



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PLANEACIÓN
MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

JUZGADOS DE TUTELA DE DERECHOS HUMANOS

ABRIL 2021

CONTROL DE EMISIÓN		
Clave del área	Acuerdo	Fecha de Autorización
TSJ-JD19	05-21/2021	18 de mayo 2021

MANUAL DE ORGANIZACIÓN**ÍNDICE****CONTENIDO**

I.	Presentación	3
II.	Antecedentes	5
III.	Marco jurídico	9
IV.	Misión, visión y valores	12
V.	Objetivo del área	13
VI.	Estructura orgánica tipo	14
VII.	Organigrama	15
VIII.	Atribuciones	16
IX.	Objetivos y funciones	18
X.	Validación y autorización	26



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

PRESENTACIÓN

I. PRESENTACIÓN

El presente Manual de Organización de los Juzgados de Tutela de Derechos Humanos de la Ciudad de México, presenta en forma ordenada y sistemática sus atribuciones y las funciones específicas asignadas a los puestos establecidos en su estructura orgánica tipo, así como las relaciones de autoridad y niveles jerárquicos que permiten su correcta interacción, para el óptimo desarrollo de la actuación jurisdiccional que les confiere la normatividad aplicable y el mejor aprovechamiento de los recursos.

Contiene una visión general y ordenada de la información básica de su organización y funcionamiento, la descripción de sus antecedentes, el marco jurídico y administrativo que les rige, la definición de su misión, visión, valores y objetivo; así como su estructura orgánica, organigrama, atribuciones y funciones por nivel jerárquico y grado de autoridad y responsabilidad.

También resulta un medio de inducción para el personal de nuevo ingreso, al cual le proporciona una rápida comprensión del área a la que se incorpora y en general, fortalece las acciones de transparencia al permitir que, además de los servidores públicos, cualquier persona tenga acceso a esta información una vez aprobada y difundida públicamente por los medios oficiales.

Así, este Manual de Organización de los Juzgados de Tutela de Derechos Humanos de la Ciudad de México, se constituye en una herramienta útil de orientación e información, con el cual se contribuye a fortalecer la autonomía institucional en el marco de la organización política de esta entidad, transparencia y certeza jurídica en el desempeño de los servidores públicos, así como para la revisión de su actuación por parte de los órganos de vigilancia y disciplina, asegurando el régimen de control y responsabilidades.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

PRESENTACIÓN

Se emite en cumplimiento al imperativo del artículo 36, apartado B, numeral 3 de la Constitución Política de la Ciudad de México, en relación con el artículo 66 de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Ciudad de México; y atendiendo a lo ordenado en el acuerdo 22-34/2020, emitido por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México en sesión plenaria de 29 de septiembre de 2020 mediante el cual, entre otros, se autorizó la plantilla de personal para la integración de estos juzgados; así como al acuerdo 13-07/2021 de 02 de febrero de 2021, por el cual se aprobó el “Dictamen de Estructura Orgánica Tipo de los Juzgados de Tutela de Derechos Humanos”, identificado con el número TSJ-JD19-2021 de enero de 2021.

El presente manual fue elaborado por la Dirección Ejecutiva de Planeación del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, por conducto de su Dirección de Normatividad y Modernización de los Procesos Administrativos de la Gestión Judicial, con la participación de personal adscrito a los Juzgados Primero y Segundo de Tutela de Derechos Humanos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ANTECEDENTES

II. ANTECEDENTES

El 10 de junio de 2011, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el trascendental Decreto por el que se modifica la denominación del Capítulo I del Título Primero y reforma diversos artículos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, estableciéndose que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de la materia de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección y la obligación de todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; favoreciéndose en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

Por su parte, el Decreto que declara reformadas y derogadas diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de reforma política de la Ciudad de México, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de enero de 2016, determinó que la Constitución Política de la Ciudad de México establecería las normas y las garantías para el goce y la protección de los derechos humanos en los ámbitos de su competencia, conforme a lo dispuesto por el artículo 1o. de la propia Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

En este marco, el 5 de febrero de 2017, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el Decreto por el que se expidió la Constitución Política de la Ciudad de México, cuyo artículo 36, apartado B, numeral 3 inciso g), dispuso que las y los jueces de tutela de derechos humanos de la Ciudad de México, conocerían de la acción de protección efectiva de derechos y que el Consejo de la Judicatura, a



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ANTECEDENTES

través de acuerdos generales, establecería juzgados de tutela en las demarcaciones territoriales. Los artículos primero, octavo y vigésimo tercero transitorios de este Decreto, establecieron que la Constitución Política de la Ciudad de México entraría en vigor el 17 de septiembre de 2018 y que la ley constitucional en materia de derechos humanos y sus garantías, desarrollaría los derechos humanos, principios y mecanismos de exigibilidad reconocidos por la misma, así como que el Consejo de la Judicatura debía instalar juzgados tutelares en cada una de las alcaldías, cuya competencia, así como el procedimiento que debería seguirse ante ellos para el ejercicio de las acciones de protección efectiva de derechos, se regularían en la Ley Orgánica del Poder Judicial.

En congruencia con lo anterior, el 4 de mayo de 2018 se publicó, en el mismo órgano de difusión oficial, el Decreto por el que se expide la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Ciudad de México, la cual, acorde con sus artículos transitorios tercero y quinto, entró en vigor el 1 de junio de 2019 y derogó a la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal. En su artículo 66, dispuso que los Juzgados de Tutela de Derechos Humanos conocerán de la acción de protección efectivas de derechos de conformidad con lo que establece el artículo 36, apartado B, numeral 3 de la Constitución, definiéndose a la acción de protección efectiva, como el mecanismo por medio del cual las y los jueces tutelares conocen de manera directa las posibles violaciones a los derechos humanos reconocidos en la Constitución local, contra los que se inconformen las personas físicas al inicio y/o durante la sustanciación del algún procedimiento competencia de la Administración Pública (cabe señalar que este artículo sería reformado por Decreto publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 8 de febrero de 2019, precisándose que quienes pueden inconformarse, son el titular de un derecho o de un interés legítimo individual o colectivo). En sus artículos 67 a 76, regula los casos de procedencia e improcedencia de las reclamaciones de tutela, los plazos y formalismos de interposición y desahogo del procedimiento respectivo, hasta la emisión de la



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ANTECEDENTES

sentencia correspondiente, así como la instancia competente ante eventuales impugnaciones.

El 8 de febrero de 2019, se publicó en la Gaceta Oficial de esta entidad, el Decreto por el que se expide la Ley Constitucional de Derechos Humanos y sus Garantías de la Ciudad de México, señalándose dentro del objeto de esta ley, los mecanismos de justiciabilidad, entendiéndose por tales, las acciones y procedimientos de autoridades administrativas y jurisdiccionales competentes, derivados de las denuncias de personas, grupos o comunidades por violaciones a derechos individuales y colectivos, para su cumplimiento. En relación al ámbito jurisdiccional, el artículo 21 de este mismo ordenamiento, dispone que las y los jueces de tutela conocerán y resolverán las acciones de protección efectiva que les sean presentadas por posibles violaciones a los derechos humanos, cuyos requisitos y procedimientos de sustanciación serán los establecidos por la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Ciudad de México y que, en todo caso, corresponderá a las autoridades investigar y acreditar que no existió la violación a derechos humanos. En el artículo 22, establece supuestos adicionales a los previstos en el artículo 66 de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Ciudad de México, por los cuales toda persona, grupo o comunidad podrá interponer la acción de protección efectiva de sus derechos.

El 31 de agosto de 2020, se publicó en la multicitada Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el Decreto por el que se reforma el artículo Vigésimo Tercero Transitorio de la Constitución Política de la Ciudad de México, el cual dispuso que a más tardar el 30 de septiembre del mismo año, deberían entrar en funcionamiento por lo menos dos juzgados tutelares en igual número de alcaldías, y que a partir del 2021, debería instalarse anualmente un juzgado Tutelar en al menos cuatro alcaldías de la Ciudad; hasta que cada una de ellas cuente con un juzgado en esta materia.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ANTECEDENTES

En acato a los imperativos legales antes señalados, por Acuerdo 22-34/2020, emitido por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México en sesión plenaria de fecha 29 de septiembre de 2020 (publicado para conocimiento público, en el Boletín Judicial del Poder Judicial de la Ciudad de México el 30 de septiembre de 2020 y, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 27 de octubre de 2020), en relación con el acuerdo plenario 23-41/2018 de 04 de octubre de 2018; se autorizó la creación de los Juzgados Primero y Segundo de Tutela de Derechos Humanos, disponiéndose su inicio de funciones el 30 de septiembre de 2020, sujetos a la competencia señalada en el artículo 36, apartado B, numeral 3 de la Constitución Política de la Ciudad de México, en concordancia con el diverso 66 de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Ciudad de México. También se instruyó a la Oficialía Mayor para que, previa suficiencia presupuestal y de manera progresiva, proponga ante dicho Consejo la creación de los demás Juzgados de Tutela de Derechos Humanos; así como someter a su consideración, el Dictamen de Estructura correspondiente y los Manuales de Organización y de Procedimientos de los Juzgados de Tutela de Derechos Humanos de la Ciudad de México.

En virtud de lo anterior y en cumplimiento al acuerdo 22-34/2020 antes referido, con fecha 02 de febrero de 2021, mediante acuerdo 13-07/2021, el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México aprobó el “Dictamen de Estructura Orgánica Tipo de los Juzgados de Tutela de Derechos Humanos”, identificado con el número TSJ-JD19-2021 de enero de 2021, con base en el cual se emite el presente Manual de Organización.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

MARCO JURÍDICO

III. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917, última reforma publicada en el mismo órgano de difusión el 11 de marzo de 2021.

2. Constitución Política de la Ciudad de México.

Fecha de publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 5 de febrero de 2017, última reforma publicada en el mismo órgano de difusión el 31 de agosto de 2020.

3. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación el 4 de mayo de 2015, última reforma publicada en el mismo órgano de difusión el 13 de agosto de 2020.

4. Ley de la Sala Constitucional del Poder Judicial de la Ciudad de México, Reglamentaria del artículo 36 de la Constitución Política de la Ciudad de México.

Fecha de publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 04 de mayo de 2018, última reforma publicada en el mismo órgano de difusión el 15 de noviembre de 2019.

5. Ley Constitucional de Derechos Humanos y sus Garantías de la Ciudad de México.

Fecha de publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 8 de febrero de 2019, última reforma publicada en el mismo órgano de difusión el 7 de junio de 2019.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

MARCO JURÍDICO

6. Ley Orgánica del Poder Judicial de la Ciudad de México.

Fecha de publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México 04 de mayo de 2018, última reforma publicada en el mismo órgano de difusión el 24 de diciembre de 2019.

7. Código de Procedimientos Civiles Para el Distrito Federal.

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación del 1° al 21 de octubre de 1932, última reforma GODF 02 de junio del 2015.

8. Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

Fecha de publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 06 de mayo de 2016, última reforma publicada en el mismo órgano de difusión el 26 de febrero de 2021.

9. Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México.

Emitido por el Pleno del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México mediante acuerdo 07-07/2021, en sesión extraordinaria de 02 de febrero de 2021. Fecha de publicación en el Boletín Judicial del Poder Judicial de la Ciudad de México, el 22 de febrero de 2021.

10. Acuerdos emitidos por el Pleno del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México.

- 23-41/2018, del 04 de octubre de 2018.**

Instruyó a la Oficialía Mayor del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, a realizar las previsiones presupuestales para llevar a cabo la



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

MARCO JURÍDICO

implementación y viabilidad de la creación de la Sala Constitucional y de los Juzgados de Tutela de Derechos Humanos.

- **22-34/2020, del 29 de septiembre de 2020.**

Autorizó la creación de los Juzgados Primero y Segundo de Tutela de Derechos Humanos del Poder Judicial de la Ciudad de México, para iniciar funciones el 30 de septiembre de 2020; y que el resto de estos juzgados se creen progresivamente, de conformidad con la suficiencia presupuestal del Poder Judicial de la Ciudad de México.

- **07-07/2021, del 02 de febrero de 2021.**

Aprobó el Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México.

- **13-07/2021, del 02 de febrero de 2021.**

Aprobó el “Dictamen de Estructura Orgánica Tipo de los Juzgados de Tutela de Derechos Humanos”, número TSJ-JD19-2021, de enero de 2021.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

IV. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

Impartir justicia confiable y de alta excelencia en materia de tutela y protección efectiva de los derechos humanos en la Ciudad de México; de manera pronta, completa, gratuita e imparcial, eficaz y eficientemente, que garantice el respeto a los derechos humanos, la ética, la igualdad de género y la transparencia; con independencia jurisdiccional, basada en la aplicación de la Ley y atendiendo a los estándares nacionales e internacionales de derechos humanos y resolviendo conforme a derecho.

Visión

Ser un órgano jurisdiccional comprometido con su función y con la cultura de la legalidad, que a través de un enfoque integral, con sentido de responsabilidad y con participación constante, otorgue certeza jurídica a las partes mediante la emisión de resoluciones judiciales coherentes, congruentes e impecables que soporten cualquier impugnación; y propugnar por todos los medios para que la tutela y protección de los derechos humanos en la Ciudad de México, tenga un reconocimiento social incuestionable.

Valores

Imparcialidad, legalidad, honradez, independencia, excelencia, eficiencia, eficacia, ética, objetividad, imparcialidad, profesionalismo, transparencia, máxima publicidad y rendición de cuentas.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

OBJETIVO DEL ÁREA

V. OBJETIVO DEL ÁREA

Contribuir al logro de la paz social, a través de un sistema de administración e impartición de justicia en materia de tutela y protección efectiva de derechos humanos en la Ciudad de México; de manera pronta, expedita, completa, gratuita, imparcial y transparente, de manera eficaz y eficiente; que garantice la legalidad, el debido proceso, el respeto a los derechos humanos, la igualdad de género, la ética y la transparencia.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ESTRUCTURA ORGÁNICA TIPO

VI. ESTRUCTURA ORGÁNICA TIPO

JD19 Juez(a) de Tutela de Derechos Humanos

JD19.01 Secretario(a) de Acuerdos "A"

 JD19.01.01 Pasante de Derecho

JD19.02 Secretario(a) de Acuerdos "B"

 JD19.02.01 Pasante de Derecho

JD19.03 Secretario(a) Actuario(a) "A"

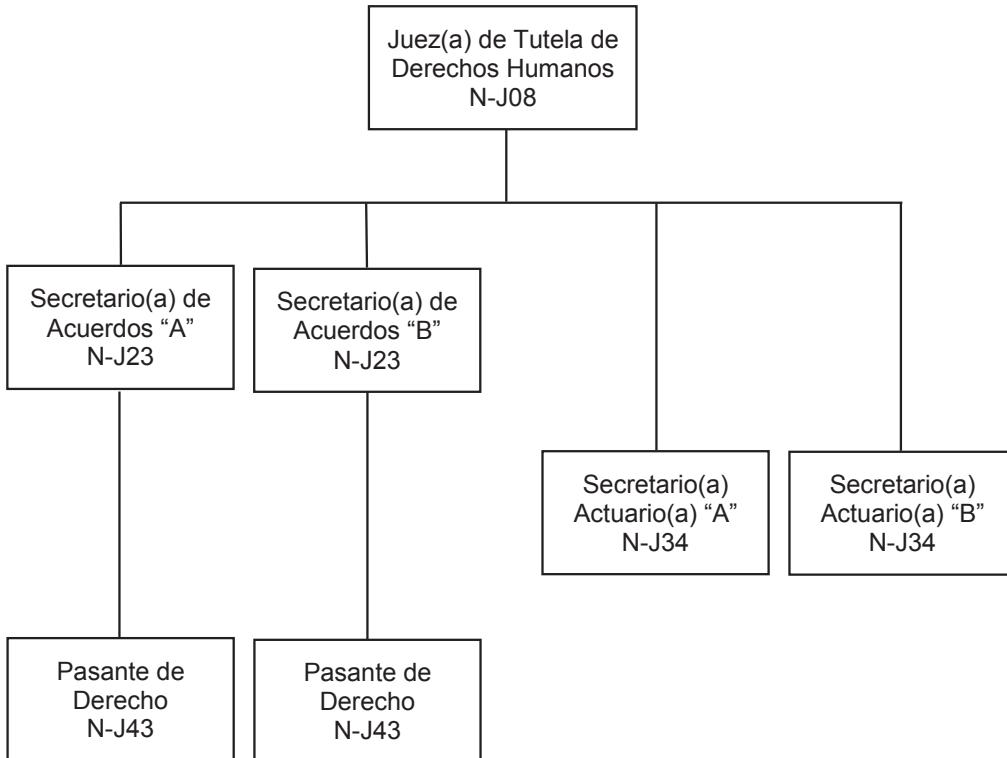
JD19.04 Secretario(a) Actuario(a) "B"



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ORGANIGRAMA

VII. ORGANIGRAMA*



* De conformidad con el Dictamen de Estructura Orgánica Tipo de los Juzgados de Tutela de Derechos Humanos número TSJ-JD19-2021, aprobado por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México el 02 de febrero de 2021, por Acuerdo 13-07/2021.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ATRIBUCIONES

VIII. ATRIBUCIONES

LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

Artículo 66. Los Juzgados de Tutela de Derechos Humanos conocerán de la acción de protección efectivas de derechos de conformidad con lo que establece el artículo 36, apartado B, numeral 3 de la Constitución.

La acción de protección efectiva es el mecanismo por medio del cual los jueces tutelares conocen de manera directa las posibles violaciones a los derechos humanos reconocidos en la Constitución, contra los que se inconformen el titular de un derecho o de un interés legítimo individual o colectivo al inicio y/o durante la sustanciación del algún procedimiento competencia de la Administración Pública.

Artículo 67. Las reclamaciones de tutela son procedentes en los siguientes casos:

- I. En contra de la acción de alguna autoridad u Órgano Autónomo de la Ciudad de México que constituya una probable violación, que viole o que haya violado los derechos contemplados en la Constitución; y
- II. En contra de la omisión de alguna autoridad de la Ciudad de México u Órgano Autónomo de la Ciudad de México que constituya una probable violación, que viole o que haya violado los derechos contemplados en la Constitución.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ATRIBUCIONES

Artículo 68. Son improcedentes las reclamaciones de tutela en los siguientes casos:

- I. Contra las resoluciones judiciales emitidas por otros órganos jurisdiccionales.
- II. Cuando se trate de un hecho consumado, salvo cuando continúe la acción u omisión que haya violado los derechos contemplados en la Constitución.
- III. Los temas que fueron expresamente excluidos en la Constitución.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

OBJETIVOS Y FUNCIONES

IX. OBJETIVOS Y FUNCIONES



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

OBJETIVOS Y FUNCIONES

JD19 JUEZ(A) DE TUTELA DE DERECHOS HUMANOS

Objetivo

Conocer de la acción de protección efectiva de derechos, por las posibles violaciones a los Derechos Humanos reconocidos en la Constitución Política de la Ciudad de México, que reclamen el titular de un derecho o de un interés legítimo individual o colectivo, al inicio y/o durante la sustanciación de algún procedimiento competencia de la Administración Pública; dirigiendo las diversas etapas procesales y dictando las resoluciones respectivas.

Funciones

- a) Resolver en el plazo de ley, sobre la admisión y trámite de las demandas, comparecencias, escritos, y demás promociones que sean presentadas en el juzgado por la o las personas legitimadas;
- b) Suplir la deficiencia de la queja en las reclamaciones de tutela interpuestas ante el Juzgado;
- c) Dictar las medidas que sean necesarias para garantizar que los procesos judiciales se desarrollen con estricto apego a derecho;
- d) Dictar los acuerdos y sentencias en la forma y términos de Ley;
- e) Ordenar y vigilar que los emplazamientos, notificaciones y demás diligencias ordenadas, hayan sido practicadas en la forma y términos de Ley;
- f) Requerir a la autoridad o autoridades demandadas, la rendición de los informes y alegatos de su competencia que correspondan;
- g) Aplicar las medidas cautelares y de apremio que la Ley le otorga, para hacer cumplir sus determinaciones e imponer las sanciones que correspondan en caso de incumplimiento;



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

OBJETIVOS Y FUNCIONES

- h) Informar a la autoridad demandada el sentido de sus sentencias, para los efectos legales que procedan;
- i) Observar durante el proceso, los criterios de las resoluciones de la Sala Constitucional con relación a la acción de protección efectiva de derechos humanos;
- j) Rendir ante la Sala Constitucional, los informes y constancias que le sean requeridas por impugnaciones en contra de sus resoluciones definitivas y dar cumplimiento a lo ordenado;
- k) Rendir los informes que le sean solicitados por la Autoridad Federal en los Juicios de Amparo y dar cumplimiento a las ejecutorias;
- l) Vigilar que el personal del Juzgado desarrolle debidamente sus funciones, otorgue un trato digno, respetuoso, oportuno y adecuado a toda persona que acuda al órgano Jurisdiccional a su cargo;
- m) Mantener el buen orden en el Juzgado e imponer las medidas y correcciones disciplinarias establecidas en la legislación aplicable; tanto al personal adscrito al juzgado, como a los usuarios y público en general;
- n) Rendir los informes que le soliciten las instancias competentes con motivo de la gestión integral del Juzgado;
- o) Designar a la o el Secretario de Acuerdos, que fungirá como jefe(a) inmediato de la oficina en el orden administrativo;
- p) Establecer las medidas que considere pertinentes para que el Juzgado opere en forma eficiente; y
- q) Las demás funciones que le imponga la normatividad aplicable, así como las que le ordene el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

OBJETIVOS Y FUNCIONES

JD19.01 SECRETARIO(A) DE ACUERDOS “A”

JD19.02 SECRETARIO(A) DE ACUERDOS “B”

Objetivo

Asistir a la o el Juez de Tutela de Derechos Humanos en el conocimiento, substanciación y organización de los asuntos competencia del Juzgado, elaborando, fundada y motivadamente, los proyectos de acuerdos, proveídos y/o resoluciones que le sean asignados; dar fe de las resoluciones y coordinar las actividades administrativas del órgano jurisdiccional.

Funciones

- a) Formular y fundamentar los proyectos de acuerdos y/o resoluciones que le ordene la o el Juez;
- b) Realizar emplazamientos y notificaciones cuando lo ordene la o el Juez;
- c) Dar cuenta diariamente a la o el Juez, bajo su responsabilidad y dentro de las veinticuatro horas siguientes a su presentación ante la Oficialía de Partes del Tribunal Superior de Justicia, con todos los escritos y promociones de su competencia, así como de los oficios y demás documentos que se reciban en el Juzgado;
- d) Autorizar y dar fe de los despachos, exhortos, actas, diligencias, autos y resoluciones que se expidan, asienten, practiquen o dicten por la o el Juez;
- e) Asentar en los expedientes las certificaciones que procedan conforme a la ley o que la o el Juez ordene;



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

OBJETIVOS Y FUNCIONES

- f) Asistir a las diligencias de pruebas que debe recibir el órgano jurisdiccional, de acuerdo con las leyes aplicables;
- g) Expedir las copias autorizadas que la ley determine o deban darse a las partes en virtud de decreto judicial;
- h) Cuidar que los expedientes sean debidamente foliados, rubricados y entresellados en todas sus hojas, utilizando el equipo que permita imprimir de forma permanente dicho folio y el material aprobado por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México para la integración de los mismos;
- i) Guardar en el secreto del Juzgado los pliegos, escritos o documentos y valores cuando así lo disponga la ley;
- j) Inventariar y conservar en su poder los expedientes mientras se encuentren en trámite en el Juzgado y entregarlos con las formalidades legales, cuando deba tener lugar la remisión;
- k) Notificar en el local del Juzgado, personalmente a las partes en los juicios o asuntos que se ventilen ante él, en los términos de la normatividad aplicable;
- l) Cuidar y vigilar que el archivo se arregle por orden alfabético, de apellidos de la o el actor o de la o el promovente;
- m) Remitir los expedientes al Archivo Judicial, a la superioridad o al substituto legal, previo registro en sus respectivos casos, conforme a la normatividad aplicable. En el caso de la remisión de expedientes, tocas, testimonios y constancias al Archivo Judicial, en aquellos casos en que se ordene su depuración, certificar y entregar a la o el Juez, las copias de las constancias necesarias para que quede registro de la orden judicial;
- n) Ordenar y vigilar que se despachen sin demora los asuntos y correspondencia del Juzgado, ya sea que se refiera a negocios judiciales del mismo o al



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

OBJETIVOS Y FUNCIONES

- desahogo de los oficios que se manden librar en las determinaciones respectivas, dictadas en los expedientes;
- o) Tener a su cargo, bajo su responsabilidad y debidamente autorizados para su uso, los libros de control del Juzgado, designando de entre las o los empleados subalternos del mismo, a quien debe llevarlos;
 - p) Vigilar la actualización permanente de los libros oficiales que utilice el Juzgado;
 - q) Conservar en su poder el sello del Órgano Jurisdiccional;
 - r) Vigilar el uso adecuado de los recursos humanos, materiales y tecnológicos disponibles;
 - s) Ejercer bajo su responsabilidad, por sí mismo o por conducto de las y los servidores públicos de la administración de justicia subalternos, la vigilancia que sea necesaria en la oficina, para evitar la pérdida o extravío de expedientes;
 - t) Suplir la ausencia temporal por permiso, comisión o urgencia de la o el Juez, en términos de ley;
 - u) Dirigir las labores administrativas del Juzgado conforme con las instrucciones de la o el Juez; y
 - v) Las demás que le confieran las leyes, reglamentos y demás normatividad aplicable.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

OBJETIVOS Y FUNCIONES

JD19.03 SECRETARIO(A) ACTUARIO(A) "A"

JD19.04 SECRETARIO(A) ACTUARIO(A) "B"

Objetivo

En ejercicio de la fe pública, contribuir en el proceso de protección efectiva de derechos humanos, llevando a cabo las notificaciones de las resoluciones o decretos que deban comunicarse en forma personal a las partes, así como las diligencias decretadas por la o el Juez de Tutela de Derechos Humanos.

Funciones

- a) Concurrir diariamente al Juzgado de Tutela de Derechos Humanos de su adscripción, en el horario previsto;
- b) Recibir de la o el Secretario de Acuerdos los expedientes de notificaciones o diligencias que deban llevarse a cabo fuera de la oficina del propio Juzgado, firmando en el libro respectivo; y darle cuenta del cumplimiento;
- c) Hacer las notificaciones y practicar las diligencias ordenadas por la o el Juez, bajo la responsabilidad de la fe pública que le corresponda y dentro de las horas hábiles del día, a menos que exista resolución judicial que la o lo faculte a practicarlas en días y horas inhábiles, devolviendo los expedientes dentro de las veinticuatro horas siguientes, previas las anotaciones en el libro respectivo;
- d) Asentar la razón del resultado de la diligencia, devolviendo las actuaciones dentro de las veinticuatro horas siguientes;
- e) Llevar un libro debidamente autorizado para su uso, donde asiente diariamente las actuaciones y notificaciones que lleve a cabo, conforme a la normatividad aplicable; y
- f) Las demás que deriven de la ley y la normatividad aplicable.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

OBJETIVOS Y FUNCIONES

JD19.01.01 PASANTE DE DERECHO

JD19.02.01 PASANTE DE DERECHO

Objetivo

Contribuir en el proceso de protección efectiva de derechos humanos, auxiliando a las o los Secretarios de Acuerdos y a las o los Secretarios Actuarios del Juzgado de Tutela de Derechos Humanos, en las diversas funciones a su cargo.

Funciones

- a) Auxiliar al personal de estructura del Juzgado en las funciones administrativas o jurisdiccionales que se le encomienden;
- b) Llevar a cabo notificaciones personales, con excepción de emplazamientos, en los casos en que la o el Juez lo faculte;
- c) Realizar los registros y anotaciones que correspondan en los libros oficiales y controles internos del juzgado, previa autorización de la o el Secretario de Acuerdos;
- d) Apoyar a la o el Secretario de Acuerdos en la formulación de proyectos de acuerdos y/o resoluciones;
- e) Auxiliar en las labores que se desarrollan dentro de la Secretaría que le corresponda;
- f) Auxiliar en la elaboración de turno en los asuntos de trámite; y
- g) Las demás funciones que deriven de la normatividad aplicable o le instruya la o el Juez.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN

X. VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

VALIDACIÓN

Ciudad de México, a 06 de abril de 2021

Elaborado por:

Lic. Erik Ávila Flores
Líder Coordinador de Proyectos “C”

Validado por:

Lic. Daniel González Ramírez
Director Ejecutivo de Planeación

Vo. Bo.:

Dr. Sergio Fontes Granados
Oficial Mayor



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

AUTORIZACIÓN

Autoriza:

El Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México

Mag. Dr. Rafael Guerra Álvarez
Presidente

Lic. Susana Bátiz Zavala
Consejera

Dr. Ricardo Amezcuá Galán
Consejero

Dra. Irma Guadalupe García Mendoza
Consejera



**CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PLANEACIÓN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA

MAYO 2021

CONTROL DE EMISIÓN		
Clave del área	Acuerdo	Fecha de Autorización
CJ-11-07	28-21/2021	18/05/2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ÍNDICE**CONTENIDO**

	Página
I. Presentación.	1
II. Listado de procedimientos.	3
III. Procedimientos.	5
1. Nombre.	
2. Objetivo general.	
3. Políticas y normas de operación.	
4. Descripción de actividades.	
5. Diagrama de flujo.	
6. Formatos.	
IV. Validación y Autorización.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRESENTACIÓN

I. PRESENTACIÓN.

Ante los retos de impulsar la actualización y modernización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la Administración de Justicia, la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, como parte de las atribuciones conferidas, juega un papel determinante, para proporcionar las herramientas y realizar la automatización de los procesos en los distintos Órganos Jurisdiccionales y Áreas del Poder Judicial de la Ciudad de México, a fin de facilitar la interoperabilidad de las y los usuarios(as) y las y los ciudadanos(as) que demandan acceso a una justicia pronta y expedita.

Dentro de las atribuciones que tiene encomendadas la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, también contempla que debe mantener una infraestructura informática alineada con los objetivos estratégicos de la Institución, bajo una plataforma tecnológica eficiente de alto nivel y que garantice seguridad, eficiencia y confiabilidad al sistema, y de ser el caso, atraer los servicios externos que sean necesarios para cumplir eficaz y eficientemente en materia de administración, operaciones y desarrollo de software, soluciones de conectividad, comunicaciones, y provisión de hardware y software, todo ello para establecer instalaciones estructuradas, sistemas multiplataforma, herramientas de control y seguimiento para una operación óptima del Poder Judicial de la Ciudad de México.

En función de lo anteriormente descrito, el presente manual se elabora para presentar en forma esquemática y gráfica las actividades, los y las responsables de su ejecución, así como los documentos de apoyo o sistemas informáticos utilizados en su caso y los formatos que se deberán utilizar para lograr el aprovechamiento de los bienes y servicios tecnológicos en el desarrollo de las funciones encomendadas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRESENTACIÓN

El Manual de Procedimientos consta de cuatro capítulos, los cuales se describen a continuación:

Presentación: Explica el contenido del manual, así como los fines y propósitos generales que se pretenden cumplir a través de él.

Listado de procedimientos: Enumera y señala cada uno de los procedimientos que se desarrollan en la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, estableciendo también las claves con las que los mismos son identificados.

Procedimientos: Está conformado por cada uno de los procesos que se desarrollan en la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, los cuales incluyen nombre, objetivo general, políticas y normas de operación, descripción de actividades, diagramas de flujo y en su caso formatos.

Validación y Autorización: Contiene los nombres y cargos de las y los funcionarios que elaboran, validan y dan visto bueno al manual, así como la autorización por parte de las y los integrantes del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México.

El presente manual fue elaborado con la participación del personal designado por la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, contando con la orientación y asistencia técnica de la Dirección Ejecutiva de Planeación del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.

Cabe destacar que, la utilidad de un Manual de Procedimientos, radica en la veracidad y actualidad de la información que contiene, por lo que su actualización futura, total o parcial, a través de revisiones periódicas, resulta indispensable; principalmente cuando se efectúen procesos de reingeniería o modernización administrativa.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

II. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS.

Procedimientos		
No.	Nombre	Clave
1.	Videograbación de una Inspección Judicial o Diligencia.	DEGT-001
2.	Verificación, operación y monitoreo de la infraestructura tecnológica de Salas de Juicios Orales en sus diferentes materias.	DEGT-002
3.	Mantenimiento correctivo a los sistemas de videovigilancia del Poder Judicial de la Ciudad de México.	DEGT-003
4.	Conexión de Tele-presencia en el Poder Judicial de la Ciudad de México.	DEGT-004
5.	Atención de solicitudes de servicios en materia de Tecnologías de la Información.	DEGT-005
6.	Definición de Políticas de Seguridad.	DEGT-006
7.	Respaldo y restauración de información en los equipos de cómputo donde se alojan las aplicaciones, bases de datos y sistemas de archivos de alta prioridad.	DEGT-007
8.	Monitoreo de la Infraestructura de Comunicaciones, Seguridad y Centro de Datos.	DEGT-008
9.	Implementación y configuración de ambientes de sistematización.	DEGT-009
10.	Tramitación de la Firma Electrónica (FIREL), ante el Consejo de la Judicatura Federal.	DEGT-010
11.	Programación de cursos sabatinos de computación para el personal y familiares del Poder Judicial de la Ciudad de México.	DEGT-011
12.	Capacitación de personal para la implementación de los sistemas informáticos que operan en el Poder Judicial de la Ciudad de México.	DEGT-012
13.	Digitalización de expedientes y documentos administrativos.	DEGT-013
14.	Mantenimiento correctivo a equipos de energía ininterrumpida del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.	DEGT-014
15.	Mantenimiento preventivo a equipos de energía ininterrumpida del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.	DEGT-015

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

Procedimientos		
No.	Nombre	Clave
16.	Mantenimiento correctivo al equipo tecnológico en operación del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.	DEGT-016
17.	Concesión de Correo Electrónico Institucional para las personas servidoras públicas del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.	DEGT-017
18.	Reporte de fallas técnicas, incidencias y seguimiento de tickets levantados a través del Centro de Atención Tecnológica (CAT).	DEGT-018
19.	Atención a las solicitudes relacionadas con la distribución del equipamiento tecnológico.	DEGT-019
20.	Desarrollo de Sistemas de Información para el Poder Judicial de la Ciudad de México.	DEGT-020
21	Mantenimiento de Sistemas de Información para el Poder Judicial de la Ciudad de México.	DEGT-021
22.	Definición y/o Actualización de las Normas, Lineamientos y Políticas de la administración y uso de los servicios de información del Poder Judicial de la Ciudad de México.	DEGT-022
23.	Integración de información y documentación de tecnologías de la información y comunicación del Poder Judicial de la Ciudad de México.	DEGT-023
24.	Solicitud de pago de los bienes adquiridos y/o servicios contratados por la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.	DEGT-024
25.	Consolidación y resguardo de información relativa a los bienes adquiridos y/o servicios contratados en el Poder Judicial de la CDMX en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	DEGT-025



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

III. PROCEDIMIENTOS.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-001	Videograbación de una Inspección Judicial o Diligencia.
Objetivo general:	Llevar a cabo la videograbación de una inspección o diligencia judicial, en cumplimiento a una solicitud de los órganos jurisdiccionales o áreas de apoyo judicial y administrativo del Poder Judicial de la Ciudad de México.
Políticas y normas de operación:	

1. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica a través de la Dirección de Ingeniería y Soporte a la Oralidad, la Subdirección de Tecnologías Audiovisuales, la Subdirección de Operación y Soporte Técnico a la Oralidad con el apoyo de las Jefaturas de Unidad Departamental, el o la Técnicos(as) Investigadores(as) en Tecnologías y el personal técnico operativo, serán las encargadas del monitoreo, grabación y consolidación de las diligencias, notificaciones y audiencias orales en las diferentes materias, mediante la infraestructura instalada en las salas orales del Poder Judicial de la Ciudad México.
2. Se considerará como Área Solicitante a los Órganos Jurisdiccionales, Áreas de Apoyo Judicial y Administrativo del Poder Judicial de la Ciudad de México.
3. Toda solicitud para Inspección Judicial o Diligencia deberá realizarse mediante Oficio dirigido a el o la Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, con al menos dos días hábiles de anticipación para la materia Civil o Familiar y con al menos seis horas de anticipación para la materia Penal.
4. Todo Oficio de Solicitud deberá contener los siguientes datos:
 - a. Indicar claramente el lugar donde se videografiará la Inspección Judicial o Diligencia.
 - b. Fecha y hora programada para su inicio.
 - c. Y los datos del contacto para coordinar la logística.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

5. Los permisos al interior de la Institución, con dependencias o domicilios externos, así como la notificación a todos los participantes involucrados en la Inspección Judicial o Diligencia, deberá ser realizada por el Área Solicitante.
6. El Área Solicitante deberá designar a una persona que indicará el inicio y fin de la grabación.
7. El Área Solicitante será quien definirá la manera en que se integre la videograbación al expediente que corresponda.
8. Toda designación de atención a Solicitud, dependerá del lugar en el que se lleve a cabo la diligencia, notificaciones y/o audiencias orales.
9. Se considerará como Jefatura de Unidad Departamental correspondiente a las siguientes:
 - Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Oralidad Penal.
 - Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Oralidad Civil.
 - Jefatura de Unidad Departamental de Soporte de Oralidad Familiar.
 - Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Salas Penales.
 - Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Salas de Oralidad Penal de "Dr. Lavista".
 - Jefatura de Unidad Departamental Apoyo a Salas de Oralidad Penal "Sullivan".
 - Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Salas de Oralidad Penal "Obrero Mundial".
10. El personal técnico operativo adscrito a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica acompañará a la persona designada por el Área Solicitante para fungir como responsable durante la Inspección Judicial o Diligencia.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

11. En casos excepcionales, las solicitudes podrán ser entregadas directamente al área de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica encargada de la infraestructura tecnológica de salas orales de los inmuebles que cuenten con éstas.
12. La aplicación de las Normas y Lineamientos emitidos por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; son de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, que por sus funciones tengan acceso a la infraestructura tecnológica.
13. El procedimiento de videogramación de una inspección judicial o diligencia deberá realizarse en estricta observancia a las “Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México” (Acuerdo 34-03/2020).
14. Todos los documentos, información y bases de datos tratados por las áreas que conforman la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, se encuentran bajo el Derecho Fundamental de la Protección de Datos Personales y la Privacidad, en cumplimiento a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, Ley de Archivos de la Ciudad de México, Reglamento del Sistema Institucional de Archivos del Poder Judicial del Distrito Federal y demás normatividad aplicable, apegándose a las prácticas de seguridad y respaldo de información.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Área Solicitante	Elabora Oficio de Solicitud dirigido a la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica mediante el cual se informan los datos necesarios para la realización de la Inspección Judicial o Diligencia.	
2		Entrega el Oficio de Solicitud a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.	
3	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe el Oficio de Solicitud y lo turna a la Dirección de Ingeniería y Soporte a la Oralidad para su atención.	
4	Dirección de Ingeniería y Soporte a la Oralidad	Recibe el Oficio de Solicitud y verifica que contenga los datos mínimos necesarios para brindar el servicio. ¿Cumple con requisitos? No. Continúa en la actividad no. 5 Sí. Continúa en la actividad no. 6	
5		Realiza las observaciones necesarias y notifica mediante Oficio al Área Solicitante para su corrección. (Regresa a la actividad no. 1)	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de respuesta
6		Informa vía correo electrónico a la Subdirección de Tecnologías Audiovisuales y/o Subdirección de Operación y Soporte Técnico a la Oralidad, notificar a la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente o a la o el Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías, así como al Área Solicitante los datos del personal que asistirá y del equipo a utilizar, para el trámite de acceso al sitio donde se realizará la Inspección Judicial o Diligencia.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
7	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	Coordina con el personal técnico operativo la preparación del equipo de videograbación de la Inspección judicial o Diligencia.	
8	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías (Personal técnico operativo)	Prepara el equipo para la videograbación de la Inspección Judicial o Diligencia según fecha y hora señaladas.	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de videograbación
9		Confirma con el Área Solicitante, vía correo electrónico el trámite de accesos.	
10		Prepara con la antelación posible el equipo de videograbación en el sitio donde se realizará la Inspección Judicial o Diligencia.	
11	Área Solicitante	Indica al personal técnico operativo, mediante la persona designada, el momento de iniciar la grabación.	
12	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías (Personal técnico operativo)	Inicia la grabación de la Inspección Judicial o Diligencia.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

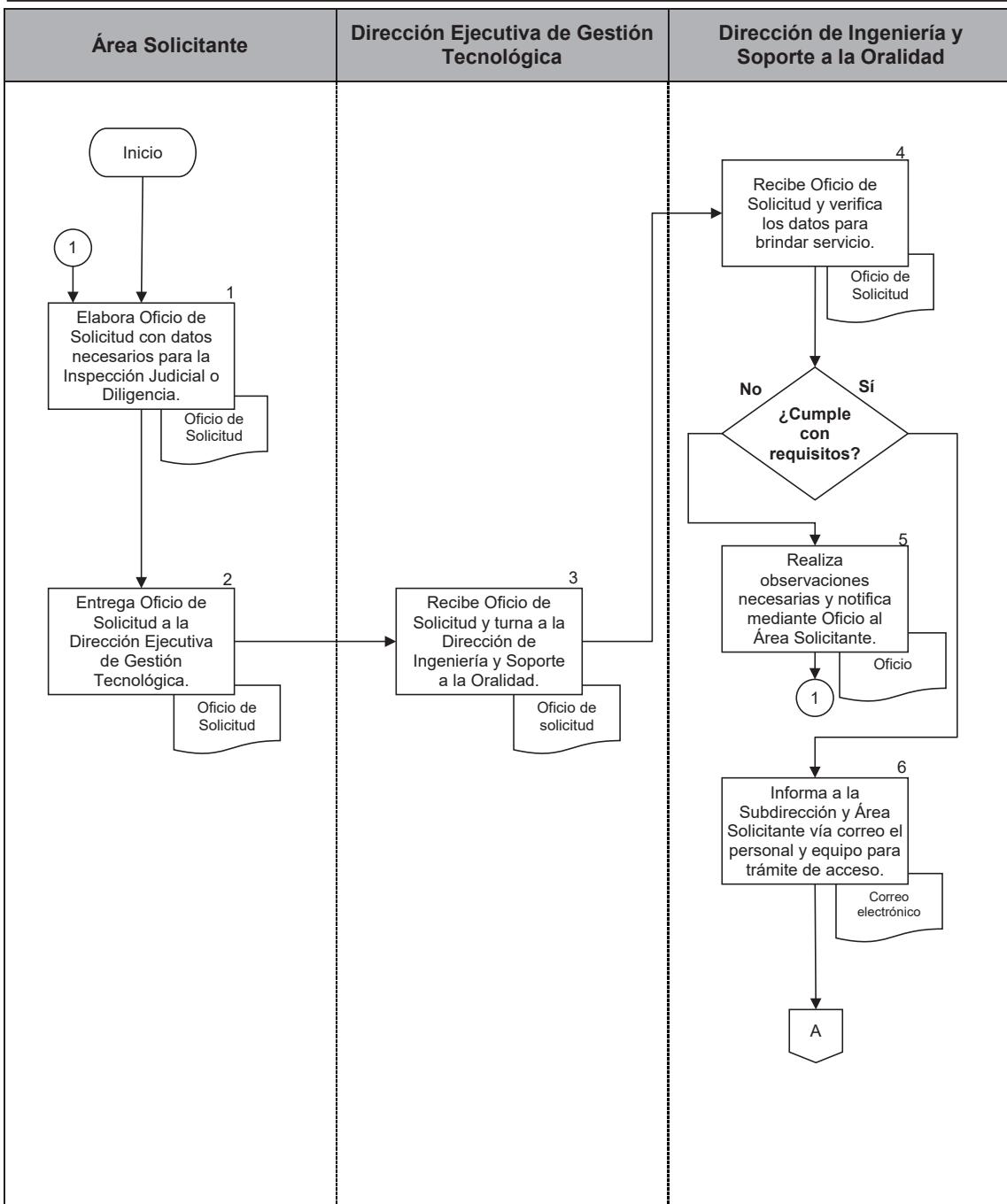
PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
13	Área Solicitante	Indica al personal técnico operativo, mediante la persona designada, el momento de finalizar la grabación.	
14	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías (Personal técnico operativo)	Finaliza la grabación de la Inspección Judicial o Diligencia.	
15		Consolida la videogramación en el Sistema autorizado por el Pleno del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México, según las indicaciones del Área Solicitante.	<ul style="list-style-type: none"> ● Sistema autorizado
16		Verifica que la videogramación se haya consolidado correctamente. ¿Correctamente? No. Continúa en la actividad no. 17 Sí. Continúa en la actividad no. 18	
17		Corrige y realiza los ajustes necesarios a la videogramación en el sistema autorizado. (Regresa a la actividad no. 15)	
18		Da respuesta mediante Oficio al Área Solicitante con los aspectos generales del servicio brindado, incluyendo el material videogramado en medio óptico.	<ul style="list-style-type: none"> ● Oficio de respuesta ● Material videogramado

FIN DEL PROCEDIMIENTO

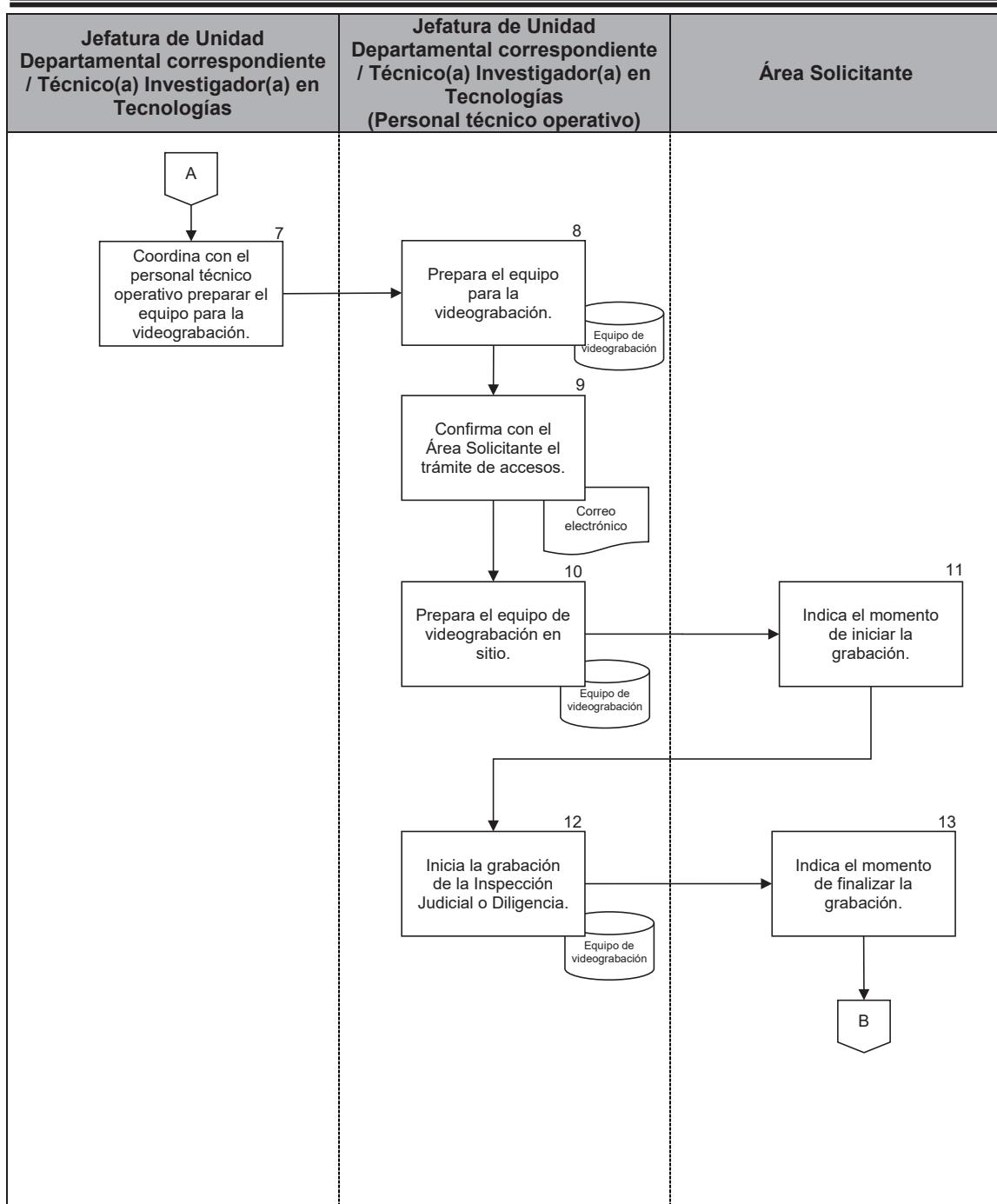
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

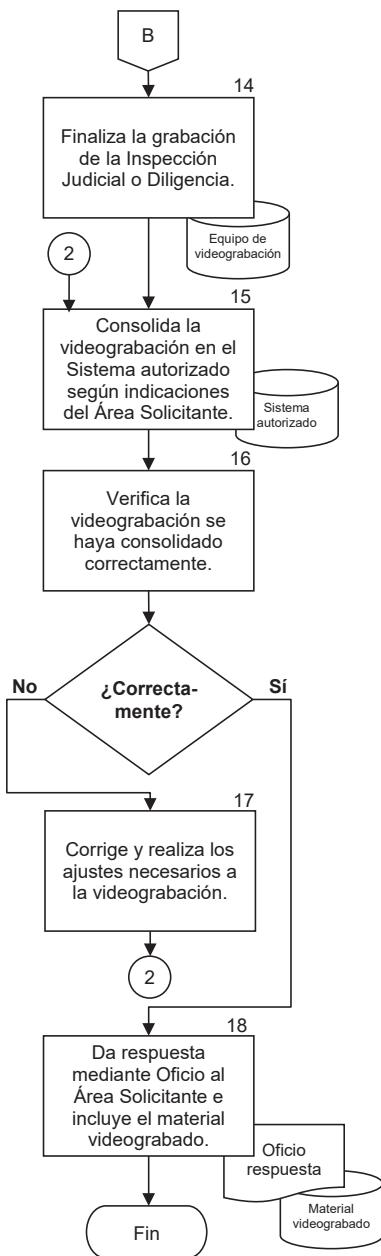
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

**Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías
(Personal técnico operativo)**





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-002	Verificación, operación y monitoreo de la infraestructura tecnológica de Salas de Juicios Orales en sus diferentes materias.
Objetivo general:	Realizar el monitoreo para garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica de audio y video de las Salas de Juicios Orales en sus diferentes materias.
Políticas y normas de operación:	

1. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica a través de la Dirección de Ingeniería y Soporte a la Oralidad, la Subdirección de Tecnologías Audiovisuales, la Subdirección de Operación y Soporte Técnico a la Oralidad con el apoyo de las Jefaturas de Unidad Departamental correspondiente, las y los Técnicos(as) Investigadores(as) en Tecnologías y el personal técnico operativo, serán las encargadas de la verificación, operación y monitoreo de la infraestructura tecnológica de Salas de Juicios Orales en sus diferentes materias
2. Se considerará como Área Solicitante a los Órganos Jurisdiccionales, Áreas de Apoyo Judicial y Administrativo del Poder Judicial de la Ciudad de México.
3. Toda designación de atención a Solicitud, dependerá del lugar en el que se lleve a cabo la diligencia, notificaciones y/o audiencias orales.
4. Las Jefaturas de Unidad Departamental correspondiente y/o la o el Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías con el apoyo del personal técnico operativo, dependientes de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, serán las responsables de verificar de forma cotidiana el correcto funcionamiento de cada uno de los elementos de la infraestructura tecnológica de oralidad, especialmente los que conforman el proceso de grabación y almacenamiento, a efecto de garantizar la celebración de las audiencias, asentando sus observaciones, en la Bitácora electrónica de control de audiencias y registrar el nombre y firma autógrafa en el registro interno del control de audiencias realizadas.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

5. Para este procedimiento, se considerará como Jefatura de Unidad Departamental correspondiente a las siguientes:

- Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Oralidad Penal.
- Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Oralidad Civil.
- Jefatura de Unidad Departamental de Soporte de Oralidad Familiar.
- Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Salas Penales.
- Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Salas de Oralidad Penal de "Dr. Lavista".
- Jefatura de Unidad Departamental Apoyo a Salas de Oralidad Penal "Sullivan".
- Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Salas de Oralidad Penal "Obrero Mundial".

6. El documento de control interno, deberá contener cuando menos la información siguiente:

- a. Fecha y hora de la audiencia.
- b. Materia (penal, civil, familiar).
- c. Juzgado, nombre y cargo del responsable de verificar.
- d. Registrar el estado.
- e. El material que guarda la infraestructura tecnológica de oralidad en el sitio que corresponda, lo que deberá complementarse por una lista de verificación definida por la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.

7. Las Jefaturas de Unidad Departamental correspondiente deberán considerar dentro de su lista de verificación los servicios mínimos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema, como: energía eléctrica, aire acondicionado, red, internet, etc.

8. Toda falla que se llegue a encontrar con la infraestructura tecnológica de oralidad se deberá levantar en un reporte al Centro de Atención Tecnológica (CAT).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

9. El Área Solicitante que corresponda a la materia será la encargada de indicar el día, hora y lugar de la audiencia oral.
10. Previo a cada audiencia programada, y a efecto de garantizar su celebración, las Jefaturas de Unidad Departamental correspondiente supervisarán el correcto funcionamiento del equipamiento tecnológico que conforma la Sala oral, así como la disponibilidad de la mensajería instantánea y Sistema de Gestión de Juicios Orales (SGJO), asentando sus observaciones, nombre y firma autógrafo en la lista de verificación.
11. Las Jefaturas de Unidad Departamental encargadas del monitoreo de una audiencia programada deberán permanecer atentas durante todo el tiempo que dure la misma. En caso de que la audiencia se prolongue considerablemente, se podrá designar a una persona como relevo.
12. Toda anomalía relacionada con el equipamiento tecnológico durante la audiencia, el personal encargado del monitoreo dará aviso a través de la mensajería instantánea y/o vía telefónica al Área Solicitante para que, de ser necesario, se anuncie una pausa en la audiencia, mientras se corrige la falla.
13. Al finalizar la audiencia las Jefaturas de Unidad Departamental correspondiente, deberán iniciar la grabación en el medio de almacenamiento óptico (disco DVD), tomando en consideración los datos proporcionados por el Área Solicitante.
14. La aplicación de las Normas y Lineamientos emitidos por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; serán de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, que por sus funciones tengan acceso a la infraestructura tecnológica.
15. El procedimiento de verificación, operación y monitoreo de la infraestructura tecnológica de Salas de Juicios Orales en sus diferentes materias, deberá realizarse en estricta observancia a las "Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México" (Acuerdo 34-03/2020).

16. Todos los documentos, información y bases de datos tratados por las áreas que conforman la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, se encuentran bajo el Derecho Fundamental de la Protección de Datos Personales y la Privacidad, en cumplimiento a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, Ley de Archivos de la Ciudad de México, Reglamento del Sistema Institucional de Archivos del Poder Judicial del Distrito Federal y demás normatividad aplicable, apegándose a las prácticas de seguridad y respaldo de información.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Dirección de Ingeniería y Soporte a la Oralidad	Instruye a la Subdirección de Tecnologías Audiovisuales y/o a la Subdirección de Operación y Soporte Técnico a la Oralidad coordinar con las Jefaturas de Unidad Departamental o Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías correspondiente a su cargo, la verificación del correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica.	
2	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	Verifica el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica de oralidad en el cuarto de control y monitoreo, basándose en el documento de control interno. ¿Es correcto? No. Continúa en la actividad no. 3 Sí. Continúa en la actividad no. 6	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de control interno
3		Revisa el equipo y coordina la solución de la falla. ¿Se solucionó? No. Continúa en la actividad no. 4 Sí. Continúa en la actividad no. 6	
4		Levanta reporte al Centro de Atención Tecnológica (CAT) con los datos del equipo y la falla para su atención.	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de Atención Tecnológica (CAT)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
5	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	Inhabilita la Sala de audiencia en el Sistema de Gestión de Juicios Orales hasta que quede solucionada la falla.	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Juicios Orales (SGJO)
6		Revisa el calendario de audiencias programadas para el día.	
7		Configura las sesiones de mensajería instantánea para las Salas Orales donde se vayan a celebrar audiencias.	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajería Instantánea
8		Verifica el correcto funcionamiento del equipamiento tecnológico que conforma la Sala Oral. ¿Es correcto?	
9		No. Continúa en la actividad no. 9 Sí. Continúa en la actividad no. 12 Revisa el equipo y coordina la solución de la falla. ¿Se solucionó?	
10		Levanta reporte al CAT con los datos del equipo y la falla para su atención.	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de Atención Tecnológica (CAT)
11		Inhabilita la Sala de audiencia en el Sistema de Gestión de Juicios Orales hasta que quede solucionada la falla.	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Juicios Orales (SGJO)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
12	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	<p>Realiza grabación de prueba en la Sala de Oralidad.</p> <p>¿Es correcta?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 13</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 14</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grabador
13		<p>Aplica los ajustes de audio y video óptimos.</p> <p>(Regresa a la actividad no. 12)</p>	
14		<p>Verifica al iniciar la audiencia que se haya iniciado la grabación.</p>	
15		<p>Monitorea la Sala de Oralidad donde se celebra la audiencia.</p> <p>¿Hay algún problema?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 16</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 23</p>	
16		<p>Da aviso a través de la mensajería instantánea al Área Solicitante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajería Instantánea
17		<p>Revisa y coordina la solución del problema.</p> <p>¿Se solucionó?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 18</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 23</p>	
18		<p>Solicita por mensajería instantánea una pausa al Área Solicitante para corregir la falla.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajería instantánea

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
19	Área Solicitante	Pausa la grabación.	<ul style="list-style-type: none"> • Grabador
20	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	<p>Realiza las acciones correspondientes para solucionar la falla.</p> <p style="text-align: center;">¿Se corrigió?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 21</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 22</p>	
21		<p>Programa la audiencia en el Sistema de Gestión de Juicios Orales en otra Sala para su continuación.</p> <p>(Regresa a la actividad no. 7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Juicios Orales (SGJO)
22		Avisa al Área Solicitante por mensajería instantánea que puede continuar con la grabación de la audiencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajería instantánea
23	Área Solicitante	Continúa la grabación de la audiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Grabador
24		Informa por mensajería instantánea la finalización de la grabación de la audiencia.	
25	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	Verifica que haya finalizado la audiencia y la registra en la bitácora electrónica.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácora Electrónica

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
26	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	<p>Consolida la audiencia en el Sistema de Gestión de Juicios Orales.</p> <p style="text-align: center;">¿Consolidó bien?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 27</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 28</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Juicios Orales (SGJO)
27		Corrige la falla en el Sistema de Gestión de Juicios Orales. (Regresa a la actividad no. 25)	
28		Obtiene el video de la audiencia, lo graba y serigrafía en disco DVD en el Sistema de Gestión de Juicios Orales	
29		<p>Verifica que la audiencia del disco DVD se reproduzca correctamente.</p> <p style="text-align: center;">¿Es correcto?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 30</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 31</p>	
30		<p>Registra el disco DVD dañado en el documento de control interno.</p> <p>(Regresa a la actividad no. 28)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de control interno
31		Registra en el documento de control interno el número y tipo de consumibles utilizados.	
32		Entrega disco DVD al Área Solicitante.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

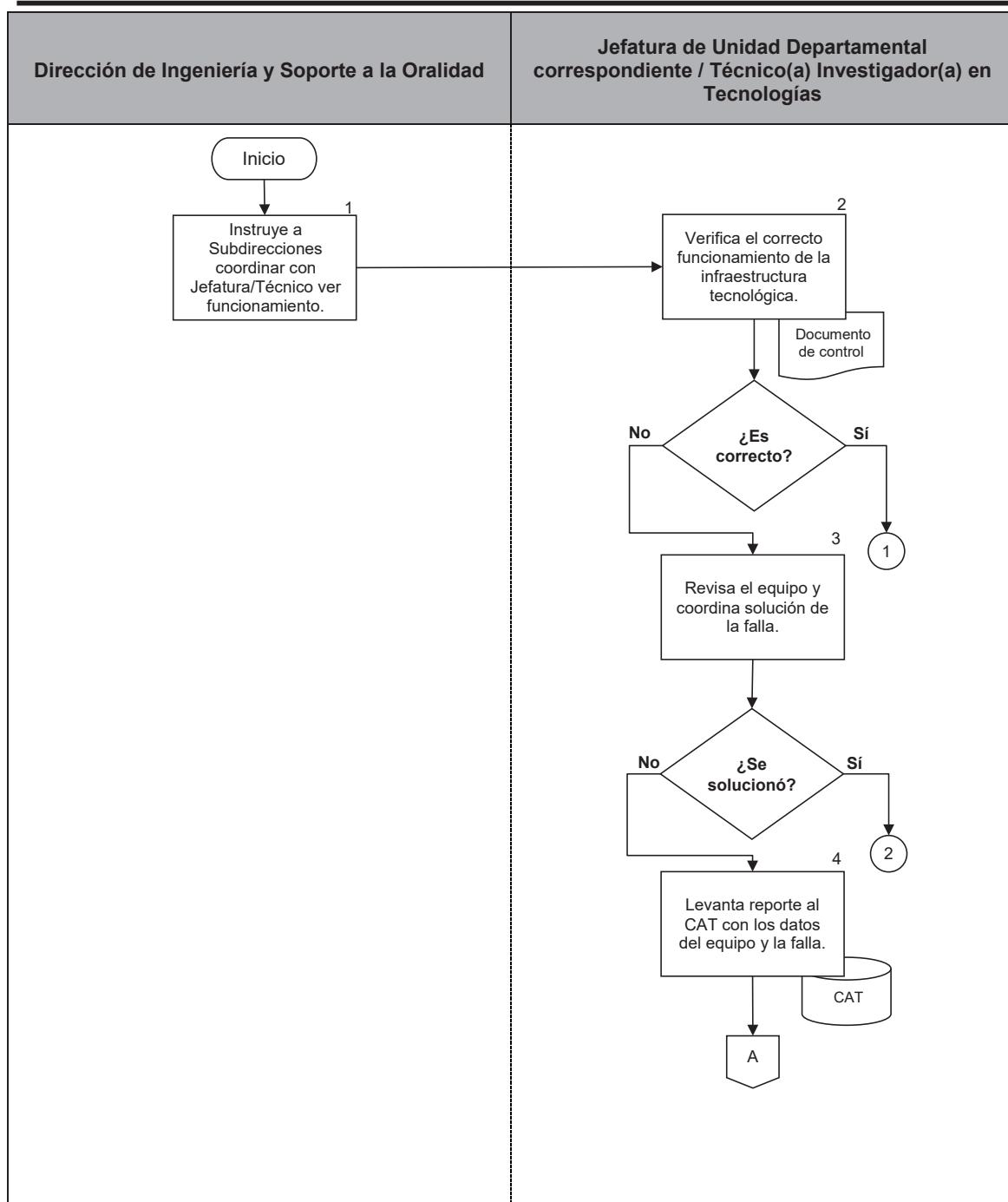
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
33	Área Solicitante	Recibe el disco DVD con la audiencia.	
34		Firma de conformidad la recepción del disco DVD en el Documento de control interno.	
35	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	<p>Verifica en el calendario si hay más audiencias programadas en el día.</p> <p style="text-align: center;">¿Hay más audiencias?</p> <p>Sí. Regresa a la actividad no.7</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 36</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Juicios Orales
36		Apaga los equipos que se encuentran dentro de la Sala de Oralidad y los del Cuarto de Control y Monitoreo.	

FIN DEL PROCEDIMIENTO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

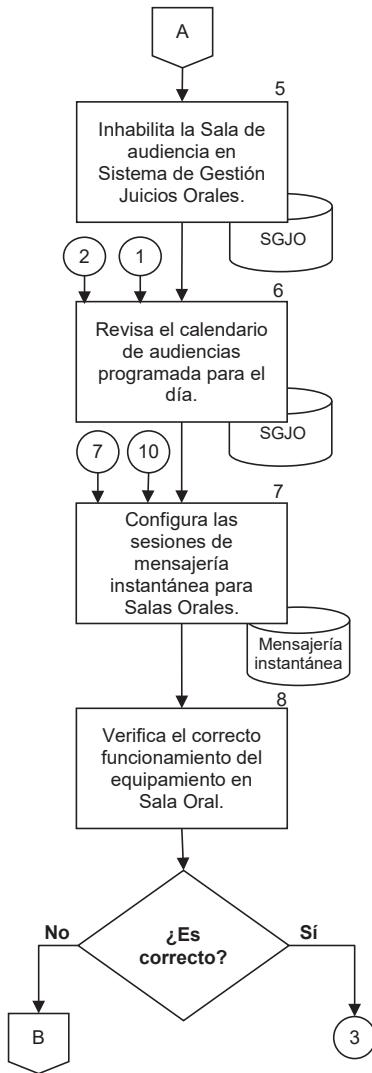
PROCEDIMIENTOS

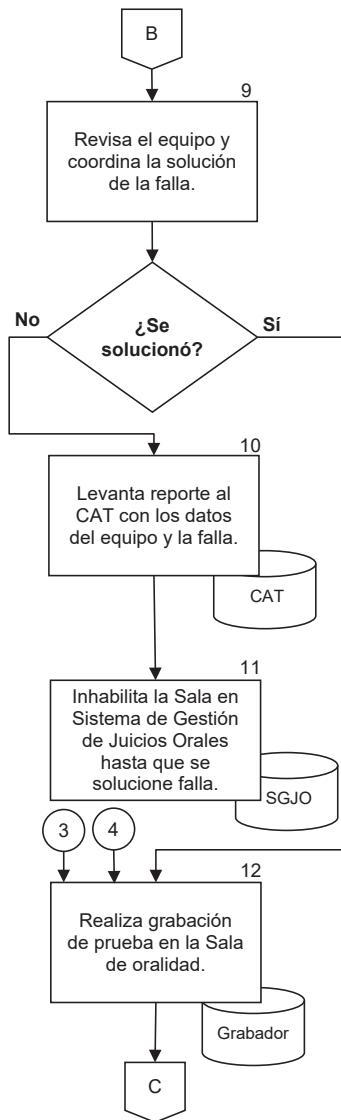


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías

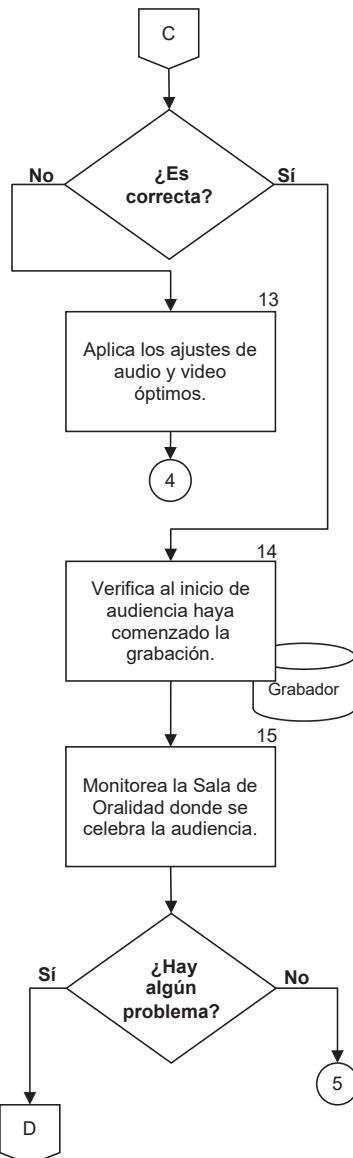


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

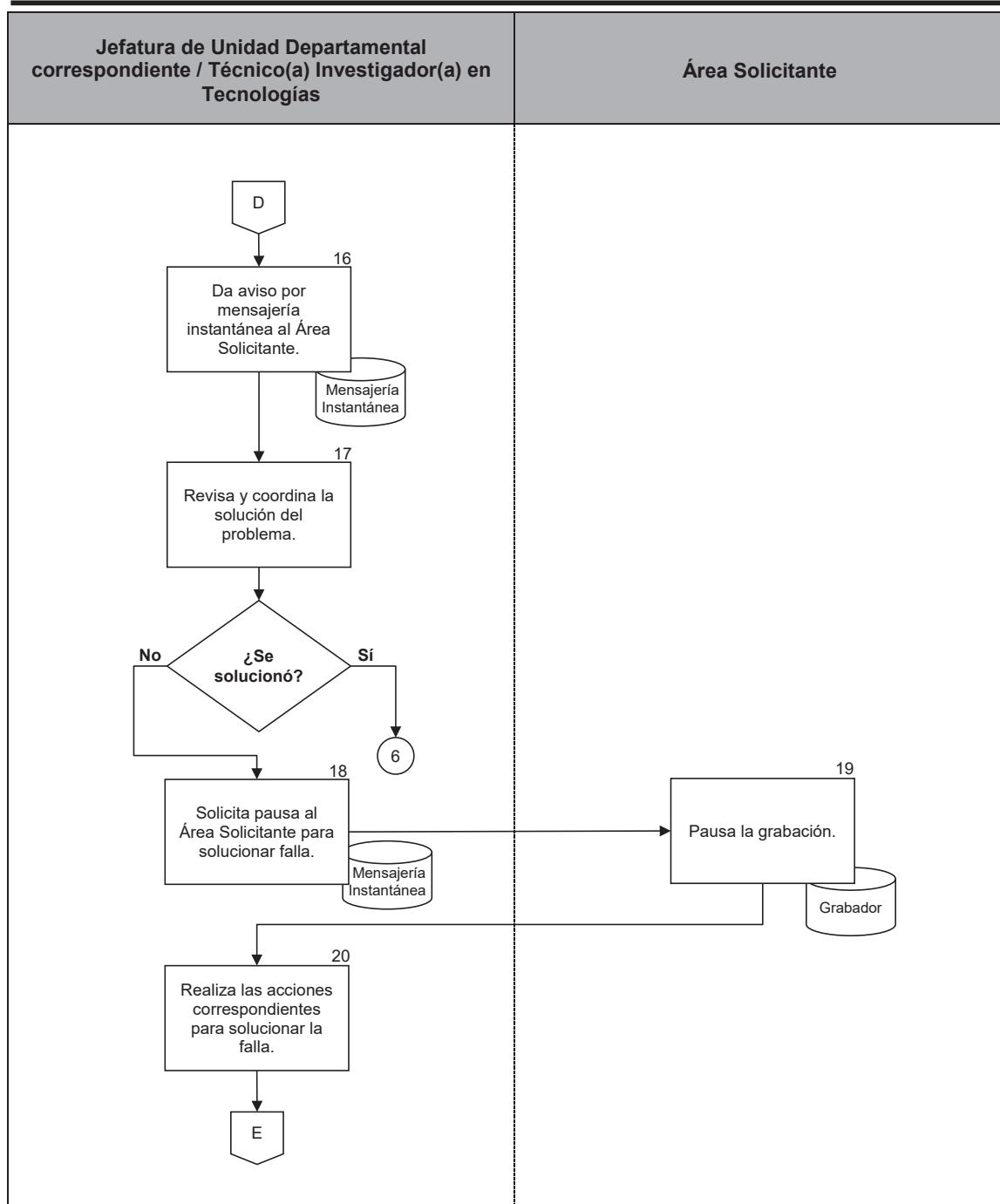
PROCEDIMIENTOS

Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías



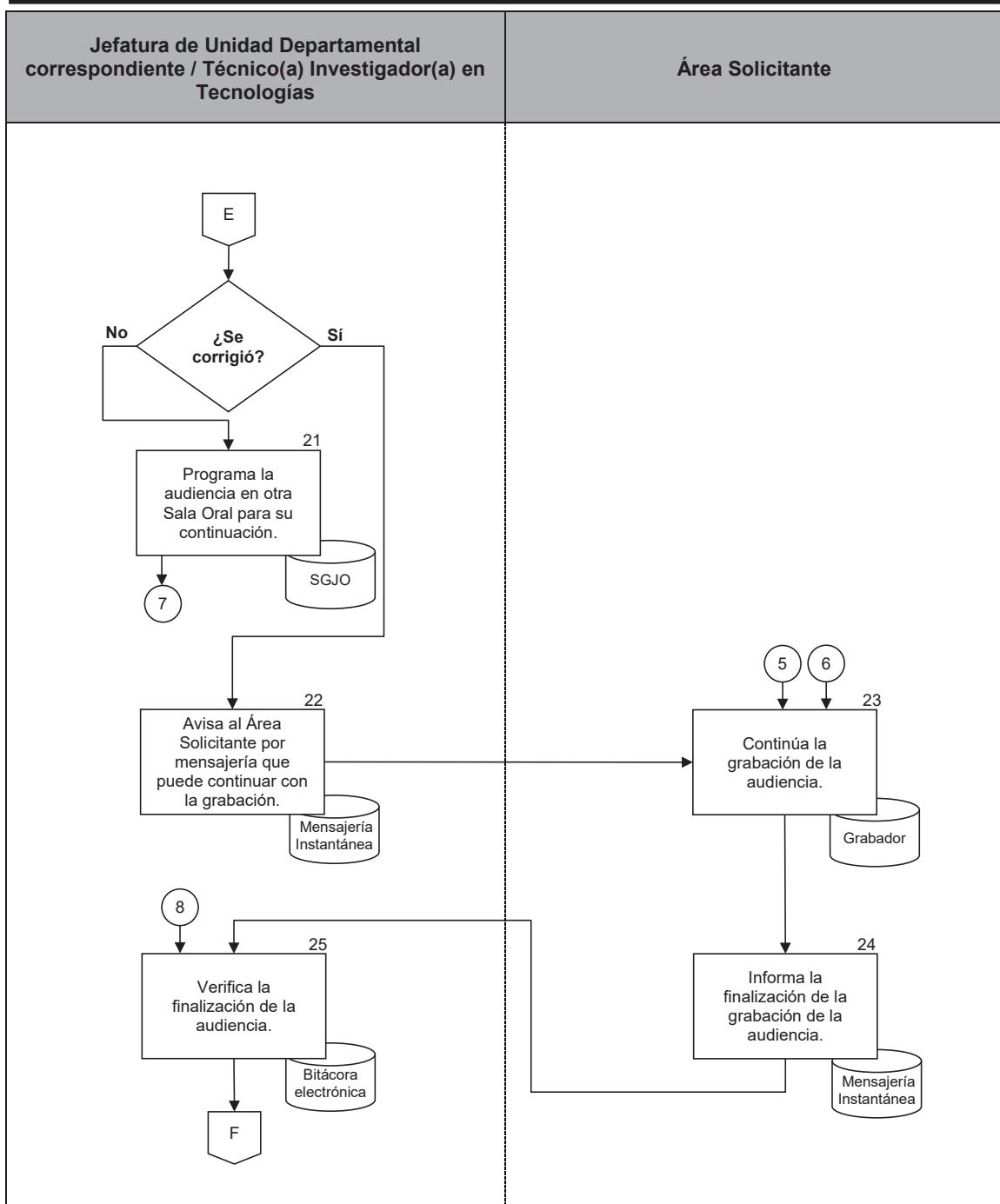
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

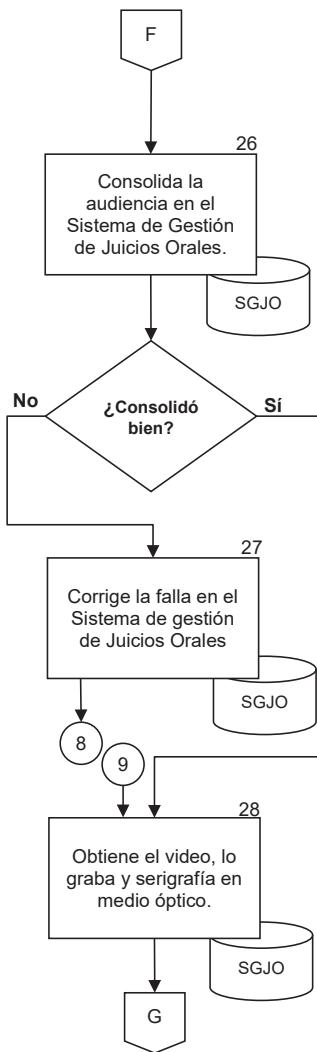
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

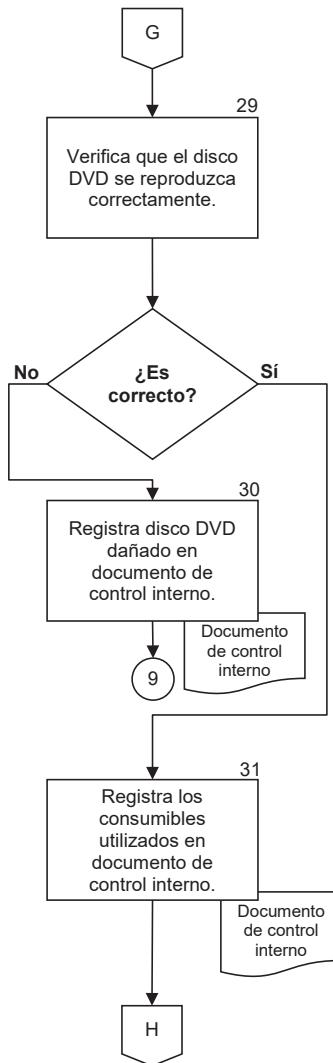


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

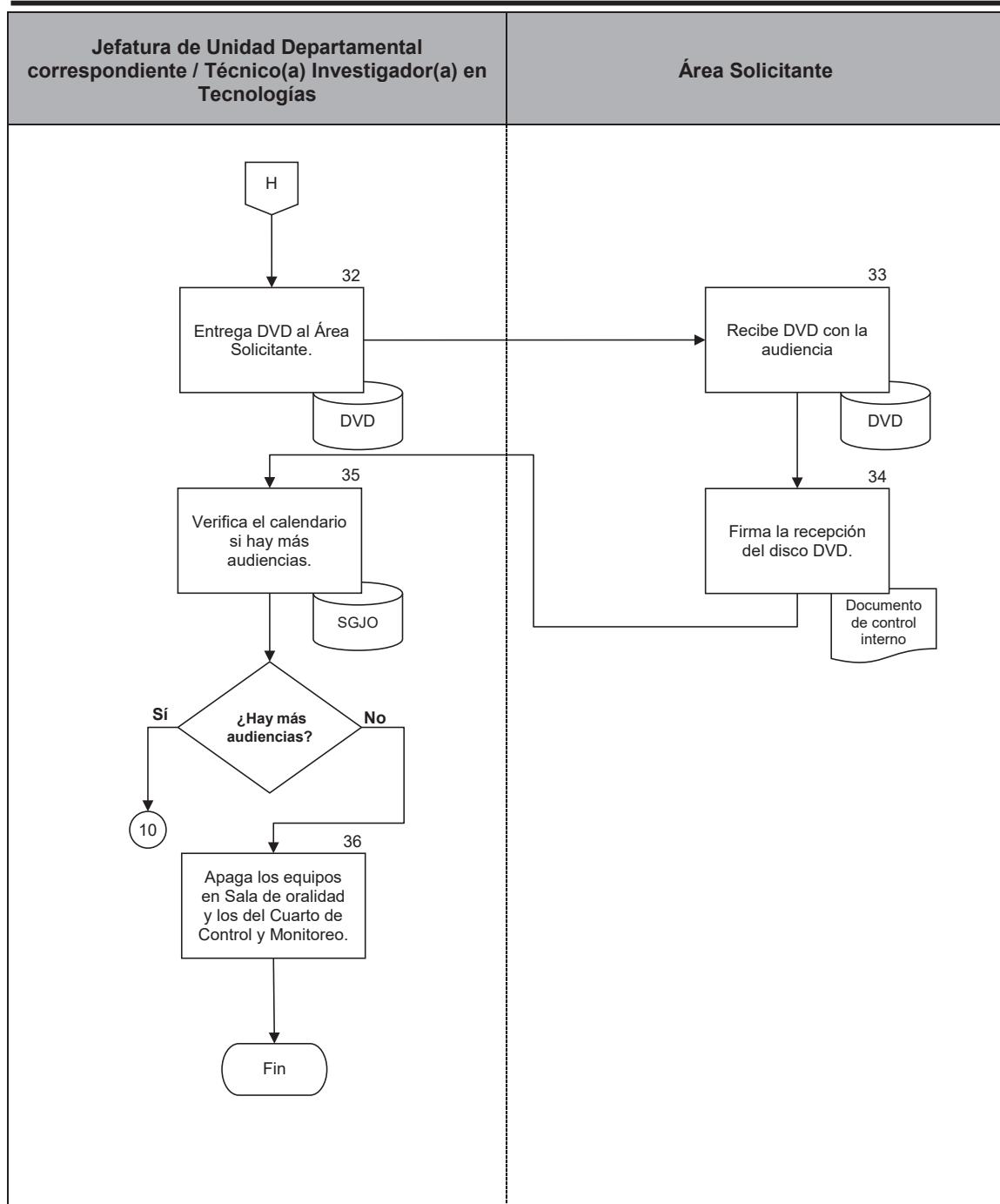
PROCEDIMIENTOS

Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-003	Mantenimiento correctivo a los sistemas de videovigilancia del Poder Judicial de la Ciudad de México.
Objetivo general:	Atender las solicitudes de mantenimiento correctivo ante fallas en la infraestructura tecnológica de los sistemas de videovigilancia del Poder Judicial Ciudad de México.
Políticas y normas de operación:	

1. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica a través de la Dirección de Ingeniería y Soporte a la Oralidad, la Subdirección de Tecnologías Audiovisuales con el apoyo de las Jefaturas de Unidad Departamental correspondiente, las o los Técnicos(as) Investigadores(as) en Tecnologías y el personal técnico operativo, es la responsable de supervisar el mantenimiento correctivo para conservar la operación del equipamiento tecnológico de videovigilancia, a efecto de cumplir la normatividad vigente referente a los días de almacenamiento y operación del CCTV.
2. Se considerará como Área Solicitante a la Dirección de Seguridad, Órganos Jurisdiccionales, Áreas de Apoyo Judicial y Administrativo del Poder Judicial de la Ciudad de México.
3. Toda solicitud de mantenimiento correctivo a los sistemas de videovigilancia (CCTV) deberán ser realizados mediante:
 - a. Vía telefónica al Centro de Atención Tecnológica del PJCDMX.
 - b. Correo institucional: scat@tsjcdmx.gob.mx
 - c. Oficio dirigido a la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
4. El Oficio de Solicitud, de ser el caso, debe ser dirigido a la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica con los siguientes datos:
 - a. Fecha y hora de la incidencia.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

- b. Nombre del inmueble.
 - c. Descripción de la falla (cámaras, servidores, NAS, sistema, etc.).
 - d. Información adicional que pueda contribuir la solución.
 - e. Ubicación específica (piso, sala, juzgado, site, cuarto de monitoreo, etc.).
 - f. La demás que considere el área solicitante.
5. El personal asignado para la atención de la incidencia deberá requisitar debidamente la “Orden de Servicio” con los datos del solicitante y del equipo que presenta la falla técnica, mismo que podrá descargarse en la dirección electrónica siguiente:
- https://intranet.poderjudicialcdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2020/01/ORDENSERVICIO_degt_01.pdf
6. Toda asignación de atención a Solicitud dependerá del lugar en cual se lleve a cabo la falla en la infraestructura tecnológica de los sistemas de videovigilancia.
 7. La Dirección de Ingeniería y Soporte a la Oralidad, a través de la Subdirección de Tecnologías Audiovisuales y las Jefaturas de Unidad Departamental correspondiente y/o la o el Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías correspondiente con el apoyo del personal técnico operativo, serán las personas servidoras públicas encargadas de realizar las actividades necesarias para atender las solicitudes.
 8. Para este procedimiento, se considerará como Jefatura de Unidad Departamental correspondiente a las siguientes:
 - Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Oralidad Penal.
 - Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Oralidad Civil.
 - Jefatura de Unidad Departamental de Soporte de Oralidad Familiar.
 - Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Salas Penales.
 - Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Salas de Oralidad Penal de “Dr. Lavista”.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

- Jefatura de Unidad Departamental Apoyo a Salas de Oralidad Penal “Sullivan”.
 - Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Salas de Oralidad Penal “Obrero Mundial”.
9. Todo mantenimiento correctivo deberá ser brindado directamente por personal de la Dirección de Ingeniería y Soporte a la Oralidad o a través de las y los proveedores(as) especializados(as) externos, los cuales son coordinados por la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
10. Todo servicio de mantenimiento correctivo al equipo de energía ininterrumpida concluido, deberá ser verificado por la o el usuario, para garantizar su funcionamiento correcto y este firmará de conformidad la “Orden de Servicio” correspondiente que contendrá los siguientes datos:
- a. Lugar y fecha
 - b. Características del equipo
 - c. Breve descripción del servicio realizado
 - d. Nombre firma y sello de conformidad del Área Solicitante
 - e. Nombre y firma de la o el Técnico(a) que realizó el mantenimiento
11. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; serán de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para las o los proveedores(as), las o los usuarios(as) externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.
12. El procedimiento de mantenimiento correctivo a los sistemas de videovigilancia del Poder Judicial de la Ciudad de México se deberá realizar en estricta observancia de las “Normas generales para el uso, aprovechamiento y conservación de bienes y servicios tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México”. (Acuerdo 34-03/2020).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Área Solicitante	Informa a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica los datos relativos a la incidencia surgida en los sistemas de videovigilancia mediante vía telefónica, oficio y/o correo institucional.	
2	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe a través del personal de apoyo la solicitud y turna a la Dirección de Ingeniería y Soporte a la Oralidad para su atención.	
3	Dirección de Ingeniería y Soporte a la Oralidad	Recibe solicitud y turna a la Subdirección de Tecnologías Audiovisuales para la coordinación de atención de la incidencia.	
4	Subdirección de Tecnologías Audiovisuales	Recibe los datos de la incidencia a partir del Oficio de solicitud, correo electrónico o vía telefónica y verifica que contenga la información mínima necesaria para brindar el servicio. ¿Cumple? No. Continúa en la actividad no. 5 Sí. Continúa en la actividad no. 6	
5		Realiza las observaciones necesarias y notifica vía correo electrónico al Área Solicitante para su corrección. (Regresa a la actividad no. 1)	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
6	Subdirección de Tecnologías Audiovisuales	Registra la incidencia en el Centro de Atención Tecnológica (CAT) indicando los datos de la falla y turna a la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente y/o Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías.	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de Atención Tecnológica (CAT)
7	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	Recibe la incidencia y genera la “Orden de Servicio” con los datos correspondientes.	<ul style="list-style-type: none"> • “Orden de Servicio”
8		Visita el área donde se encuentra el equipo en el que se generó la incidencia.	
9		Elabora diagnóstico y registra los datos del equipo.	
10		<p>Revisa en el inventario del equipo de videovigilancia si el equipo aún cuenta con garantía vigente.</p> <p style="text-align: center;">¿Garantía vigente?</p> <p style="text-align: center;">Si. Continúa en la actividad no. 11</p> <p style="text-align: center;">No. Continúa en la actividad no. 15</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de equipo de videovigilancia
11		Programa visita del personal técnico y proveedor(a) del equipo vía correo electrónico y vía telefónica.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Vía Telefónica

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

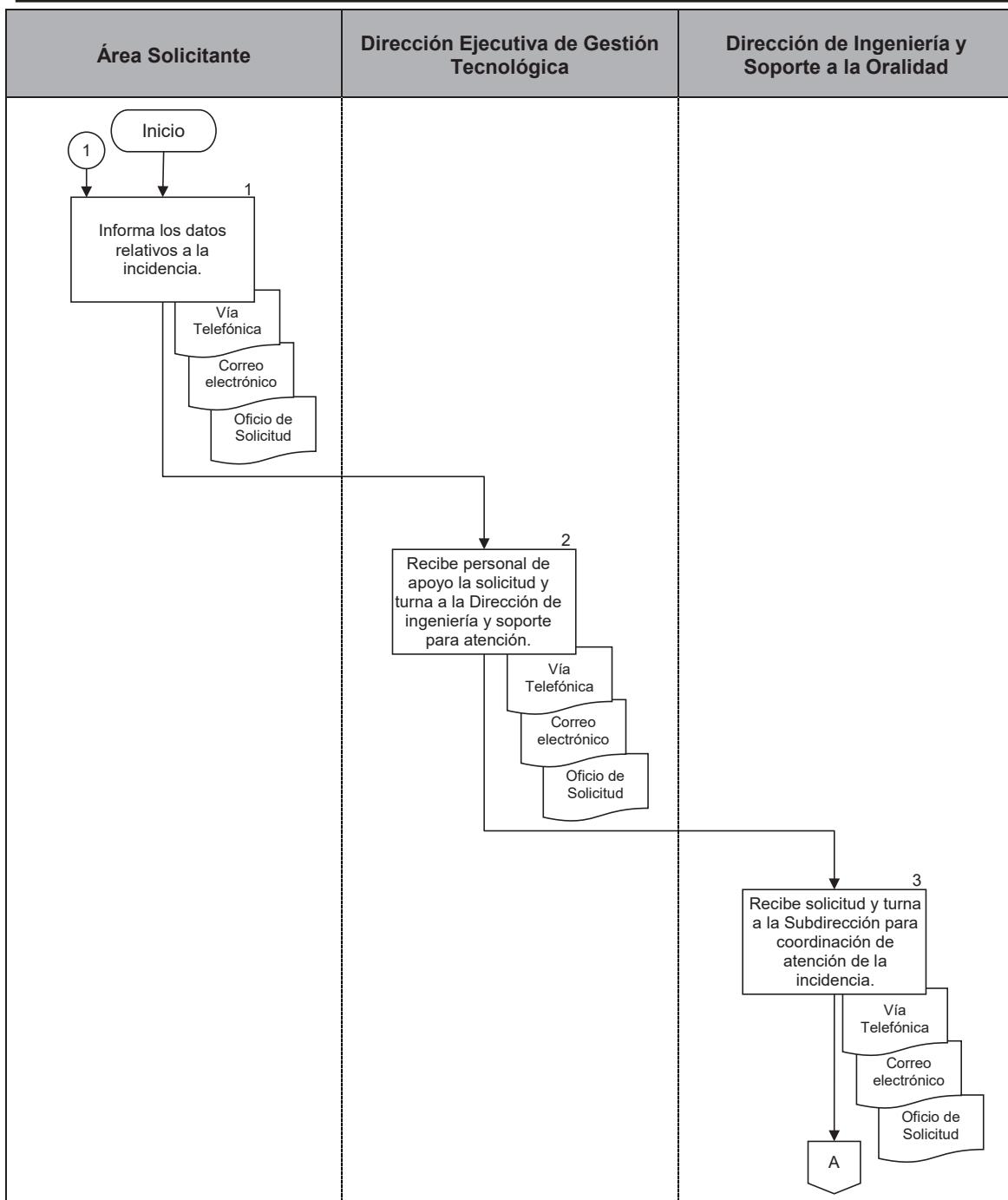
PROCEDIMIENTOS

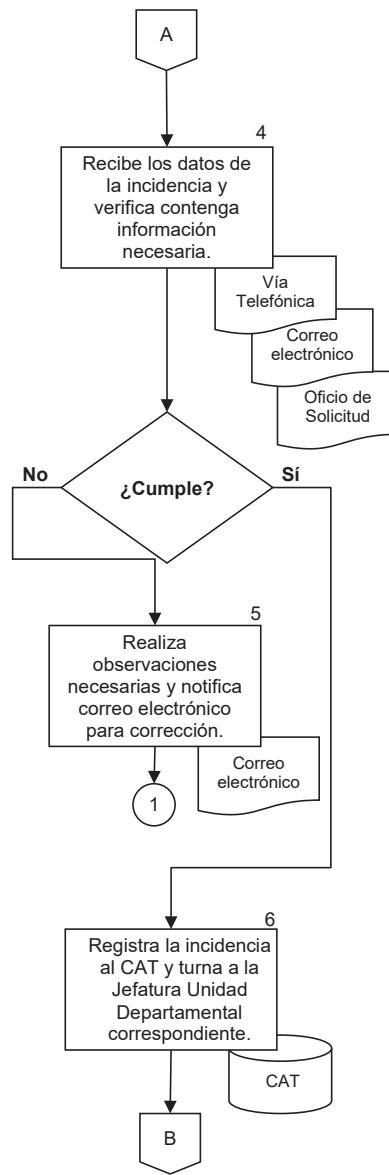
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
12	Proveedor(a) del equipo	Atiende y corrige la incidencia dentro de los tiempos establecidos en el contrato.	
13	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	<p>Verifica que se haya resuelto la incidencia.</p> <p>¿Se resolvió la incidencia?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 14</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 16</p> <p>Comunica nuevamente al proveedor el estado del equipo vía correo electrónico y telefónica.</p>	
14		Atiende y corrige la incidencia directamente o a través de proveedores especializados externos hasta resolver.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Vía Telefónica
15		Registra la solución de la falla en la “Orden de Servicio” de la atención brindada.	<ul style="list-style-type: none"> • “Orden de servicio”
16		Firma la “Orden de Servicio” de conformidad con el servicio realizado.	<ul style="list-style-type: none"> • “Orden de servicio”
17	Área Solicitante	Registra la resolución de la incidencia en el Sistema del Centro de Atención Tecnológica.	<ul style="list-style-type: none"> • CAT
18	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías		

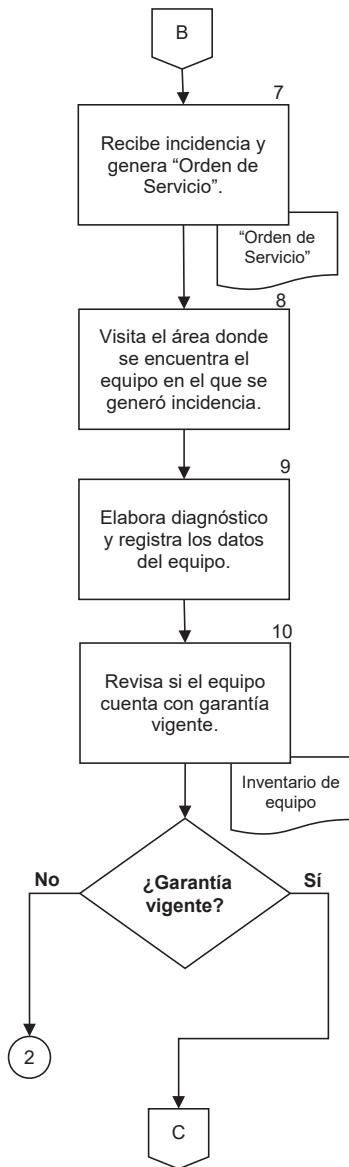
FIN DEL PROCEDIMIENTO

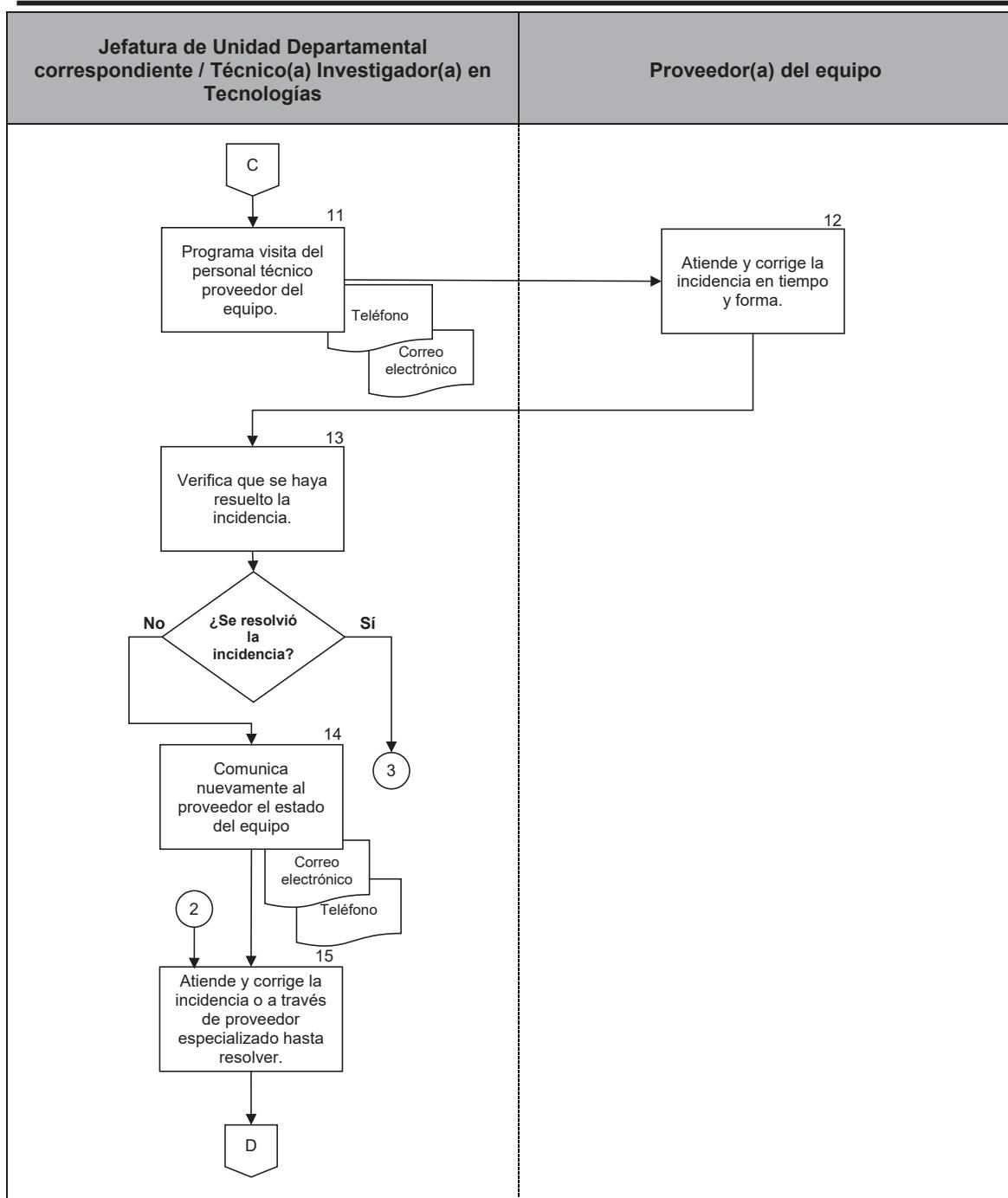
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



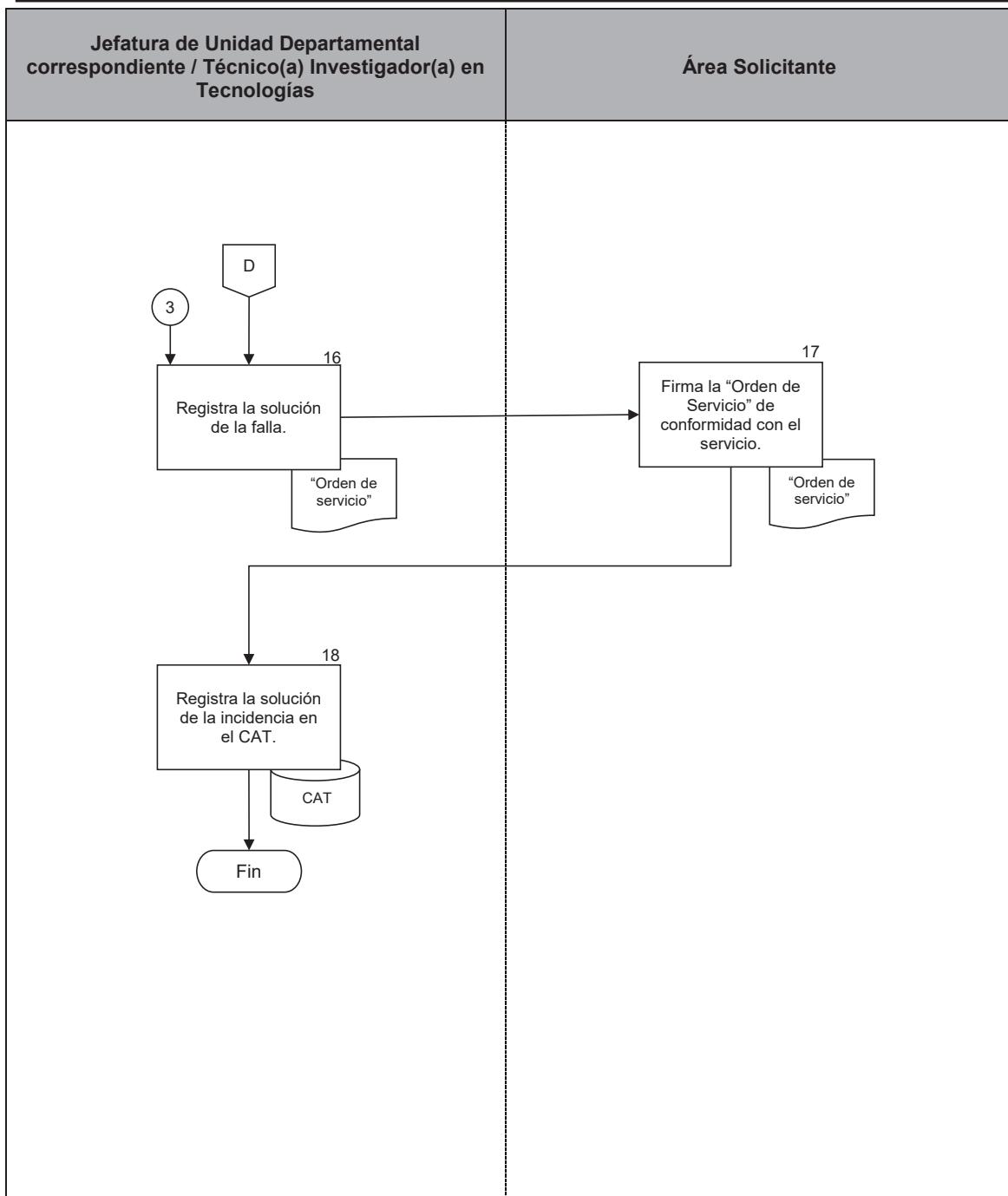
Subdirección de Tecnologías Audiovisuales


Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

 ORDEN DE SERVICIO		 GESTIÓN TECNOLÓGICA TSJCDMX
FOLIO ASIGNADO		FECHA
DATOS DEL SOLICITANTE		
ÓRGANO O ÁREA DEL SOLICITANTE:		
DIRECCIÓN O INMUEBLE:		
NOMBRE DEL TITULAR DE ÁREA:		
NOMBRE DE LA PERSONA QUE REPORTA:		
TELÉFONO Y EXTENSIÓN:		
SOLICITA SERVICIO: ()	SOLICITA EQUIPO TECNOLÓGICO ()	
TIPO DE SERVICIO: Selecciona el número de servicio y ánótalo en el paréntesis.	EQUIPO QUE REQUIERE: Selecciona el número de equipo y ánótalo en el paréntesis.	
1. Instalación y configuración de equipo 2. Clave de acceso a sistema 3. Instalación de software o programa 4. Correo electrónico 5. Reubicación o retiro del equipo 6. Una Tele-Presencia 7. Una Video-Conferencia 8. Capacitación sobre algún sistema 9. Grabación de audiencia	1. Computadora 2. Impresora 3. Escáner 4. Fotocopiadora 5. Teléfono 6. Laptop 7. Proyector 8. Pantalla 9. Micrófono	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (Breve descripción)		
TURNADO AL ÁREA O PRESTADOR DE SERVICIO (Datos que registra la DEGT)		
Vo.Ba. <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; margin-top: 10px;"></div>		Atendido por: <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; margin-top: 10px;"></div>
<small>Nombre, cargo y firma del titular del órgano o área solicitante</small>		
<small>Nombre, cargo y firma del área que atendió la solicitud</small>		

DEGT-01



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

ORDEN DE SERVICIO	
FOLIO ASIGNADO	(1)
FECHA	(2)
DATOS DEL SOLICITANTE (3)	
ÓRGANO O ÁREA DEL SOLICITANTE:	
DIRECCIÓN O INMUEBLE:	
NOMBRE DEL TITULAR DE ÁREA:	
NOMBRE DE LA PERSONA QUE REPORTA:	
TELÉFONO Y EXTENSIÓN:	
SOLICITA SERVICIO: () (4) TIPO DE SERVICIO: <small>Selecciona el número de servicio y anótalo en el paréntesis.</small> <ul style="list-style-type: none"> 1. Instalación y configuración de equipo 2. Clave de acceso a sistema 3. Instalación de software o programa 4. Correo electrónico 5. Reubicación o retiro del equipo 6. Una Tele-Presencia 7. Una Video-Conferencia 8. Capacitación sobre algún sistema 9. Grabación de audiencia 	
SOLICITA EQUIPO TECNOLÓGICO () (5) EQUIPO QUE REQUIERE: <small>Selecciona el número de equipo y anótalo en el paréntesis.</small> <ul style="list-style-type: none"> 1. Computadora 2. Impresora 3. Escáner 4. Fotocopiadora 5. Teléfono 6. Laptop 7. Proyector 8. Pantalla 9. Micrófono 	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (Breve descripción)	(6)
TURNADO AL ÁREA O PRESTADOR DE SERVICIO (Datos que registra la DEGT) (7)	
(8)	V.O.B.
Nombre, cargo y firma del titular del órgano o área solicitante	
(9)	Atendido por:
Nombre, cargo y firma del área que atendió la solicitud	

DEGT-01

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**DESCRIPCIÓN DEL FORMATO**

Nombre:	Orden de Servicio
Clave:	DEGT-01
Objetivo:	Mantener un control de los servicios reportados por el o la usuario(a) en materia de Tecnologías de la Información.
Elabora:	Área Solicitante y Dirección de Operación y Control
Número de tantos:	1
Distribución:	Original para la Dirección de Operación y Control



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
(1)	FOLIO ASIGNADO	Número consecutivo asignado por la Dirección de Operación y Control.
(2)	FECHA	Fecha de la Solicitud.
(3)	DATOS DEL SOLICITANTE	Datos del o de la Solicitante (Nombre del Área Solicitante, Dirección del Inmueble, Nombre del o de la Titular, Nombre de la persona que reporta, Teléfono y Extensión)
(4)	SOLICITA SERVICIO	Tipo de Servicio que solicita.
(5)	SOLICITA EQUIPO TECNOLÓGICO	Tipo de Equipo que requiere.
(6)	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Una breve descripción del servicio que requiere.
(7)	TURNADO AL ÁREA O PRESTADOR DE SERVICIO (Datos que registra la DEGT)	Área de la DEGT encargada de la atención.
(8)	NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL ÓRGANO O ÁREA SOLICITANTE	Nombre, Cargo y firma del Área Solicitante



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
(9)	NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL ÁREA QUE ATENDIÓ LA SOLICITUD.	Nombre, Cargo y firma del personal que atendió la solicitud.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-004	Conexión de Tele-presencia en el Poder Judicial de la Ciudad de México.
Objetivo general:	Establecer comunicación audiovisual con los Centros de Reclusión mediante un enlace bidireccional entre los participantes dentro de una audiencia en las Salas Orales Penales, Civiles y Familiares, así como enlaces para la capacitación a distancia o comunicación remota.

Políticas y normas de operación:

1. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica a través de la Dirección de Ingeniería y Soporte a la Oralidad, la Subdirección de Operación y Soporte Técnico a la Oralidad con el apoyo de la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente o la o el Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías y el personal técnico operativo, una vez notificada la autorización, serán las responsables de la implementación de los servicios audiovisuales y de proveer el equipamiento tecnológico correspondiente, así como el servicio de red institucional necesario.
2. Se considerará como Área Solicitante a los Órganos Jurisdiccionales de proceso oral del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, sin embargo, en caso de así requerirlo se considerarán también como Áreas Solicitantes a los Órganos Jurisdiccionales de proceso escrito y áreas de apoyo judicial y administrativas.
3. Toda solicitud de Tele-presencia realizada por los Órganos Jurisdiccionales se hará por conducto de su Titular, ya sea mediante oficio dirigido a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica o de los medios digitales habilitados para ese fin, con al menos tres días hábiles de anticipación a la fecha programada para la Tele-presencia, a efecto de que se indique la disponibilidad de fecha y horario propuestos.
4. En el caso del Sistema Procesal Penal Acusatorio, la solicitud se realizará por conducto de la persona Titular de la Unidad de Gestión Judicial correspondiente y para los Juzgados Familiares de Proceso Oral, será por conducto de la persona Titular de la Unidad de Gestión Administrativa.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

5. Se le llamará solicitud digital, a la solicitud que realizará el Área Solicitante, a través de los medios digitales habilitados.
6. Las áreas de apoyo judicial y administrativas, solo podrán hacer uso del servicio de Tele-presencia en los casos siguientes:
 - a. Cuando haya necesidad de brindar una capacitación a distancia a las personas servidoras públicas del Poder Judicial que laboren en sedes distintas.
 - b. Exista necesidad de llevar a cabo una comunicación ejecutiva remota con instituciones locales públicas o privadas, al interior del Poder Judicial de la Ciudad de México.
 - c. En los casos que determine el Pleno del Consejo.
7. Todo requerimiento realizado por los Órganos Jurisdiccionales deberá contener los datos siguientes:
 - a. Nombre de las partes intervenientes,
 - b. Centro de Reclusión, sala de oralidad, domicilio particular u hospital hacia donde se realizará el servicio,
 - c. Número de expediente, carpeta de investigación judicial o causa penal según corresponda,
 - d. Tipo de audiencia o diligencia a realizarse,
 - e. Nombre del Titular del Órgano Jurisdiccional que presidirá la audiencia o diligencia,
 - f. Fecha y hora prevista para la celebración de la audiencia o diligencia,
 - g. Lista de las personas servidoras públicas del Órgano Jurisdiccional, Unidad de Gestión Judicial o Unidad de Gestión Administrativa que acudirá a la audiencia o diligencia en el sitio remoto, en su caso,
 - h. Datos de contacto de las personas que pueden brindar apoyo en el caso de Centros de Reclusión, salas de oralidad, domicilios particulares u hospitales, ajenos al Poder Judicial de la Ciudad de México,

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

- i. Para el caso de audiencia virtual, nombre y cuentas de correo electrónico de las y los participantes para el envío de los datos de acceso a la sesión del sistema de tele-presencia,
 - j. Datos de contacto de las personas usuarias que requieran soporte técnico para acceder a la sesión.
8. Todo requerimiento realizado por las áreas para el uso del servicio de Tele-presencia, deberá realizarse por conducto de su Titular y deberá contener los datos siguientes:
- a. Nombre y tipo del evento a realizarse,
 - b. Inmueble o domicilio particular hacia donde se realizará la comunicación,
 - c. Nombre y datos de contacto de la persona responsable del evento,
 - d. Justificación de la solicitud,
 - e. Fecha y hora prevista para la celebración del evento,
 - f. Lista de las personas servidoras públicas que intervendrán en el evento, en el sitio remoto.
9. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, será la responsable de registrar y controlar la agenda de los horarios y salas de tele-presencia para su desahogo de las audiencias, diligencias o eventos que requieran el uso del sistema de Tele-presencia.
10. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica dará respuesta vía correo electrónico institucional o por escrito, en el cual informará la disponibilidad de la sala, sede o área, en fecha y hora previstas para llevar a cabo lo solicitado.
11. En caso contrario, la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica mediante correo electrónico institucional o por escrito, informará los motivos por los que no se puede hacer uso del sistema de Tele-presencia en la fecha y hora solicitada e informará las fechas y horarios alternos más cercanos para que se haga uso del servicio.
12. En el caso de audiencias o diligencias urgentes, el Órgano Jurisdiccional o Titular de la Unidad de Gestión correspondiente, podrá solicitar a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica el uso del sistema de Tele-presencia con un mínimo de 5 horas de anticipación.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

13. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, podrá cancelar el uso de la conexión únicamente en los siguientes casos:

- a. Por interrupción de energía eléctrica,
- b. Restricciones en el servicio de internet,
- c. Cuando existan fallas técnicas en los equipos y/o medios de comunicación,
- d. Cuando la o las personas servidoras públicas designadas por el Órgano Jurisdiccional, Unidad de Gestión Judicial, Unidad de Gestión Administrativa o área, no acudan a la audiencia o diligencia en el sitio remoto,
- e. Por caso fortuito o de fuerza mayor.

En estos casos, el Área solicitante informará la reprogramación de la fecha y horarios a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.

14. Se considerará como Jefatura de Unidad Departamental correspondiente a las siguientes:

- Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Oralidad Penal.
- Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Oralidad Civil.
- Jefatura de Unidad Departamental de Soporte de Oralidad Familiar.
- Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Salas Penales.
- Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Salas de Oralidad Penal de “Dr. Lavista”.
- Jefatura de Unidad Departamental Apoyo a Salas de Oralidad Penal “Sullivan”.
- Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Salas de Oralidad Penal “Obrero Mundial”.

15. El Órgano Jurisdiccional, Titular de la Unidad de Gestión Judicial, Unidad de Gestión Administrativa o área, serán los responsables de informar a las partes intervenientes la fecha, hora e inmueble(s), a fin de que se presenten en el inmueble(s) en donde se hará uso del sistema de Tele-presencia, al menos con 30 minutos de antelación o el tiempo necesario a la hora señalada para su desarrollo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

16. El personal técnico operativo deberá realizar las pruebas al equipo de Tele-presencia, comprobando que exista conexión de audio y video entre ambos puntos.
17. La aplicación de las Normas y Lineamientos emitidos por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; son de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, que por sus funciones tengan acceso a la infraestructura tecnológica.
18. El procedimiento de Conexión de Tele-presencia en el Poder Judicial de la Ciudad de México, deberá realizarse en estricta observancia de los “Lineamientos para los Órganos Jurisdiccionales, Áreas de Apoyo Judicial y Administrativas del Poder Judicial de la Ciudad de México que Soliciten, Operen y Hagan Uso del Servicio del Sistema de Tele-Presencia” (Circular CJCDMX-05/2021).
19. Todos los documentos, información y bases de datos tratados por las áreas que conforman la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, se encuentran bajo el Derecho Fundamental de la Protección de Datos Personales y la Privacidad, en cumplimiento a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, Ley de Archivos de la Ciudad de México, Reglamento del Sistema Institucional de Archivos del Poder Judicial del Distrito Federal y demás normatividad aplicable, apegándose a las prácticas de seguridad y respaldo de información.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Área Solicitante	Elabora el oficio de solicitud dirigido a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica o requisita solicitud digital a través de los medios digitales; incluyendo los datos necesarios para la realización de la Tele-presencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de solicitud • Solicitud digital
2		Entrega el oficio de solicitud o envía solicitud digital a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.	
3	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe oficio de solicitud o solicitud digital y la turna a la Dirección de Ingeniería y Soporte a la Oralidad para su atención.	
4	Dirección de Ingeniería y Soporte a la Oralidad	Recibe el oficio de solicitud o solicitud digital e instruye a la Subdirección de Operación y Soporte Técnico a la Oralidad brinde la atención requerida.	
5	Subdirección de Operación y Soporte Técnico a la Oralidad	Recibe el oficio de solicitud o solicitud digital y verifica que contenga los datos necesarios para brindar el servicio. ¿Los contiene? No. Continúa en la actividad no. 6 Sí. Continúa en la actividad no. 7	
6		Emite oficio de respuesta o correo electrónico, en el cual realiza las observaciones necesarias y notifica al Área Solicitante para su integración. (Regresa a la actividad no. 1)	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de respuesta • Correo electrónico
7		Verifica en la agenda electrónica la disponibilidad fecha y horario propuestos.	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda electrónica

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
8	Subdirección de Operación y Soporte Técnico a la Oralidad	<p>¿Existe disponibilidad?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 8</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 9</p> <p>Notifica al Área Solicitante mediante oficio o mediante correo electrónico ofreciendo alternativas de horario para realizar la audiencia o en su caso la sesión de capacitación a distancia o comunicación remota.</p> <p>(Regresa a la actividad no. 1)</p> <p>Confirma mediante oficio o correo electrónico, la disponibilidad para el uso de Tele-presencia en cada punto y da aviso al personal técnico operativo de la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente o a la o el Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio • Correo electrónico
9			<ul style="list-style-type: none"> • Oficio • Correo electrónico
10	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente (Personal técnico operativo) / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	Realiza pruebas y ajustes a los equipos de Tele-presencia en ambos puntos, en coordinación con el personal en sitio.	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de Tele-presencia
11	Área Solicitante	Gestiona los permisos al interior de la Institución o con dependencias externas.	
12		Notifica a las partes intervenientes la fecha, hora e inmueble(s), para que se presenten en el inmueble en donde se hará uso del sistema de Tele-presencia.	
13		Indica al personal técnico operativo, el inicio de la audiencia con Tele-presencia, en fecha y hora señaladas, o en su caso la capacitación a distancia y/o comunicación remota.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
14	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente (Personal técnico operativo) / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	Inicia la sesión de Tele-presencia.	
15		Permanece dentro de la Sala o espacio físico en su caso, para llevar a cabo los ajustes en audio y video que le sean solicitados.	
16	Área Solicitante	Indica al personal técnico operativo, la finalización de la audiencia o en su caso la capacitación a distancia o comunicación remota.	
17	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente (Personal técnico operativo) / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	Finaliza la sesión de Tele-presencia.	
18		Elabora informe de control interno y requiere al área solicitante su Visto Bueno.	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de control interno
19	Área Solicitante	Valida el servicio general brindado y firma de conformidad.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

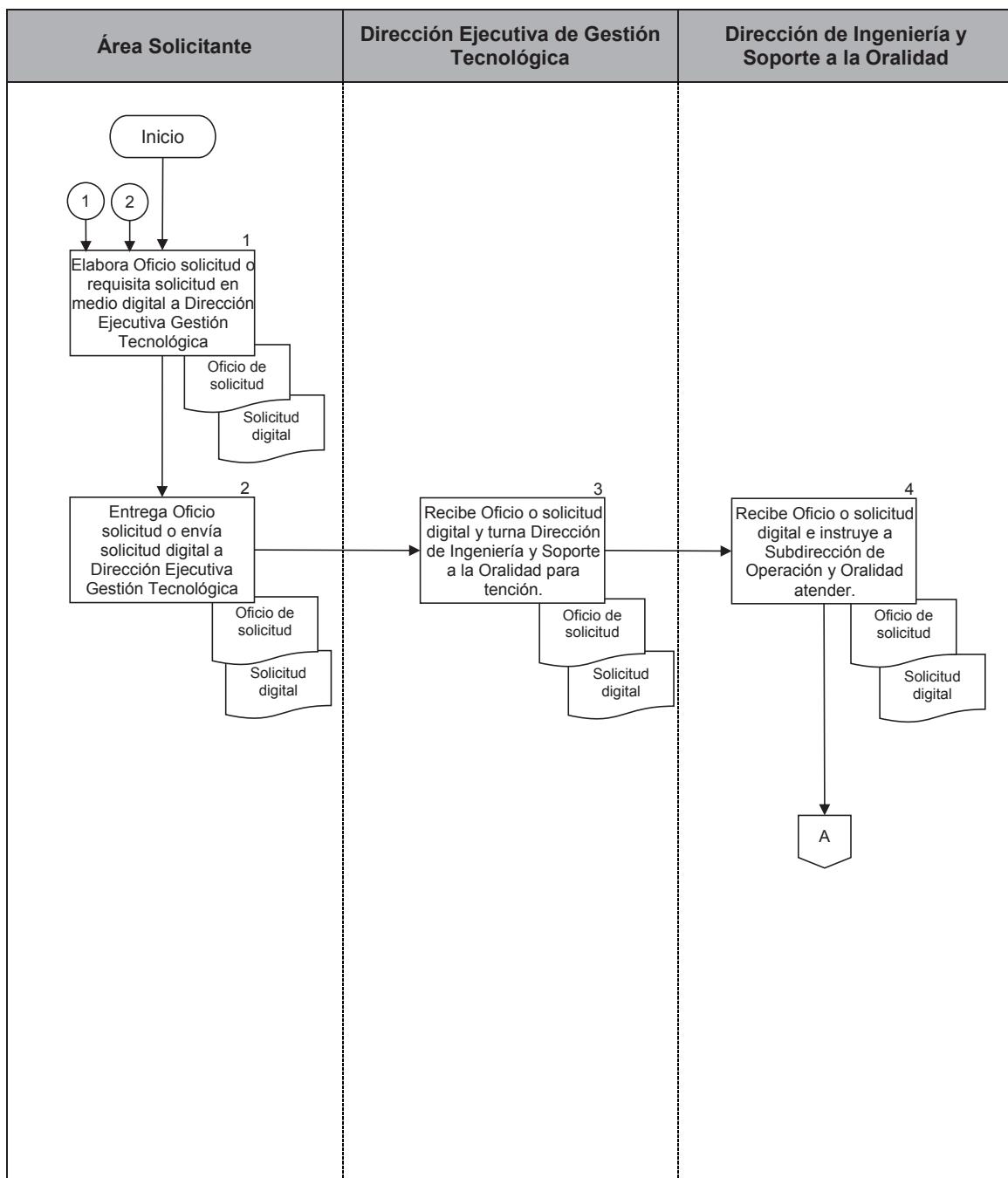
PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
20	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente (Personal técnico operativo) / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	Elabora y remite mediante oficio de respuesta el informe del servicio de Tele-presencia brindado al Área Solicitante.	<ul style="list-style-type: none">• Oficio de respuesta

FIN DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

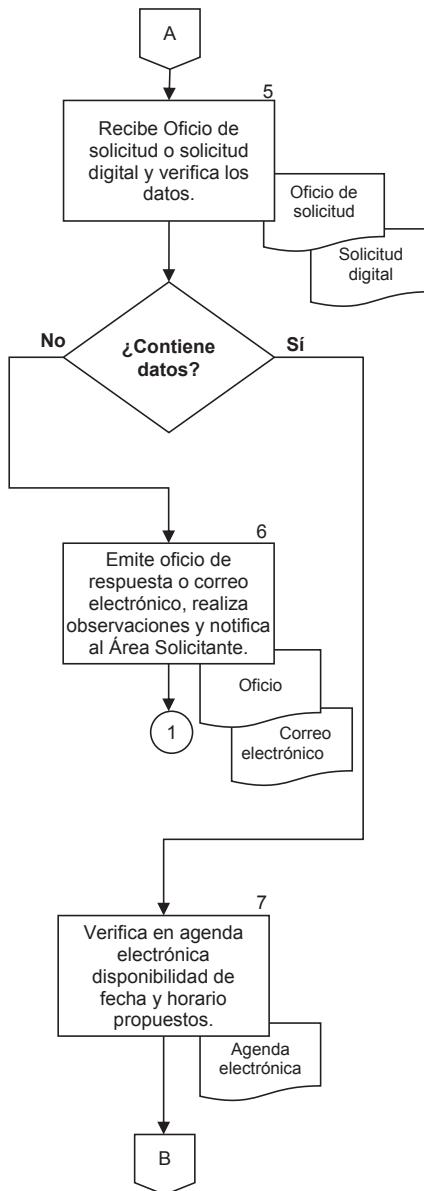
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

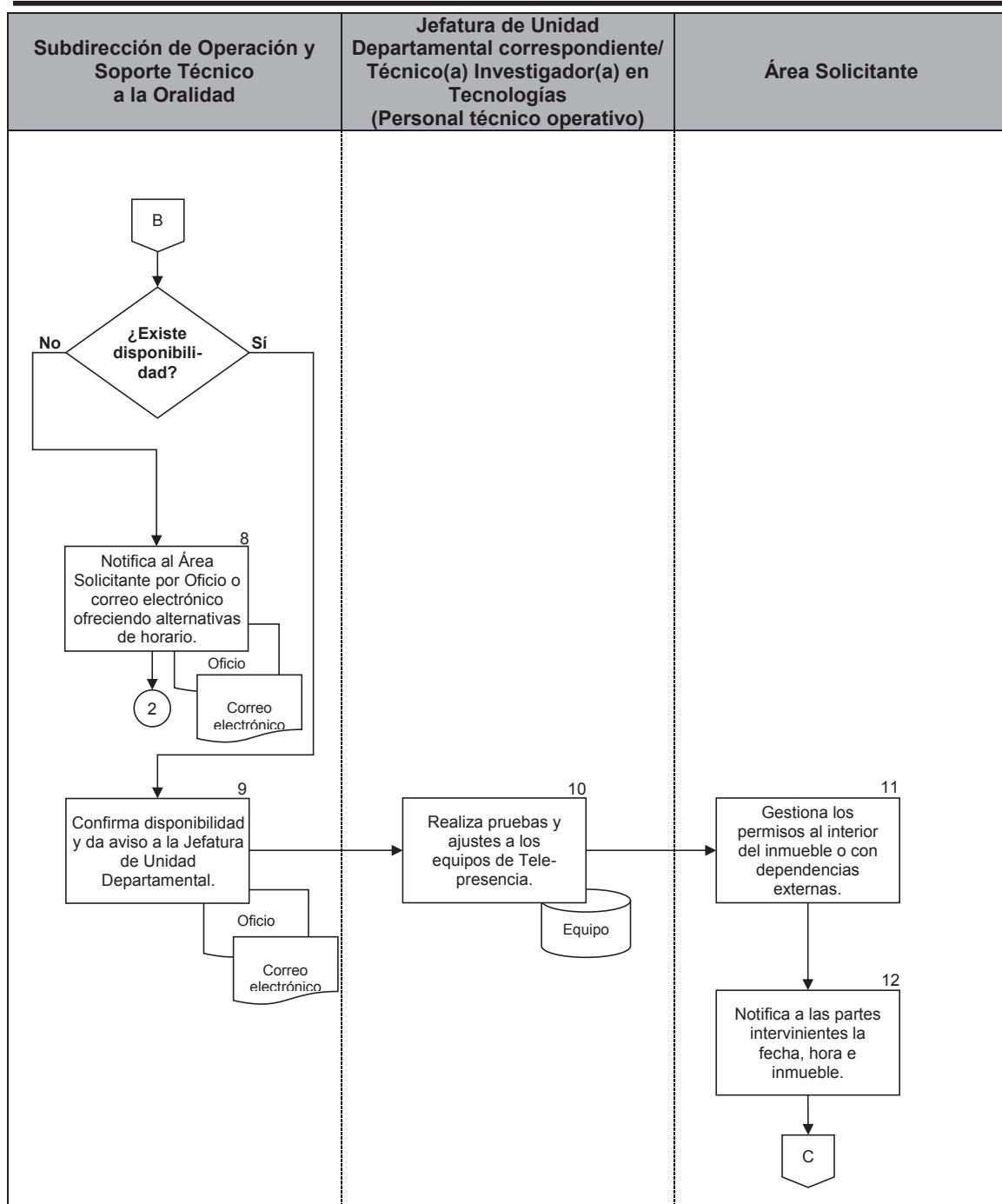
PROCEDIMIENTOS

Subdirección de Operación y Soporte Técnico a la Oralidad



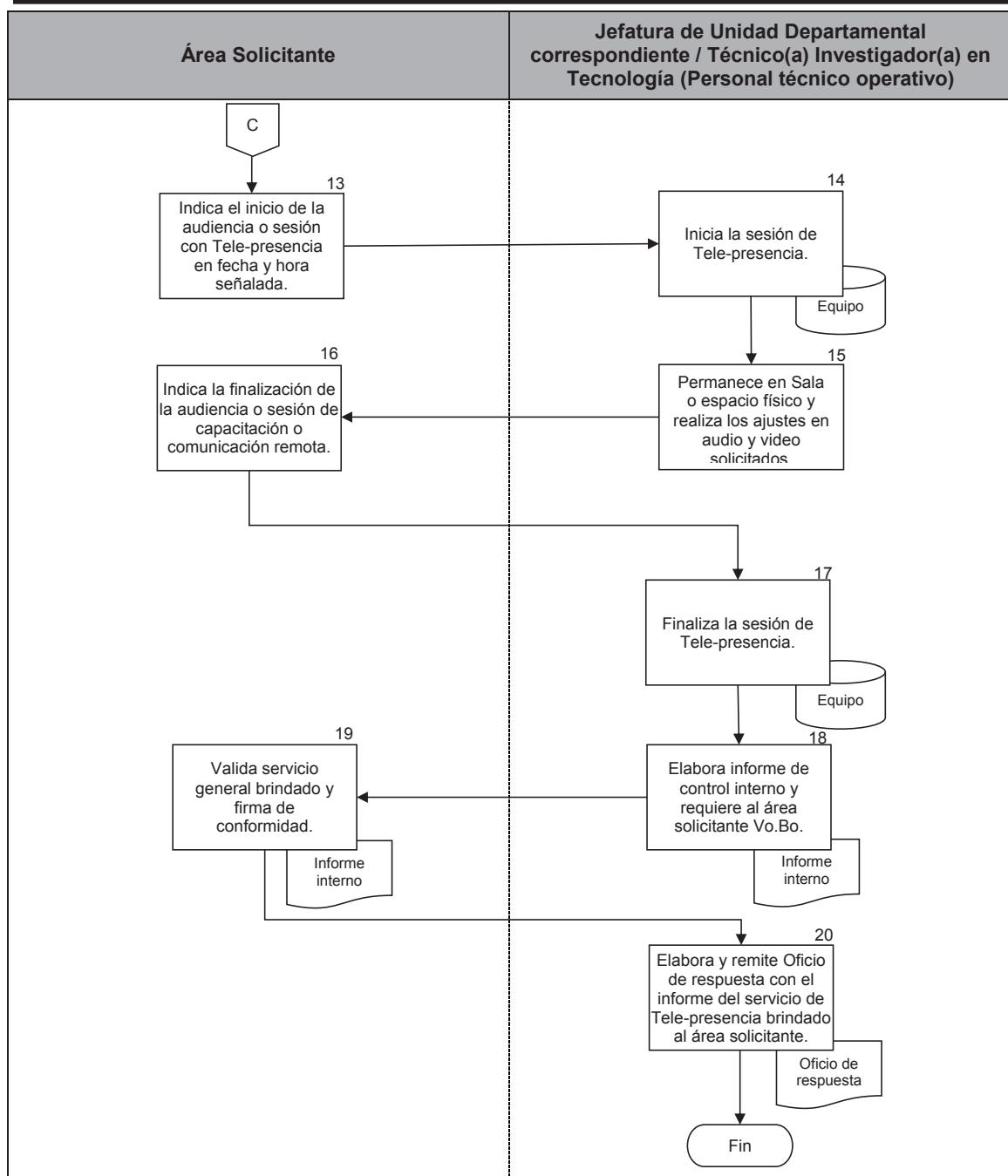
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-005	Atención de solicitudes de servicios en materia de Tecnologías de la Información.
Objetivo general:	Atender los servicios solicitados por los usuarios del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, en materia de Tecnologías de la Información, con la finalidad de apoyar al desempeño de sus respectivas áreas, utilizando la tecnología y los recursos de comunicación disponibles.
Políticas y normas de operación:	

1. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica a través de la Dirección de Comunicaciones y Seguridad, la Subdirección de Comunicaciones, la Subdirección de Seguridad con el apoyo de la Jefatura de Unidad Departamental de Instalación y Servicio, Administración de la Red, Seguridad Informática, Políticas y Administración de Directorio Activo y el personal técnico operativo, es la responsable de proporcionar asesoría y asistencia técnica oportuna a las y los usuarios las Tecnologías de la Información para el óptimo aprovechamiento de la infraestructura tecnológica.
2. Se considerará como Área Solicitante a los Órganos Jurisdiccionales, las Áreas de Apoyo Judicial y las Áreas Administrativas del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
3. Las solicitudes en materia de Tecnologías de la Información serán las relacionadas con lo siguiente:
 - a. Internet
 - b. Telefonía
 - c. Usuario de dominio
 - d. Carpetas compartidas
 - e. Telepresencia e instalación de nodos de red



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

4. Todas las solicitudes en materia de Tecnologías de la Información se deberán realizar mediante Oficio u “Orden de Servicio” dirigido a la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, a petición de las o los Titulares de las áreas que integran el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
5. La “Orden de Servicio” es el formato autorizado para solicitar los distintos servicios en materia de Tecnologías de la Información y podrá descargarse en la siguiente dirección electrónica:

https://intranet.poderjudicialcdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2020/01/ORDENSERVICIO_degt_01.pdf
6. La Dirección de Comunicaciones y Seguridad atenderá los Oficios referentes a las solicitudes de Internet, telefonía, usuario de dominio, carpetas compartidas, telepresencia e instalación de nodos de red.
7. La Dirección de Comunicaciones y Seguridad es quien autoriza las solicitudes de servicios en materia de Tecnologías de la Información.
8. Todo servicio informático será supervisado por la Subdirección de Comunicación y la Subdirección de Seguridad, quienes deberán turnar las solicitudes a las o los responsables de las Jefaturas de Unidad Departamental correspondiente conforme al tipo de solicitud; asimismo, darán seguimiento hasta su finalización y validar el Oficio de respuesta.
9. Para este procedimiento, se considerará como Jefatura de Unidad Departamental correspondiente a las siguientes:
 - Jefatura de Unidad Departamental de Instalación y Servicio.
 - Jefatura de Unidad Departamental de Administración de la Red.
 - Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad Informática.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

- Jefatura de Unidad Departamental de Políticas y Administración de Directorio Activo.

10. Todo servicio informático será atendido por el personal técnico operativo, mismo que deberá reportar cualquier problemática que se presente para atender los mismos.

11. La Jefatura de Unidad Departamental de Instalación y Servicio, Administración de la Red, Seguridad Informática y/o Políticas y Administración de Directorio Activo, serán las responsables de generar el Oficio de respuesta.

12. La Dirección de Comunicaciones y Seguridad a través de la Subdirección de Comunicación y/o la Subdirección de Seguridad, con el apoyo de la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente y el personal técnico operativo serán las responsables de atender las solicitudes correspondientes y reportarán la conclusión de los mismos, tomando en cuenta lo siguiente:

- a. Se crearán usuarios (as) y contraseñas para hacer uso de los recursos de red, a solicitud de las y los Titulares de las áreas a través de un Oficio dirigido a la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
- b. La conexión a internet será suministrada únicamente para temas relacionados con el buen desarrollo de las actividades, a solicitud de las o los Titulares de las áreas a través de un Oficio dirigido a la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
- c. La solicitud del servicio de telefonía, la asignación de extensiones y privilegios (Interno, Local, Nacional, LDN, LDI y Celular) para realizar llamadas, así como el servicio de Telepresencia será través de un Oficio a la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica por parte de los o las Titulares de las áreas.
- d. La instalación de nuevos nodos de red, así como los cambios y bajas, serán a través de un Oficio dirigido a la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica por parte de las o los Titulares de las áreas.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

13. Todo reporte en materia de Tecnologías de la Información deberá ser verificado por la Subdirección de Comunicaciones y/o la Subdirección de Seguridad, el cual deberá contener los siguientes datos:

- a. Lugar y fecha
- b. Breve descripción del servicio realizado
- c. Nombre firma y sello de conformidad del Área Solicitante
- d. Nombre y firma de la o el técnico (a) que realizó el mantenimiento

14. El Área Solicitante deberá firmar un reporte de conformidad de atención del servicio.

15. Este procedimiento aplica a la infraestructura de dominio y de la navegación a Internet del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México ya que el Administrador del servicio no tiene acceso a la Infraestructura del Consejo de la Judicatura.

16. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; son de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para proveedores (as), usuarias y usuarios externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.

17. El procedimiento de Atención de solicitudes de servicios en materia de Tecnologías de la Información deberá apegarse en estricta observancia a las "Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México" (Acuerdo 34-03/2020).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Dirección de Comunicaciones y Seguridad	Recibe a través del personal de apoyo de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica el Oficio de Solicitud o la "Orden de Servicio", asigna el folio y da su visto bueno para su atención.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de Solicitud u "Orden de Servicio"
2		Turna el Oficio de Solicitud o la "Orden de Servicio" a la Subdirección de Comunicaciones y/o a la Subdirección de Seguridad.	
3	Subdirección de Comunicaciones / Subdirección de Seguridad	Analiza el Oficio de Solicitud o la "Orden de Servicio" y coordina con la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente el seguimiento para su atención.	
4	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente	Recibe y analiza el Oficio de Solicitud o la "Orden de Servicio" y procede con la atención.	
		Instruye vía correo electrónico al personal técnico operativo de la Jefatura de Unidad correspondiente atender el servicio de acuerdo a la solicitud.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico
6	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente (Personal técnico operativo)	Realiza las actividades necesarias para la atención correcta del servicio.	
7		Anota en la "Orden de Servicio" el resultado del servicio y la entrega a la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> • "Orden de Servicio"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

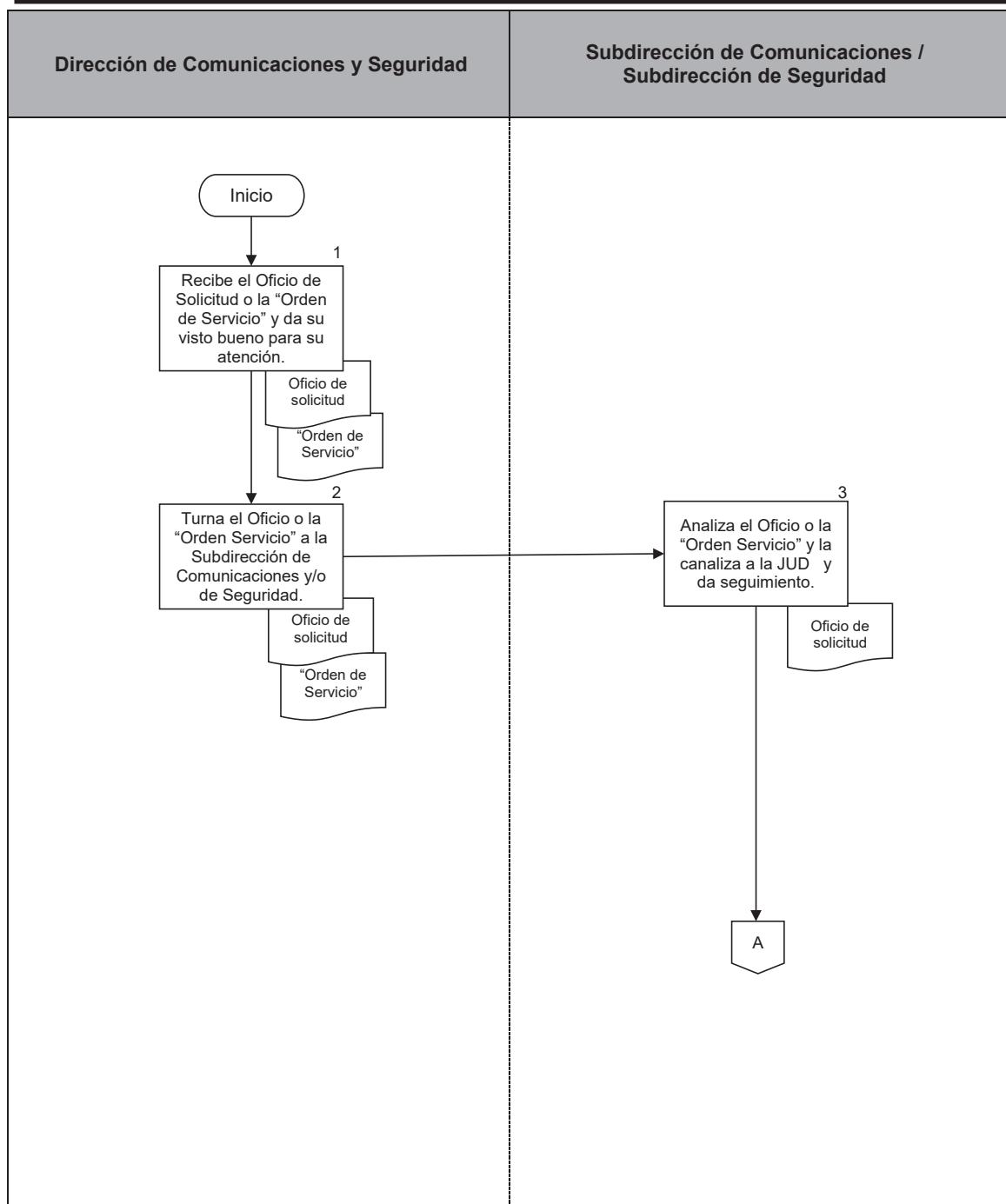
PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
8	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente	Recibe la "Orden de Servicio" con el resultado del servicio y elabora el Oficio de respuesta para informar al Área Solicitante que el servicio fue atendido.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de Respuesta
9		Notifica a la Subdirección de Comunicaciones y/o Subdirección de Seguridad la atención del servicio y entrega Oficio de respuesta para su rúbrica.	
10	Subdirección de Comunicaciones / Subdirección de Seguridad	Recibe y da el Vo.Bo. al Oficio de respuesta y lo turna a la Dirección de Comunicaciones y Seguridad para su firma.	
11	Dirección de Comunicaciones y Seguridad	Recibe el Oficio de Respuesta y lo autoriza para el envío para el Área Solicitante.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de Respuesta

FIN DEL PROCEDIMIENTO.

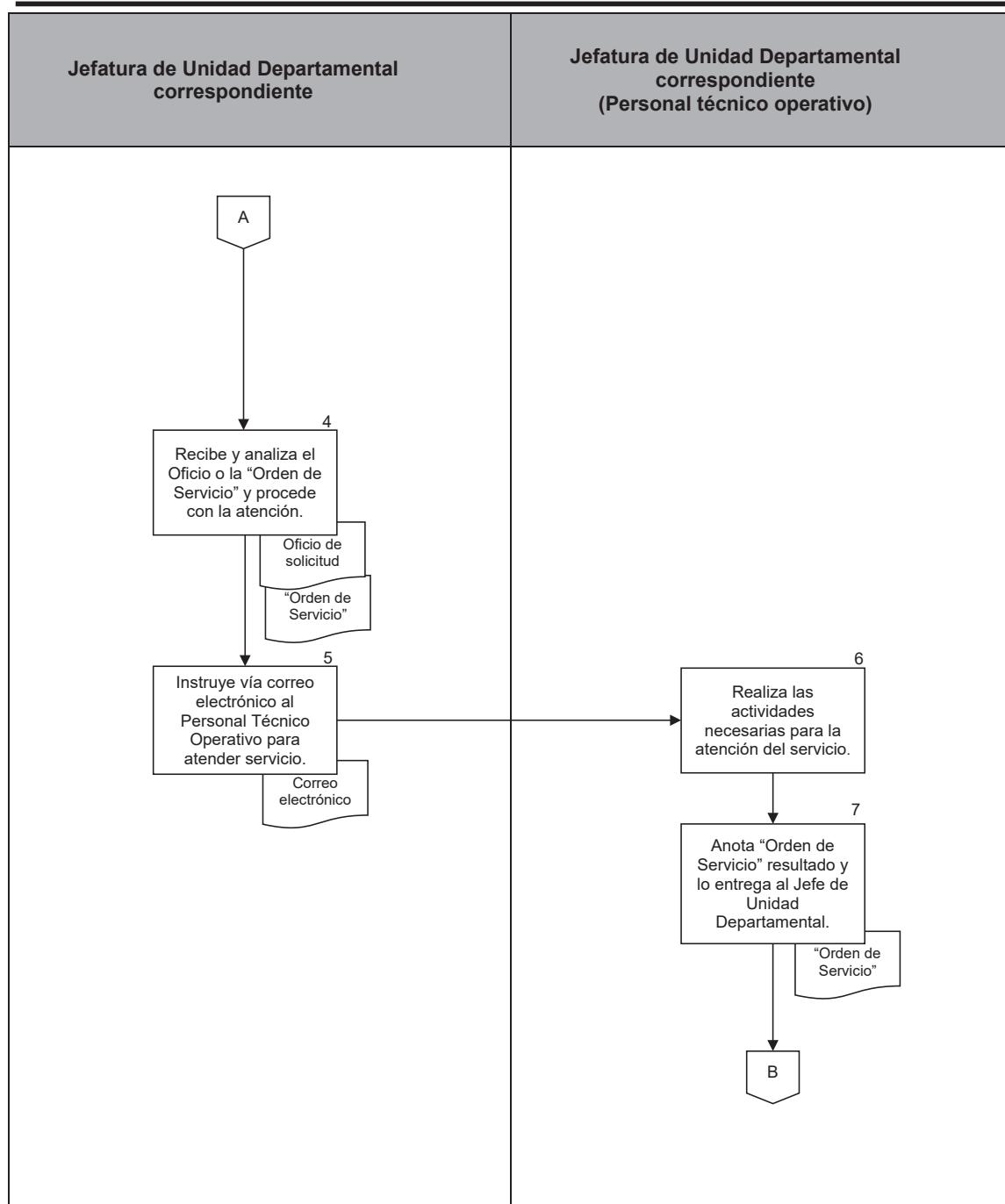
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



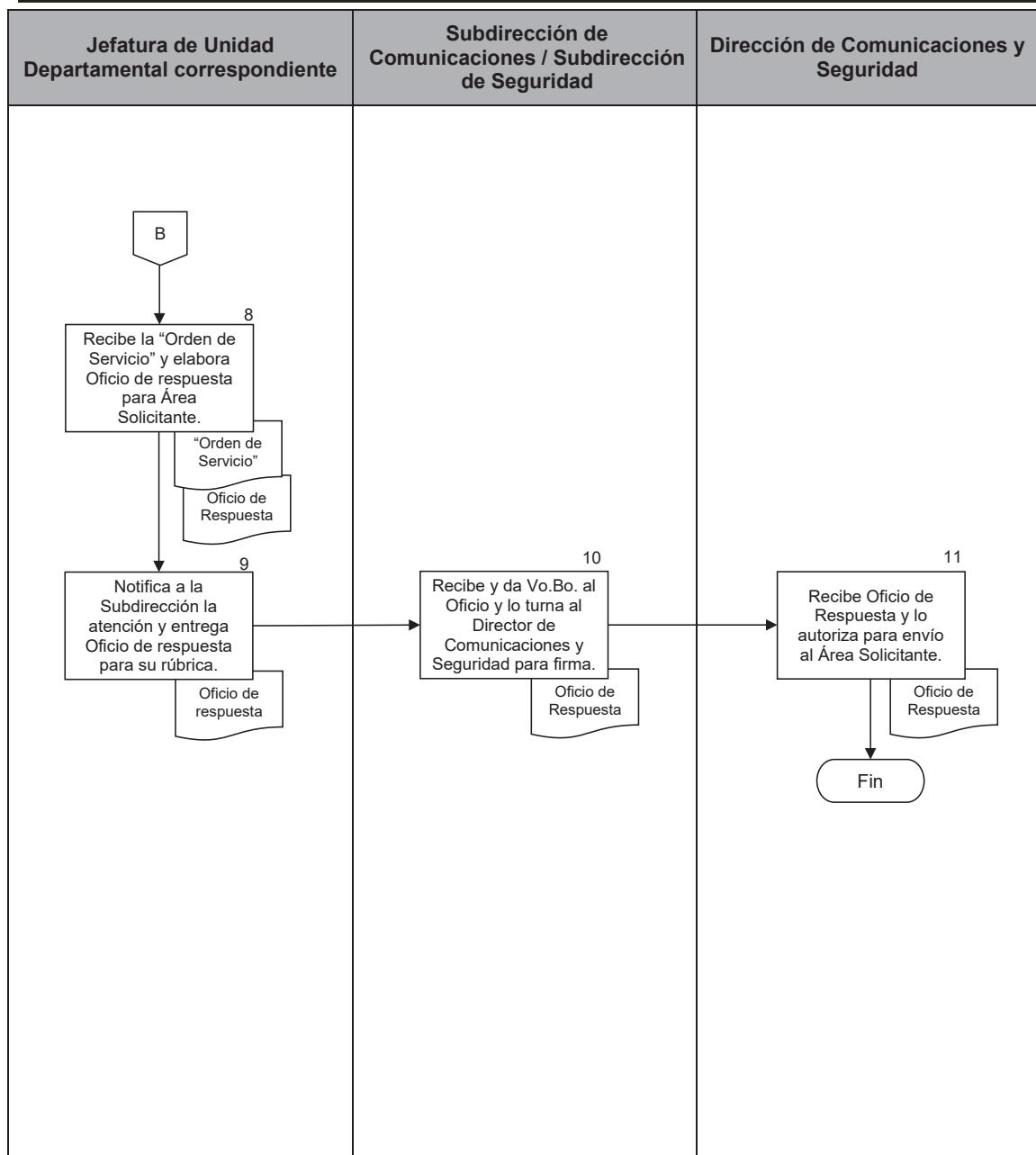
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

ORDEN DE SERVICIO	
FOLIO ASIGNADO	FECHA
DATOS DEL SOLICITANTE	
ÓRGANO O ÁREA DEL SOLICITANTE:	
DIRECCIÓN O INMUEBLE:	
NOMBRE DEL TITULAR DE ÁREA:	
NOMBRE DE LA PERSONA QUE REPORTA:	
TELÉFONO Y EXTENSIÓN:	
SOLICITA SERVICIO: () TIPO DE SERVICIO: Selecciona el número de servicio y anótalo en el paréntesis. 1. Instalación y configuración de equipo 2. Clave de acceso a sistema 3. Instalación de software o programa 4. Correo electrónico 5. Reubicación o retiro del equipo 6. Una Tele-Presencia 7. Una Video-Conferencia 8. Capacitación sobre algún sistema 9. Grabación de audiencia	
SOLICITA EQUIPO TECNOLÓGICO () EQUIPO QUE REQUIERE: Selecciona el número de equipo y anótalo en el paréntesis. 1. Computadora 2. Impresora 3. Escáner 4. Fotocopiadora 5. Teléfono 6. Laptop 7. Proyector 8. Pantalla 9. Micrófono	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (Breve descripción)	
TURNADO AL ÁREA O PRESTADOR DE SERVICIO (Datos que registra la DEGT)	
Vo.Bo.	Atendido por:
Nombre, cargo y firma del titular del órgano o área solicitante Nombre, cargo y firma del área que atendió la solicitud	

DEGT-01



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

ORDEN DE SERVICIO		GESTIÓN TECNOLÓGICA TSJCDMX	
FOLIO ASIGNADO	(1)	FECHA	(2)
DATOS DEL SOLICITANTE	(3)		
ÓRGANO O ÁREA DEL SOLICITANTE:			
DIRECCIÓN O INMUEBLE:			
NOMBRE DEL TITULAR DE ÁREA:			
NOMBRE DE LA PERSONA QUE REPORTA:			
TELÉFONO Y EXTENSIÓN:			
SOLICITA SERVICIO: () (4)	SOLICITA EQUIPO TECNOLÓGICO () (5)		
TIPO DE SERVICIO: Selecciona el número de servicio y anótalo en el paréntesis.	EQUIPO QUE REQUIERE: Selecciona el número de equipo y anótalo en el paréntesis.		
1. Instalación y configuración de equipo 2. Clave de acceso a sistema 3. Instalación de software o programa 4. Correo electrónico 5. Reubicación o retiro del equipo 6. Una Tele-Presencia 7. Una Video-Conferencia 8. Capacitación sobre algún sistema 9. Grabación de audiencia	1. Computadora 2. Impresora 3. Escáner 4. Fotocopiadora 5. Teléfono 6. Laptop 7. Proyector 8. Pantalla 9. Micrófono		
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (Breve descripción)	(6)		
TURNADO AL ÁREA O PRESTADOR DE SERVICIO (Datos que registra la DEGT) (7)			
Vb.Bo. (8)	Atendido por: (9)		
Nombre, cargo y firma del titular del órgano o área solicitante			
Nombre, cargo y firma del área que atendió la solicitud			

DEGT-01



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DEL FORMATO

Nombre:	Orden de Servicio
Clave:	DEGT-01
Objetivo:	Mantener un control de los servicios reportados por el usuario en materia de Tecnologías de la Información.
Elabora:	Área Solicitante y Dirección de Operación y Control
Número de tantos:	1
Distribución:	Original para la Dirección de Operación y Control



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
(1)	FOLIO ASIGNADO	Número consecutivo asignado por la Dirección de Comunicaciones y Seguridad.
(2)	FECHA	Fecha de la Solicitud.
(3)	DATOS DEL SOLICITANTE	Datos del Solicitante (Nombre del Área Solicitante, Dirección del Inmueble, Nombre del Titular, Nombre de la persona que reporta, Teléfono y Extensión)
(4)	SOLICITA SERVICIO	Tipo de Servicio que solicita.
(5)	SOLICITA EQUIPO TECNOLÓGICO	Tipo de Equipo que requiere.
(6)	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Una breve de descripción del servicio que requiere.
(7)	TURNADO AL ÁREA O PRESTADOR DE SERVICIO (Datos que registra la DEGT)	Área de la DEGT encargada de la atención.
(8)	NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL ÓRGANO O ÁREA SOLICITANTE	Nombre, Cargo y firma del Área Solicitante



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
(9)	NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL ÁREA QUE ATENDIÓ LA SOLICITUD.	Nombre, Cargo y firma del personal que atendió la solicitud.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-006	Definición de Políticas de Seguridad.
Objetivo general:	Establecer Políticas de Seguridad para los equipos de comunicación, la navegación a Internet, las cuentas y equipos del dominio a fin de minimizar los riesgos a los que pueda estar expuesta la información que es generada, almacenada y procesada por el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
Políticas y normas de operación:	

1. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica a través de la Dirección de Comunicaciones y Seguridad, de la Subdirección de Seguridad con el apoyo de la Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad Informática, o la Jefatura de Unidad Departamental de Políticas y Administración de Directorio Activo, es la responsable de implementar y proponer la creación de políticas de seguridad para prevenir los riesgos a los que pueda estar expuesta la información.
2. Las Políticas de Seguridad deberán ser registradas en una Bitácora electrónica, enunciando el objetivo de la misma y conteniendo cuando menos lo siguiente:
 - a. Fecha y hora del registro.
 - b. Módulo o información a la que se tiene acceso.
 - c. Acciones o atención realizada.
 - d. Nombre y cargo del responsable de la operación.
3. Todas las Políticas de Seguridad (de dominio y de navegación a internet) deberán ser revisadas mínimo una vez al mes para asegurar que se estén aplicando correctamente.
4. Para este procedimiento, se considerará como Jefatura de Unidad Departamental correspondiente a las siguientes:
 - Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad Informática



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

- Jefatura de Unidad Departamental de Políticas y Administración de Directorio Activo
5. La Subdirección de Seguridad deberá turnar a la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente la solicitud de creación de una Política de Seguridad, si se trata de una política de navegación a internet será remitida a la Jefatura de Seguridad Informática y si se trata de una política de seguridad de dominio se remitirá a la Jefatura de Políticas y Administración de Directorio Activo.
6. Las políticas de dominio deberán seguir una nomenclatura en la creación de GPOs (Objetos de Políticas de Grupo) de tal manera que puedan ser identificadas y conocer el propósito de las mismas.
7. Se deberán realizar pruebas de implementación de Políticas de Seguridad en un ambiente aislado previo a la puesta en producción.
8. Las Políticas de Seguridad se deberán respaldar periódicamente.
9. Este procedimiento aplica a la infraestructura de dominio y de la navegación a Internet del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, ya que el Administrador del servicio no tiene acceso a la Infraestructura del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México.
10. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; son de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para proveedores (as), usuarios y usuarias externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.
11. El procedimiento de la Definición de Políticas de Seguridad deberá apegarse a las "Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Tribunal superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura, ambos de la Ciudad de México" (Acuerdo 34-03/2020) y los "Lineamientos de Operación y



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

Administración del Portal de Internet del Poder Judicial de la Ciudad de México y sus respectivos micrositios" (Acuerdo 73-48/2017).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

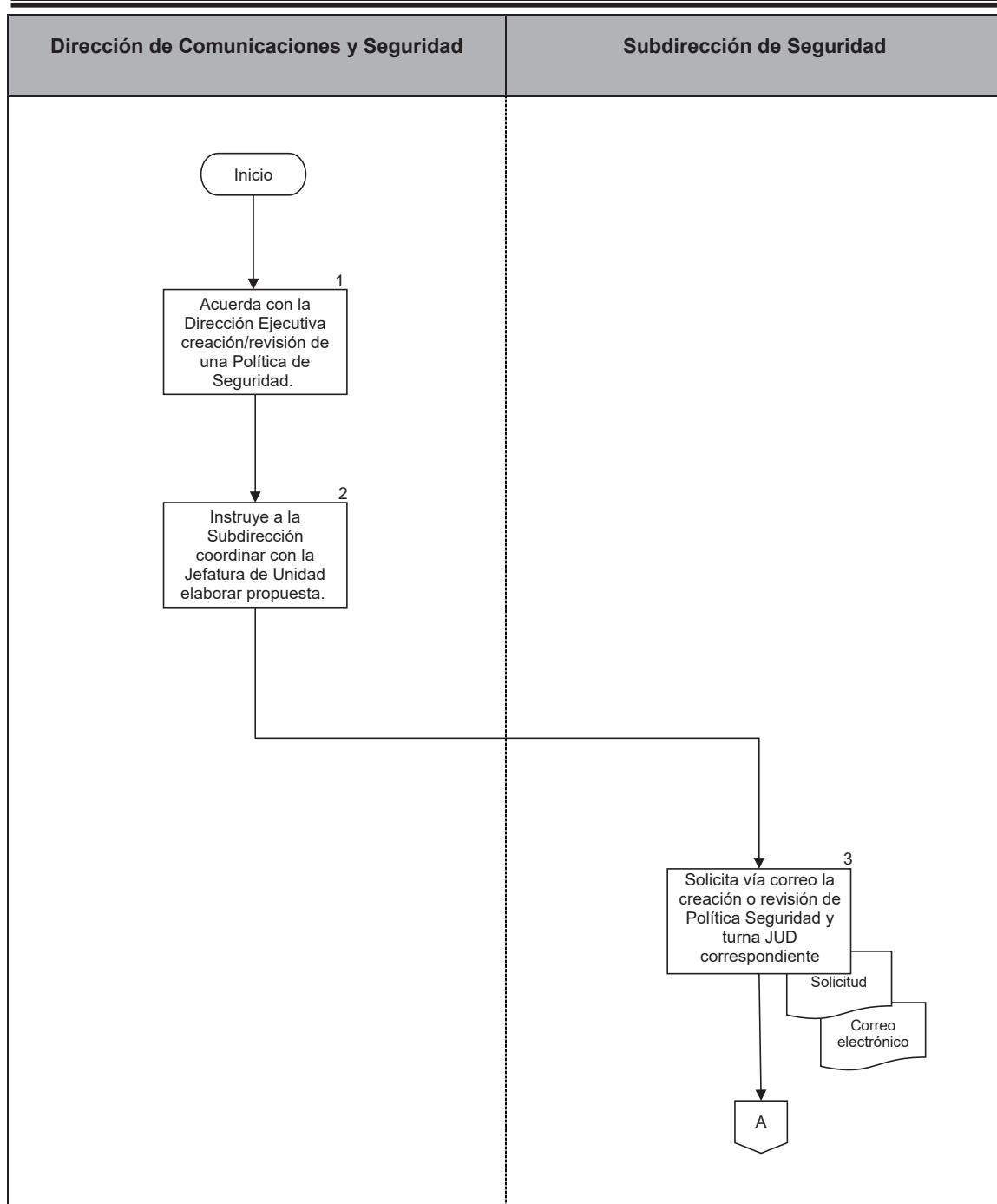
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Dirección de Comunicaciones y Seguridad	Acuerda con la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica la creación o revisión de una Política de Seguridad.	
2		Instruye a la Subdirección de Seguridad coordinar con la Jefatura de Unidad Departamental de Políticas y Administración de Directorio Activo y Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad Informática, elaborar Propuesta de Política de Seguridad.	
3	Subdirección de Seguridad	Solicita vía correo electrónico la creación o revisión de una Política de Seguridad a la Jefatura de Unidad Departamental de Políticas y Administración de Directorio Activo y Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad Informática, según corresponda.	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud
4	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente	Propone la Política de Seguridad y realiza pruebas de funcionalidad en un ambiente aislado.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de Política de Seguridad
5		Elabora la Política de Seguridad derivado de las pruebas y la registra en la Bitácora electrónica de la Subdirección de Seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Seguridad
6		Presenta y somete a consideración la Política de Seguridad a la Subdirección de Seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácora electrónica

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

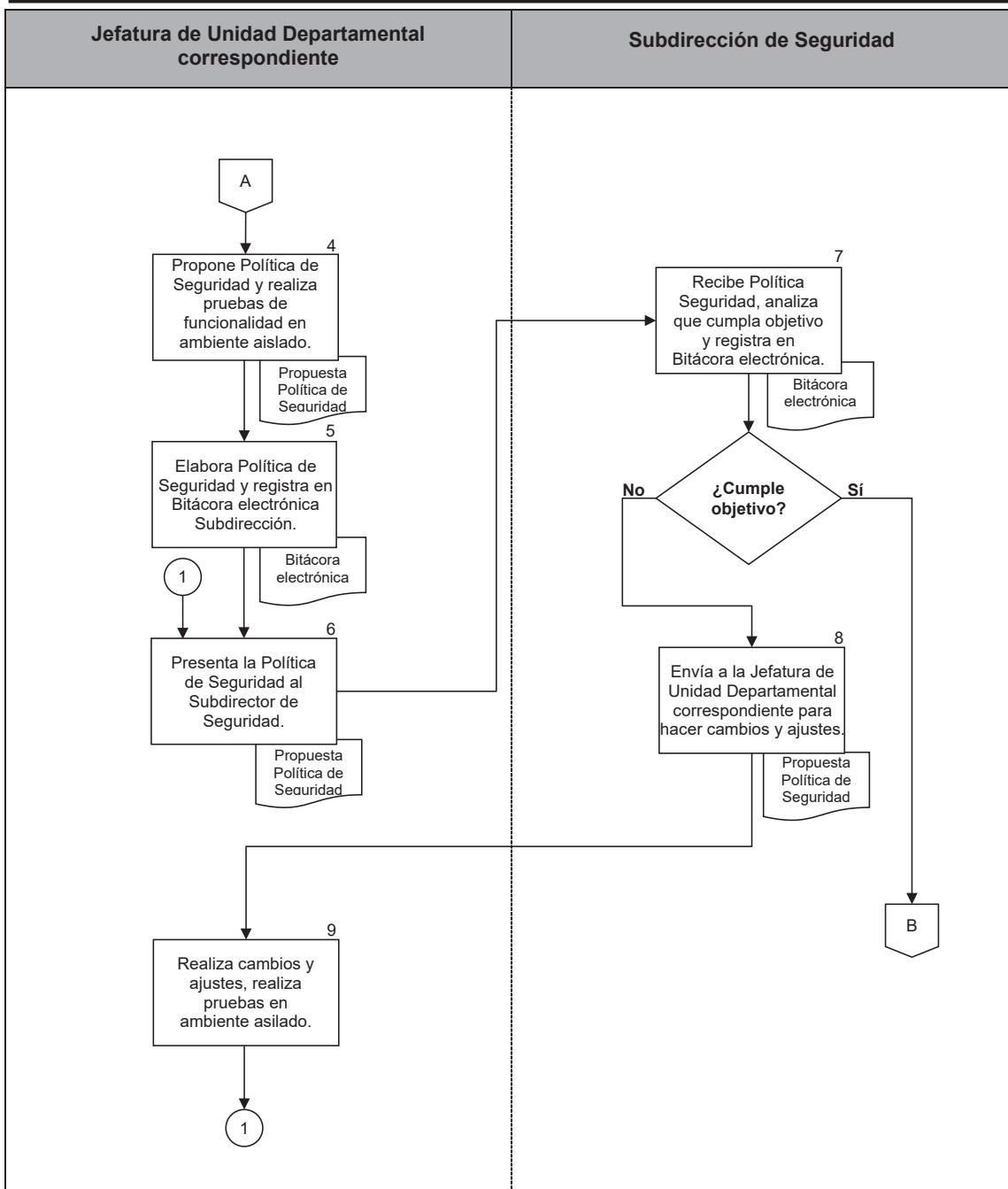
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
7	Subdirección de Seguridad	<p>Recibe la Política de Seguridad, analiza que cumpla con el objetivo de la misma y la registra en la Bitácora electrónica.</p> <p style="text-align: center;">¿Cumple objetivo?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 8</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 10</p>	
8		Envía a la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente para que realice los cambios y ajustes pertinentes.	
9	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente	Realiza los cambios y ajustes solicitados en la Propuesta de Política de Seguridad y realiza pruebas de funcionalidad en un ambiente aislado. (Regresa a la actividad no. 6)	
10	Subdirección de Seguridad / Dirección de Comunicaciones y Seguridad	Valora con la Dirección de Comunicaciones y Seguridad y aprueban la Política de Seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Seguridad
11		Notifica vía correo electrónico a la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente, para que proceda a la aplicación de la Política de Seguridad.	
12	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente	Aplica la Política de Seguridad y notifica por correo electrónico a la Subdirección de Seguridad la aplicación de la misma.	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Seguridad

FIN DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS

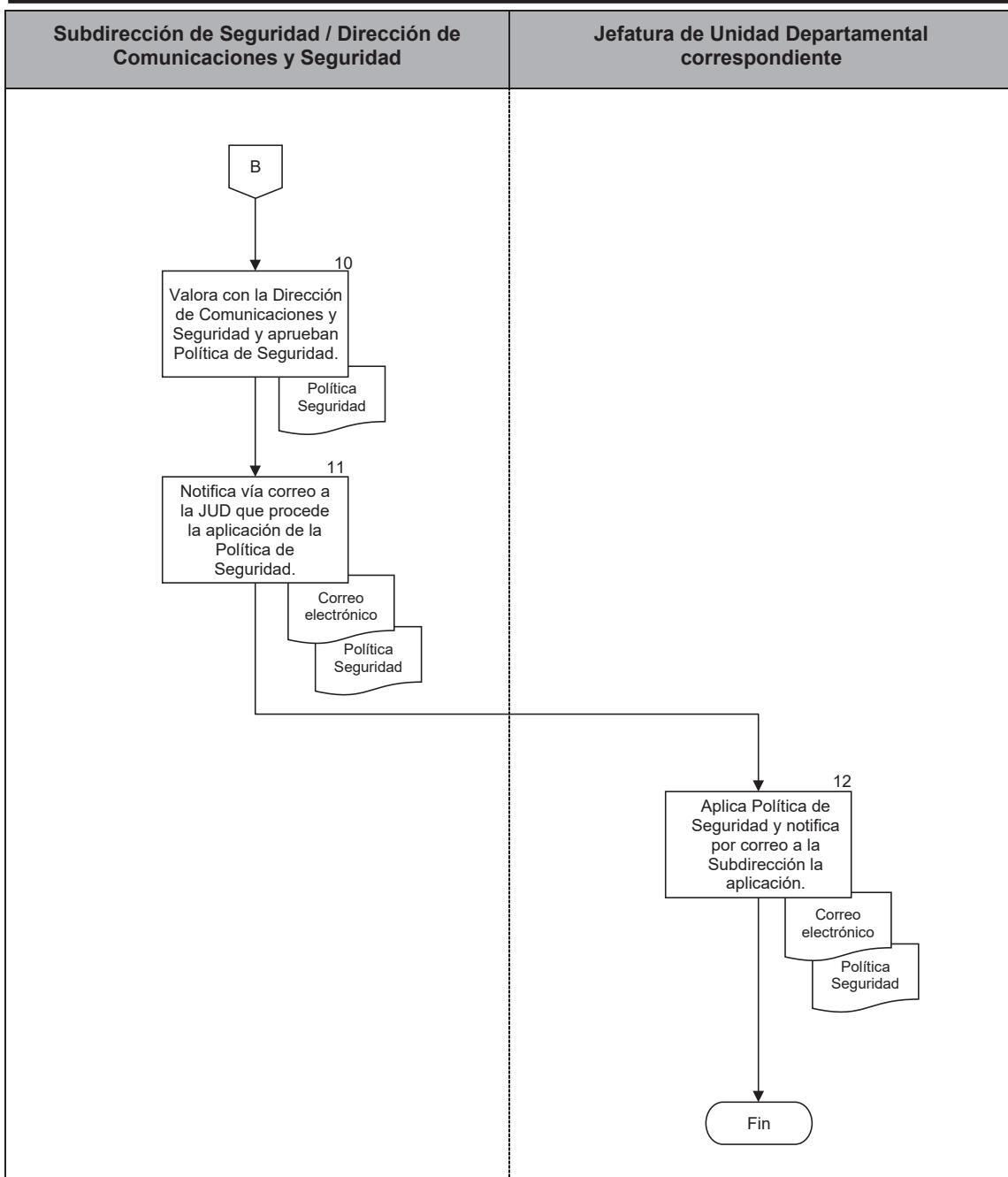
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-007	Respaldo y restauración de información en los equipos de cómputo donde se alojan las aplicaciones, bases de datos y sistemas de archivos de alta prioridad.
Objetivo general:	Realizar los procesos de respaldo y restauración de información de equipos de cómputo centralizado en los cuales se alojan las aplicaciones, bases de datos, y sistemas de archivos, con el objeto de evitar pérdida de información y dar continuidad a la operación diaria del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
Políticas y normas de operación:	

1. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, a través de la Dirección de Comunicaciones y Seguridad, así como la Subdirección de Seguridad, con el apoyo de la Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad Informática, la Jefatura de Unidad Departamental de Políticas y Administración de Directorio Activo, la Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting, o en su caso, las y los proveedores(as) de servicios que estén contratados (as), serán las responsables de las aplicaciones, bases de datos y sistemas de archivos para el respaldo y /o restauración de la información.
2. Se consideran sistemas de archivos de alta prioridad, a todos los programas informáticos y bases de datos que soportan la operación del Tribunal, conforme a las mejores prácticas.
3. La Subdirección de Seguridad, será la encargada de supervisar a las y los responsables de las aplicaciones, bases de datos y sistemas de archivos, para garantizar la integridad de la información que se aloje en los equipos de cómputo centralizado, para que sea respaldada con la regularidad definida, con la finalidad de poder restaurar la misma en caso de una contingencia.
4. En la realización del servicio de respaldo y/o restauración de información, la Subdirección de Seguridad verificará que la Bitácora electrónica definida como control interno, contenga cuando menos lo siguiente:
 - a. Fecha y hora del registro
 - b. Base de datos, Módulo o información a la que se tiene acceso



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

- c. Acciones o atención realizada
 - d. Nombre y cargo de la o el responsable de la operación
5. La Bitácora electrónica definida como control interno deberá estar disponible para la verificación de las aplicaciones, bases de datos y/o sistemas de archivos que han sido respaldadas o restauradas para el seguimiento de la o el Director(a) de Comunicaciones y Seguridad.
6. La Subdirección de Seguridad definirá la necesidad de respaldar o restaurar, en los casos no previstos o programados, emitiendo las indicaciones a la Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting o a la o el proveedor(a) de servicio contratado; lo cual quedará asentado en la Minuta de trabajo que se levantará para tal fin; la cual contendrá, el lugar y fecha de la reunión, temas a tratar, los aplicativos implicados, nombre y firma de las personas participantes y los acuerdos establecidos.
7. La Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting, procederá a implementar, configurar y ejecutar el respaldo y/o restauración con la o el proveedor(a) de servicio contratado, en su caso.
8. Toda restauración y/o respaldo de información concluido será verificado por la Subdirección de Seguridad, con el objeto de garantizar su adecuada ejecución en atención a la solicitud realizada, expediendo el documento de entrega del servicio.
9. La o el Titular de la Dirección de Comunicaciones y Seguridad, será responsable de revisar y autorizar el documento de Entrega de servicio la cual deberá contener la información siguiente:
- a. Acta entrega (que describe cuando menos, lugar y fecha, el servicio realizado o en su caso, las horas empleadas para tal fin).
 - b. Nombres y firmas de las o los responsables de su realización y supervisión,



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

- c. Lo anterior, de ser el caso, lo integra al expediente para solicitar el pago del servicio.
10. La Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting, recabará el Acta de entrega del Ambiente de Sistematización, como responsable que será de la implementación y configuración de ambientes de sistematización y que funcionalmente reportará a la Subdirección de Comunicaciones.
11. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; serán de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para proveedores(as), usuarias y usuarios externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.
12. Los lineamientos para regular el Respaldo y restauración de información en los equipos de cómputo deberán apegarse en estricta observancia a las “Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México (Acuerdo 34-03/2020)”.
13. Todos los documentos, información y bases de datos tratados por las áreas que conforman la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, se encuentran bajo el Derecho Fundamental de la Protección de Datos Personales y la Privacidad, en cumplimiento a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, Ley de Archivos de la Ciudad de México, Reglamento del Sistema Institucional de Archivos del Poder Judicial del Distrito Federal y demás normatividad aplicable, apegándose a las prácticas de seguridad y respaldo de información.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Acuerda con la Dirección de Comunicaciones y Seguridad coordinar con la Subdirección de Seguridad el requerimiento para realizar respaldo o restauración de información de los equipos de cómputo.	
2	Subdirección de Seguridad	Comunica a la Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura, Servidores Hosting y/o proveedor(a) vía correo electrónico a los y/o las responsables de las aplicaciones, bases de datos y sistemas de archivos, el requerimiento para realizar el respaldo o restauración de la información que se aloja en los equipos de cómputo centralizado.	
3	Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting / Proveedor(a) de servicio	Confirma la recepción del requerimiento de respaldo y/o restauración y envía a la Subdirección de Seguridad para su conocimiento y análisis.	
4	Subdirección de Seguridad	Recibe, analiza el requerimiento y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting y/o Proveedor(a) de servicio, el documento de control interno (Bitácora electrónica) para el respaldo y restauración de información.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácora electrónica (control interno)
5		Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting y/o Proveedor(a) de servicio elaborar propuesta de proceso a seguir.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

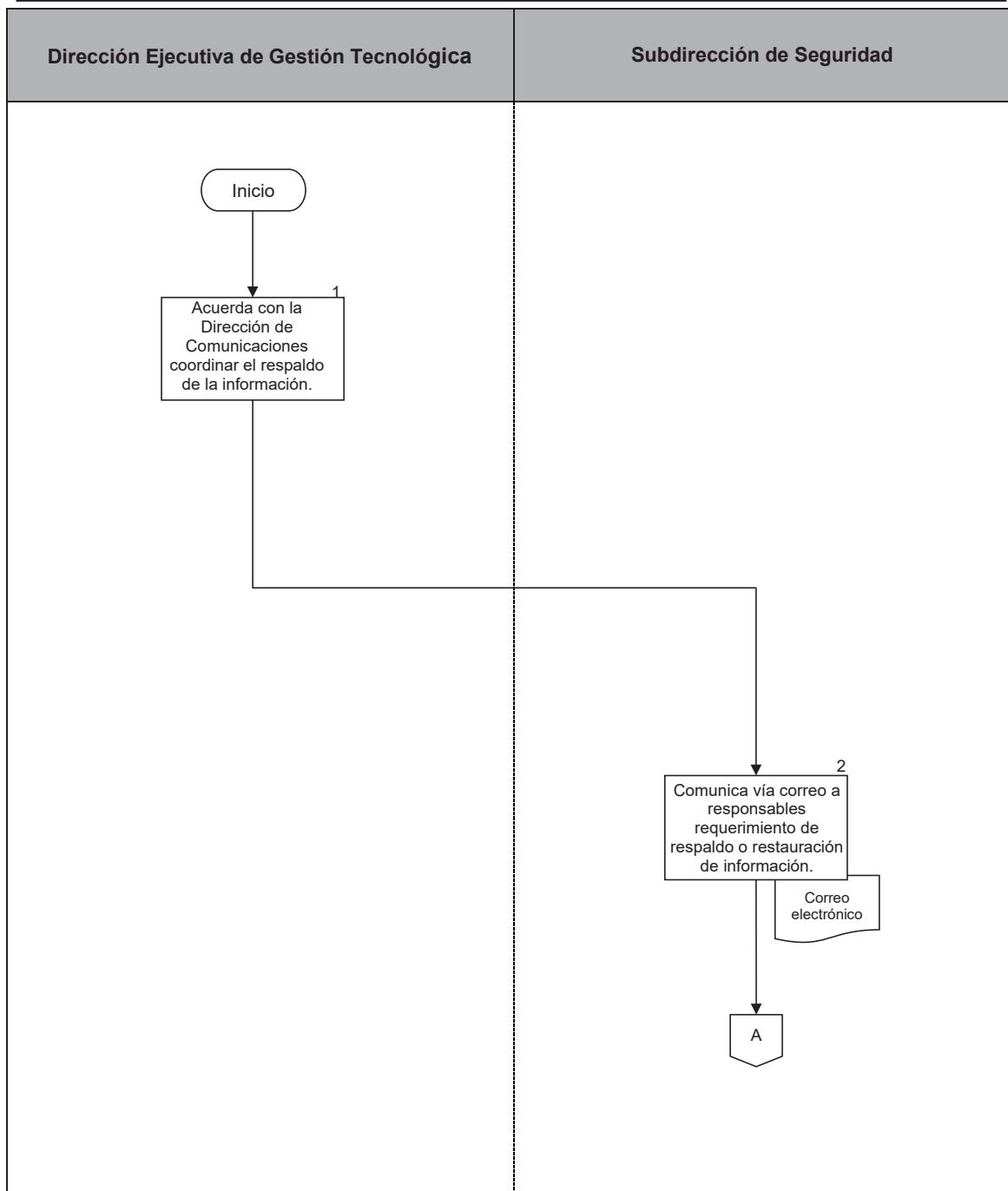
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
6	Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting / Proveedor(a) de servicio	Recibe el documento de control interno (Bitácora electrónica), elabora propuesta y lo regresa a la Subdirección de Seguridad con la propuesta del proceso a seguir.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta
7	Subdirección de Seguridad	Recibe el documento de control interno (Bitácora electrónica) con la propuesta del proceso a seguir.	
8		Convoca a la Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting y/o Proveedor(a) del servicio a una reunión de trabajo para confirmar el alcance del servicio y elabora minuta de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de trabajo
9	Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting / Proveedor (a) de servicio	Procede a implementar, configurar y ejecutar el respaldo y/o restauración de la información.	
10		Solicita vía correo electrónico a la Subdirección de Seguridad verificar que la información respaldada y/o restaurada sea realizó correctamente de acuerdo a la petición.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

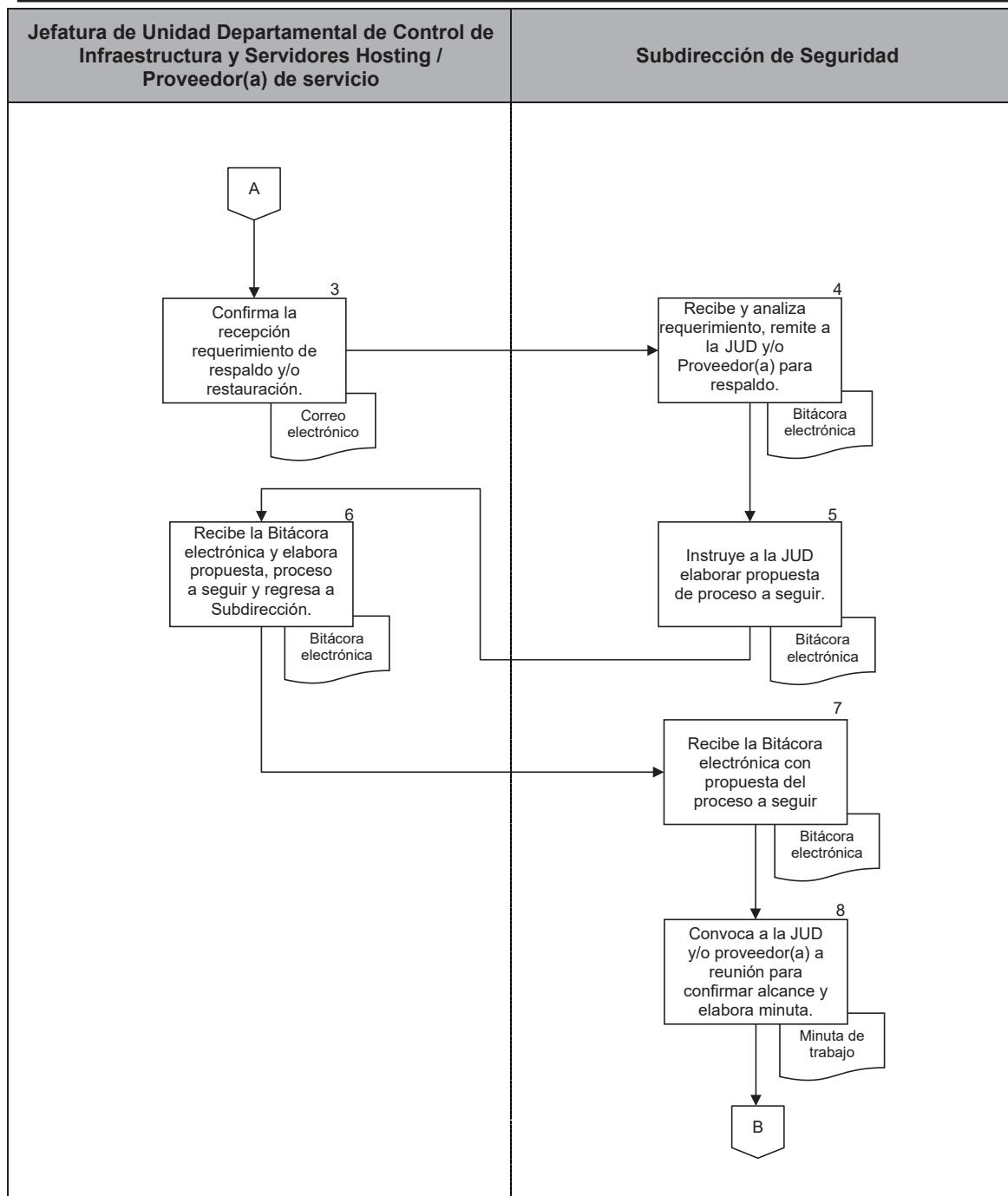
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
11	Subdirección de Seguridad	<p>Valida la información respaldada y/o restaurada.</p> <p style="text-align: center;">¿Valida?</p> <p>No. Continúa en la actividad no.12</p> <p>Si. Continúa en la actividad no. 13</p>	
12		<p>Informa vía correo electrónico a la Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting y/o Proveedor(a) del servicio revise el proceso de respaldo y/o restauración.</p> <p>(Regresa a la actividad no. 9)</p>	
13		<p>Elabora el documento de entrega de servicio en original y lo turna a la Dirección de Comunicaciones y Seguridad para su firma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de entrega del servicio
14	Dirección de Comunicaciones y Seguridad	Revisa y autoriza el documento de entrega de servicio y lo integra al expediente del servicio, y en su caso para solicitar el pago correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Documento entrega • Expediente del servicio

FIN DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS

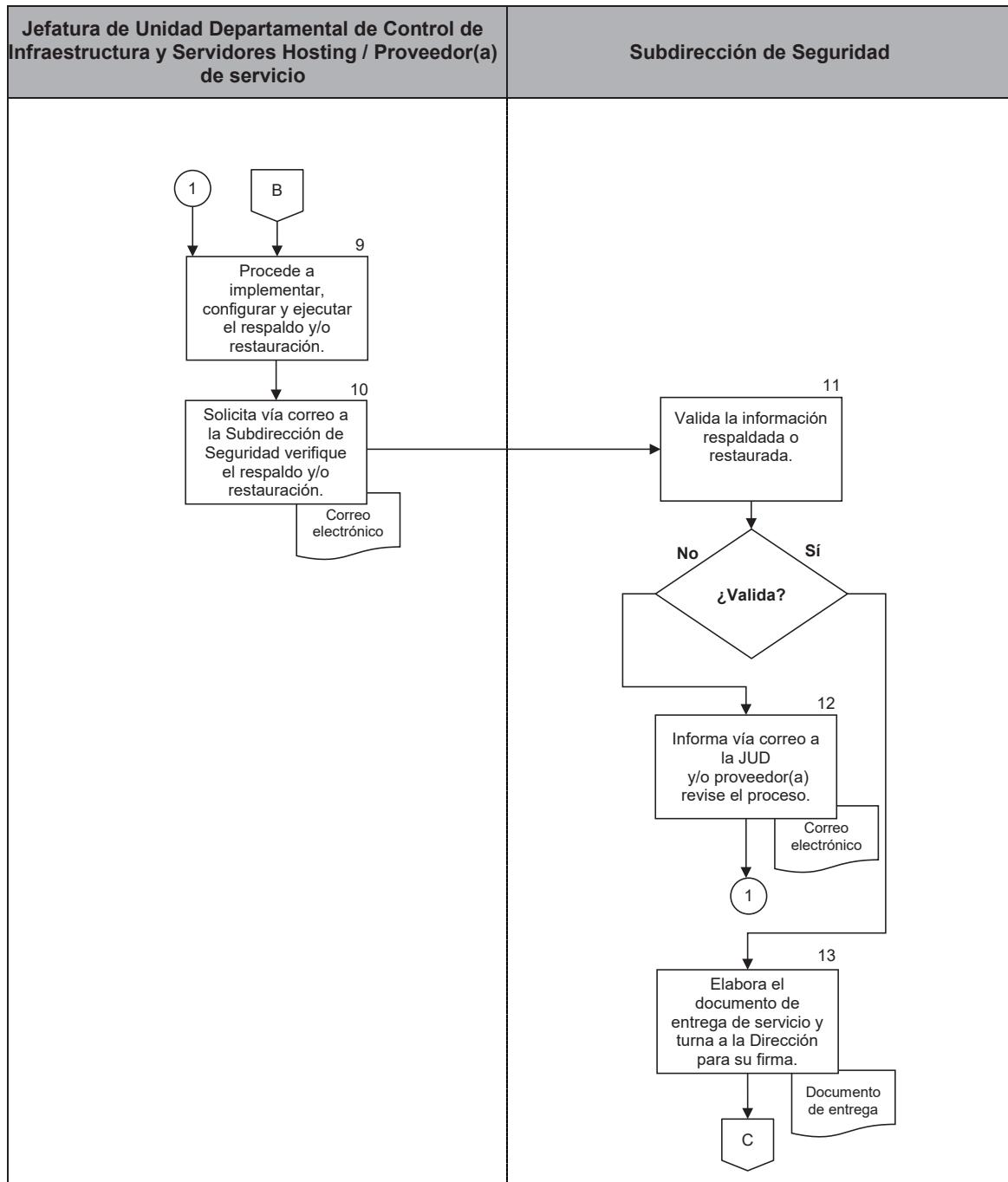
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

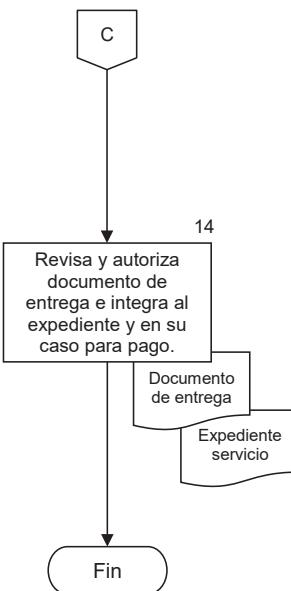
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Dirección de Comunicaciones y Seguridad**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-008	Monitoreo de la Infraestructura de Comunicaciones, Seguridad y Centro de Datos.
Objetivo general:	Efectuar el monitoreo de la infraestructura de comunicaciones, seguridad y centro de datos, con el objeto de prevenir incidentes o interrupciones en la operación de las áreas que integran el Poder Judicial de la Ciudad de México.
Políticas y normas de operación:	

1. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica a través de la Dirección de Comunicaciones y Seguridad, la Subdirección de Comunicaciones, la Subdirección de Seguridad con el apoyo de las Jefaturas de Unidades Departamentales a su cargo, serán responsables del Monitoreo de la Infraestructura de Comunicaciones, Seguridad y Centro de Datos.
2. Los monitoreos de la Infraestructura de Comunicaciones, Seguridad y Centro de Datos se realizarán diariamente en el ámbito de sus funciones.
3. Será responsabilidad de la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente, con el apoyo del personal técnico operativo, realizar la revisión física y lógica de la falla y/o incidencia del servicio de los equipos de cómputo reportada a la Subdirección de Comunicaciones y/o a la Subdirección de Seguridad.
4. En este procedimiento, se considerará como Jefatura de Unidad Departamental correspondiente a las siguientes:
 - Jefatura de Unidad Departamental de Instalación y Servicio.
 - Jefatura de Unidad Departamental de Administración de la Red.
 - Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad Informática.
 - Jefatura de Unidad Departamental de Políticas y Administración de Directorio Activo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

5. Toda prueba para detectar el origen del problema y dar solución a la misma, deberá ser ejecutada por el personal técnico operativo.

6. Toda solución de incidente y/o falla deberá ser registrada por la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente en la Bitácora electrónica de control interno, la cual deberá contener la siguiente información:

- a. Estatus de la Infraestructura de Tecnologías de la Información.
- b. Fecha y hora del registro.
- c. Incidente atendido.
- d. Acciones o solución realizada.
- e. Nombre y cargo de la o el responsable de la operación.

Lo anterior, a fin de informar a las Subdirecciones.

7. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; serán de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para proveedores (as), usuarias y usuarios externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.

8. Los lineamientos para el Monitoreo de la Infraestructura de Comunicaciones, Seguridad y Centro de Datos deberán apegarse en estricta observancia a las “Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México” (Acuerdo 34-03/2020).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

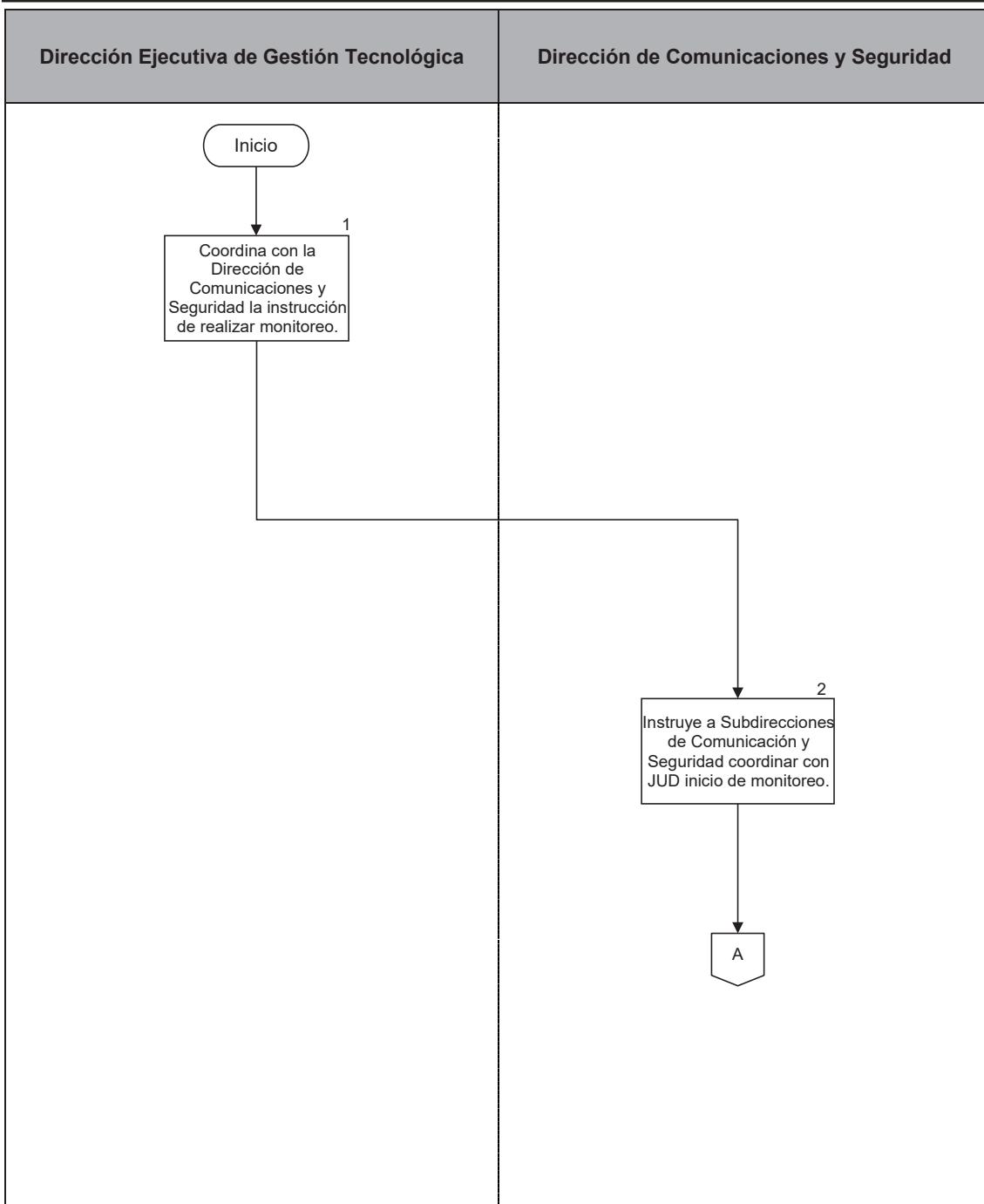
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Coordina con la Dirección de Comunicaciones y Seguridad la instrucción de realizar monitoreo de funcionamiento de infraestructura.	
2	Dirección de Comunicaciones y Seguridad	Instruye a la Subdirección de Comunicación y a la Subdirección de Seguridad coordinar inicio de monitoreo con la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente.	
3	Subdirección de Comunicaciones / Subdirección de Seguridad	Recibe instrucción y coordina con la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente el monitoreo.	
4	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente	<p>Verifica y monitorea el funcionamiento de la infraestructura de comunicaciones, seguridad o centro de datos de manera virtual.</p> <p style="text-align: center;">¿Opera correctamente?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 5</p> <p>Si. Continúa en la actividad no. 9</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pantallas de monitoreo
5		Reporta vía telefónica a las Subdirecciones de Comunicaciones y de Seguridad el actual funcionamiento de la infraestructura de comunicaciones.	
6		Instruye al personal técnico operativo para realizar la revisión física y lógica de los equipos.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

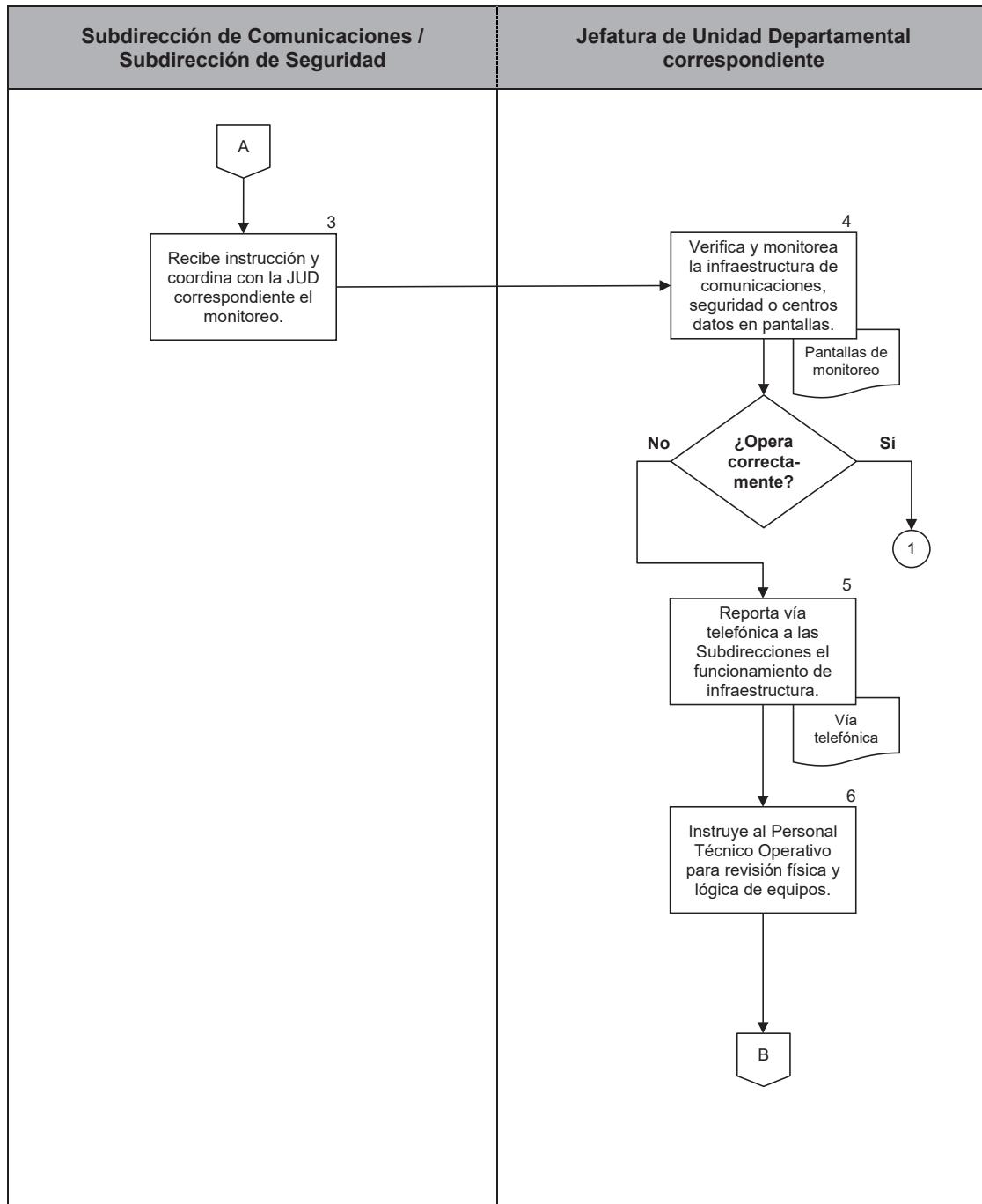
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
7	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente (Personal técnico operativo)	Realiza la revisión física y lógica del equipo que falla y realiza diversas pruebas para determinar el origen.	
8		Detecta la falla y procede a la solución e informa a la Jefatura de Unidad Departamental responsable del servicio.	
9	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente	Registra en la Bitácora electrónica de control interno, el correcto funcionamiento y/o la solución de la falla de la infraestructura de comunicaciones, seguridad o centro de datos.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácora electrónica
10		Informa vía correo electrónico a las Subdirecciones de Comunicaciones y de Seguridad el correcto funcionamiento de infraestructura de comunicaciones, seguridad o centro de datos.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico

FIN DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS

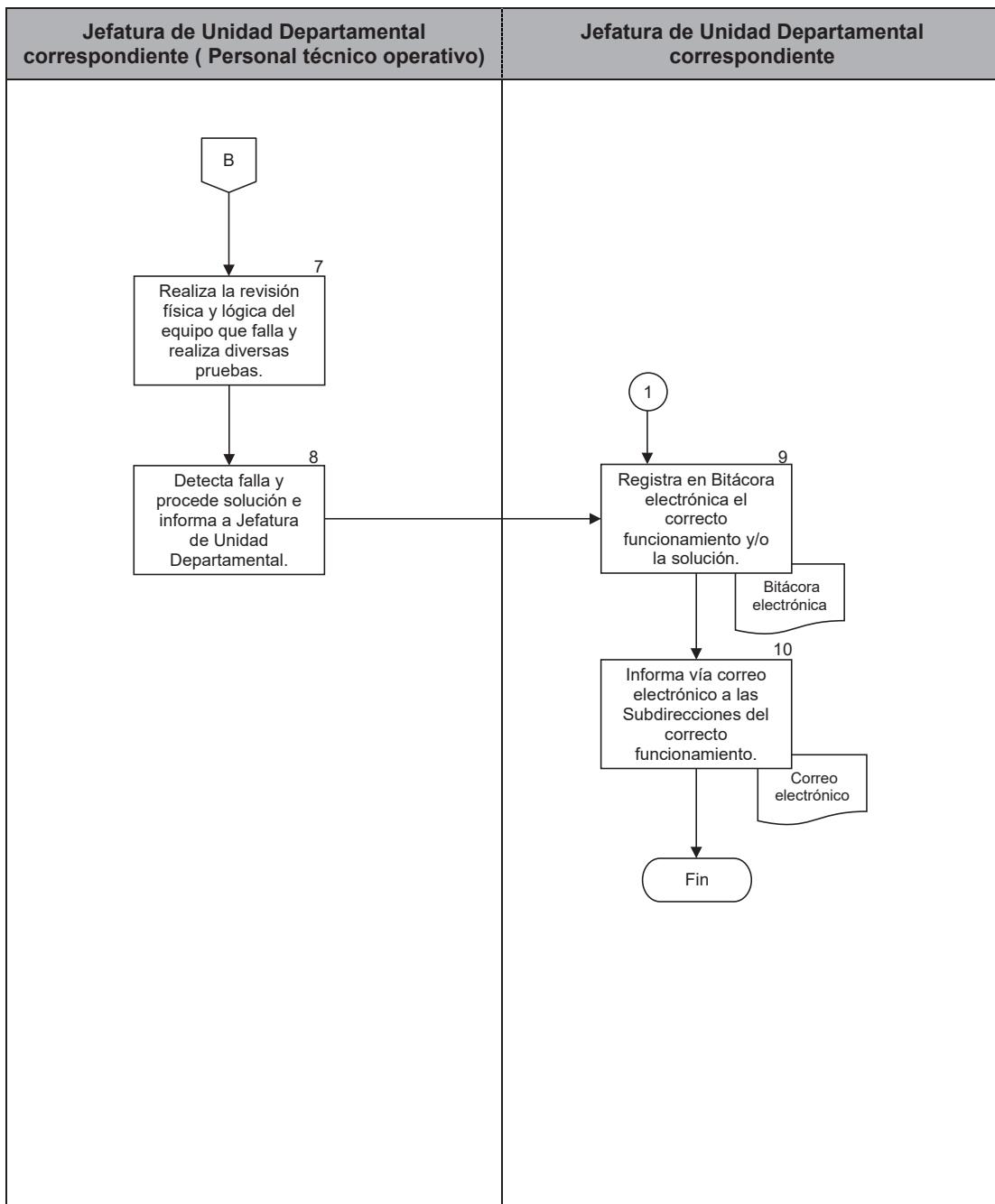
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-009	Implementación y configuración de ambientes de sistematización.
Objetivo general:	Instalar y configurar ambientes de sistematización físicos o virtuales con el objeto de poner en producción los servicios web y/o aplicaciones cliente servidor, en apoyo a los procesos y operación de los Órganos Jurisdiccionales, Áreas de Apoyo Judicial o Áreas Administrativas del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
Políticas y normas de operación:	

1. Se considerará como Área Solicitante a los Órganos Jurisdiccionales, las Áreas de Apoyo Judicial y las Áreas Administrativas que por necesidad del servicio requieran de un ambiente de sistematización para publicar servicios web, alojar bases de datos y/o implementar sistemas de archivos.
2. Toda solicitud deberá realizarse mediante Oficio o correo electrónico dirigido a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
3. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica será la responsable de atender las peticiones del Área Solicitante, a través de la Dirección de Comunicaciones y Seguridad, la Subdirección de Comunicaciones con el apoyo de la Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting.
4. Toda respuesta de petición se realizará mediante correo electrónico remitiendo el documento de control interno, el cual deberá ser requisitado con los datos siguientes:
 - a. Fecha y hora de la solicitud.
 - b. Especificación del requerimiento (si es para alojar bases de datos y/o implementar sistemas de archivos).
 - c. La capacidad aproximada solicitada.
 - d. Nombre y cargo de la o el responsable de la función.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

- e. Autorización de la o el Titular del Área Solicitante (la cual deberá estar debidamente requisitado con la información y las características específicas del ambiente de sistematización solicitado).

5. Las Áreas solicitantes deberán responder el correo electrónico con la información puntual del tipo de ambiente que requieren.

6. Toda revisión y validación de información será realizada por la Dirección de Comunicaciones y Seguridad a través de la Subdirección de Comunicaciones, la cual dará aviso al Área Solicitante usuaria, de ser el caso, observaciones y/o comentarios para su modificación, de no ser el caso se iniciará con la configuración del ambiente.

7. La Dirección de Comunicaciones y Seguridad envía por Oficio o correo electrónico al Área Solicitante el acta de entrega del Ambiente de Sistematización la cual contiene la información siguiente:
 - a. Lugar y fecha
 - b. Especificación del Ambiente de Sistematización realizada (si fue para alojar bases de datos y/o implementar sistemas de archivos)
 - c. Capacidad de memoria implementada
 - d. Nombre y cargo del responsable de la implementación
 - e. Conformidad o autorización de la o el Titular del Área Solicitante
 - f. Nombres y firmas de los y/o las responsables de su realización y supervisión (de ser el caso)
 - g. Y sobre cerrado con las claves de acceso para las personas usuarias autorizadas.

8. La Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting, recabará el Acta de entrega del Ambiente de Sistematización, como responsable que será de la implementación y configuración de ambientes de sistematización y que funcionalmente reporta a la Subdirección de Comunicaciones.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

9. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; serán de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para proveedores(as), usuarias y usuarios externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.

10. Los lineamientos para regular la implementación y configuración de ambientes de sistematización deberán apegarse en estricta observancia a las “Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México” (Acuerdo 34-03/2020).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Área Solicitante	Solicita por Oficio a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica la creación de un ambiente de sistematización.	
2	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe Oficio de Solicitud e instruye a la Dirección de Comunicaciones y Seguridad atender oportunamente.	
3	Dirección de Comunicaciones y Seguridad	Recibe el Oficio de solicitud en donde solicitan un ambiente sistematizado.	
4		Coordina la atención del Oficio de solicitud con la Subdirección de Comunicaciones para su atención.	
5	Subdirección de Comunicaciones	Recibe el Oficio de solicitud de creación del ambiente.	
6		Envía al Área Solicitante por correo electrónico el documento de control interno con la finalidad de que sea requisitado.	
7	Área Solicitante	Requisita el documento de control interno con la información correspondiente y lo envía vía correo electrónico a la Subdirección de Comunicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de control interno

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

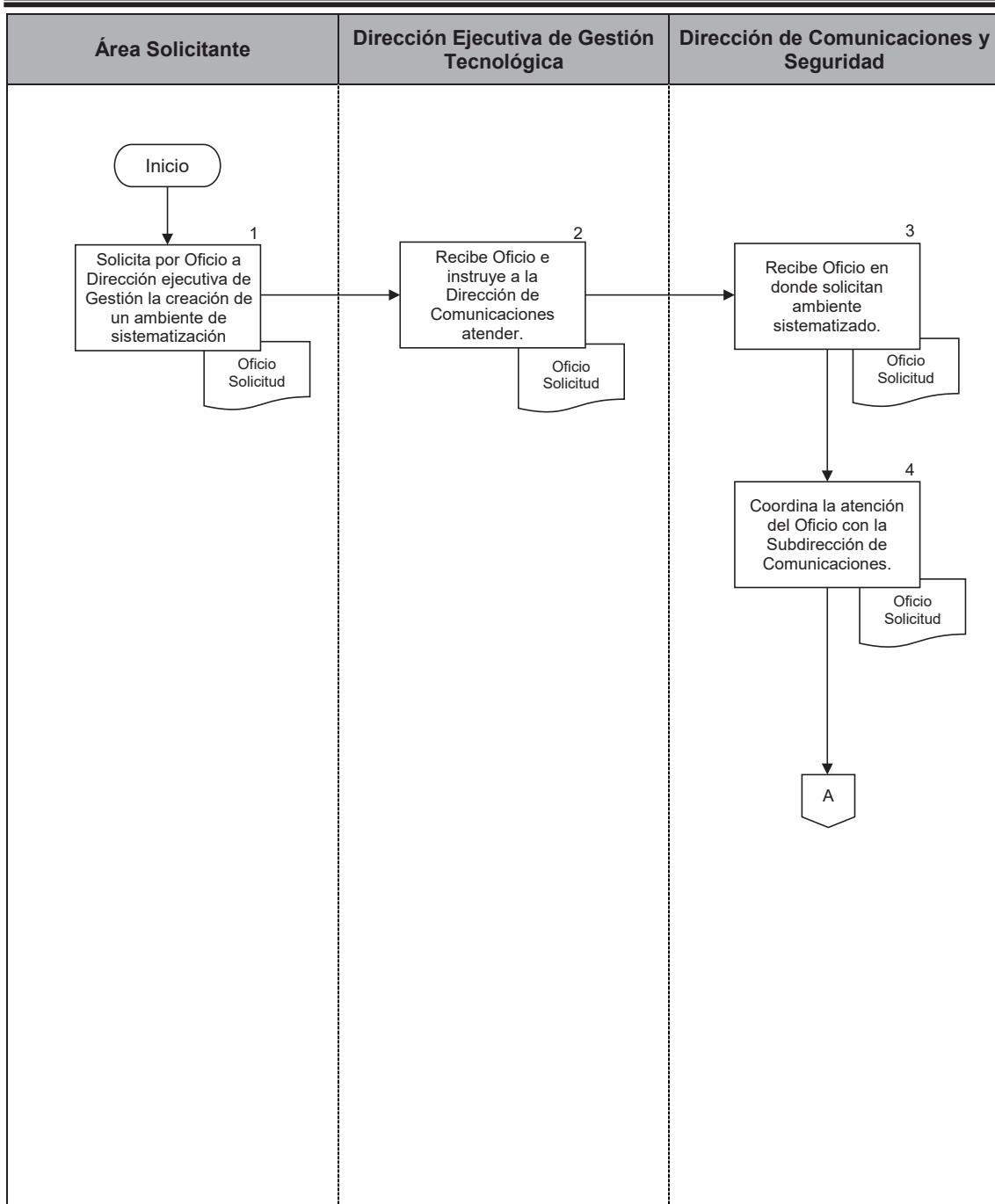
PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
8	Subdirección de Comunicaciones	<p>Recibe el documento de control interno vía correo electrónico, revisa y lo valida.</p> <p style="text-align: center;">¿Está correcto?</p> <p>No. Continúa en la actividad no.9 Si. Continúa en la actividad no. 10</p>	
9		Contacta al Área Solicitante para obtener la información faltante y correcta. (Regresa a la actividad no. 7)	
10		Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting realizar instalación.	
11	Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting	Instala y configura el ambiente solicitado.	
12		Informa vía correo electrónico a la Subdirección de Comunicaciones de la conclusión del ambiente de sistematización.	
13	Subdirección de Comunicaciones	Elabora el Acta de entrega del ambiente, las claves necesarias para los usuarios y el Oficio correspondiente para su entrega al Área Solicitante.	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de entrega • Sobre con claves • Oficio de entrega
14		Entrega al Área Solicitante el Oficio con el Acta de entrega del ambiente y en sobre cerrado las claves necesarias para los usuarios.	

FIN DEL PROCEDIMIENTO

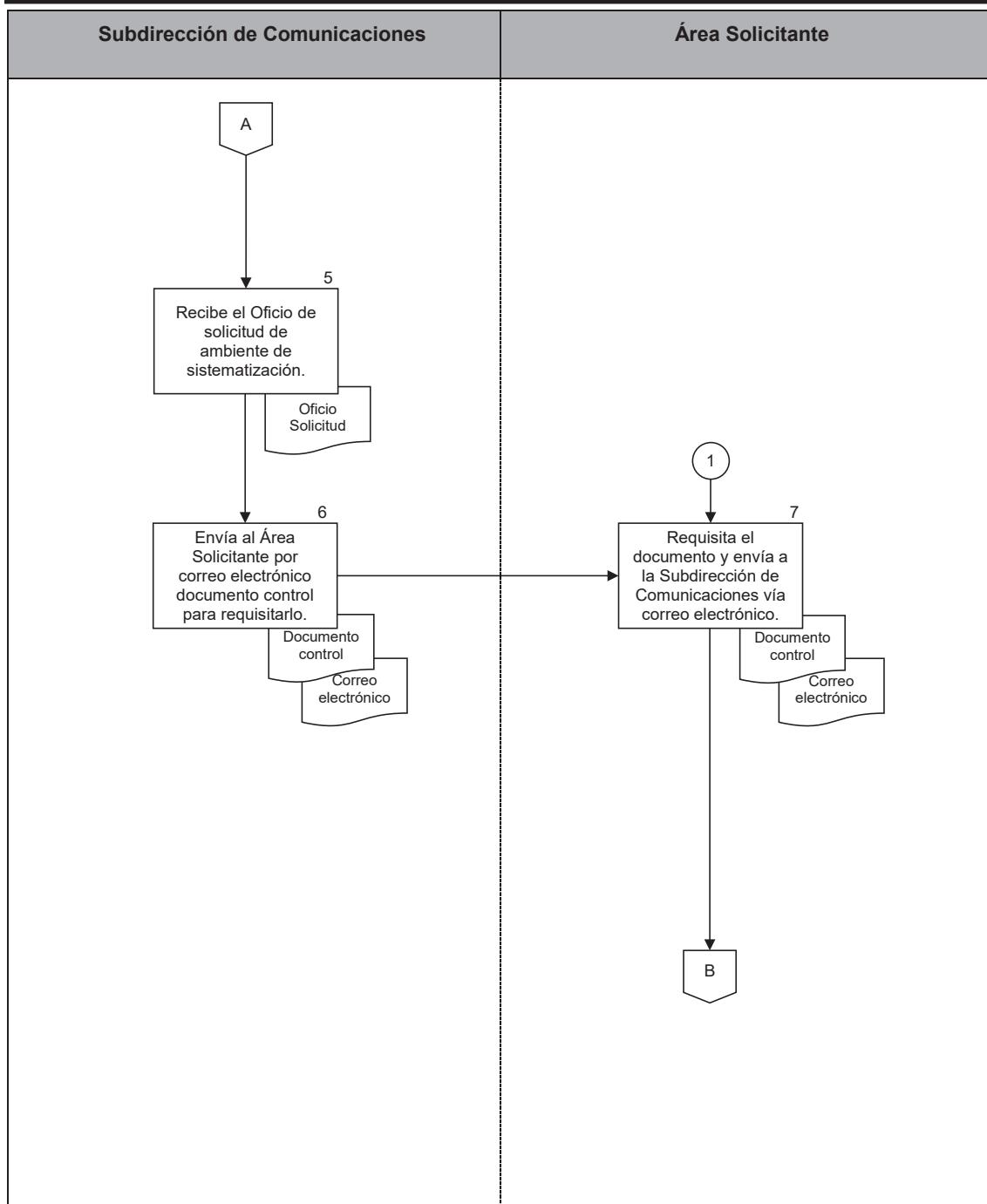
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



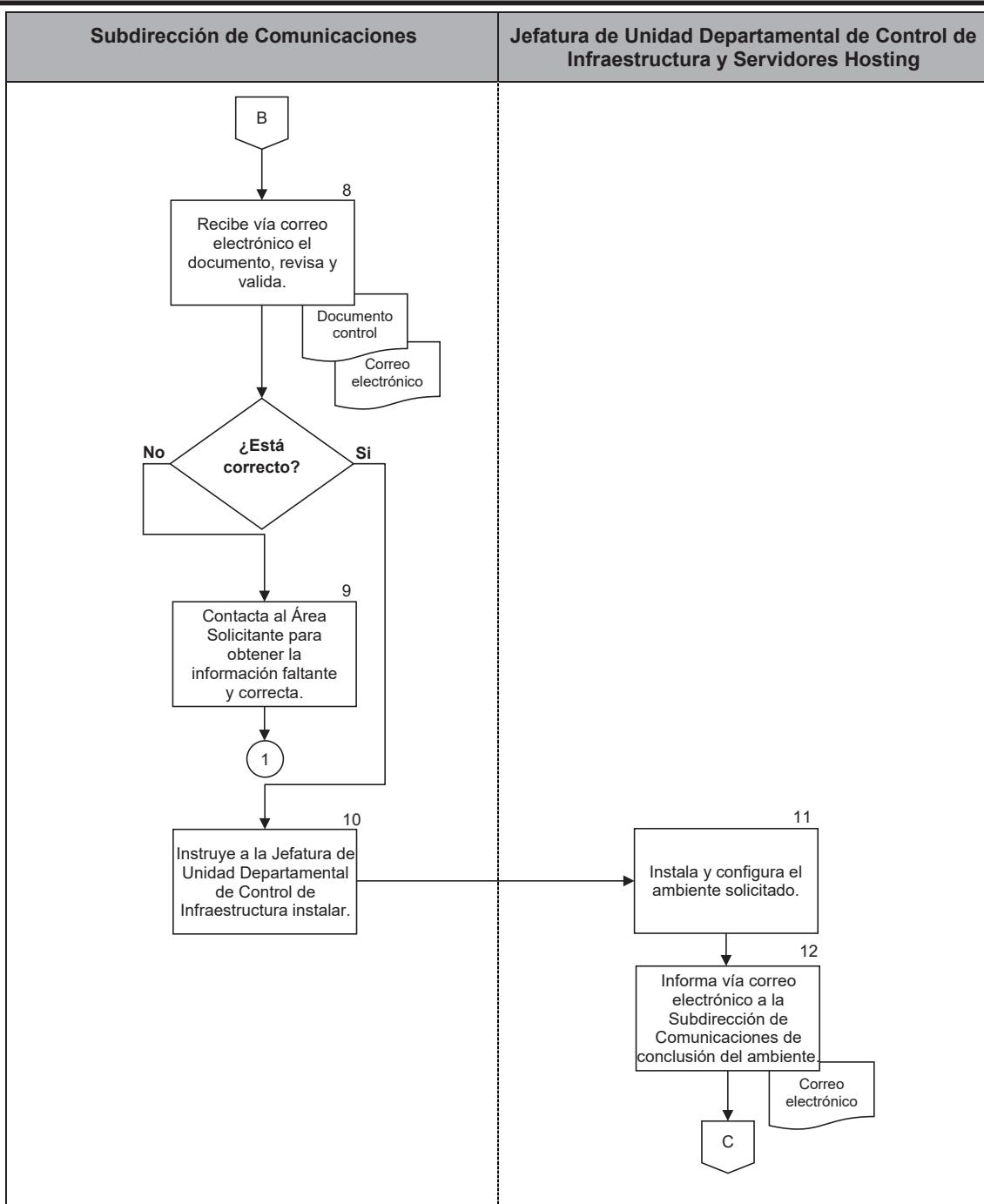
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

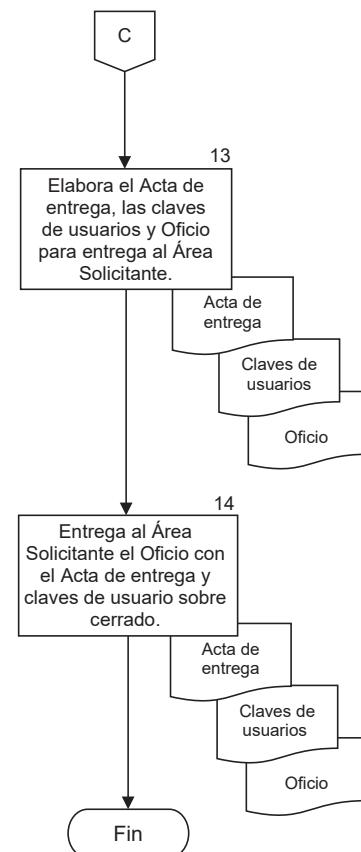
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Subdirección de Comunicaciones**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT:010	Tramitación de la Firma Electrónica (FIREL), ante el Consejo de la Judicatura Federal.
Objetivo general:	Gestionar, ante el Consejo de la Judicatura Federal, el trámite de la Firma Electrónica (FIREL) con el objeto de que los trabajadores del Poder Judicial de la Ciudad de México cuenten con la respectiva firma.
Políticas y normas de operación:	

1. La Firma Electrónica (FIREL) es la firma que emite el Poder Judicial de la Federación.
2. El Consejo de la Judicatura Federal (CJF) es la dependencia federal propietaria y responsable de la generación de la FIREL.
3. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica será la designada y responsable de solicitar y gestionar ante el Consejo de la Judicatura Federal el trámite de obtención de FIREL para los trabajadores del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura ambos de la Ciudad de México.
4. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica a través del o de la Líder Coordinador (a) de Proyectos, será la responsable del diseño de la promoción y de la difusión de la campaña en el Portal del Poder Judicial de la Ciudad de México y/o correo electrónico institucional con el calendario acordado con el Consejo de la Judicatura Federal para la tramitación de la FIREL.
5. El banner de difusión deberá contener: los requisitos para generar la cita, el período y lugar de la instalación de los módulos para generar la FIREL.
6. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, conforme a las solicitudes recibidas, determinará los grupos, las fechas y el número de personal del Poder Judicial de la Ciudad de México, que tramitarán su FIREL.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

7. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, a través del o de la Líder Coordinador (a) de Proyectos “A”, serán responsables de la instalación de los módulos y la coordinación del trámite de la FIREL, entre las personas trabajadoras activas solicitantes del Poder Judicial de la Ciudad de México, y el personal designado que acude del Consejo de la Judicatura Federal.

8. Los requisitos para el trámite de la FIREL son:

- a. Acta de Nacimiento.
- b. Comprobante de domicilio (no mayor a tres meses).
- c. Identificación Oficial vigente.
- d. CURP.

Los documentos mencionados anteriormente, deberán estar grabados en una USB y enviados a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica antes de la fecha de inicio de la campaña, para que proporcionen la cita.

9. La o el trabajador (a) al acudir al trámite de su FIREL deberá presentar su credencial vigente emitida por el Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura ambos de la Ciudad de México que lo identifique como persona trabajadora activa.

10. La USB deberá estar etiquetada con el nombre de la o el usuario (a), área de adscripción, correo electrónico y teléfono, con el objeto de localizar a la o el solicitante.

11. Los lineamientos para regular la Tramitación de la Firma Electrónica (FIREL), ante el Consejo de la Judicatura Federal de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, deberá apegarse en estricta observancia a las “Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México” (Acuerdo 34-03/2020).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

12. Todos los documentos, información y bases de datos tratados por las áreas que conforman la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, se encuentran bajo el Derecho Fundamental de la Protección de Datos Personales y la Privacidad, en cumplimiento a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, Ley de Archivos de la Ciudad de México, Reglamento del Sistema Institucional de Archivos del Poder Judicial del Distrito Federal y demás normatividad aplicable, apegándose a las prácticas de seguridad y respaldo de información.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Elabora el Oficio al Consejo de la Judicatura Federal para solicitar el servicio de la tramitación de la FIREL.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
2	Consejo de la Judicatura Federal	Recibe el Oficio y autoriza la instalación de módulos para generar la FIREL en el Tribunal Superior de Justicia y en el Consejo de la Judicatura, ambos de la Ciudad de México.	
3		Informa por Oficio a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica indicando el periodo y lugar de instalación de los módulos para generar la FIREL.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
4	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe el Oficio de autorización y lo turna al Líder Coordinador de Proyectos "A" para organizar la instalación de los módulos.	
5	Líder Coordinador de Proyectos "A"	Recibe el Oficio de autorización y solicita, vía correo electrónico, al Líder Coordinador de Proyectos, encargado del diseño, la elaboración del material informativo para la difusión de la tramitación de la FIREL.	
6	Líder Coordinador de Proyectos	Elabora material informativo para la tramitación de la FIREL y remite a la o el Líder Coordinador de Proyectos "A" para su difusión.	<ul style="list-style-type: none"> • Material informativo
7	Líder Coordinador de Proyectos "A"	Recibe y difunde el material informativo.	
8		Brinda informes por correo electrónico, vía telefónica y vía presencial a la persona servidora pública, respecto de la documentación requerida para la obtención de la FIREL.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
9	Persona servidora pública	Presenta en USB al Líder Coordinador de Proyectos "A" la documentación requerida.	
10	Líder Coordinador de Proyectos "A"	<p>Recibe y revisa la memoria USB de la persona servidora pública con la documentación solicitada.</p> <p>¿Cumple con los requisitos?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 11</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 12</p>	
11		<p>Contacta a la persona servidora pública y apoya en la corrección de la documentación.</p> <p>(Regresa a la actividad no. 8)</p>	
12		Genera la cita a la persona servidora pública en la página del Consejo de la Judicatura Federal e imprime el Acuse de la cita.	<ul style="list-style-type: none"> • Acuse de la cita
13		Archiva el Acuse de la cita y la USB.	
14		Informa a la persona servidora pública vía correo electrónico los datos de la cita (el lugar, fecha y hora), así como la documentación que deberá presentar.	
15		Entrega a la persona servidora pública solicitante la USB y Acuse de la cita y solicita firma en copia del acuse de la cita.	
16		Apoya a la persona servidora pública en la generación de la cita.	
17		Solicita a la Persona servidora pública su firma en Acuse de la cita y lo archiva.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

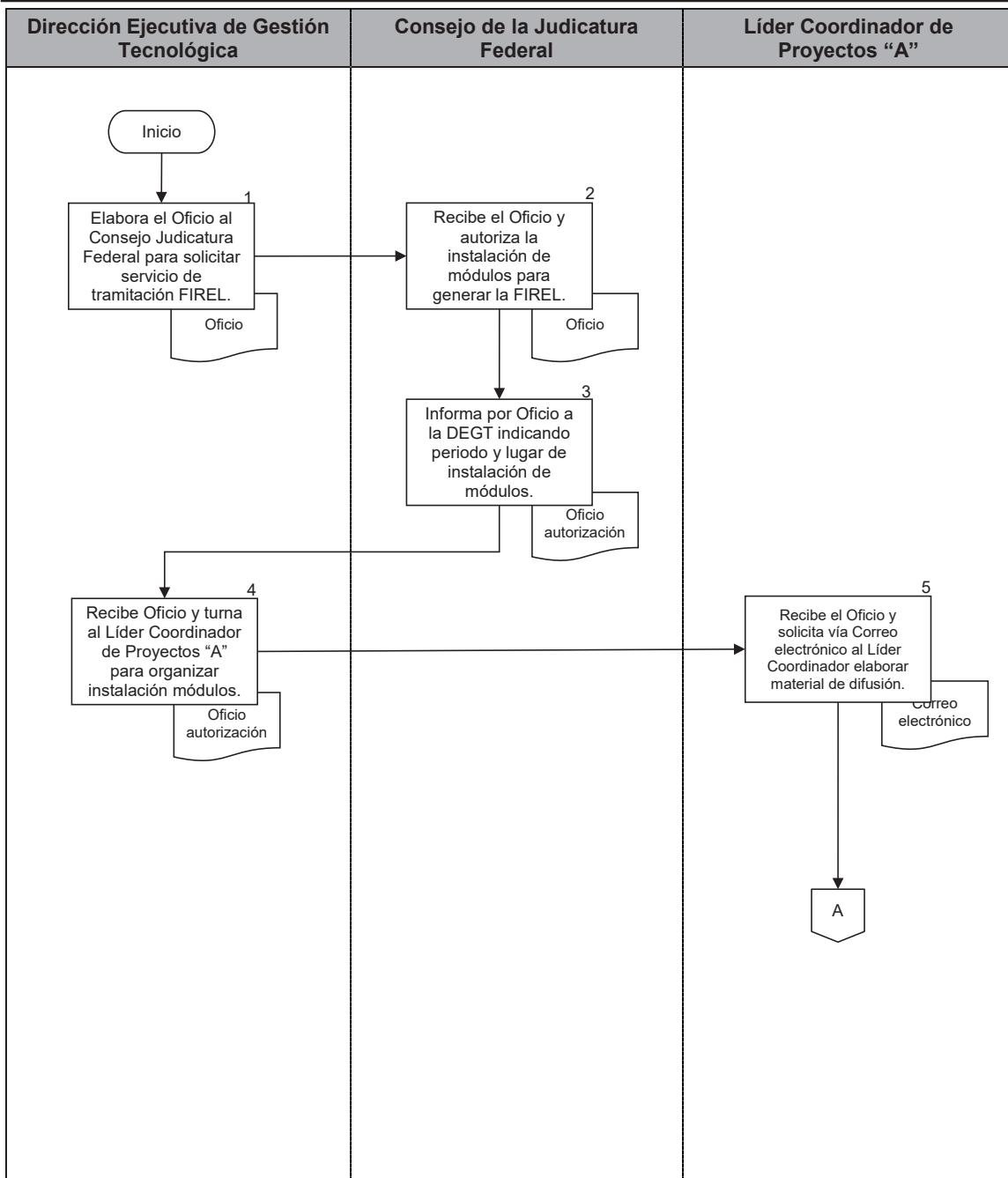
PROCEDIMIENTOS

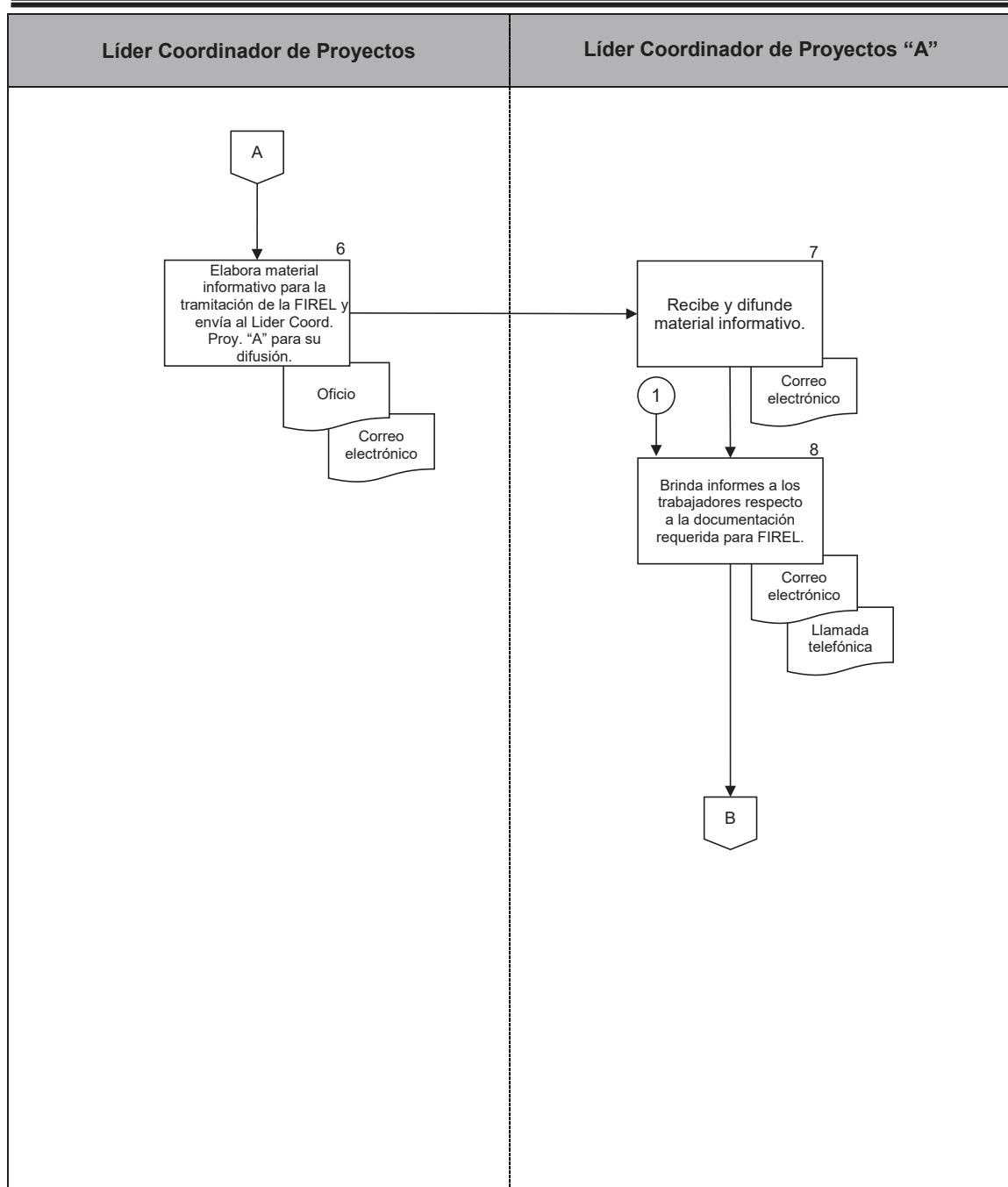
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
18	Consejo de la Judicatura Federal	Valida la identidad de la persona servidora pública, verifica los documentos solicitados y emite la FIREL.	
19	Líder Coordinador de Proyectos "A"	Elabora Nota Informativa con el reporte de las firmas generadas y las revocadas para enviar a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.	<ul style="list-style-type: none"> • Nota Informativa
20	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe la Nota Informativa y elabora Oficio al Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México para informar el resultado del trámite de la FIREL.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio

FIN DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

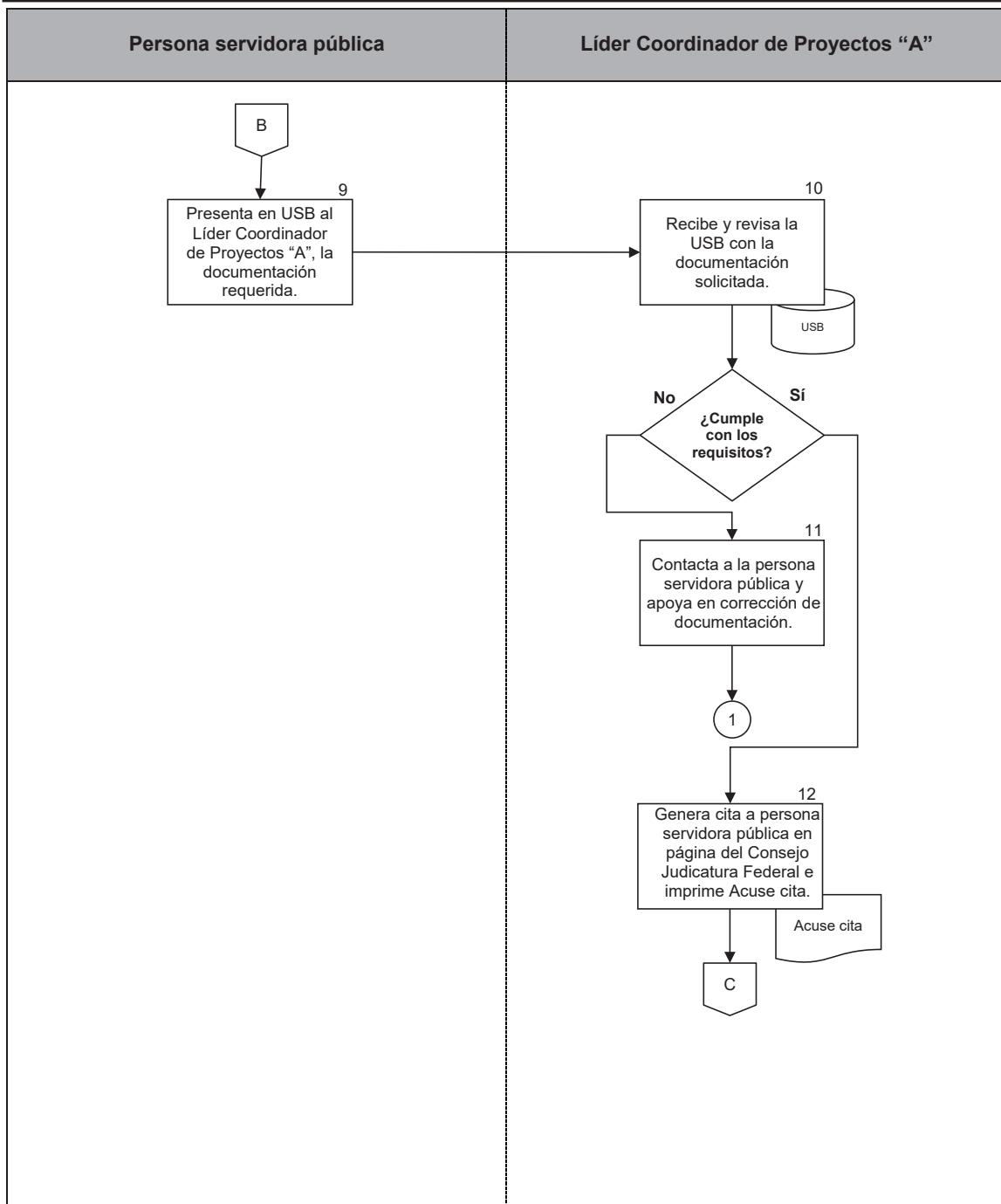
PROCEDIMIENTOS

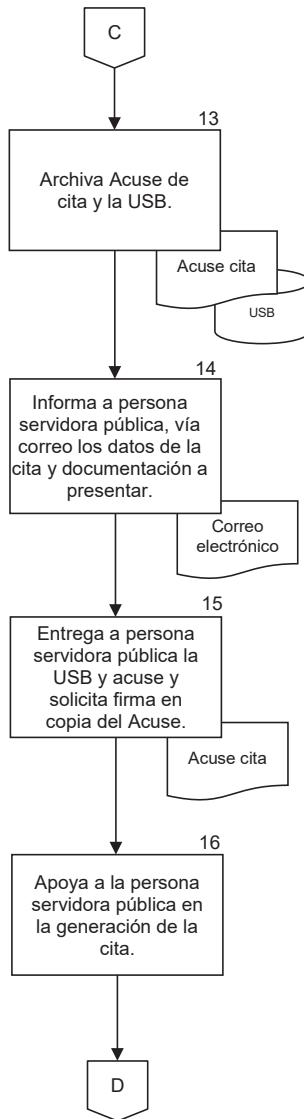


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

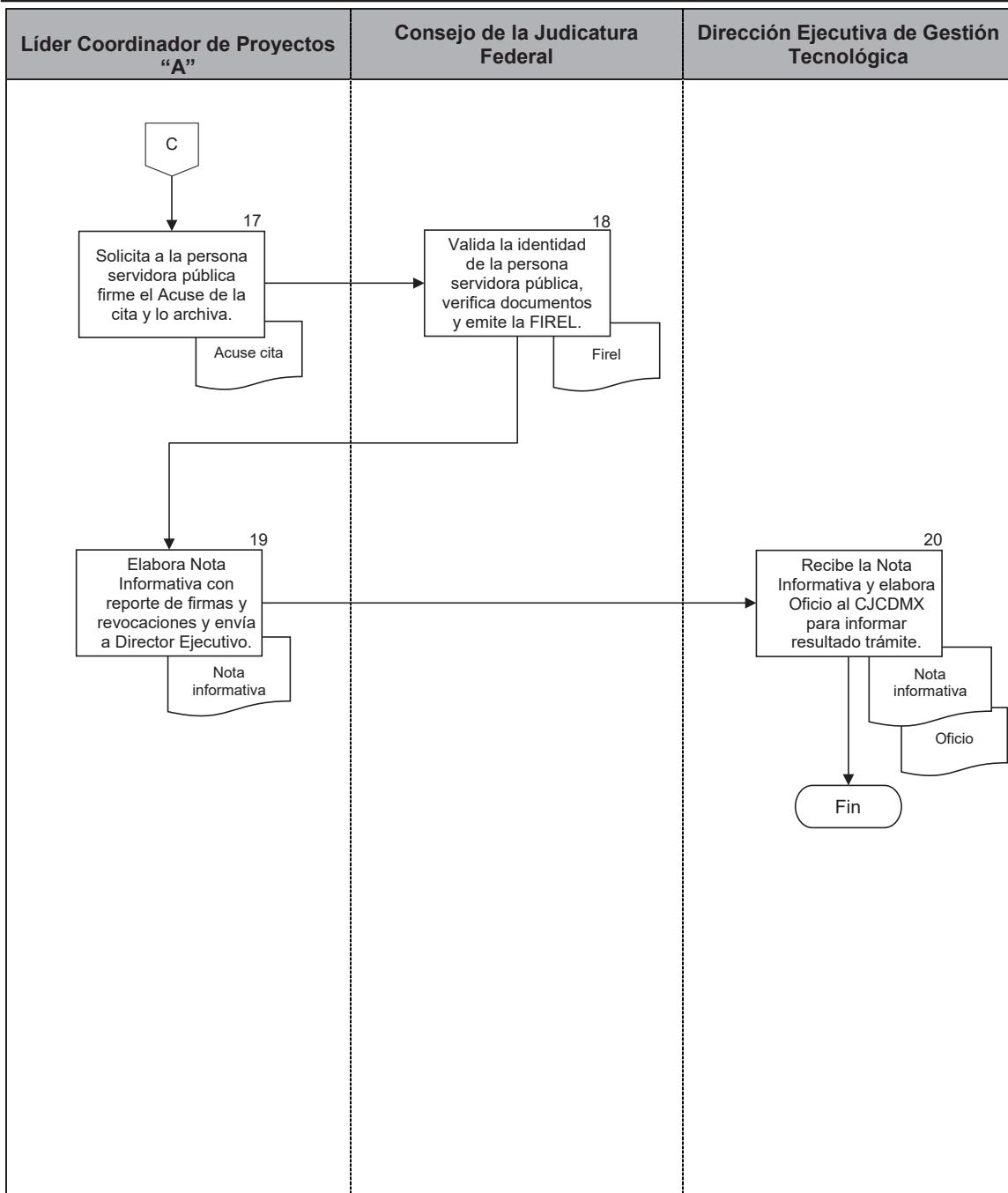
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Líder Coordinador de Proyectos “A”**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-011	Programación de cursos sabatinos de computación para el personal y familiares del Poder Judicial de la Ciudad de México.
Objetivo general:	Planificar y agendar los cursos sabatinos de computación para el personal y familiares del Poder Judicial de la Ciudad de México, con el objeto de cumplir con el programa y calendarización autorizado por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México.
Políticas y normas de operación:	

1. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, a través de la Dirección de Operación y Control en coordinación con la Subdirección de Operación de Infraestructura y el apoyo de la Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio y el personal técnico operativo, serán responsables de la elaboración de la Propuesta de la Programación y Calendarización de los cursos sabatinos para el personal y familiares del Poder Judicial de la Ciudad de México.
2. Todos los cursos a impartirse serán programados en dos períodos semestrales.
3. Los cursos autorizados que se impartirán los sábados son de: Word, Excel, Powerpoint, Windows e Internet.
4. Los cursos sabatinos se impartirán en las aulas designadas por el Instituto de Estudios Judiciales.
5. Una vez que la Programación y las fechas de los cursos sabatinos será consensuada con la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, se turna al Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México para su autorización y posterior difusión.
6. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; serán de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para proveedores(as), usuarias y usuarios externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

7. La normatividad para la Impartición de cursos sabatinos de computación deberá apegarse en estricta observancia a las “Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México” (Acuerdo 34-03/2020).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Instruye de forma verbal a la Dirección de Operación y Control coordinar con la Subdirección de Operación de Infraestructura la propuesta de Programación de los cursos a impartir.	
2	Dirección de Operación y Control / Subdirección de Operación de Infraestructura	Gestiona con la Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio la elaboración de Propuesta de Programación de cursos a impartir para el personal y familiares.	
3	Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio	Elabora la propuesta de programación de los cursos y las fechas de impartición semestral.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de Programación de cursos
4		Turna para Visto Bueno (Vo. Bo.) de la Subdirección de Operación de Infraestructura la propuesta de programación de los cursos.	
5	Subdirección de Operación de Infraestructura	<p>Recibe la propuesta de Programación de los cursos para su análisis y Vo.Bo.</p> <p style="text-align: center;">¿Visto bueno?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 6</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 9</p>	
6		Regresa la propuesta de Programación de cursos a la Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio para su corrección.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
7	Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio	Recibe la propuesta de programación de cursos y realiza los ajustes necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de Programación de cursos
8		Turna la propuesta de programación de cursos a la Subdirección de Operación de Infraestructura para aprobación.	
9	Subdirección de Operación de Infraestructura	Aprueba propuesta de programación y fechas de impartición de cursos y la remite a la Dirección de Operación y Control para su validación.	
10	Dirección de Operación y Control	<p>Recibe y revisa la propuesta de Programación con las fechas de impartición de cursos.</p> <p style="text-align: center;">¿Valida?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 11</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 12</p>	
11		<p>Envía la propuesta de programación de cursos a la Subdirección de Operación de Infraestructura para su corrección.</p> <p>(Regresa actividad 6)</p>	
12		Firma de Visto Bueno la propuesta de programación de cursos y la turna a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica para su autorización.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de Programación de cursos

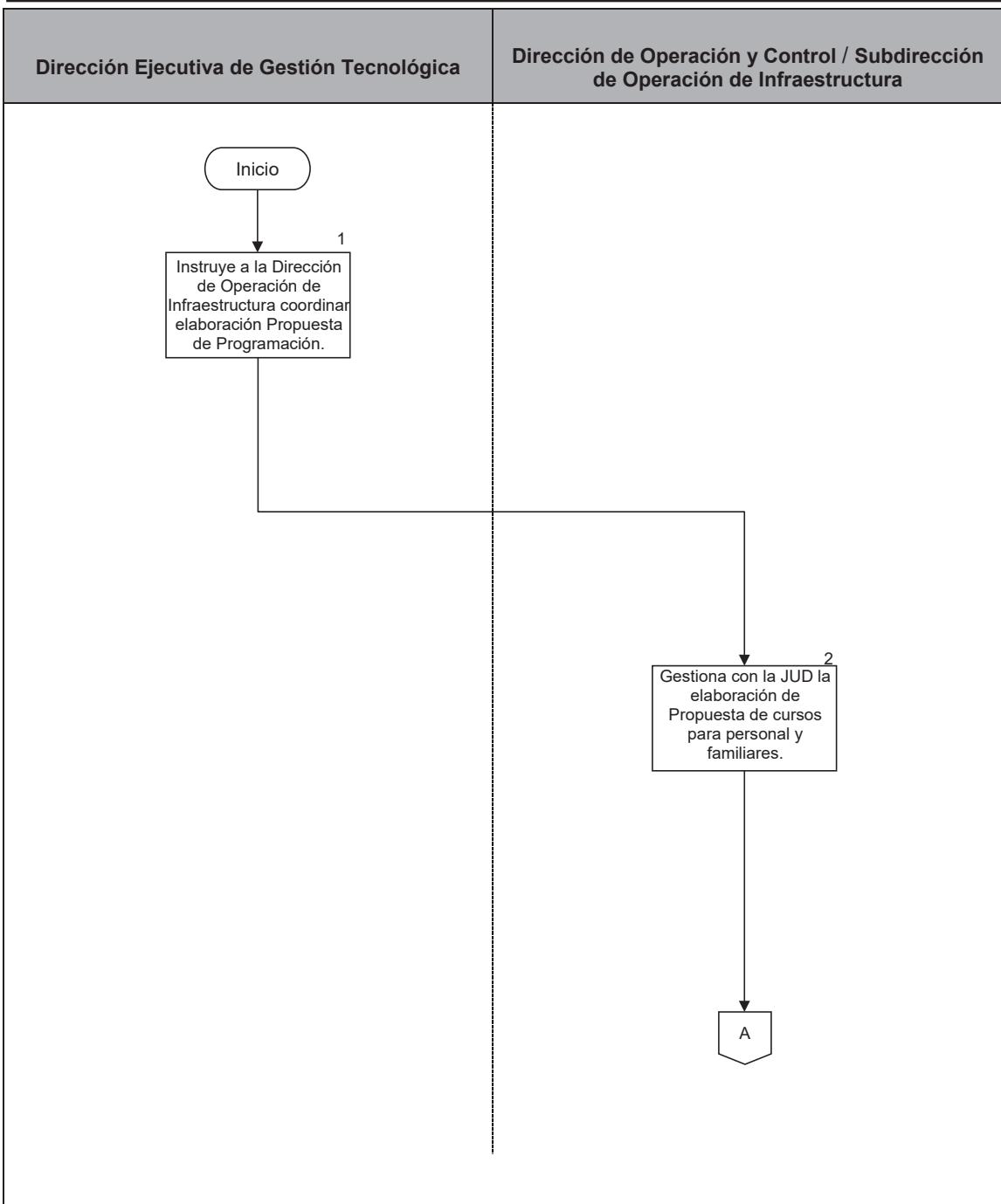


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

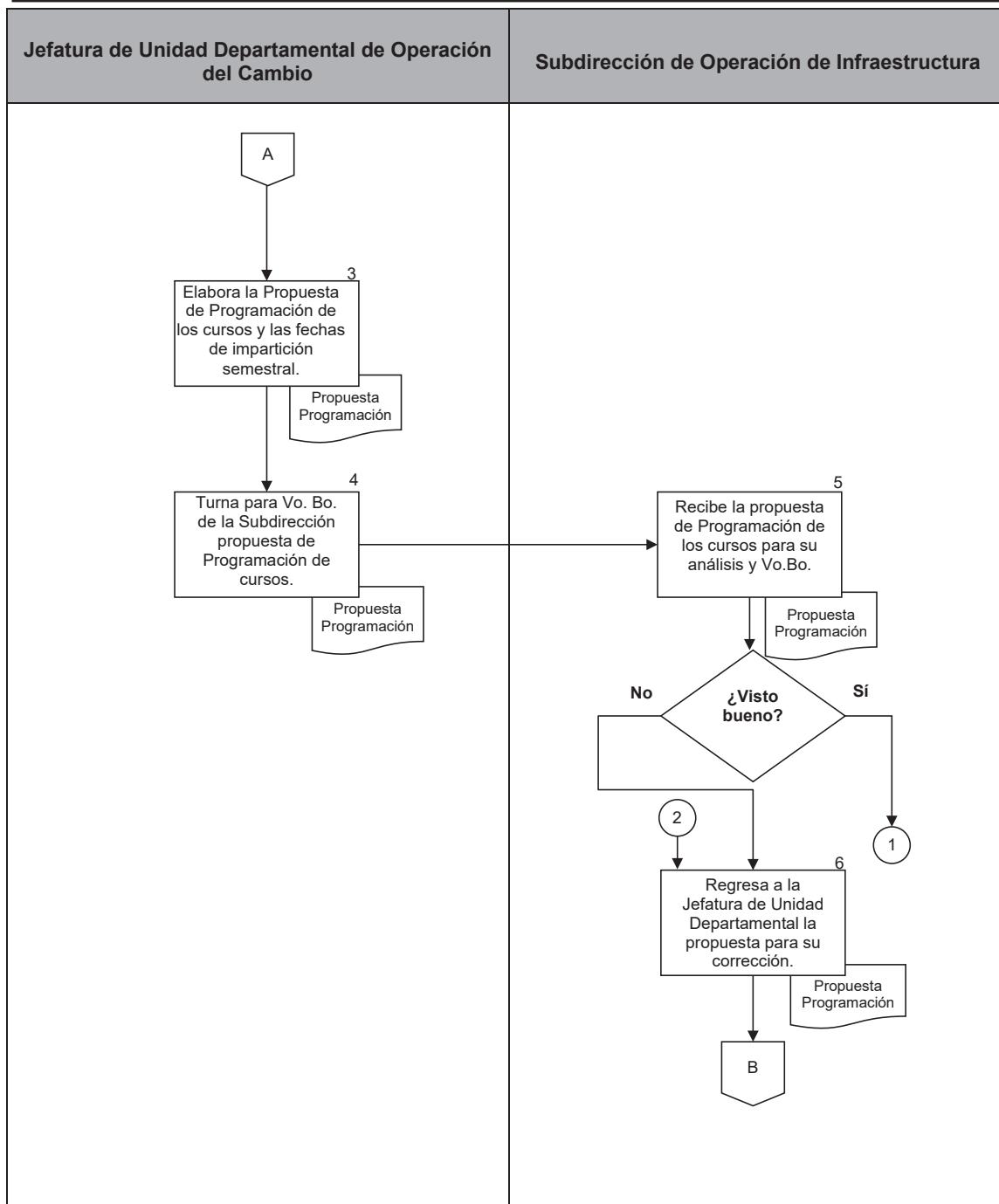
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
13	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Autoriza programación con fechas de impartición de cursos y envía al Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México para su aprobación.	<ul style="list-style-type: none">• Programación de cursos

FIN DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS

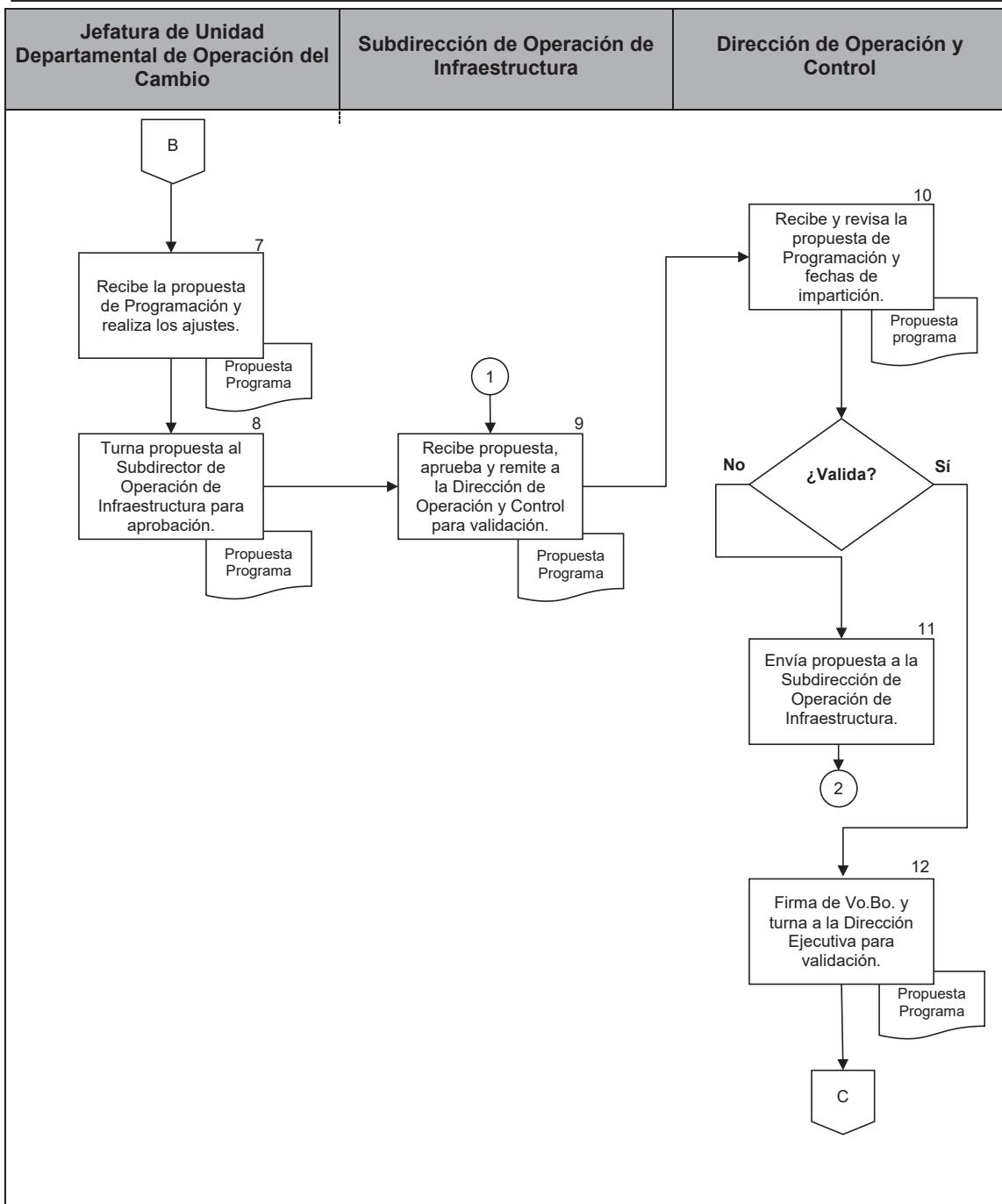
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

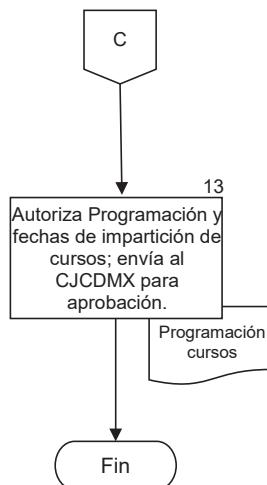
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-012	Capacitación de personal para la implementación de los sistemas informáticos que operan en el Poder Judicial de la Ciudad de México.
Objetivo general:	Coordinar las sesiones de capacitación del personal, para la implementación de los sistemas informáticos que manejan los diferentes Órganos Jurisdiccionales, Áreas de Apoyo Judicial y Administrativas del Poder Judicial de la Ciudad de México con el objeto de cumplir con la Programación de los Cursos autorizados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México.
Políticas y normas de operación:	

1. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, a través de la Dirección de Operación y Control en coordinación con la Subdirección de Operación de Infraestructura y el apoyo de la Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio y el personal técnico operativo, serán responsables de la organización de la capacitación del personal para la implementación de los sistemas informáticos que se operan en el Poder Judicial de la Ciudad de México, a fin de fortalecer la cultura tecnológica y de seguridad de la información, al interior de estas, mediante cursos de capacitación y actualización permanente.
2. Se considerará como Área Solicitante a los Órganos Jurisdiccionales, Áreas de Apoyo Judicial y Administrativo del Poder Judicial de la Ciudad de México.
3. El Área Solicitante, una vez que se emita la autorización del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México, deberá requerir mediante Oficio a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica la capacitación de un sistema informático en específico.
4. La capacitación se realizará en las aulas del Instituto de Estudios Judiciales o en el lugar de trabajo del Área Solicitante, durante el periodo que se considere pertinente.
5. La capacitación la impartirá el personal de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, o en su caso la o el proveedor(a) del servicio, responsable del sistema informático.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

6. La lista de asistencia a los cursos será el documento de control interno que deberá contener los siguientes datos:
 - a. Nombre del curso, fecha y horario del mismo.
 - b. Nombre del participante, área de adscripción, número de persona empleada.
 - c. Nombre y firma de la o el instructor(a) y de las personas participantes.
7. El SICAPA es el Sistema de Capacitación en donde se captura la información de las y los participantes y se obtienen las constancias de asistencia, a los cursos en los que participan.
8. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; son de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para proveedores(as), usuarias y usuarios externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.
9. El procedimiento de Capacitación de personal para la implementación de los sistemas informáticos que operan en el Poder Judicial de la Ciudad de México, deberá realizarse en estricta observancia a las "Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México" (Acuerdo 34-03/2020).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Área Solicitante	Envía Oficio a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica para solicitar la capacitación de un sistema.	
2	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe el Oficio y lo turna a la Dirección de Operación y Control.	
3	Dirección de Operación y Control	Recibe el Oficio para su conocimiento y lo turna a la Subdirección de Operación de Infraestructura para su atención.	
4	Subdirección de Operación de Infraestructura	Recibe oficio, verifica y coordina con la Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio la disponibilidad de recursos para impartir la capacitación.	
5	Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio	<p>Elabora una propuesta de capacitación y la somete a visto bueno del Área Solicitante.</p> <p style="text-align: center;">¿Visto Bueno?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 6</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 7</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta capacitación
6		Realiza los ajustes a la propuesta. (Regresa a la actividad no. 5)	
7		Acuerda con el Área Solicitante el inicio de la capacitación.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

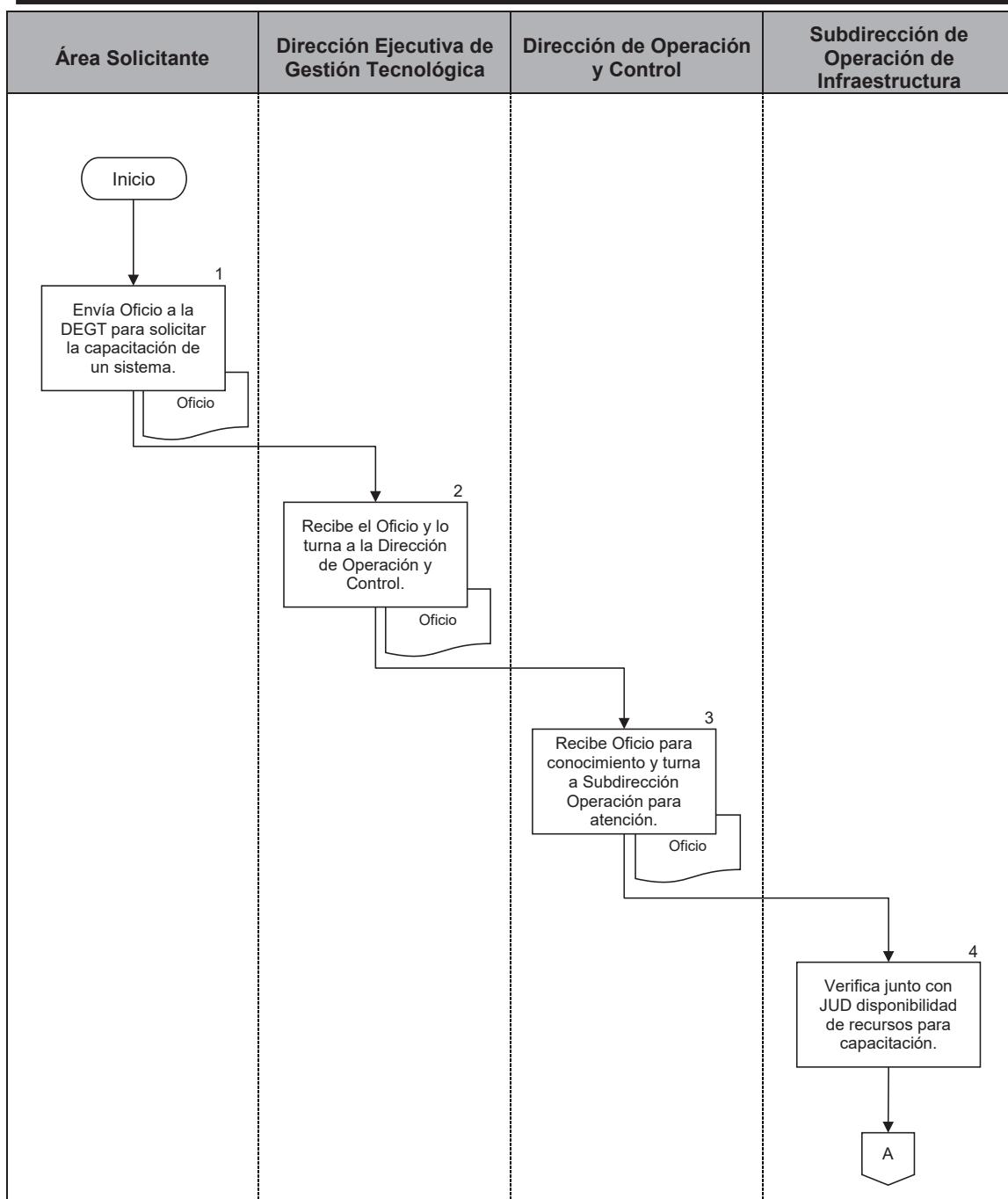
PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
8	Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio	Coordina las aulas, el equipo tecnológico, listas de asistencia y material necesario.	
9		Informa a la o el capacitador(a) la fecha de inicio de la capacitación.	
10		Supervisa la sesión de capacitación y/o acompañamiento.	
11		Acredita la asistencia de las y los participantes en su control interno Lista de asistencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Control interno de Lista de asistencia
12		Captura al término en el SICAPA las asistencias de las y los participantes para generar las constancias de participación.	<ul style="list-style-type: none"> • SICAPA
13		Elabora los Oficios con las claves de las y los participantes para que impriman sus constancias.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de claves
14		Recaba firma de la Dirección de Operación y Control y envía los Oficios a las y los participantes.	
15	Participante	Recibe el Oficio con clave de acceso al sistema.	
16		Ingresa al SICAPA, obtiene la constancia y realiza la encuesta electrónica requerida por el sistema.	<ul style="list-style-type: none"> • SICAPA • Constancia

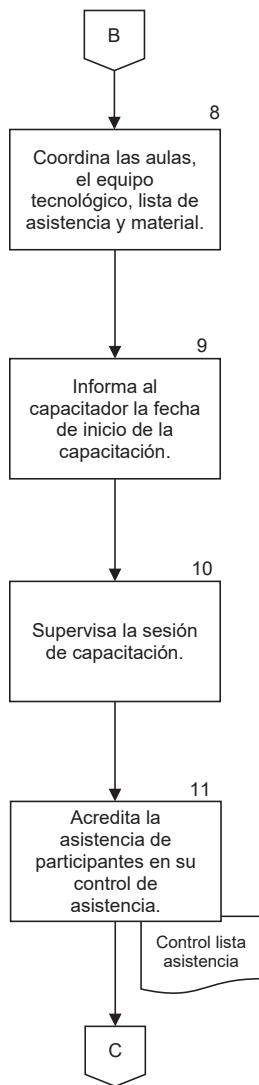
FIN DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

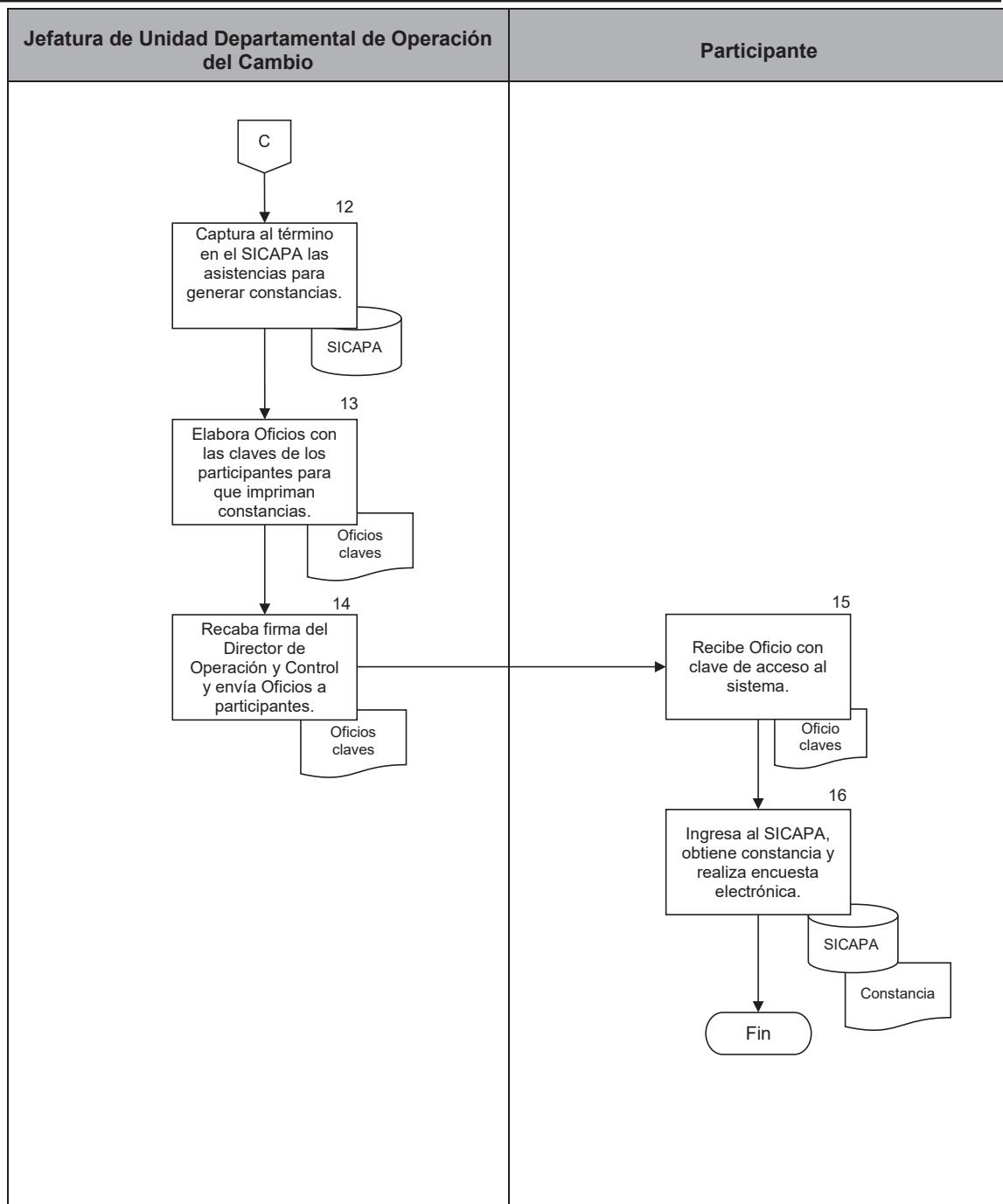


Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-013	Digitalización de expedientes y documentos administrativos.
Objetivo general:	Crear archivos digitales de los expedientes y documentos que solicitan los Órganos Jurisdiccionales, Áreas de Apoyo Judicial o Áreas Administrativas del Poder Judicial de la Ciudad de México con el objeto de proteger la información y facilitar la gestión de la misma.
Políticas y normas de operación:	

1. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, a través de la Dirección de Operación y Control, con el apoyo de la Jefatura de Unidad Departamental de Digitalización y Registro Documental y el personal técnico operativo, serán responsables de apoyar a las diferentes áreas del Poder Judicial de la Ciudad de México, para crear los archivos digitales de los expedientes y/o documentos administrativos que le soliciten.
2. Se considerará como Área Solicitante a todos los Órganos Jurisdiccionales, las Áreas de Apoyo Judicial y las Áreas Administrativas del Poder Judicial de la Ciudad de México.
3. Todo requerimiento deberá realizarse mediante Oficio de Solicitud, dirigido a la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, especificando las características del material a digitalizar.
4. La Jefatura de Unidad Departamental de Digitalización y Registro Documental y el personal técnico operativo, estarán agrupados en las áreas de apoyo que intervienen en el proceso de digitalización, las cuales se identificarán como sigue: Área de supervisión, Área de depurado, Área de digitalización y Área de cosido.
5. Toda hoja rota o maltratada deberá ser restaurada o duplicada en copia para no entorpecer el proceso de digitalización, trabajo que será ejecutado por el Área de Depurado al hacer la revisión y preparar los expedientes y/o documentos a digitalizar.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

6. Todas las imágenes digitalizadas estarán a disposición del Área Solicitante en el Sistema Integral para la Consulta de Expedientes (SICE).
7. El tiempo estimado para la digitalización de documentos dependerá del volumen de trabajo y del estado físico del papel y de la legibilidad de los mismos.
8. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; serán de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para proveedores (as), usuarias y usuarios externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.
9. Los lineamientos para regular los servicios de digitalización deberán apegarse en estricta observancia a las "Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México (Acuerdo 34-03/2020)".
10. Todos los documentos, información y bases de datos tratados por las áreas que conforman la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, se encuentran bajo el Derecho Fundamental de la Protección de Datos Personales y la Privacidad, en cumplimiento a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, Ley de Archivos de la Ciudad de México, Reglamento del Sistema Institucional de Archivos del Poder Judicial del Distrito Federal y demás normatividad aplicable, apegándose a las prácticas de seguridad y respaldo de información.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la Actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe del área solicitante oficio mediante el cual requiere digitalización de expediente y/o documentos.	
2		Instruye a la Dirección de Operación y Control coordinar con la Jefatura de Unidad Departamental de Digitalización y Registro Documental para la atención de la solicitud.	
3	Dirección de Operación y Control	Recibe Oficio de solicitud y remite junto con el expediente y/o documentos a la Jefatura de Unidad Departamental de Digitalización y Registro Documental para la atención oportuna.	
4	Jefatura de Unidad Departamental de Digitalización y Registro Documental	Recibe de la Dirección de Operación y Control el oficio de solicitud de digitalización de expedientes y/o documentos enviados por el área solicitante.	
5		Turna el oficio de solicitud, los expedientes y/o documentos al área de apoyo de supervisión para su registro y control.	
6	Jefatura de Unidad Departamental de Digitalización y Registro Documental (Área de apoyo de supervisión)	Recibe Oficio de solicitud y registra en la bitácora de control interno los expedientes y/o documentos a digitalizar.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácora

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la Actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
7	Jefatura de Unidad Departamental de Digitalización y Registro Documental (Área de apoyo de supervisión)	Entrega al área de apoyo de depuración el oficio, los expedientes y/o documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio • Expediente documentos
8	Jefatura de Unidad Departamental de Digitalización y Registro Documental (Área de apoyo de depuración)	Recibe oficio, expediente y/o documentos a digitalizar y los revisa conforme a lo solicitado.	
9		Retira los hilos, clips y grapas y restaura las hojas maltratadas.	
10		Entrega los expedientes y/o documentos depurados al área de apoyo de digitalización, indicando el tipo de formato JPG o PDF para la digitalización.	
11	Jefatura de Unidad Departamental de Digitalización y Registro Documental (Área de apoyo de digitalización)	Recibe los expedientes y/o documentos depurados y revisa las especificaciones técnicas para la digitalización.	
12		Realiza el proceso de digitalización y guarda las imágenes en una carpeta específica.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la Actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
13	Jefatura de Unidad Departamental de Digitalización y Registro Documental (Área de apoyo de digitalización)	Devuelve los expedientes y/o documentos digitalizados al área de apoyo de supervisión.	
14	Jefatura de Unidad Departamental de Digitalización y Registro Documental (Área de apoyo de supervisión)	Recibe los expedientes y/o documentos y verifica en el total de imágenes la legibilidad. ¿Legibles? No. Continúa en la actividad no. 15 Sí. Continúa en la actividad no. 16	
15		Elabora una relación con las imágenes faltantes y/o ilegibles y regresa los expedientes y/o documentos al área de apoyo de digitalización. (Regresa a la actividad no. 11)	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de imágenes
16		Realiza la unión de imágenes y realiza la captura de índices de metadatos para su consulta en el SICE.	<ul style="list-style-type: none"> • SICE (Sistema Integral para la Consulta de Expedientes)
17		Verifica los archivos de imágenes en JPG o PDF, para convertir a SAFE y los carga en el SICE.	
18		Devuelve los expedientes y/o documentos al área de apoyo de cosido.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

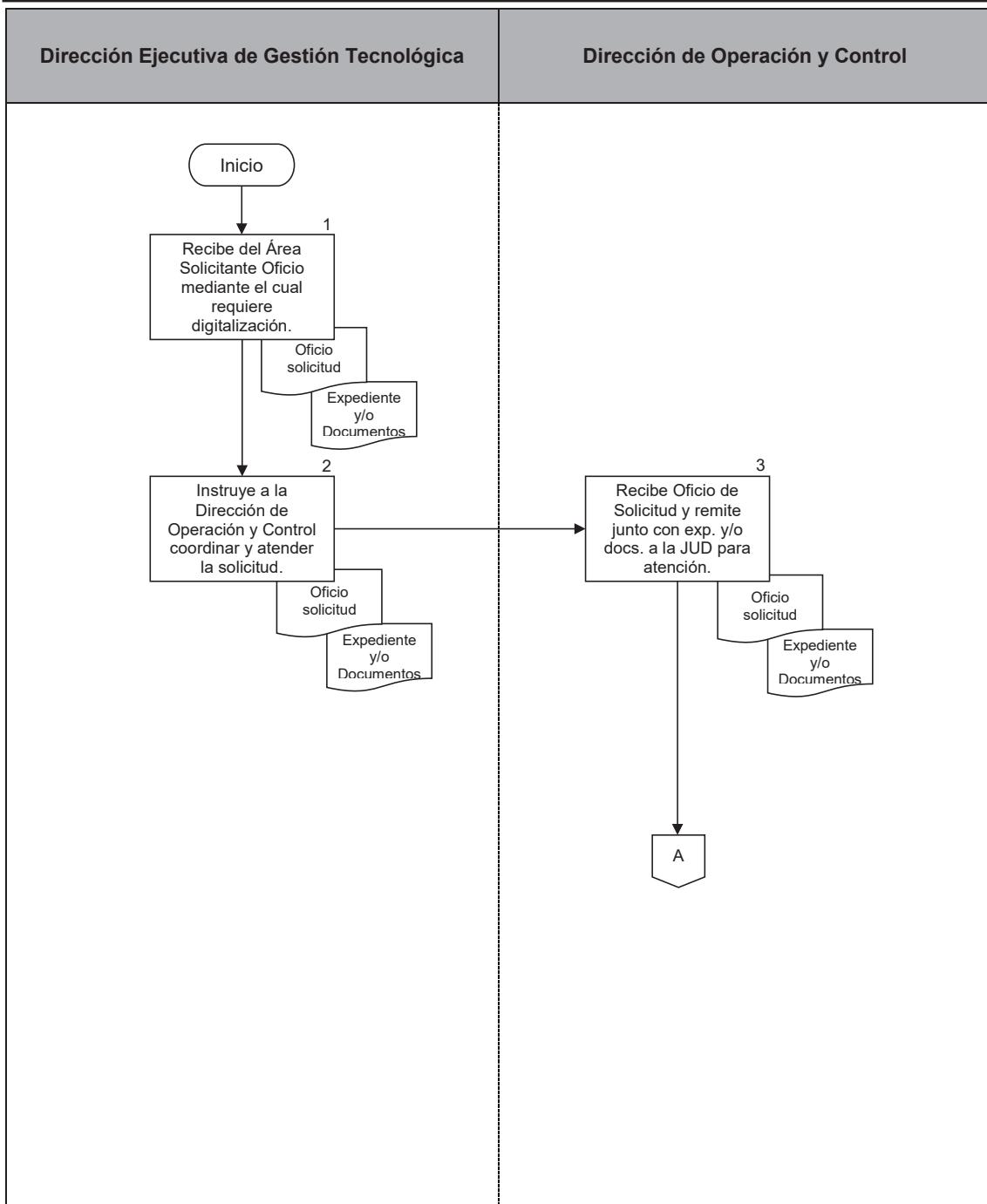
PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la Actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
19	Jefatura de Unidad Departamental de Digitalización y Registro Documental (Área de apoyo de cosido)	Arma, cose y/o engrapa los expedientes y/o documentos y devuelve al área de apoyo de supervisión.	
20	Jefatura de Unidad Departamental de Digitalización y Registro Documental (Área de apoyo de supervisión)	Recibe los expedientes y/o documentos y registra en documento en la bitácora de control interno la finalización de digitalización.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácora
21		Notifica vía correo electrónico a la Jefatura de Unidad Departamental de Digitalización y Registro Documental la finalización del proceso.	
22	Jefatura de Unidad Departamental de Digitalización y Registro Documental	Elabora oficio de respuesta al Área Solicitante de la digitalización de los expedientes y/o documentos y los devuelve.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio respuesta
23		Recaba firma del Director de Operación y Control y envía el oficio, los expedientes y/o documentos al área solicitante.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de respuesta • Expediente y/o documentos

FIN DEL PROCEDIMIENTO

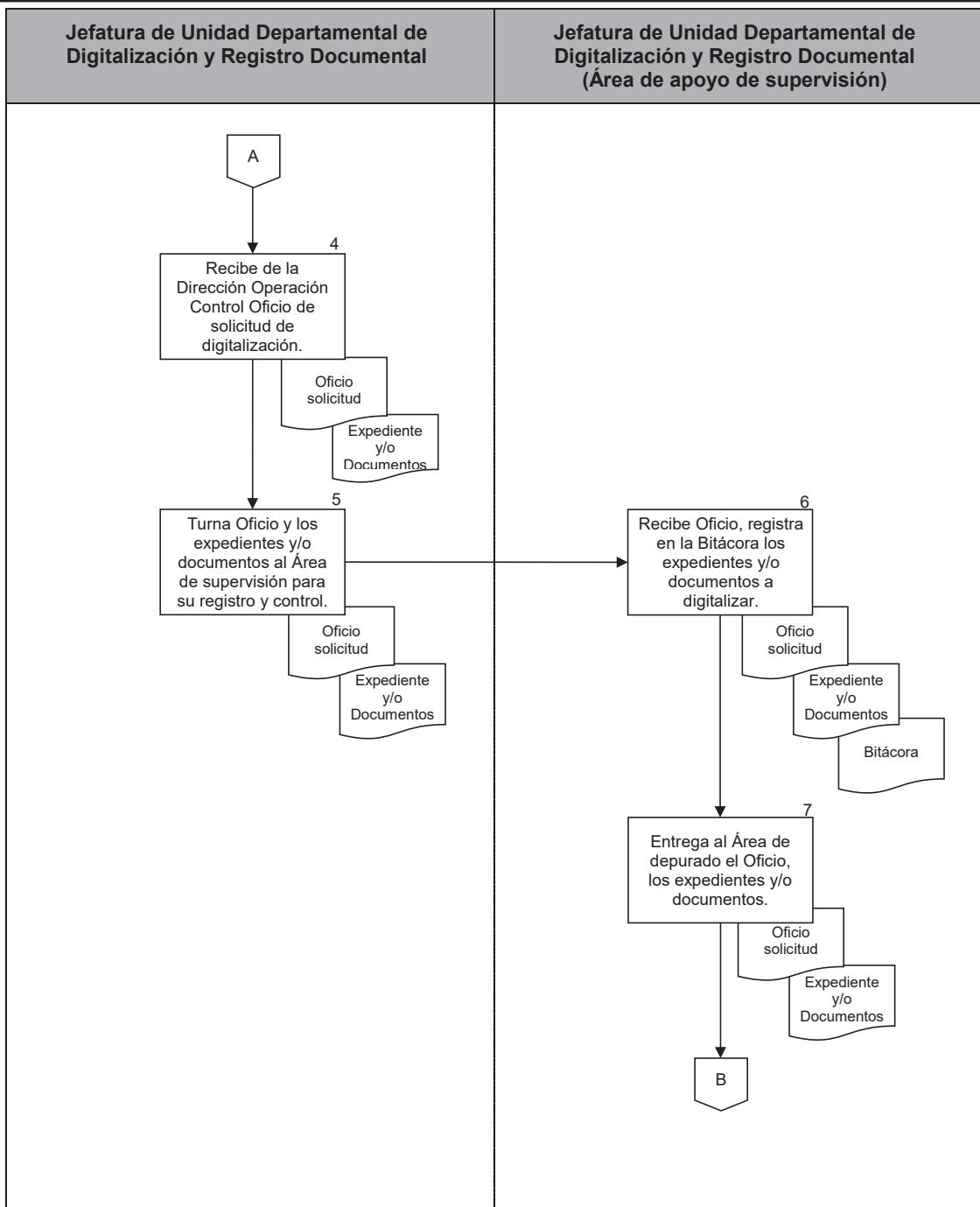
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



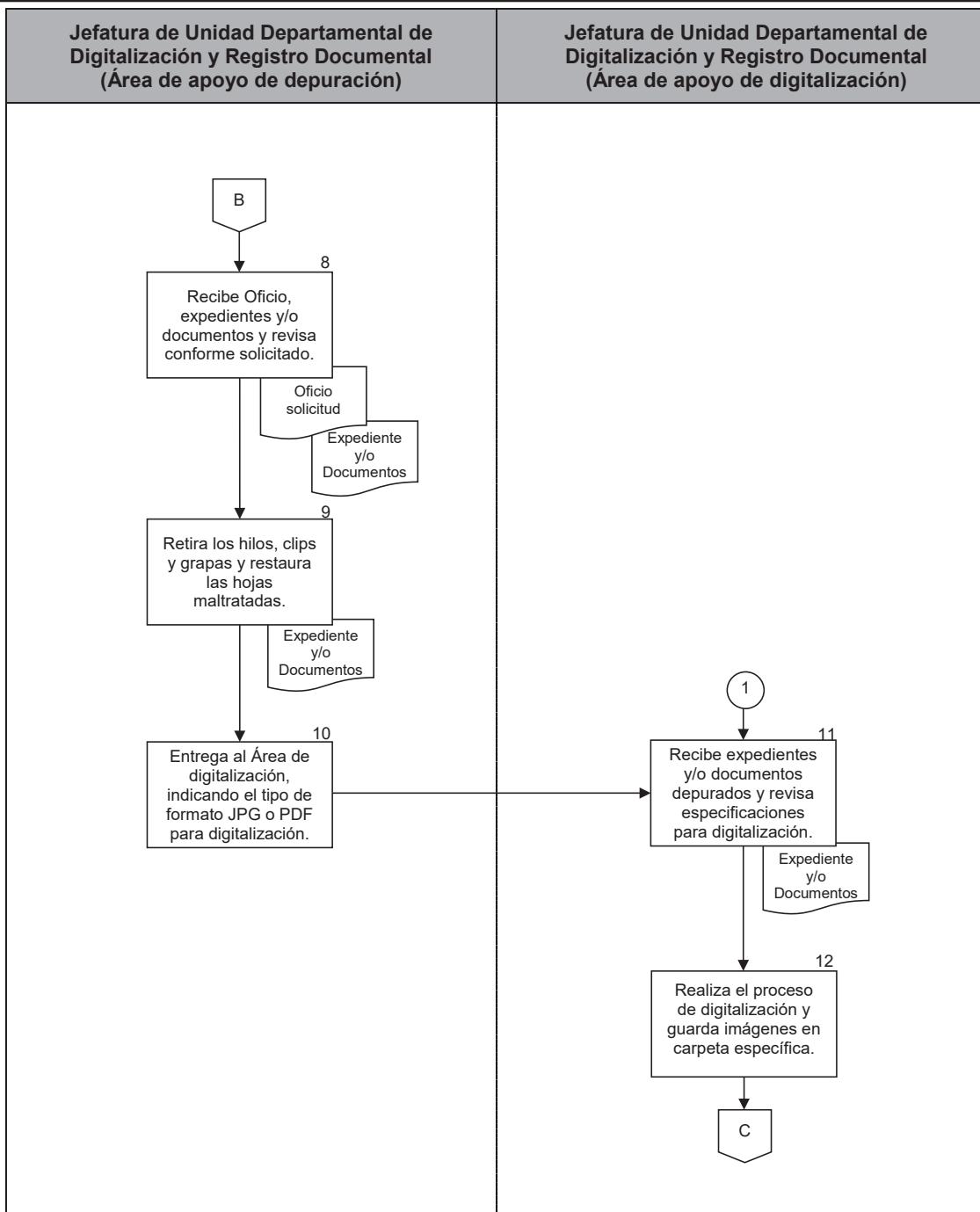
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

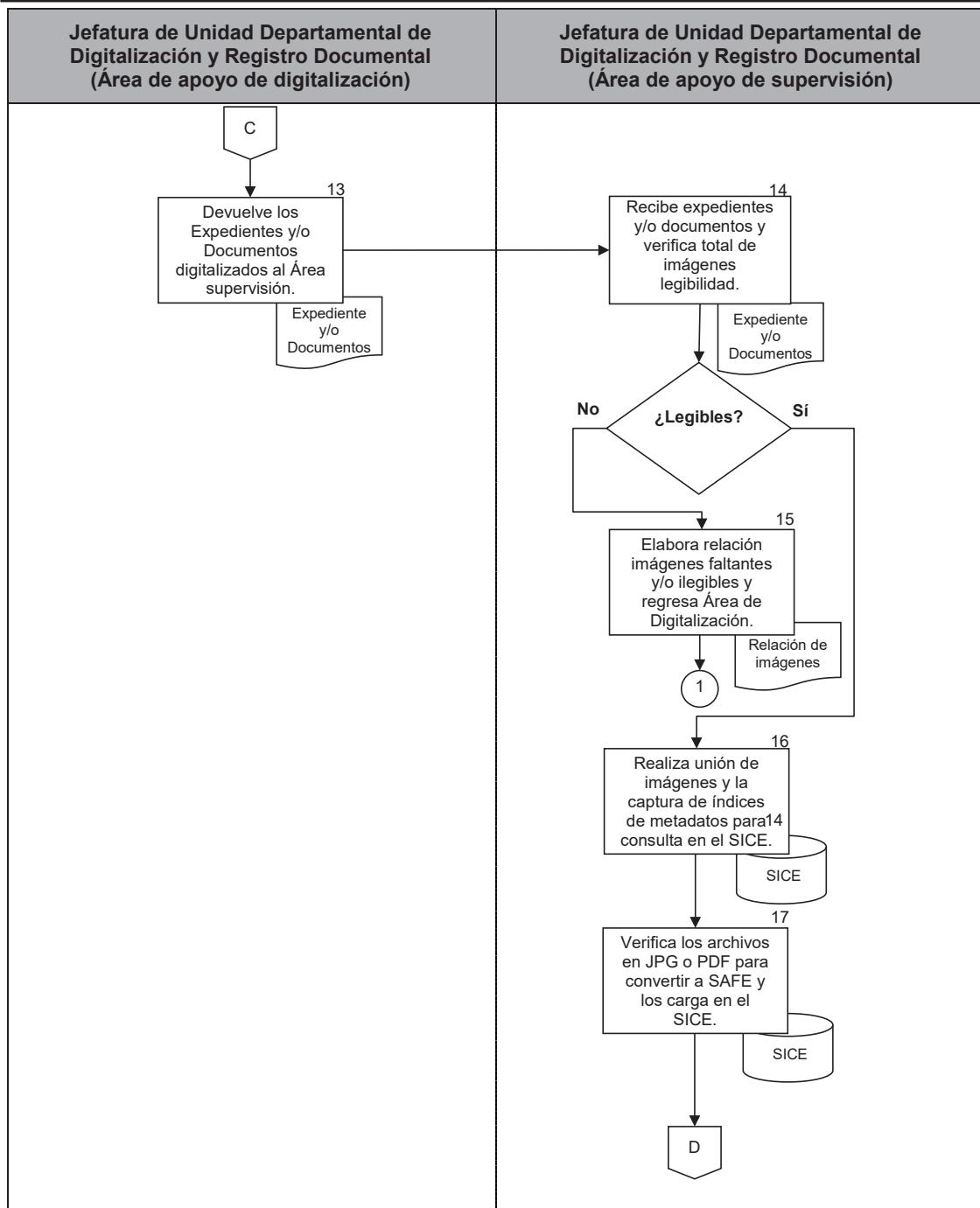
PROCEDIMIENTOS





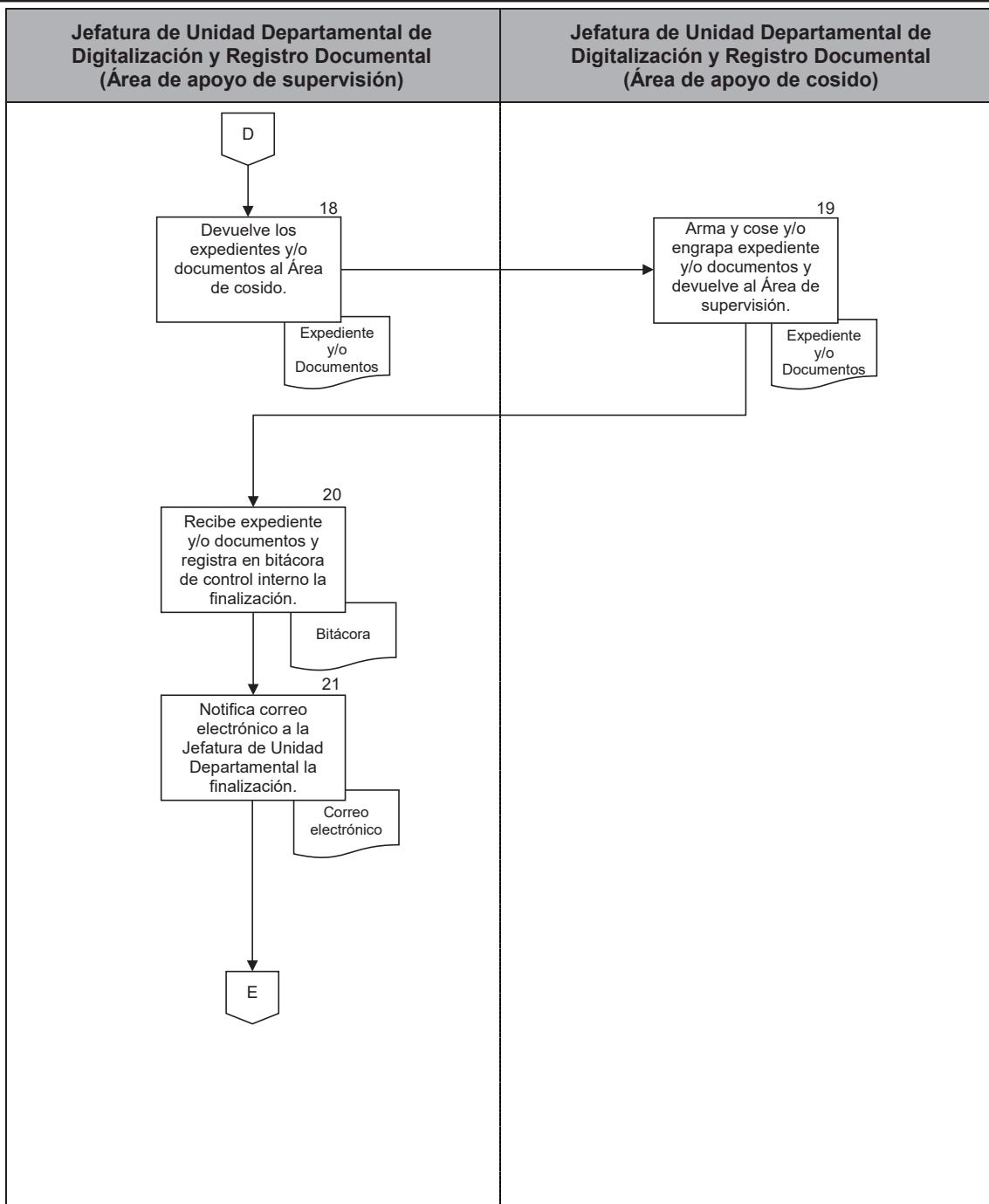
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

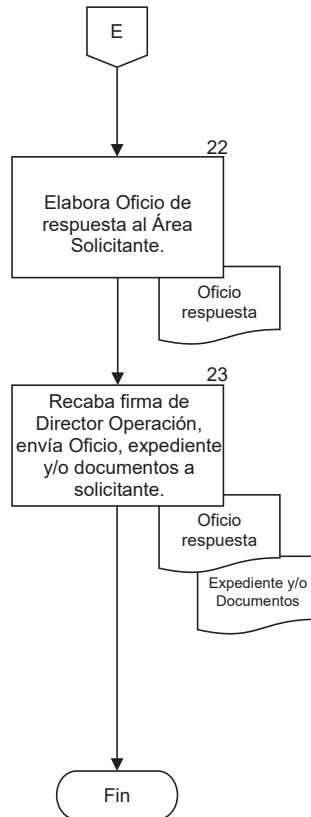
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Jefatura de Unidad Departamental de Digitalización y Registro Documental





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-014	Mantenimiento correctivo a equipos de energía ininterrumpida del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
Objetivo general:	Atender las incidencias que presentan los equipos de energía ininterrumpida que soportan a la infraestructura tecnológica, con el objeto de garantizar la continua operación en el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
Políticas y normas de operación:	

1. Todo mantenimiento correctivo a equipo de energía ininterrumpida será proporcionado por la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica (al Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México) o por la Dirección Administrativa del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México (al Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México), según sea el caso.
2. El servicio de mantenimiento correctivo a equipos de energía ininterrumpida (UPS) podrá ser realizado por el proveedor del servicio previamente contratado para ello.
3. Se considerará como Área Solicitante a los Órganos Jurisdiccionales, las Áreas de Apoyo Judicial y las Áreas Administrativas del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
4. El servicio de mantenimiento correctivo a equipos de energía ininterrumpida, será proporcionado por la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, a través de la Dirección de Operación y Control, la Subdirección de Operación de Infraestructura, la Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas de Energía Ininterrumpida, con el apoyo del personal técnico operativo o en su caso, el proveedor de servicio especializado previamente contratado para ello.
5. Las ubicaciones donde se encuentran los equipos de energía ininterrumpida son áreas restringidas y el acceso es sólo para personal autorizado de la Dirección de Operación y Control.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

6. Sólo el personal calificado y autorizado, ya sea de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica y/o la o el proveedor(a) del servicio, tendrá permitido manipular los equipos de energía ininterrumpida.
7. El personal capacitado en sitio dará asistencia a primer nivel, así como el mantenimiento y supervisión de los equipos de energía ininterrumpida.
8. No se permitirá el consumo de alimentos o bebidas en las áreas donde se encuentran ubicados los equipos de energía ininterrumpida, ni almacenar objetos ajenos a los equipos.
9. El Área Solicitante será la encargada de la administración del inmueble, el Centro de Monitoreo C5, las Direcciones del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México o las Direcciones de Área de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, según sea el caso.
10. Todo servicio de mantenimiento correctivo al equipo de energía ininterrumpida concluido, deberá ser verificado por la o el usuario, para garantizar su funcionamiento correcto y este firmará de conformidad la “Orden de Servicio” correspondiente que contendrá los siguientes datos:
 - a. Lugar y fecha.
 - b. Características del equipo.
 - c. Breve descripción del servicio realizado.
 - d. Nombre firma y sello de conformidad del Área Solicitante.
 - e. Nombre y firma de la o el técnico (a) que realizó el mantenimiento.
11. El CAT es el Centro de Atención Tecnológica que atenderá las incidencias en la infraestructura y en los equipos del Poder Judicial de la Ciudad de México.
12. El CAT estará a cargo de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica y será atendido telefónicamente por personal de la Dirección de Operación y Control o en su caso, por la persona proveedora que esté contratada para dicho fin.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

13. La incidencia de los equipos de energía ininterrumpida que presenten las y los usuarios(as) del Poder Judicial de la Ciudad de México, se podrán realizar mediante:

- a. Vía telefónica al Centro de Atención Tecnológica del PJCDMX.
- b. Intranet del Tribunal a la dirección: cat.poderjudicialcdmx.gob.mx.
- c. Kioskos PIC, nueva plataforma online.
- d. Correo institucional: scat@tsjcdmx.gob.mx.
- e. Oficio dirigido a la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.

14. El personal asignado para la atención de la incidencia deberá requisitar debidamente la “Orden de Servicio” con los datos del solicitante y del equipo que presenta la falla técnica, mismo que podrá descargarse en la dirección electrónica siguiente:

https://intranet.poderjudicialcdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2020/01/ORDENSERVICIO_degt_01.pdf

15. La o el proveedor (a) del servicio contratado (a) elaborará el documento de control interno, que deberá contener la descripción específica del equipo de energía ininterrumpida, la ubicación física, nombre y firma del o la técnico (a) que realizó la instalación y del usuario del mismo; que será integrado a los documentos entregables del servicio.

16. Serán entregables la documentación soporte que acompaña a una Factura para solicitar el pago del servicio realizado por la persona proveedora contratada.

17. La o el proveedor(a) generará el entregable periódicamente con las “Órdenes de Servicio” y revisa con la Jefatura de Unidad Departamental de Energía Ininterrumpida para procesar el pago.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

18. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; serán de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para proveedores (as), usuarias y usuarios externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.
19. Los lineamientos para regular el mantenimiento correctivo de equipamiento de energía ininterrumpida deberán apegarse en estricta observancia a las “Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México” (Acuerdo 34-03/2020).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No.	Área	Descripción de la actividad.	Documentos y/o sistemas de apoyo.
1	Área Solicitante	Reporta a la Dirección de Operación y Control la incidencia del equipo de energía ininterrumpida mediante vía telefónica, intranet, kioskos PIC, oficio y/o correo institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • Vía Telefónica (CAT) • Intranet • Kioskos PIC • Correo institucional • Oficio
2	Dirección de Operación y Control	Recibe a través del personal de apoyo la incidencia y la remite a la Subdirección de Control de Infraestructura para su atención.	
3	Subdirección de Control de Infraestructura	Recibe la incidencia y turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Energía Ininterrumpida para su atención.	
4	Jefatura de Unidad Departamental de Energía Ininterrumpida	<p>Recibe la notificación y analiza la incidencia en el equipo de energía ininterrumpida.</p> <p style="text-align: center;">¿Reporte por CAT?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 5</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 6</p>	
5		Genera la “Orden de Servicio” con los datos de la incidencia. (Continúa en la actividad no. 9)	<ul style="list-style-type: none"> • “Orden de Servicio”
6		Asiste al sitio y revisa el estatus del equipo de energía ininterrumpida en display y físicamente.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No.	Área	Descripción de la actividad.	Documentos y/o sistemas de apoyo.
7	Jefatura de Unidad Departamental de Energía Ininterrumpida	Realiza las pruebas necesarias en el equipo de energía ininterrumpida para obtener un dictamen.	
8		Elabora dictamen con el diagnóstico del equipo de energía ininterrumpida.	<ul style="list-style-type: none"> • Dictamen
9		Canaliza la “Orden de Servicio” al proveedor especializado para la atención de la incidencia del equipo de energía ininterrumpida.	<ul style="list-style-type: none"> • “Orden de Servicio”
10	Proveedor de Servicio Especializado	<p>Recibe “Orden de Servicio”, acude al sitio donde se encuentra el equipo de energía ininterrumpida que se reportó y atiende la incidencia del mismo.</p> <p>¿Solucionó la incidencia?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 11</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 12</p>	
11		Hace la sustitución del equipo de energía ininterrumpida.	
12		Realiza las pruebas técnicas necesarias al equipo de energía ininterrumpida y comenta con el Jefe de Unidad Departamental de Energía Ininterrumpida.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

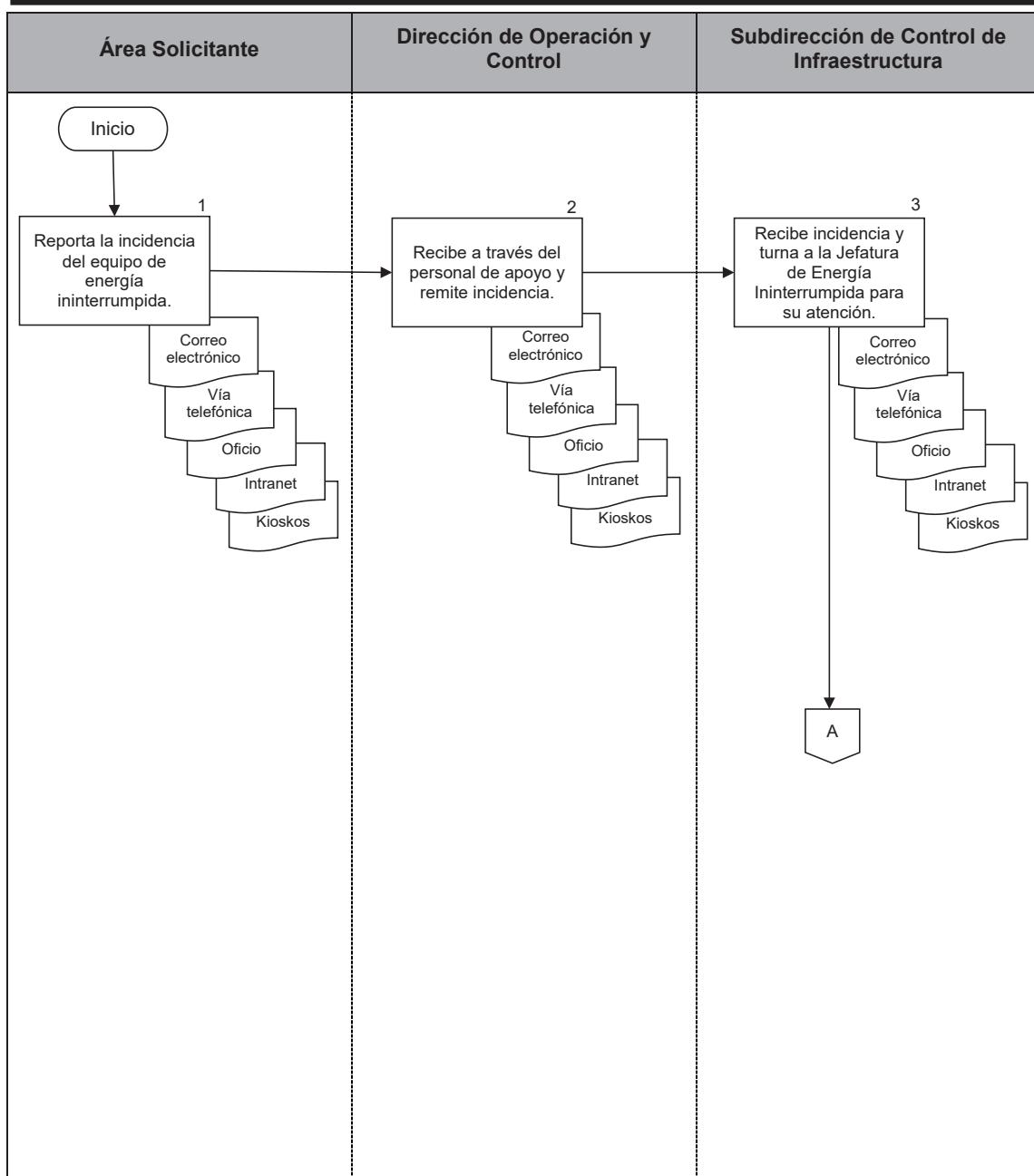
PROCEDIMIENTOS

No.	Área	Descripción de la actividad.	Documentos y/o sistemas de apoyo.
13	Proveedor de Servicio Especializado	Concluye la “Orden de Servicio” y recaba la firma y sello de conformidad, en el documento de control interno y/o entregable del área solicitante.	<ul style="list-style-type: none"> • “Orden de Servicio” • Documento de control interno y/o entregable
14		Turna la “Orden de Servicio”, el documento y/o entregable a la Jefatura de Unidad Departamental de Energía Ininterrumpida para su Visto Bueno y trámite correspondiente.	
15	Jefatura de Unidad Departamental de Energía Ininterrumpida	Recibe la “Orden de Servicio”, el documento de control interno y/o entregable para su análisis.	
16		Integra y procesa la documentación recibida conforme a los términos del Contrato formalizado.	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato formalizado

FIN DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

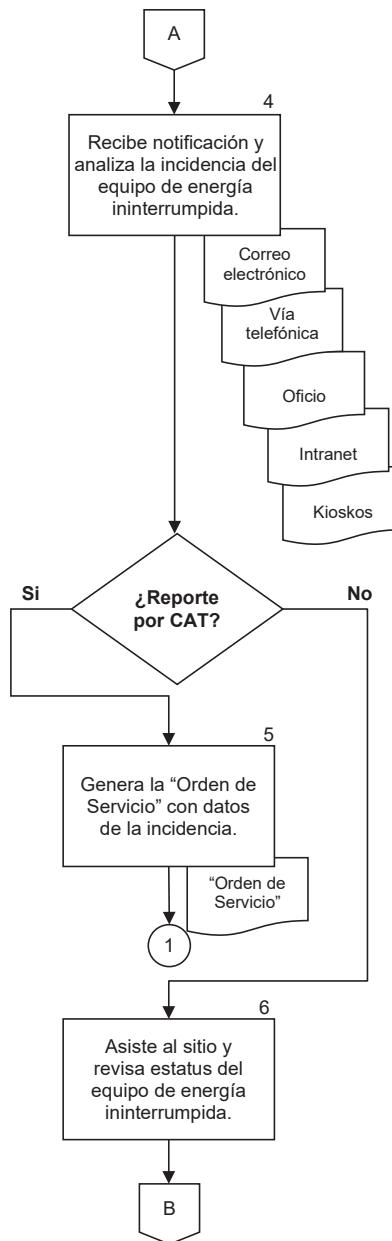
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

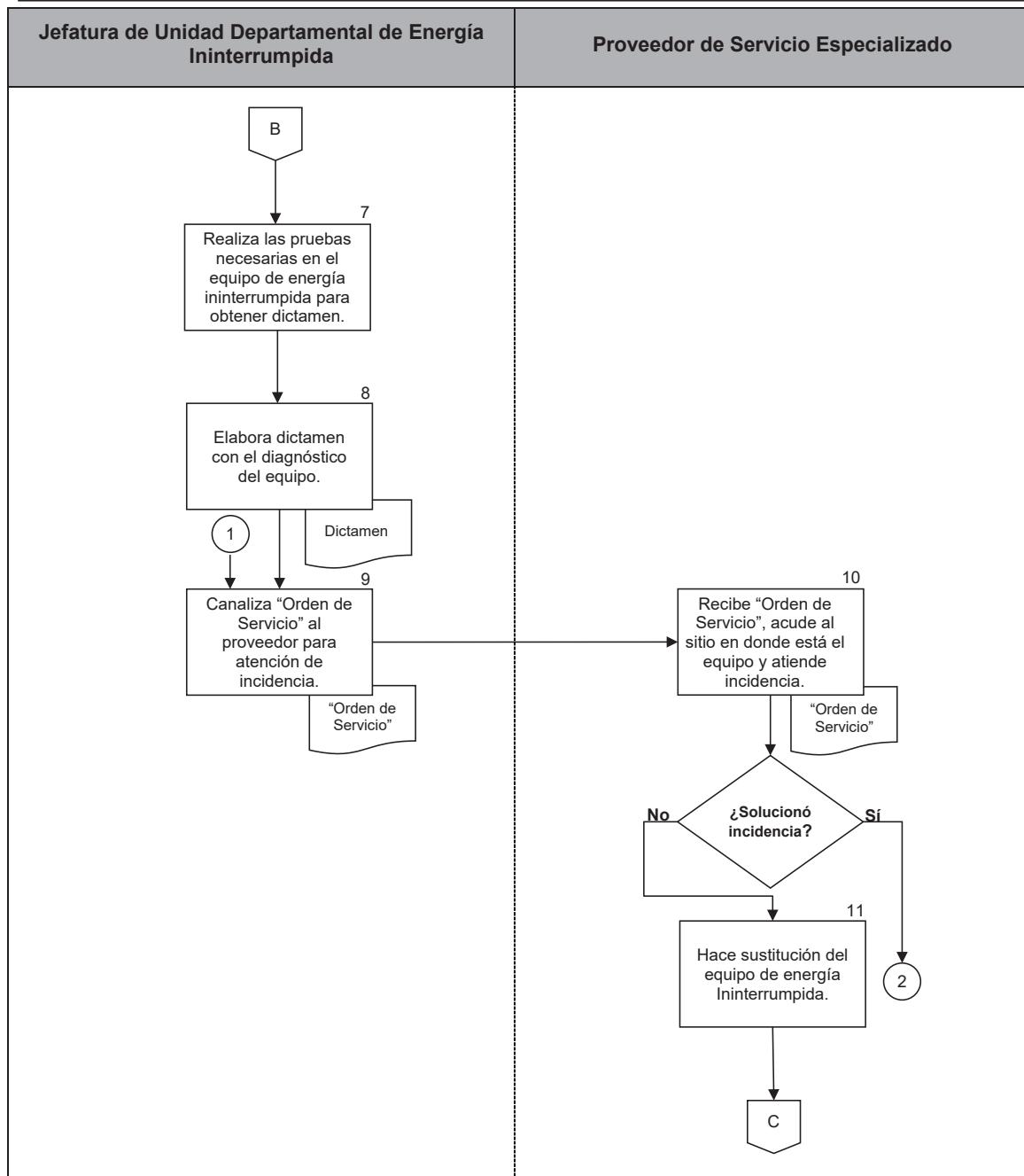
PROCEDIMIENTOS

Jefatura de Unidad Departamental de Energía Ininterrumpida



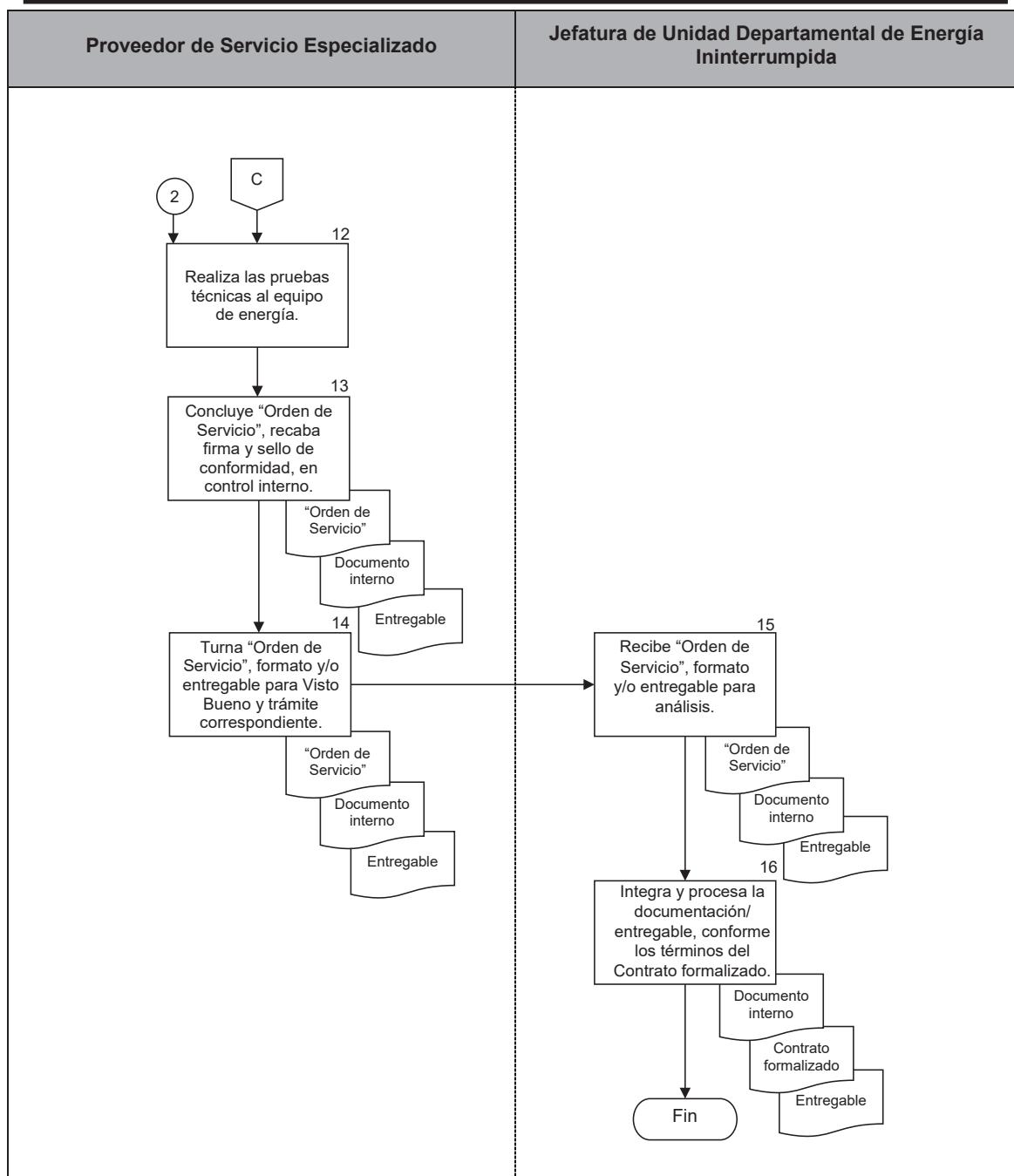
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

ORDEN DE SERVICIO	
FOLIO ASIGNADO	FECHA
DATOS DEL SOLICITANTE	
ÓRGANO O ÁREA DEL SOLICITANTE:	
DIRECCIÓN O INMUEBLE:	
NOMBRE DEL TITULAR DE ÁREA:	
NOMBRE DE LA PERSONA QUE REPORTA:	
TELÉFONO Y EXTENSIÓN:	
SOLICITA SERVICIO: () TIPO DE SERVICIO: <small>Selecciona el número de servicio y anótalo en el paréntesis.</small> <ul style="list-style-type: none"> 1. Instalación y configuración de equipo 2. Clave de acceso a sistema 3. Instalación de software o programa 4. Correo electrónico 5. Reubicación o retiro del equipo 6. Una Tele-Presencia 7. Una Video-Conferencia 8. Capacitación sobre algún sistema 9. Grabación de audiencia 	SOLICITA EQUIPO TECNOLÓGICO () EQUIPO QUE REQUIERE: <small>Selecciona el número de equipo y anótalo en el paréntesis.</small> <ul style="list-style-type: none"> 1. Computadora 2. Impresora 3. Escáner 4. Fotocopiadora 5. Teléfono 6. Laptop 7. Proyector 8. Pantalla 9. Micrófono
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (Breve descripción)	
TURNADO AL ÁREA O PRESTADOR DE SERVICIO (Datos que registra la DEGT)	
Vo.Bo.	Atendido por:
<small>Nombre, cargo y firma del titular del órgano o área solicitante</small>	
<small>Nombre, cargo y firma del área que atendió la solicitud</small>	

DEGT-01



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

ORDEN DE SERVICIO	
FOLIO ASIGNADO	(1)
FECHA	(2)
DATOS DEL SOLICITANTE (3)	
ÓRGANO O ÁREA DEL SOLICITANTE:	
DIRECCIÓN O INMUEBLE:	
NOMBRE DEL TITULAR DE ÁREA:	
NOMBRE DE LA PERSONA QUE REPORTA:	
TELÉFONO Y EXTENSIÓN:	
SOLICITA SERVICIO: () (4) TIPO DE SERVICIO: Selecciona el número de servicio y anótalo en el paréntesis. 1. Instalación y configuración de equipo 2. Clave de acceso a sistema 3. Instalación de software o programa 4. Correo electrónico 5. Reubicación o retiro del equipo 6. Una Tele-Presencia 7. Una Video-Conferencia 8. Capacitación sobre algún sistema 9. Grabación de audiencia	
SOLICITA EQUIPO TECNOLÓGICO () (5) EQUIPO QUE REQUIERE: Selecciona el número de equipo y anótalo en el paréntesis. 1. Computadora 2. Impresora 3. Escáner 4. Fotocopiadora 5. Teléfono 6. Laptop 7. Proyector 8. Pantalla 9. Micrófono	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (Breve descripción)	(6)
TURNADO AL ÁREA O PRESTADOR DE SERVICIO (Datos que registra la DEGT) (7)	
Vo.Bo. (8)	Atendido por: (9)
Nombre, cargo y firma del titular del órgano o área solicitante	
Nombre, cargo y firma del área que atendió la solicitud	

DEGT-01



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DEL FORMATO

Nombre:	Orden de Servicio
Clave:	DEGT-01
Objetivo:	Mantener un control de los servicios reportados por el o la usuario (a) en materia de Tecnologías de la Información.
Elabora:	Área Solicitante y Dirección de Operación y Control
Número de tantos:	1
Distribución:	Original para la Dirección de Operación y Control



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
(1)	FOLIO ASIGNADO	Número consecutivo asignado por la Dirección de Operación y Control.
(2)	FECHA	Fecha de la Solicitud.
(3)	DATOS DEL SOLICITANTE	Datos del o de la Solicitante (Nombre del Área Solicitante, Dirección del Inmueble, Nombre del o de la Titular, Nombre de la persona que reporta, Teléfono y Extensión)
(4)	SOLICITA SERVICIO	Tipo de Servicio que solicita.
(5)	SOLICITA EQUIPO TECNOLÓGICO	Tipo de Equipo que requiere.
(6)	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Una breve descripción del servicio que requiere.
(7)	TURNADO AL ÁREA O PRESTADOR DE SERVICIO (Datos que registra la DEGT)	Área de la DEGT encargada de la atención.
(8)	NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL ÓRGANO O ÁREA SOLICITANTE	Nombre, Cargo y firma del Área Solicitante



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
(9)	NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL ÁREA QUE ATENDIÓ LA SOLICITUD.	Nombre, Cargo y firma del personal que atendió la solicitud.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-015	Mantenimiento preventivo a equipos de energía ininterrumpida del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
Objetivo general:	Prevenir incidencias en los Equipos de Energía Ininterrumpida con el objeto de conservar en óptimas condiciones ya que es elemento básico en el soporte de la infraestructura tecnológica en el Poder Judicial de la Ciudad de México.
Políticas y normas de operación:	

1. Todo mantenimiento preventivo a equipo de energía ininterrumpida será proporcionado por la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica (al Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México) o por la Dirección Administrativa del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México (al Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México), según sea el caso.
2. El mantenimiento preventivo será el servicio técnico que se realizará a los equipos de energía ininterrumpida (UPS) propiedad del Tribunal de Justicia de la Ciudad de México y los equipos arrendados para su correcto funcionamiento.
3. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica a través de la Dirección de Operación y Control, la Subdirección de Control de Infraestructura, la Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas de Energía Ininterrumpida, serán responsables de la elaboración de los calendarios anuales para el mantenimiento preventivo a equipos de energía ininterrumpida (UPS) y deberán recabar el Visto Bueno del Director Ejecutivo de Gestión Tecnológica así como de la o el proveedor(a).
4. El Calendario Anual de mantenimiento preventivo será el instrumento que contendrá la programación anual de los mantenimientos preventivos a los equipos de energía ininterrumpida, el cual deberá contener los siguientes datos:
 - a. Área: Órgano Jurisdiccional, Área de Apoyo Judicial y/o Administrativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

- b. Ubicación física del equipo: Domicilio en el que estarán físicamente los equipos a los que se le realizará el mantenimiento.
 - c. Plazo: Fechas que comprenderán inicio y término del servicio de mantenimiento.
 - d. Tipo de equipo a mantener.
 - e. Tipo de mantenimiento: Labores de mantenimiento que se realizarán sobre los equipos.
 - f. Responsable: Nombre y firma de quien garantiza el mantenimiento.
5. El servicio de mantenimiento preventivo para equipos de energía ininterrumpida podrá ser realizado por la o el proveedor(a) del servicio previamente contratado para ello.
6. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, a través de la Dirección de Operación y Control, la Subdirección de Control de Infraestructura, la Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas de Energía Ininterrumpida y el apoyo del personal técnico operativo; serán responsables de supervisar el servicio de mantenimiento de los equipos de energía ininterrumpida que efectúen, en su caso, las o los proveedores(as) del servicio especializado previamente contratado para ello.
7. La Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas Energía Ininterrumpida deberá informar por Oficio previamente a las Direcciones de Área de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, al Centro de Monitoreo C5, a las Direcciones del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México, la o el Encargado(a) de la administración del inmueble, según corresponda, las fechas propuestas en las que se llevará a cabo el mantenimiento preventivo, a fin de que éstas proporcionen las facilidades necesarias para la realización del mismo.
8. Las ubicaciones donde se encuentran los equipos de energía ininterrumpida son áreas restringidas y el acceso es sólo para personal autorizado por la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, a través de la Dirección de Operación y Control.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

9. Sólo el personal calificado y autorizado, ya sea de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica o proveedor(a) del servicio, tendrá permitido manipular los equipos de energía ininterrumpida.
10. El personal capacitado en sitio dará asistencia de primer nivel, así como el mantenimiento y supervisión de los equipos de energía ininterrumpida.
11. Todo reporte de mantenimiento correctivo deberá contener la descripción específica de la falla del equipo de energía ininterrumpida, la ubicación física del equipo y nombre y firma de la o del proveedor(a) especializado(a), únicamente para control interno.
12. Serán entregables la documentación soporte que acompañará a una Factura para solicitar el pago del servicio realizado por una o un proveedor(a) contratado(a).
13. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; serán de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para proveedores(as), usuarias y usuarios externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.
14. Todo procedimiento de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica se deberá apegar en estricta observancia a las “Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México” (Acuerdo 34-03/2020).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Instruye de forma verbal a la Dirección de Operación y Control, coordinar con la Subdirección de Control de Infraestructura la elaboración de la Propuesta de Calendario Anual de mantenimiento preventivo a los equipos de energía ininterrumpida.	
2	Dirección de Operación y Control	Elabora en coordinación con la Subdirección de Control de Infraestructura y la Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas de Energía Ininterrumpida, la Propuesta de Calendario Anual de mantenimiento preventivo para los equipos de energía ininterrumpida.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de Calendario Anual
3		Firma la Propuesta de Calendario Anual de mantenimiento preventivo para los equipos de energía ininterrumpida y remite a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica para su autorización.	
4	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe y revisa la Propuesta de Calendario Anual de mantenimiento preventivo para los equipos de energía ininterrumpida. ¿Autoriza la Propuesta? No. Continúa en la actividad no. 5. Si. Continúa en la actividad no. 6.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de Calendario Anual
5		Realiza observaciones a la Propuesta de Calendario Anual de mantenimiento preventivo para los equipos de energía ininterrumpida y remite a la Dirección de Operación y Control para su corrección. (Regresa a la actividad no. 2)	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
6	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Autoriza el Calendario Anual de mantenimiento preventivo para los equipos de energía ininterrumpida, firma y lo remite a la Dirección de Operación y Control.	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario Anual de mantenimiento preventivo
7	Dirección de Operación y Control	Recibe el Calendario Anual de mantenimiento preventivo para los equipos de energía ininterrumpida debidamente autorizado.	
8		Instruye a la Subdirección de Control de Infraestructura y a la Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas de Energía Ininterrumpida, enviar Calendario Anual de mantenimiento preventivo a la o el proveedor(a) para recabar firma de conformidad.	
9	Subdirección de Control de Infraestructura	Coordina con la Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas de Energía Ininterrumpida, el envío del Calendario Anual de mantenimiento preventivo a la o el proveedor(a).	
10	Proveedor(a) de Servicio Especializado	Recibe el Calendario Anual de mantenimiento preventivo para los equipos de energía ininterrumpida, revisa y firma de conformidad.	
11		Devuelve el Calendario Anual de mantenimiento preventivo para los equipos de energía ininterrumpida a la Dirección de Operación y Control.	
12	Dirección de Operación y Control	Recibe el Calendario Anual de mantenimiento preventivo para los equipos de energía ininterrumpida autorizado y firmado por la o el proveedor(a).	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario Anual de mantenimiento preventivo

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
13	Dirección de Operación y Control	Obtiene una copia del Calendario Anual de mantenimiento preventivo y la turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Energía Ininterrumpida para su ejecución.	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario Anual de mantenimiento preventivo C
14	Jefatura de Unidad Departamental de Energía Ininterrumpida	Recibe la copia del Calendario Anual de mantenimiento preventivo para los equipos de energía ininterrumpida; elabora Oficios y correos electrónicos para informar a las áreas usuarias las fechas de los mantenimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario Anual de mantenimiento preventivo C • Oficios • Correo electrónico
15		Comunica vía correo electrónico a la o el proveedor(a) del servicio especializado y confirma las actividades con base al Calendario Anual establecido.	
16	Proveedor(a) de Servicio Especializado	Recibe confirmación de inicio de mantenimientos preventivo de equipos de energía ininterrumpida de acuerdo al calendario establecido.	
17		Inicia los mantenimientos preventivos de equipos de energía ininterrumpida en la diferentes ubicaciones. ¿Problemas con equipo? Sí. Continúa en la actividad no. 18. No. Continúa en la actividad no. 19.	
18		Revisa los equipos de energía ininterrumpida para dictaminar la falla y dar solución al problema.	
19		Elabora reporte de mantenimiento correctivo realizado, documenta y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Energía Ininterrumpida	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de mantenimiento

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

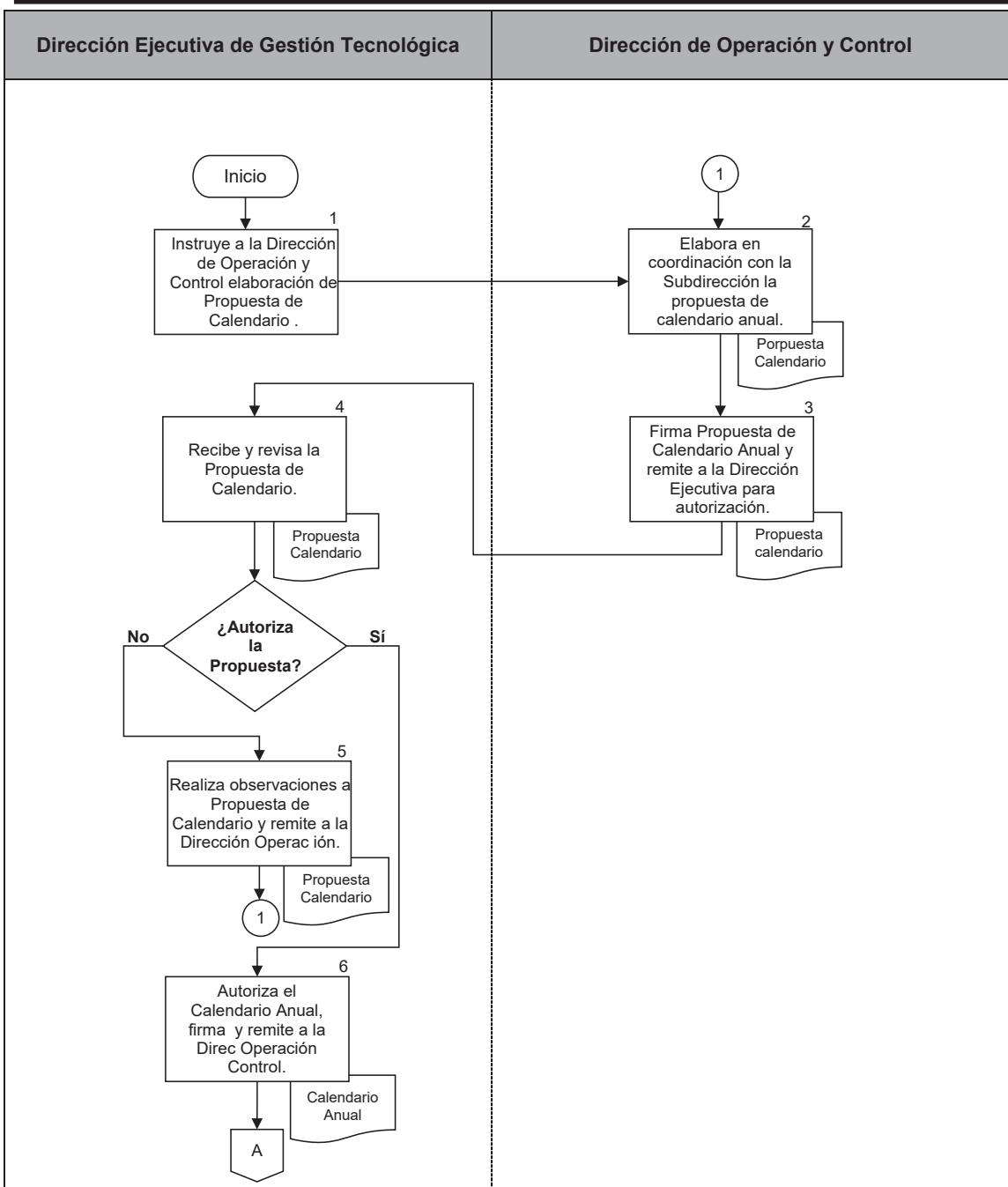
PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
20	Jefatura de Unidad Departamental de Energía Ininterrumpida	<p>Consolida la información sobre el mantenimiento de los equipos de energía ininterrumpida.</p> <p>¿Hay reporte de mantenimiento?</p> <p>Sí. Continua en la actividad no. 21 No. Continúa en la actividad no. 22</p>	
21		<p>Turna el Reporte de mantenimiento al Proveedor para realizar nuevamente el mantenimiento.</p> <p>(Regresa a la actividad no. 17)</p>	
22		<p>Informa vía correo electrónico a las áreas involucradas que los mantenimientos a los equipos de energía ininterrumpida concluyeron.</p>	
23		<p>Recaba los reportes, los entregables, integra y procesa conforme a los términos del Contrato formalizado la información proporcionada por la o el proveedor(a).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entregable • Contrato formalizado

FIN DEL PROCEDIMIENTO

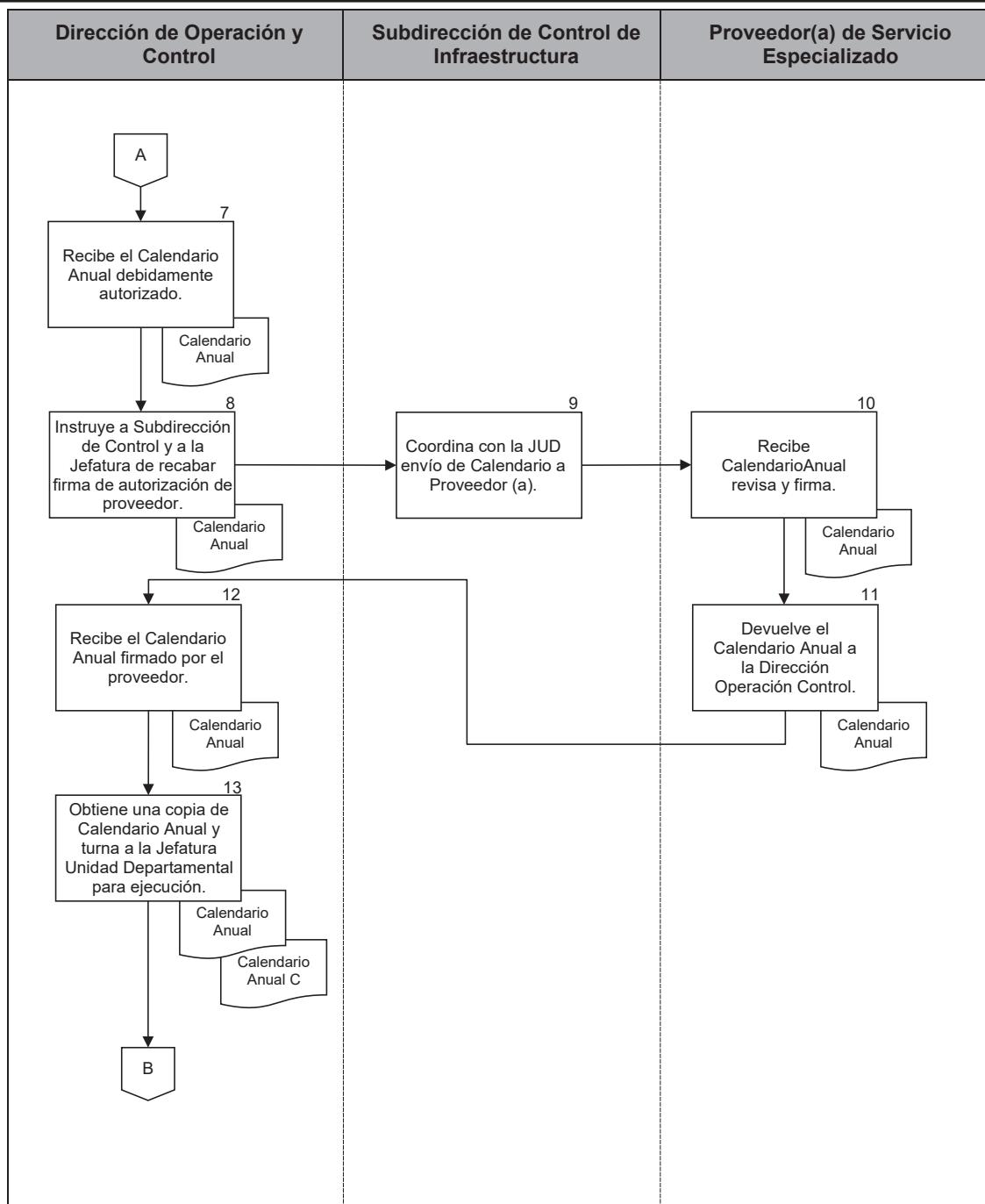
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



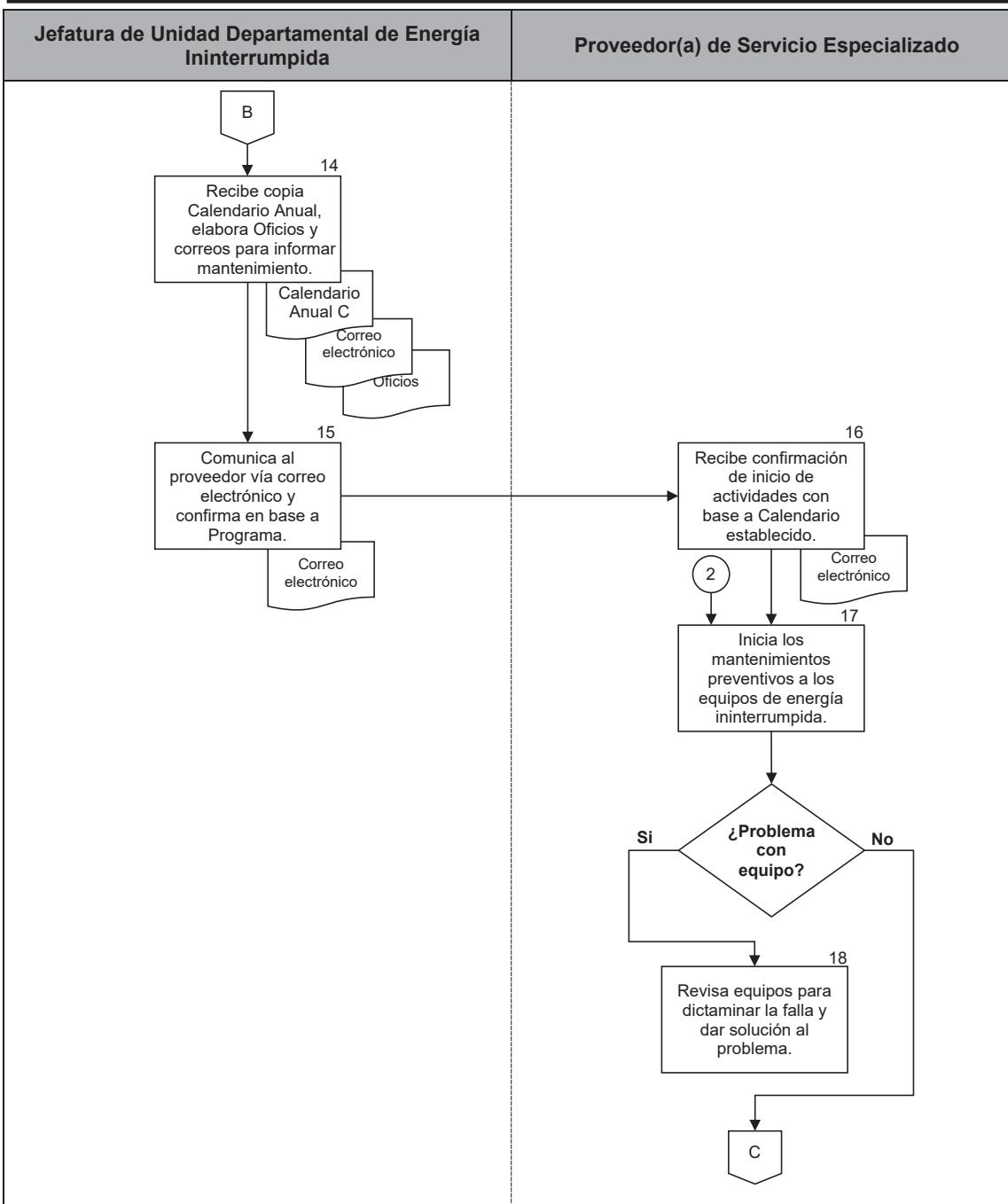
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



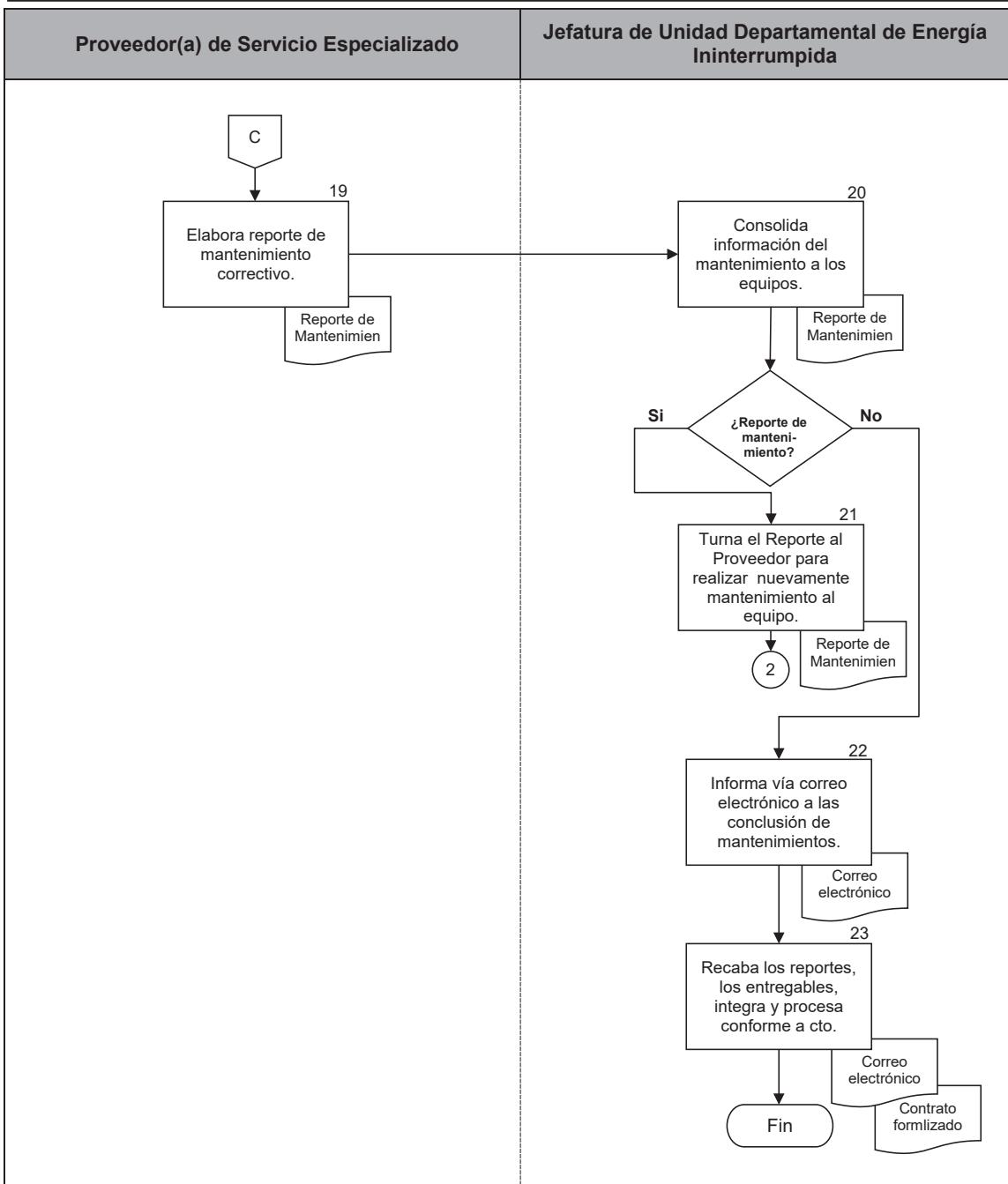
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-016	Mantenimiento correctivo al equipo tecnológico en operación del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
Objetivo general:	Atender las incidencias a los equipos tecnológicos que están siendo utilizados en los Órganos Jurisdiccionales, Áreas de Apoyo Judicial y Áreas Administrativas del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, con el objeto de dar continuidad a la operación de las mismas.
Políticas y normas de operación:	

1. Todo mantenimiento correctivo a equipo tecnológico será proporcionado por la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica (al Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México) o por la Dirección Administrativa del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México (al Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México), según sea el caso.
2. El mantenimiento correctivo será el servicio técnico que se realizará a los equipos tecnológicos del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, derivado de una incidencia en los mismos.
3. En este procedimiento, se entenderá como equipamiento tecnológico: las computadoras de escritorio, computadoras portátiles (Lap Top), tabletas, impresoras, servidores, no breaks y los dispositivos de entrada y salida siguientes:
 - a. Entrada: teclado, ratón, joystick, lápiz óptico, micrófono, cámara web, cámara de videovigilancia, cámara de videograbación, escáner, escáner de código de barras, pantalla táctil, lector de huella digital, lector biométrico facial, lector biométrico de mano, lector quemador y microfilm.
 - b. Salida: monitor, altavoz, auriculares, impresora, plotter, proyector, grabador de discos ópticos y de serigrafía.
4. Se considerará como Área Solicitante a los Órganos Jurisdiccionales, las Áreas de Apoyo Judicial y las Áreas Administrativas del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

5. El servicio de mantenimiento correctivo a equipos tecnológicos, será proporcionado por la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, a través de la Dirección de Operación y Control, la Subdirección de Operación de Infraestructura, la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software, con el apoyo del personal técnico operativo o en su caso, por el proveedor del servicio especializado previamente contratado(a) para ello.
6. Todo mantenimiento correctivo a equipos tecnológicos que se efectúe por proveedores de servicio especializado, será vigilado por la Dirección de Operación y Control a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software quien será la encargada de supervisar y validar la “Orden de Servicio”.
7. Cuando a consideración del personal técnico operativo el mantenimiento al equipo tecnológico deba realizarse fuera del área de adscripción, se informará al usuario y se elaborará el reporte correspondiente, con la firma de la o el usuario (a) y la o el Técnico (a) que lo traslada.
8. Todo servicio de mantenimiento correctivo al equipo tecnológico concluido, deberá ser verificado por el o la usuario (a), para garantizar su funcionamiento correcto y este firmará de conformidad la “Orden de Servicio” correspondiente que contendrá los siguientes datos:
 - a. Lugar y fecha.
 - b. Características del equipo.
 - c. Breve descripción del servicio realizado.
 - d. Nombre firma y sello de conformidad del Área Solicitante.
 - e. Nombre y firma de la o del técnico (a) que realizó el mantenimiento.
9. El CAT es el Centro de Atención Tecnológica que atiende las incidencias en la infraestructura y en los equipos tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

10. El CAT estará a cargo de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica y será atendido telefónicamente por el personal de la Dirección de Operación y Control o en su caso, por una o un proveedor(a) que esté contratado para dicho fin.

11. La incidencia de los equipos tecnológicos que presenten los y las usuarios (as) del Poder Judicial de la Ciudad de México, se podrán realizar mediante:

- a. Vía telefónica al Centro de Atención Tecnológica del PJCDMX.
- b. Intranet del Tribunal a la dirección: cat.poderjudicialcdmx.gob.mx
- c. Kioskos PIC, nueva plataforma online.
- d. Correo institucional: scat@tsjcdmx.gob.mx
- e. Oficio dirigido a la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.

12. El personal asignado para la atención de la incidencia deberá requisitar debidamente la “Orden de Servicio” con los datos del solicitante y del equipo que presenta la falla técnica, mismo que podrá descargarse en la dirección electrónica siguiente:

https://intranet.poderjudicialcdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2020/01/ORDENSERVICIO_degt_01.pdf

13. Serán entregables la documentación soporte que acompañará a una Factura para solicitar el pago del servicio realizado por una o un proveedor(a) contratado(a).

14. La o el proveedor(a) genera el entregable periódicamente con las “Órdenes de Servicio” y revisa con la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software para procesar el pago.

15. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; serán de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para proveedores y usuarias y usuarios externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

16. Los lineamientos para regular el mantenimiento correctivo de equipamiento tecnológico deberán apegarse en estricta observancia a las “Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México” (Acuerdo 34-03/2020).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Área Solicitante	Reporta a la Dirección de Operación y Control la incidencia del equipo tecnológico, mediante vía telefónica, intranet, kioskos PIC, oficio y/o correo institucional.	
2	Dirección de Operación y Control	Recibe la incidencia a través del personal de apoyo y la remite a la Subdirección de Operación de Infraestructura para su atención.	
3	Subdirección de Operación de Infraestructura	Canaliza a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software, el personal técnico operativo y/o proveedor(a), para atender los reportes de incidencias.	
4	Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software (Personal técnico operativo) / Proveedor(a)	<p>Revisa los reportes de incidencias del equipo tecnológico.</p> <p>¿Reporte por CAT?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 5</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 7</p>	
5		Genera la “Orden de Servicio” con los datos de la incidencia.	• “Orden de Servicio”
6		Revisa la incidencia y determina quien la atenderá.	
		<p>¿Atiende proveedor?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 7</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 8</p>	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
7	Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software (Personal técnico operativo) / Proveedor(a)	<p>Canaliza la “Orden de Servicio” e instruye al personal técnico operativo para su atención.</p> <p>(Continúa en la actividad no.9)</p>	
8		Canaliza la “Orden de Servicio” al proveedor del servicio para la atención de la incidencia.	
9		<p>Acude al Área Solicitante para dar la atención al equipo tecnológico reportado.</p> <p>¿Solucionó incidencia?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 10</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 11</p>	
10		Solicita a la Jefatura de Unidad Departamental de Hardware y Software la sustitución del equipo tecnológico.	
11		Concluye la “Orden de Servicio”, recaba la firma y sello del Área Solicitante y/o genera el entregable.	<ul style="list-style-type: none"> • “Orden de Servicio” y/o entregable.
12		Turna la “Orden de Servicio” y/o entregable a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software para su Visto Bueno y trámite correspondiente.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

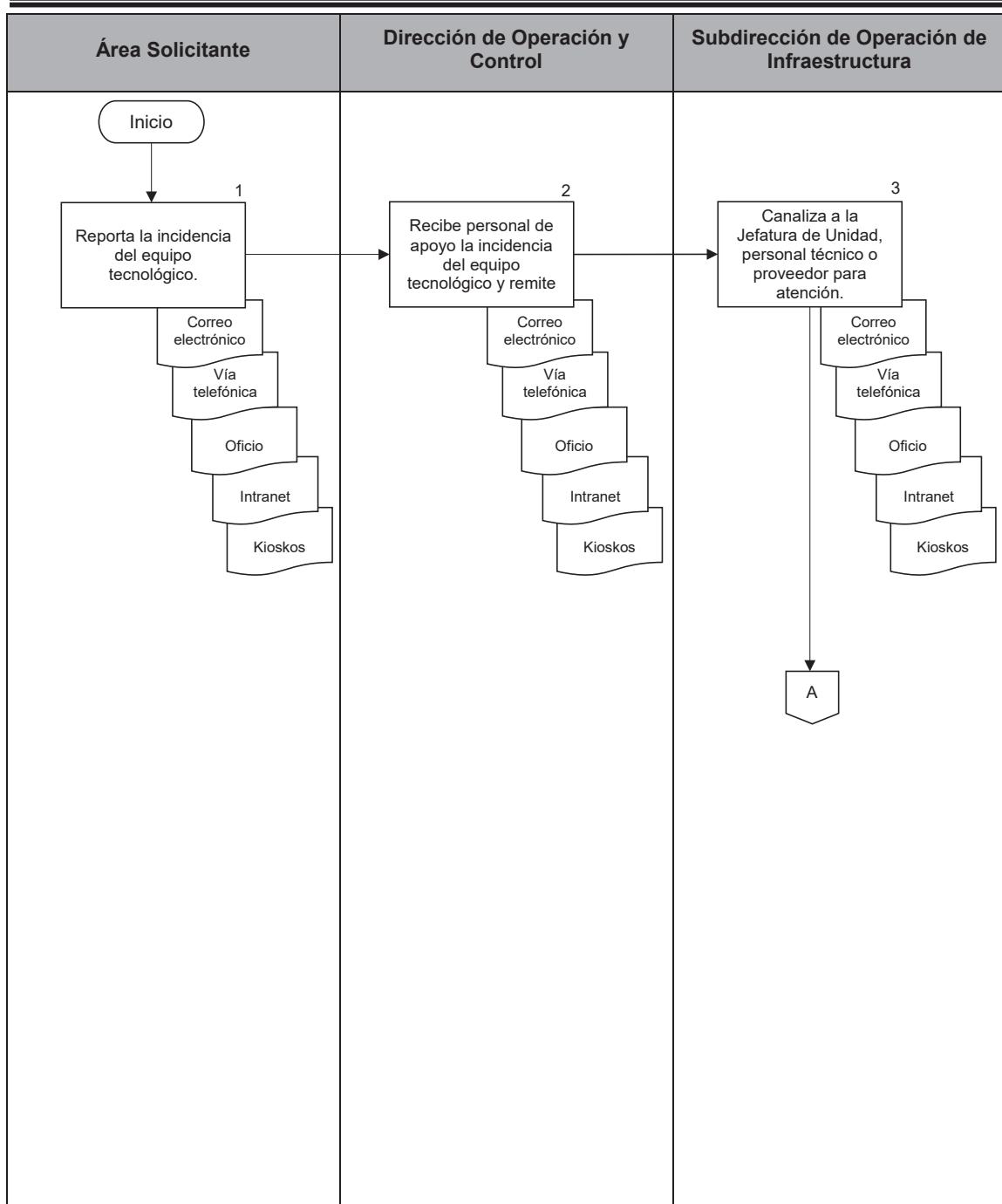
PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
13	Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software	Recibe la “Orden de Servicio” y/o entregable, integra y procesa conforme al Contrato formalizado la información recibida.	<ul style="list-style-type: none">• Contrato formalizado

FIN DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

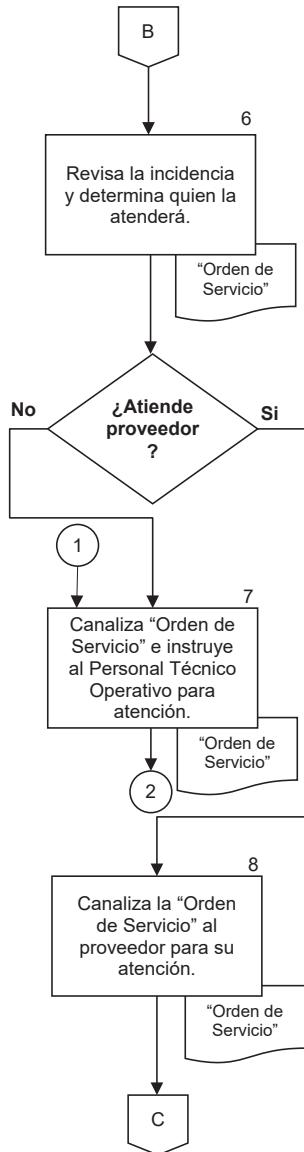


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software (Personal técnico operativo) / Proveedor(a)

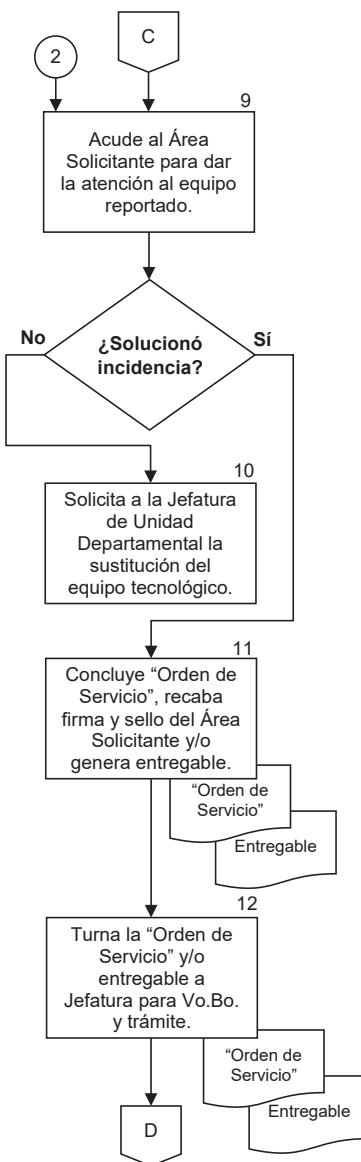


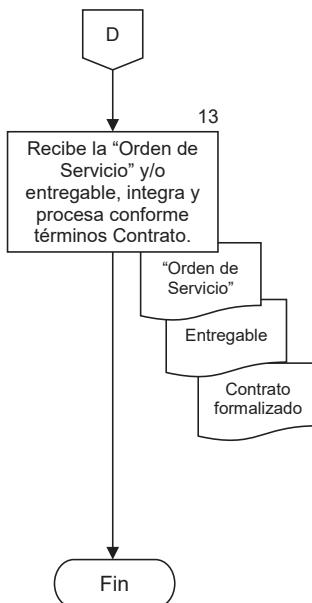
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software**
(Personal técnico operativo) / Proveedor(a)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software
(Personal técnico operativo) / Proveedor(a)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

ORDEN DE SERVICIO	
FOLIO ASIGNADO	
	FECHA
DATOS DEL SOLICITANTE	
ÓRGANO O ÁREA DEL SOLICITANTE:	
DIRECCIÓN O INMUEBLE:	
NOMBRE DEL TITULAR DE ÁREA:	
NOMBRE DE LA PERSONA QUE REPORTA:	
TELÉFONO Y EXTENSIÓN:	
SOLICITA SERVICIO: () TIPO DE SERVICIO: <small>Selecciona el número de servicio y anótalo en el paréntesis.</small> <ul style="list-style-type: none"> 1. Instalación y configuración de equipo 2. Clave de acceso a sistema 3. Instalación de software o programa 4. Correo electrónico 5. Reubicación o retiro del equipo 6. Una Tele-Presencia 7. Una Video-Conferencia 8. Capacitación sobre algún sistema 9. Grabación de audiencia 	SOLICITA EQUIPO TECNOLÓGICO () EQUIPO QUE REQUIERE: <small>Selecciona el número de equipo y anótalo en el paréntesis.</small> <ul style="list-style-type: none"> 1. Computadora 2. Impresora 3. Escáner 4. Fotocopiadora 5. Teléfono 6. Laptop 7. Proyector 8. Pantalla 9. Micrófono
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (Breve descripción)	
TURNADO AL ÁREA O PRESTADOR DE SERVICIO (Datos que registra la DEGT)	
<div style="border: 1px solid #008080; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> V.O.B. </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <small>Nombre, cargo y firma del titular del órgano o área solicitante</small> </div>	
<div style="border: 1px solid #008080; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Atendido por: </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <small>Nombre, cargo y firma del área que atendió la solicitud</small> </div>	

DEGT-01



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

ORDEN DE SERVICIO	
FOLIO ASIGNADO	(1)
FECHA	(2)
DATOS DEL SOLICITANTE (3)	
ÓRGANO O ÁREA DEL SOLICITANTE:	
DIRECCIÓN O INMUEBLE:	
NOMBRE DEL TITULAR DE ÁREA:	
NOMBRE DE LA PERSONA QUE REPORTA:	
TELÉFONO Y EXTENSIÓN:	
SOLICITA SERVICIO: () (4) TIPO DE SERVICIO: Selecciona el número de servicio y anótalo en el paréntesis. 1. Instalación y configuración de equipo 2. Clave de acceso a sistema 3. Instalación de software o programa 4. Correo electrónico 5. Reubicación o retiro del equipo 6. Una Tele-Presencia 7. Una Video-Conferencia 8. Capacitación sobre algún sistema 9. Grabación de audiencia	
SOLICITA EQUIPO TECNOLÓGICO () (5) EQUIPO QUE REQUIERE: Selecciona el número de equipo y anótalo en el paréntesis. 1. Computadora 2. Impresora 3. Escáner 4. Fotocopiadora 5. Teléfono 6. Laptop 7. Proyector 8. Pantalla 9. Micrófono	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (Breve descripción) (6)	
TURNADO AL ÁREA O PRESTADOR DE SERVICIO (Datos que registra la DEGT) (7)	
(8)	(9)
<small>Vto.Ba.</small> <small>Nombre, cargo y firma del titular del órgano o área solicitante</small>	
<small>Atendido por:</small> <small>Nombre, cargo y firma del área que atendió la solicitud</small>	

DEGT-01



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DEL FORMATO

Nombre:	Orden de Servicio
Clave:	DEGT-01
Objetivo:	Mantener un control de los servicios reportados por el o la usuario (a) en materia de Tecnologías de la Información.
Elabora:	Área Solicitante y Dirección de Operación y Control
Número de tantos:	1
Distribución:	Original para la Dirección de Operación y Control



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
(1)	FOLIO ASIGNADO	Número consecutivo asignado por la Dirección de Operación y Control.
(2)	FECHA	Fecha de la Solicitud.
(3)	DATOS DEL SOLICITANTE	Datos del Solicitante (Nombre del Área Solicitante, Dirección del Inmueble, Nombre del o de la Titular, Nombre de la persona que reporta, Teléfono y Extensión)
(4)	SOLICITA SERVICIO	Tipo de Servicio que solicita.
(5)	SOLICITA EQUIPO TECNOLÓGICO	Tipo de Equipo que requiere.
(6)	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Una breve de descripción del servicio que requiere.
(7)	TURNADO AL ÁREA O PRESTADOR DE SERVICIO (Datos que registra la DEGT)	Área de la DEGT encargada de la atención.
(8)	NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL ÓRGANO O ÁREA SOLICITANTE	Nombre, Cargo y firma del Área Solicitante



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
(9)	NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL ÁREA QUE ATENDIÓ LA SOLICITUD.	Nombre, Cargo y firma del personal que atendió la solicitud.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-017	Concesión de Correo Electrónico Institucional para las personas servidoras públicas del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
Objetivo general:	Proporcionar el servicio de correo electrónico institucional a las personas servidoras públicas del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, con el objeto de promover e intercambiar información electrónica para el desempeño de sus funciones.
Políticas y normas de operación:	

1. Todo uso de servicio del correo electrónico institucional será proporcionado por la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica (al Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México) o por la Dirección Administrativa del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México (al Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México), según sea el caso.
2. Las cuentas de correo electrónico podrán ser de tres tipos:
 - CEI: Correo Electrónico Institucional, mismo que comprende al Correo Oficial Institucional de las áreas del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México(COI) y el Correo Individual Institucional para los y las servidores (as) públicos (as) de las mismas. (CII).
 - CII: Correo Individual Institucional los y las servidores (as) públicos (as) adscritos (as) a las áreas del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
 - COI: Correo Oficial Institucional de las áreas del Tribunal Superior de Justicia de México.
3. El dominio autorizado para correo electrónico institucional del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México es: <usuario>@tsjcdmx.gob.mx
4. Se considerará como Área Solicitante a los Órganos Jurisdiccionales, Áreas de Apoyo Judicial y Administrativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

5. Toda solicitud deberá realizarse por la o el Titular del Área Solicitante y deberá ser mediante Oficio dirigido a la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.

6. La o el Titular del Área Solicitante deberá presentar solicitud de alta, cambio o baja de una cuenta de correo electrónico institucional a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica con los siguientes datos:

Alta:

- Nombre completo de la persona empleada, No. de empleado(a), No. de Plaza., Área de adscripción, Cargo de la o del empleado (a), Teléfono y extensión de contacto.
- De ser necesario especificar en el Oficio si requiere capacidad de mayor almacenamiento a 25 Mb.
- Integrar la justificación de la solicitud.

Cambio o restauración de contraseña:

- Nombre completo de la persona empleada, Cuenta de correo electrónico, Teléfono y extensión de contacto y Descripción del cambio solicitado.

Baja:

- Nombre completo de la persona empleada, Cuenta de correo electrónico y Motivo de baja.

7. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, a través de la Dirección de Operación y Control, la Subdirección de Control de Infraestructura, la Jefatura de Unidad Departamental de Operación del C5 y el apoyo del personal técnico operativo serán responsables de la creación, cambio y baja de cuentas de correo electrónico institucional.

8. La cuenta de correo electrónico contará con una capacidad máxima de 25 Mb para envío y recepción de información y 30 Gb de tamaño de buzón, en caso de requerir de una capacidad mayor en ambos casos, se deberá especificar en el Oficio de Solicitud.

9. Las cuentas de correo electrónico que muestren más de 3 meses de inactividad o suspensión serán dadas de baja de forma definitiva.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

10. Para la creación del nombre de una cuenta de correo electrónico para una persona empleada, se seguirán los lineamientos siguientes:

- Primer nombre.apellidopaterno@dominio.
- Si ya existe cuenta con la nomenclatura anterior, será segundo nombre.apellidopaterno@dominio.
- Si ya existe cuenta con la nomenclatura anterior, será primer nombre.apellidomaterno@dominio.
- Si ya existe cuenta con la nomenclatura anterior, será segundo nombre.apellidomaterno@dominio.
- Si ya existe cuenta con la nomenclatura anterior, será primer nombre. segundo nombre.apellidopaterno@dominio.

11. Para la convención del nombre del buzón de correo electrónico para un área se procederá de acuerdo a los siguientes lineamientos:

- Primer nombre de área, segundo nombre de área dominio.
- Si ya existe cuenta con la nomenclatura anterior, se deberá agregar un distintivo en el primer nombre o segundo nombre, por ejemplo: Primer nombre de área. segundo nombre de área2@dominio.

12. Una vez asignada la cuenta y contraseña correspondiente, la usuaria y el usuario o el Área Solicitante podrá hacer uso del correo electrónico institucional proporcionado, la confidencialidad y el uso de la cuenta y contraseña es responsabilidad única y exclusiva de ellos, misma que será entregada en sobre cerrado.

13. El procedimiento de tramitación de correo electrónico deberá apegarse a lo estipulado en las “Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México”. (Acuerdo 34-03/2020) y los “Lineamientos que regulan el Uso, Almacenamiento y Control de Correos Institucionales de los Servidores Públicos del Poder Judicial del Poder Judicial de la Ciudad de México” (Acuerdo 13-16/2018).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

14. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; serán de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para los y las usuarios (as) externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.
15. Todos los documentos, información y bases de datos tratados por las áreas que conforman la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, se encuentran bajo el Derecho Fundamental de la Protección de Datos Personales y la Privacidad, en cumplimiento a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, Ley de Archivos de la Ciudad de México, Reglamento del Sistema Institucional de Archivos del Poder Judicial del Distrito Federal y demás normatividad aplicable, apegándose a las prácticas de seguridad y respaldo de información.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Área Solicitante	Solicita mediante Oficio a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica el alta, baja o cambio de una cuenta de correo electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
2	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe el Oficio de la solicitud y remite a la Dirección de Operación y Control para su seguimiento.	
3	Dirección de Operación y Control	Recibe el Oficio de la solicitud y gira instrucciones a la Subdirección de Control de Infraestructura, para su valoración y atención.	
4	Subdirección de Control de Infraestructura	Analiza la solicitud y gestiona la solicitud para su atención a la Jefatura de Unidad Departamental de Operación del C5.	
5	Jefatura de Unidad Departamental de Operación del C5	<p>Recibe Oficio y realiza acciones de acuerdo al tipo de movimiento solicitado.</p> <p style="text-align: center;">¿Tipo de solicitud?</p> <p>Cambio. Continúa en la actividad no. 6</p> <p>Baja. Continúa en la actividad no. 7</p> <p>Alta. Continúa en la actividad no. 8</p>	
6		<p>Realiza el cambio o activación de la cuenta de correo electrónico. (Continua en la actividad no. 10)</p>	
7		<p>Realiza la baja de la cuenta de correo electrónico. (Continua en la actividad no. 14)</p>	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

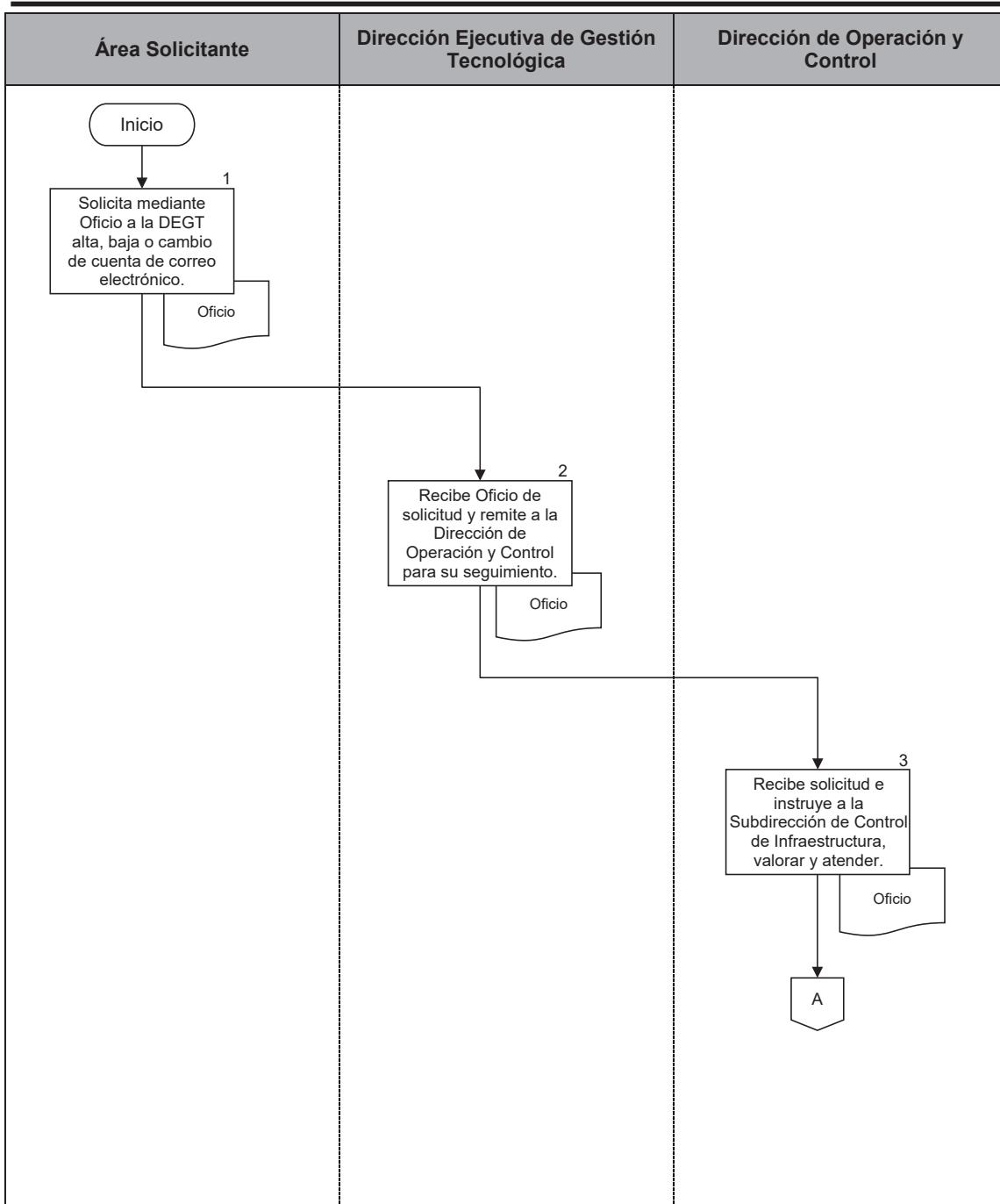
PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
8	Jefatura de Unidad Departamental de Operación del C5	<p>Consulta en Oficio la capacidad de almacenamiento y buzón de la cuenta de correo electrónico.</p> <p>¿Mayor a 25 Mb?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 9 No. Continúa en la actividad no. 11</p>	
9		Da de alta la cuenta de correo electrónico.	
10		Comunica vía telefónica al área solicitante del cambio o alta de la cuenta de correo electrónico.	
11		Da instrucciones de uso a la usuaria y/o usuario, proporciona por oficio y acuse, en sobre cerrado anexo, los datos de la cuenta de correo electrónico.	• Oficio O y C
12		Solicita a la usuaria y/o usuario verifique el funcionamiento de la cuenta de correo electrónico.	
		¿Funciona?	
13		No. Continúa en la actividad no. 13 Si. Continúa en la actividad no. 14	
14		Realiza los ajustes a la cuenta de correo electrónico. (Regresa a la actividad no. 12)	
		Notifica por oficio (con acuse anexo) al área solicitante la atención de su solicitud a la cuenta de correo electrónico.	• Oficio O y C

FIN DEL PROCEDIMIENTO

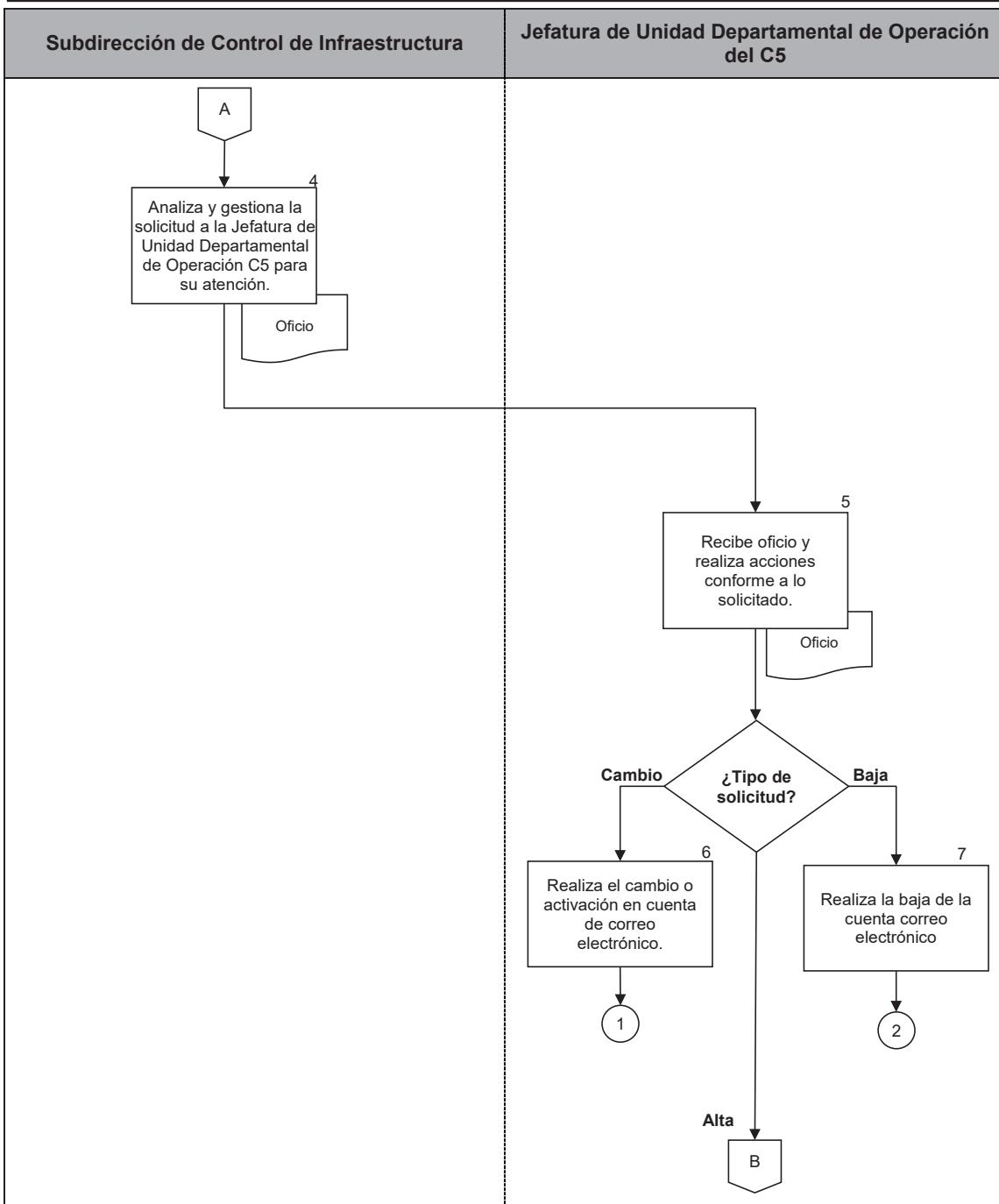
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

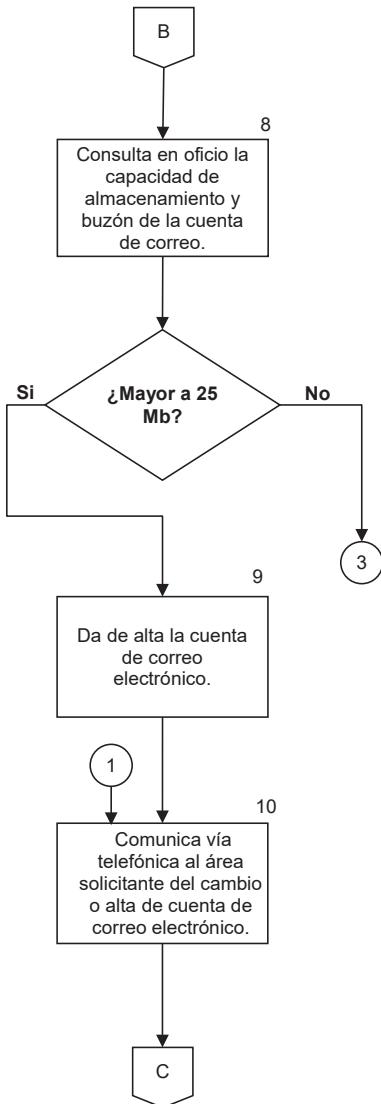
PROCEDIMIENTOS

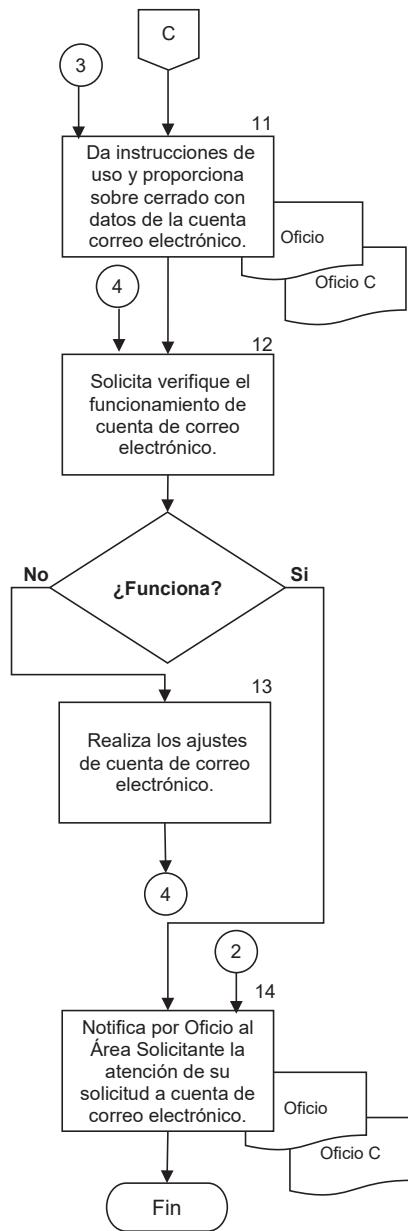


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Jefatura de Unidad Departamental de Operación del C5**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Jefatura de Unidad Departamental de Operación del C5**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-18	Reporte de fallas técnicas, incidencias y seguimiento de tickets levantados a través del Centro de Atención Tecnológica (CAT).
Objetivo general:	Atender de forma oportuna todas las llamadas que se reciben en el Centro de Atención Tecnológica (CAT), con el objeto de solucionar los requerimientos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, de los y las usuarios (as) del Poder Judicial de la Ciudad de México.
Políticas y normas de operación:	

1. Se considerará como Área Solicitante a todos los Órganos Jurisdiccionales, las Áreas de Apoyo Judicial y las Áreas Administrativas del Poder Judicial de la Ciudad de México.
2. El CAT será el Centro de Atención Tecnológica que atiende las incidencias en la infraestructura y en los equipos tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México.
3. El CAT estará a cargo de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica y será atendido telefónicamente por personal de la Dirección de Operación y Control o en su caso, por un o una proveedor (a) que esté contratado (a) para dicho fin.
4. El reporte de fallas de los equipos tecnológicos, infraestructura, incidencias y seguimientos a tickets levantados que presenten los y las usuarias del Poder Judicial de la Ciudad de México, se podrán realizar mediante:
 - a. Vía telefónica al Centro de Atención Tecnológica del PJCDMX.
 - b. Intranet del Tribunal a la dirección: cat.poderjudicialcdmx.gob.mx
 - c. Kioskos PIC, nueva plataforma online.
 - d. Correo institucional: scat@tsjcdmx.gob.mx
 - e. Oficio dirigido a la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

5. La Dirección de Operación y Control a través de la Subdirección de Operación de Infraestructura, la Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio y el apoyo del personal técnico operativo, será responsable de llevar el control de todos los reportes de fallas de los equipos tecnológicos, infraestructura, incidencias y seguimientos a tickets levantados que ingresan en la línea del conmutador del Centro de Atención Tecnológica, que se registran en el Sistema del CAT (SCAT).
6. La Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio, con el apoyo del personal técnico operativo, serán responsables de la atención de las llamadas telefónicas y en personal de la mesa de ayuda para la canalización de los asuntos conforme al tema; así como de la llamada de supervisión.
7. Toda comunicación de la o el usuario (a) que reporte solicitud de atención de fallas técnicas, deberá contener la siguiente información para que se asigne número de ticket o folio para su atención:
 - a. Área de adscripción de la o el usuario (a).
 - b. Nombre y cargo de la o el usuario (a).
 - c. Proporcionar datos necesarios según sea el problema que reporte.
 - d. Breve descripción del requerimiento.
8. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; son de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para proveedores (as), usuarias y usuarios externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.
9. Todo procedimiento relativo a la atención de incidencias en materia tecnológica deberá realizarse en estricta observancia de las “Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México” (Acuerdo 34-03/2020).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Área Solicitante	Realiza la solicitud al Centro de Atención Tecnológica (CAT), mediante vía telefónica, intranet, kioskos PIC, oficio y/o correo institucional.	
2	Dirección de Operación y Control	Recibe la solicitud y remite a la Subdirección de Operación de Infraestructura para su atención.	
3	Subdirección de Operación de Infraestructura	Recibe solicitud y canaliza a la Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio y al personal técnico operativo o proveedor(a) para brindar solución.	
4	Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio. (Personal técnico operativo) / Proveedor(a)	Recibe la solicitud, mediante vía telefónica, intranet, kioskos PIC, Oficio y/o correo institucional y proporciona asesoría al Área Solicitante. ¿Es un reporte nuevo? Sí. Continúa en la actividad no. 5 No. Continúa en la actividad no. 8	
5		Captura en el Sistema del CAT los datos generales del Usuario, como nombre, extensión, Inmueble y área donde labora.	• Sistema del CAT (SCAT)
6		Captura los datos de la falla acorde a la situación que describe el Usuario en el Sistema del CAT (SCAT).	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
7	Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio. (Personal técnico operativo) / Proveedor(a)	Proporciona el número de reporte a la o el usuario(a) para darle seguimiento a la falla que reporta.	
8		Canaliza en el SCAT el ticket a la mesa de ayuda para su atención.	
9		Toma nota del número del ticket y la falla a atender.	
10		Inicia las gestiones en su equipo o con el área involucrada para dar la atención al reporte y acude al área solicitante para solucionarlo.	
11		Inicia el procedimiento de mantenimiento correctivo al equipo tecnológico correspondiente.	
12		Registra en el Sistema del CAT el resultado de la atención al equipo correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema del CAT (SCAT)
13		Revisa diariamente los tickets registrados en el sistema del CAT (SCAT) identificando los que ya están reportados como resueltos.	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema del CAT (SCAT)
14		Realiza una llamada vía telefónica de validación del servicio con el Usuario que reportó y registra en el sistema del CAT (SCAT)	<ul style="list-style-type: none"> • Vía Telefónica • Sistema del CAT (SCAT)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

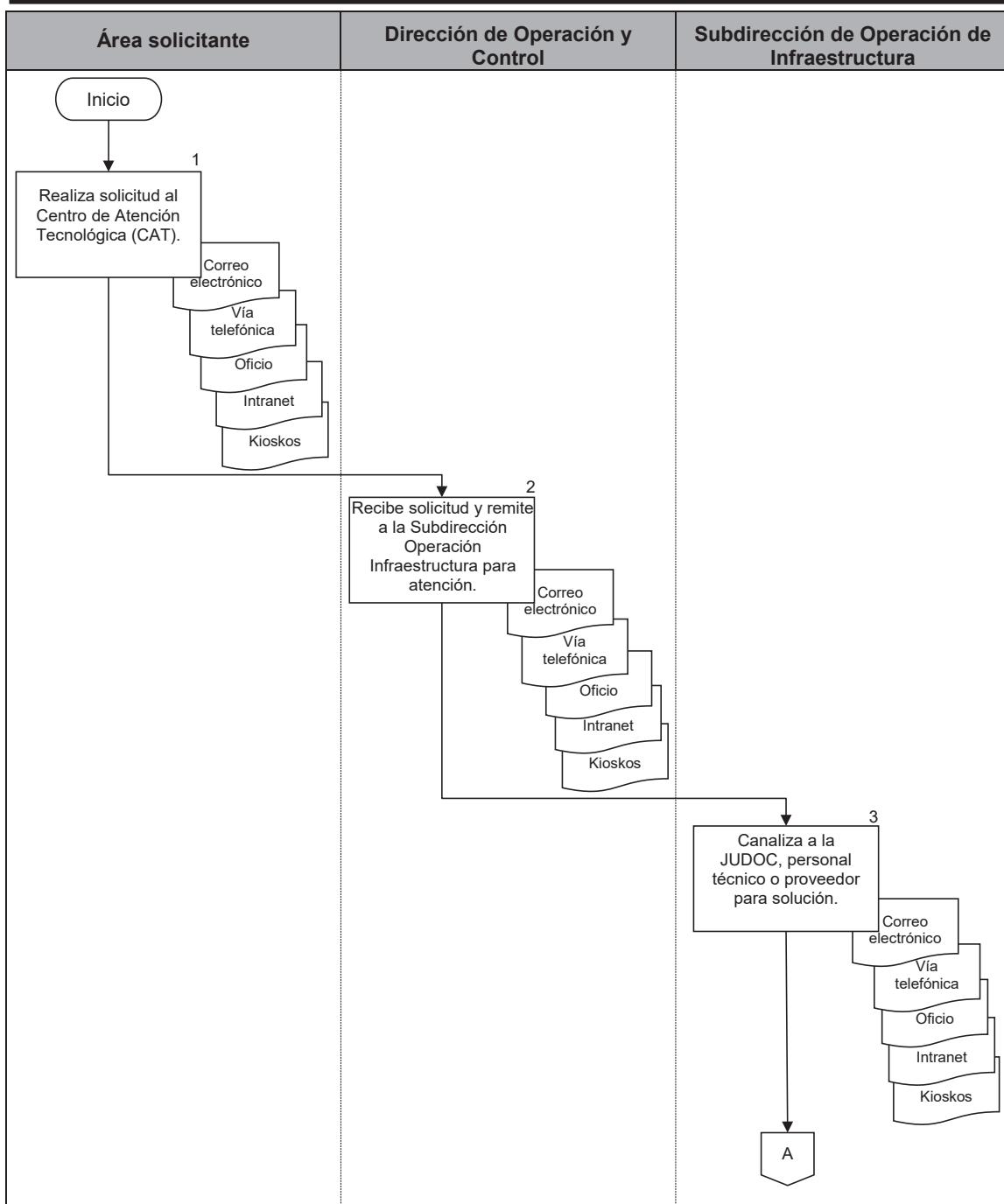
PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
15	Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio. (Personal técnico operativo) / Proveedor(a)	<p>¿Atención satisfactoria?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 15</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 16</p> <p>Registra los comentarios del Usuario y turna nuevamente a la Mesa de ayuda en el Sistema del CAT (SCAT).</p> <p>(Regresa a la actividad no. 10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema del CAT (SCAT)
16		Procede a cerrar el ticket en el Sistema del CAT (SCAT).	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema del CAT (SCAT)

FIN DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

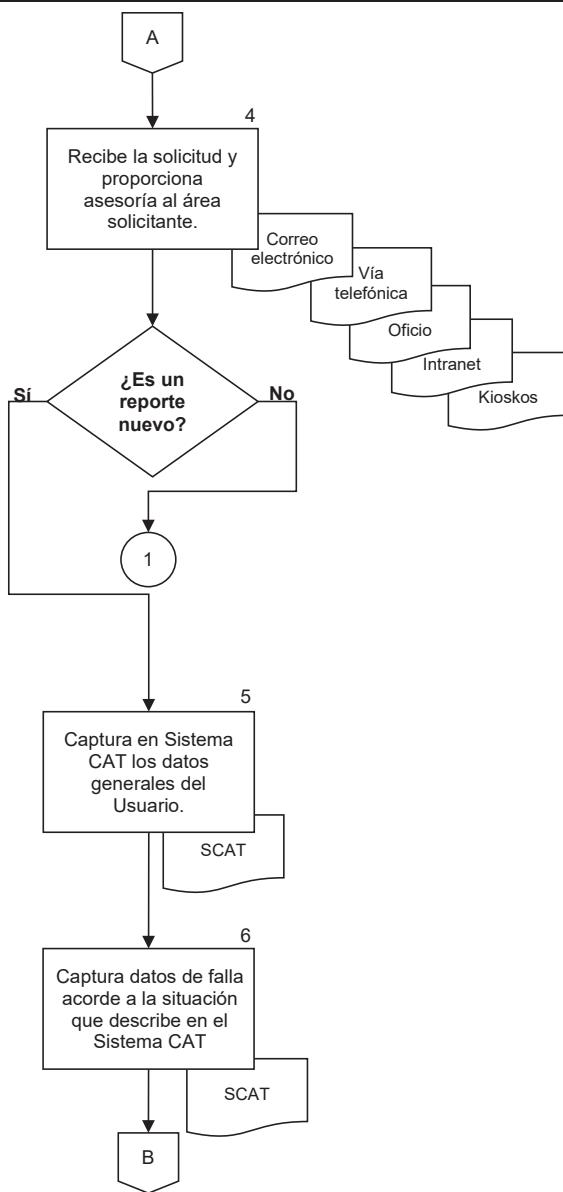
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

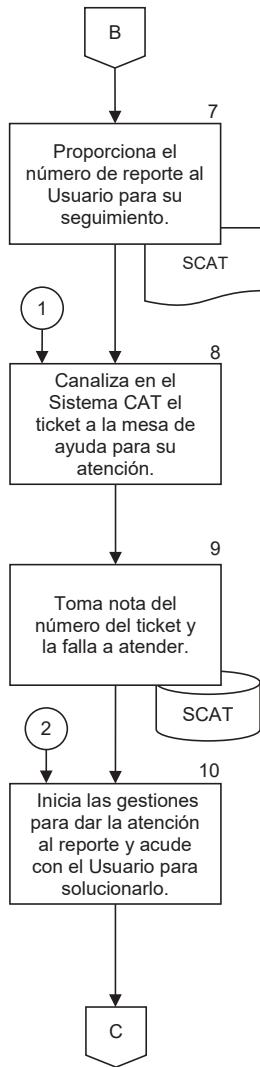
Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio (Personal técnico operativo) / Proveedor(a)

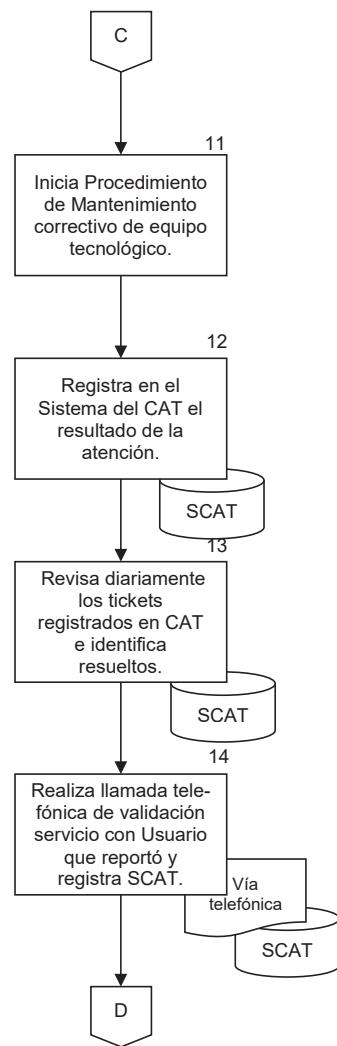


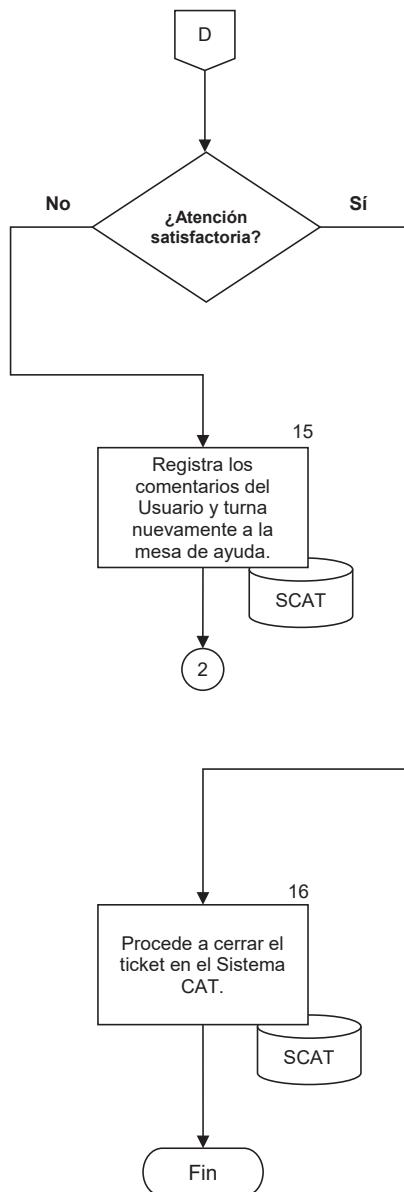
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio (Personal técnico operativo) / Proveedor(a)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio
(Personal técnico operativo) / Proveedor(a)**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio
(Personal técnico operativo) / Proveedor(a)**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-019	Atención a las solicitudes relacionadas con la distribución del equipamiento tecnológico.
Objetivo general:	Dotar a las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México y Órganos Jurisdiccionales de las herramientas necesarias en equipamiento tecnológico, para el desarrollo óptimo de sus funciones laborales.
Políticas y normas de operación:	

1. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, a través de la Dirección de Operación y Control, la Subdirección de Control de Infraestructura, la Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Recursos Informáticos y el apoyo del personal técnico operativo; serán responsables de la distribución de equipamiento tecnológico.
2. Se considerará como Área Solicitante a los Órganos Jurisdiccionales, Áreas de Apoyo Judicial y Administrativa del Poder Judicial de la Ciudad de México.
3. Toda solicitud deberá realizarse por la o el Titular del Área Solicitante y deberá ser mediante Oficio dirigido a la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, a través de la "Orden de Servicio".
4. La "Orden de Servicio" podrá descargarse la dirección electrónica siguiente:
https://intranet.poderjudicialcdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2020/01/ORDENSERVICIO_degt_01.pdf
5. En este procedimiento, se entenderá como equipamiento tecnológico: las computadoras de escritorio, computadoras portátiles (Lap Top), tabletas, impresoras, servidores, no breaks y los dispositivos de entrada y salida siguientes:
 - Entrada: teclado, ratón, joystick, lápiz óptico, micrófono, cámara web, cámara de videovigilancia, cámara de videograbación, escáner, escáner de código de barras,



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

pantalla táctil, lector de huella digital, lector biométrico facial, lector biométrico de mano, lector quemador y microfilm.

- Salida: monitor, altavoz, auriculares, impresora, plotter, proyector, grabador de discos ópticos y robot de serigrafía.

6. La asignación o sustitución de equipo tecnológico propiedad del Poder Judicial de la Ciudad de México o en arrendamiento, dependerá de la disposición y existencia de los mismos en el almacén.
7. El Reporte de requerimiento será el documento de control interno que se turna a la Subdirección de Control de Infraestructura de la Dirección de Operación y Control que incluye la descripción del equipo tecnológico faltante a considerar para posteriores adquisiciones de equipo.
8. El formato de salida de equipo tecnológico será el documento de control interno que se elaborará para darle salida del almacén, y que contendrá la fecha de la salida, las especificaciones del equipo, nombre y ubicación del Área Solicitante, nombre y firma de la persona solicitante de la Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Recursos Informáticos.
9. La Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Recursos Informáticos, llevará un registro, en un Control Electrónico para el registro del equipo tecnológico instalado.
10. Para el caso del equipo tecnológico en arrendamiento, la Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Recursos Informáticos, emitirá la indicación a la o el proveedor (a) del servicio contratado y supervisará que se realice la instalación correspondiente.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

11. La o el proveedor(a) del servicio contratado elaborará el documento de control interno, que deberá contener la descripción específica del equipo tecnológico instalado, la ubicación física, nombre y firma de la o el técnico(a) que realizó la instalación y del o la usuario(a) del mismo; que será integrado a los documentos entregables del servicio.
12. Serán entregables la documentación soporte que acompaña a una Factura para solicitar el pago del servicio realizado por una o un proveedor(a) contratado(a).
13. Una vez instalado el equipo tecnológico propiedad del Poder Judicial de la Ciudad de México en el Área Solicitante, la Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Recursos Informáticos deberá verificar si éste cuenta con número de inventario; en caso de tenerlo deberá notificarlo a la Dirección Ejecutiva de Recursos Materiales para que elaboren o actualicen el vale de resguardo institucional.
14. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; serán de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para proveedores(as), usuarias y usuarios externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.
15. Los lineamientos para regular la distribución del equipamiento tecnológico deberán apegarse en estricta observancia a las “Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México”. (Acuerdo 34-03/2020).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Área Solicitante	Solicita a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica la designación o sustitución del equipo tecnológico, mediante oficio o a través de la “Orden de Servicio”.	<ul style="list-style-type: none"> • “Orden de Servicio”
2	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe y gestiona el oficio de solicitud o la “Orden de Servicio” a la Dirección de Operación y Control.	
3	Dirección de Operación y Control	<p>Recibe el Oficio de Solicitud o la “Orden de Servicio” y valida su autorización.</p> <p style="text-align: center;">¿Autoriza?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 4</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 5</p>	
4		<p>Emite Oficio de respuesta al Área Solicitante manifestando el o los motivos por los cuales no se da atención a la misma.</p> <p>(Continúa actividad 23)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
5		Rubrica el oficio de solicitud o la “Orden de Servicio” y lo turna a la Subdirección de Control de Infraestructura para su atención.	
6	Subdirección de Control de Infraestructura	Da seguimiento al oficio o la “Orden de Servicio” rubricada para su conocimiento y lo turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Recursos Informáticos.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
7	Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Recursos Informáticos	<p>Recibe el oficio o la “Orden de Servicio” rubricada y comprueba la existencia del equipo tecnológico.</p> <p style="text-align: center;">¿Equipo en existencia?</p> <p style="text-align: center;">No. Continúa en la actividad no. 8 Sí. Continúa en la actividad no. 9</p>	
8		<p>Elabora el documento de control reporte de requerimiento y lo turna a la Subdirección de Control de Infraestructura para posteriores adquisiciones.</p> <p>(Conecta con el fin del procedimiento).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de requerimiento
9		<p>Elabora el documento de control interno para la salida del equipo tecnológico y lo turna a la Subdirección de Control de Infraestructura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de control interno de salida.
10	Subdirección de Control de Infraestructura (Personal técnico operativo)	Recibe el documento de control interno para la salida del equipo tecnológico y prepara el equipo solicitado.	
11		<p>Registra el equipo tecnológico en el Control Electrónico y elabora documento de control interno de salida de almacén.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control Electrónico
12		Entrega el equipo tecnológico y recaba firma de la Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Recursos Informáticos.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
13	Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Recursos Informáticos (Personal técnico operativo)	<p>Recibe equipo tecnológico y acude al Área Solicitante a instalarlo.</p> <p style="text-align: center;">¿Sustituye equipo?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 14</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 16</p>	
14		Revisa el equipo tecnológico a retirar, elabora el documento de control interno, en el que se registra el estado en el que se encuentra para la entrega al almacén.	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de control interno de entrada
15		Retira el equipo tecnológico y lo entrega al almacén.	
16		<p>Instala el equipo tecnológico nuevo y hace pruebas de funcionamiento.</p> <p style="text-align: center;">¿Funciona correctamente?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 17</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 18</p>	
17		Verifica la existencia de otro equipo tecnológico en el almacén para sustituirlo. (Regresa a la actividad no. 9)	
18		Realiza pruebas del equipo tecnológico con el usuario del Área Solicitante, para verificar su funcionamiento.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

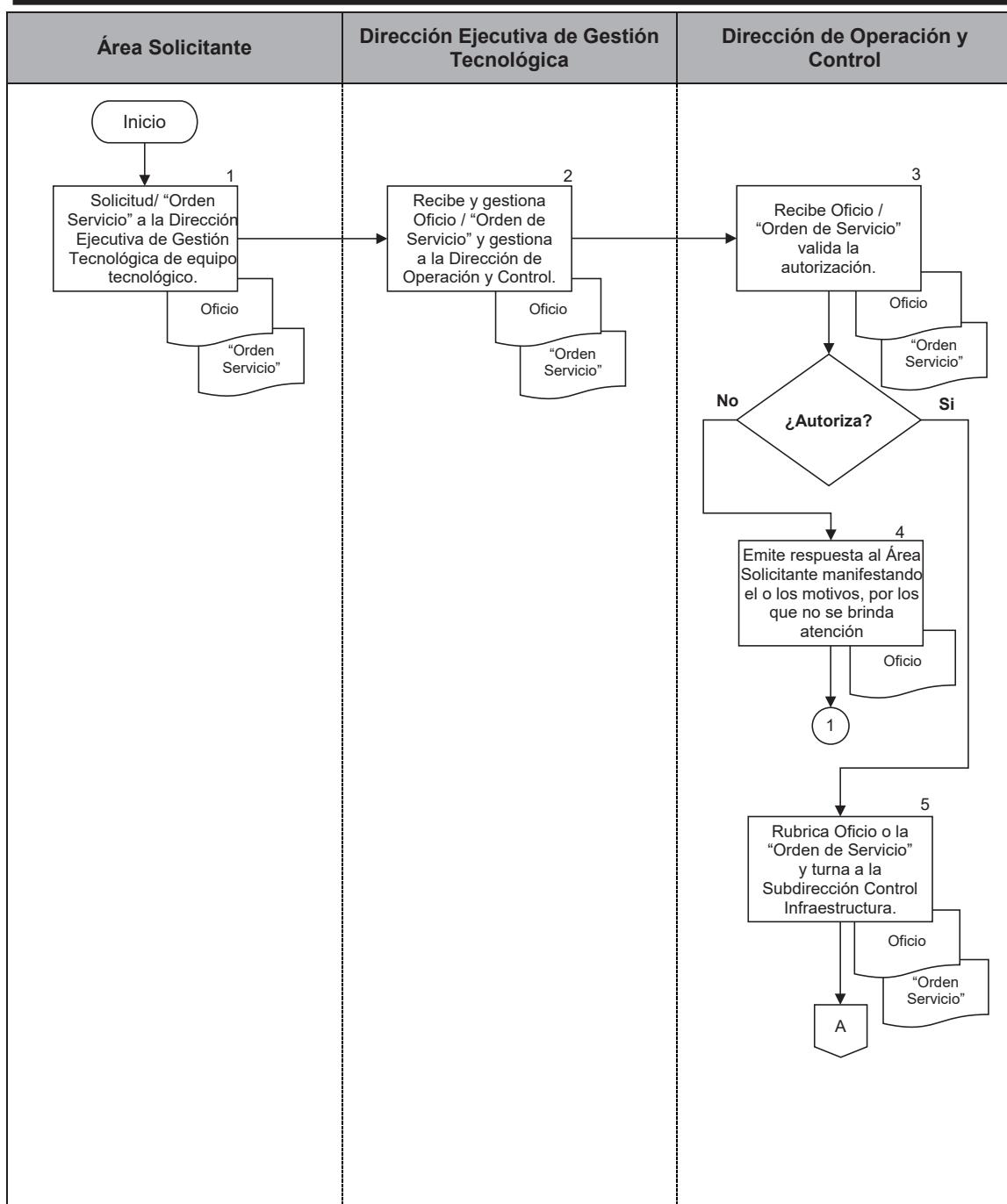
PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
19	Área Solicitante	Firma y sella de conformidad en la “Orden de Servicio” de la instalación del equipo tecnológico.	<ul style="list-style-type: none"> • “Orden de Servicio”
20	Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Recursos Informáticos (Personal técnico operativo)	<p>Registra en el Control Electrónico el equipo tecnológico instalado.</p> <p style="text-align: center;">¿Equipo arrendado?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 21</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 22</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control electrónico
21		Recopila del proveedor las “Ordenes de Servicio” atendidas de equipo tecnológico, para integrarlas a los documentos entregables y procesarlas conforme a los términos del Contrato formalizado.	<ul style="list-style-type: none"> • “Ordenes de Servicio” • Contrato formalizado
22		Elabora Oficio al Área Solicitante de la entrega del equipo tecnológico y recaba firma del Director de Operación y Control.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
23		Remite Oficio firmado por la Dirección de Operación y Control en atención al requerimiento del área solicitante.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio

FIN DEL PROCEDIMIENTO

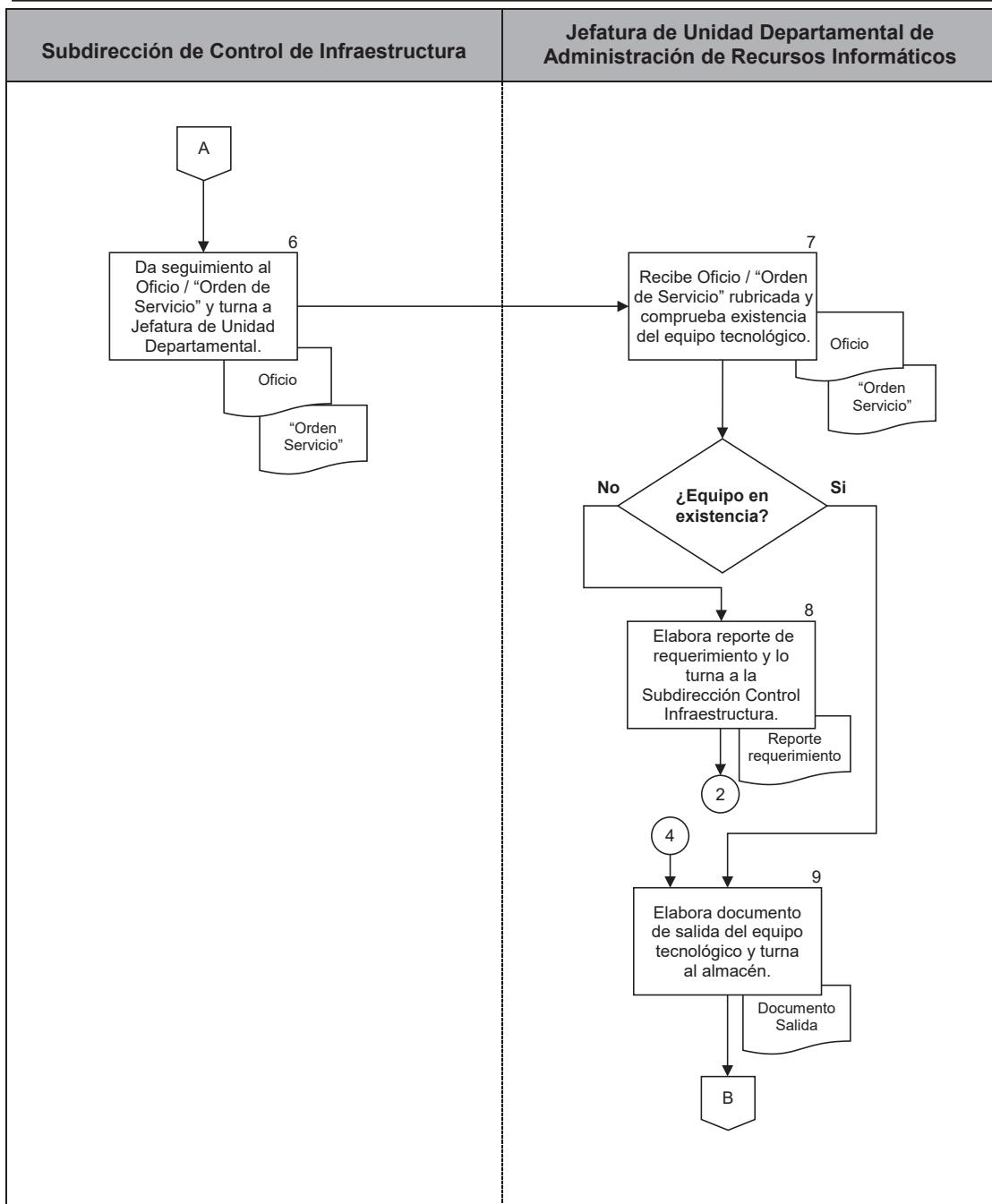
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



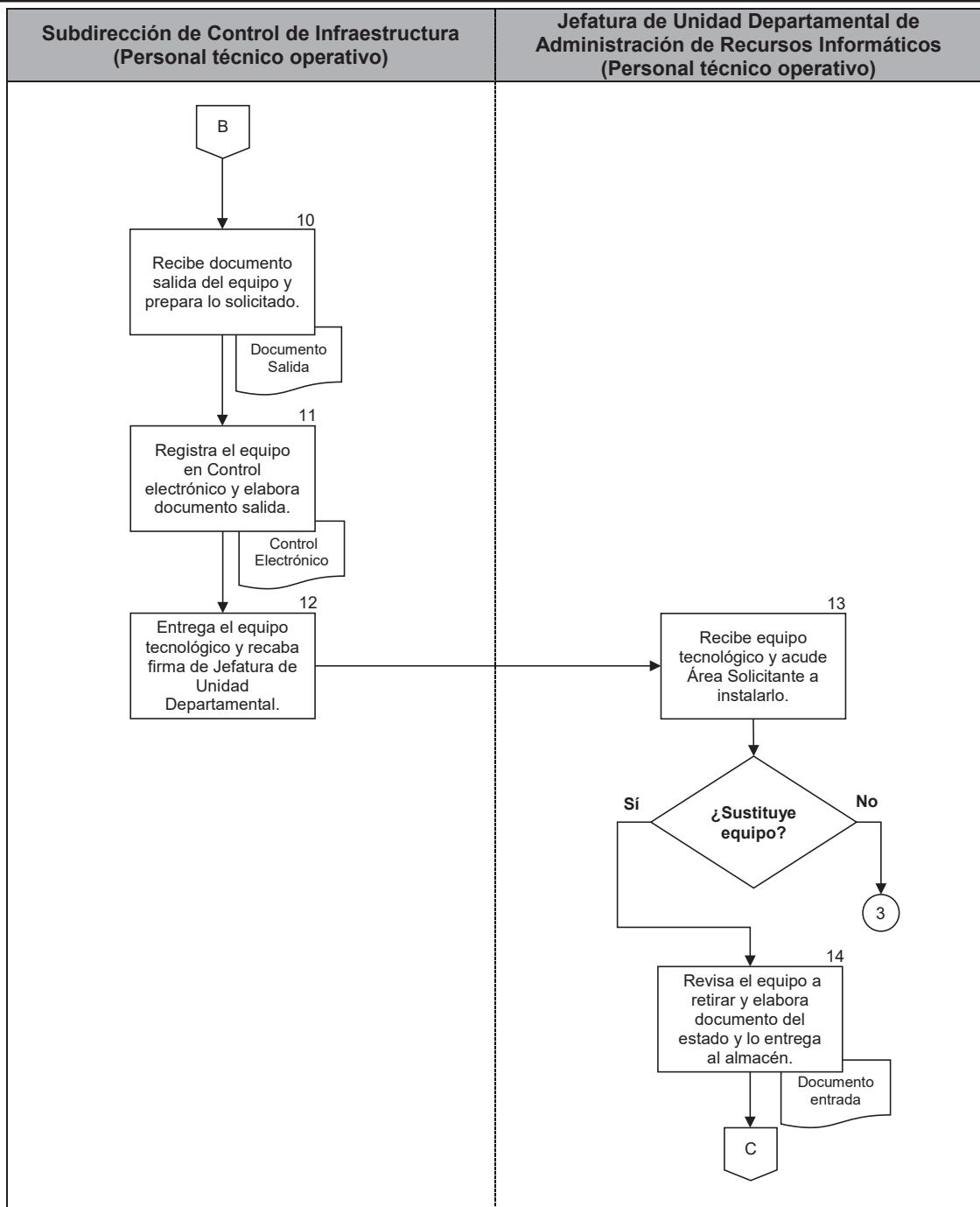
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

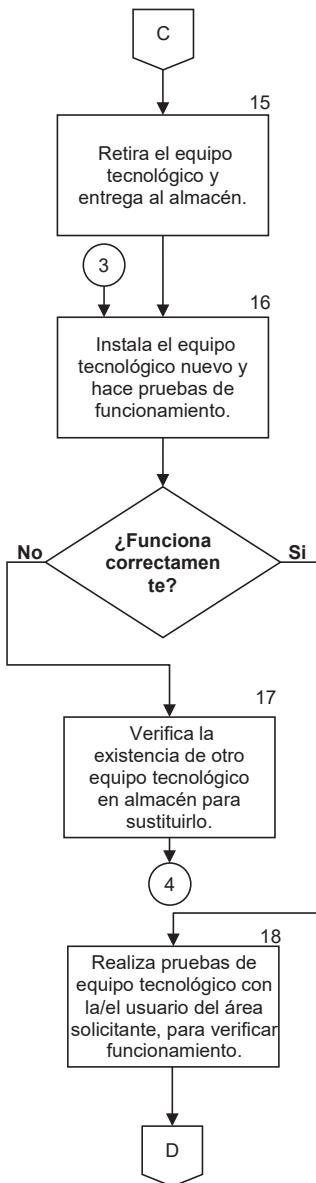
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

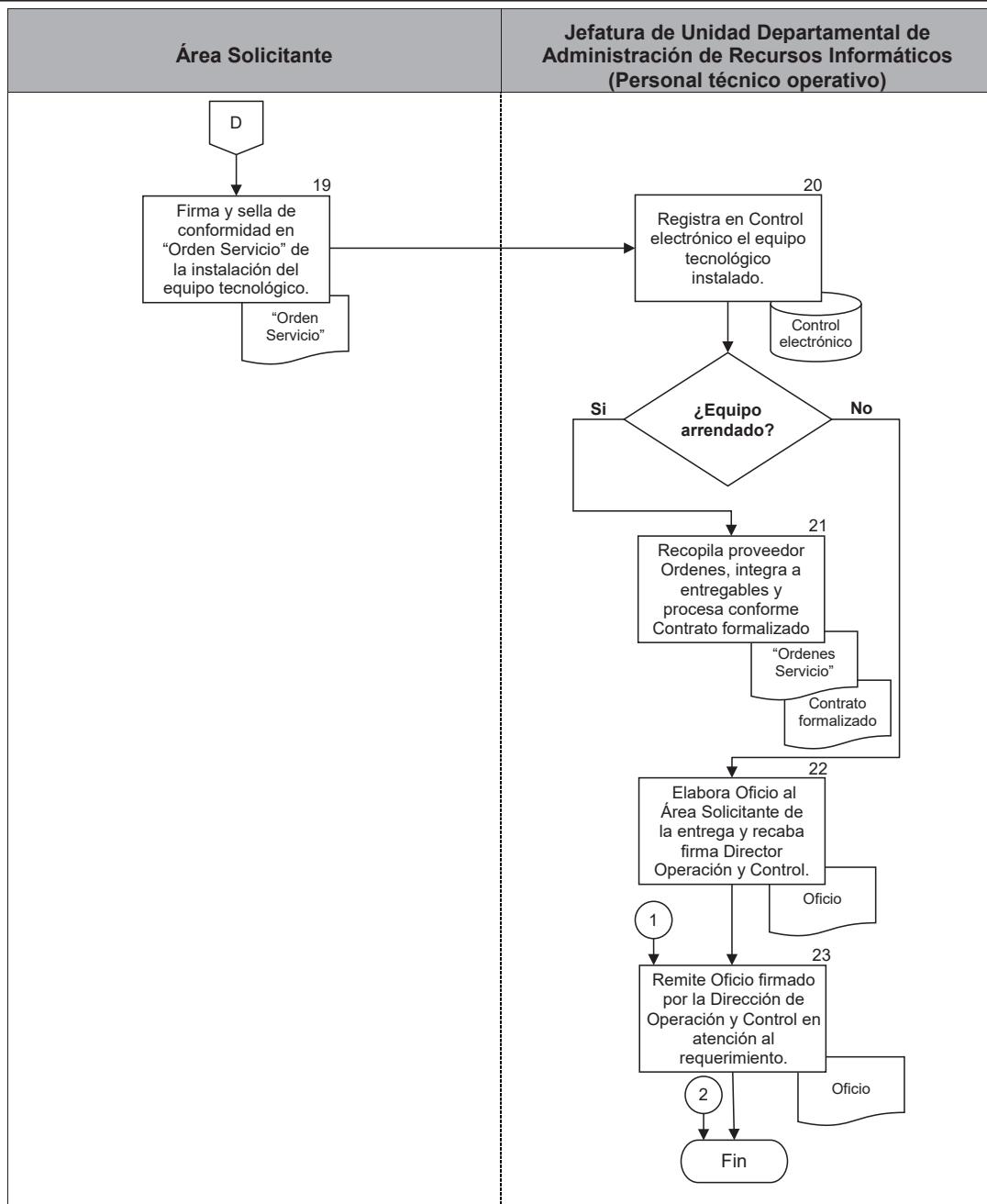
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Recursos Informáticos**
(Personal técnico operativo)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

ORDEN DE SERVICIO	
FOLIO ASIGNADO	
	FECHA
DATOS DEL SOLICITANTE	
ÓRGANO O ÁREA DEL SOLICITANTE:	
DIRECCIÓN O INMUEBLE:	
NOMBRE DEL TITULAR DE ÁREA:	
NOMBRE DE LA PERSONA QUE REPORTA:	
TELÉFONO Y EXTENSIÓN:	
SOLICITA SERVICIO: () TIPO DE SERVICIO: <small>Selecciona el número de servicio y anótalo en el paréntesis.</small> 1. Instalación y configuración de equipo 2. Clave de acceso a sistema 3. Instalación de software o programa 4. Correo electrónico 5. Reubicación o retiro del equipo 6. Una Tele-Presencia 7. Una Video-Conferencia 8. Capacitación sobre algún sistema 9. Grabación de audiencia	SOLICITA EQUIPO TECNOLÓGICO () EQUIPO QUE REQUIERE: <small>Selecciona el número de equipo y anótalo en el paréntesis.</small> 1. Computadora 2. Impresora 3. Escáner 4. Fotocopiadora 5. Teléfono 6. Laptop 7. Proyector 8. Pantalla 9. Micrófono
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (Breve descripción)	
TURNADO AL ÁREA O PRESTADOR DE SERVICIO (Datos que registra la DEGT)	
Va Bo. <small>Nombre, cargo y firma del titular del órgano o área solicitante</small>	Atendido por: <small>Nombre, cargo y firma del área que atendió la solicitud</small>
DEGT-01	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

ORDEN DE SERVICIO			
FOLIO ASIGNADO	(1)	FECHA	(2)
DATOS DEL SOLICITANTE	(3)		
ÓRGANO O ÁREA DEL SOLICITANTE:			
DIRECCIÓN O INMUEBLE:			
NOMBRE DEL TITULAR DE ÁREA:			
NOMBRE DE LA PERSONA QUE REPORTA:			
TELÉFONO Y EXTENSIÓN:			
SOLICITA SERVICIO: () (4)	SOLICITA EQUIPO TECNOLÓGICO () (5)		
TIPO DE SERVICIO: Selecciona el número de servicio y anótalo en el paréntesis.	EQUIPO QUE REQUIERE: Selecciona el número de equipo y anótalo en el paréntesis.		
1. Instalación y configuración de equipo 2. Clave de acceso a sistema 3. Instalación de software o programa 4. Correo electrónico 5. Reubicación o retiro del equipo 6. Una Tele-Presencia 7. Una Video-Conferencia 8. Capacitación sobre algún sistema 9. Grabación de audiencia	1. Computadora 2. Impresora 3. Escáner 4. Fotocopiadora 5. Teléfono 6. Laptop 7. Proyector 8. Pantalla 9. Micrófono		
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (Breve descripción)	(6)		
TURNADO AL ÁREA O PRESTADOR DE SERVICIO (Datos que registra la DEGT) (7)			
(8)	Atendido por: (9)		
Vb.Bo. <small>Nombre, cargo y firma del titular del órgano o área solicitante</small>			
<small>Nombre, cargo y firma del área que atendió la solicitud</small>			

DEGT-01



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DEL FORMATO

Nombre:	Orden de Servicio
Clave:	DEGT-01
Objetivo:	Mantener un control de los servicios solicitados por el o la usuario (a) en materia de Tecnologías de la Información.
Elabora:	Área Solicitante y Dirección de Operación y Control
Número de tantos:	1
Distribución:	Original para la Dirección de Operación y Control



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
(1)	FOLIO ASIGNADO	Número consecutivo asignado por la Dirección de Operación y Control.
(2)	FECHA	Fecha de la Solicitud.
(3)	DATOS DEL SOLICITANTE	Datos del Solicitante (Nombre del Área Solicitante, Dirección del Inmueble, Nombre del o de la Titular, Nombre de la persona que reporta, Teléfono y Extensión)
(4)	SOLICITA SERVICIO	Tipo de Servicio que solicita.
(5)	SOLICITA EQUIPO TECNOLÓGICO	Tipo de Equipo que requiere.
(6)	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Una breve descripción del servicio que requiere.
(7)	TURNADO AL ÁREA O PRESTADOR DE SERVICIO (Datos que registra la DEGT)	Área de la DEGT encargada de la atención.
(8)	NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL ÓRGANO O ÁREA SOLICITANTE	Nombre, Cargo y firma del Área Solicitante
(9)	NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL ÁREA QUE ATENDIÓ LA SOLICITUD.	Nombre, Cargo y firma del personal que atendió la solicitud.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-020	Desarrollo de Sistemas de Información para el Poder Judicial de la Ciudad de México.
Objetivo general:	Evaluando y desarrollando los Sistemas Tecnológicos de Información solicitados por las áreas de los Órganos Jurisdiccionales, Áreas de Apoyo Judicial y Áreas Administrativas que integran al Poder Judicial de la Ciudad de México, con el objetivo de mejorar y optimizar el desempeño de las funciones de las Áreas Solicitantes.
Políticas y normas de operación:	

1. Todos los desarrollos de sistemas de información, sin excepción; serán autorizados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México y será responsabilidad de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica el impulso, mantenimiento y perfeccionamiento de dichos sistemas, a través de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, de la Subdirección de Arquitectura de Sistemas, la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Diseño, así como de la Jefatura de Unidad Departamental de Base de Datos, con el apoyo del personal técnico operativo.
2. Se considerará como Área Solicitante a los Órganos Jurisdiccionales, las Áreas de Apoyo Judicial y las Áreas Administrativas del Poder Judicial de la Ciudad de México.
3. Toda solicitud deberá realizarse por la o el Titular del Área Solicitante y deberá ser mediante Oficio dirigido a la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
4. Todos los Oficios de solicitud para desarrollo de sistemas de información, deberán incluir los siguientes datos:
 - a. Descripción de la necesidad a cubrir.
 - b. Personal de enlace para dar seguimiento a la solicitud.
 - c. Requisitar y adjuntar la “Solicitud de Requerimiento base para el desarrollo de sistemas informáticos”, la cual puede ser descargada en:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

https://intranet.poderjudicialcdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2020/01/SOLICITUDREQUERIMIENTO_degt_02.pdf

5. Deberá analizarse la solicitud y se determinará si será un sistema a desarrollar por personal de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica o por un (a) proveedor (a) a contratar. En caso de ser un (a) proveedor (a); estará supervisado (a) siempre por la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.
6. Una vez recibida la solicitud, mediante Oficio se agendará una cita con el Área Solicitante para conocer el alcance y determinar la viabilidad u ofrecer una alternativa de solución.
7. Durante todas las reuniones de trabajo se elaborará la Minuta de trabajo la cual deberá contener: la fecha de la reunión, temas a tratar, acuerdos establecidos y el nombre y firma de las personas participantes.
8. El Cronograma será el documento de control interno en donde se determinará las etapas que se realizarán para el desarrollo y los tiempos estimados de inicio y término del sistema de información.
9. El Área Solicitante deberá disponer de personal competente para realizar las pruebas unitarias, integrales y funcionales del sistema desarrollado, con el fin de garantizar la utilidad y practicidad del sistema.
10. Una vez validada la funcionalidad del sistema, se deberá generar un Oficio de solicitud para determinar las fechas de capacitación de los y las usuarios (as), en su caso, así como el inicio de la prueba piloto.
11. La Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas deberá elaborar un Oficio conforme al Cronograma para proponer la fecha de inicio de operación del sistema.
12. El Acta de Liberación deberá elaborarse en la fecha en que entra en operación el sistema, contener las características del sistema desarrollado y las firmas de la o el Titular o responsable del Área Solicitante, la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica y la o el Titular de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

13. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; son de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para proveedores (as), usuarias y usuarios externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.
14. El procedimiento de Desarrollo de Sistemas de Tecnológicos de Información deberá realizarse en estricta observancia de las “Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México” (Acuerdo 34-03/2020).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Área Solicitante	Envía a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica conforme a la autorización del Consejo, un Oficio de solicitud con los datos relativos al proceso a sistematizar y anexa la "Solicitud de Requerimiento base para el desarrollo de sistemas informáticos".	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio solicitud. • "Solicitud de Requerimiento base para el desarrollo de sistemas informáticos"
2	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe el Oficio y la "Solicitud de Requerimiento base para el desarrollo de sistemas informáticos" y turna a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas para su análisis.	
3	Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	<p>Recibe el Oficio y la "Solicitud de Requerimiento base para el desarrollo de sistemas informáticos" y los revisa.</p> <p style="text-align: center;">¿Está completa?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 4</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 5</p>	
4		<p>Elabora Oficio donde se notifica al Área Solicitante la información faltante para su inclusión.</p> <p>(Regresa a la actividad no. 1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
5		Analiza la "Solicitud de Requerimiento base para el desarrollo de sistemas informáticos" y determina si será atendido por personal de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica o proveedor(a).	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
6	Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	Elabora Oficio dirigido al Área Solicitante donde se convoca a una reunión de trabajo para conocer el alcance del requerimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio convocatoria
7	Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas / Área Solicitante	Revisa la "Solicitud de Requerimiento base para el desarrollo de sistemas informáticos" para aclarar dudas o complementar información y definir reglas de operación y elabora la Minuta de trabajo e instruye a la Subdirección de Arquitectura de Sistemas elabore diagnóstico de la solución a desarrollar.	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de trabajo
8	Subdirección de Arquitectura de Sistemas	Elabora diagnóstico de la solución a desarrollar, diagrama de flujo y envía Oficio para realizar reunión de trabajo con el fin de revisar y/o validar los diagramas de flujo.	<ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de flujo • Oficio convocatoria
9		<p>Revisa diagrama de flujo en la reunión de trabajo y elabora Minuta de Trabajo.</p> <p>¿Diagrama es válido?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 10</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 11</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de trabajo
10		Realiza ajustes al diagrama de flujo. (Regresa a la actividad no. 8)	
11		Elabora pantallas prototipo del diseño de la solución y elabora Oficio para realizar reunión de trabajo para revisión y/o validación de las pantallas prototipo.	<ul style="list-style-type: none"> • Pantallas prototipo • Oficio convocatoria

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
12	Subdirección de Arquitectura de Sistemas	<p>Revisa las pantallas prototipo en la reunión de trabajo y elabora Minuta de trabajo.</p> <p>¿Pantallas son válidas?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 13 Sí. Continúa en la actividad no. 14</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de Trabajo
13		Realiza ajustes a las pantallas prototipo del diseño de la solución. (Regresa a la actividad no. 11)	
14		Elabora el Cronograma para el desarrollo y tiempos de entrega de cada una de las fases del desarrollo del sistema de información y elabora Oficio para informarlo.	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma • Oficio
15		Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Base de Datos o proveedor(a), elaborar base de datos del sistema a desarrollar.	
16	Jefatura de Unidad Departamental de Base de Datos / Proveedor(a)	Diseña base de datos para el sistema de información a desarrollar, con el diagrama entidad-relación, diccionario de datos y código fuente.	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos
17		Desarrolla el sistema con base en los diagramas de flujo, pantallas prototipo y diseño de base de datos.	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema
18		<p>Revisa operación de la funcionalidad del sistema (pruebas unitarias).</p> <p>¿Funcional?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 19 Sí. Continúa en la actividad no. 20</p>	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
19	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Diseño / Proveedor(a)	<p>Realiza ajustes necesarios al sistema propuesto.</p> <p>(Regresa a la actividad no. 17)</p>	
20		<p>Elabora Oficio requiriendo al Área Solicitante fecha del inicio de las pruebas integrales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
21		<p>Realiza pruebas integrales al sistema de información, con el personal competente del Área Solicitante para verificar funcionalidad.</p> <p>¿Pruebas satisfactorias?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 22</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 23</p>	
22		<p>Realiza ajustes necesarios al sistema propuesto.</p> <p>(Regresa a la actividad no. 21)</p>	
23	Subdirección de Arquitectura de Sistemas	Propone fechas para capacitación (de ser el caso) y solicita visto bueno de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas para iniciar pruebas pilotos.	
24	Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	<p>Valida fechas de capacitación (de ser el caso) y/o pruebas piloto y remite Oficio de notificación al Área Solicitante.</p> <p>¿Requiere capacitación?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 25</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 27</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

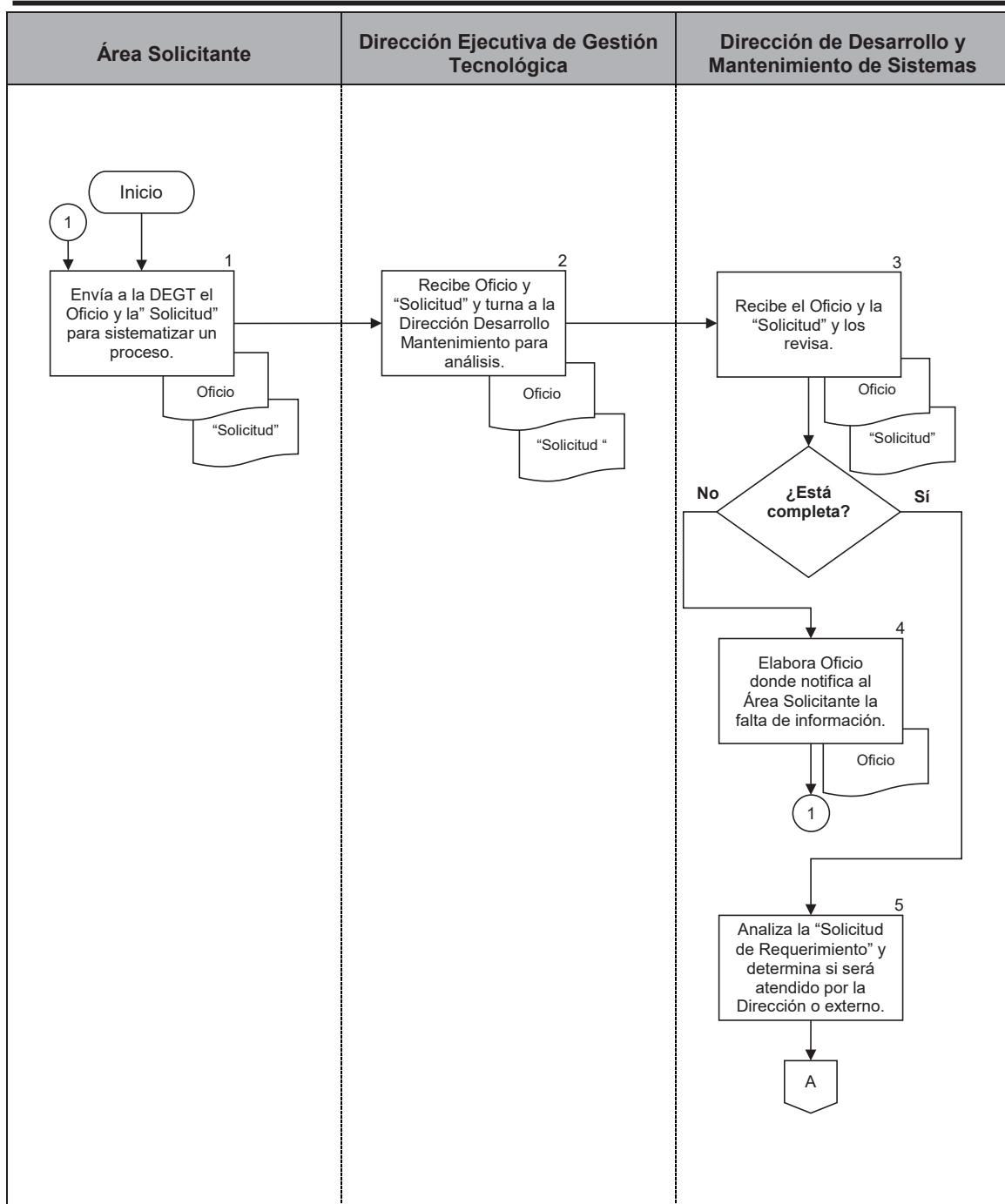
PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
25	Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	Recibe Oficio del Área Solicitante, el cual contiene los datos (el nombre completo y cargo) del personal competente que será capacitado.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
26		Propone inicio de operaciones del sistema y envía Oficio al Área Solicitante para su notificación, acompañado de las instrucciones e información general para el uso y la operación del sistema desarrollado.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
27		Concluye el sistema y elabora Acta de Liberación del sistema desarrollado y recaba la firma del Área Solicitante y de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de Liberación

FIN DEL PROCEDIMIENTO

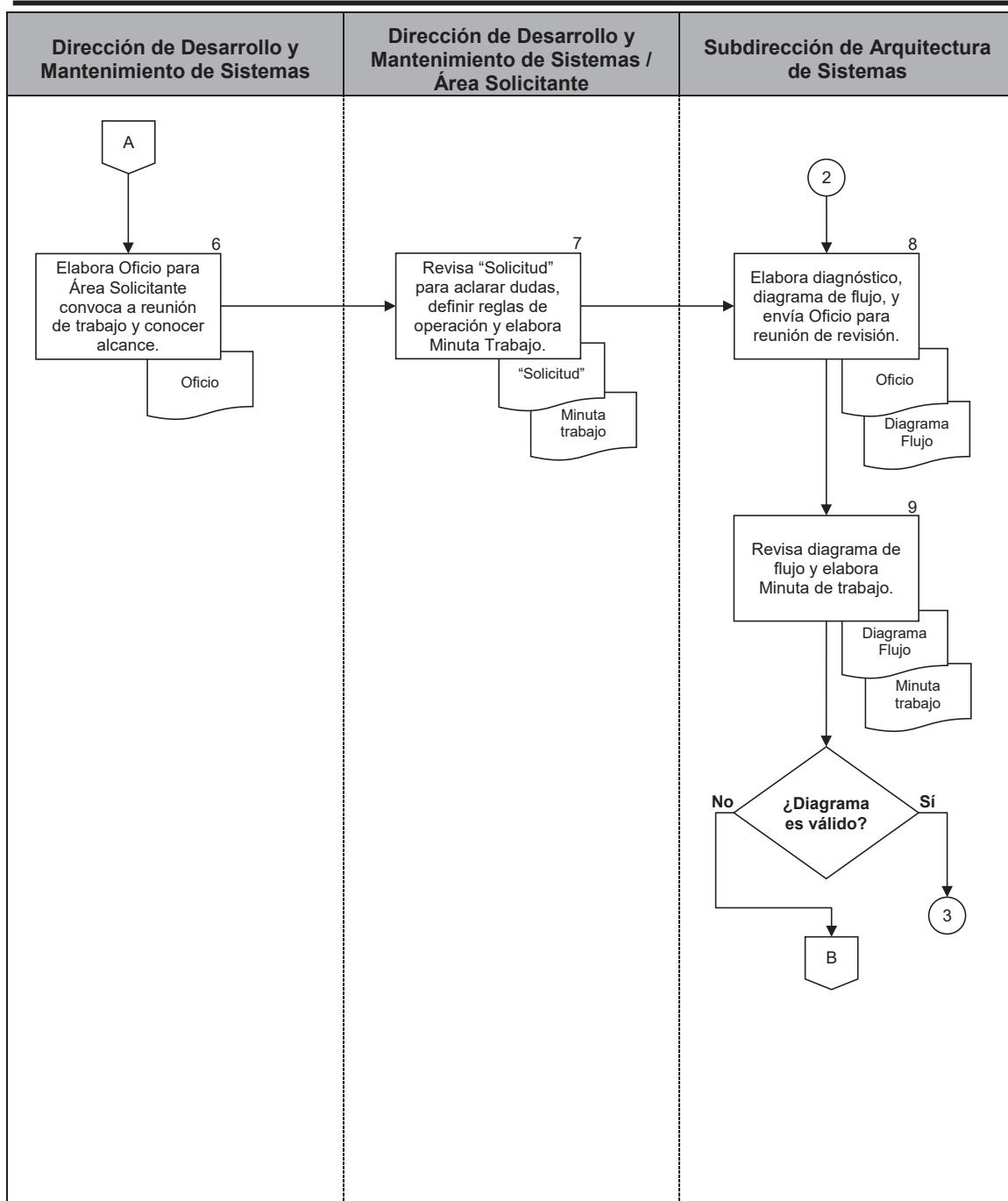
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

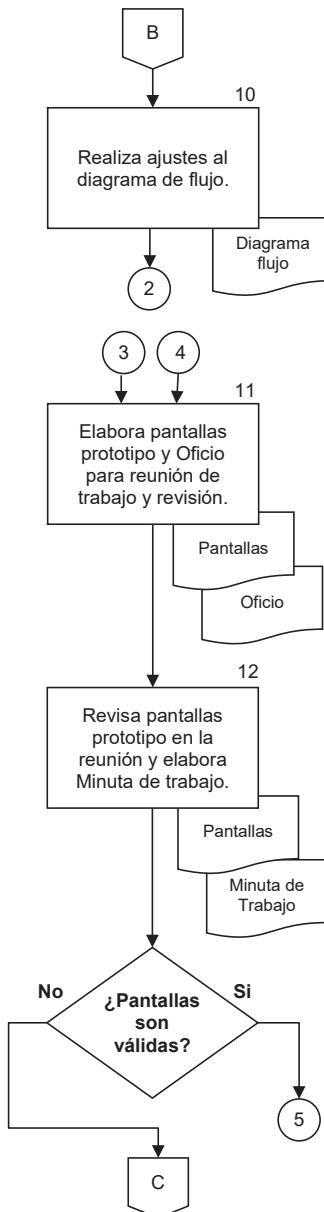
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

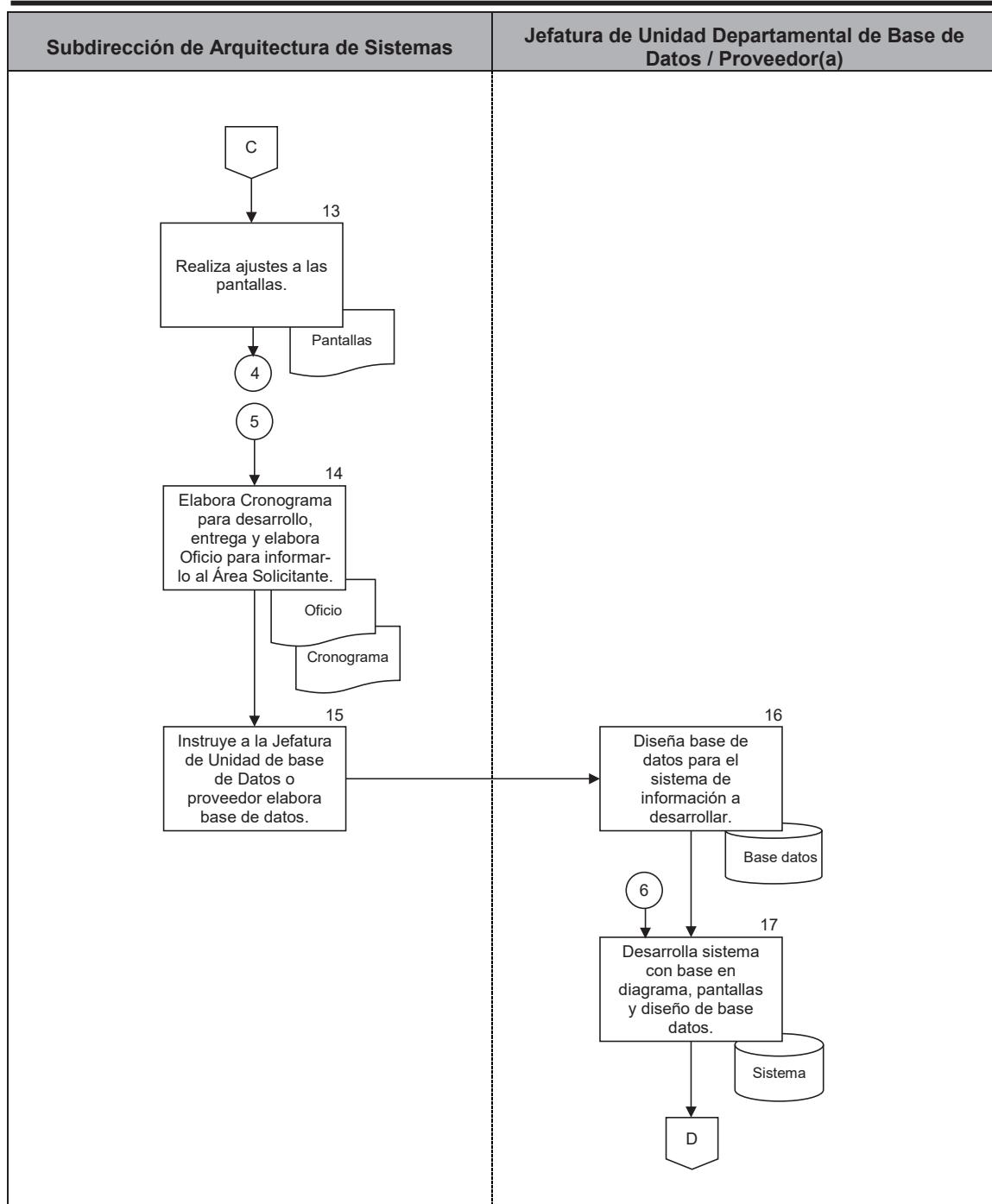
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Subdirección de Arquitectura de Sistemas**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

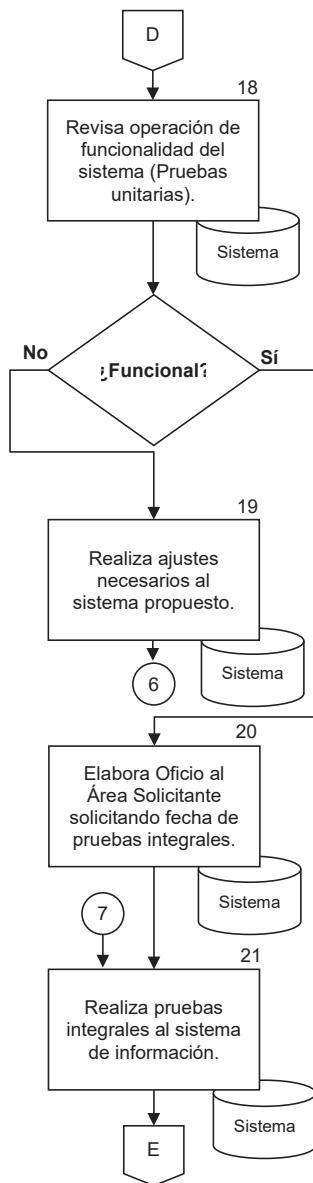
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

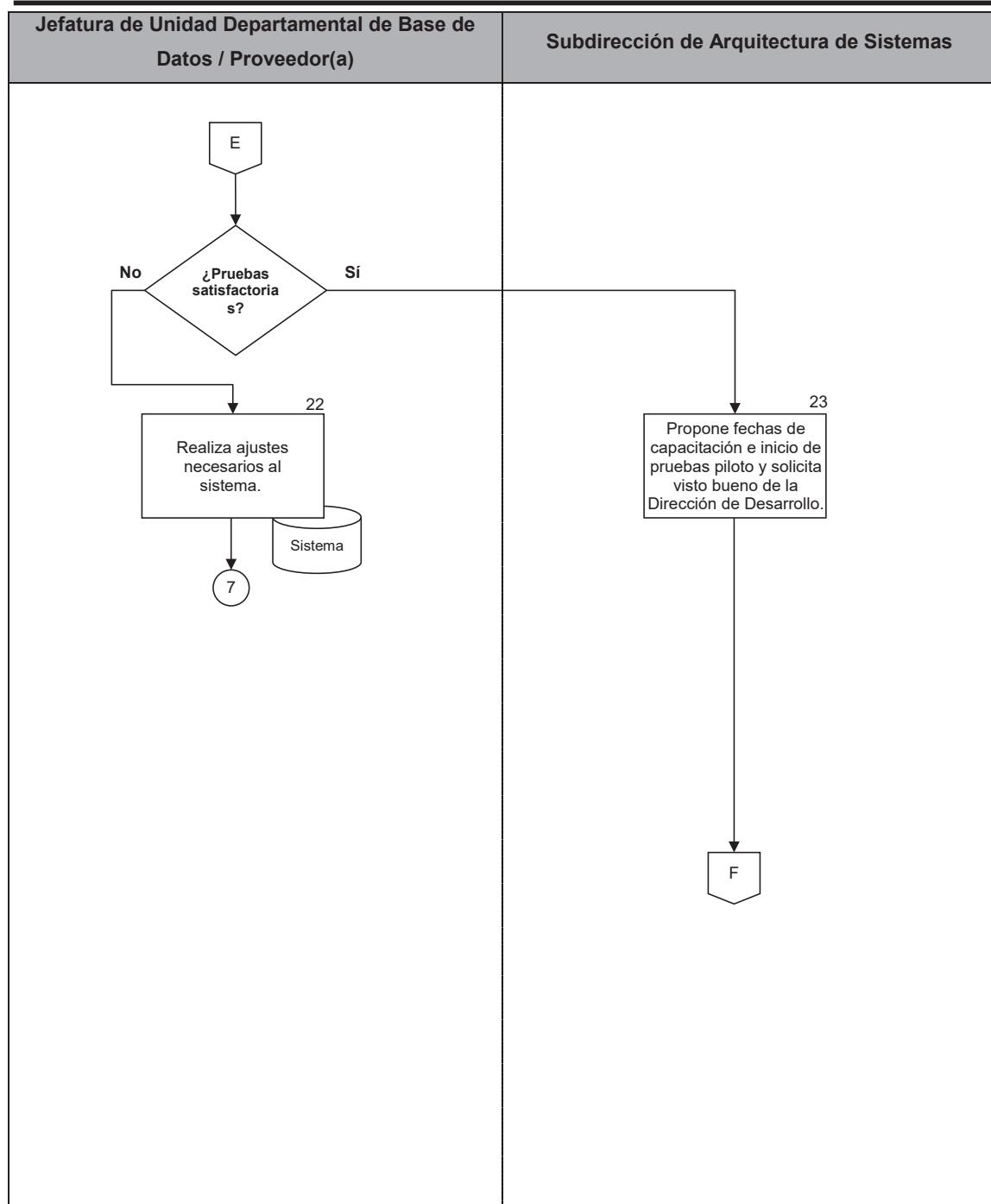
PROCEDIMIENTOS

Jefatura de Unidad Departamental de Base de Datos / Proveedor(a)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

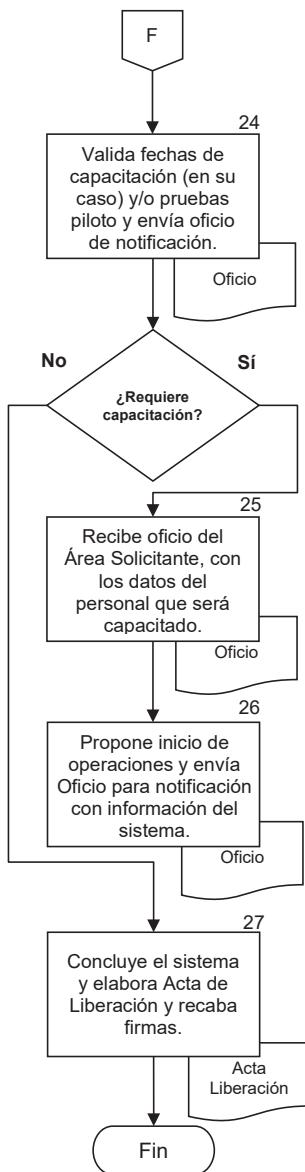
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

PJCDMX
GESTIÓN TECNOLÓGICA
TSJCDMX

SOLICITUD DE REQUERIMIENTO BASE PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

PÁGINA 1 DE 4

FECHA

Órgano o Área Solicitante:

Tipo de Requerimiento: Mayor Funcionalidad Nuevo Sistema

Nombre del Sistema:

Tipo de Proceso: Jurisdiccional Apoyo Judicial Administrativo

Número de Acuerdo que lo autoriza:

INSTRUCCIONES DE LLENADO

Para apoyar el llenado de las casillas que se detallan después del índice de contenido de esta solicitud, pase el cursor del mouse sobre las mismas para que se muestren los textos de los ejemplos que servirán de guía para registrar los datos requeridos. En caso de dudas levantar un ticket en el CAT para solicitar el apoyo de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.

Contenido

1.	Histórico de Cambios	2
2.	Antecedentes	2
2.1.	Alcance del requerimiento	2
2.2.	Problemática actual	2
2.3.	Supuestos.....	3
2.4.	Restricciones	3
3.	Descripción de los interesados	3
3.1.	Perfiles de los grupos de interés	3
4.	Firmas de Aprobación.....	4

DEGT-02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

SOLICITUD DE REQUERIMIENTO BASE PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS			
PÁGINA 2 DE 4			
1. Histórico de Cambios			
Versión	Comentario / Descripción	Responsable de Solicitud / Actualización	Fecha Evento
FIRMA DEL RESPONSABLE ÚLTIMA VERSIÓN		RÚBRICA	
			
2. Antecedentes.			
2.1. Alcance del requerimiento. 			
2.2. Problemática actual. 			
Problema			
Afecta a			
Impacto			
Una solución efectiva sería			

DEGT-02



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

SOLICITUD DE REQUERIMIENTO BASE PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

PÁGINA 3 DE 4

2.3. Supuestos

2.4. Restricciones

3. Descripción de los interesados

3.1 Perfiles de los grupos de interés

Representante	
Descripción	
Participación	
Responsabilidades	
Criterios de Éxito	
Comentarios y Preguntas	

(Llenar una Tabla por Grupo de interés)



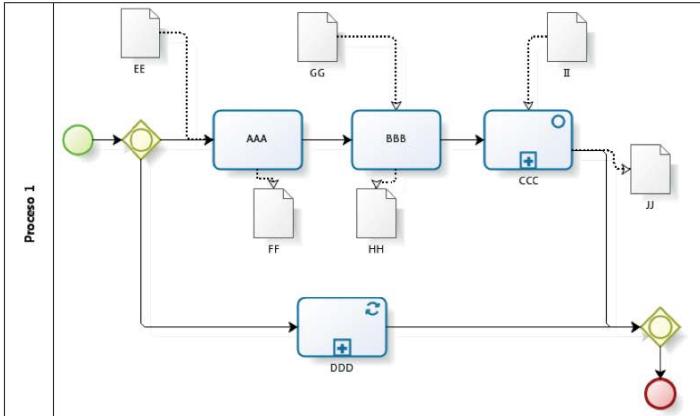
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

SOLICITUD DE REQUERIMIENTO BASE PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

PÁGINA 4 DE 4

Modelo de Flujo de Negocio



(Ejemplo de flujo para el desarrollo de un sistema)

4. Firmas de Aprobación

Firma y Rúbrica

DEGT-02



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

SOLICITUD DE REQUERIMIENTO BASE PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

PÁGINA 1 DE 4

1 Órgano o Área Solicitante: <input type="text"/>	FECHA <input type="text"/>
2 Tipo de Requerimiento: Mayor Funcionalidad <input type="checkbox"/> Nuevo Sistema <input type="checkbox"/>	
3 Nombre del Sistema: <input type="text"/>	
4 Tipo de Proceso: Jurisdiccional <input type="checkbox"/> Apoyo Judicial <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/>	
5 Número de Acuerdo que lo autoriza: <input type="text"/>	

INSTRUCCIONES DE LLENADO

Para apoyar el llenado de las casillas que se detallan después del índice de contenido de esta solicitud, pase el cursor del mouse sobre las mismas para que se muestren los textos de los ejemplos que servirán de guía para registrar los datos requeridos. En caso de dudas levantar un ticket en el CAT para solicitar el apoyo de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.

Contenido

1. Histórico de Cambios	2
2. Antecedentes	2
2.1. Alcance del requerimiento	2
2.2. Problemática actual	2
2.3. Supuestos.....	3
2.4. Restricciones	3
3. Descripción de los interesados.....	3
3.1. Perfiles de los grupos de interés	3
4. Firmas de Aprobación.....	4

DEGT-02



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

SOLICITUD DE REQUERIMIENTO BASE PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS			
1. Histórico de Cambios		6	PÁGINA 2 DE 4
Versión	Comentario / Descripción	Responsable de Solicitud / Actualización	Fecha Evento
FIRMA DEL RESPONSABLE ÚLTIMA VERSIÓN		RÚBRICA	
7			
2. Antecedentes.			
8			
2.1. Alcance del requerimiento.			
2.2. Problemática actual.			
Problema			
Afecta a			
Impacto			
Una solución efectiva sería			

DEGT-02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS

SOLICITUD DE REQUERIMIENTO BASE PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

PÁGINA 3 DE 4

2.3. Supuestos

2.4. Restricciones

3. Descripción de los interesados

9

3.1 Perfiles de los grupos de interés

Representante	
Descripción	
Participación	
Responsabilidades	
Criterios de Éxito	
Comentarios y Preguntas	

(Llenar una Tabla por Grupo de interés)

DEGT-02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

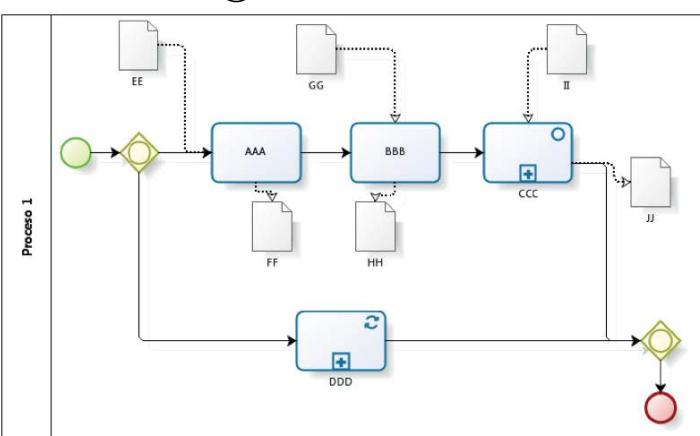
PROCEDIMIENTOS

SOLICITUD DE REQUERIMIENTO BASE PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

PÁGINA 4 DE 4

Modelo de Flujo de Negocio

(10)



(Ejemplo de flujo para el desarrollo de un sistema)

4. Firmas de Aprobación

Firma y Rúbrica

(11)

DEGT-02



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DEL FORMATO

Nombre:	Solicitud de requerimiento base para el desarrollo de sistemas informáticos
Clave:	DEGT-02
Objetivo:	Contar con las especificaciones del requerimiento para el desarrollo del sistema informático
Elabora:	Área Solicitante
Número de tantos:	Un (1) tanto
Distribución:	Intranet Original

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1	Órgano o Área Solicitante	Nombre del Área Solicitante
2	Tipo de requerimiento	Seleccionar: Mayor funcionalidad o Nuevo Sistema
3	Nombre del Sistema	Nombre del Sistema
4	Tipo de proceso	Seleccionar: Jurisdiccional, Apoyo Judicial o Administrativo
5	Número de Acuerdo que lo autoriza	Número de Acuerdo del CJCDMX
6	Histórico de Cambios	En caso, de existir versiones anteriores
7	Firma del responsable última versión	Firma y rúbrica del o de la responsable
8	Antecedentes	Antecedentes, Alcances del requerimiento, Problemática actual, Afecta a, Impacto, Una solución efectiva sería, Supuestos y Restricciones.
9	Descripción de los interesados	Perfiles de los grupos de interés, Representante, Descripción, Participación, Responsabilidades, Criterios de Éxito, Comentarios y Preguntas. (Llenar una tabla por Grupo de interés).
10	Modelo de Flujo de Negocio	Modelo de Flujo de Negocio
11	Firmas de aprobación	Firma y rúbrica.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-021	Mantenimiento de Sistemas de Información para el Poder Judicial de la Ciudad de México.
Objetivo general:	Atender las solicitudes para el mantenimiento de sistemas, emitidas por los y las usuarios (as) de los Órganos Jurisdiccionales, Áreas de Apoyo Judicial y Áreas Administrativas con el objeto de corregir su funcionamiento, integrar nuevas funcionalidades y mejoras a los sistemas de información.
Políticas y normas de operación:	

1. Todos los mantenimientos de sistemas de información serán autorizados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México y será responsabilidad de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, a través de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, de la Subdirección de Ejecución de Sistemas, la Jefatura de Unidad Departamental de Programación de Aplicaciones, la Jefatura de Unidad Departamental de Pruebas, Calidad y Control, con el apoyo del personal técnico operativo, resguardar dicha necesidad.
2. Se considerará como Área Solicitante a los Órganos Jurisdiccionales, las Áreas de Apoyo Judicial y las Áreas Administrativas del Poder Judicial de la Ciudad de México.
3. Toda solicitud deberá realizarse por la o el Titular del Área Solicitante y deberá ser mediante Oficio dirigido a la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
4. Todos los Oficios de solicitud para el mantenimiento, deberán incluir los siguientes datos:
 - a. Descripción de la necesidad a cubrir.
 - b. Personal de enlace para dar seguimiento a la solicitud.
5. Deberá analizarse la solicitud de mantenimiento, se determinará si será un sistema a desarrollar por personal de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica o por un(a) proveedor(a) a contratar. En caso de ser la o el proveedor(a); estará supervisado(a) siempre por la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

6. En este procedimiento. se considerará como Jefatura de Unidad Departamental a las siguientes:

- Jefatura de Unidad Departamental de Programación de Aplicaciones.
- Jefatura de Unidad Departamental de Pruebas, Calidad y Control.

7. Una vez recibida la solicitud, mediante Oficio se agendará una cita con el Área Solicitante para conocer el alcance y se determinará la viabilidad del requerimiento o en su defecto ofrecer una alternativa de solución.

8. Durante todas las reuniones de trabajo se elaborará Minuta de trabajo la cual debe contener: la fecha de la reunión, temas a tratar, acuerdos establecidos y el nombre y firma de las personas participantes para dar seguimiento a los acuerdos.

9. El Área Solicitante deberá disponer de personal para realizar las pruebas técnicas e integrales del mantenimiento al sistema, con el fin de validar la funcionalidad del mismo.

10. Una vez validada la nueva funcionalidad del sistema, se deberá generar un Oficio de solicitud para determinar, en su caso, las fechas de capacitación de las y/o los usuarios (as), así como el inicio de las pruebas.

11. La Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas deberá elaborar un Oficio conforme a las fases establecidas, para proponer la fecha de liberación de la nueva funcionalidad del sistema.

12. El Acta de Liberación deberá elaborarse en la fecha en que entra en operación el sistema, contener las características del mantenimiento proporcionado y las firmas de la o el Titular o Responsable del Área Solicitante, la o el Director(a) Ejecutivo(a) de Gestión Tecnológica y la o el Titular de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

13. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; serán de carácter obligatorio para los y las servidores (as) públicos (as) del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para proveedores (as), usuarios y usuarias externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.
14. El procedimiento de mantenimiento de sistemas de información deberá realizarse en estricta observancia de las “Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México” (Acuerdo 34-03/2020).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Área Solicitante	Envía a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica un oficio de Solicitud con los datos relativos al mantenimiento del sistema.	
2	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe el oficio de Solicitud de mantenimiento y turna a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas para su análisis.	
3	Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	<p>Recibe el oficio y revisa la información.</p> <p style="text-align: center;">¿Está completa?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 4</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 5</p>	
4		Elabora oficio y notifica al Área Solicitante la información faltante para su corrección. (Regresa a la actividad no.1)	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
5		Analiza el oficio de requerimiento y se determina si será atendido por personal de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica o proveedor(a).	
6		Elabora oficio dirigido al Área Solicitante donde se convoca a una reunión de trabajo para conocer el alcance del requerimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
7		Instruye a la Subdirección de Ejecución de Sistemas realice revisión al oficio de requerimiento y defina reglas de operación.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
8	Subdirección de Ejecución de Sistemas	Elabora diagnóstico de solución a desarrollar y diagrama de flujo; remite dicha información a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.	<ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de flujo
9	Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	Recibe diagnóstico y envía oficio para realizar reunión de trabajo para revisión y/o validación de los diagramas de flujo con el área solicitante.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
10		<p>Revisa en reunión de trabajo el diagrama de flujo y elabora la Minuta de trabajo.</p> <p style="text-align: center;">¿Diagrama es válido?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 11</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 12</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de trabajo
11		Remite a la Subdirección de Ejecución de Sistemas para que realice los ajustes necesarios.	
12		<p>(Continúa actividad 13)</p> <p>Instruye a la Subdirección de Ejecución de Sistemas para que elabore pantallas prototipo.</p> <p>(Continúa actividad 14)</p>	
13	Subdirección de Ejecución de Sistemas	<p>Recibe los diagramas para realizar correcciones y envía a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.</p> <p>(Regresa actividad 9)</p>	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
14	Subdirección de Ejecución de Sistemas	Elabora pantallas prototipo.	<ul style="list-style-type: none"> • Pantallas prototipo
15		Envía pantallas prototipo del diseño de la solución y oficio para Área Solicitante, somete a consideración del Director de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, para su autorización.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
16	Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	<p>Revisa pantallas prototipo y oficio.</p> <p style="text-align: center;">¿Pantallas son válidas?</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 17</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no.19</p>	
17		Envía a la Subdirección de Ejecución de Sistemas para realizar ajustes.	
18	Subdirección de Ejecución de Sistemas	Realiza ajuste a las pantallas prototipo del diseño de la solución. (Regresa actividad no. 15)	
19	Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	Define personal interno o externo para el desarrollo y tiempos de entrega de las fases y elabora oficio para informar al área solicitante tiempos de entrega.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
20		Instruye a la Subdirección de Ejecución de Sistemas, conducir a la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente para el diseño de la base de datos.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
21	Subdirección de Ejecución de Sistemas	Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente elaborar el diseño de la base de datos.	
22	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente	Diseña base de datos para el sistema a mantener y elabora los diagramas entidad-relación y el diccionario de datos.	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos • Diagramas entidad-relación • Diccionario de Datos.
23		Desarrolla el modulo con base en los diagramas, pantallas prototipo, y diseño de base de datos.	
24		Revisa operación de la funcionalidad del sistema (pruebas unitarias), al módulo propuesto. ¿Cumple funcionalidad? No. Continúa en la actividad no. 25 Sí. Continúa en la actividad no. 26	
25		Realiza ajustes necesarios al módulo propuesto. (Regresa a la actividad 23)	
26		Elabora oficio comunicando al área solicitante fecha del inicio de las pruebas integrales.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
27		Realiza pruebas integrales en conjunto con el área solicitante. ¿Pruebas satisfactorias? No. Regresa a la actividad no. 25 Sí. Continúa en la actividad no. 28	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

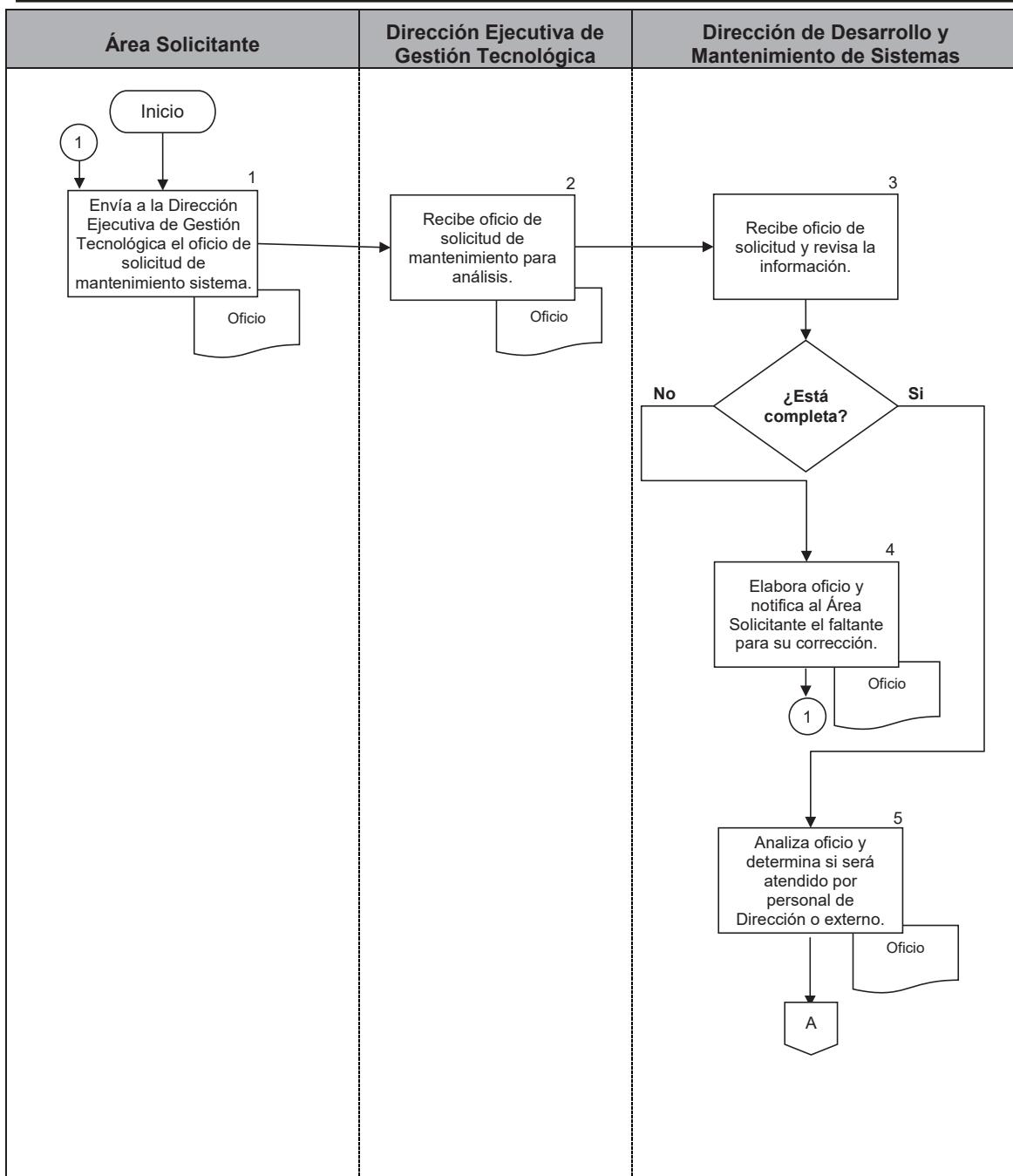
PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
28	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente	Informa a la Subdirección de Ejecución de Sistemas que las pruebas han sido satisfactorias.	
29	Subdirección de Ejecución de Sistemas	Comunica a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas que el sistema cumple con la funcionalidad y que el resultado de las pruebas realizadas, son satisfactorias.	
30	Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	Propone fechas para capacitación e inicio de operación y elabora oficio para informarlo.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
31		Concluye mantenimiento al Sistema con la firma de Acta de Liberación del módulo desarrollado.	<ul style="list-style-type: none"> • Acta Liberación

FIN DEL PROCEDIMIENTO

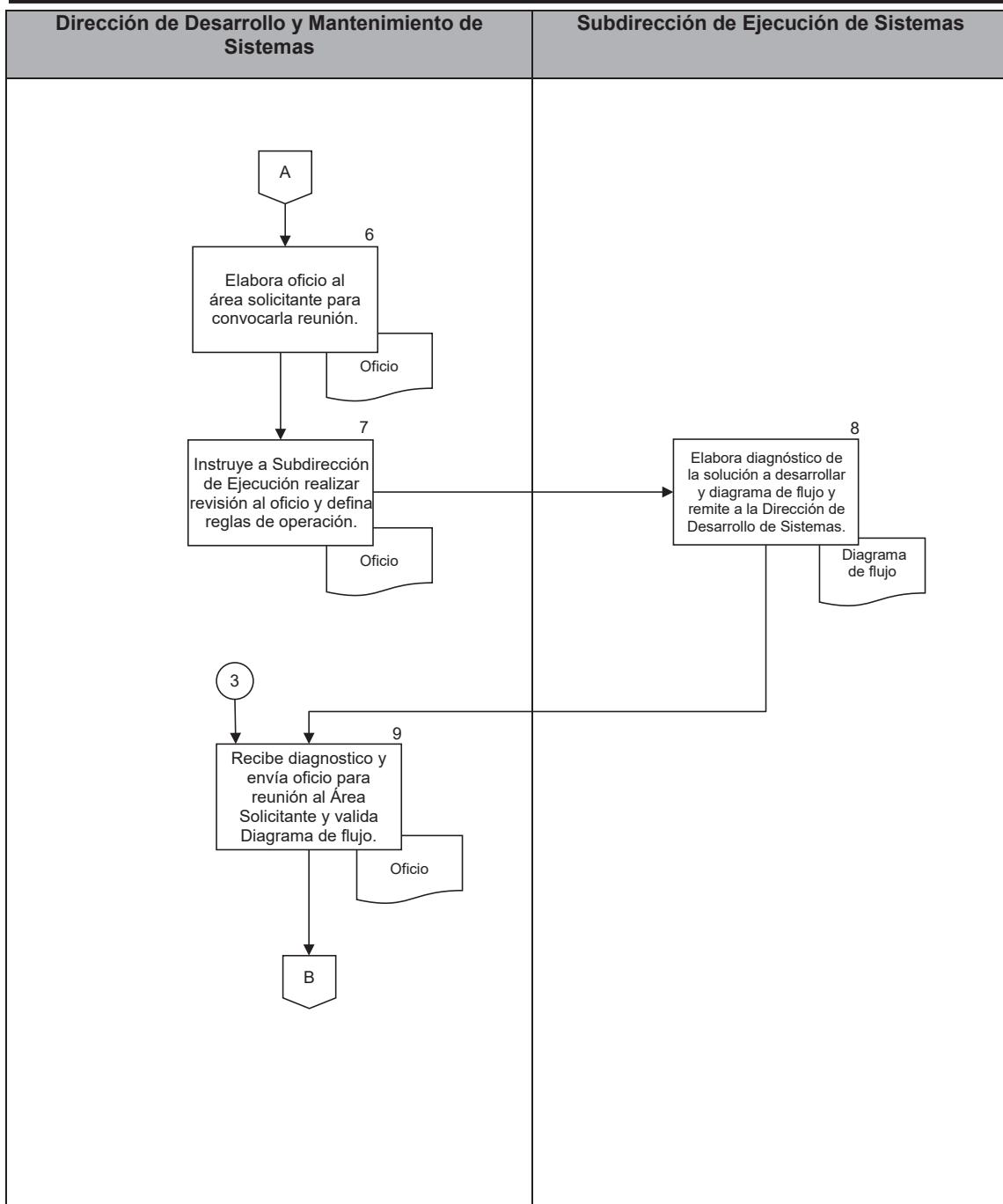
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

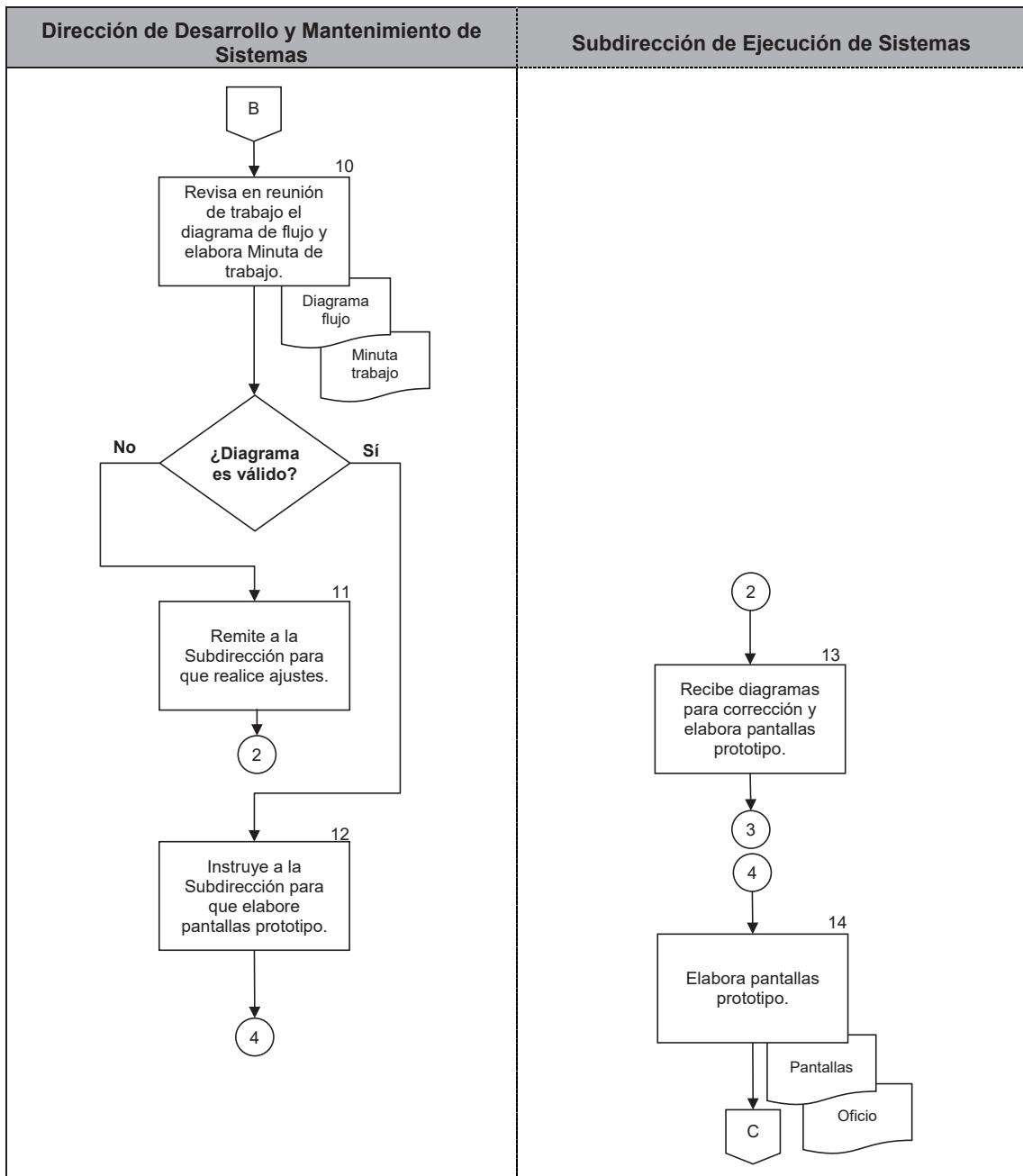
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

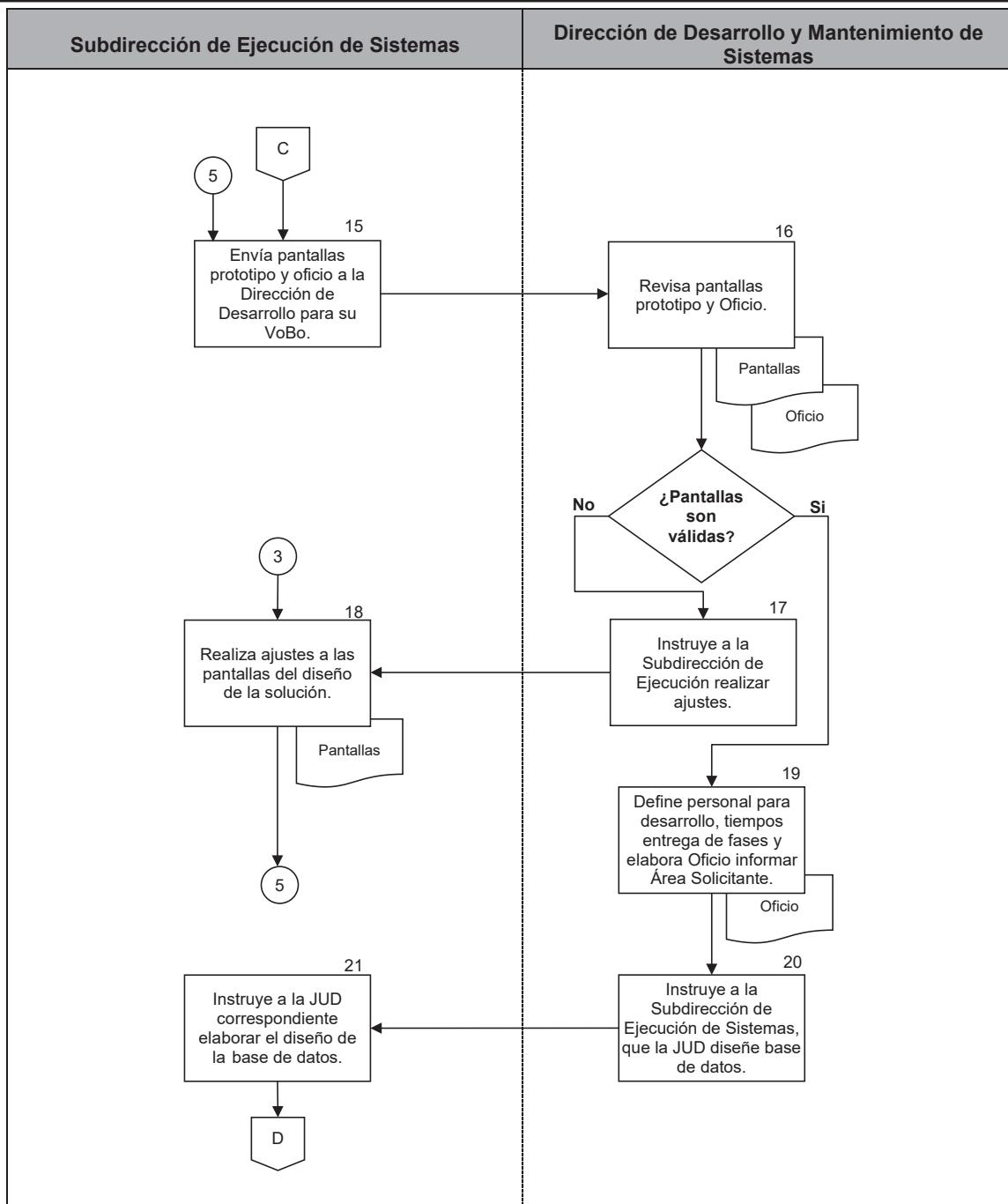
PROCEDIMIENTOS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

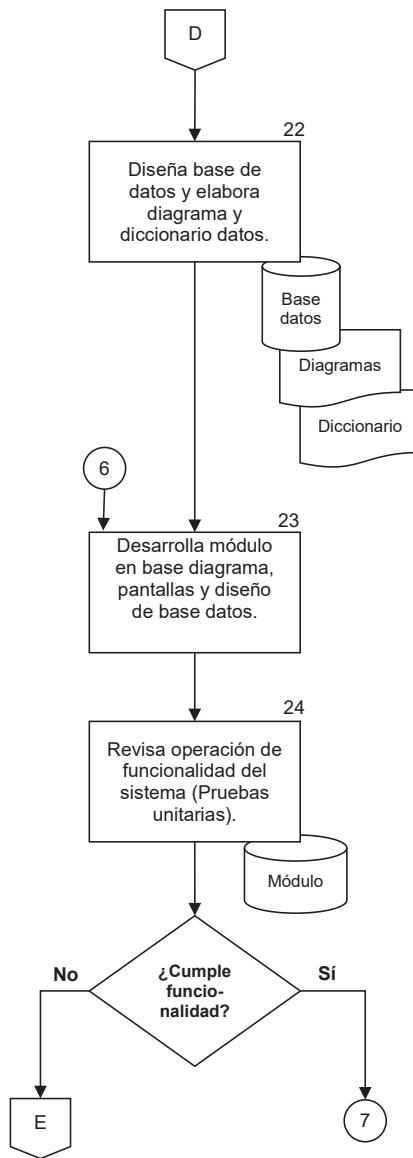
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

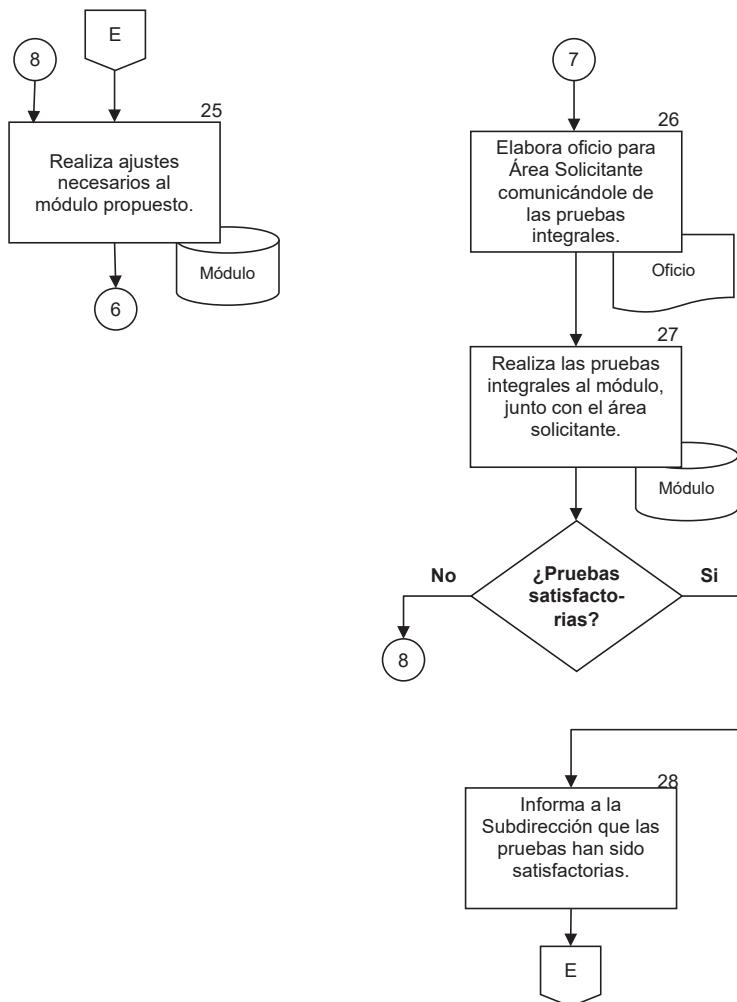
Jefatura de Unidad Departamental correspondiente

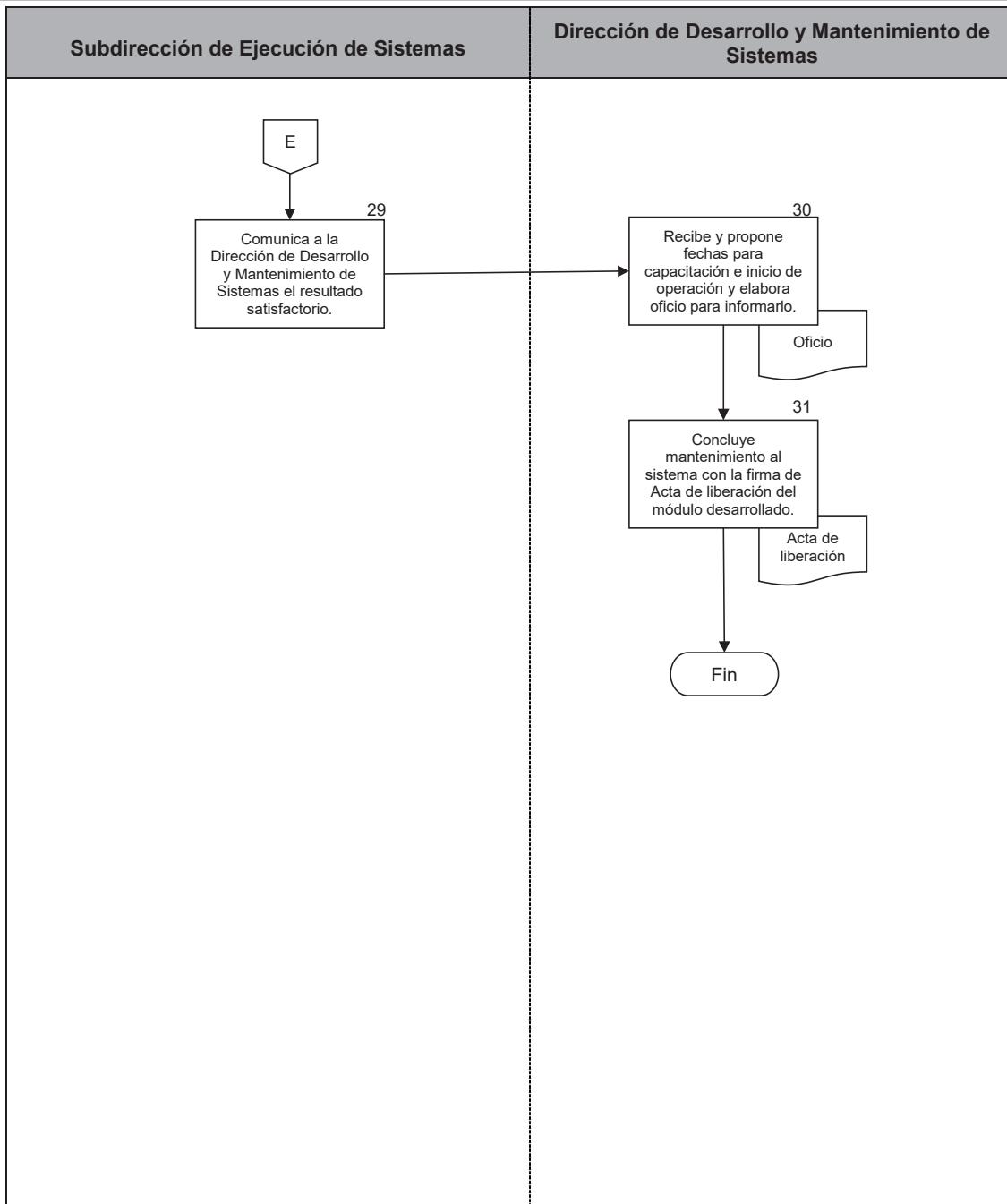


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Jefatura de Unidad Departamental correspondiente



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-022	Definición y/o Actualización de las Normas, Lineamientos y Políticas de la administración y uso de los servicios de información del Poder Judicial de la Ciudad de México.
Objetivo general:	Establecer y actualizar las Normas, Lineamientos, Directrices, Políticas y Criterios generales, así como técnicos, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones; para asegurar el uso óptimo, aprovechamiento y mejora de la infraestructura tecnológica, así como los servicios tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México.
Políticas y normas de operación:	

1. Toda definición y/o actualización de normativas, se originarán por las reformas a las diferentes leyes y normas que regulan las funciones del Poder Judicial de la Ciudad de México y las autorizaciones específicas que emita el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México, para cada uno de sus órganos Jurisdiccionales, Áreas de Apoyo judicial y Áreas Administrativas.

2. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, Dirección de Gestión Tecnológica y la Subdirección de Gestión de Proyectos, serán los responsables de la elaboración y/o actualización de la normatividad, con el apoyo de la Jefatura de Unidad Departamental de Difusión y Vinculación Tecnológica; y la Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Mejora Continua.

3. La normatividad de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica se integrará principalmente por:
 - a. Normas Generales para el uso, aprovechamiento y conservación de bienes y servicios tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México.
 - b. Lineamientos de operación y servicio.
 - c. Términos y condiciones para el uso de los sistemas informáticos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

4. El Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México será quien autorizará la normatividad y la publicación en el Boletín Judicial, en la página de internet e intranet del Poder Judicial de la Ciudad de México.
5. La Dirección Ejecutiva de Planeación emitirá los lineamientos para la elaboración y/o actualización de la normatividad de las distintas áreas y brinda la asesoría y apoyo, hasta lograr la autorización del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México.
6. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; serán de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para proveedores (as), usuarias y usuarios externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.
7. La Definición y/o actualización de las Normas y Lineamientos de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, deberá apegarse a la normatividad establecida y en estricta observancia a las “Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México” (Acuerdo 34-03/2020).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Dirección de Gestión Tecnológica	<p>Recibe de la Subdirección de Gestión de Proyectos la Propuesta de actualización de la normatividad para su análisis y validación.</p> <p>¿Existen observaciones?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 2</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 6</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de actualización de la normatividad
2		Propone correcciones e instruye a la Subdirección de Gestión de Proyectos, turnar la Propuesta de actualización de la normatividad a la Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Mejora Continua, para su corrección.	
3	Subdirección de Gestión de Proyectos	Coordina con la Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Mejora Continua, la corrección de la propuesta de actualización.	
4	Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Mejora Continua	Solventa las observaciones señaladas y remite la propuesta a la Subdirección de Gestión de Proyectos para su valoración.	
5	Subdirección de Gestión de Proyectos	Valida la Propuesta de actualización de normatividad y turna a la Dirección de Gestión Tecnológica para su visto bueno.	
6	Dirección de Gestión Tecnológica	Autoriza la propuesta de la normatividad en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
7	Dirección de Gestión Tecnológica	Somete a consideración de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica la propuesta de normatividad.	
8	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe la Propuesta de actualización de la normatividad, valida y mediante Oficio remite a la Dirección Ejecutiva de Planeación.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio
9	Dirección Ejecutiva de Planeación	<p>Recibe la Propuesta de actualización de la normatividad y la analiza.</p> <p>¿Existen observaciones?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 10</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 14</p>	
10		Devuelve la Propuesta de actualización de la normatividad a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica e informa de los ajustes a realizar.	
11	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe la Propuesta de actualización, analiza los ajustes a la normatividad y turna a la Dirección de Gestión Tecnológica para que instruya a la Subdirección de Gestión de Proyectos solventar correcciones.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
12	Dirección de Gestión Tecnológica / Subdirección de Gestión de Proyectos	Corrige la Propuesta de actualización de la normatividad con las observaciones y la devuelve a la Dirección Ejecutiva de Planeación.	
13	Dirección Ejecutiva de Planeación	Recibe la Propuesta de actualización de la normatividad.	
14		Envía la Propuesta de actualización de la normatividad al Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México para su revisión y autorización.	
15	Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México	<p>Revisa la Propuesta de actualización de la normatividad y convoca a reunión a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica y a la Dirección Ejecutiva de Planeación.</p> <p>¿Existen observaciones?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 16</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 18</p>	
16		Devuelve propuesta a la Dirección Ejecutiva de Planeación para que se solventen las observaciones efectuadas.	
17	Dirección Ejecutiva de Planeación	<p>Recibe la Propuesta de actualización y solventa observaciones.</p> <p>(Regresa a la actividad no. 14)</p>	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

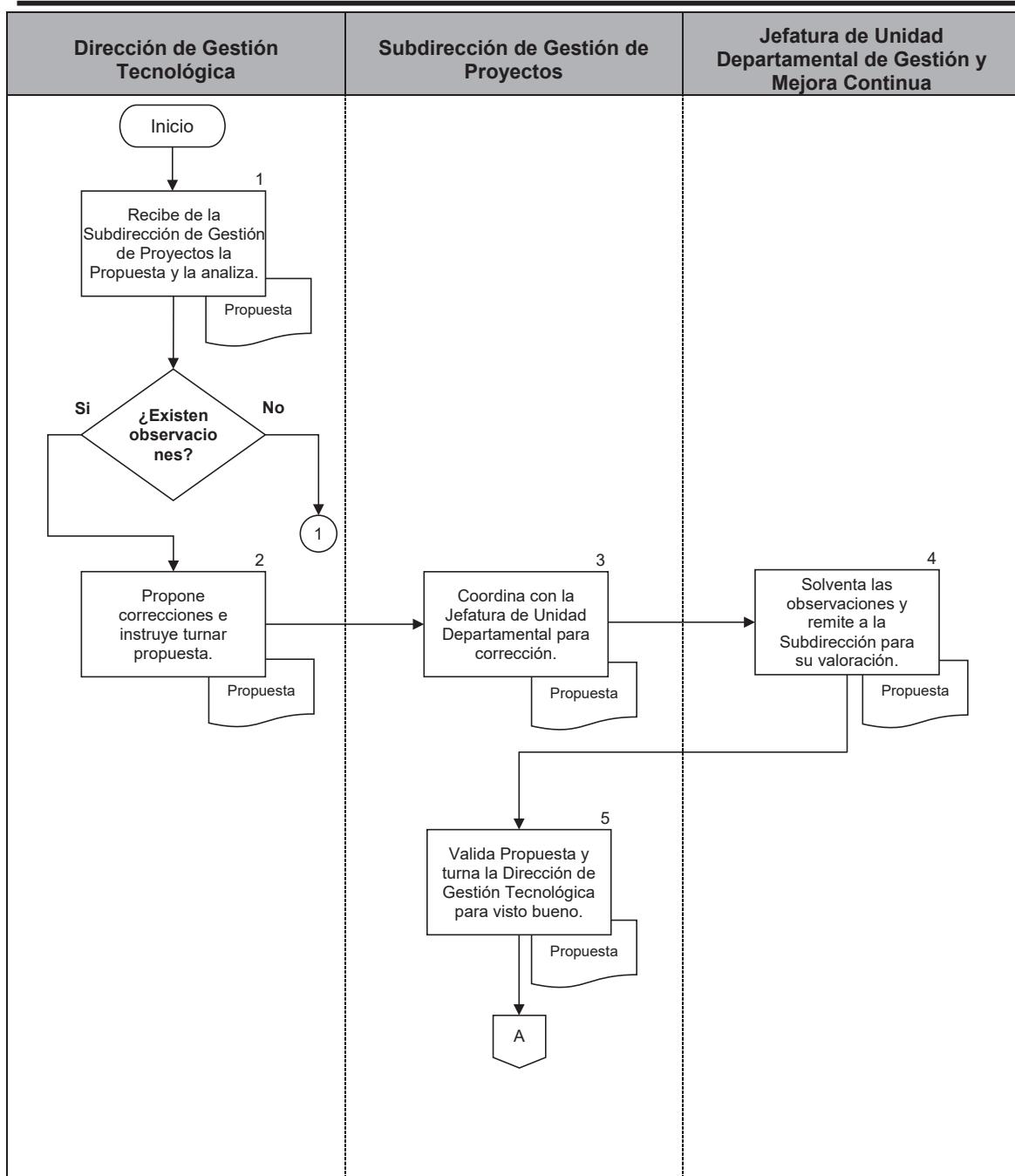
PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
18	Dirección Ejecutiva de Planeación	Recaba firmas de las Direcciones Ejecutivas y turna la Propuesta de actualización al Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México para su autorización.	
19	Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México	Aprueba la Normatividad y emite el Acuerdo respectivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad autorizada • Acuerdo
20	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe el Acuerdo con la autorización de la Normatividad para su difusión en el Boletín Judicial, el portal de internet y de intranet del Poder Judicial de la Ciudad de México.	

FIN DEL PROCEDIMIENTO

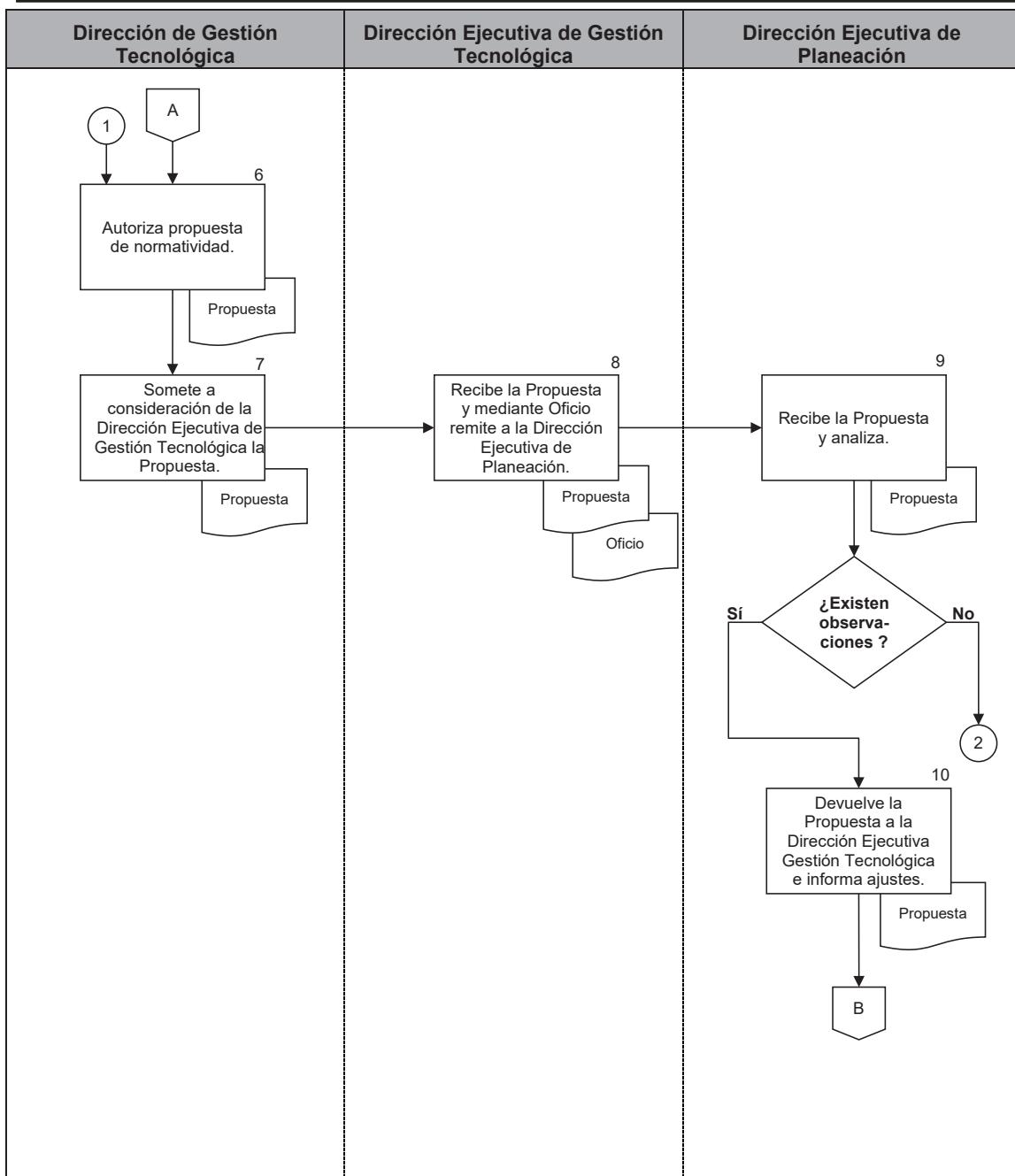
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



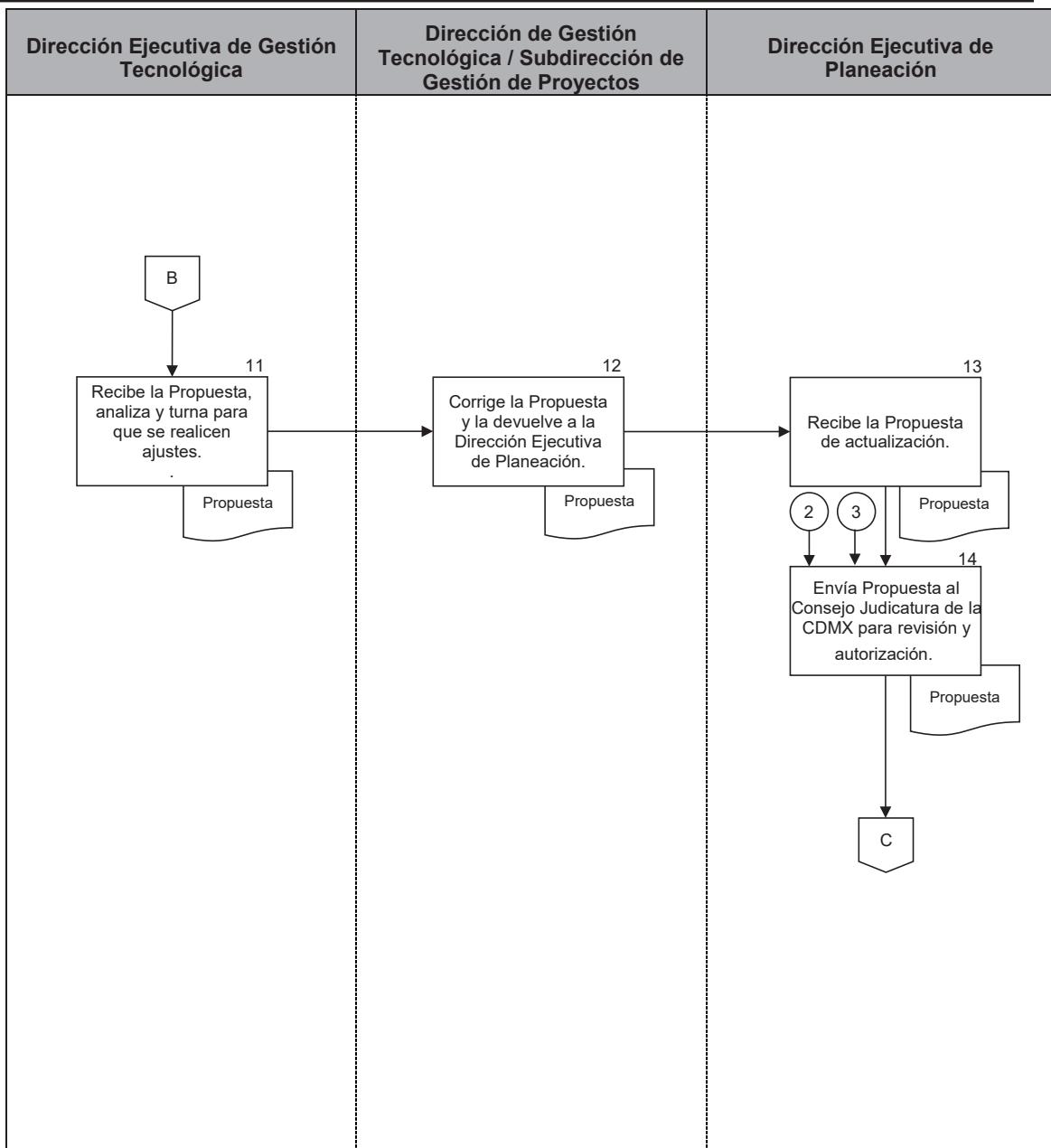
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



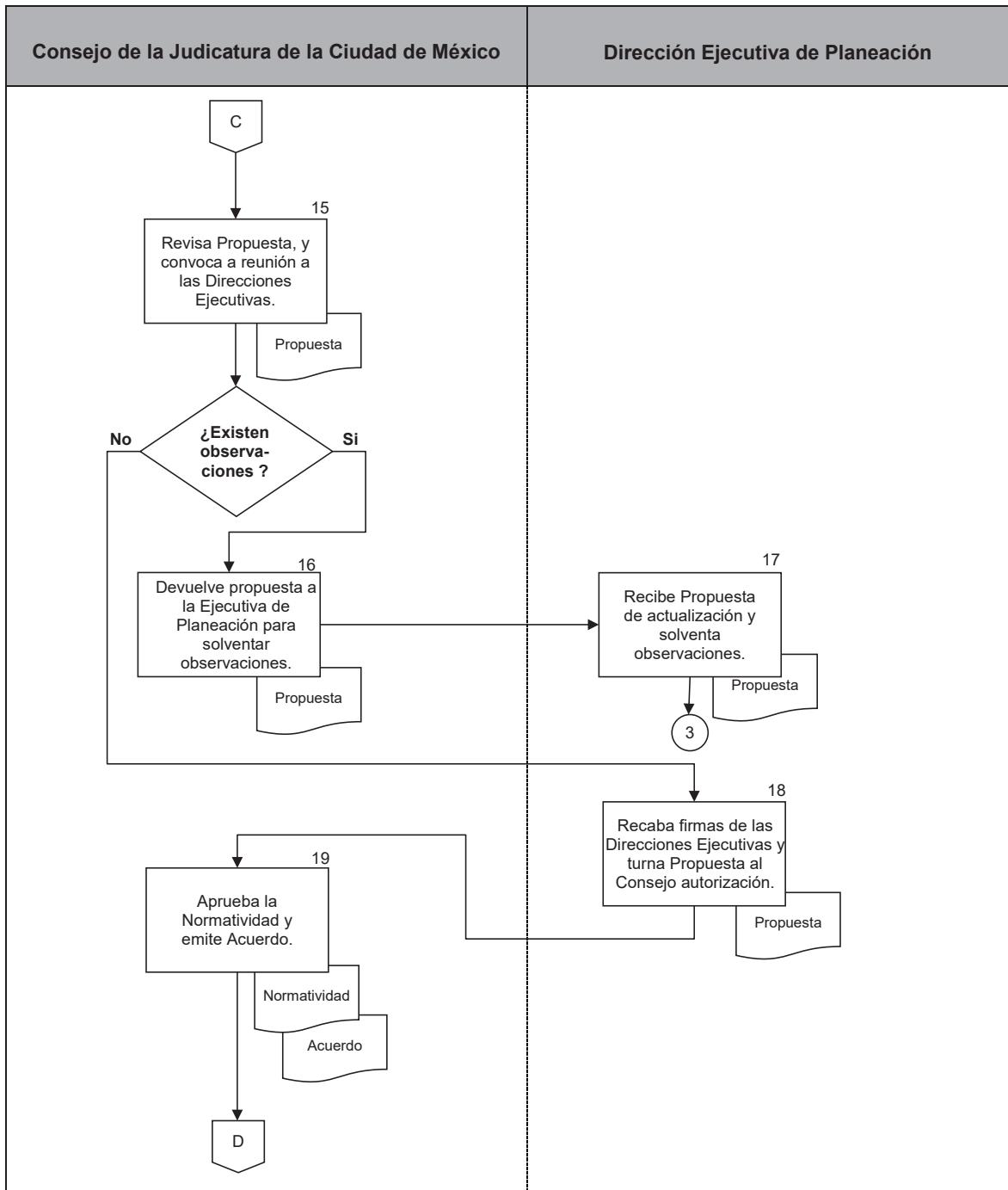
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

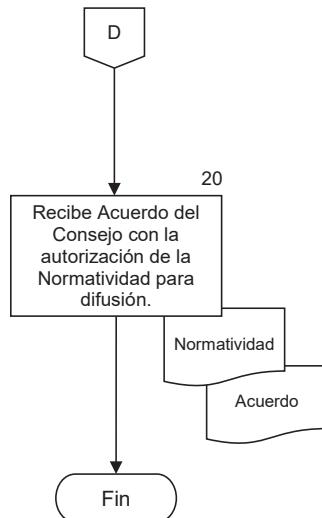
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-023	Integración de información y documentación de tecnologías de la información y comunicación del Poder Judicial de la Ciudad de México.
Objetivo general:	Consolidar toda la información, datos, referencias y demás documentos que estén relacionados con el cumplimiento de los objetivos establecidos en los Acuerdos emitidos por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México en los que se involucra a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, con el objeto de asegurar la ejecución de sus funciones y responsabilidades a las que está sujeta.
Políticas y normas de operación:	

1. La o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica deberá tener participación en reuniones y demás actividades en las que sea convocado (a), por la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, o por la Comisión de Seguimiento a la Implementación Tecnológica Judicial.
2. Toda Convocatoria a reuniones periódicas de la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica con Oficialía Mayor y/o Presidencia será realizada mediante correo electrónico.
3. El Acuerdo interno de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, será el documento final que se presentará ante Oficialía Mayor y/o Presidencia con la información, datos, referencias, estatus, temas a tratar y demás documentos que informarán el cumplimiento de los objetivos a los que está sujeta la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
4. La Dirección de Gestión Tecnológica a través de la Subdirección de Gestión de Proyectos, con el apoyo de la Jefatura de Unidad Departamental de Difusión y Vinculación Tecnológica y/o la Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Mejora Continua, serán responsables de la integración de información, datos, referencias y demás documentos que conformarán el Acuerdo interno de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica con Oficialía Mayor, Presidencia y/o con la Comisión de Seguimiento a la Implementación Tecnológica Judicial.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

5. La Dirección de Gestión Tecnológica, a través de la Subdirección de Gestión de Proyectos, con el apoyo de la Jefatura de Unidad Departamental de Difusión y Vinculación Tecnológica o la Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Mejora Continua; serán responsables de solicitar mediante correo electrónico a las Direcciones de Área el estatus de los temas a tratar en el Acuerdo interno de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
6. En este procedimiento, se considerará como Dirección de Área correspondiente a las siguientes:
 - Dirección de Gestión Tecnológica.
 - Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.
 - Dirección de Operación y Control.
 - Dirección de Comunicaciones y Seguridad.
 - Dirección de Ingeniería y Soporte a la Oralidad.
7. Las y los Titulares de las Direcciones de Área serán responsables de la información, datos, referencias, estatus y demás documentos que enviarán por correo electrónico, así como de los anexos que incluirán como evidencia para apoyar el avance de los asuntos que deberán ser cumplidos por la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
8. La integración del Acuerdo interno de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, que será presentado ante Oficialía Mayor y/o Presidencia deberá apegarse a la normatividad establecida, a los requerimientos solicitados y en estricta observancia a las "Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México" (Acuerdo 34-03/2020).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.	Recibe convocatoria por correo electrónico con los temas a tratar en la reunión con Oficialía Mayor y/o Presidencia del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México y remite a la Dirección de Gestión Tecnológica para la integración de información y documentación de tecnologías de la información y comunicación.	
2	Dirección de Gestión Tecnológica	Recibe instrucción y difunde el correo electrónico a las Direcciones de Área que integran la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, asimismo solicita se informe el estatus de los temas o proyectos que tienen a su cargo.	
3	Dirección de Área correspondiente	Recibe el correo electrónico y prepara la información, datos, referencias, estatus y demás documentos de los temas que le corresponden.	
4		Remite la información, datos, referencias, estatus, documentos y anexos de los temas, vía correo electrónico a la Dirección de Gestión Tecnológica.	• Anexos
5	Dirección de Gestión Tecnológica	Recibe información y gestiona con la Subdirección de Gestión de Proyectos la consolidación de información para el documento Acuerdo interno de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, en coordinación con la Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Mejora Continua.	
6	Subdirección de Gestión de Proyectos	Recibe por correo electrónico la información y los anexos.	• Anexos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
7	Subdirección de Gestión de Proyectos	Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Mejora Continua, consolidar la información, documentos y anexos de los temas recibidos para su organización.	
8	Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Mejora Continua	Consolida la información, documentos y anexos de los temas y envía mediante correo electrónico a la Subdirección de Gestión de Proyectos para su seguimiento.	
9	Subdirección de Gestión de Proyectos	Recibe la información consolidada, documentos, anexos y mediante correo electrónico remite a la Dirección de Gestión Tecnológica para su revisión y Vo.Bo.	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo interno
10	Dirección de Gestión Tecnológica	Recibe documento consolidado y envía a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica para su aprobación.	
11	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe el Acuerdo interno de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica para su análisis y revisión. ¿Existen cambios? Sí. Continúa en la actividad no. 12 No. Continúa en la actividad no. 15	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo interno
12		Instruye a la Dirección de Gestión Tecnológica, informar a la Subdirección de Gestión de Proyectos que deben realizarse cambios.	
13	Dirección de Gestión Tecnológica	Informa a la Subdirección de Gestión de Proyectos los cambios que deben solventarse.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

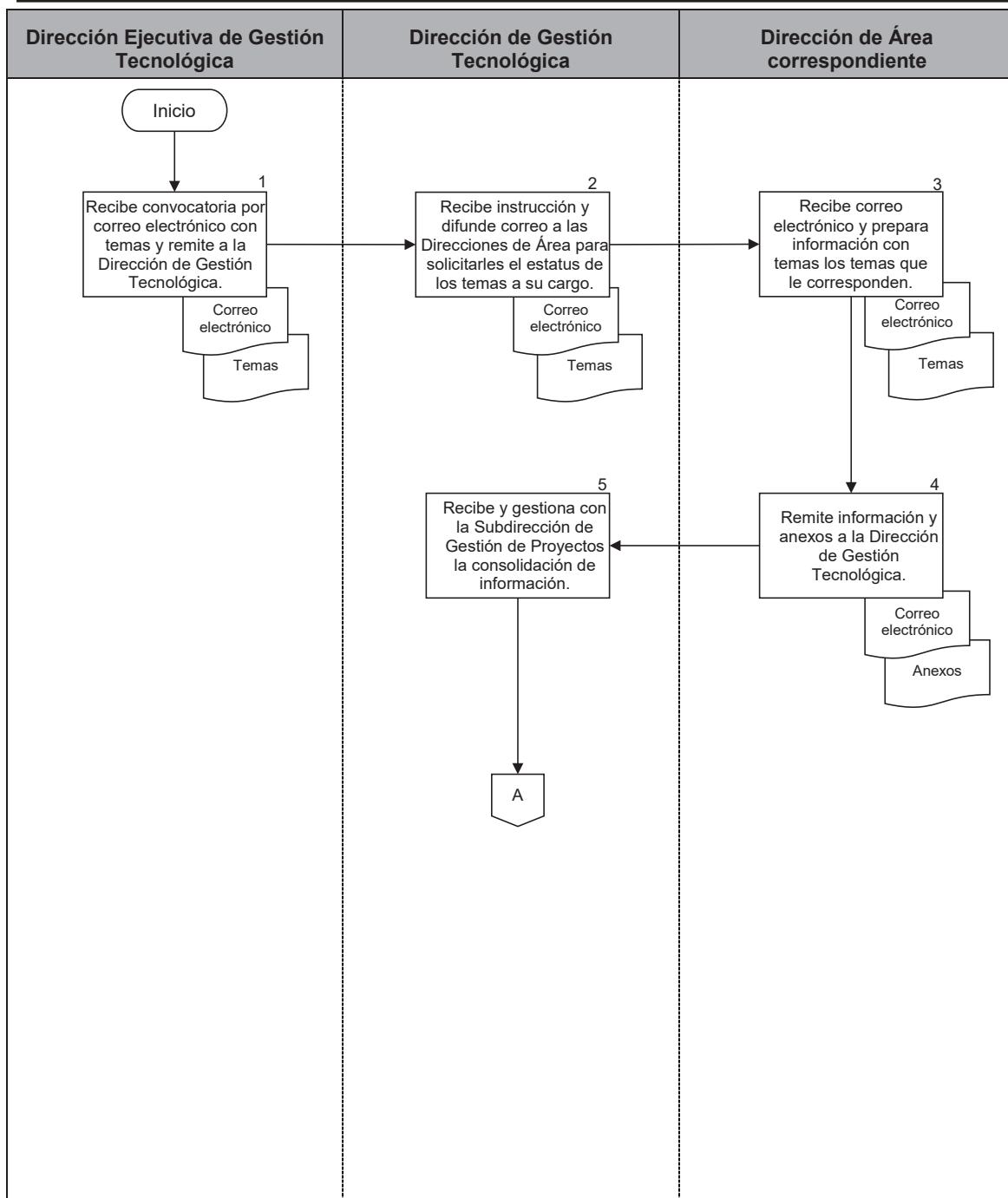
PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
14	Subdirección de Gestión de Proyectos	<p>Realiza los ajustes al Acuerdo interno de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, en coordinación con la Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Mejora Continua y mediante correo electrónico lo devuelve a la Dirección de Gestión Tecnológica para su aprobación.</p> <p>(Regresa a la actividad no. 10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo interno
15	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.	<p>Aprueba el Acuerdo interno de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica final, para la reunión con Oficialía Mayor y/o Presidencia y remite a la Dirección de Gestión Tecnológica para su difusión interna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo interno
16	Dirección de Gestión Tecnológica	<p>Reenvía mediante correo electrónico el Acuerdo interno de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica final, a todas las Direcciones de Área para su conocimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo interno

FIN DEL PROCEDIMIENTO

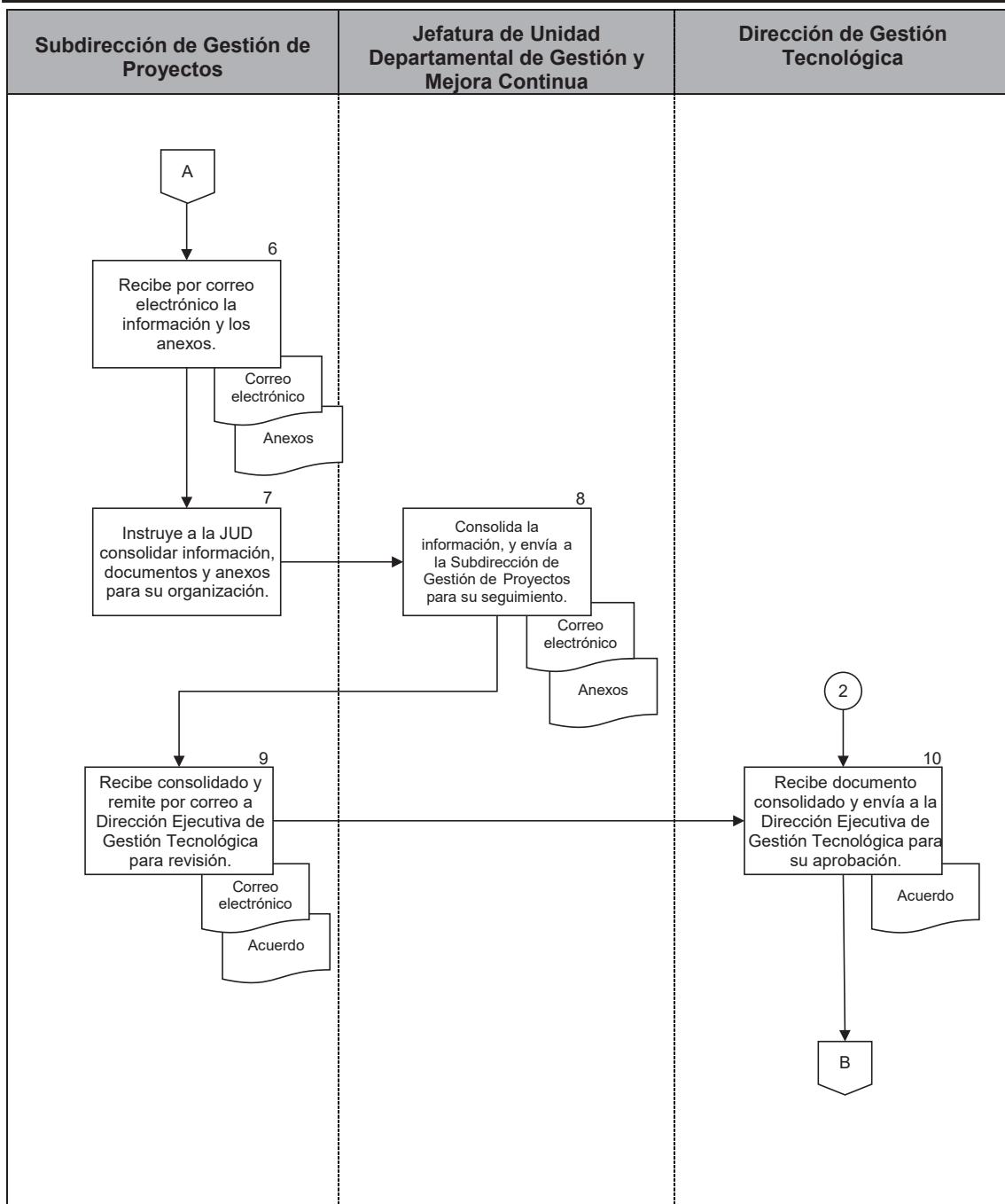
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



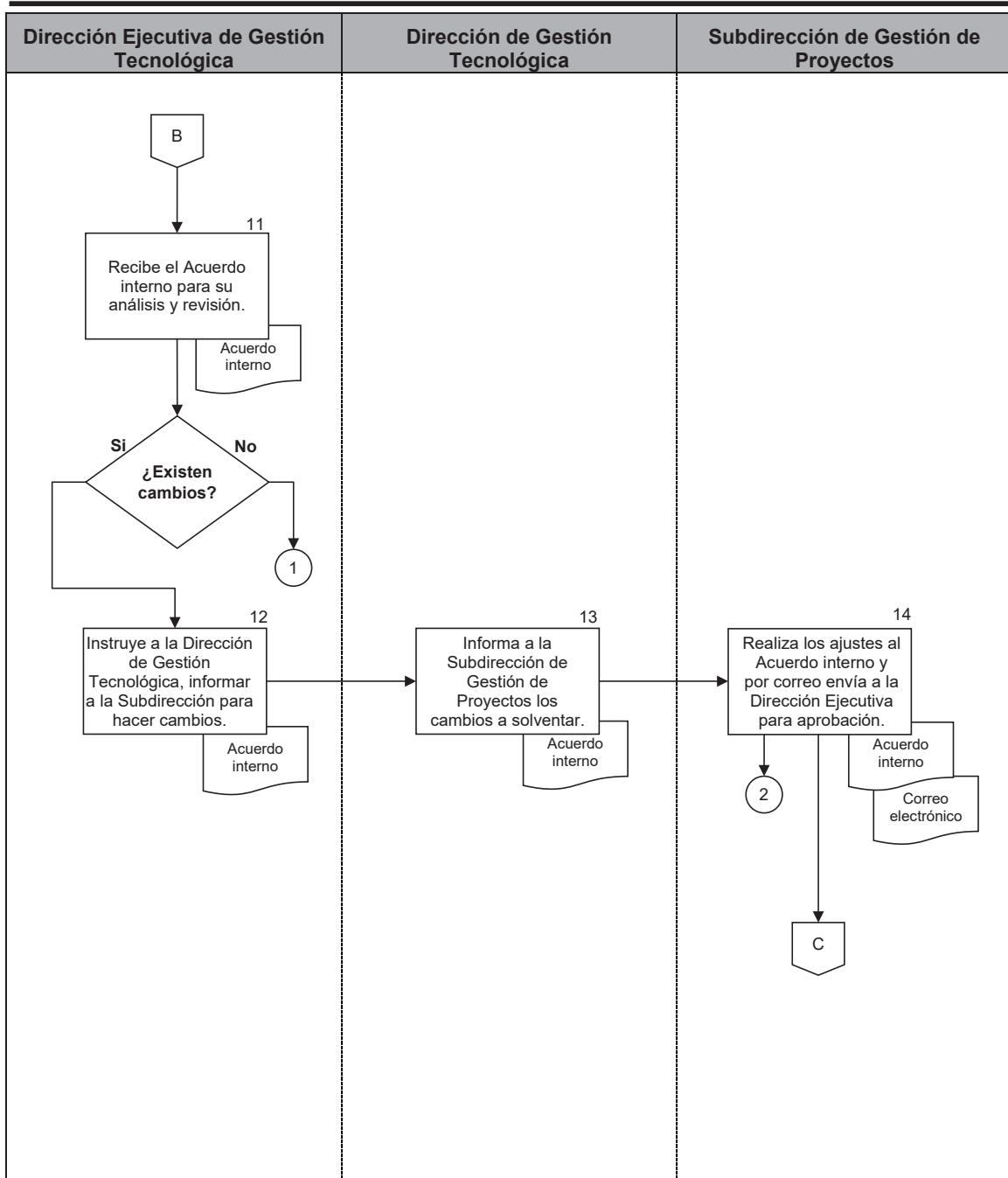
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

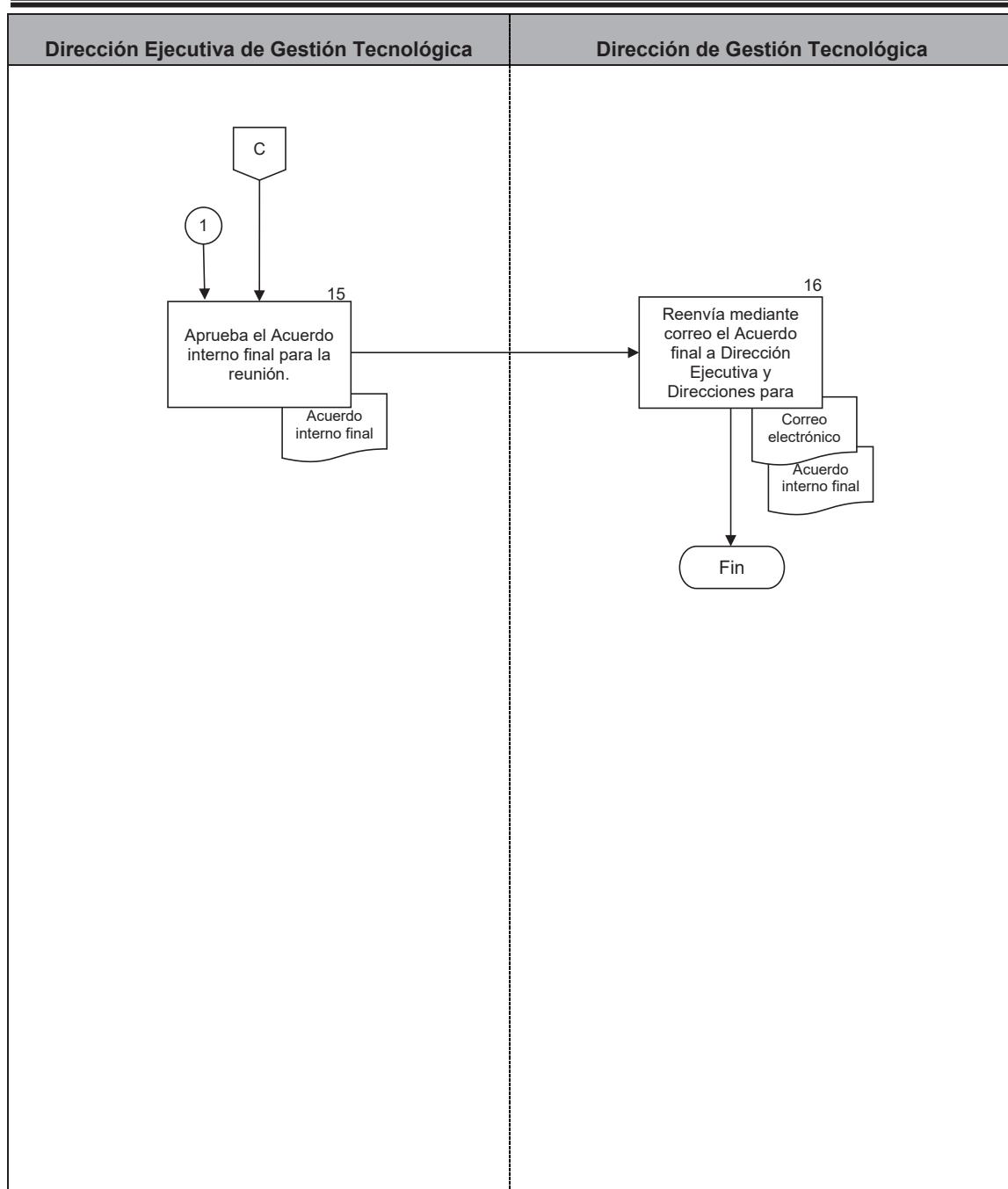
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-024	Solicitud de pago de los bienes adquiridos y/o servicios contratados por la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
Objetivo general:	Integrar la documentación que se solicita como entregables en los anexos A, B y C de los Contratos definidos y formalizados, que acompañan a la factura y verificar su cumplimiento; con el objeto de solicitar el pago de cada uno de los bienes adquiridos y/o los servicios contratados.
Políticas y normas de operación:	

1. La o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, como responsable del Programa Presupuestario D300 Programa de Infraestructura Tecnológica, deberá supervisar el cumplimiento de los servicios autorizados por el H. Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México y contratados para garantizar la operación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en los Órganos Jurisdiccionales, Áreas de Apoyo Judicial y Áreas Administrativas del Poder Judicial de la Ciudad de México.
2. En cumplimiento a las atribuciones de la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, todas las Direcciones de Área, serán las responsables de supervisar el acatamiento de los servicios contratados que se encuentren bajo su responsabilidad, así como la oportuna presentación y envío de los entregables definidos en cada uno de los Contratos y sus respectivos anexos A, B y C, a la Dirección de Gestión Tecnológica, para que se realice el trámite correspondiente ante la Dirección Ejecutiva de Recursos Financieros el pago de los mismos.
3. La o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, a través de la Dirección de Gestión Tecnológica, con el apoyo de la Subdirección de Integración de Proyectos, la Jefatura de Unidad Departamental de Conformación de Proyectos, la Jefatura de Unidad Departamental de Transferencia Tecnológica y el personal técnico operativo, serán responsables de realizar la verificación e integración de la documentación que se definirán como entregables para cada uno de los bienes adquiridos y/o servicios contratados, para así tramitar ante la Dirección Ejecutiva de Recursos Financieros los pagos correspondientes a las o los proveedores(as) de los mismos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

4. La Dirección de Gestión Tecnológica será la responsable de validar las facturas recibidas de las o los proveedores(as) por la prestación de servicios o las adquisiciones de bienes tecnológicos en el Sistema de Validación de Comprobantes Fiscales (CFDI).
5. En este procedimiento, se considerará como Dirección de Área correspondiente a las siguientes:
 - Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.
 - Dirección de Operación y Control.
 - Dirección de Comunicaciones y Seguridad.
 - Dirección de Ingeniería y Soporte a la Oralidad.
6. La Jefatura de Unidad Departamental de Conformación de Proyectos y la Jefatura de Unidad Departamental de Transferencia Tecnológica, con apoyo del Personal Técnico Operativo serán responsables de verificar que los entregables recibidos se apeguen a lo establecido en los Contratos y sus respectivos Anexos A, B y C formalizados.
7. Serán entregables, la documentación soporte que acompaña a una Factura para solicitar el pago del servicio realizado por una o un proveedor(a) contratado(a).
8. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; serán de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para las usuarias y usuarios externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.
9. Los lineamientos para regular la solicitud de pago de los bienes y servicios contratados para garantizar la operación deberán apegarse en estricta observancia a las políticas y lineamientos definidos por la Dirección Ejecutiva de Recursos Financieros y a las "Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México" (Acuerdo 34-03/2020).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

10. Todos los documentos, información y bases de datos tratados por las áreas que conforman la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, se encuentran bajo el Derecho Fundamental de la Protección de Datos Personales y la Privacidad, en cumplimiento a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, Ley de Archivos de la Ciudad de México, Reglamento del Sistema Institucional de Archivos del Poder Judicial del Distrito Federal y demás normatividad aplicable, apegándose a las prácticas de seguridad y respaldo de información.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe a través de oficialía de partes, la Factura vía correo electrónico, y la documentación que se define como entregable para cada uno de los bienes adquiridos y/o servicios contratados.	
2		Remite la Factura y la documentación que se define como entregables a la Dirección de Gestión Tecnológica para la verificación e integración, conforme al Contrato y los anexos A, B y C de los servicios contratados y/o bienes adquiridos.	
3	Dirección de Gestión Tecnológica	Recibe la Factura y la documentación que se define como entregables de los servicios contratados y/o bienes adquiridos y remite a la Subdirección de Integración de Proyectos.	
4	Subdirección de Integración de Proyectos	Verifica que la información vertida en la Factura sea de conformidad al Contrato y los anexos A, B y C de los servicios contratados y/o bienes adquiridos.	
5		<p>Valida la Factura en el Sistema de Validación de Comprobantes Fiscales (CFDI) y obtiene el documento de validación.</p> <p style="text-align: center;">¿Existen cambios?</p> <p style="text-align: center;">Sí. Continúa en la actividad no. 6</p> <p style="text-align: center;">No. Continúa en la actividad no. 8</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Validación de Comprobantes Fiscales (CFDI). • Documento de validación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
6	Subdirección de Integración de Proyectos	Solicita a la o el Proveedor(a) de los servicios contratados y/o bienes adquiridos, los cambios para la corrección de la Factura.	
7	Proveedor(a) de los servicios contratados y/o bienes adquiridos	Realiza los ajustes a la Factura y remite nuevamente vía correo electrónico a la Subdirección de Integración de Proyectos. (Regresa a la actividad no. 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Factura (Archivos PDF y XML) • Correo electrónico
8	Subdirección de Integración de Proyectos	Coordina con la Jefatura de Unidad de Conformación de Proyectos el seguimiento para recabar la firma de la Dirección de Área correspondiente.	
9	Jefatura de Unidad de Conformación de Proyectos	Recaba la firma de recepción de conformidad del servicio de la Dirección de Área responsable, en la Factura validada.	<ul style="list-style-type: none"> • Factura
10		Verifica que la documentación que se define como entregables cumpla con lo establecido en el Contrato y los anexos A, B y C de los servicios contratados y/o bienes adquiridos.	<ul style="list-style-type: none"> • Entregables • Anexos
11		Solicita a la Dirección de Área el Vo. Bo. por medio de rúbrica y la firma de en la documentación que se define como entregables.	
12		Realiza la validación y verificación de la documentación que se define como entregables conforme a los servicios contratados y/o bienes adquiridos.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
13	Jefatura de Unidad de Conformación de Proyectos	<p>¿Existen cambios?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 13</p> <p>No. Continúa en la actividad no. 16</p> <p>Envía a la Subdirección de Integración de Proyectos para su seguimiento.</p>	
14	Subdirección de Integración de Proyectos	Recibe documentación y solicita a la Dirección de Área correspondiente o a la o el Proveedor(a) de los servicios contratados y/o bienes adquiridos, los cambios para su corrección, en la Bitácora electrónica de Revisión de Entregables.	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácora electrónica
15	Dirección de Área correspondiente / Proveedor(a) de los servicios contratados y/o bienes adquiridos	Efectúa los ajustes a la documentación que se define como entregables y la devuelven a la Subdirección de Integración de Proyectos. (Regresa a la actividad no. 8)	<ul style="list-style-type: none"> • Entregables
16	Jefatura de Unidad de Conformación de Proyectos	Informa a la Subdirección de Integración de Proyectos que es correcta la documentación.	
17	Subdirección de Integración de Proyectos	Elabora el Oficio y recaba la firma de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

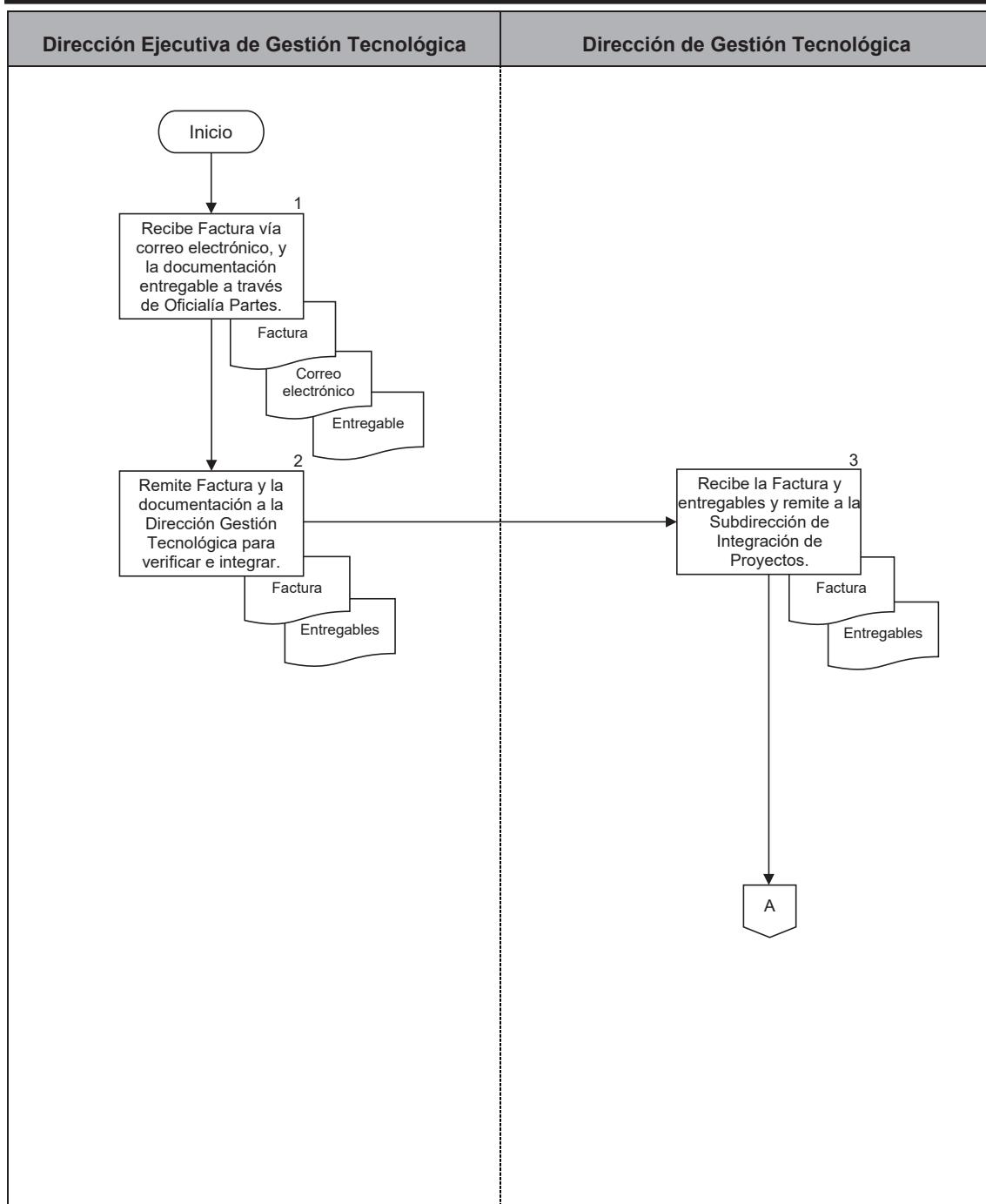
PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
18	Subdirección de Integración de Proyectos	Envía la Factura y la documentación que se define como entregables, para cada uno de los bienes adquiridos y/o servicios contratados, a la Dirección Ejecutiva de Recursos Financieros para tramitar el pago respectivo.	<ul style="list-style-type: none">• Factura• Entregables

FIN DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

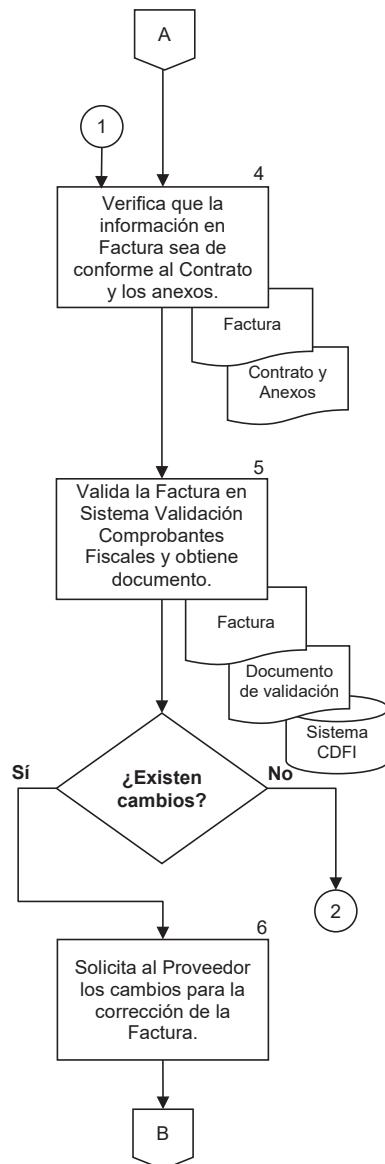
PROCEDIMIENTOS

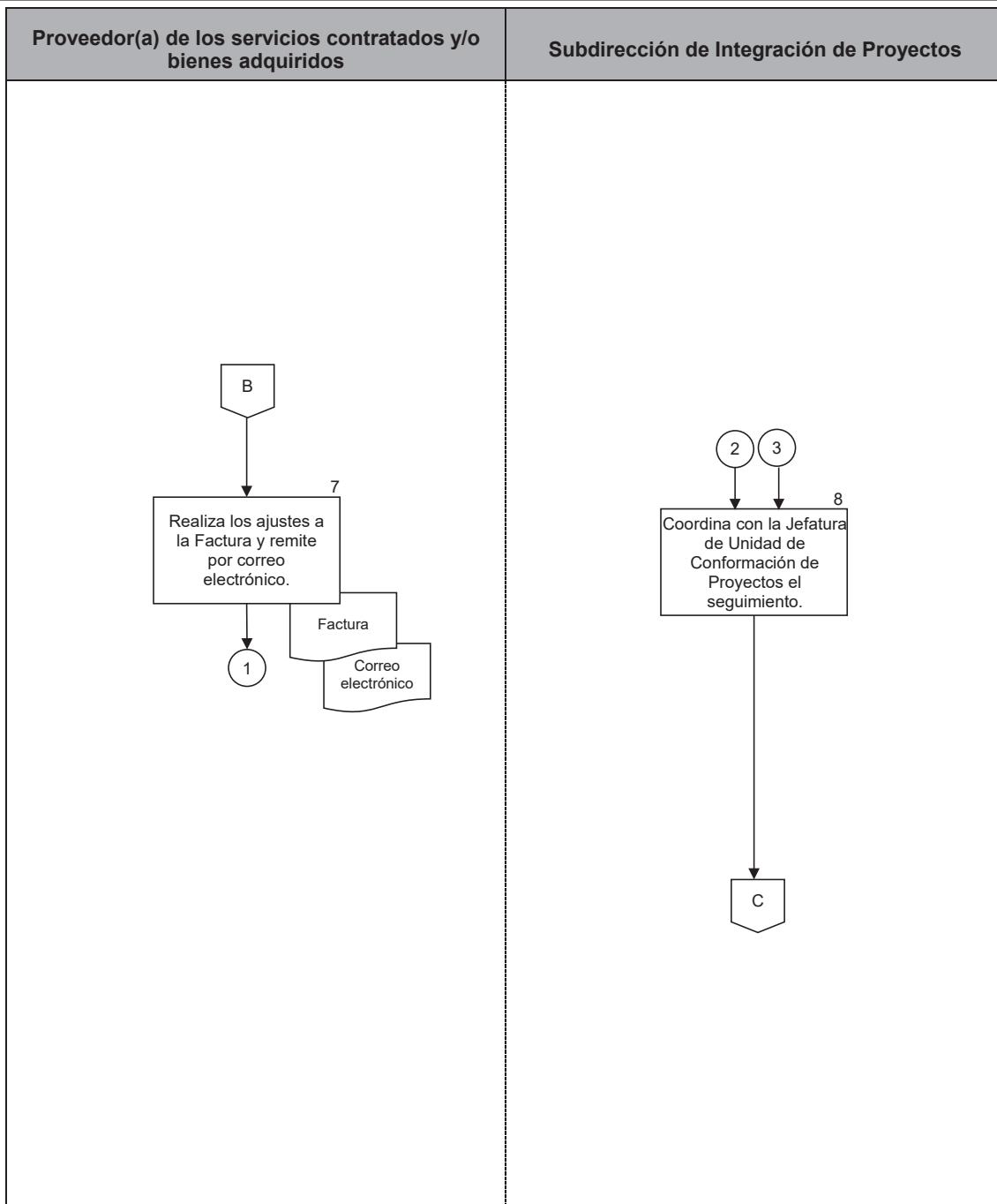


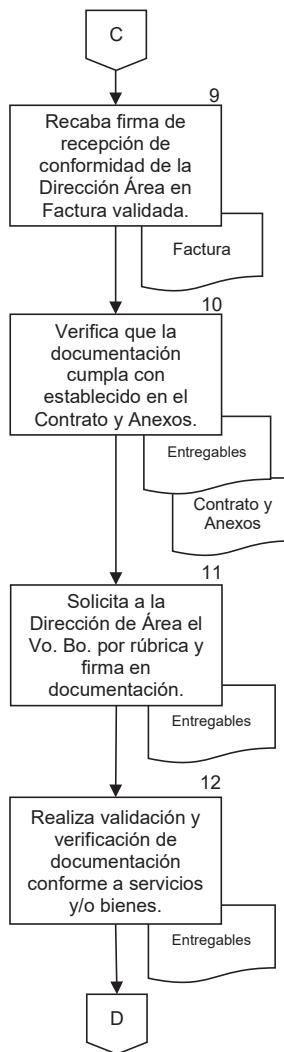
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Subdirección de Integración de Proyectos

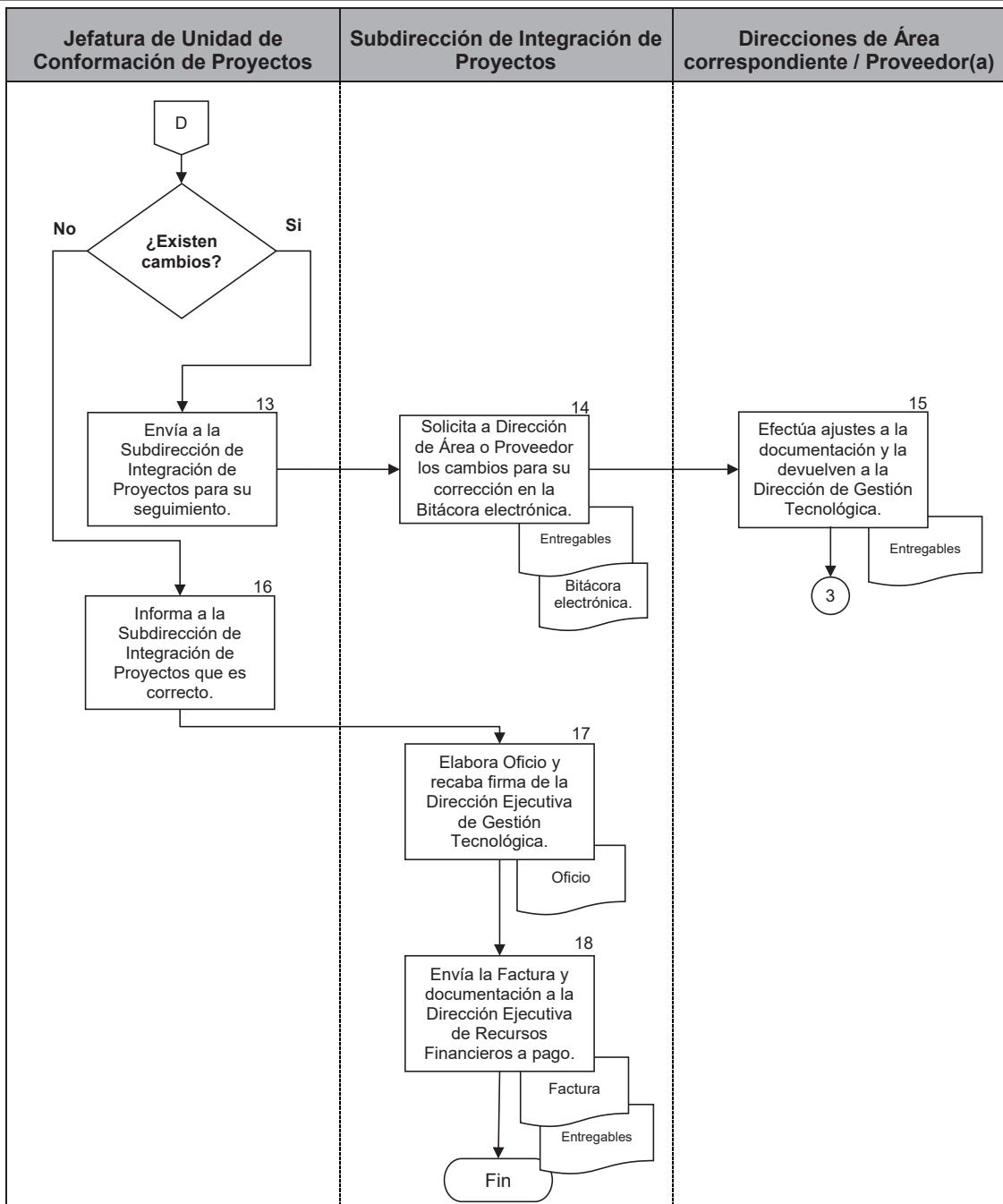


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Jefatura de Unidad de Conformación de Proyectos**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento: DEGT-025	Consolidación y resguardo de información relativa a los bienes adquiridos y/o servicios contratados en el Poder Judicial de la CDMX en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
Objetivo general:	Integrar toda la información y documentación relativa a los bienes adquiridos y/o servicios contratados en el Poder Judicial de la CDMX en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con el fin de resguardar todos y cada uno de los instrumentos susceptibles de auditar.
Políticas y normas de operación:	

1. Toda la documentación de servicios autorizados por el H. Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México y contratados, deberá ser resguardada por la o el Titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, lo anterior, como responsable del Programa Presupuestario D300 Programa de Infraestructura Tecnológica garantizando la operación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en los Órganos Jurisdiccionales, Áreas de Apoyo Judicial y Áreas Administrativas del Poder Judicial de la Ciudad de México.
2. La Dirección de Gestión Tecnológica, a través de la Subdirección de Integración de Proyectos, la Subdirección de Gestión de Proyectos, la Jefatura de Unidad Departamental de Conformación de Proyectos, la Jefatura de Unidad Departamental de Transferencia Tecnológica, la Jefatura de Unidad Departamental de Difusión y Vinculación Tecnológica, así como la Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Mejora Continua, con el apoyo del personal técnico operativo; serán responsables de integrar los expedientes conforme a la normatividad establecida, así como su resguardo en el archivo general de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
3. La documentación se agrupará conforme al Catálogo de Disposición Documental definido y autorizado para la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, considerando su periodo de caducidad, ya sea en el archivo de trámite, o en el archivo de concentración.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

4. El Archivo de Trámite estará conformado por los documentos que se encuentren en gestión y serán resguardados de conformidad con lo señalado en el Catálogo de Disposición Documental, por el tiempo estrictamente indispensable para ello.
5. El Archivo de Concentración estará conformado por los documentos que habiendo concluido su trámite y luego de haber sido valorados, por la Dirección de Gestión Tecnológica, sean transferidos por los responsables de las Direcciones de Área al archivo general de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica para su integración empaquetado y posterior remisión a la Dirección del Archivo Judicial del Distrito Federal y del Registro Público de Avisos Judiciales (DAJDFRPAJ), para conservación precautoria de conformidad con el Catálogo de Disposición Documental y cuyos valores primarios aún no prescriba.
6. La documentación se integrará entre otros, con la información y soporte documental de los bienes adquiridos y/o servicios contratados, desde la solicitud de los bienes y/o servicios, procedimiento de contratación, el Contrato; y en caso de adquisición de bienes, la entrada al almacén e inventario, el trámite de pago y el cierre del Contrato o servicio.
7. Serán entregables la documentación soporte que acompaña a una Factura para solicitar el pago del servicio realizado por una o un proveedor(a) contratado(a).
8. La identificación y el contenido de los expedientes se registrará en la Carátula del expediente, que se requisitará conforme a establecido en los instrumentos de control archivístico.
9. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; serán de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para proveedores(as), usuarias y usuarios externos que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

10. Los lineamientos para regular la integración de expedientes para el archivo de los bienes adquiridos y/o servicios contratados para garantizar la operación del Poder Judicial de la Ciudad de México, deberán apegarse a lo estipulado en la Ley de Archivos de la Ciudad de México, los lineamientos que emita el Comité Técnico Interno de Administración de Documentos (COTECIAD) y a las "Normas Generales para el Uso, Aprovechamiento y Conservación de Bienes y Servicios Tecnológicos del Poder Judicial de la Ciudad de México" (Acuerdo 34-03/2020).
11. Todos los documentos, información y bases de datos tratados por las áreas que conforman la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, se encuentran bajo el Derecho Fundamental de la Protección de Datos Personales y la Privacidad, en cumplimiento a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, Ley de Archivos de la Ciudad de México, Reglamento del Sistema Institucional de Archivos del Poder Judicial del Distrito Federal y demás normatividad aplicable, apegándose a las prácticas de seguridad y respaldo de información.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Dirección de Gestión Tecnológica	Recopila a través de la Subdirección de Integración de Proyectos la documentación para la integración de información de los bienes adquiridos y/o servicios contratados.	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de contratación • Procedimientos de contratación • Entregables • Contratación
2	Subdirección de Integración de Proyectos	Turna la documentación a la Jefatura de Unidad Departamental de Conformación de Proyectos para abrir un sumario específico.	
3	Jefatura de Unidad Departamental de Conformación de Proyectos	Recibe la documentación, analiza y ordena de forma cronológica conforme a la bitácora establecida.	
4		Realiza numeración consecutiva del total de fojas por legajos que contiene la documentación.	
5		Elabora la Carátula de la documentación con los códigos respectivos del Catálogo de Disposición Documental.	<ul style="list-style-type: none"> • “Carátula” • Documentación • Catálogo
6		Registra la documentación en la Guía de Archivo y en el Inventario General de Expedientes por serie documental.	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de Archivo • Inventario
7		Designa archivero o gaveta para la documentación y etiqueta en un lugar visible.	
8		Ordena por serie de manera consecutiva la documentación en el mobiliario asignado.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
9	Jefatura de Unidad Departamental de Conformación de Proyectos	<p>Revisa las fechas de caducidad de la documentación.</p> <p>¿Expira documentación?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 10</p> <p>No. Regresa en la actividad no. 8</p>	
10		Registra la fecha de cierre de la documentación, concluye el llenado de la Carátula para remitir la documentación al archivo general.	
11		Elabora atenta nota y recaba firma de la Subdirección de Integración de Proyectos para remitir la documentación al archivo general de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.	<ul style="list-style-type: none"> • Atenta Nota • Documentación
12		Entrega a la Subdirección de Gestión de Proyectos la atenta nota con la documentación para el archivo general de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica a su cargo.	
13	Subdirección de Gestión de Proyectos	Recibe la documentación mediante el personal del archivo general y revisa su contenido.	
14		Acomoda la documentación en el anaquel respectivo.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

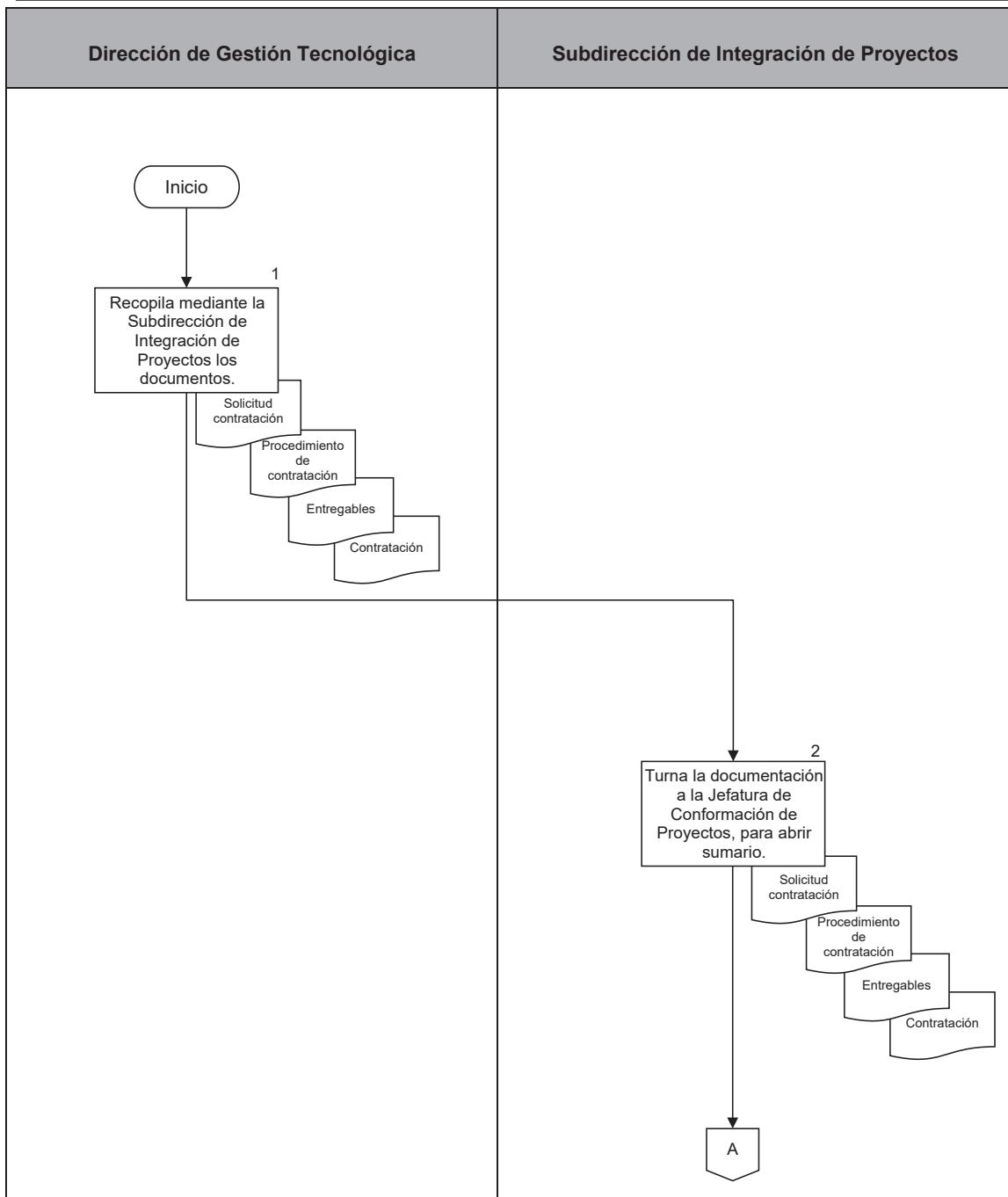
PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
15	Subdirección de Gestión de Proyectos	<p>Actualiza el inventario de la documentación de transferencias y el calendario de caducidades autorizado por el COTECIAD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario • Calendario de caducidades
16		<p>Revisa las fechas de caducidad de los documentos en el calendario de caducidades.</p> <p>¿Expira la documentación?</p> <p>Sí. Continúa en la actividad no. 17</p> <p>No. Regresa en la actividad no. 14</p>	
17		<p>Prepara la documentación para su transferencia al archivo de concentración de la Dirección del Archivo Judicial de la Ciudad de México y del Registro de Avisos Judiciales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación
18		<p>Elabora Oficio y recaba firma de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica para su envío al archivo de concentración de la Dirección del Archivo Judicial de la Ciudad de México y del Registro Público de Avisos Judiciales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio

FIN DEL PROCEDIMIENTO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

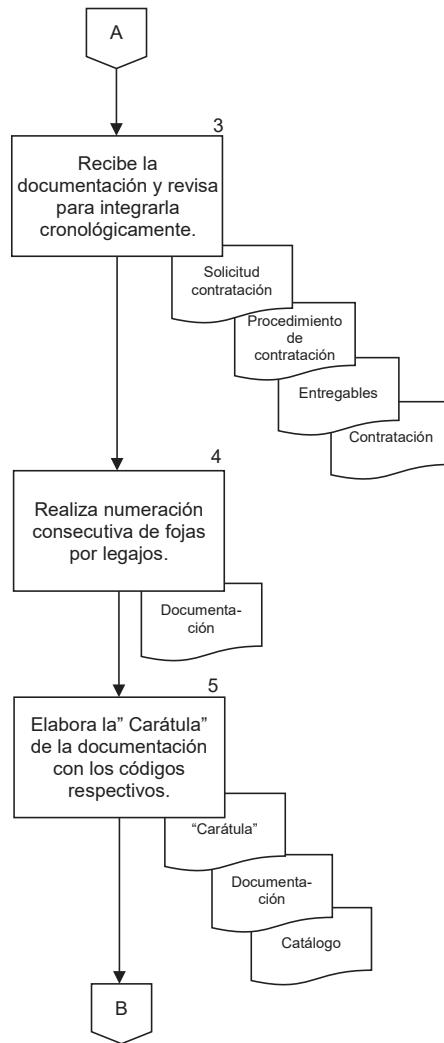
PROCEDIMIENTOS

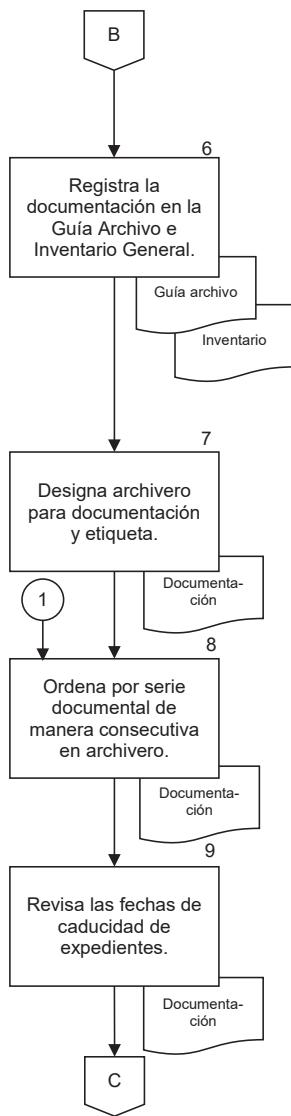


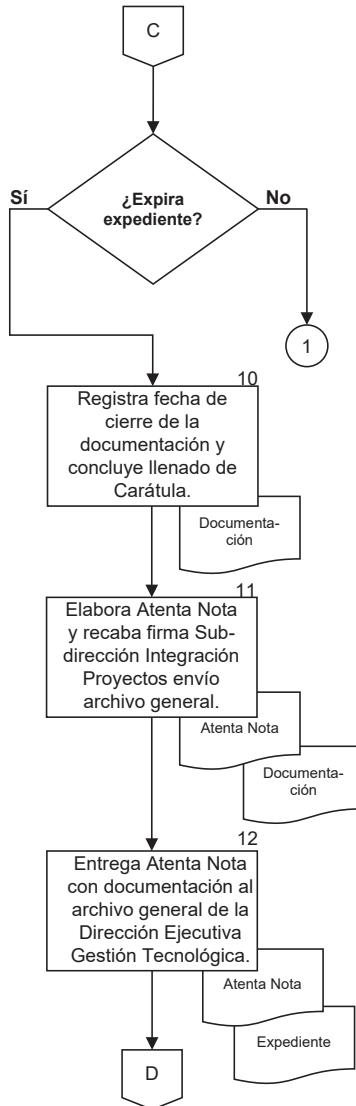
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

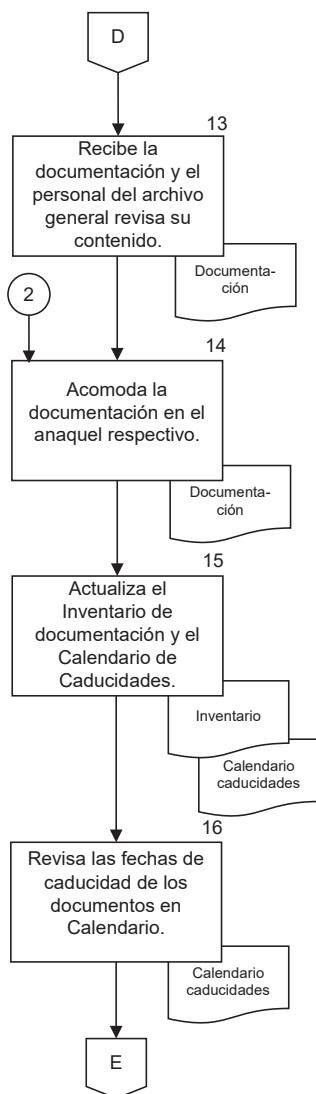
PROCEDIMIENTOS

Jefatura de Unidad Departamental de Conformación de Proyectos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Jefatura de Unidad Departamental de Conformación de Proyectos**

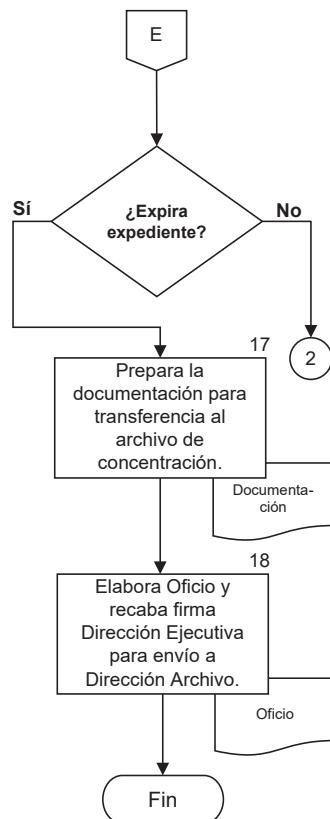
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Jefatura de Unidad Departamental de Conformación de Proyectos**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTOS**Subdirección de Gestión de Proyectos**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

Subdirección de Gestión de Proyectos





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

 <p>PJCDMX PODER JUDICIAL CIUDAD DE MÉXICO</p>	TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO Área: MX09.TSJCDMX.13.6.DEGT.10C.17.2021
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

I.- PRODUCTOR

*Código del Área:

II.- IDENTIFICACIÓN

*Código de Clasificación Archivística:	
Nombre:	
Asunto del expediente:	
Soporte documental:	

III. ORDENACIÓN

Fecha de apertura:	
Fecha de conclusión:	
Legajo No.:	
Número de hojas:	

IV. VALOR DOCUMENTAL***V. PLAZO DE CONSERVACIÓN***

Administrativo:	
Legal:	
Fiscal:	
Histórico (Testimonial, evidencial, informativo):	
Archivo de trámite:	
Archivo de concentración:	
Total años:	
Baja (sí/no):	

VI. SEGURIDAD DE ACCESO

Sistema de datos personales:	
Nivel de seguridad:	

VII. LEYENDA DE CLASIFICACIÓN

Fecha Sesión del Comité de Transparencia:	
Área:	
RESERVADO:	
CONFIDENCIAL:	
Sección reservada:	
Fundamento legal:	
Período de reserva:	
Rúbrica del Área:	

VIII. LOCALIZACIÓN TOPOGRÁFICA

Archivo de Trámite	Archivero No.	Cajón No.
	Contenedor No.	Estantería/Charola No.
Archivo de Concentración	Pasillo No.	Estantería No.
	Charola No.	Contenedor No.
Archivo Histórico	Pasillo No.	Estantería No.
	Charola No.	Contenedor No.

*El presente formato se requisitará con los Códigos archivísticos y elementos establecidos en el Cuadro General de Clasificación Archivística y Catálogo de Disposición Documental.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTOS

 <p>PODER JUDICIAL CIUDAD DE MÉXICO</p>	TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO Área: (1) <small>MX09.TSJCDMX.13.6.DEGT.10C.17.2021</small>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

I.- PRODUCTOR

*Código del Área: (2)

II.- IDENTIFICACIÓN

*Código de Clasificación Archivística:	(3)
Nombre: Asunto del expediente:	(4)
Soporte documental:	(5)

III. ORDENACIÓN

Fecha de apertura:	(6)
Fecha de conclusión:	(7)
Legajo No.:	(8)
Número de hojas:	(9)
IV. VALOR DOCUMENTAL* (10) V. PLAZO DE CONSERVACIÓN* (11)	
Administrativo:	Archivo de trámite:
Legal:	Archivo de concentración:
Fiscal:	Total años:
Histórico	Baja (sí/no):

VI. SEGURIDAD DE ACCESO

Sistema de datos personales:	(12)
Nivel de seguridad:	(13)

VII. LEYENDA DE CLASIFICACIÓN

Fecha Sesión del Comité de Transparencia:	(14)	Sección reservada:	(18)
Área:	(15)	Fundamento legal:	(19)
RESERVADO:	(16)	Período de reserva:	(20)
CONFIDENCIAL:	(17)	Rúbrica del Área:	(21)

VIII. LOCALIZACIÓN TOPOGRÁFICA

Archivo de Trámite	(22)
Archivo de Concentración	(23)
Archivo Histórico	(24)

*El presente formato se requisitará con los Códigos archivísticos y elementos establecidos en el Cuadro General de Clasificación Archivística y Catálogo de Disposición Documental.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DEL FORMATO

Nombre:	Carátula de la integración de información y documentación.
Clave:	Sin clave
Objetivo:	Identificar el contenido de cada documentación.
Elabora:	Área que integra la información y documentación.
Número de tantos:	Un (1) tanto.
Distribución:	Dirección de la Unidad de Transparencia.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
(1)	ÁREA	Nombre del Área.
(2)	CÓDIGO DEL ÁREA	Código del Área conforme al Cuadro General de Clasificación Archivística
(3)	CÓDIGO DE CLASIFICACIÓN ARCHIVÍSTICA	Código de clasificación establecido en el Cuadro General de Clasificación Archivística
(4)	Nombre Asunto del expediente	Nombre y asunto de la información y documentación
(5)	Soporte documental	Si es documento impreso, electrónico, otro.
(6)	Fecha de apertura	Fecha del sello de recepción del primer documento que integra la información y documentación.
(7)	Fecha de conclusión	Fecha de cierre de asunto.
(8)	Legajo No.	Número de legajo respecto del total. Ejemplo: 1/1; 1/3, 2/3, 3/3
(9)	Número de hojas	Total de hojas foliadas.
(10)	VALOR DOCUMENTAL	Marcar X, Administrativo, Legal, Fiscal, Histórico (Testimonial, evidencial, informativo)
(11)	PLAZO DE CONSERVACIÓN	Los años de conservación: Archivo de trámite: Ejemplo 1 año Archivo de concentración: Ejemplo 2 años



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
		Total de años: Ejemplo 3 años Baja (si/no): (Señalar “si” o “no” según sea el caso de la serie)
(12)	Sistema de datos personales	El nombre del sistema de datos personales
(13)	Nivel de seguridad	El nombre del nivel de seguridad
(14)	Fecha Sesión del Comité de Transparencia	Fecha
(15)	Área	Código archivístico del Área
(16)	RESERVADO	Marcar “X” según el caso
(17)	CONFIDENCIAL	Marcar “X” según el caso
(18)	Sección reservada	Número de hoja y párrafo
(19)	Fundamento legal	El nombre de la norma, artículo, numeral, fracción, inciso, etc..
(20)	Periodo de reserva	Número de años
(21)	Rúbrica del Área	Rúbrica del o de la titular del Área
(22)	Archivo de Trámite	Ubicación física: Archivero, Cajón No., Contenedor No., Estantería/Charola No.
(23)	Archivo de Concentración	Ubicación física: Pasillo No., Estantería No., Charola No., Contenedor No.
(24)	Archivo Histórico	Ubicación física: Pasillo No., Estantería No., Charola No., Contenedor No.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN

IV. VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

VALIDACIÓN

Ciudad de México, a 3 de mayo de 2021.

Elaborado por:

Ing. Federico Vargas Ortiz

Director Ejecutivo de Gestión Tecnológica

Validado por:

Lic. Daniel González Ramírez

Director Ejecutivo de Planeación

Vo. Bo.:

Dr. Sergio Fontes Granados

Oficial Mayor



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

AUTORIZACIÓN

Autoriza:

El Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México

Magdo. Rafael Guerra Álvarez

Presidente

Andrés Linares Carraza

Consejero

Susana Bátiz Zavala

Consejera

Ricardo Amezcuá Galán

Consejero

Irma Guadalupe García Mendoza

Consejera