PALAFIX        | MURGUIA        | JOSE CUTLAHUAC | H.G.CHN RAZA | MATUTINO           | MEDICO DE TRASLADOS          | NO   | SI   | SI  | 57245900      | 23348     | 57821088         | 57990237            | 0445512336332 |
| URGENCIAS MEDICO QUIRURGICAS | 11242833  | GOCHI          | HERNANDEZ      | JUAN ALBERTO   | H.G.R 25     | 1 VESPERTINO       | URGENCIAS MEDICO QUIRURGICAS | SI   | SI   | SI  | 57451665      | 21718     | 53302026         | 72*8*1143           | 0445540556332 |
| URGENCIAS MEDICO QUIRURGICAS | 98382167  | HERRERA        | SANDOVAL       | JOAQUIN        | HGZ UMAA 48  | 3 NOCTURNO M. J. S | URGENCIAS MEDICO QUIRURGICAS | NO   | NO   | NO  | 26292190      | 21324     | 0                | 54297580            | 0445526790241 |
| URGENCIAS MEDICO QUIRURGICAS | 98382167  | BRAVO          | MATEOS         | GUILLERMO      | HGZ 30       | 2 NOCTURNO L.M.V   | URGENCIAS MEDICO QUIRURGICAS | SI   | SI   | SI  | 56840456      | 0         | 0                | 0                   | 24883979      |
| URGENCIAS MEDICO QUIRURGICAS | 99364017  | VALLE          | JIMENEZ        | JORGE ARMANDO  | DCOPE        | 1 VESPERTINO       | URGENCIAS MEDICO QUIRURGICAS | SI   | SI   | SI  | 52382700      | 10326     | 52863626         | 55563677            | 0445531007392 |

Figura 14. Grupos de respuesta inmediata

Para ingresar información debe dar clic en “Grupos de respuesta inmediata”. Ingresar la información que se le requiere en el formato. (Figura 14)

Para terminar y registrar su información de clic en “insertar registro”.

El sistema carga su información ingresada en un formato de tabla.

De esta tabla se pueden eliminar registros de trabajadores que ya no quieran pertenecer a los grupos o que ya no estén en la Unidad.

### Módulo de directorios

El uso adecuado de los directorios de contacto permite agilizar la comunicación



necesaria para solicitar ayuda en caso de emergencias y desastres, para hacer seguimiento de las necesidades que se van generando y, finalmente, para poder tomar las decisiones correctas de distribución de recursos.

El menú Directorios dispone de tres carpetas: un directorio interno, uno externo y un directorio Institucional

En general, su función es tener concentrada en un solo lugar la lista de todas las personas, dentro de la institución o fuera de ella, que pueden ayudar a enfrentar una situación de crisis, emergencia o desastre. Junto con los nombres de las personas o instituciones, es importantísimo contar con los datos de contacto, como teléfonos fijos y celulares o correos electrónicos.

Los directorios de contacto son bases de datos de registro y consulta que requieren de constante actualización por parte del encargado de cada Unidad Operativa se deberá actualizar cada 2 meses.

#### Directorio interno

En el directorio interno se deben registrar los datos completos de las personas que integran el cuerpo directivo de la Unidad, por ejemplo: En el caso de una Unidad Hospitalaria, deben estar los datos del director de la Unidad, el subdirector médico, el subdirector administrativo, los coordinadores o subdirectores de cada uno de los diferentes turnos, jefes de piso de áreas como cirugía, pediatría, urgencias, quirófano, medicina interna, laboratorio, radiología, de conservación, enfermeras, trabajo social, de servicios básicos, entre otros. (Figura 15)

En este directorio se debe contemplar a los integrantes del cuerpo de gobierno de la Unidad Hospitalaria en su totalidad.

El objetivo es que, en caso de una situación crítica, contemos con los contactos de aquellas personas con autoridad para la toma de decisiones dentro de la Unidad Operativa, sin importar la hora del día o la noche.



CVOED Inicio

Aviso: En esta página se ingresan los datos del personal de confianza a cargo de la unidad operativa en los diferentes turnos, con el fin de que la Dirección General, Direcciones Normativas y su Delegación cuenten con datos de contacto para cualquier incidencia. Por lo anterior ingrese dos personas o mas por turno para mantener la comunicación dando clic en "INGRESAR REGISTRO" al finalizar sus ingresos de clic en cerrar ubicado en la parte superior derecha de esta página para que continúe en el CVOED.

INGRESAR REGISTRO: Ingresar

| 12 GUERRERO, HOSPITAL GENERAL SUBZONA C/MF 03 |                      |             |                   |                     |           |  |
|-----------------------------------------------|----------------------|-------------|-------------------|---------------------|-----------|--|
| JERARQUÍA                                     | NOMBRE               |             | TURNO             |                     | MATRICULA |  |
| CARGO                                         | DOMICILIO PARTICULAR | EXT         | CELULAR           | NEXTEL              |           |  |
| TELEFONO PARTICULAR                           | OTRO TELEFONO        | CORREO IMSS | CORREO PARTICULAR | FECHA ACTUALIZACION |           |  |
| S/N                                           |                      |             |                   |                     |           |  |
| EDITAR                                        | BORRAR               |             |                   |                     |           |  |

| 12 GUERRERO, HOSPITAL GENERAL SUBZONA C/MF 03 |                      |             |                   |                     |           |  |
|-----------------------------------------------|----------------------|-------------|-------------------|---------------------|-----------|--|
| JERARQUÍA                                     | NOMBRE               |             | TURNO             |                     | MATRICULA |  |
| CARGO                                         | DOMICILIO PARTICULAR | EXT         | CELULAR           | NEXTEL              |           |  |
| TELEFONO PARTICULAR                           | OTRO TELEFONO        | CORREO IMSS | CORREO PARTICULAR | FECHA ACTUALIZACION |           |  |
| S/N                                           |                      |             |                   |                     |           |  |
| EDITAR                                        | BORRAR               |             |                   |                     |           |  |

Figura 15. Directorio interno

Para ingresar datos, realice los siguientes pasos:

- En la sección de Directorios, deberá seleccionar la opción "Directorio interno".
- Para agregar a una persona nueva en el directorio, deberá dar clic en "Ingresar".
- Aparecerá un formato donde debe colocar el nombre de la persona con el resto de sus datos generales y datos de contacto que se solicitan.
- En la opción "Número de orden" coloque el número y orden en el que desea que el sistema le muestre los registros al que le coloque el 1 será mostrado primero, después el 2 y así sucesivamente. Al terminar de ingresar los datos de una persona, debe dar clic en el recuadro "Enviar" para que el sistema reconozca la nueva información.
- En caso de querer modificar los datos de un contacto ya registrado, dé clic en la opción "Editar" y realice los cambios necesarios.
- Para eliminar toda la información de un contacto en el directorio, dé clic en la opción "Borrar".



CVOED Inicio

| NUEVO REGISTRO                                                            |                                                                    |                                         |                    |                      |                                         |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------|----------------------|-----------------------------------------|
| NOMBRE:                                                                   | <input type="text"/>                                               | Se necesita un valor.                   | MATRICULA:         | <input type="text"/> |                                         |
| TURNO:                                                                    | <div>SELECCIONE <input type="text"/> Seleccione un elemento.</div> |                                         | CARGO:             | <input type="text"/> |                                         |
| DOMICILIO PARTICULAR:                                                     | <input type="text"/>                                               |                                         | RED VPN:           | <input type="text"/> |                                         |
| CELULAR CON LADA:                                                         | <input type="text"/>                                               | Se necesita un valor.                   |                    |                      |                                         |
| TELEFONO PARTICULAR con clave lada:                                       | <input type="text"/>                                               | Se necesita un valor.                   | OTRO TELEFONO:     | <input type="text"/> |                                         |
| CORREO INSTITUCIONAL:                                                     | <input type="text"/>                                               | Se necesita un valor.Formato no válido. | CORREO PARTICULAR: | <input type="text"/> | Se necesita un valor.Formato no válido. |
| TITULAR/SUPLENTE: SELECCIONE <input type="text"/> Seleccione un elemento. |                                                                    |                                         | NUMERO DE ORDEN:   | <input type="text"/> | Se necesita un valor.Formato no válido. |

ENVIAR

Figura 16. Ingreso de nuevo registro en el directorio interno

Al ingresar los datos de los integrantes de su cuerpo directivo, algunos de los espacios pueden quedar en blanco, pero existen otros que deben ser requisitados forzosamente. Si usted no ha llenado alguno de estos espacios, el sistema no avanza y le da el aviso de que hay un espacio que es obligatorio. (Figura 16)

### Directorio externo

El directorio externo permite ingresar los datos de aquellas instituciones ajenas al IMSS, así como del personal externo requerido en caso de emergencia. Entre los contactos a incluir en este directorio están: (Figura 17)

- Proveedores de insumos y servicios, materiales de curación, medicamentos, artículos de oficina, entre otros.
- Cuerpos de auxilio como la Cruz Roja Mexicana, departamentos de bomberos, etcétera.
- Cuerpos policiacos, Municipales, Estatales o Federales.
- Instancias militares como SEDENA O SEMAR

En algunos casos, se tendrá la necesidad de interactuar con otras instancias específicas de acuerdo con la misión institucional (por ejemplo, la Unidad de Vinculación del instituto necesitará interactuar con la cámara de Diputados y de Senadores y con Embajadas de otros países). A cada Unidad Operativa le corresponde analizar, de acuerdo con las actividades que realice, que personas e instituciones debe incluir en su directorio externo.





En esta página se ingresan los datos de aquellas instituciones externas al IMSS así como el personal de contacto que sea de gran importancia en caso de emergencia o desastre. (Bomberos, Secretaría de Salud de la entidad, Gobierno Estatal, Protección Civil, Proveedores de Insumos, Medios de Comunicación etc...).

INGRESAR REGISTRO:

| 12 GUERRERO, HOSPITAL GENERAL SUBZONA C/MF 03                               |              |               |                   |                     |        |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------------|---------------------|--------|
| JERARQUÍA                                                                   | S/N          | NOMBRE        | HORARIO_ATENCION  | ORGANIZACION        |        |
| CARGO                                                                       | TELEFONOS    | EXT           | MATUTINO          | CELULAR             | NEXTEL |
| TELEFONO_PARTICULAR                                                         | 017474713912 | OTRO_TELEFONO |                   |                     |        |
| TIPO_ORGANIZACION                                                           |              |               | CORREO_PARTICULAR | FECHA_ACTUALIZACION |        |
| SEGURIDAD PUBLICA                                                           |              |               |                   | 2011-03-28          |        |
| <input type="button" value="EDITAR"/> <input type="button" value="BORRAR"/> |              |               |                   |                     |        |

| 12 GUERRERO, HOSPITAL GENERAL SUBZONA C/MF 03                               |                                        |               |                   |                     |        |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------|-------------------|---------------------|--------|
| JERARQUÍA                                                                   | S/N                                    | NOMBRE        | HORARIO_ATENCION  | ORGANIZACION        |        |
| CARGO                                                                       | TELEFONOS                              | EXT           | MATUTINO          | CELULAR             | NEXTEL |
| TELEFONO_PARTICULAR                                                         | 017474726561,017474716077,017474726562 | OTRO_TELEFONO |                   |                     |        |
| TIPO_ORGANIZACION                                                           |                                        |               | CORREO_PARTICULAR | FECHA_ACTUALIZACION |        |
| SAUD                                                                        |                                        |               |                   | 2011-03-28          |        |
| <input type="button" value="EDITAR"/> <input type="button" value="BORRAR"/> |                                        |               |                   |                     |        |

| 12 GUERRERO, HOSPITAL GENERAL SUBZONA C/MF 03                               |                           |               |                   |                     |        |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------|-------------------|---------------------|--------|
| JERARQUÍA                                                                   | S/N                       | NOMBRE        | HORARIO_ATENCION  | ORGANIZACION        |        |
| CARGO                                                                       | TELEFONOS                 | EXT           | MATUTINO          | CELULAR             | NEXTEL |
| TELEFONO_PARTICULAR                                                         | 017474712534,017474715653 | OTRO_TELEFONO |                   |                     |        |
| TIPO_ORGANIZACION                                                           |                           |               | CORREO_PARTICULAR | FECHA_ACTUALIZACION |        |
| PROTECCION CIVIL                                                            |                           |               |                   | 2011-03-28          |        |
| <input type="button" value="EDITAR"/> <input type="button" value="BORRAR"/> |                           |               |                   |                     |        |

Figura 17. Directorio externo

Para ingresar contacto dentro de este directorio, acceda desde la página principal al Directorio externo y realice lo siguiente: (Figura 18)

- Dar clic en el botón Ingresar.
- A continuación, introduzca la información solicitada. La información contenida en esta carpeta es muy similar a la que se encuentra en el directorio interno, por lo que los datos que son iguales se omiten en esta unidad y sólo describiremos los espacios que son nuevos.
- Tipo de organización: seleccione de entre las opciones disponibles la que corresponda a la organización del registro.
- Nombre del contacto: proporcione el nombre de la persona encargada.
- Horario de atención: registre los horarios en que da atención la organización o el personaje descrito.
- Dirección de la organización: dirección que pertenece a la organización registrada.
- Nombre de la organización: especificar el nombre de la organización.
- Cargo: puesto que dentro de la organización ocupa el personal de contacto.

Para finalizar dé clic en el recuadro “Enviar”.

Las opciones para cerrar la pantalla, borrar o editar un registro son las mismas que en el directorio anterior.

En este directorio deberá ingresar los datos de todos los contactos que usted considere que pueden ayudar en un momento de crisis, emergencia o desastre.



CVOED Inicio

**NUEVO REGISTRO**

|                               |                                    |               |                            |            |                       |
|-------------------------------|------------------------------------|---------------|----------------------------|------------|-----------------------|
| TIPO ORGANIZACION:            | SELECCIONAR                        | Seleccione un | NOMBRE DE LA ORGANIZACION: |            | Se necesita un valor. |
| NOMBRE DEL CONTACTO:          | SELECCIONAR                        |               | CARGO:                     |            |                       |
| HORARIO_ATENCION:             | SALUD                              |               | EXTENSION:                 |            |                       |
| TELEFONOS:                    | GOBIERNO LOCAL                     |               | NEXTEL:                    |            |                       |
| CELULAR con clave lada:       | GOBIERNO ESTATAL                   |               | OTRO TELEFONO:             |            |                       |
| TELEFONO PARTICULAR CON LADA: | GOBIERNO FEDERAL                   |               | CORREO PARTICULAR:         |            |                       |
| DIRECCION DE LA ORGANIZACION: | PROVEEDORES INFRAESTRUCTURA        |               | POSICIÓN JERARQUICA:       | SELECCIONE |                       |
| TITULAR/SUPLENTE:             | PROVEEDORES INSUMOS                |               |                            |            |                       |
|                               | PROTECCION CIVIL                   |               |                            |            |                       |
|                               | GRUPOS DE ATENCION PREHOSPITALARIA |               |                            |            |                       |
|                               | BOMBEROS                           |               |                            |            |                       |
|                               | SEGURIDAD PUBLICA                  |               |                            |            |                       |
|                               | SEGURIDAD PRIVADA                  |               |                            |            |                       |
|                               | EJERCITO                           |               |                            |            |                       |
|                               | ORGANIZACION CIVIL                 |               |                            |            |                       |
|                               | MEDIOS DE COMUNICACION             |               |                            |            |                       |
|                               | EDUCACION                          |               |                            |            |                       |
|                               | OTROS                              |               |                            |            |                       |

ENVIAR

Figura 18. Ingreso de nuevo registro en el directorio externo

## Directorio Institucional

El directorio institucional es sólo de consulta. En esta base de datos se concentra toda la información que se registra en todas las unidades de todo el país, es decir, es el concentrado nacional de los directorios trabajados.

| DELEGACIÓN        | UNIDAD OPERATIVA                       | DIRECTORIO POR TURNO  | DIRECCION                                                                                                    | RESPONSABLE                      | RED_VIRTUAL | LADA  | TELEFONO     | EXTENSION |
|-------------------|----------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------|-------|--------------|-----------|
| 01 AGUASCALIENTES | JEF SERV'S ADMINISTRATIVOS             | VER POR TURNOS: Nuevo | CALLE:ALAMEDA NUMERO:704 COLONIA:DEL TRABAJO CP:20180 CIUDAD:AGUASCALIENTES ESTADO:AGUASCALIENTES            | JULIO CESAR VELARDE VAZQUEZ      | 1132        | 01449 | 9752157      | 41132     |
| 01 AGUASCALIENTES | JEF SERV'S PREST MEDICAS               | VER POR TURNOS: Nuevo | CALLE:ALAMEDA NUMERO:704 COLONIA:DEL TRABAJO CP:20180 CIUDAD:AGUASCALIENTES ESTADO:AGUASCALIENTES            | ALFONSO MARTINEZ HERNANDEZ       | 8 4000 1110 | 449   | 975 21 61    | 41116     |
| 01 AGUASCALIENTES | JEF SERV'S PREST ECON SOC              | VER POR TURNOS: Nuevo | CALLE:ALAMEDA NUMERO:704 COLONIA:DEL TRABAJO CP:20280 CIUDAD:AGUASCALIENTES ESTADO:AGUASCALIENTES            | SERGIO VELÁZQUEZ GARCIA          | 40001118    | 449   | 9752200      | 41118     |
| 01 AGUASCALIENTES | JEF SERV'S JURIDICOS                   | VER POR TURNOS: Nuevo | CALLE:AVENIDA ALAMEDA NUMERO:704 COLONIA:DEL TRABAJO CP:20180 CIUDAD:AGUASCALIENTES ESTADO:AGUASCALIENTES    | LTC. CARLOS ALBERTO RAMIREZ VELA | 840001129   | 449   | 014499752160 | 1129      |
| 01 AGUASCALIENTES | COORD DE INFORMATICA                   | VER POR TURNOS: Nuevo | CALLE:ALAMEDA NUMERO:704 COLONIA:DEL TRABAJO CP:20180 CIUDAD:AGUASCALIENTES ESTADO:AGUASCALIENTES            | JORGE HUMBERTO LOPEZ WACHO       | 4000 1105   | 449   | 975-22-00    | 41105     |
| 01 AGUASCALIENTES | JEFATURA DE SERVICIOS DE FINANZAS      | VER POR TURNOS: Nuevo | CALLE:ALAMEDA NUMERO:704 COLONIA:DEL TRABAJO CP:20180 CIUDAD:AGUASCALIENTES ESTADO:AGUASCALIENTES            | ADRIAN ANTONIO MARTINEZ DE LUNA  | 4000 1126   | 01449 | 9752158      | 41126     |
| 01 AGUASCALIENTES | COORD DE ABASTECIMIENTO Y EQUIPAMIENTO | VER POR TURNOS: Nuevo | CALLE:CAROLINA VILLANUEVA NUMERO:205 COLONIA:C.D. INDUSTRIAL CP: CIUDAD:AGUASCALIENTES ESTADO:AGUASCALIENTES | JORGE ORTEGA RUELAS              | 4007 1504   | 01449 | 9709979      | 103       |

Figura 19. Directorio institucional



Esta carpeta puede ser consultada por todos los usuarios validados del CVOED.

Una vez abierta la base de datos, se puede realizar la búsqueda haciendo uso de tres opciones: La primera opción es por el Órgano de Operación Administrativa Desconcentrado donde se encuentra la unidad que nos interesa; en la segunda se elige el Área Normativa a la que pertenece la unidad que queremos consultar y finalmente puede seleccionar el servicio de su interés. (Figura 19)

La función principal del Directorio IMSS es proporcionar en un solo sitio los directorios de todas las unidades del IMSS, sin importar su delegación o el área a la que pertenecen.

Para el acceso a este recurso, ubique en la sección de directorios de la página principal la opción “Directorio institucional” dando clic en ella. Se abrirá toda la base de datos del Directorio IMSS, enlistada por Delegaciones y por Unidad Operativa.

Para orientar la búsqueda, sólo tenemos que especificar en las ventanas la Delegación, el área normativa y el servicio al que pertenece el contacto que nos interesa, posteriormente es necesario activar el recuadro “Ver”.

Es posible que en una Delegación específica no exista el servicio que hayamos elegido; si ése fuera el caso, el sistema no abriría ninguna información.

Una forma parcialmente dirigida de consulta es elegir la Delegación y el área normativa a la que pertenece el contacto que buscamos sin activar el servicio. El sistema nos abre la base de datos de las unidades que han registrado su directorio interno en esa Delegación y área en específico.

En la base de datos inicial, el sistema ofrece los datos del responsable y los datos de contacto del director de la unidad, pero podemos consultar el Directorio interno de la unidad que elegimos, para buscar a personal específico de la misma.

Consulta por el Menú Delegación

El menú por Delegación muestra un listado por Delegaciones del IMSS.

Consulta por el Menú Normativo

El menú Normativo despliega las diferentes áreas normativas del IMSS.

Consulta por el Menú Servicio

En la consulta por Servicio se enlistan los diferentes servicios disponibles en el IMSS.



## Plan de continuidad de Operaciones

El apartado de “Procesos críticos y tarjetas de acción” son componentes primordiales del “Plan de Continuidad de Operaciones” y es necesario identificarlos adecuadamente por cada área.

### Procesos críticos

El proceso crítico, es la función sustantiva o actividad diaria de un área laboral específica, que por ningún motivo se puede suspender y que en los momentos de emergencia o desastre son de suma importancia para la continuidad de operaciones por ello se denominan como críticos, que varían de acuerdo al tipo y complejidad de la unidad operativa, por lo que se debe hacer un análisis para determinar cuáles se incluirán en este apartado (se puede consultar el tema y el material de apoyo en “Ayuda para Ingresar Procesos Críticos” colocado en el interior de este apartado y en los documentos colocados en las secciones de “planes”, “cursos y capacitación”.

|                           | NUM | UNIDAD OPERATIVA                                         | PROCESO CRÍTICO                                     | TA                                                                                                       |
|---------------------------|-----|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VER<br>EDITAR<br>ELIMINAR | 1   | CENTRO DE OPERACIONES EN EMERGENCIAS Y DESASTRES CENTRAL | PLAN INSTITUCIONAL FRENTE A EMERGENCIAS Y DESASTRES |  Tarjetas de Acción |

Figura 20. Sección procesos críticos

La información en esta carpeta deberá actualizarse cada 6 meses.

Para ingresar un proceso crítico debe dar clic en “Procesos críticos y tarjetas de acción”, seleccionar “Ingresar proceso” (Ver figura 20), llene el formato que se le muestra y que contiene: (Figura 21)

1. Conforme vaya ingresando procesos críticos, le deberá asignar un número progresivo: 1, 2, 3...
2. Nombre del área a la que corresponde el proceso crítico a registrar.
3. Nombre asignado al proceso que se está registrando.
4. Descripción breve y clara del proceso crítico.



5. Tipo de proceso crítico:
  - a. *Cíclico*. Indica que dicho proceso es constante o continuo: ej. Proceso de atención en urgencias.
  - b. *Único*. Indica que dicho proceso sólo se presenta una vez: ej. Proceso de activar al Comité de Operación de Emergencias.
  - c. *Intermitente*. Indica que dicho proceso es discontinuo: ej. El suministro de combustible o diésel para casa de máquinas se hace cuantas veces sea necesario, en forma intermitente.
6. Seleccionar la fase del evento perturbador en el que se debe activar este proceso crítico.
  - a. *Aguda 72 h*. Cuando el proceso crítico debe ser activado dentro de las primeras 72 h después de ocurrido el evento
  - b. *Subaguda 3 a 15 días*. Si el proceso crítico se activa después de las primeras 72 h y hasta los 15 días después de una situación de emergencia o desastre.
  - c. *Vuelta a la normalidad más de 15 días*. Si el proceso crítico debe ser activado después de 15 días de ocurrido un evento adverso.
  - d. *Todas*. Si el proceso crítico puede ser activado en cualquiera de las 3 fases anteriores.
7. Objetivo o efecto esperado. Descripción del objetivo del proceso crítico o bien del efecto que se espera al activarlo.
  - a. *Áreas de vinculación internas y externas*. Identificar y registrar las áreas, dentro del IMSS y fuera de él, con las que debe interactuarse para garantizar el proceso crítico.
8. Sedes. Indique cuál es su sede natural donde se trabaja, o si ya se han asignado las sedes alternas.
9. Requerimientos técnicos. Describa los requerimientos técnicos que son necesarios para cumplir a cabalidad este proceso crítico.
10. Requerimiento oficina. Describa los requerimientos de oficina necesarios para garantizar este proceso crítico.
11. Opcional. Incluir cualquier otro elemento que sea importante para el funcionamiento del proceso crítico. Si existen otros elementos necesarios para el proceso crítico, se anotarán en este espacio.



**Ingresar Proceso Crítico**

1. NUMERO DE PROCESO:  Se necesita un valor. Formato no válido.

2. NOMBRE DEL AREA:

3. NOMBRE DEL PROCESO:  Se necesita un valor.

4. DESCRIPCION:  Se necesita un valor.

5. TIPO DE PROCESO:  Seleccione un elemento.

6. FASE DE EVENTO DONDE SE ACTIVA EL PROCESO:  Seleccione un elemento.

7. OBJETIVO O EFECTO ESPERADO:  Se necesita un valor.

8. ÁREAS DE VINCULACION INTERNAS Y EXTERNAS:

9. SEDES:

10. REQUERIMIENTOS TECNICOS:

11. REQUERIMIENTO OFICINA:

12. OPCIONAL  
(INCLUIR CUALQUIER OTRO ELEMENTO  
QUE SE INDISPENSABLE PARA EL PROCESO CRITICO):

Figura 21. Ingreso de proceso crítico

Para guardar la información debe dar clic en el botón “Insertar registro”.

Si ya existen procesos críticos, podrá consultarlos con la opción “Ver”, de ser necesario modificar información puede hacerlo con la opción “Editar”, ambas ubicadas en la primera columna de la tabla.



### Tarjeta de acción

Una vez ingresado un proceso crítico, deberá vincularse con una tarjeta de acción para que el sistema detecte la tarea concluida y lo registre correctamente. (Figura 22)

La tarjeta de acción es una lista de las acciones que debe realizar un responsable de un proceso crítico, es decir cada proceso crítico tiene un responsable, y la tarjeta de acción hace referencia a las acciones que él debe realizar en un momento de emergencia o desastre a fin de garantizar la continuidad de operaciones. (Para más información consultar el tema en “cursos y capacitación”).

Deberá dar clic en la columna “Tarjeta de acción” del proceso crítico con la que desea vincularlo y posteriormente elegir “Nueva tarjeta de acción”.

Si el tipo de desastre sucede fuera de las instalaciones de la Unidad Operativa, deberá seleccionar la opción “Externo”, si acontece dentro de ellas, elija “Interno”. Dé prioridad a las del tipo interno.

Deberá seleccionar el nombre del responsable de este proceso crítico, que será el encargado de la tarjeta de acción. El sistema jala del “Directorio interno” (le muestra los registros que ya ha colocado en directorio interno) las opciones para que usted seleccione quien es el responsable de este proceso crítico y por lo tanto dueño de esta tarjeta de acción. Por ello es necesario primero ingresar información en el “Directorio interno”.

En caso de que el responsable de la tarjeta de acción tenga un cargo en el comité de operaciones de emergencias o en alguna de las brigadas, deberá anotarlo. De no tener estas encomiendas puede dejarlo en blanco.

Anotar clara, breve y secuencialmente las acciones a ejecutar durante la fase de primeras horas (horas oscuras, este concepto se refiere a los primeros minutos u horas posterior a un evento adverso en donde no hay información ni comunicación, por lo que es necesario activar procesos en forma automática sin que se amerite de una instrucción superior para hacerlo, para mayor información consultar el tema de Tarjetas de Acción del Plan Institucional Frente a Emergencias y Desastres que se encuentra en la sección de “Planes”).

Anotar clara, breve y secuencialmente las acciones a ejecutar en las horas subsiguientes (corresponde al tiempo posterior a un evento en donde ya existe comunicación e información). en la Tarjeta de acción se debe colocar la sucesión de mando (suplentes en caso de que el titular de la tarjeta no se localice), y las sedes alternas de trabajo (cuando esto proceda).





Una vez terminado el formato, deberá dar clic en “Ingresar tarjeta” para que la información sea guardada y vinculada al proceso crítico.

Si desea revisar la información añadida, deberá cerrar la ventana e ingresar nuevamente a la sección de “Procesos críticos y tarjetas de acción”; posteriormente a la celda “Tarjetas de acción”. Si es necesario, se pueden hacer modificaciones con la opción “Editar”.

Nueva tarjeta de acción

Vinculada con proceso crítico: CONTINUIDAD DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS MÉDICOS Y ADMINISTRATIVOS EN LA DELEGACIÓN GUERRERO.

TARJETA DE ACCION | DESASTRE: INTERNO

EditarEliminar

Unidad operativa:

Nombre:

Cargo en comite o brigada: Presidente

Proceso crítico: CONTINUIDAD DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS MÉDICOS Y ADMINISTRATIVOS EN LA DELEGACIÓN GUERRERO.

PRIMERAS HORAS

1.- atienda instrucciones de las autoridades delegacionales 2.- solicite informacion a los subdirectores y coordinadore clinicos sobre la situacion, y gire intrsucciones sobre las acciones a desarrollar. 3.-establezca el centro de mando de la unidad y coordine su operacion. 4.- atienda intrucciones especificas de acuerdo con la evaluacion. 5.- coordine acciones para dar continuidad a los servicios y en su caso, adecuar y expandir su capacidad. 6.- coordine la reasignacion de personal, insumos y equipo. 7.- coordine las acciones para atender grupos vulnerables y pacientesy, en su caso anticipar el egreso de los mismos 8.- coordine las acciones para promover las seguridad de los pacientes y , en su caso, anticipar el egreso de los mismo. 9.- coordine, en su caso, en la evacuacion del hospital. 10.-coordine acciones para mantener actualizado el enso de pacientes. 11.- coordine las acciones para informar a usuarios prestadores de servicio. 12.- coordine las acciones para otorgar atencion a la salud mental. 13.- coordine las acciones para referencia contrareferencia de pacientes, asi como para el intercambio de servicios e insumos. 14.- solicite apoyo para traslado de pacientes en ambulancia. 15.- coordine las acciones para atender las necesidades personales de usuarios y trabajadores a su cargo. 16.- colabore con el personal de conservacion en las acciones para salvaguardar el patrimonio institucional. 17.-informe a las autoridades delegacionales sobre las acciones emprendidad y resultados de las mismas, y mantenga su seguimiento.

HORAS SUBSECUENTES

Figura 22. Ejemplo de una tarjeta de acción.



## Periodicidad de actualización de la información

En la tabla 2 se resumen las actividades y periodicidad con la que deben actualizarse los datos en el CVOED.

| No. | Actividad                                                | Periodicidad                                                          |
|-----|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1   | Ingreso al sistema del CVOED                             | Diario                                                                |
| 2   | Consultar planes, temas, cursos y documentos             | Diario                                                                |
| 3   | Actualizar Cédula de identificación                      | Cada 2 meses                                                          |
| 4   | Actualizar Georreferenciación                            | Cada 6 meses                                                          |
| 5   | Interactuar por mensajero                                | Diario                                                                |
| 6   | Uso de Notificador                                       | En caso de crisis, emergencias o desastres                            |
| 7   | Uso de redes sociales en tema de emergencias y desastres | Diario                                                                |
| 8   | Actualizar Comités y Brigadas                            | Cada 2 meses                                                          |
| 9   | Actualizar Amenazas externas                             | Cada 6 meses                                                          |
| 10  | Actualizar Grupos de Respuesta Inmediata                 | Cada 6 meses                                                          |
| 11  | Actualizar procesos críticos y Tarjetas de acción        | Cada 6 meses                                                          |
| 12  | Actualizar disponibilidad de camas y servicios           | Diario                                                                |
| 13  | Actualizar disponibilidad de hemocomponentes             | Diario                                                                |
| 14  | Ingresar Censo nominal de pacientes                      | En caso de atención a lesionados resultado de emergencias o desastres |
| 15  | Actualizar Directorio Interno                            | Cada 2 meses                                                          |
| 16  | Actualizar Directorio Externo                            | Cada 2 meses                                                          |

*Tabla 2. Periodicidad de actualización de la información.*



## Centro Regulador de Urgencias Médicas del IMSS

El Centro Regulador de Urgencias Médicas del IMSS (CRU-IMSS), nació como una necesidad para la referencia y contrarreferencia de los pacientes derechohabientes y no derechohabientes con una emergencia por COVID-19, la experiencia ha permitido que se aplique en otras enfermedades en pacientes derechohabientes, como a) Trauma b) Emergencias Gineco-Obstétricas (ERI y MM), c) Urgencias cardiovasculares (IAM, angina, lesión vascular), d) Neurológicas (EVC), e) Gastrointestinales (atención quirúrgica urgente) y actualmente con el desarrollo del Centro Toxicológico, la referencia y apoyo para el manejo de f) Intoxicaciones.

El objetivo general del CRU-IMSS es proporcionar una respuesta inmediata y adecuada ante una atención médica de urgencia a la población derechohabiente IMSS las 24 horas del día, los 365 días del año.

Como objetivos específicos están:

- Realizar regulaciones de urgencias médicas de forma coordinada a través del CRUM CDMX e integrar acciones prehospitalarias.
- Atender las solicitudes cotidianas de pacientes derechohabientes con cualquier patología o comorbilidad.
- Regular pacientes no derechohabientes, de acuerdo con lo celebrado en el convenio marco para el intercambio y atención de pacientes graves con COVID-19.

Existen dos escenarios para la referencia de pacientes con estas u otras enfermedades que requieran una atención altamente especializada.

El **escenario 1** refiere al proceso para atender a derechohabientes que se encuentren en la vía pública o en su domicilio, y que soliciten atención mediante el sistema prehospitalario. El enlace con los sistemas de atención prehospitalarios permite identificar el tipo de patología para determinar el hospital con capacidad resolutive y espacio físico, asegurando la recepción y la disponibilidad de equipo médico para su atención.



### Escenario 1:



El **escenario 2**, permite a los responsables de gestión en los hospitales de segundo nivel (director, subdirectores, coordinadores de turno, jefes de servicio), solicitar la referencia al CRU IMSS mediante diferentes medios de comunicación, cuando se trate de emergencias prioritarias que requieren ser atendidas en una UMAE, por el nivel de especialización o resolución necesario.

### Escenario 2:



## Datos de contacto

Centro Virtual de Operaciones en Emergencias y Desastres.  
Atención las 24 horas 365 días al año. Av. Paseo de la Reforma No. 476, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México. C.P. 06600  
Tel 55 52 38 27 00 ext. 19831, 19081, 19083. Directo: 55 52 62 53 52.  
Correo: [cvoed.coord@imss.gob.mx](mailto:cvoed.coord@imss.gob.mx)