



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PLANEACIÓN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE  
GESTIÓN TECNOLÓGICA**

**MAYO 2022**

CONTROL DE EMISIÓN		
Clave del área	Acuerdo	Fecha de Autorización
TSJ-AD-01-10	15-19/2022	20/05/2022

**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.	

## 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, las y los 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 el área, estableciendo también las claves con las que los mismos son identificados.

**Procedimientos:** Está conformado por cada uno de los procesos que se desarrollan en el área, 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.

**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

<b>Procedimientos</b>		
<b>No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Clave</b>
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
26.	Integración del anexo técnico y elaboración del dictamen técnico en los procesos de contratación de servicios y/o adquisición de bienes en materia de tecnologías de la información y comunicación ante las instancias correspondientes.	DEGT-026
27.	Elaboración del Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo al equipo tecnológico utilizado en el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.	DEGT-027

**III. PROCEDIMIENTOS.**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> DEGT-001	Videograbación de una Inspección Judicial o Diligencia.
<b>Objetivo general:</b>	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.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

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, las o los Técnicos Investigadores 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 la persona 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 videograbará 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 videogramación 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 Pleno del 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 videograbación 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 persona 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.	• Oficio de Solicitud
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.  <b>¿Cumple con requisitos?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 5 <b>Sí.</b> 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)	• Oficio
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 Técnica Investigadora o el Técnico Investigador 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 videogramación 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 videogramación de la Inspección Judicial o Diligencia según fecha y hora señaladas.	
9		Confirma con el Área Solicitante, vía correo electrónico el trámite de accesos.	
10		Prepara con la antelación posible el equipo de videogramación 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.	
13	Área Solicitante	Indica al personal técnico operativo, mediante la persona designada, el momento de finalizar la grabación.	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

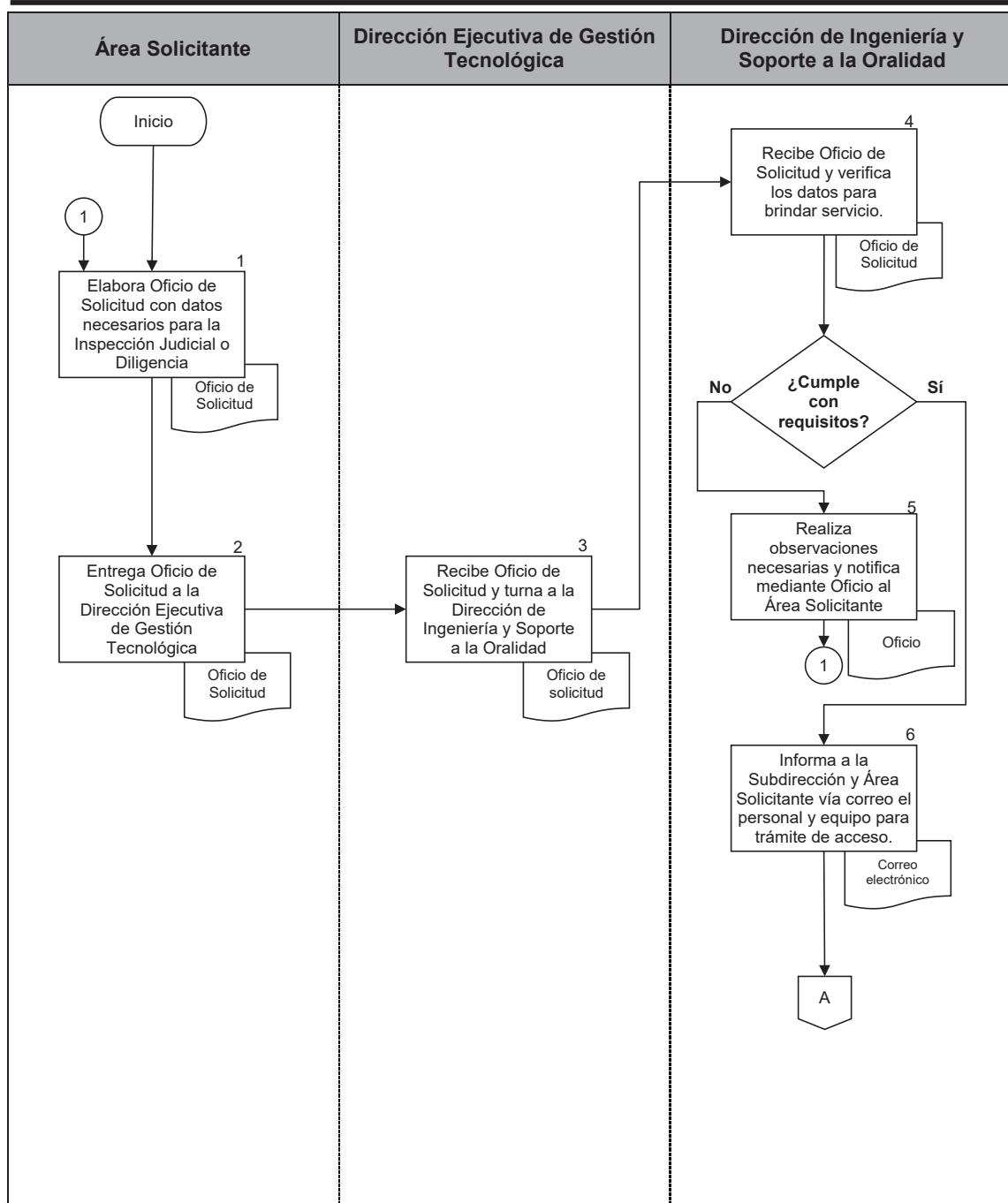
### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
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, según las indicaciones del Área Solicitante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema</li> </ul>
16		Verifica que la videogramación se haya consolidado correctamente.  <b>¿Correctamente?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 17 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 18	
17		Corrige y realiza los ajustes necesarios a la videogramación en el Sistema autorizado por el Pleno del Consejo. (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"> <li>• Oficio de respuesta</li> <li>• Material videogramado</li> </ul>

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

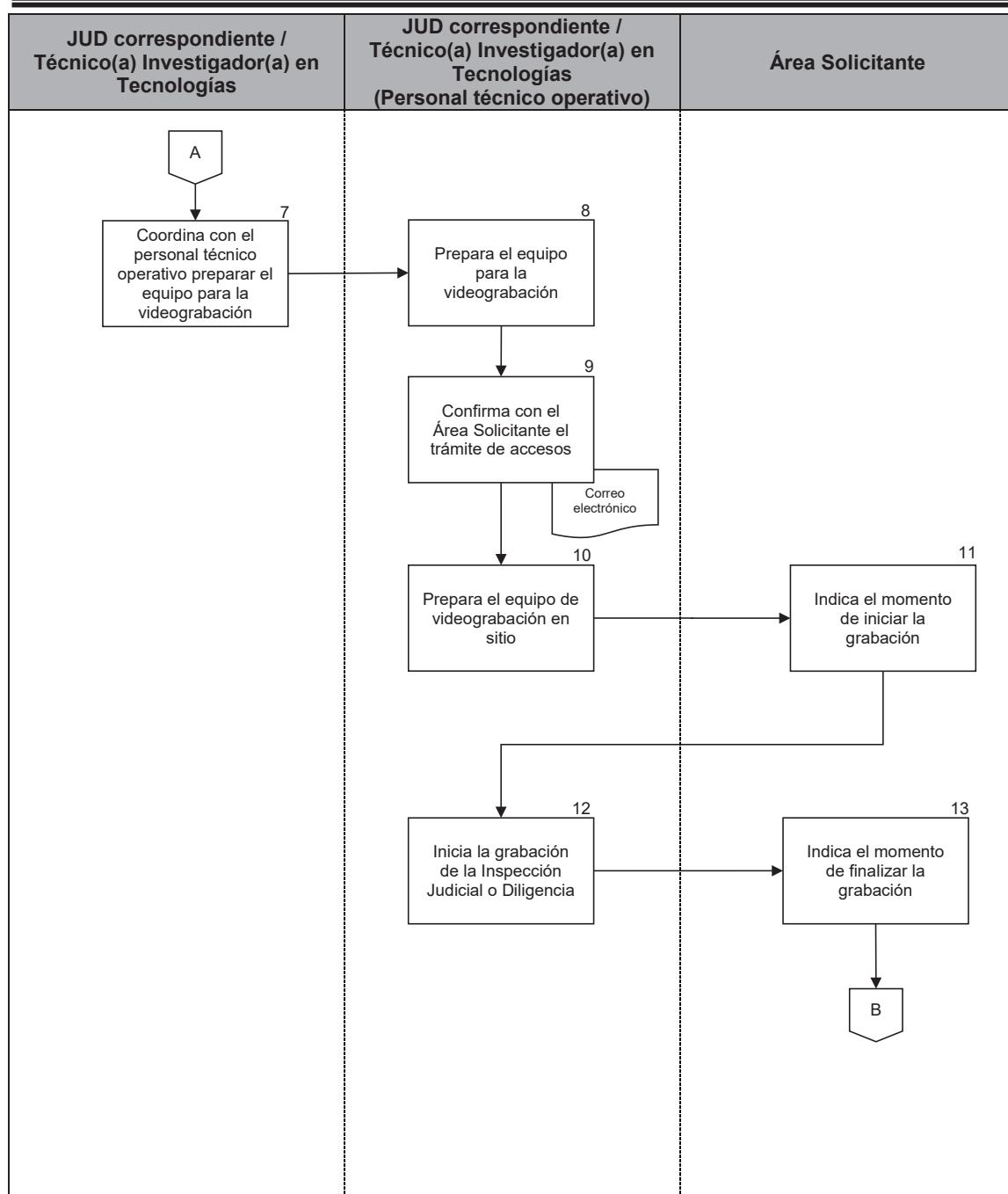
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

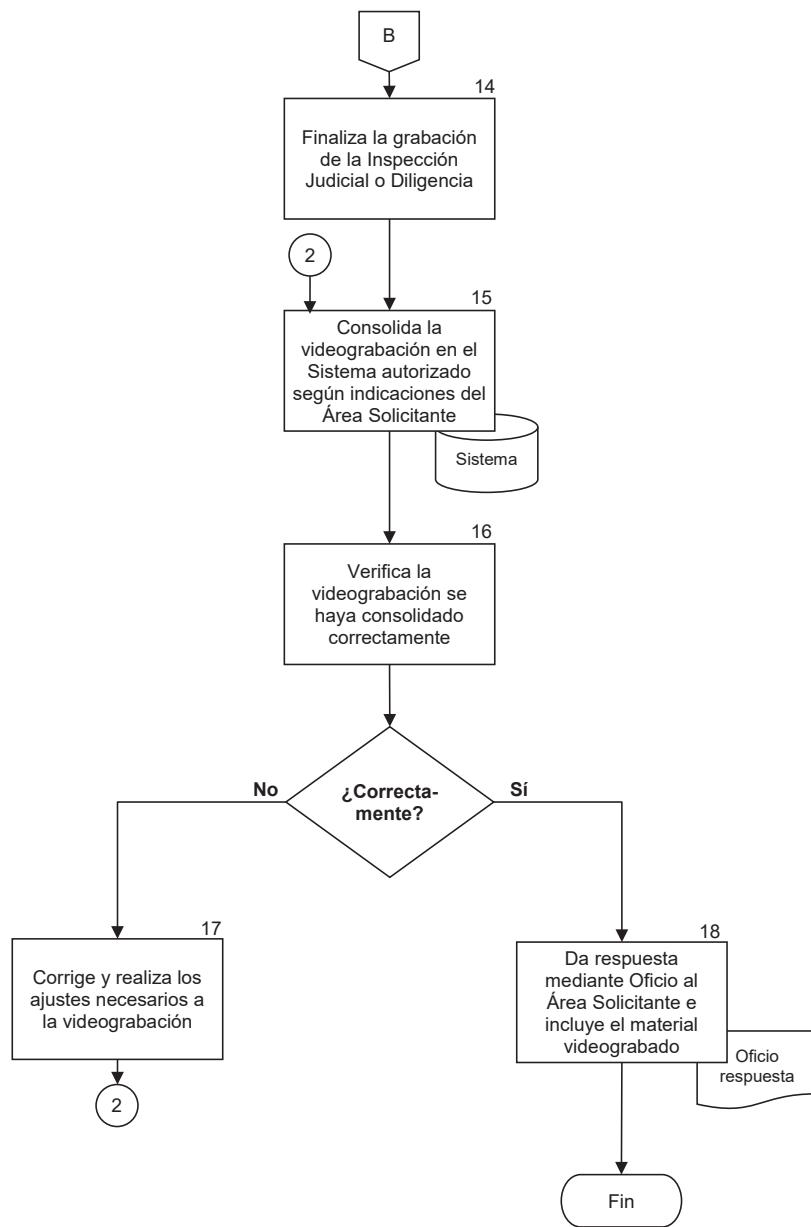
## PROCEDIMIENTOS



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

### JUD correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías (Personal técnico operativo)



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> DEGT-002	Verificación, operación y monitoreo de la infraestructura tecnológica de Salas de Juicios Orales en sus diferentes materias.
<b>Objetivo general:</b>	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.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

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 Investigadores 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 Técnica Investigadora o el Técnico Investigador 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.
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).

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 Pleno del 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 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 a la Técnica Investigadora o el Técnico Investigador 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.  <b>¿Es correcto?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 3 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de control interno</li> </ul>
3		Revisa el equipo y coordina la solución de la falla.  <b>¿Se solucionó?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 4 <b>Sí.</b> 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"> <li>• Centro de Atención Tecnológica (CAT)</li> </ul>
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"> <li>• Sistema de Gestión de Juicios Orales (SGJO)</li> </ul>

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
6	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	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"> <li>• Mensajería Instantánea</li> </ul>
8		Verifica el correcto funcionamiento del equipamiento tecnológico que conforma la Sala Oral.  <b>¿Es correcto?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 9 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 12	
9		Revisa el equipo y coordina la solución de la falla.  <b>¿Se solucionó?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 10 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 12	
10		Levanta reporte al CAT con los datos del equipo y la falla para su atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de Atención Tecnológica (CAT)</li> </ul>
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"> <li>• Sistema de Gestión de Juicios Orales (SGJO)</li> </ul>
12		Realiza grabación de prueba en la Sala de Oralidad.  <b>¿Es correcta?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 13 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 14	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
13	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	<p>Aplica los ajustes de audio y video óptimos. (Regresa a la actividad no. 12)</p>	
14		Verifica al iniciar la audiencia que se haya iniciado la grabación.	
15		<p>Monitorea la Sala de Oralidad donde se celebra la audiencia.</p> <p><b>¿Hay algún problema?</b></p> <p><b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 16  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 23</p>	
16		Da aviso a través de la mensajería instantánea al Área Solicitante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajería Instantánea</li> </ul>
17		<p>Revisa y coordina la solución del problema.</p> <p><b>¿Se solucionó?</b></p> <p><b>No.</b> Continúa en la actividad no. 18  <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 23</p>	
18		Solicita por mensajería instantánea una pausa al Área Solicitante para corregir la falla.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajería instantánea</li> </ul>
19	Área Solicitante	Pausa la grabación.	
20	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	<p>Realiza las acciones correspondientes para solucionar la falla.</p> <p><b>¿Se corrigió?</b></p> <p><b>No.</b> Continúa en la actividad no. 21  <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 22</p>	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
21	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	Programa la audiencia en el Sistema de Gestión de Juicios Orales en otra Sala para su continuación. (Regresa a la actividad no. 7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Gestión de Juicios Orales (SGJO)</li> </ul>
22		Avisa al Área Solicitante por mensajería instantánea que puede continuar con la grabación de la audiencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensajería instantánea</li> </ul>
23	Área Solicitante	Continúa la grabación de la audiencia	
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"> <li>• Bitácora Electrónica</li> </ul>
26		Consolida la audiencia en el Sistema de Gestión de Juicios Orales.  <b>¿Consolidó bien?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 27 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 28	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Gestión de Juicios Orales (SGJO)</li> </ul>
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	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

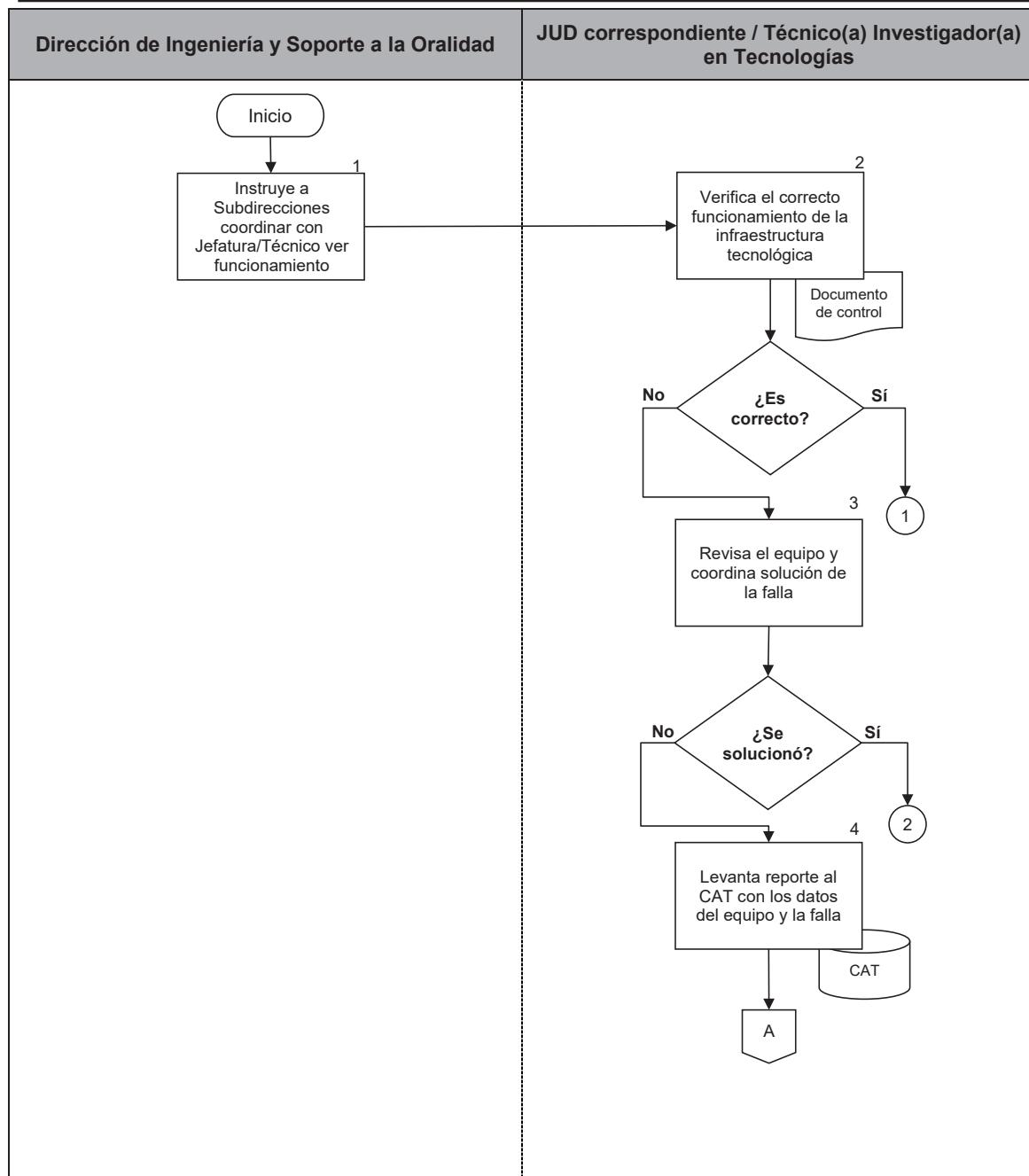
### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
29	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	<p>Verifica que la audiencia del disco DVD se reproduzca correctamente.</p> <p style="text-align: center;"><b>¿Es correcto?</b></p> <p><b>No.</b> Continúa en la actividad no. 30  <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 31</p>	
30		Registra el disco DVD dañado en el documento de control interno. (Regresa a la actividad no. 28)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de control interno</li> </ul>
31		Registra en el documento de control interno el número y tipo de consumibles utilizados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de control interno</li> </ul>
32		Entrega disco DVD al Área Solicitante.	
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de control interno</li> </ul>
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;"><b>¿Hay más audiencias?</b></p> <p><b>Sí.</b> Regresa a la actividad no. 7  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 36</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Gestión de Juicios Orales (SGJO)</li> </ul>
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

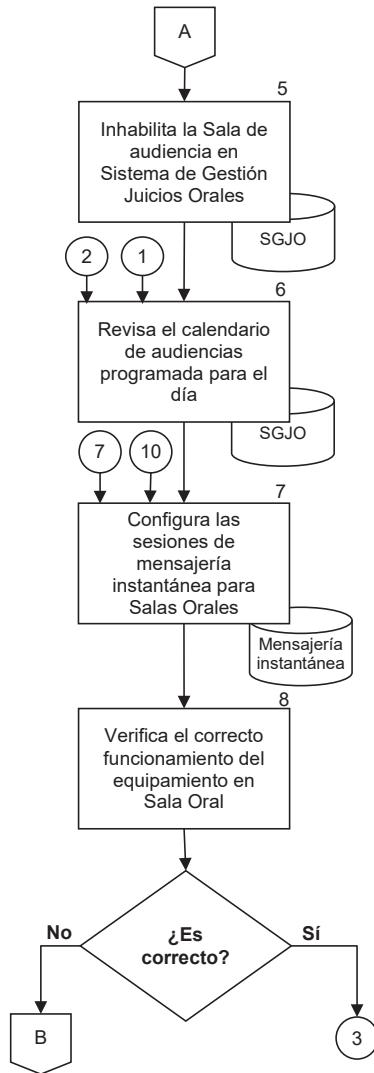
## PROCEDIMIENTOS

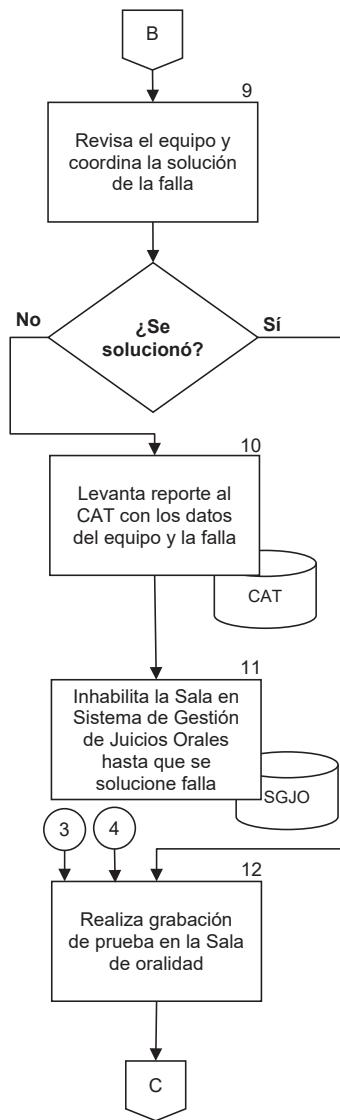


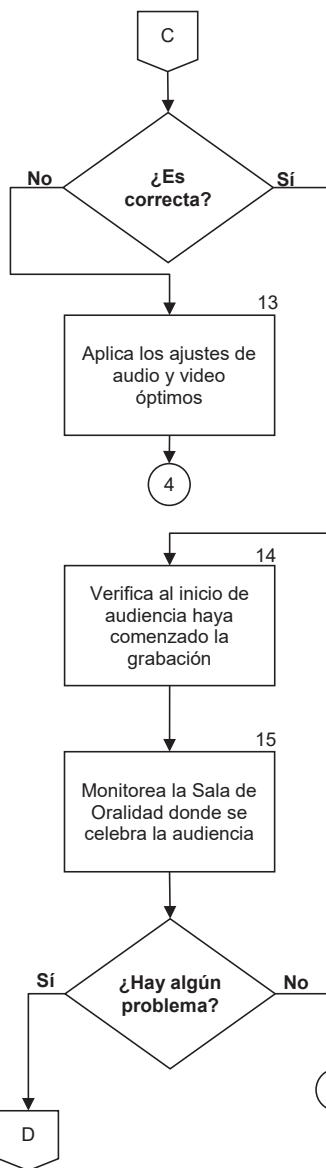
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

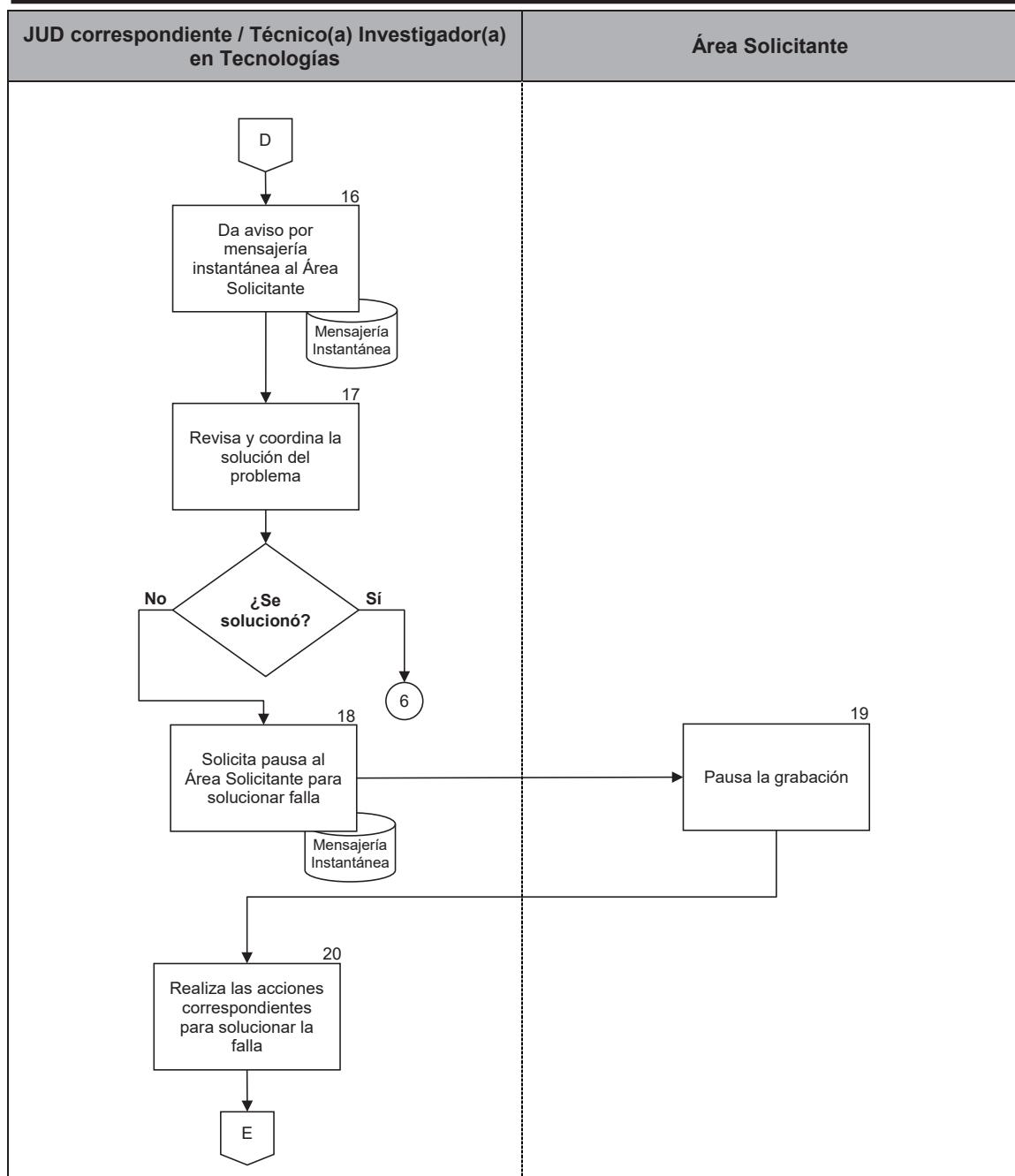
## PROCEDIMIENTOS

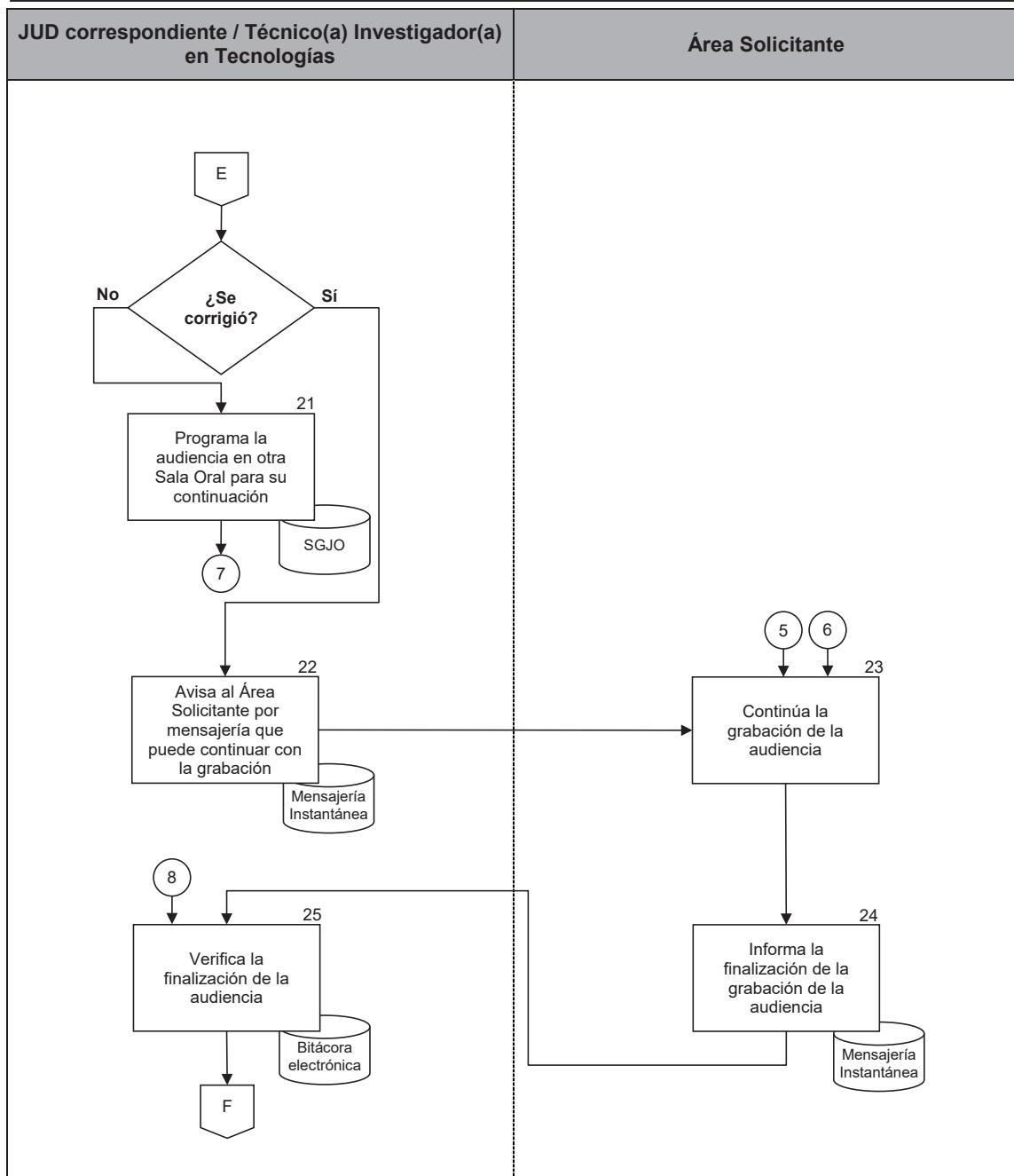
### JUD correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS****JUD correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías**

**JUD correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías**

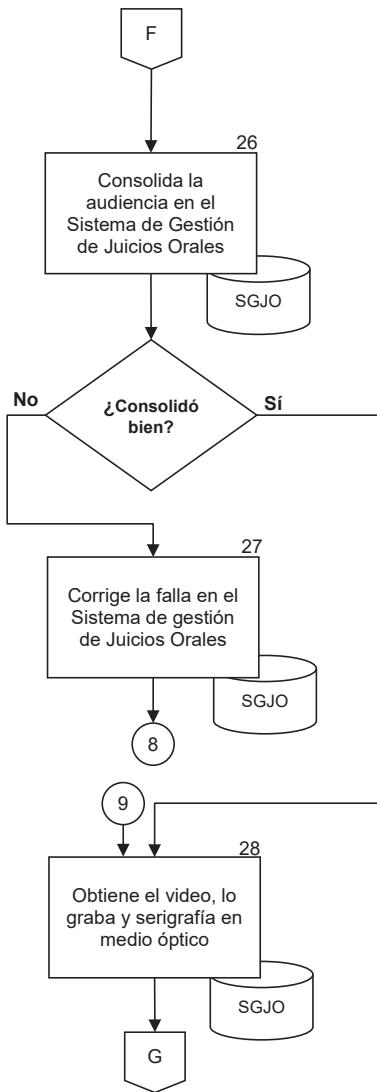


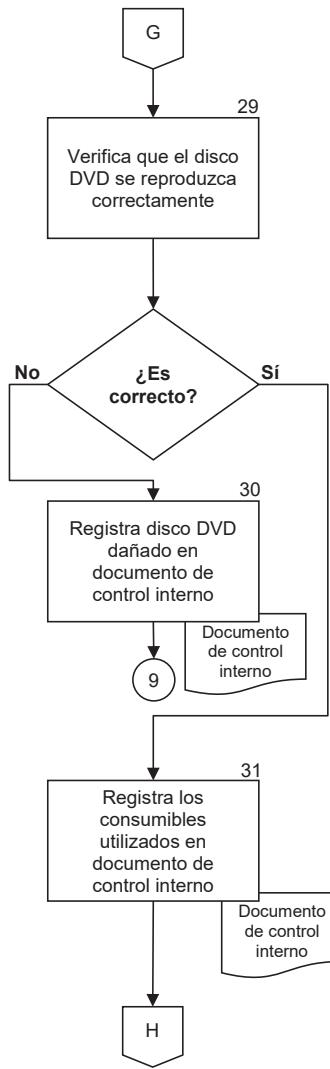


# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

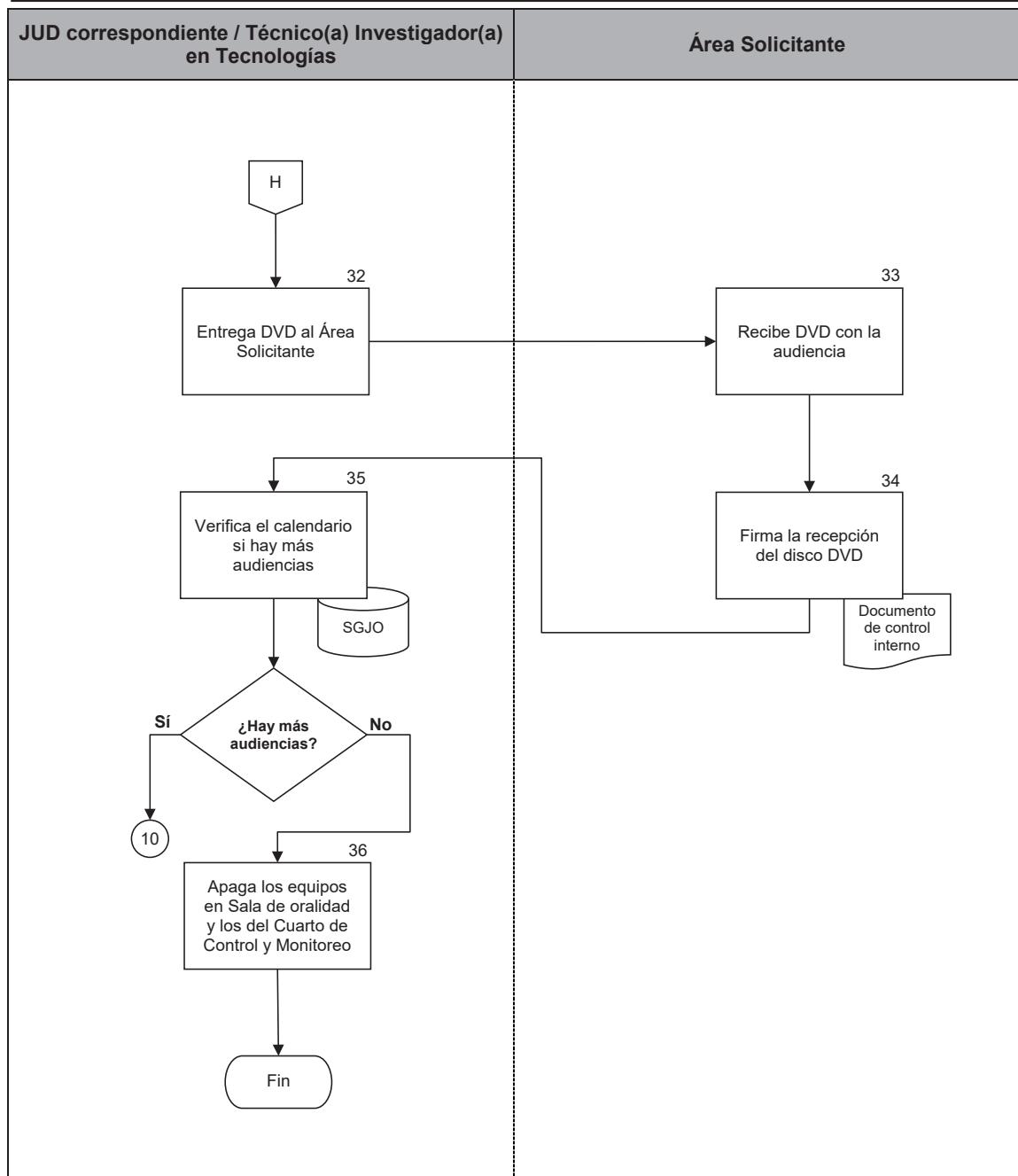
### JUD correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías



**JUD correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías**

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



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

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 Investigadores 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 persona titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
4. El Oficio de Solicitud, de ser el caso, debe ser dirigido a la persona 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 de la o el 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](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 Técnica Investigadora o el Técnico Investigador 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”.

- 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 especializados 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 persona usuaria, para garantizar su funcionamiento correcto y este firmará de conformidad la “Orden de Servicio” correspondiente que contendrá los siguientes datos:
- a. Nombre del Servicio
  - b. Número de Contrato
  - c. Nombre de la Empresa
  - d. Tipo de Servicio (Preventivo)
  - e. Datos del Usuario
  - f. Datos del Reporte
  - g. Datos del Equipo
  - h. Descripción del Servicio / Falla Reportada
  - i. Acción realizada
  - j. Observaciones
  - k. Sello del área
  - l. Firma de Conformidad del Servicio
  - m. Nombre y Firma del Técnico
  - n. VoBo Supervisor de la DEGT
11. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Pleno del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México; serán de carácter obligatorio para las personas



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México, así como para las o los proveedores y las personas usuarias externas 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio</li> <li>• Correo institucional</li> </ul>
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.  <b>¿Cumple?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 5 <b>Sí.</b> 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"> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
6		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 la Técnica Investigadora o el Técnico Investigador en Tecnologías.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de Atención Tecnológica (CAT)</li> </ul>

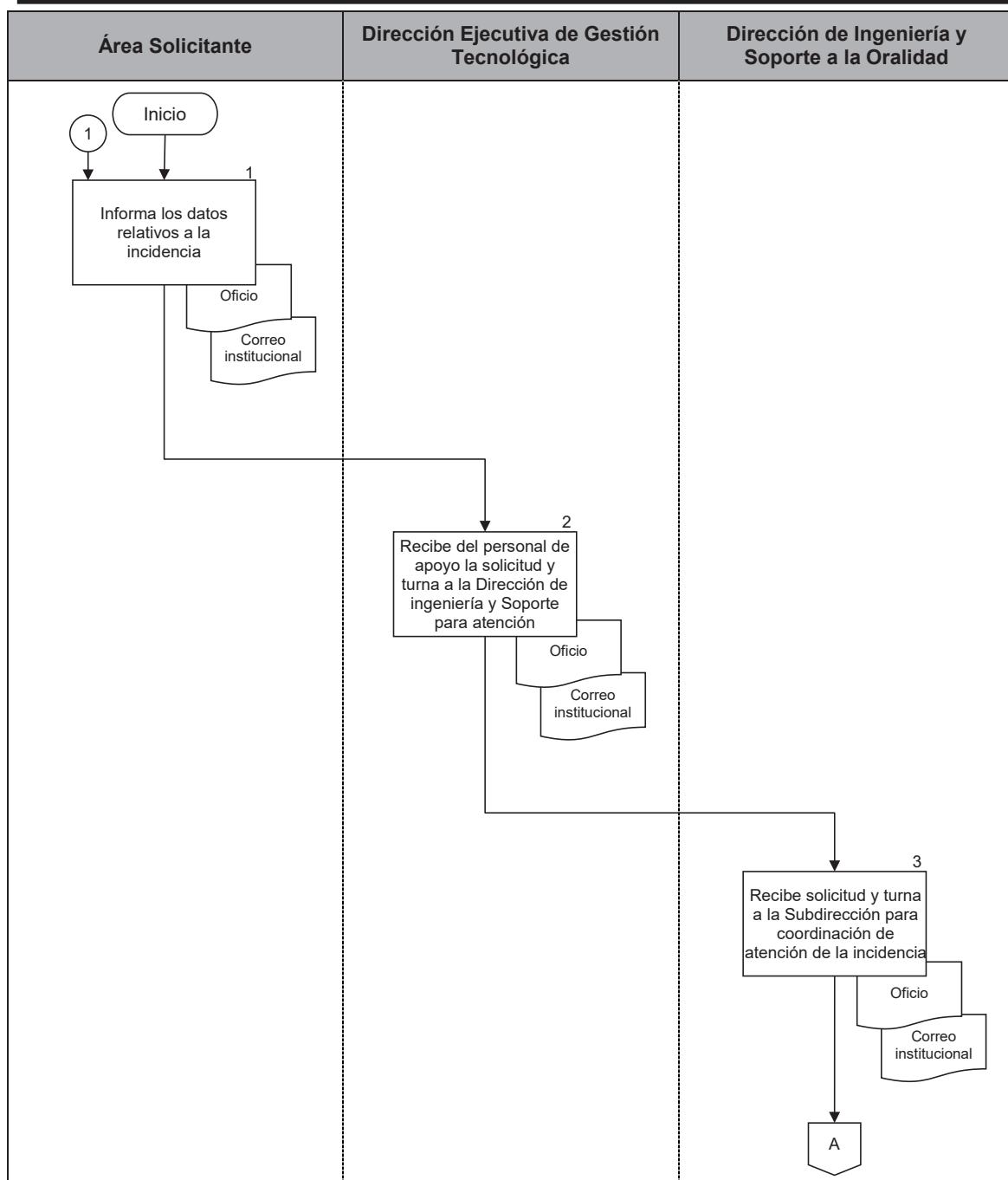
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

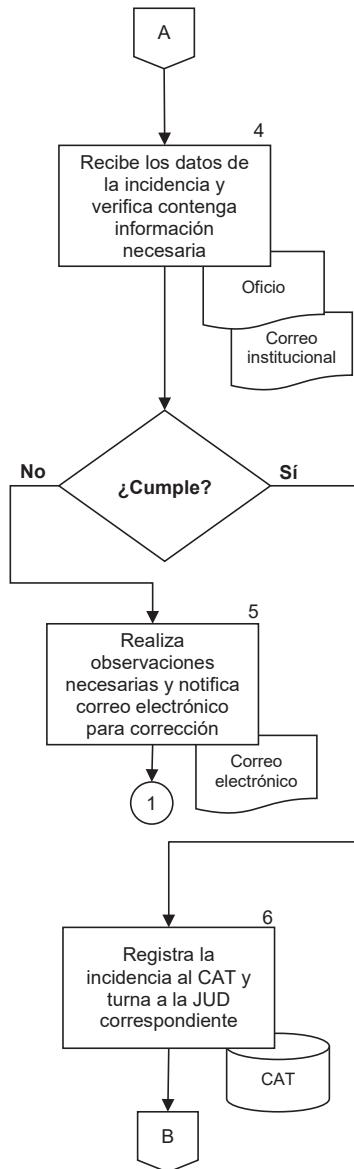
### PROCEDIMIENTOS

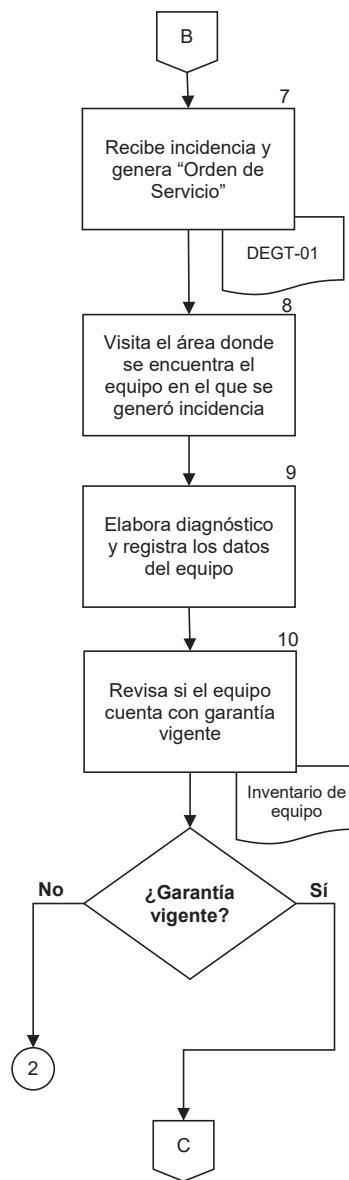
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
7	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	Recibe la incidencia y genera la "Orden de Servicio" con los datos correspondientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato DEGT-01</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico</li> </ul>
10		Revisa en el inventario del equipo de videovigilancia si el equipo aún cuenta con garantía vigente.  <b>¿Garantía vigente?</b>  <b>Si.</b> Continúa en la actividad no. 11 <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario de equipo de videovigilancia</li> </ul>
11		Programa visita del personal técnico y la proveedora o el proveedor del equipo vía correo electrónico y vía telefónica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
12	Proveedora o Proveedor 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	Verifica que se haya resuelto la incidencia.  <b>¿Se resolvió la incidencia?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 14 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 16	
14		Comunica nuevamente a la proveedora o proveedor el estado del equipo vía correo electrónico y telefónica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> </ul>

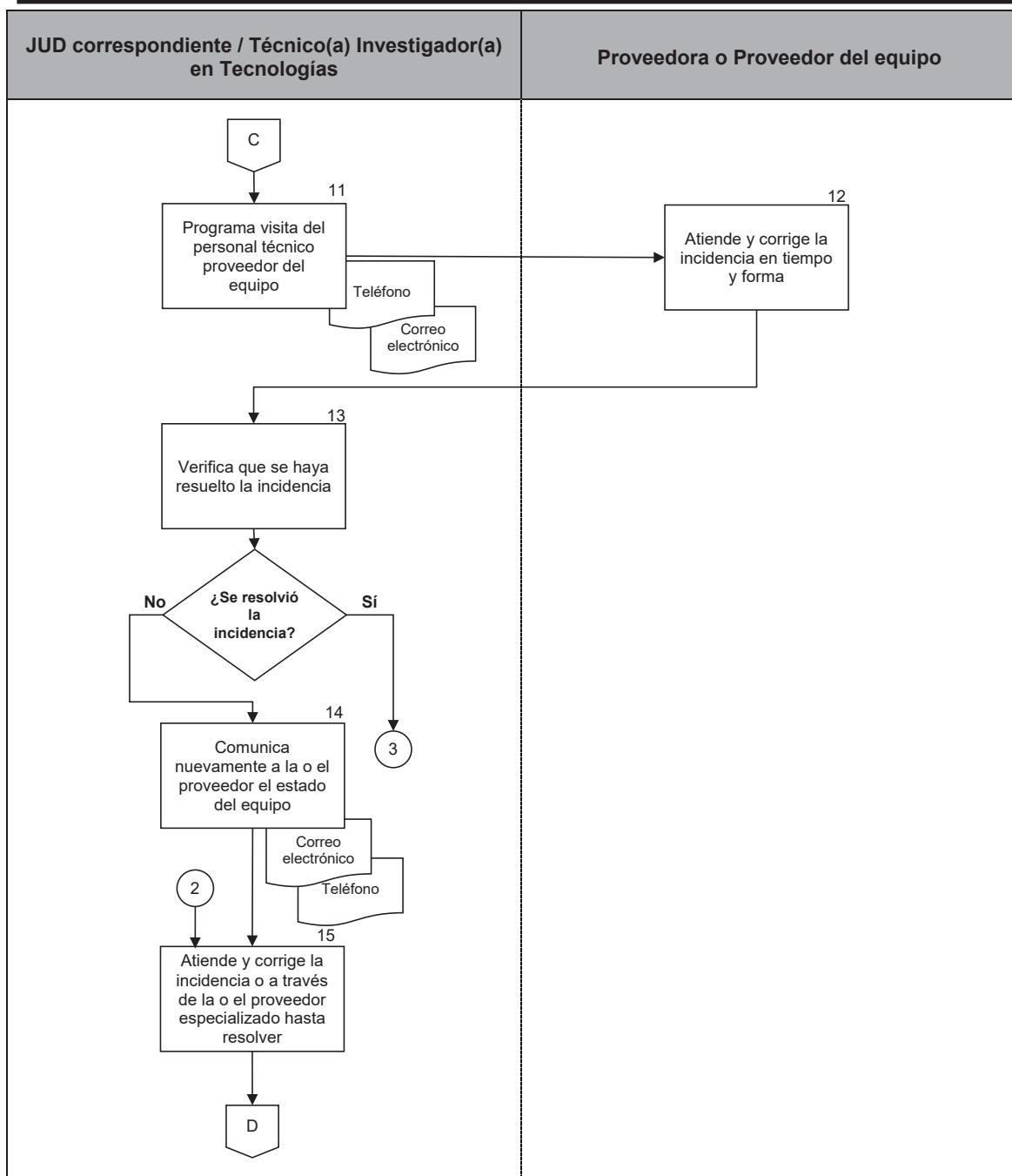
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
15	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	Atiende y corrige la incidencia directamente o a través de las y los proveedores especializados externos hasta resolver.	
16		Registra la solución de la falla en la "Orden de Servicio" de la atención brindada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato DEGT-01</li> </ul>
17	Área Solicitante	Firma la "Orden de Servicio" de conformidad con el servicio realizado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato DEGT-01</li> </ul>
18	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías	Registra la resolución de la incidencia en el Sistema del Centro de Atención Tecnológica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAT</li> </ul>

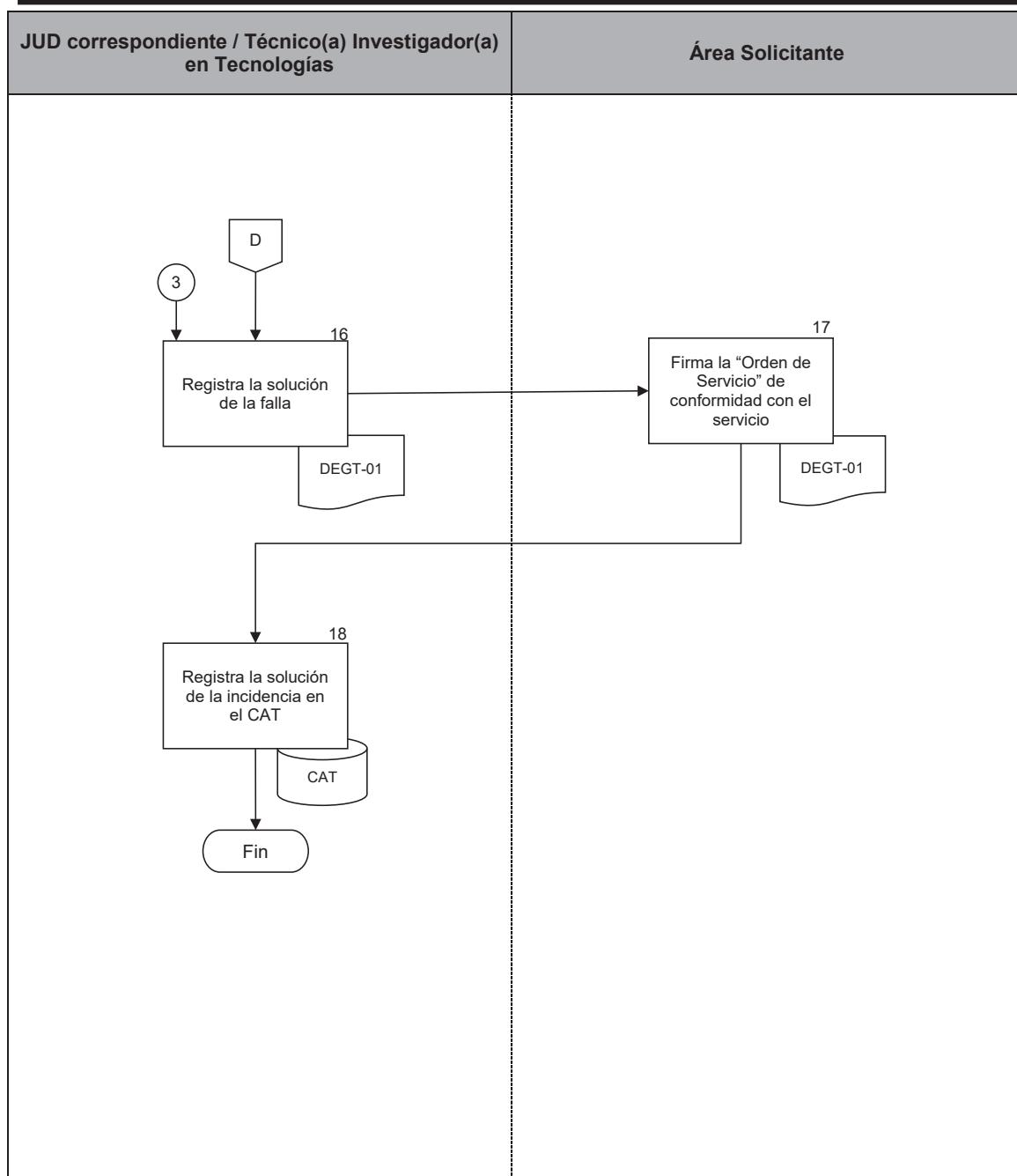
**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS**


**Subdirección de Tecnologías Audiovisuales**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS****JUD correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS**


**ORDEN DE SERVICIO**

		NOMBRE DEL SERVICIO NÚMERO DE CONTRATO NOMBRE DE LA EMPRESA	
		TIPO DE SERVICIO <input type="checkbox"/> PREVENTIVO <input type="checkbox"/> CORRECTIVO	
<b>DATOS DEL USUARIO</b> NOMBRE DEL USUARIO: SITIO: ÁREA: TELÉFONO / EXT:		<b>DATOS DEL REPORTE</b> FOLIO: No. TICKET CAT:	
<b>DATOS DEL EQUIPO</b> EQUIPO MARCA MODELO SERIE INVENTARIO		FECHA DE ASIGNACIÓN / /	FECHA DE ATENCIÓN / /
		HORA DE ASIGNACIÓN 00:00	HORA DE ATENCIÓN 00:00
		<b>NIVEL DE CRITICIDAD</b>	
		NORMAL	URGENTE
		CRÍTICO	
<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y/O FALLA REPORTADA</b>		<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>		<b>SELLO DEL ÁREA</b>	
<b>FIRMA DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO</b>			
NOMBRE DEL USUARIO: FIRMA DEL USUARIO: _____			
<b>NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO</b>		<b>Vo. Bo. SUPERVISOR DE LA DEGT</b>	

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

ORDEN DE SERVICIO		
NOMBRE DEL SERVICIO (1) NÚMERO DE CONTRATO (2) NOMBRE DE LA EMPRESA (3) TIPO DE SERVICIO <input type="checkbox"/> PREVENTIVO <input type="checkbox"/> CORRECTIVO (4)		
DATOS DEL USUARIO	DATOS DEL REPORTE	
NOMBRE DEL USUARIO: (5) SITIO: (6) ÁREA: (7) TELÉFONO / EXT: (8)	FOLIO: (9) NO. TICKET CAT: (10)	
DATOS DEL EQUIPO	FECHA DE ASIGNACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN
EQUIPO (11) MARCA (12) MODELO (13) SERIE (14) INVENTARIO (15)	/ / (16)	/ / (17)
	HORA DE ASIGNACIÓN	HORA DE ATENCIÓN
	00:00 (18)	00:00 (19)
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y/O FALLA REPORTADA		ACCIÓN CORRECTIVA
(21)		(22)
OBSERVACIONES	SELLO DEL ÁREA	
(23)	(26)	
FIRMA DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO		
NOMBRE DEL USUARIO: (24) FIRMA DEL USUARIO: (25)		
NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO	Vo. Bo. SUPERVISOR DE LA DEGT	
(27)	(28)	

<b>DESCRIPCIÓN DEL FORMATO</b>	
<b>Nombre:</b>	<b>ORDEN DE SERVICIO</b>
<b>Clave:</b>	<b>DEGT-01</b>
<b>Objetivo:</b>	Mantener un control de los servicios reportados por la persona usuaria en materia de Tecnologías de la Información.
<b>Elabora:</b>	Área Solicitante y Dirección de Operación y Control
<b>Número de tantos:</b>	1
<b>Distribución:</b>	Original para la Dirección de Operación y Control

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1)	NOMBRE DEL SERVICIO	Se debe anotar mantenimiento preventivo
2)	NÚMERO DE CONTRATO	Número mediante el cual se contratan los servicios de la empresa proveedora (es el número de identificación único para cada contrato).
3)	NOMBRE DE LA EMPRESA	Se debe anotar el nombre bajo el que la empresa lleva a cabo sus operaciones y que está en el contrato.
4)	TIPO DE SERVICIO	Se debe marcar que tipo de servicio es.
5)	NOMBRE DEL USUARIO	Se debe anotar el nombre de la persona usuaria.
6)	SITIO	Sitio en el que se encuentra el equipo.
7)	ÁREA	Área en la que se encuentra el equipo.
8)	TELÉFONO/EXT.	Teléfono y extensión de la persona usuaria.
9)	FOLIO	Número consecutivo asignado.
10)	NO. TICKET CAT	Número de Ticket asignado por el CAT.
11)	EQUIPO	Tipo de equipo.
12)	MARCA	Marca del equipo.
13)	MODELO	Modelo del equipo.
14)	SERIE	Número de serie del equipo.
15)	INVENTARIO	Número de inventario del equipo

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### PROCEDIMIENTOS

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
16)	FECHA ASIGNACIÓN	Fecha de asignación conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
17)	FECHA ATENCIÓN	Fecha de atención conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
18)	HORA DE ASIGNACIÓN	Hora de asignación conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
19)	HORA ATENCIÓN	Hora de atención conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
20)	NIVEL DE CRITICIDAD	Grado de prioridad, afectación e importancia.
21)	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Servicios técnicos realizados en la intervención directa (reparación, conservación, mantenimiento, mejora).
22)	ACCIÓN CORRECTIVA	Descripción breve del servicio de conservación y de mantenimiento a realizarse.
23)	OBSERVACIONES	Comentarios relevantes y/o adicionales.
24)	NOMBRE DEL USUARIO	Nombre de la persona usuaria solicitante.
25)	FIRMA DEL USUARIO	Firma de la persona usuaria solicitante.
26)	SELLO DEL ÁREA	Sello del área que recibe el servicio.
27)	NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO	Nombre y firma de la persona que realiza el servicio.
28)	VO.BO. SUPERVISOR	Nombre y firma del personal de la DEGT que supervisa y valida el servicio.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> DEGT-004	Conexión de Tele-presencia en el Poder Judicial de la Ciudad de México.
<b>Objetivo general:</b>	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.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

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 Técnica Investigadora o el Técnico Investigador 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.

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 de la persona 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 hospitalares, 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 particulares 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.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

12. En el caso de audiencias o diligencias urgentes, el Órgano Jurisdiccional o la persona 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.

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, la persona 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.
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 Pleno del 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"> <li>• Oficio de solicitud</li> <li>• Solicitud digital</li> </ul>
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.  <b>¿Contiene datos?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 6 <b>Sí.</b> 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"> <li>• Oficio de respuesta</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
7		Verifica en la agenda electrónica la disponibilidad fecha y horario propuestos.  <b>¿Existe disponibilidad?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 8 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda electrónica</li> </ul>

## 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	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. (Regresa a la actividad no. 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
9		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 Técnica Investigadora o el Técnico Investigador en Tecnologías.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
10	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías (Personal técnico operativo)	Realiza pruebas y ajustes a los equipos de Tele-presencia en ambos puntos, en coordinación con el personal en sitio.	
11	Área Solicitante	Gestiona los permisos al interior de la Institución o con dependencias externas.	
12		Notifica a las partes intervinientes 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.	

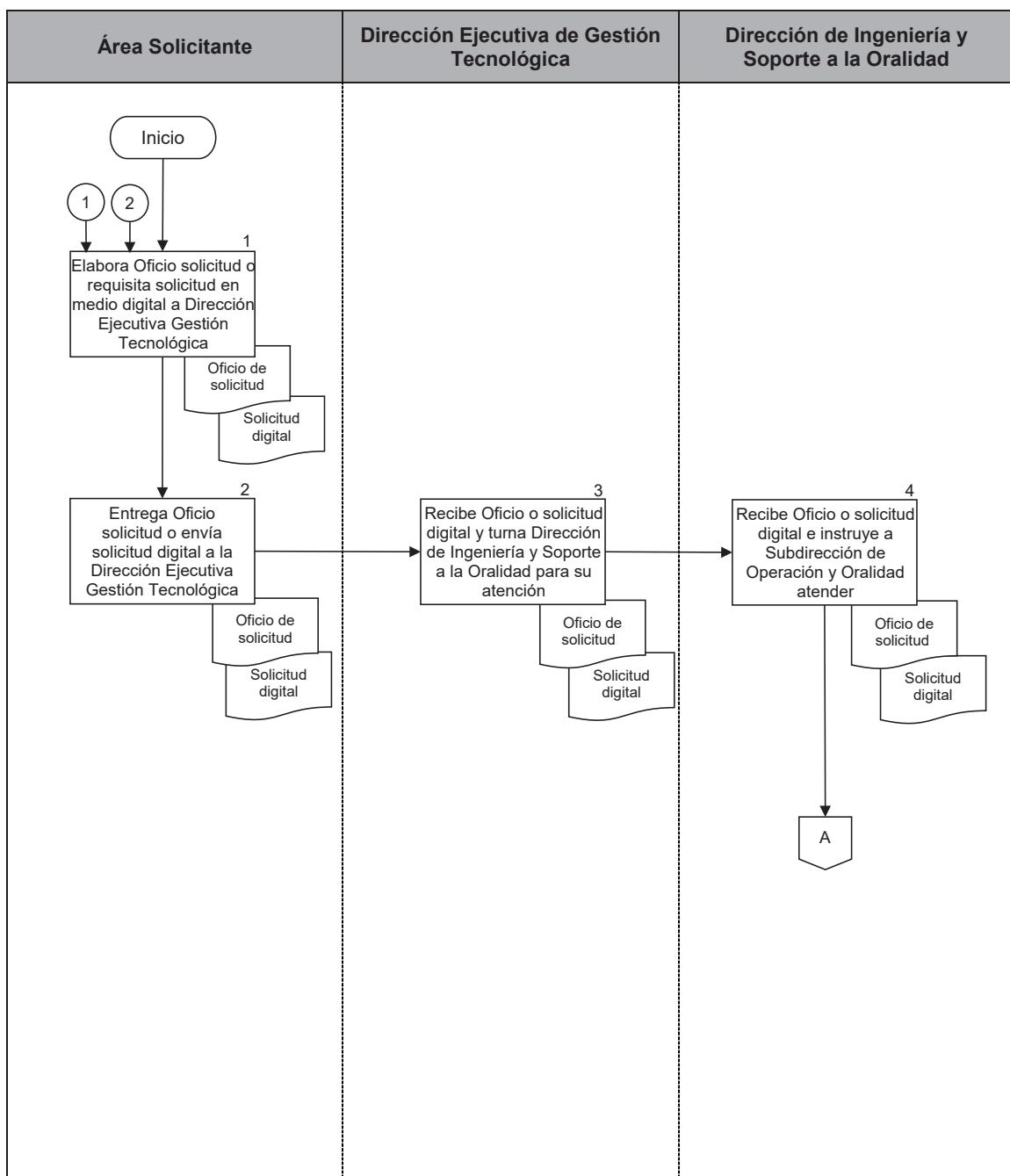
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS**

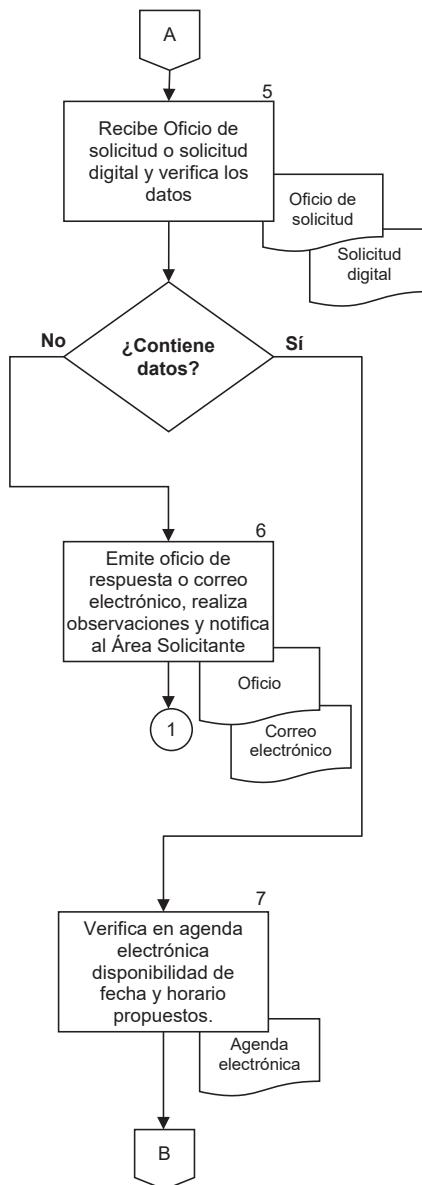
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
14	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías (Personal técnico operativo)	Inicia la sesión de Tele-presencia.	
15		Permanece dentro de la Sala o espacio físico en su caso, para llevar 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 / Técnico(a) Investigador(a) en Tecnologías (Personal técnico operativo)	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"> <li>• Informe de control interno</li> </ul>
19	Área Solicitante	Valida el servicio general brindado y firma de conformidad.	

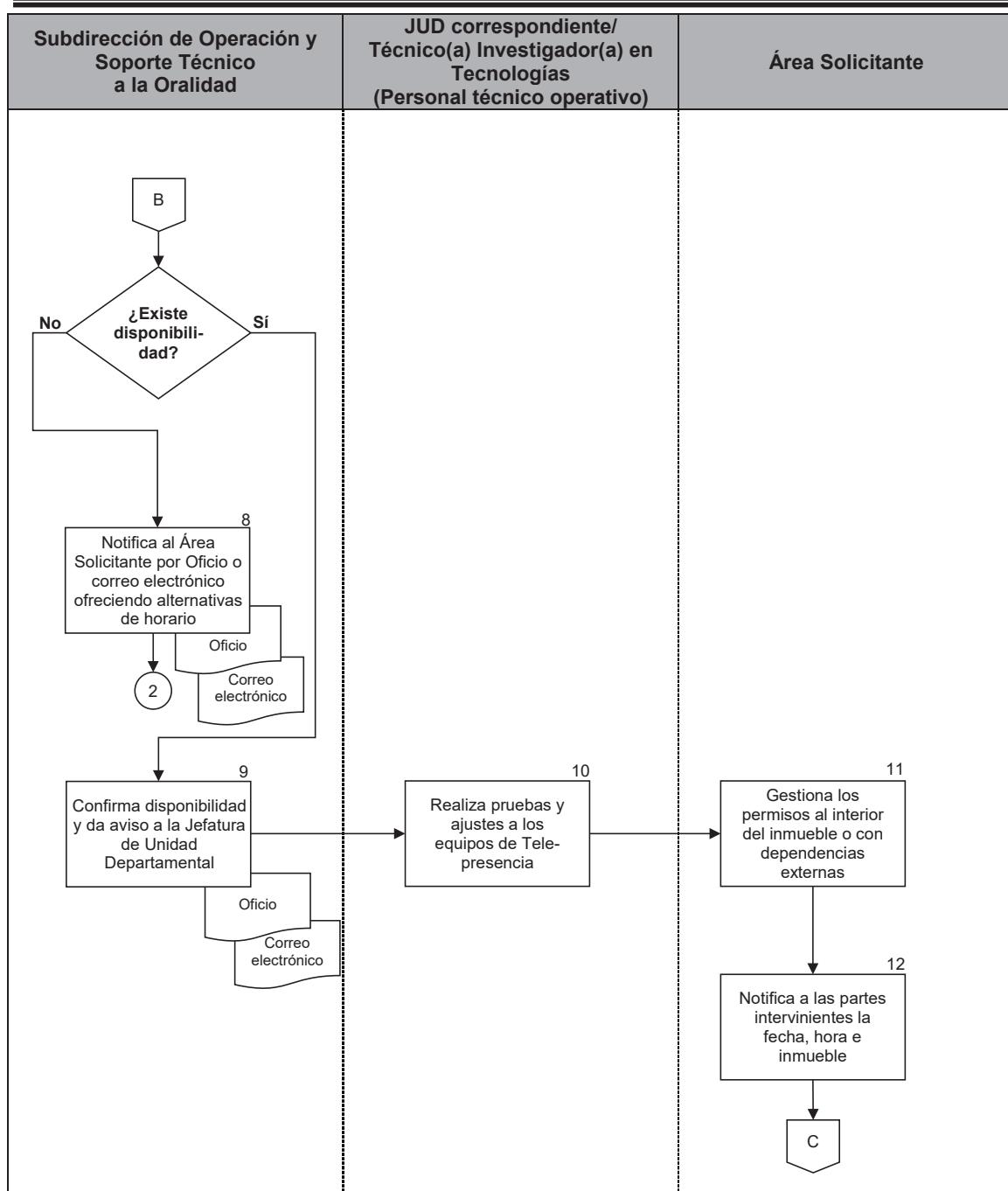
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS**

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

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

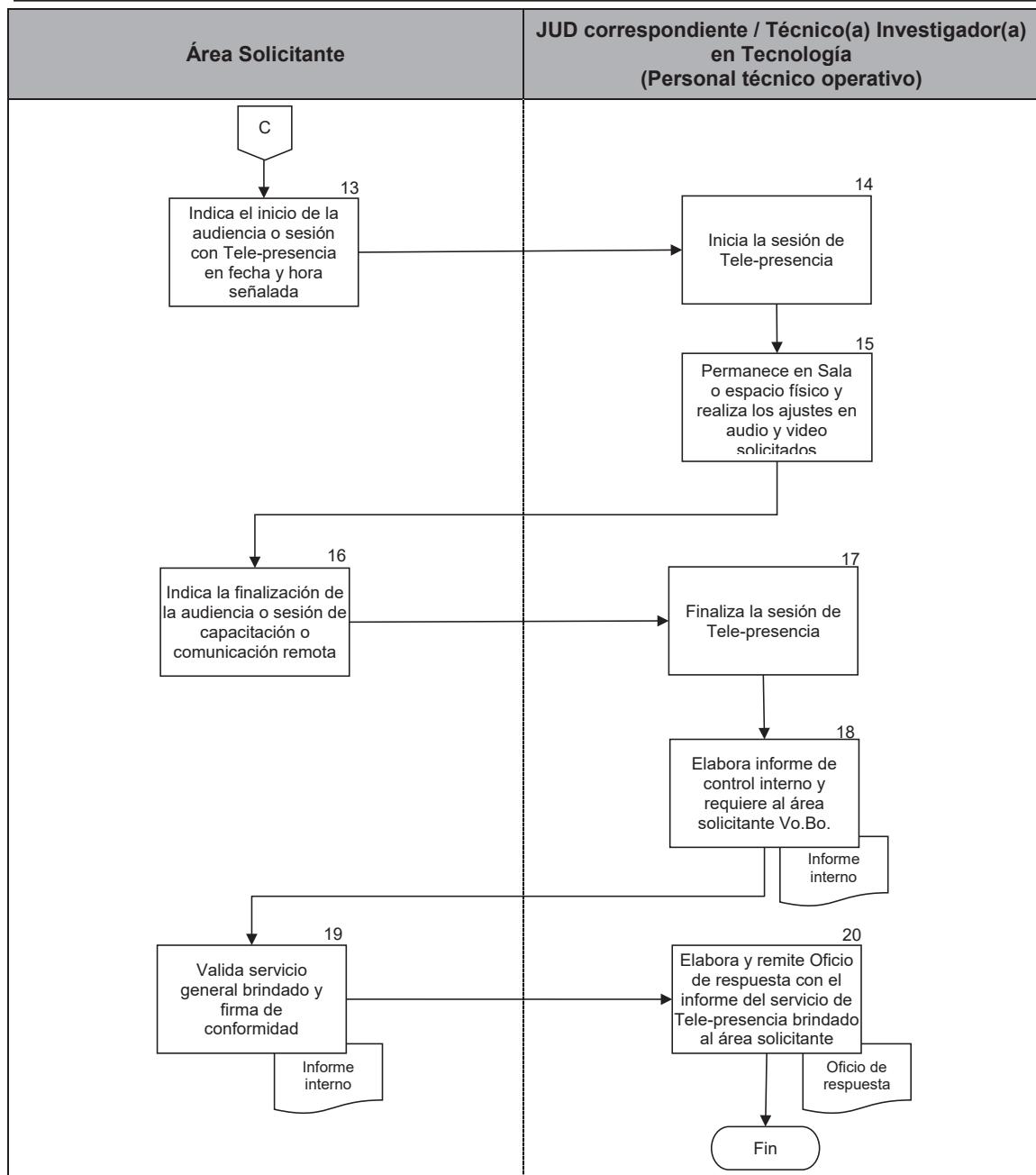


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS****Subdirección de Operación y Soporte Técnico a la Oralidad**



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> DEGT-005	Atención de solicitudes de servicios en materia de Tecnologías de la Información.
<b>Objetivo general:</b>	Atender los servicios solicitados por las personas usuarias 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.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

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 persona 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](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.

- 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 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 persona 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 persona 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 persona 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 persona titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica por parte de las o los titulares de las áreas.
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 técnica o el técnico 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 Pleno del 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 las o los proveedores, las personas usuarias externas 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

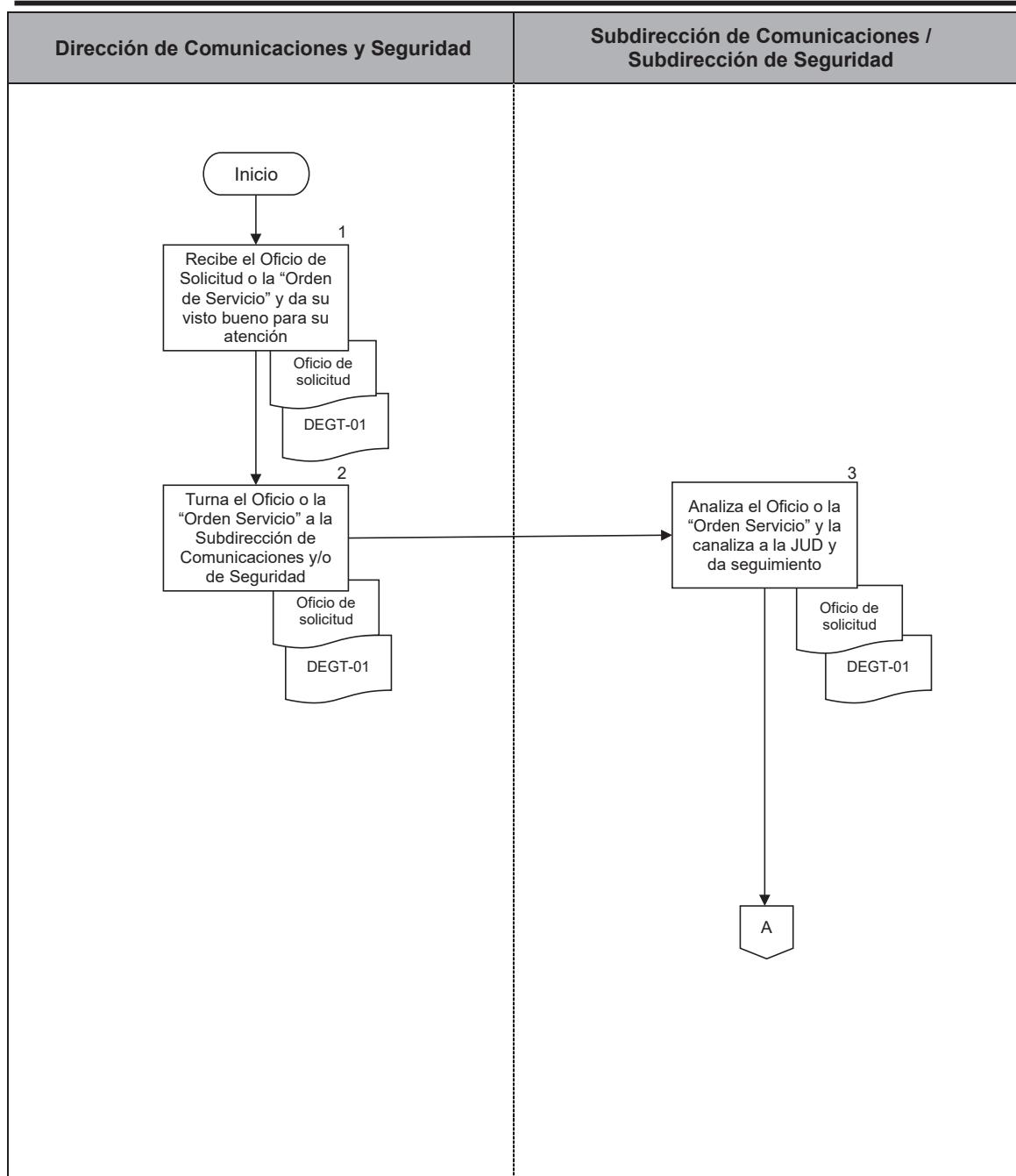
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Dirección de Comunicaciones y Seguridad	Recibe a través del personal de apoyo de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica el Oficio de Solicitud o la "Orden de Servicio", asigna el folio y da su visto bueno para su atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de Solicitud</li> <li>• Formato DEGT-01</li> </ul>
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.	
5		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"> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
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"> <li>• Formato DEGT-01</li> </ul>
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"> <li>• Oficio de Respuesta</li> </ul>

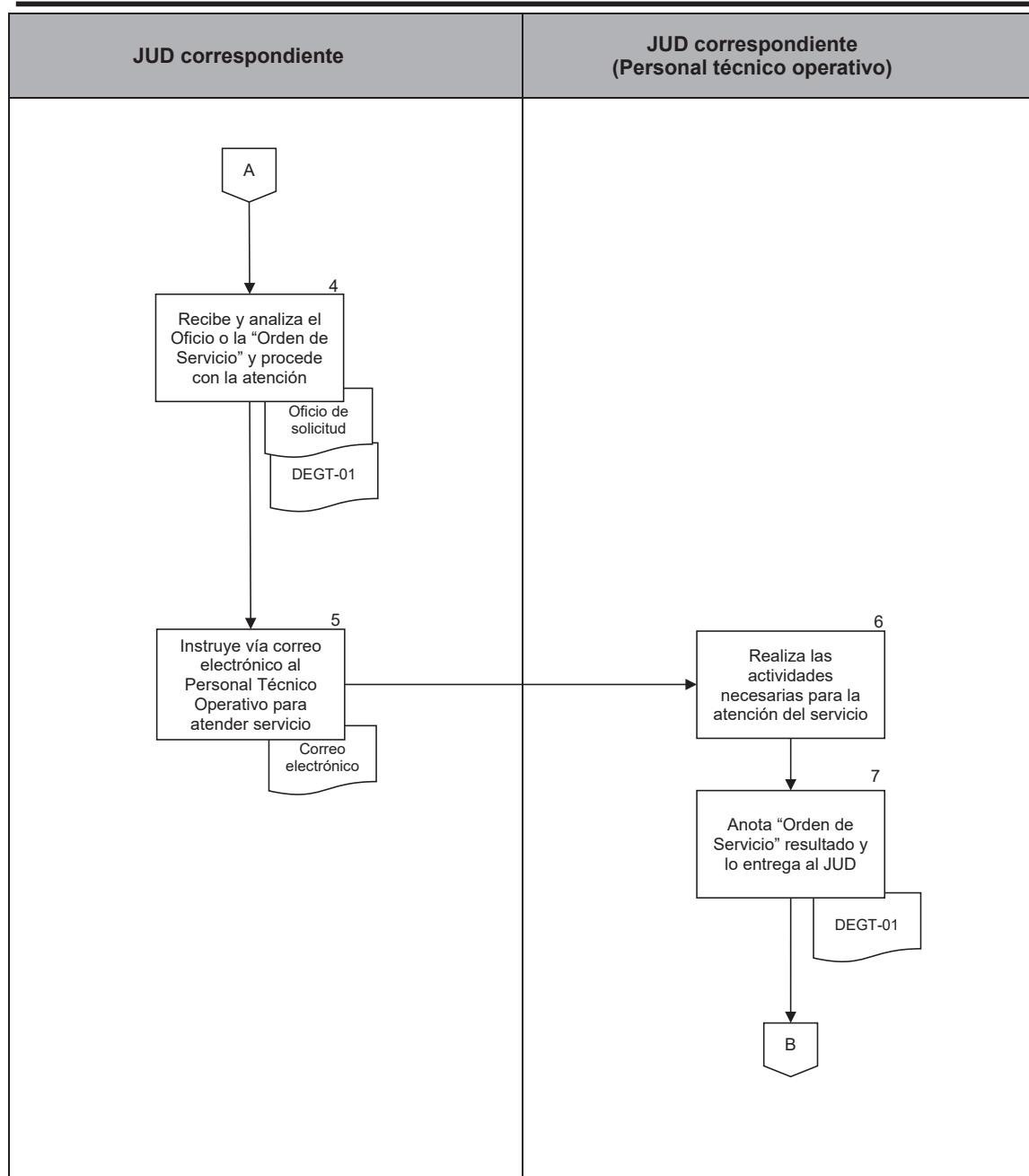
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

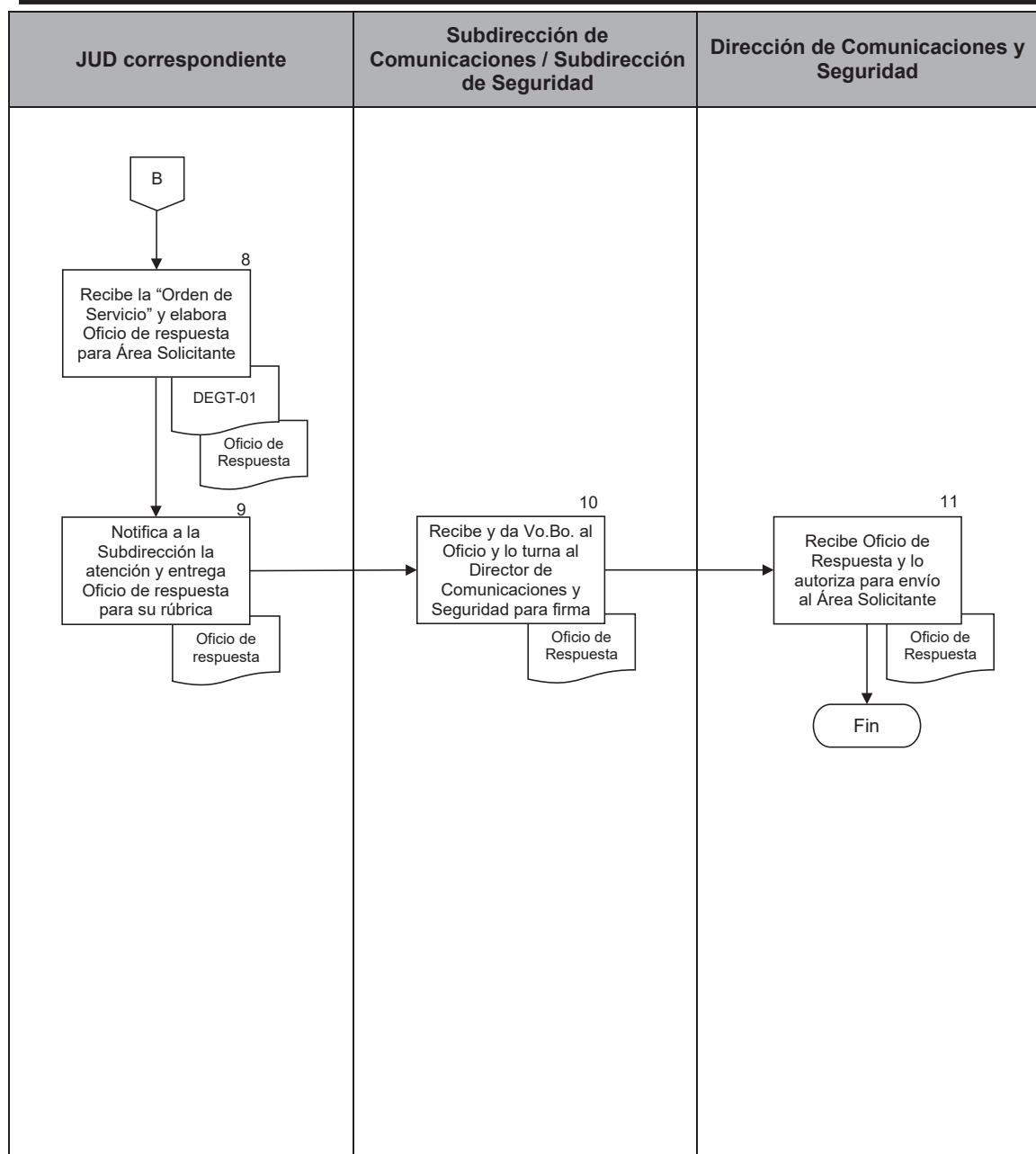
### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
9	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente	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 Visto Bueno 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"> <li>• Oficio de Respuesta</li> </ul>

**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS**




# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

ORDEN DE SERVICIO		
NOMBRE DEL SERVICIO NÚMERO DE CONTRATO NOMBRE DE LA EMPRESA TIPO DE SERVICIO <input type="checkbox"/> PREVENTIVO <input type="checkbox"/> CORRECTIVO		
<b>DATOS DEL USUARIO</b> NOMBRE DEL USUARIO: SITIO: ÁREA: TELÉFONO / EXT:		<b>DATOS DEL REPORTE</b> FOLIO: NO. TICKET CAT:
<b>DATOS DEL EQUIPO</b> EQUIPO MARCA MODELO SERIE INVENTARIO		FECHA DE ASIGNACIÓN / / / HORA DE ASIGNACIÓN 00:00 NIVEL DE CRITICIDAD NORMAL URGENTE CRÍTICO
<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y/O FALLA REPORTADA</b>		<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b>
<b>OBSERVACIONES</b>		<b>SELLO DEL ÁREA</b>
<b>FIRMA DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO</b> NOMBRE DEL USUARIO: FIRMA DEL USUARIO: _____		
<b>NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO</b>		<b>V.O. Bo. SUPERVISOR DE LA DEGT</b>

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

<b>ORDEN DE SERVICIO</b>			
NOMBRE DEL SERVICIO (1) NÚMERO DE CONTRATO (2) NOMBRE DE LA EMPRESA (3) TIPO DE SERVICIO <input type="checkbox"/> PREVENTIVO <input checked="" type="checkbox"/> CORRECTIVO (4)			
<b>DATOS DEL USUARIO</b>		<b>DATOS DEL REPORTE</b>	
NOMBRE DEL USUARIO: (5) SITIO: (6) ÁREA: (7) TELÉFONO / EXT: (8)		FOLIO: (9) No. TICKET CAT: (10)	
<b>DATOS DEL EQUIPO</b>		<b>FECHA DE ASIGNACIÓN</b>	<b>FECHA DE ATENCIÓN</b>
EQUIPO	(11)	/ / (16)	/ / (17)
MARCA	(12)	<b>HORA DE ASIGNACIÓN</b>	
MODELO	(13)	00:00 (18)	00:00 (19)
SERIE	(14)	<b>NIVEL DE CRITICIDAD</b>	
INVENTARIO	(15)	NORMAL	URGENTE
<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y/O FALLA REPORTADA</b>		<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b>	
(21)		(22)	
<b>OBSERVACIONES</b>		<b>SELO DEL ÁREA</b>	
(23)		(26)	
<b>FIRMA DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO</b>			
NOMBRE DEL USUARIO: (24) FIRMA DEL USUARIO: (25)			
<b>NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO</b>		<b>Vo. Bo. SUPERVISOR DE LA DEGT</b>	
(27)		(28)	

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS****DESCRIPCIÓN DEL FORMATO**

<b>Nombre:</b>	<b>ORDEN DE SERVICIO</b>
<b>Clave:</b>	<b>DEGT-01</b>
<b>Objetivo:</b>	Mantener un control de los servicios solicitados por la persona usuaria en materia de Tecnologías de la Información.
<b>Elabora:</b>	Área Solicitante y Dirección de Operación y Control
<b>Número de tantos:</b>	1
<b>Distribución:</b>	Original para la Dirección de Operación y Control

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1)	NOMBRE DEL SERVICIO	Se debe anotar mantenimiento preventivo
2)	NÚMERO DE CONTRATO	Número mediante el cual se contratan los servicios de la empresa proveedora (es el número de identificación único para cada contrato).
3)	NOMBRE DE LA EMPRESA	Se debe anotar el nombre bajo el que la empresa lleva a cabo sus operaciones y que está en el contrato.
4)	TIPO DE SERVICIO	Se debe marcar que tipo de servicio es.
5)	NOMBRE DEL USUARIO	Se debe anotar el nombre de la persona usuaria.
6)	SITIO	Sitio en el que se encuentra el equipo.
7)	ÁREA	Área en la que se encuentra el equipo.
8)	TELÉFONO/EXT.	Teléfono y extensión de la persona usuaria.
9)	FOLIO	Número consecutivo asignado.
10)	NO. TICKET CAT	Número de Ticket asignado por el CAT.
11)	EQUIPO	Tipo de equipo.
12)	MARCA	Marca del equipo.
13)	MODELO	Modelo del equipo.
14)	SERIE	Número de serie del equipo.
15)	INVENTARIO	Número de inventario del equipo
16)	FECHA ASIGNACIÓN	Fecha de asignación conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
17)	FECHA ATENCIÓN	Fecha de atención conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
18)	HORA DE ASIGNACIÓN	Hora de asignación conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
19)	HORA ATENCIÓN	Hora de atención conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
20)	NIVEL DE CRITICIDAD	Grado de prioridad, afectación e importancia.
21)	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Servicios técnicos realizados en la intervención directa (reparación, conservación, mantenimiento, mejora).
22)	ACCIÓN CORRECTIVA	Descripción breve del servicio de conservación y de mantenimiento a realizarse.
23)	OBSERVACIONES	Comentarios relevantes y/o adicionales.
24)	NOMBRE DEL USUARIO	Nombre de la persona usuaria solicitante.
25)	FIRMA DEL USUARIO	Firma de la persona usuaria solicitante.
26)	SELLO DEL ÁREA	Sello del área que recibe el servicio.
27)	NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO	Nombre y firma de la persona que realiza el servicio.
28)	VO.BO. SUPERVISOR	Nombre y firma del personal de la DEGT que supervisa y valida el servicio.

<b>Procedimiento:</b> DEGT-006	Definición de Políticas de Seguridad.
<b>Objetivo general:</b>	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.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

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 de la persona 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

- 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 Pleno del 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 las o los proveedores y las personas usuarias externas 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 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"> <li>• Solicitud</li> </ul>
4	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente	Propone la Política de Seguridad y realiza pruebas de funcionalidad en un ambiente aislado.	
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"> <li>• Política de Seguridad</li> <li>• Bitácora electrónica</li> </ul>
6		Presenta y somete a consideración la Política de Seguridad a la Subdirección de Seguridad.	
7	Subdirección de Seguridad	Recibe la Política de Seguridad, analiza que cumpla con el objetivo de la misma y la registra en la Bitácora electrónica. <b>¿Cumple objetivo?</b> <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 8 <b>Si.</b> Continúa en la actividad no. 10	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

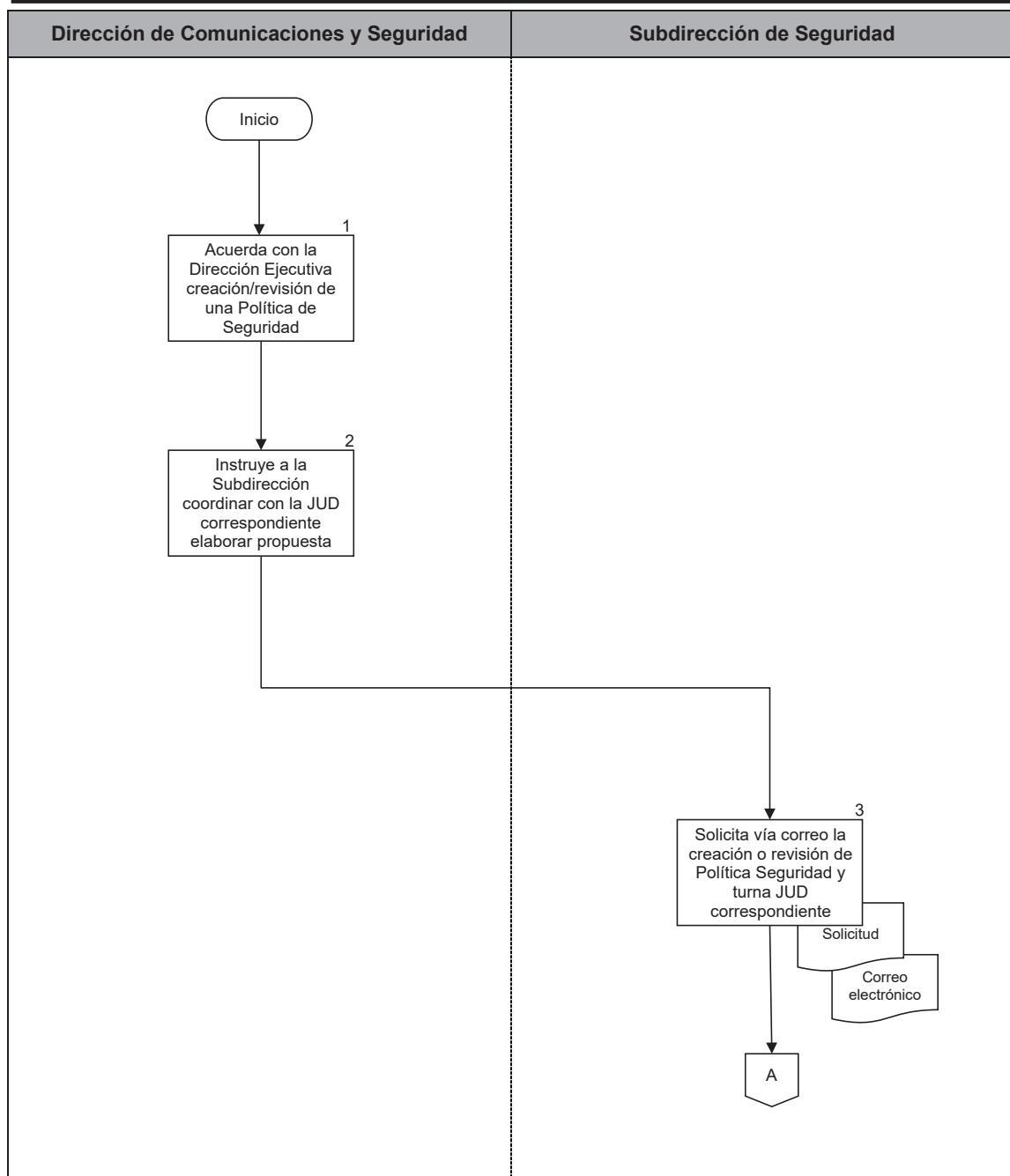
### PROCEDIMIENTOS

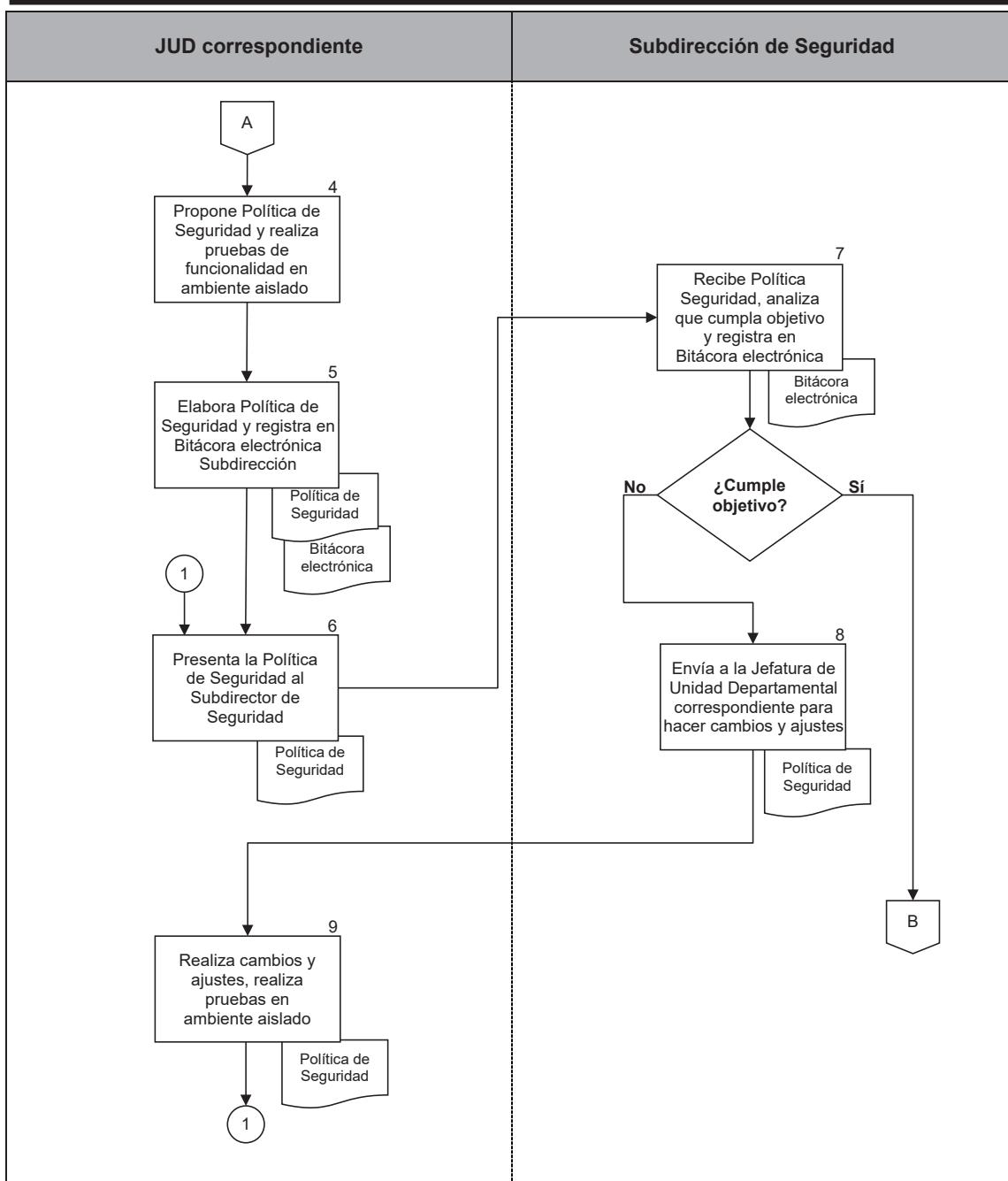
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
8	Subdirección de Seguridad	Envía a la Jefatura de Unidad Departamental correspondiente para que realice los cambios y ajustes pertinentes.	
9	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente	Realiza los cambios y ajustes solicitados 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.	
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"> <li>• Correo electrónico</li> </ul>

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

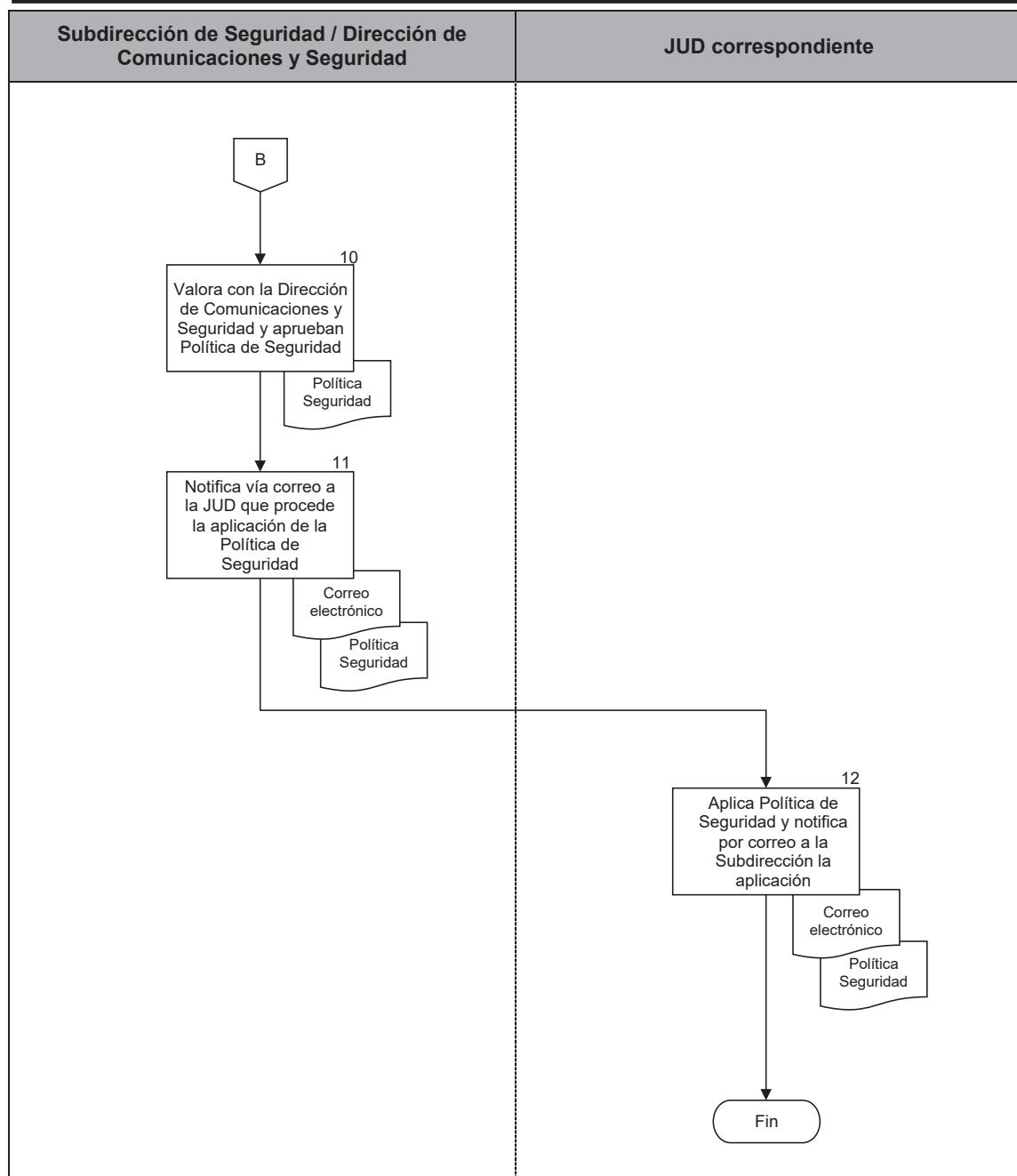
## PROCEDIMIENTOS





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS



<b>Procedimiento:</b> 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.
<b>Objetivo general:</b>	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.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

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 de servicios que estén contratados, 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

- 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 persona titular de la Dirección 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 proveedora o el proveedor 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 proveedora o el proveedor 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 persona 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,

- 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, recabarán 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 Pleno del 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 y los proveedores y las personas usuarias externas 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 la proveedora o el proveedor 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
3	Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting / Proveedor o Proveedor 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 la proveedora o el proveedor de servicio, el documento de control interno (Bitácora electrónica) para el respaldo y restauración de información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitácora electrónica (control interno)</li> </ul>
5		Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting y/o la proveedora o el proveedor de servicio elaborar propuesta de proceso a seguir.	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

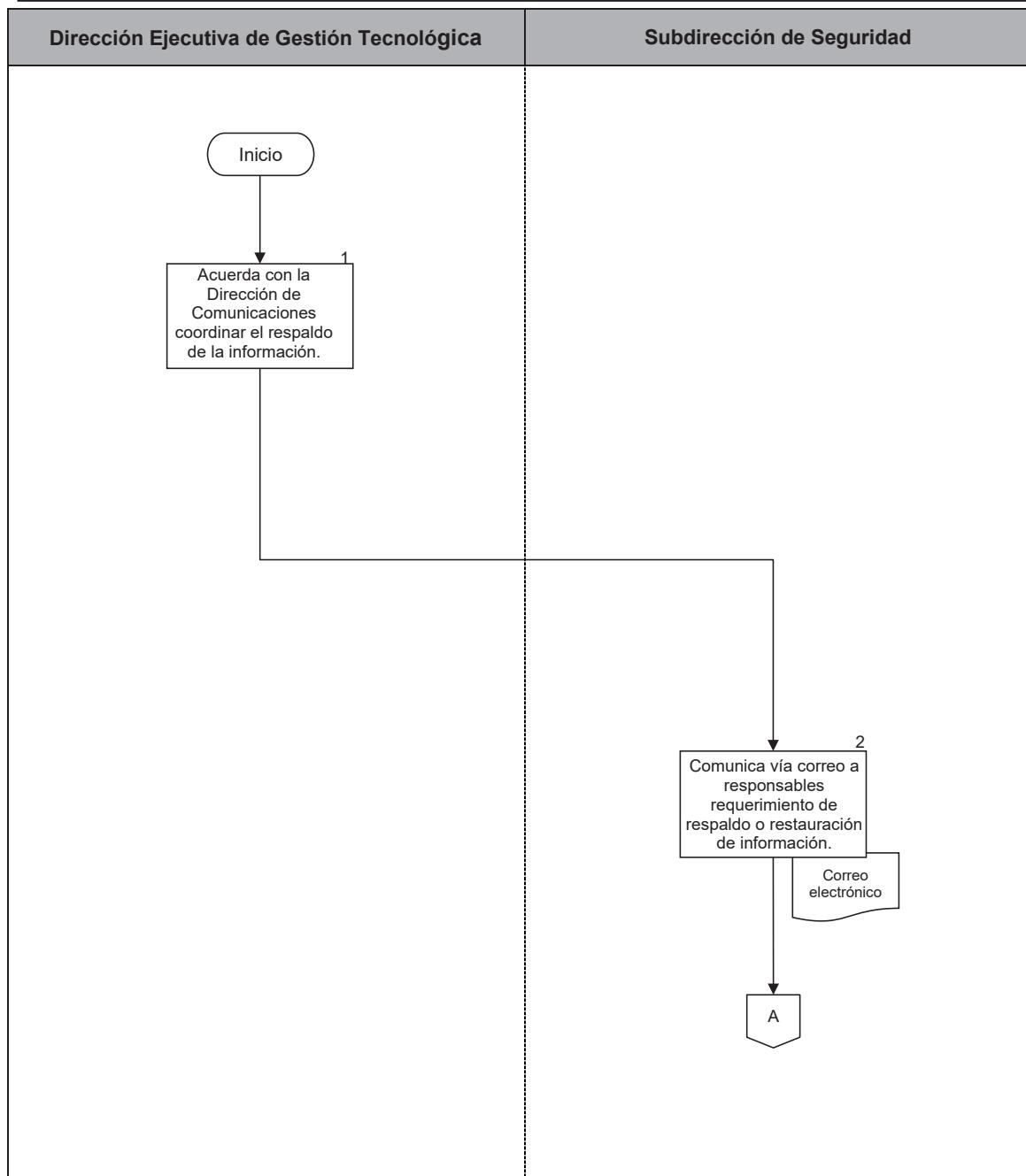
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
6	Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting / Proveedora o Proveedor de servicio	Recibe el documento de control interno (Bitácora electrónica), elabora propuesta y lo regresa a la Subdirección de Seguridad con la propuesta del proceso a seguir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta</li> </ul>
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 la proveedora o el proveedor del servicio a una reunión de trabajo para confirmar el alcance del servicio y elabora minuta de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de trabajo</li> </ul>
9	Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting / Proveedora o Proveedor 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.	
11	Subdirección de Seguridad	Valida la información respaldada y/o restaurada. <b>¿Valida?</b> <b>No.</b> Continúa en la actividad no.12 <b>Si.</b> Continúa en la actividad no. 13	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

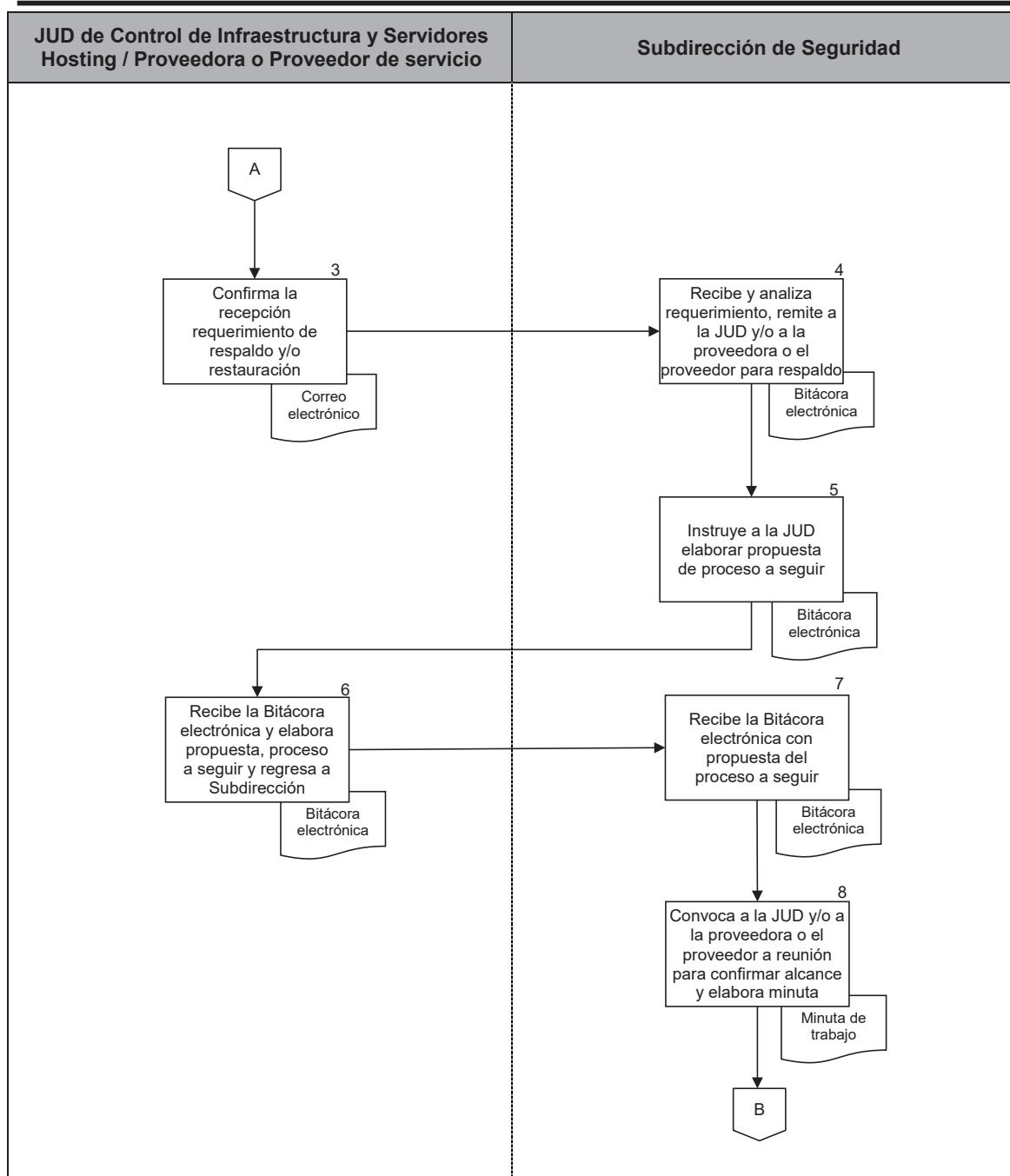
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
12	Subdirección de Seguridad	Informa vía correo electrónico a la Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting y/o la proveedora o el proveedor del servicio revise el proceso de respaldo y/o restauración. (Regresa a la actividad no. 9)	
13		Elabora el documento de entrega de servicio en original y lo turna a la Dirección de Comunicaciones y Seguridad para su firma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de entrega del servicio</li> </ul>
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"> <li>• Expediente del servicio</li> </ul>

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS**

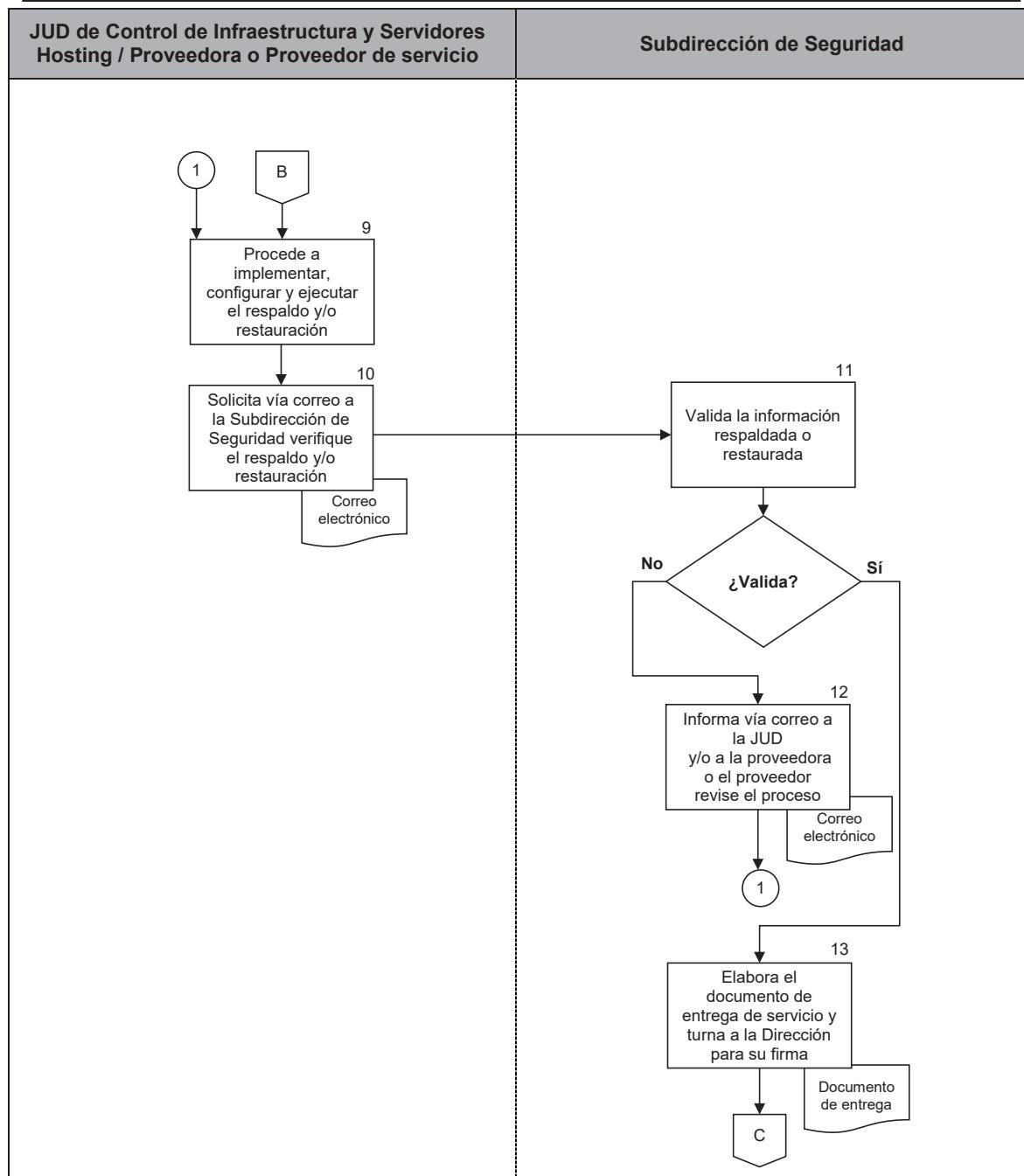
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

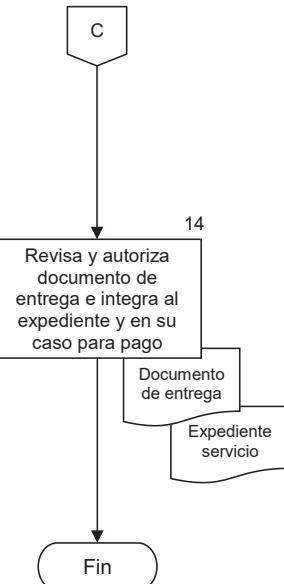
## PROCEDIMIENTOS



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



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

<b>Procedimiento:</b> DEGT-008	Monitoreo de la Infraestructura de Comunicaciones, Seguridad y Centro de Datos.
<b>Objetivo general:</b>	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.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

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.

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 persona 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 las y los proveedores y las personas usuarias externas 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

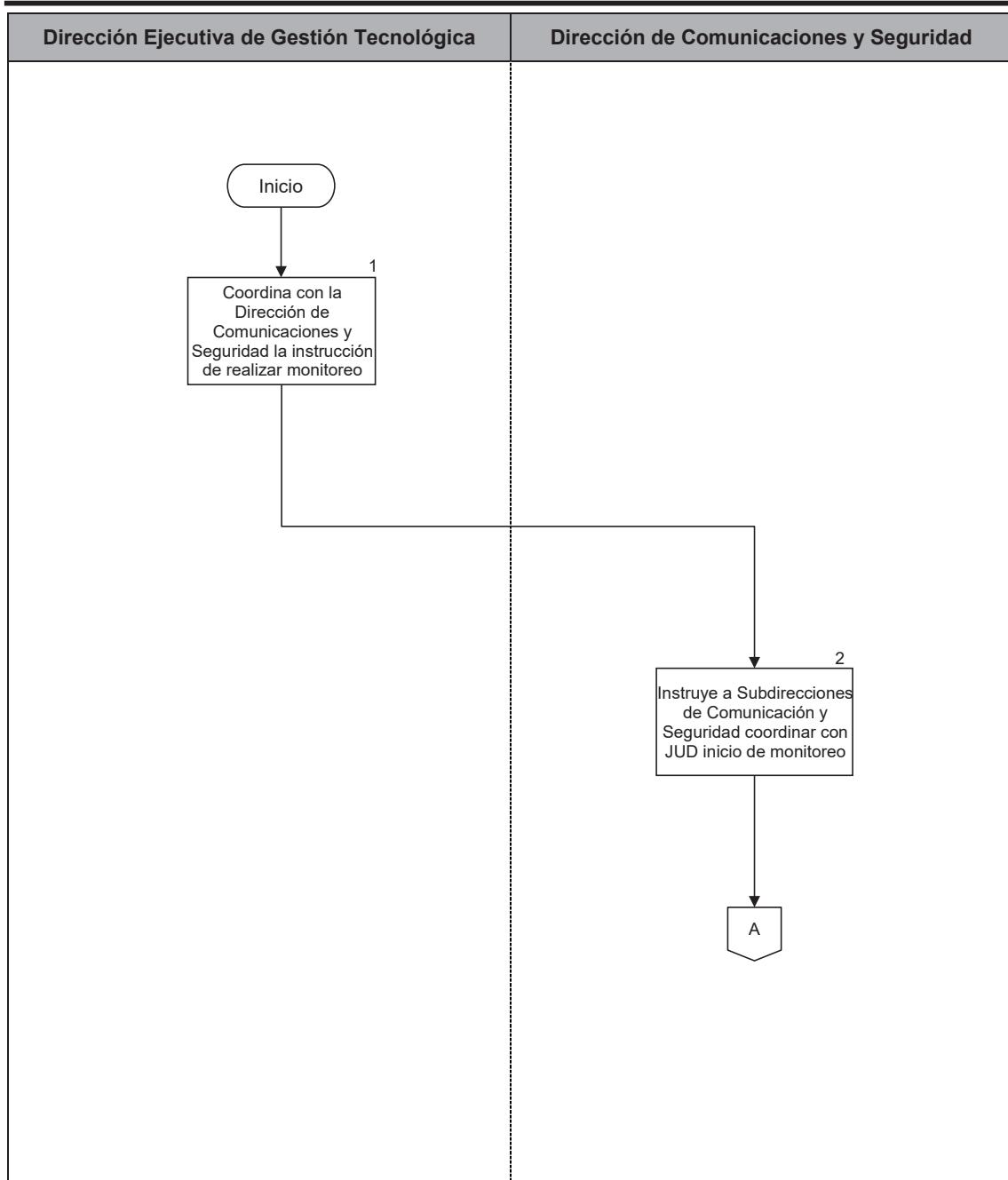
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Coordina con la Dirección de Comunicaciones y Seguridad la instrucción de realizar monitoreo de funcionamiento de infraestructura.	
2	Dirección de Comunicaciones y Seguridad	Instruye a la 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	Verifica y monitorea el funcionamiento de la infraestructura de comunicaciones, seguridad o centro de datos de manera virtual.  <b>¿Opera correctamente?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 5 <b>Si.</b> Continúa en la actividad no. 9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantallas de monitoreo</li> </ul>
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.	
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.	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

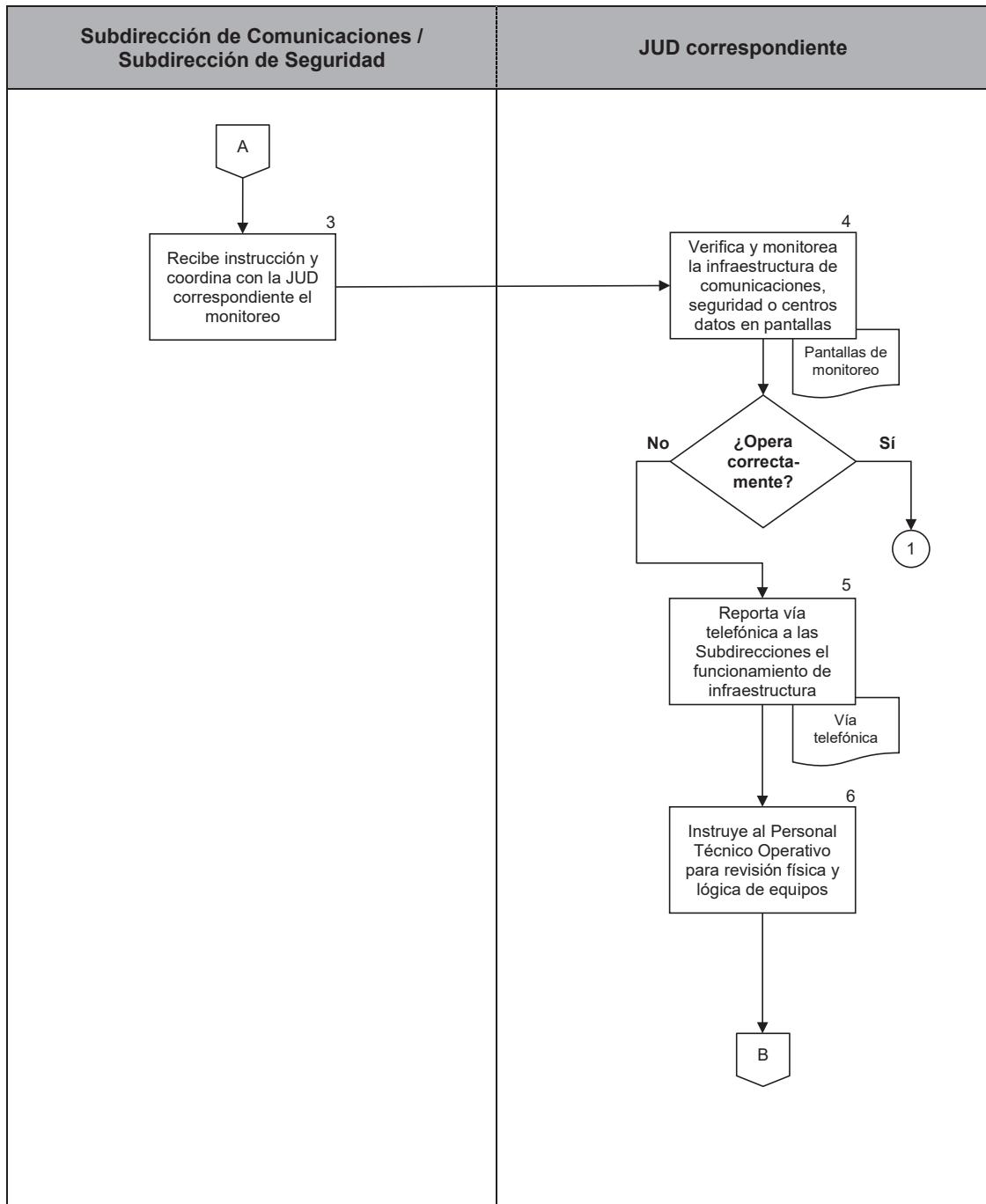
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
8	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente (Personal técnico operativo)	Detecta la falla y procede a la solución e informa a la Jefatura de Unidad Departamental responsable del servicio.	
9	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente	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"> <li>• Bitácora electrónica</li> </ul>
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"> <li>• Correo electrónico</li> </ul>

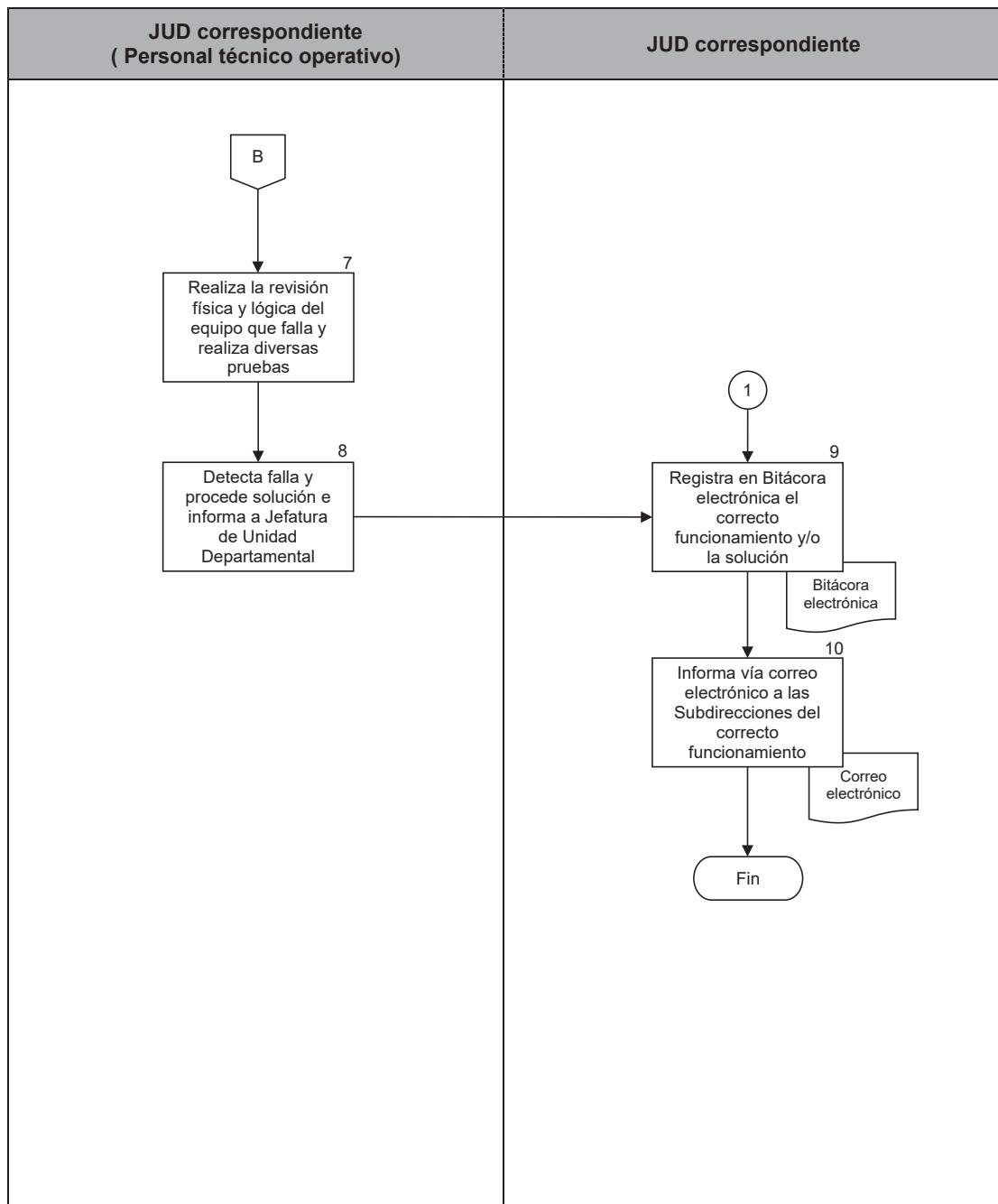
**FIN DEL PROCEDIMIENTO**



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> DEGT-009	Implementación y configuración de ambientes de sistematización.
<b>Objetivo general:</b>	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.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

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 persona responsable de la función.

- e. Autorización de la persona 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 de la persona responsable de la implementación
  - e. Conformidad o autorización de la persona 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 las y los proveedores y las personas usuarias externas 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de solicitud</li> </ul>
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"> <li>• Documento de control interno</li> </ul>
8	Subdirección de Comunicaciones	Recibe el documento de control interno vía correo electrónico, revisa y lo valida.	
9		<p style="text-align: center;"><b>¿Está correcto?</b></p> <p><b>No.</b> Continúa en la actividad no.9  <b>Si.</b> Continúa en la actividad no. 10</p> <p>Contacta al Área Solicitante para obtener la información faltante y correcta.            (Regresa a la actividad no. 7)</p>	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

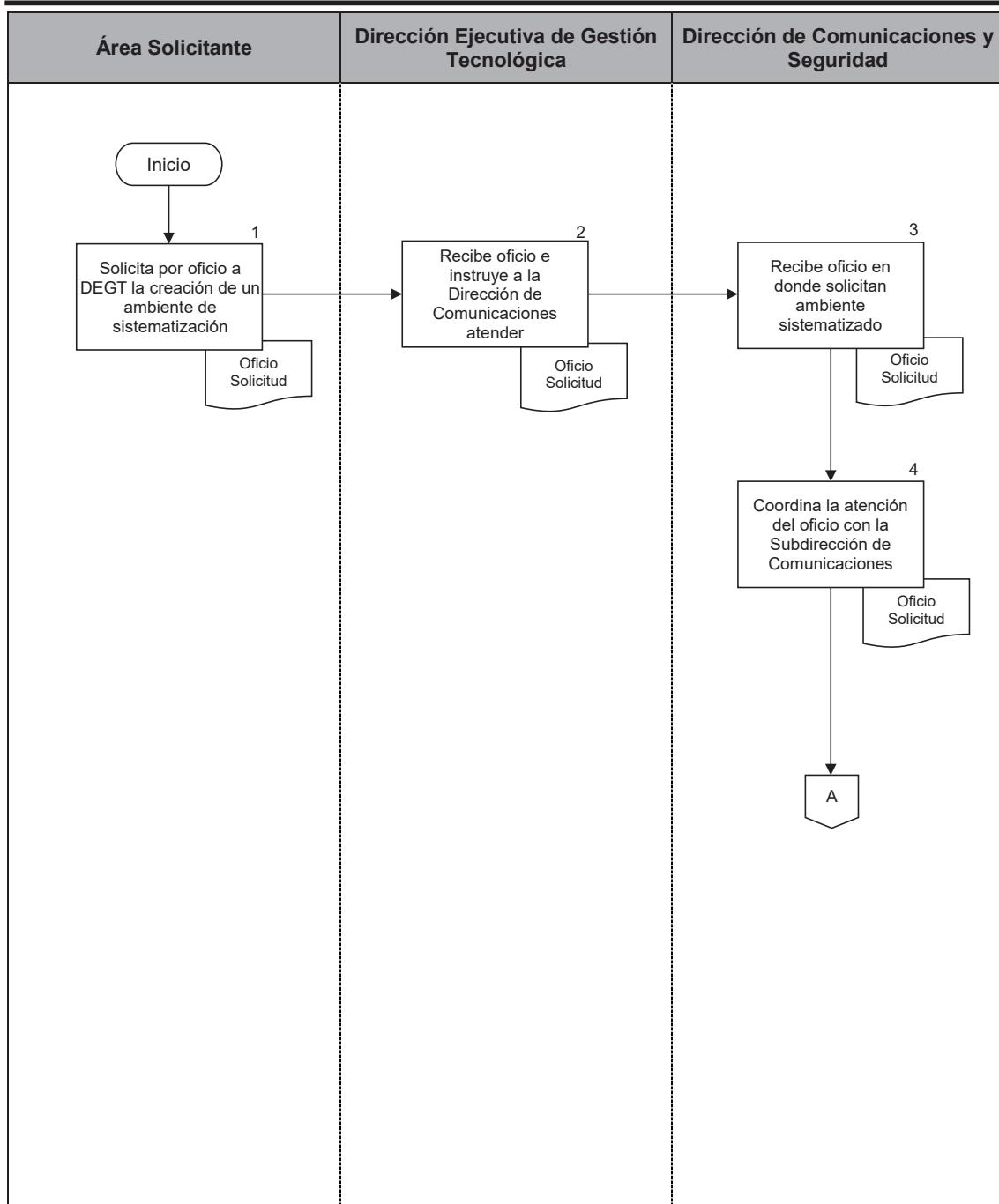
### PROCEDIMIENTOS

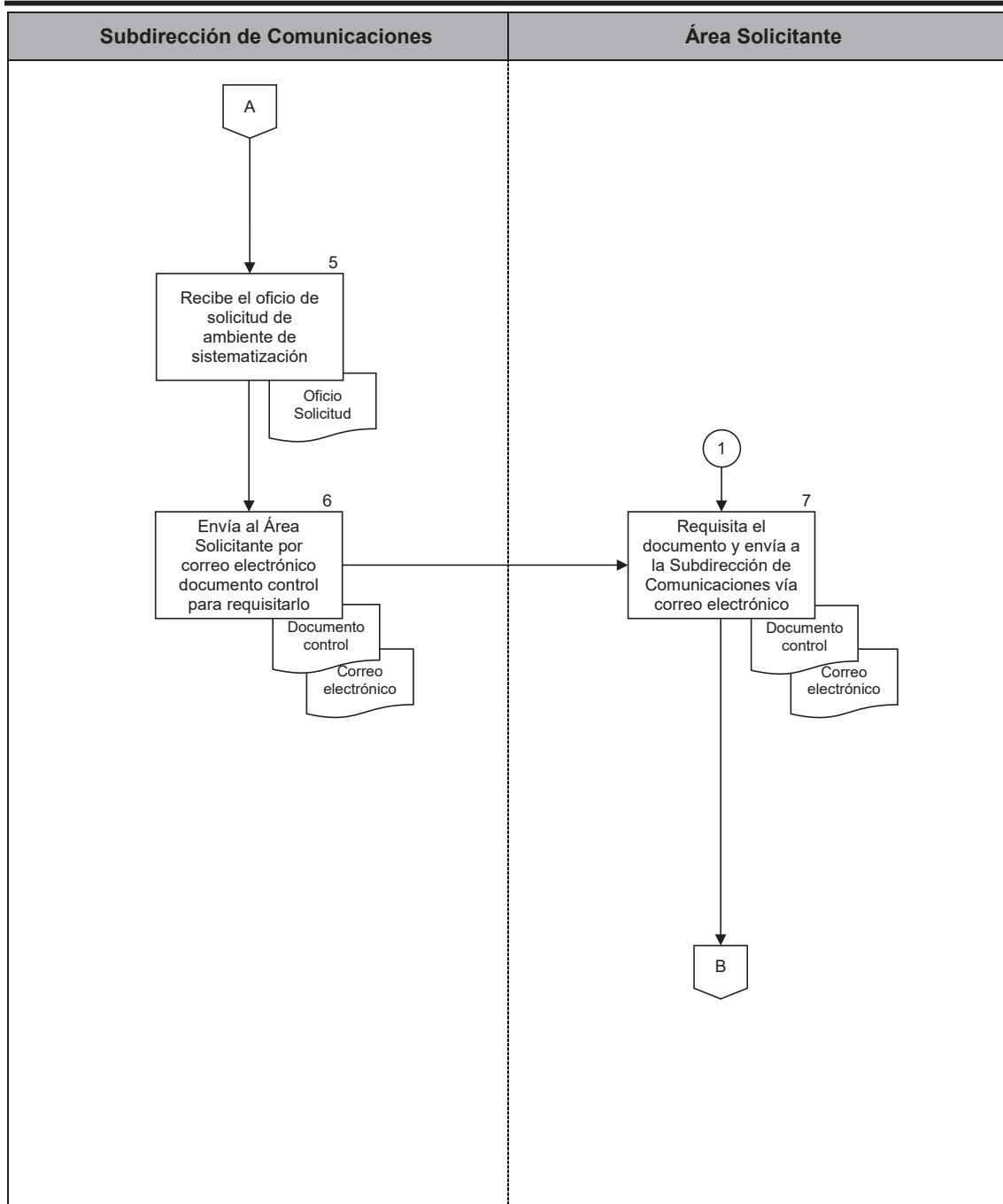
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
10	Subdirección de Comunicaciones	Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores Hosting realizar instalación.	
11	Jefatura de Unidad Departamental de Control de Infraestructura y Servidores 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 las usuarias y los usuarios y el oficio correspondiente para su entrega al Área Solicitante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de entrega</li> <li>• Sobre con claves</li> <li>• Oficio de entrega</li> </ul>
14		Entrega al Área Solicitante el oficio con el Acta de entrega del ambiente y en sobre cerrado las claves necesarias para las usuarias y los usuarios.	

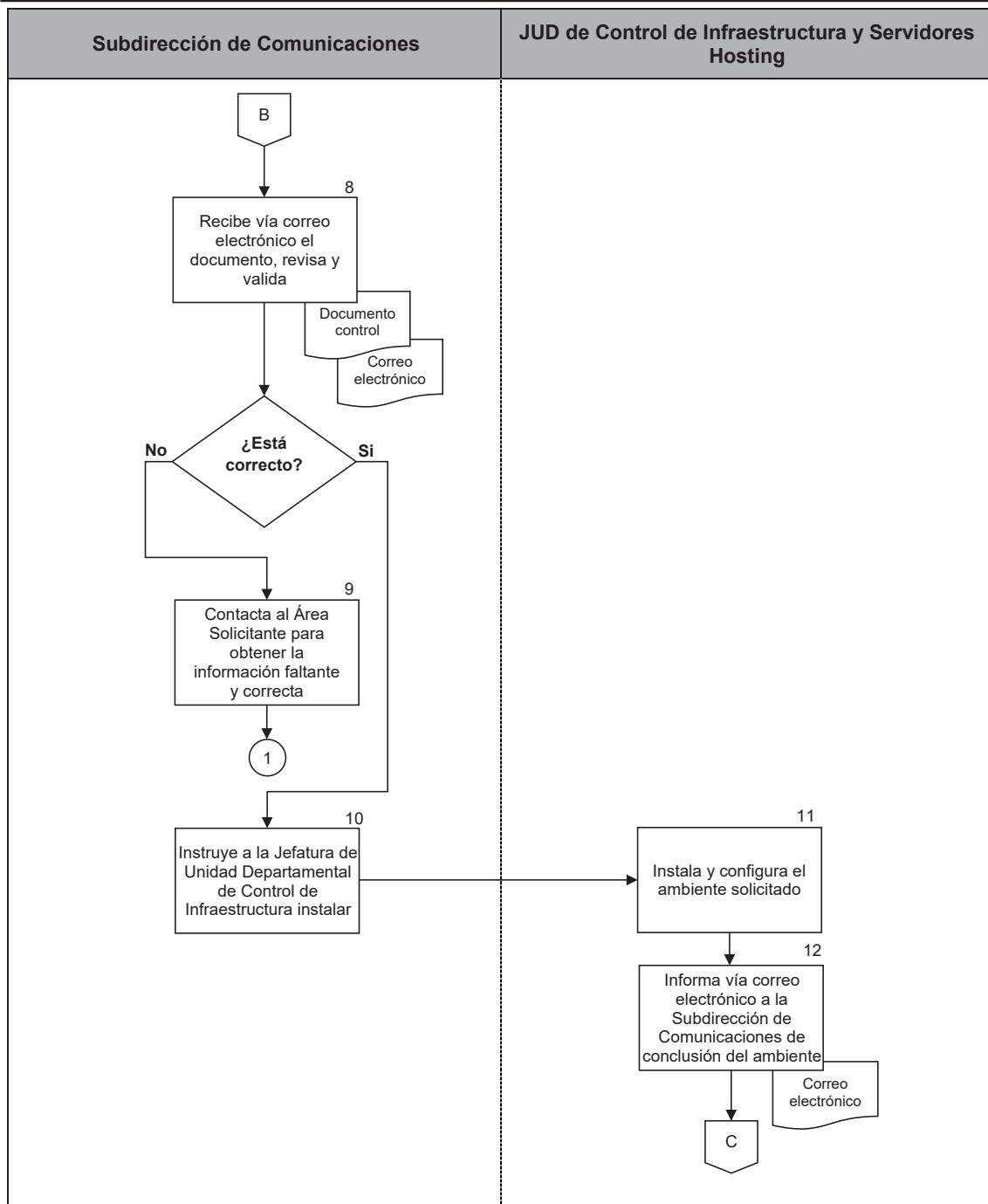
#### FIN DEL PROCEDIMIENTO

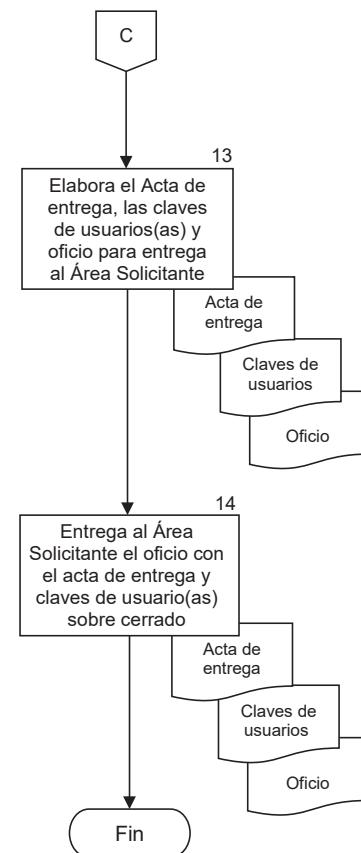
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS**




**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS****Subdirección de Comunicaciones**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> DEGT-010	Tramitación de la Firma Electrónica (FIREL), ante el Consejo de la Judicatura Federal.
<b>Objetivo general:</b>	Gestionar, ante el Consejo de la Judicatura Federal, el trámite de la Firma Electrónica (FIREL) con el objeto de que las personas servidoras públicas del Poder Judicial de la Ciudad de México cuenten con la respectiva firma.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

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 las personas servidoras públicas 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 de la Líder Coordinadora o el Líder Coordinador 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.

7. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, a través de la Líder Coordinadora o el Líder Coordinador 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 persona servidora pública al acudir al trámite de su FIREL deberá presentar su credencial vigente emitida por el Tribunal Superior de Justicia o 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 persona usuaria, 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).

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"> <li>• Oficio</li> </ul>
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"> <li>• Oficio</li> </ul>
4	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe el oficio de autorización y lo turna a la Líder Coordinadora o el Líder Coordinador de Proyectos "A" para organizar la instalación de los módulos.	
5	Líder Coordinador(a) de Proyectos "A"	Recibe el oficio de autorización y solicita, vía correo electrónico, a la Líder Coordinadora o el Líder Coordinador de Proyectos, encargado del diseño, la elaboración del material informativo para la difusión de la tramitación de la FIREL.	
6	Líder Coordinador(a) 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"> <li>• Material informativo</li> </ul>
7	Líder Coordinador(a) 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

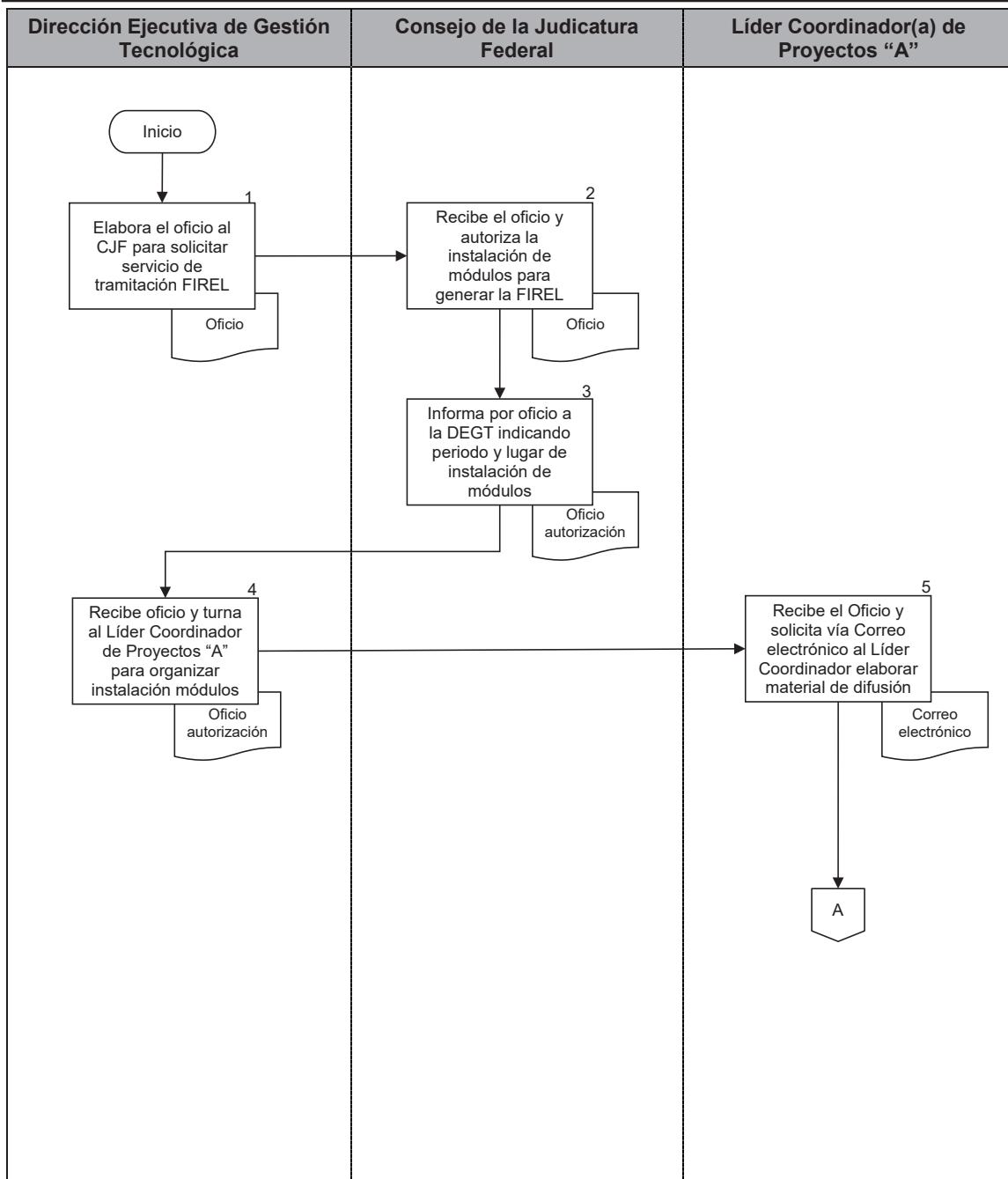
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
9	Persona servidora pública	Presenta en USB a la Líder Coordinadora o el Líder Coordinador de Proyectos "A" la documentación requerida.	
10	Líder Coordinador(a) de Proyectos "A"	<p>Recibe y revisa la memoria USB de la persona servidora pública con la documentación solicitada.</p> <p><b>¿Cumple con los requisitos?</b></p> <p><b>No.</b> Continúa en la actividad no. 11  <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 12</p>	
11		Contacta a la persona servidora pública y apoya en la corrección de la documentación. (Regresa a la actividad no. 8)	
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"> <li>• Acuse de la cita</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
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.	
18	Consejo de la Judicatura Federal	Valida la identidad de la persona servidora pública, verifica los documentos solicitados y emite la FIREL.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FIREL</li> </ul>

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

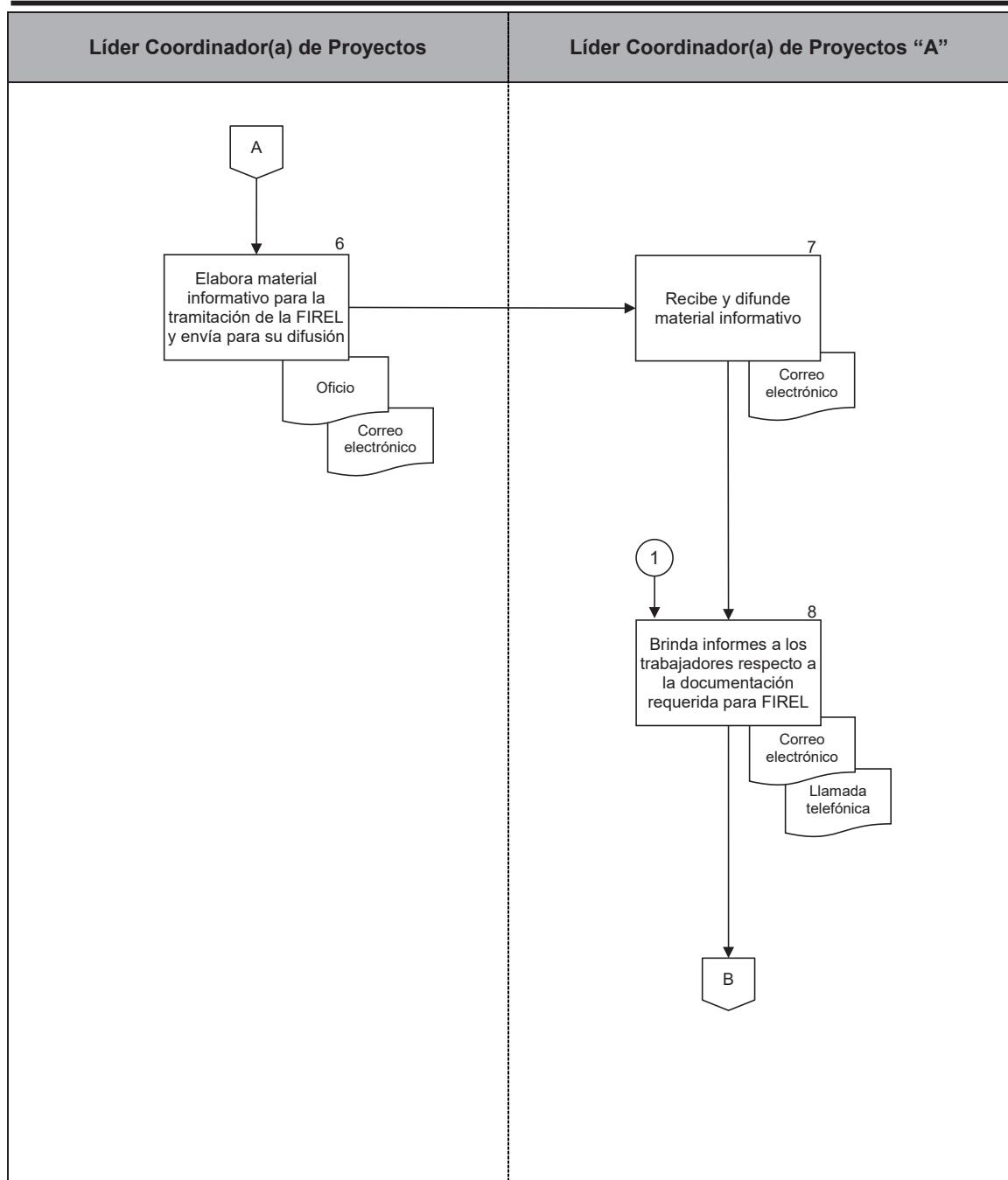
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
19	Líder Coordinador(a) de Proyectos "A"	Elabora nota informativa con el reporte de las firmas generadas y las revocadas para enviar a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nota Informativa</li> </ul>
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"> <li>• Oficio</li> </ul>

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**



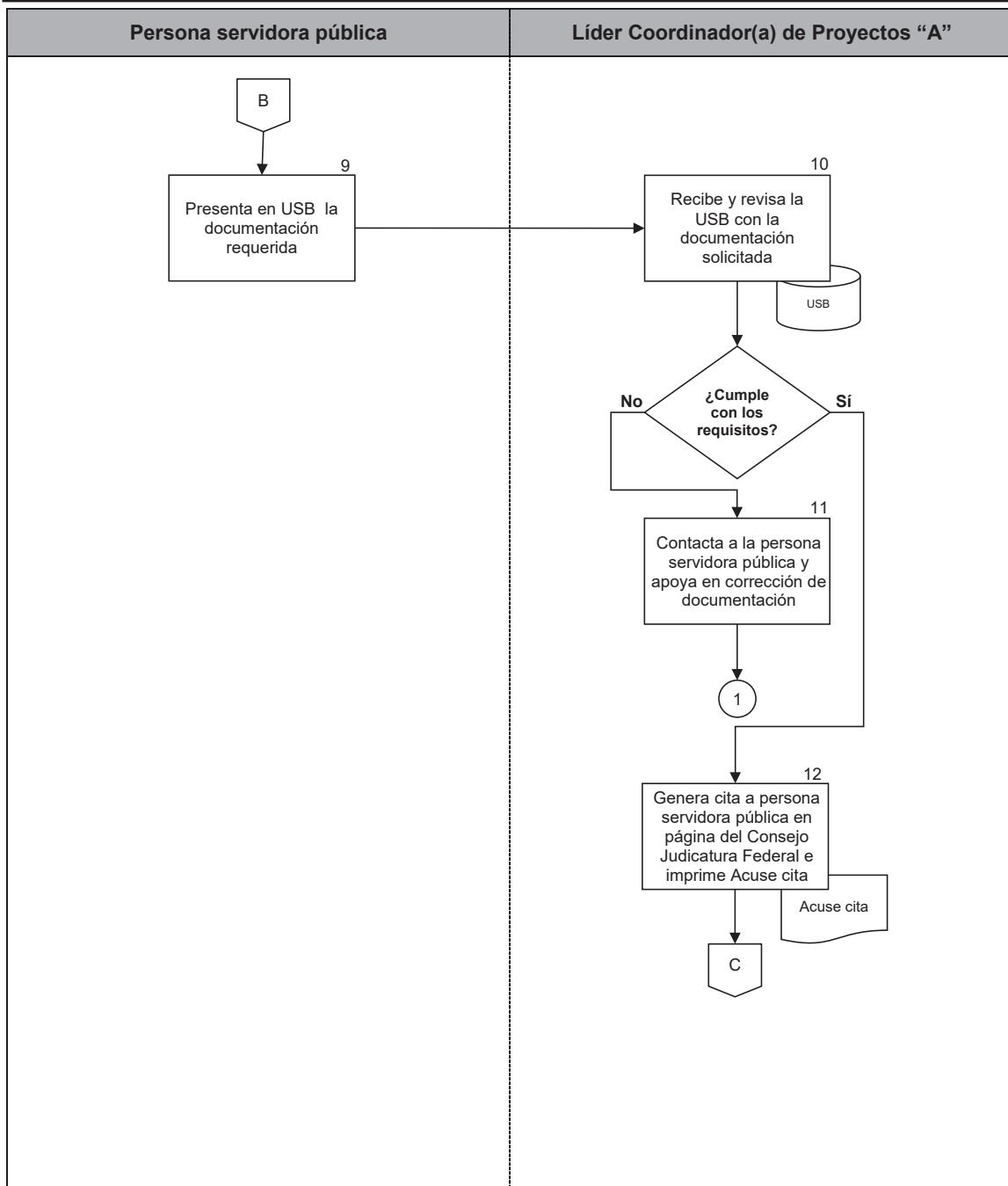
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

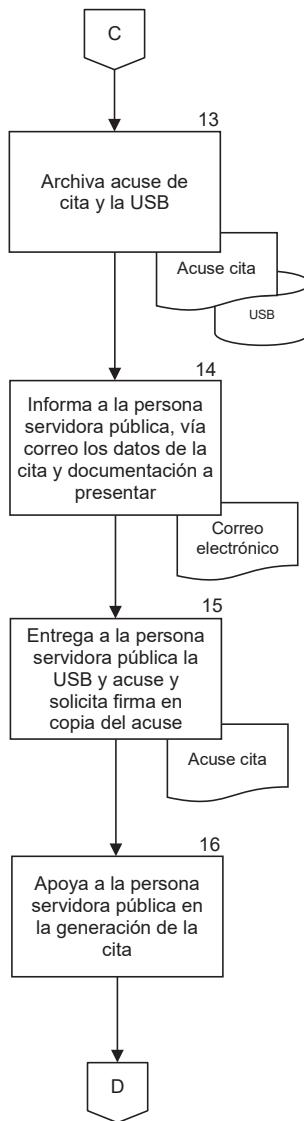
## PROCEDIMIENTOS

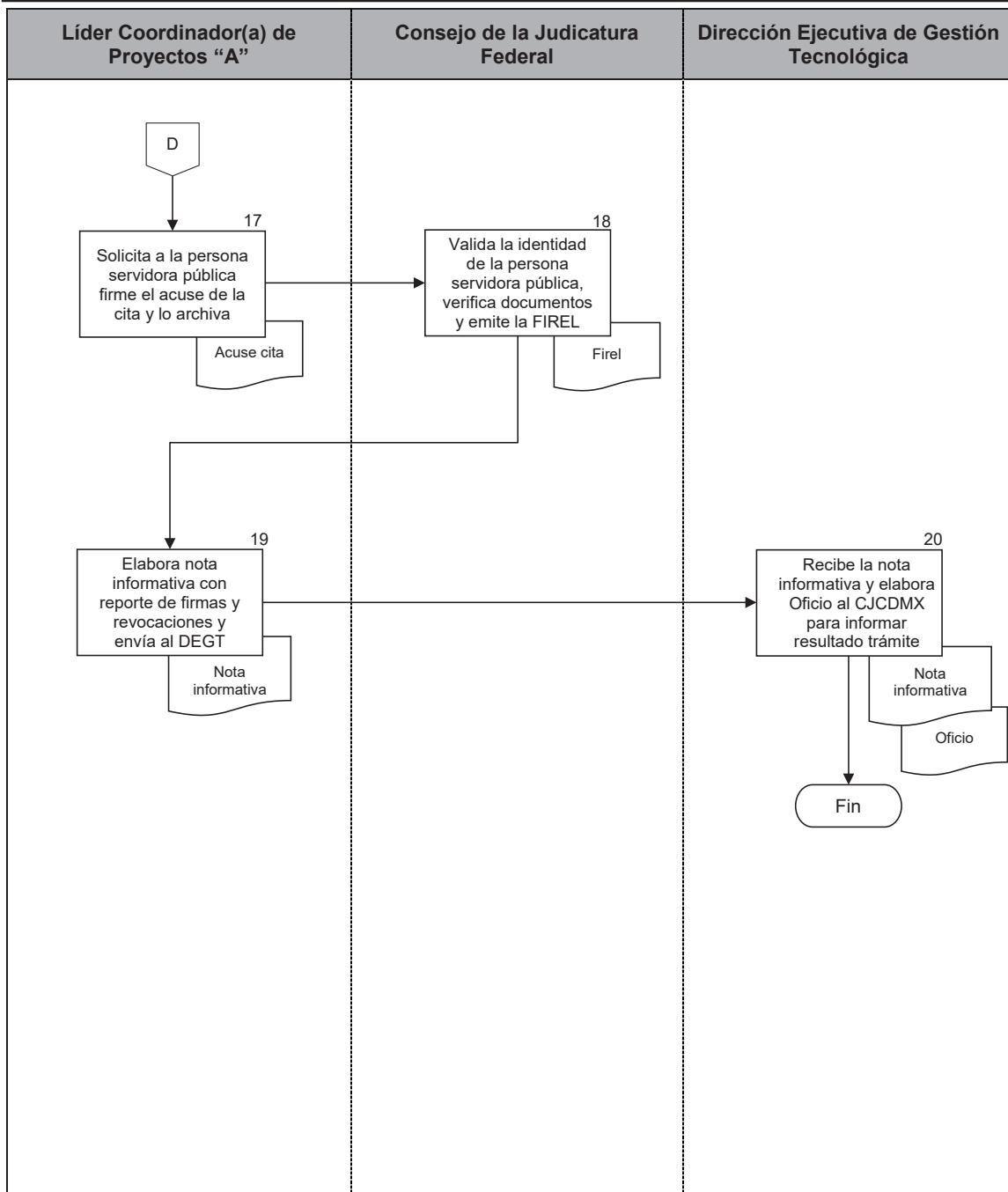


# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS****Líder Coordinador(a) de Proyectos “A”**



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> DEGT-011	Programación de cursos sabatinos de computación para el personal y familiares del Poder Judicial de la Ciudad de México.
<b>Objetivo general:</b>	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 Pleno del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

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 persona titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, se turna al Pleno del 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 Pleno del 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 y los

proveedores y las personas usuarias externas que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.

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

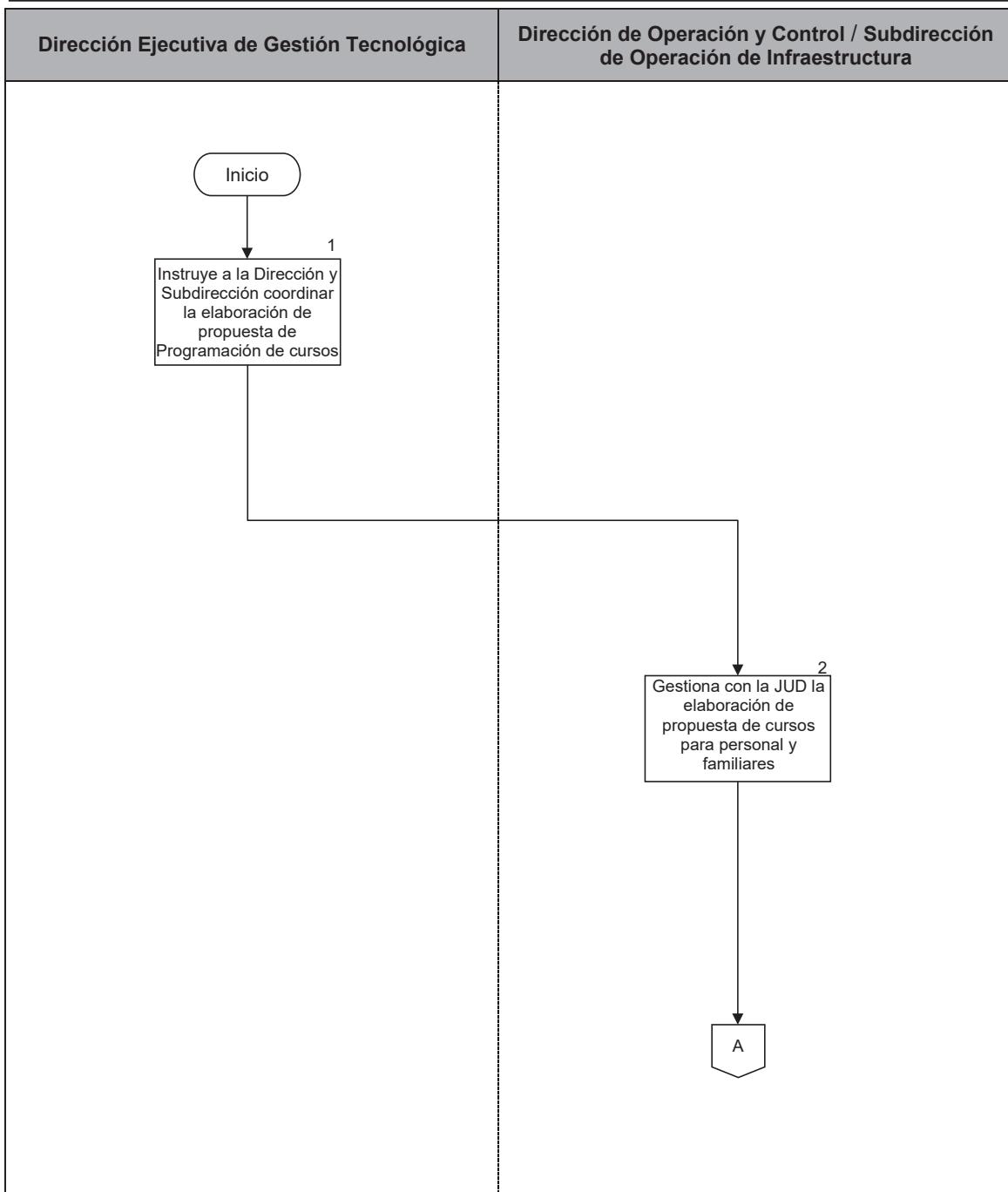
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Instruye de forma verbal a la Dirección de Operación y Control coordinar con la Subdirección de Operación de Infraestructura la propuesta de Programación de los cursos a impartir.	
2	Dirección 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"> <li>Propuesta de Programación de cursos</li> </ul>
4		Turna para visto bueno de la Subdirección de Operación de Infraestructura la propuesta de programación de los cursos.	
5	Subdirección de Operación de Infraestructura	Recibe la propuesta de Programación de los cursos para su análisis y visto bueno.  <b>¿Visto bueno?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 6 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 9	
6		Regresa la propuesta de Programación de cursos a la Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio para su corrección.	
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"> <li>Propuesta de Programación de cursos</li> </ul>
8		Turna la propuesta de programación de cursos a la Subdirección de Operación de Infraestructura para aprobación.	

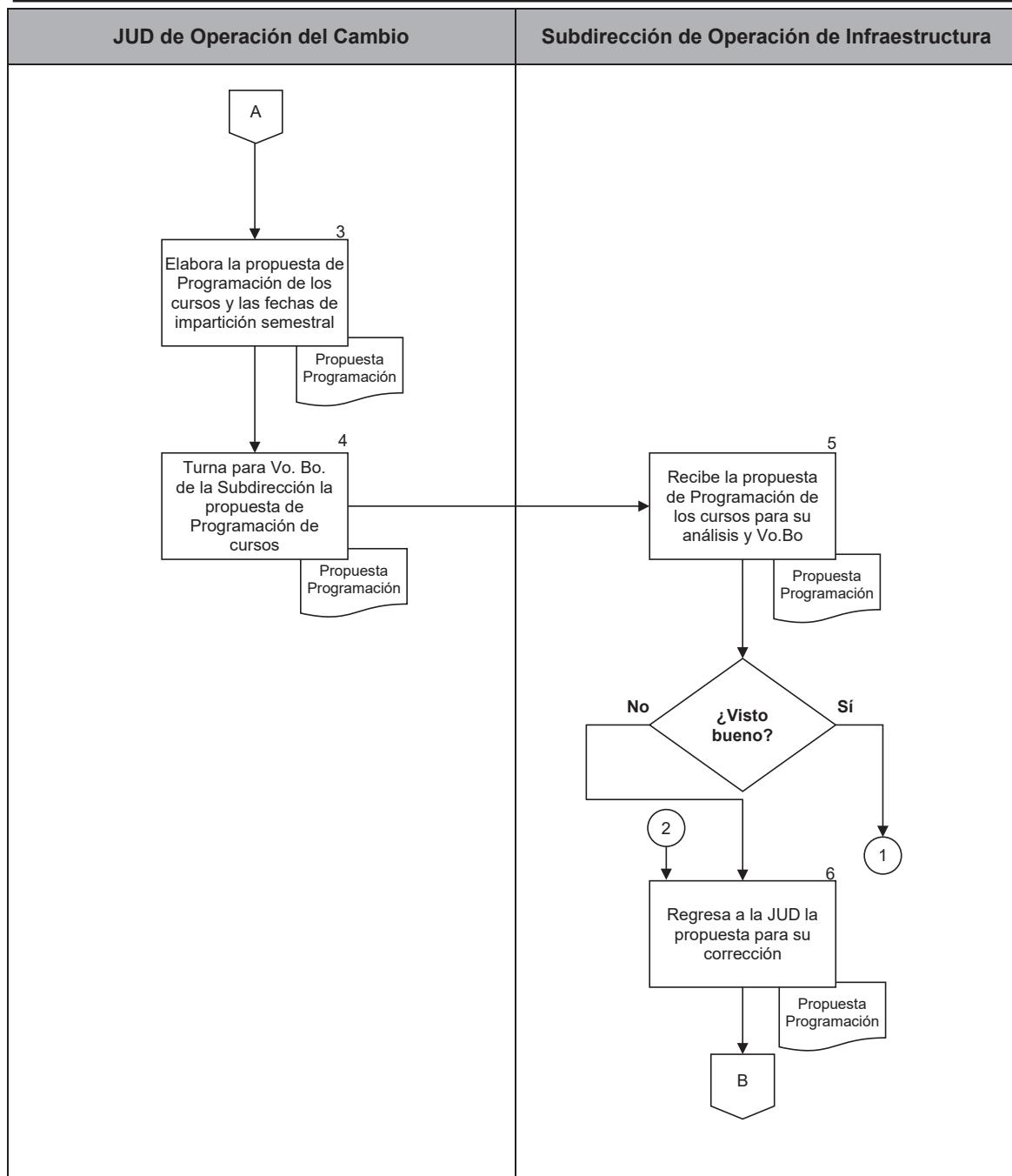
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
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	Recibe y revisa la propuesta de Programación con las fechas de impartición de cursos.  <b>¿Valida?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 11 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 12	
11		Envía la propuesta de programación de cursos a la Subdirección de Operación de Infraestructura para su corrección. (Regresa actividad 6)	
12		Firma de visto bueno la propuesta de programación de cursos y la turna a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica para su autorización.	
13	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Autoriza programación con fechas de impartición de cursos y envía al Pleno del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México para su aprobación.	

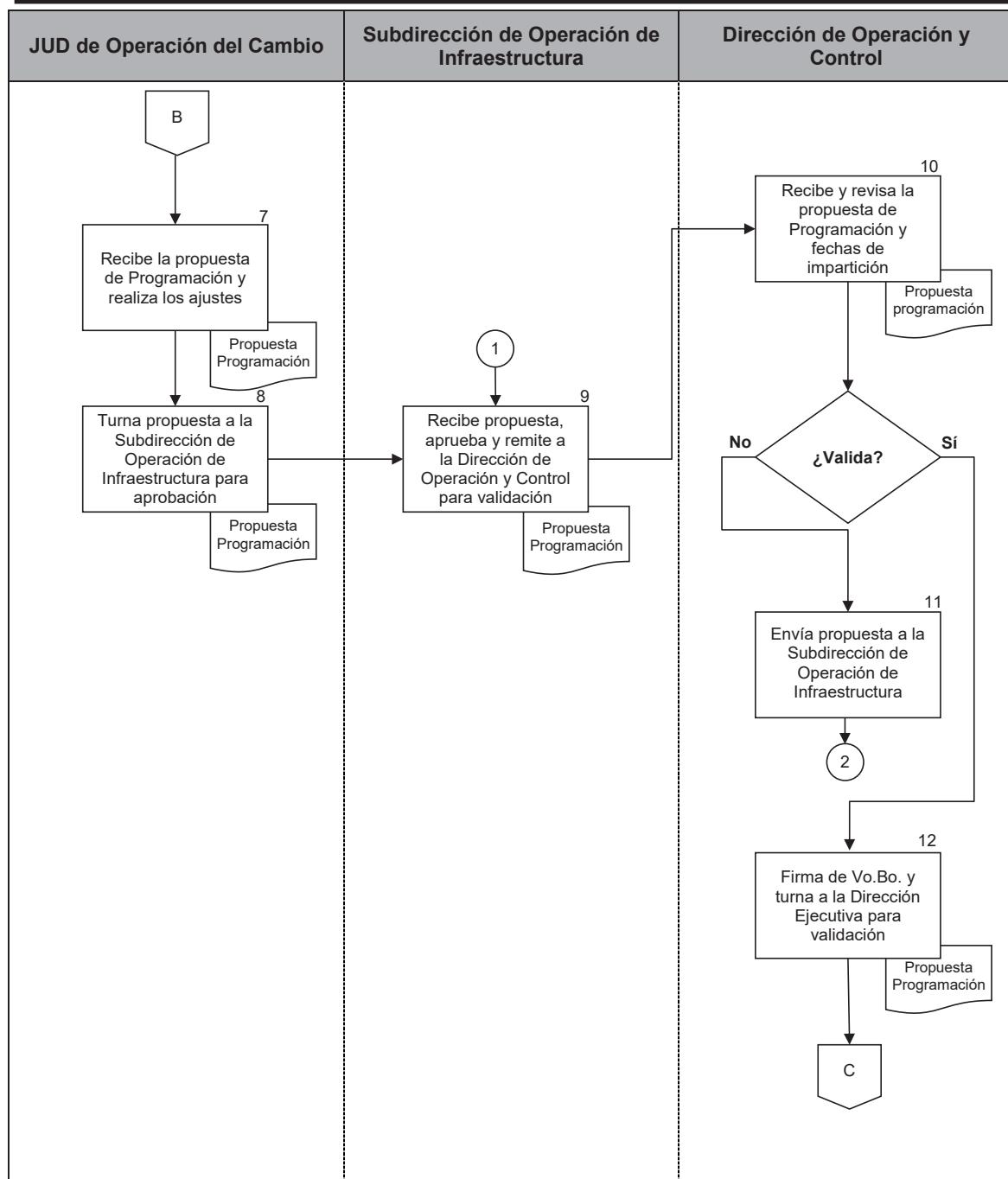
**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

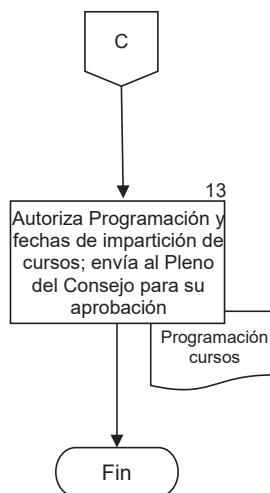
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS**



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



**Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> DEGT-012	Capacitación de personal para la implementación de los sistemas informáticos que operan en el Poder Judicial de la Ciudad de México.
<b>Objetivo general:</b>	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 Pleno del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

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 Pleno 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 proveedora o el proveedor del servicio, responsable del sistema informático.

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 de la o el participante, área de adscripción, número de persona empleada.
  - c. Nombre y firma de la instructora o el instructor 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 Pleno del 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 proveedoras y proveedores, 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio</li> </ul>
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;"><b>¿Visto Bueno?</b></p> <p><b>No.</b> Continúa en la actividad no. 6  <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 7</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta capacitación</li> </ul>
6		Realiza los ajustes a la propuesta. (Regresa a la actividad no. 5)	
7		Acuerda con el área solicitante el inicio de la capacitación.	
8		Coordina las aulas, el equipo tecnológico, listas de asistencia y material necesario.	
9		Informa a la instructora o el instructor la fecha de inicio de la capacitación.	
10		Supervisa la sesión de capacitación y/o acompañamiento.	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

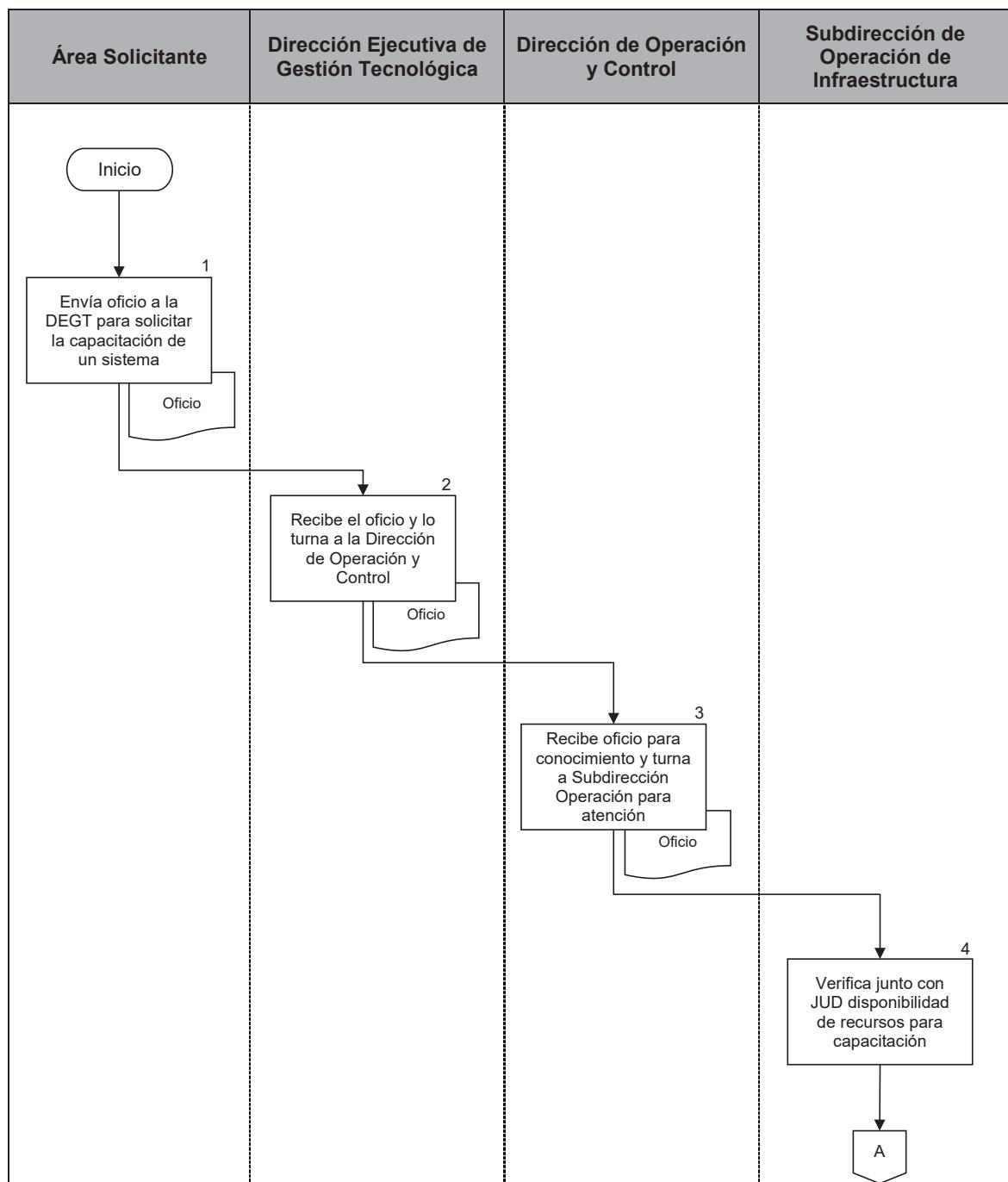
### PROCEDIMIENTOS

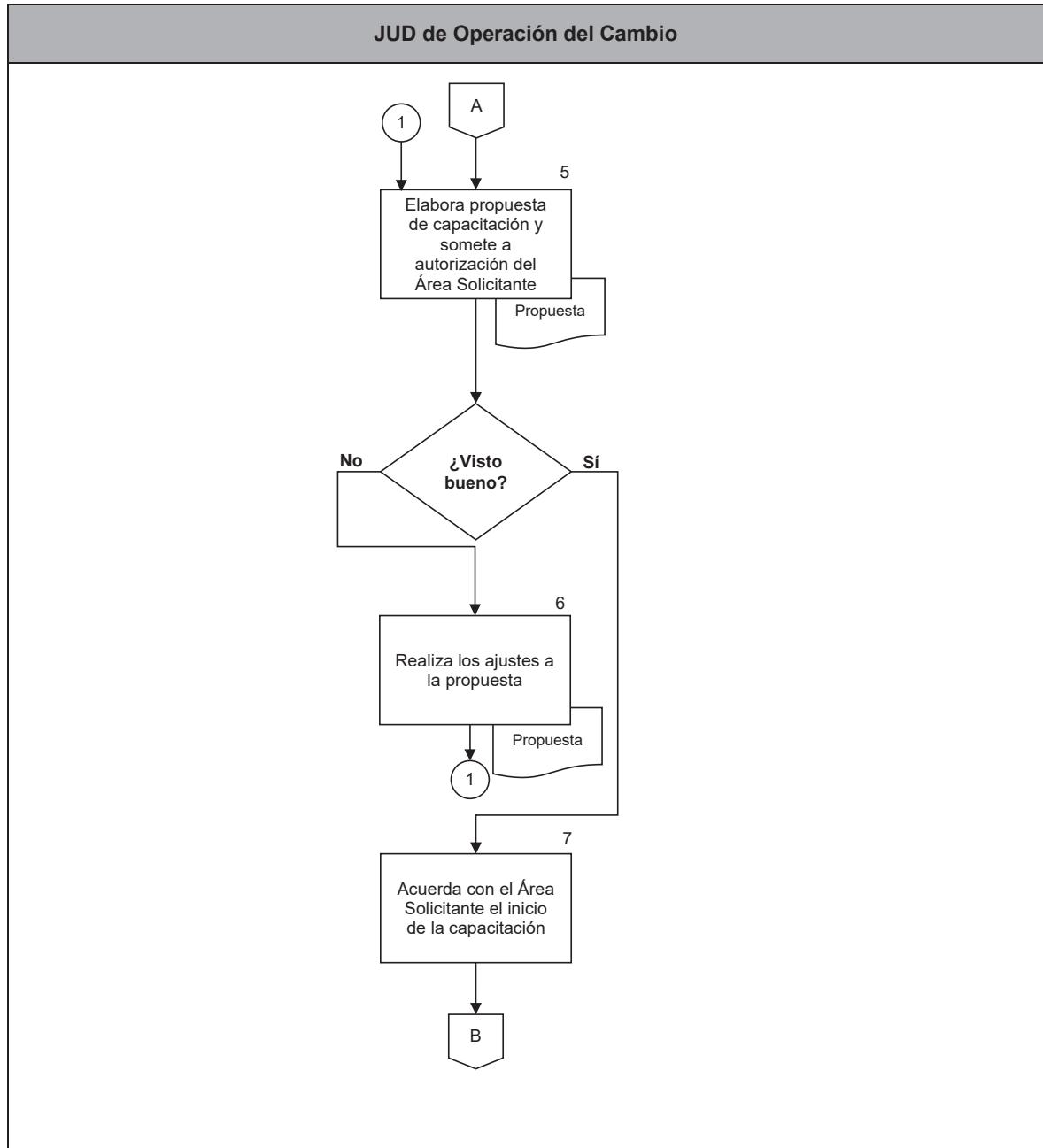
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
11	Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio	Acredita la asistencia de las y los participantes en su control interno Lista de asistencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control interno de Lista de asistencia</li> </ul>
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"> <li>• SICAPA</li> </ul>
13		Elabora los oficios con las claves de las y los participantes para que impriman sus constancias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de claves</li> </ul>
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"> <li>• SICAPA</li> <li>• Constancia</li> </ul>

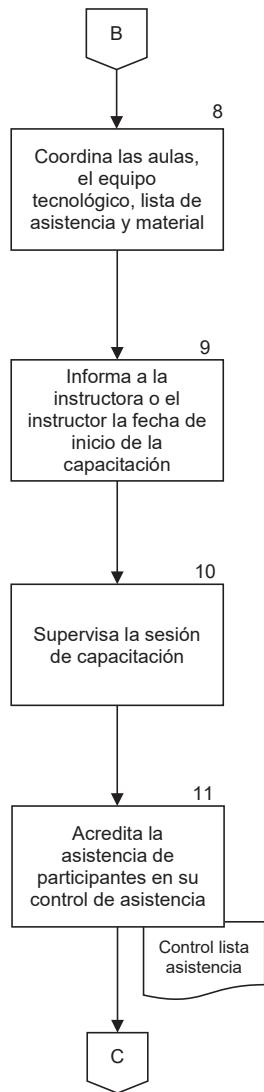
**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

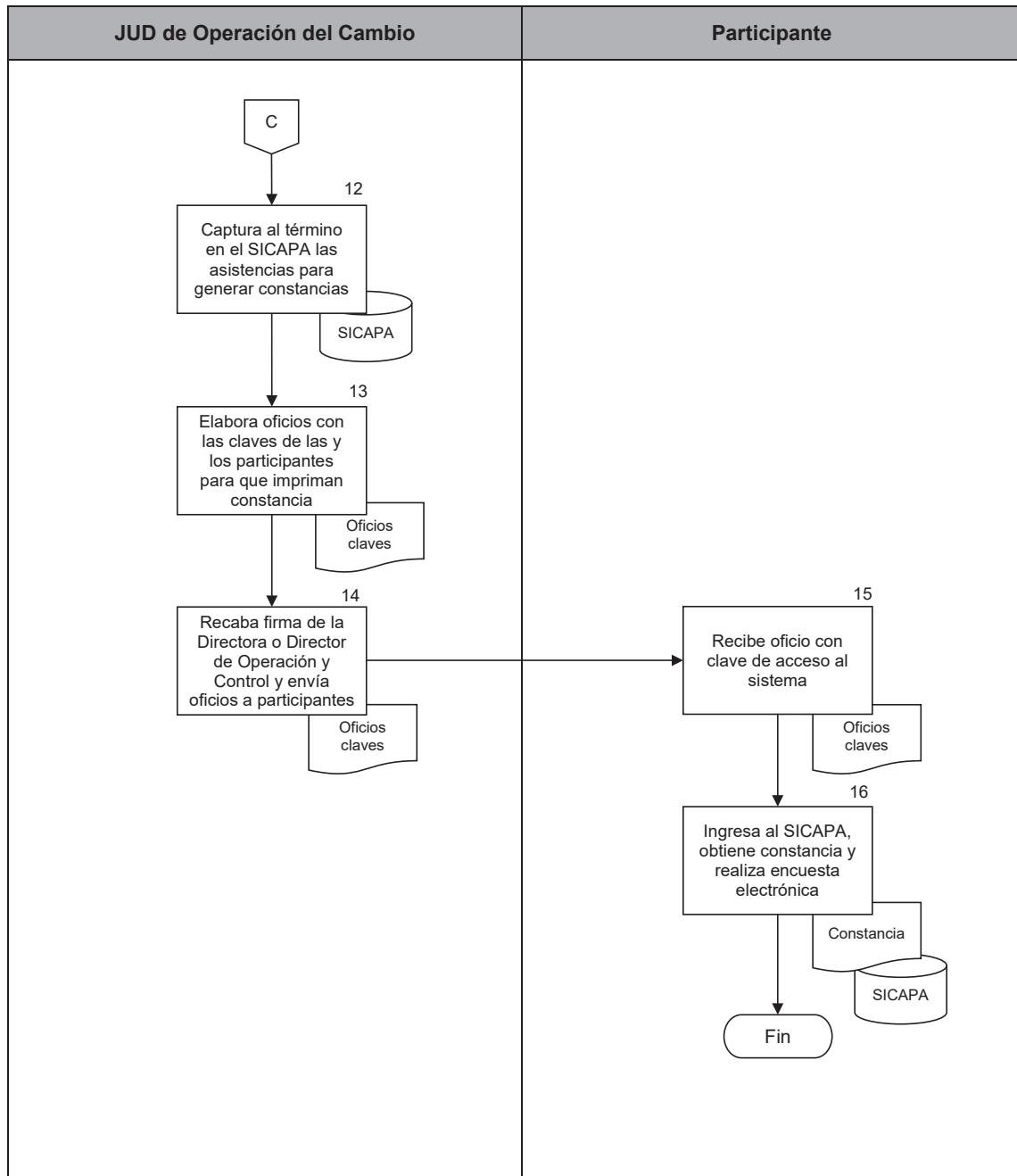
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS





**JUD de Operación del Cambio**



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> DEGT-013	Digitalización de expedientes y documentos administrativos.
<b>Objetivo general:</b>	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.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

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 persona 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.

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 Pleno del 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 y los proveedores y las personas usuarias externas 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"> <li>• Bitácora</li> </ul>

## **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.	
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.  <b>¿Legibles?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 15 <b>Sí.</b> 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"> <li>• Relación de imágenes</li> </ul>
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"> <li>• SICE (Sistema Integral para la Consulta de Expedientes)</li> </ul>
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.	
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.	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

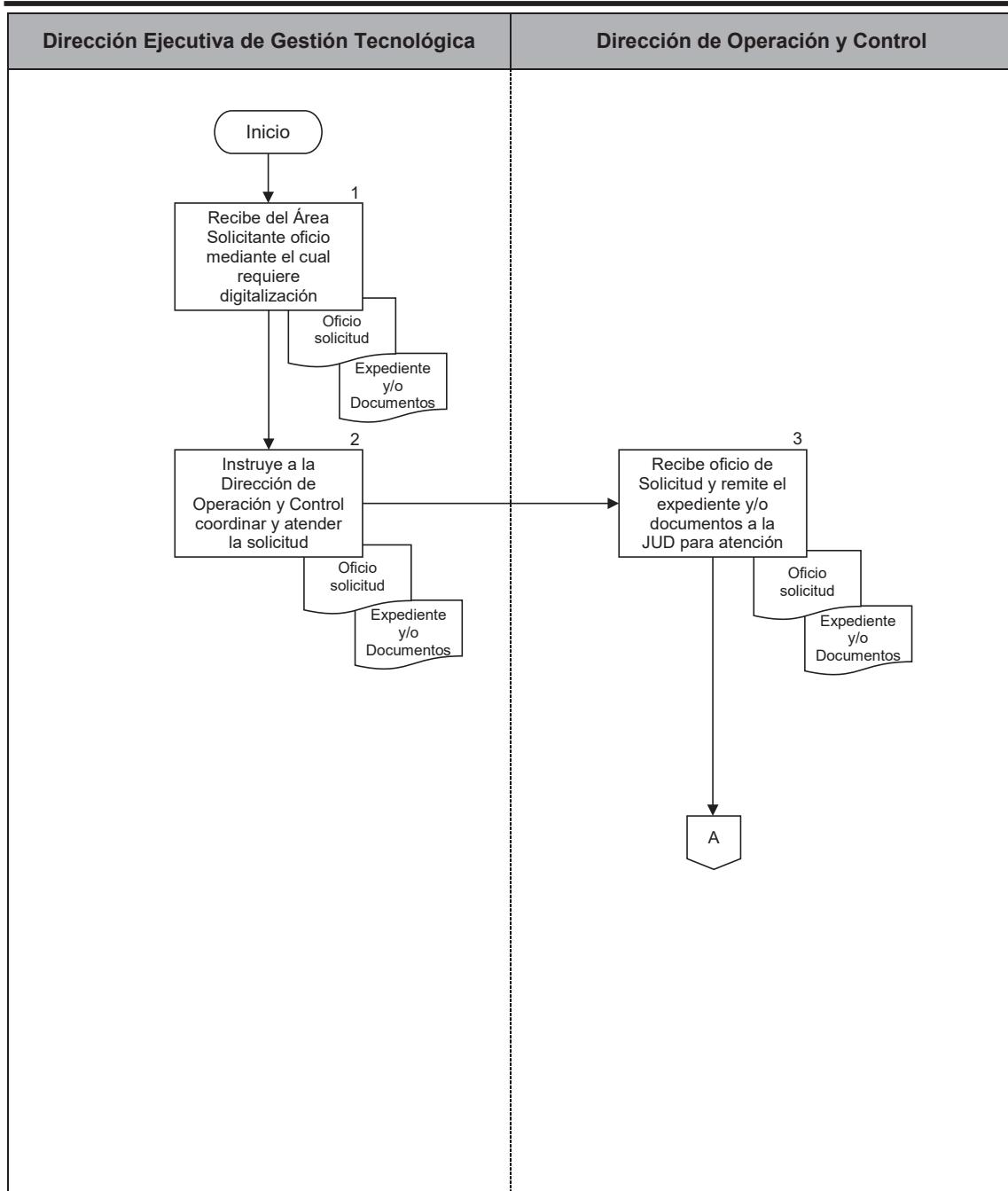
### PROCEDIMIENTOS

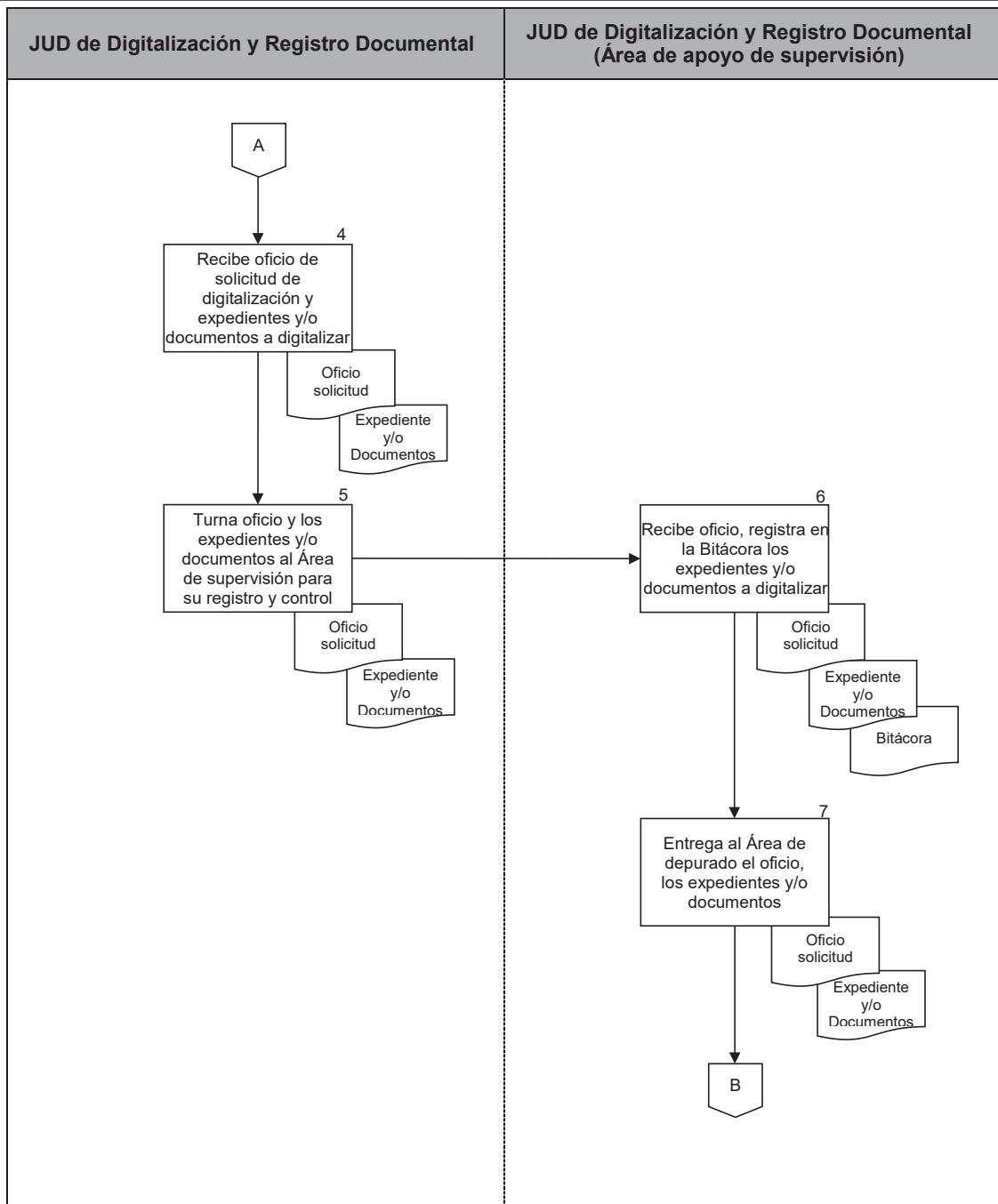
No	Área	Descripción de la Actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
20	Jefatura de Unidad Departamental de Digitalización y Registro Documental (Área de apoyo de supervisión)	Recibe los expedientes y/o documentos y registra en documento en la bitácora de control interno la finalización de digitalización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitácora</li> </ul>
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"> <li>• Oficio respuesta</li> </ul>
23		Recaba firma de la Directora o Director de Operación y Control y envía el oficio, los expedientes y/o documentos al área solicitante.	

#### FIN DEL PROCEDIMIENTO

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

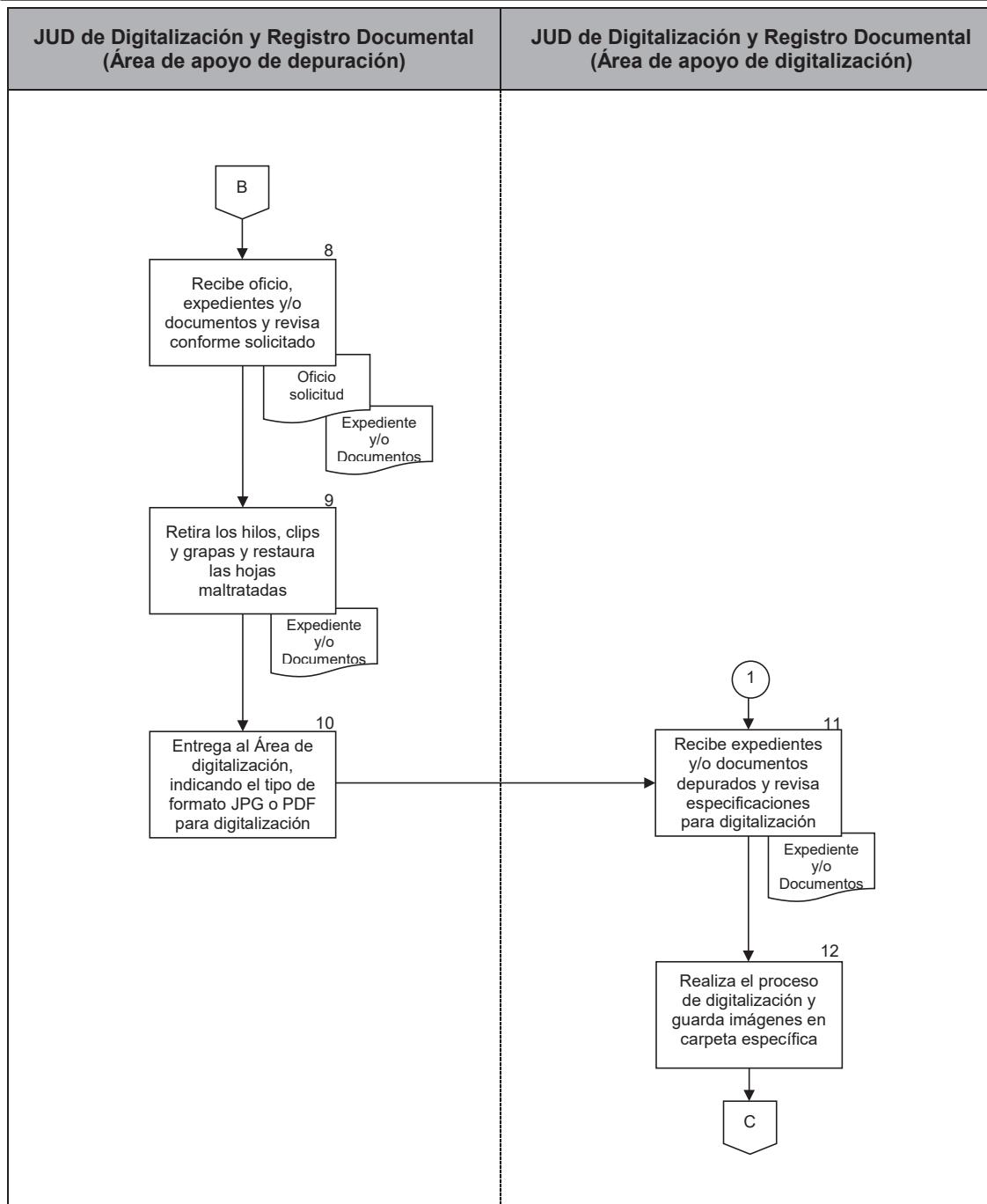
## PROCEDIMIENTOS





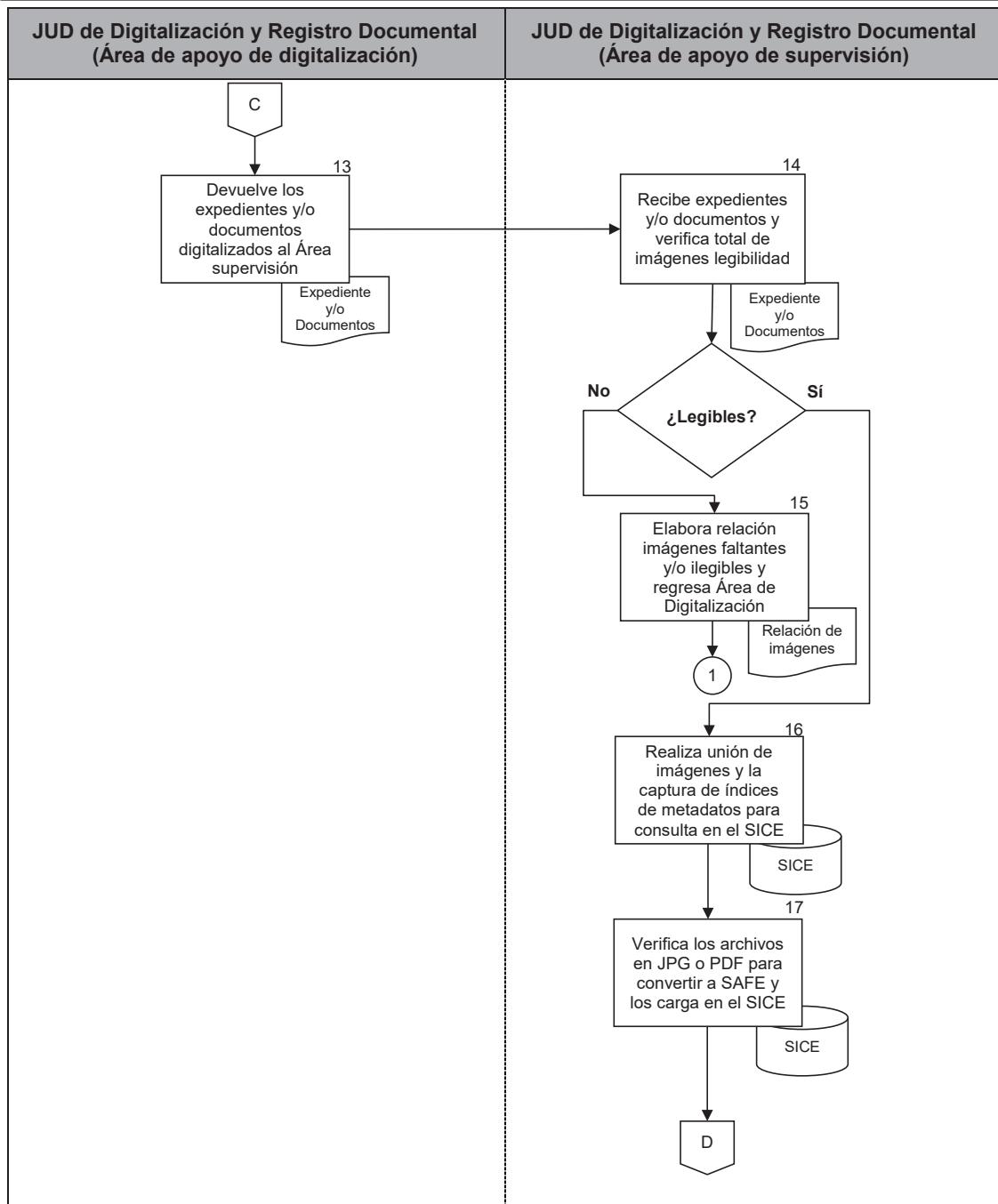
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



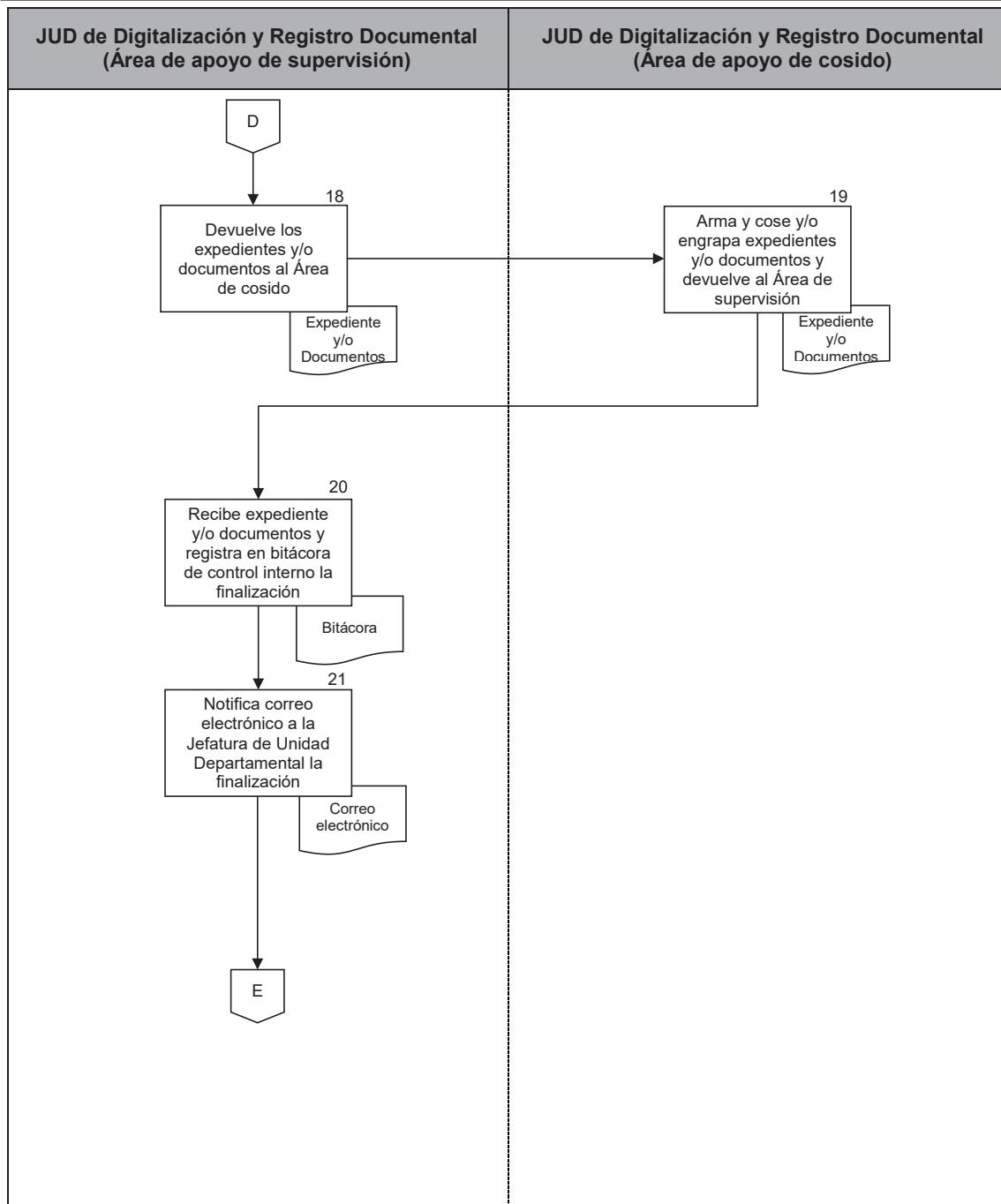
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

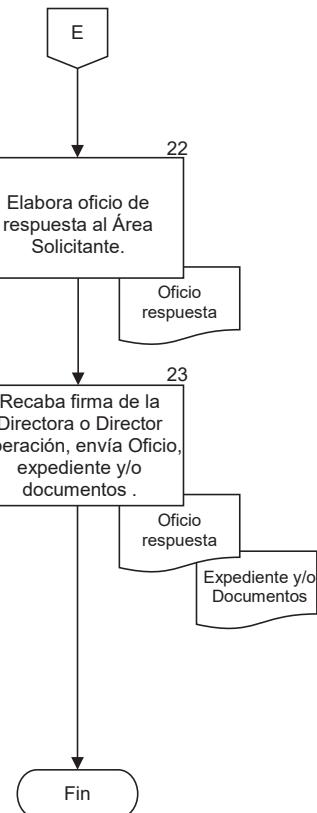
## PROCEDIMIENTOS



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



**JUD de Digitalización y Registro Documental**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> DEGT-014	Mantenimiento correctivo a equipos de energía ininterrumpida del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
<b>Objetivo general:</b>	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.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

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, la proveedora o 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.

6. Sólo el personal calificado y autorizado, ya sea de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica y/o la proveedora o el proveedor 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 persona usuaria, para garantizar su funcionamiento correcto y este firmará de conformidad la "Orden de Servicio" correspondiente que contendrá los siguientes datos:
  - a. Nombre del Servicio
  - b. Número de Contrato
  - c. Nombre de la Empresa
  - d. Tipo de Servicio (Preventivo)
  - e. Datos del Usuario
  - f. Datos del Reporte
  - g. Datos del Equipo
  - h. Descripción del Servicio / Falla Reportada
  - i. Acción realizada
  - j. Observaciones
  - k. Sello del área

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

- I. Firma de Conformidad del Servicio
- m. Nombre y Firma del Técnico
- n. VoBo Supervisor de la DEGT

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.

13. La incidencia de los equipos de energía ininterrumpida que presenten las personas 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 persona 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 de la o el 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](https://intranet.poderjudicialcdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2020/01/ORDENSERVICIO_degt_01.pdf)

15. La proveedora o el proveedor del servicio contratado elaborará el documento de control interno, que deberá contener la descripción específica del equipo de energía ininterrumpida,

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

la ubicación física, nombre y firma de la técnica o el técnico 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 proveedora o el proveedor generará el entregable periódicamente con las “Órdenes de Servicio” y revisa con la Jefatura de Unidad Departamental de Energía Ininterrumpida para procesar el pago.
18. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Pleno del 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 proveedoras y proveedores, 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.	
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><b>¿Reporte por CAT?</b></p> <p><b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 5  <b>No.</b> 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"> <li>• Formato DEGT-01</li> </ul>
6		Asiste al sitio y revisa el estatus del equipo de energía ininterrumpida en display y físicamente.	
7		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"> <li>• Dictamen</li> </ul>

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

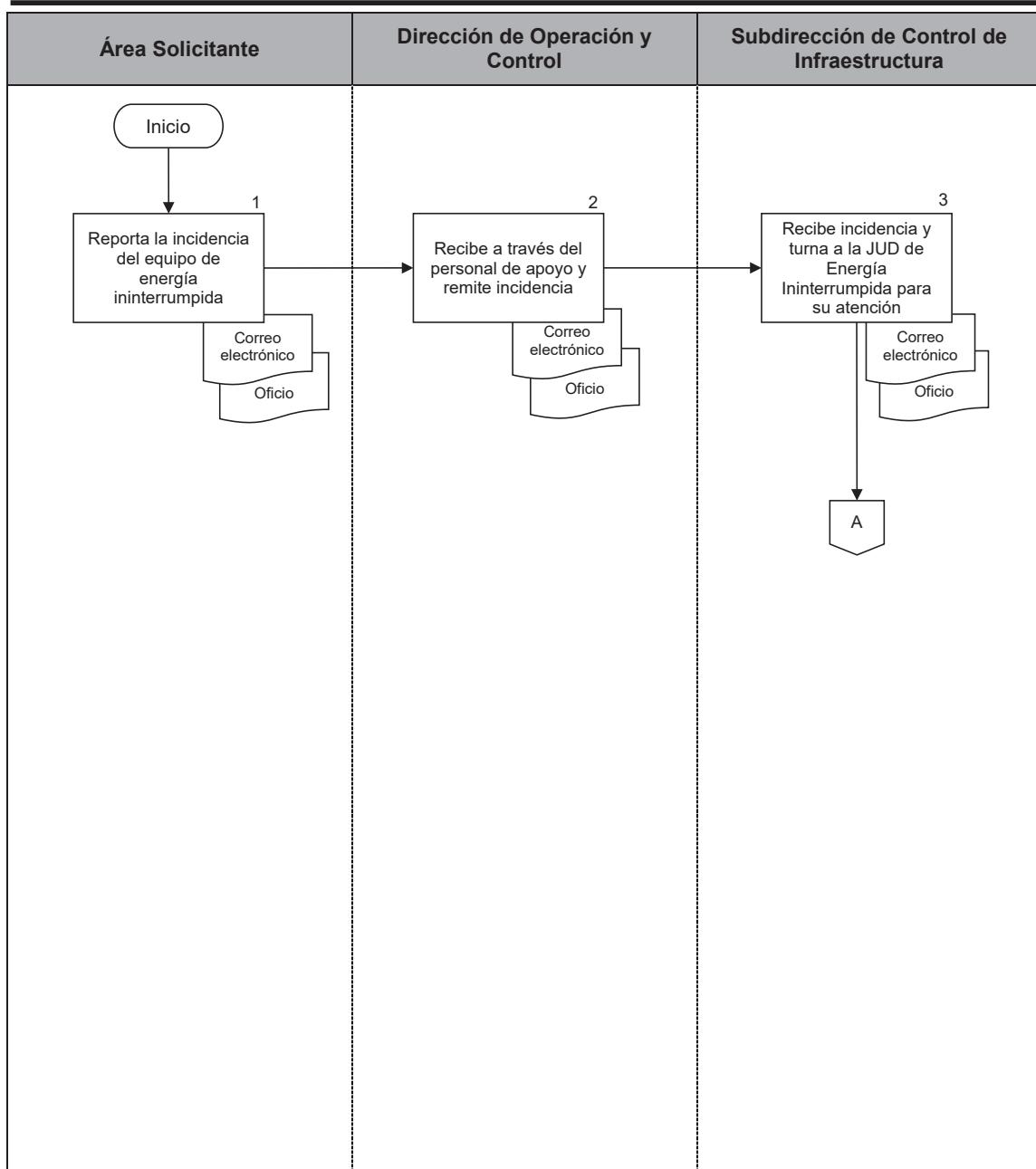
### PROCEDIMIENTOS

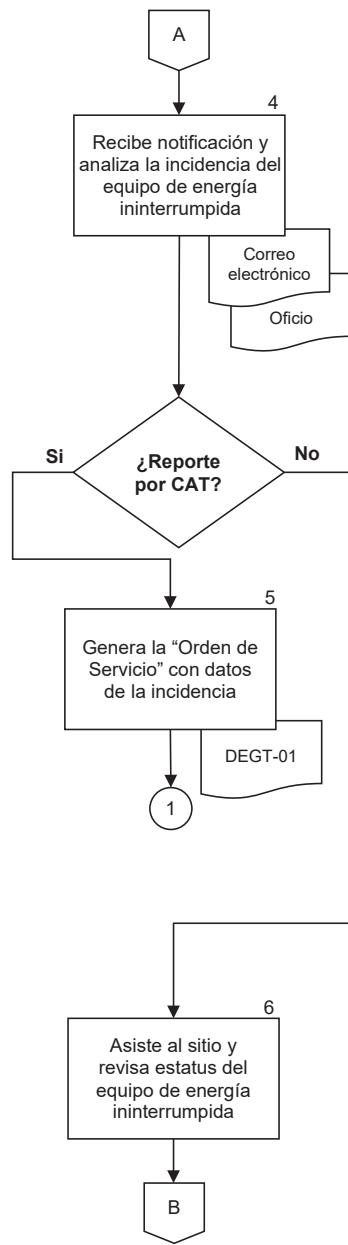
No.	Área	Descripción de la actividad.	Documentos y/o sistemas de apoyo.
9	Jefatura de Unidad Departamental de Energía Ininterrumpida	Canaliza la "Orden de Servicio" a la proveedora o el proveedor especializado para la atención de la incidencia del equipo de energía ininterrumpida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato DEGT-01</li> </ul>
10	Proveedor o Proveedor de Servicio Especializado	Recibe "Orden de Servicio", acude al sitio donde se encuentra el equipo de energía ininterrumpida que se reportó y atiende la incidencia del mismo.  <b>¿Solucionó la incidencia?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 11 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 12	
11		Hace la sustitución del equipo de energía ininterrumpida.	
12		Realiza las pruebas técnicas necesarias al equipo de energía ininterrumpida y comenta con la Jefa o el Jefe de Unidad Departamental de Energía Ininterrumpida.	
13		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"> <li>Formato DEGT-01</li> <li>Documento de control interno y/o entregable</li> </ul>
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.	

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS**

No.	Área	Descripción de la actividad.	Documentos y/o sistemas de apoyo.
16	Jefatura de Unidad Departamental de Energía Ininterrumpida	Integra y procesa la documentación recibida conforme a los términos del Contrato formalizado.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contrato formalizado</li></ul>

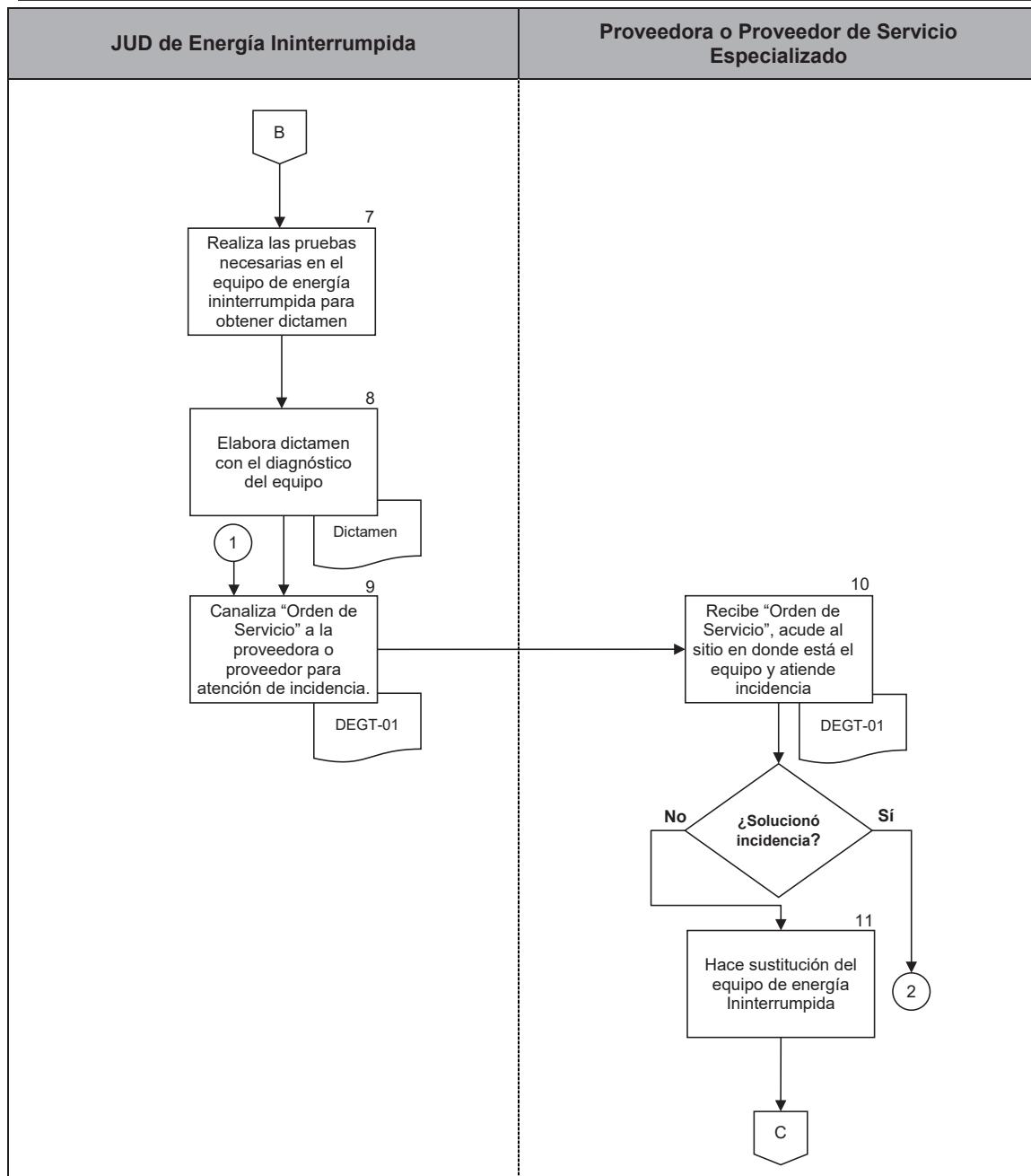
**FIN DEL PROCEDIMIENTO**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS****JUD de Energía Ininterrumpida**

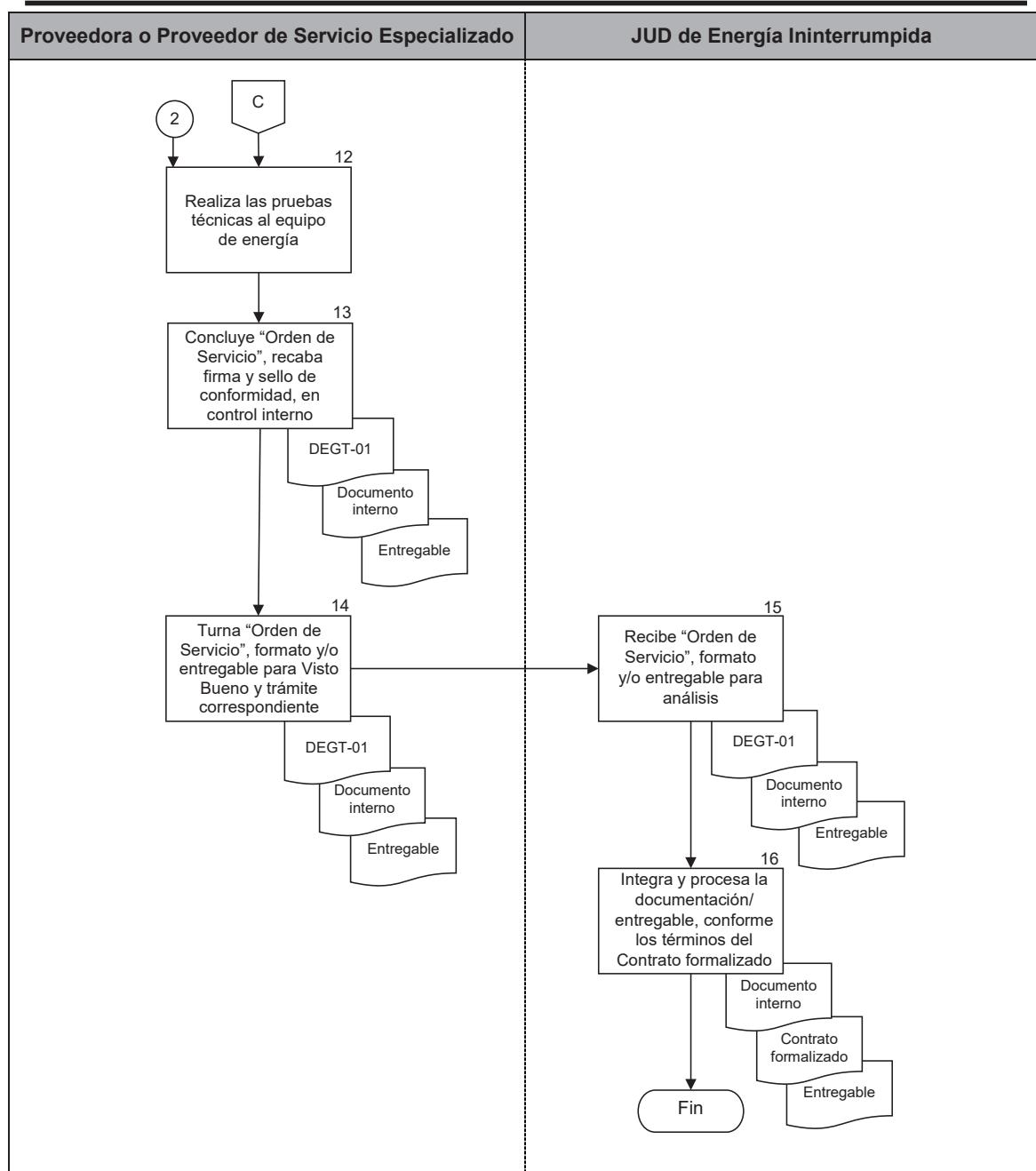
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



 <b>ORDEN DE SERVICIO</b>			
NOMBRE DEL SERVICIO NÚMERO DE CONTRATO NOMBRE DE LA EMPRESA TIPO DE SERVICIO <input type="checkbox"/> PREVENTIVO <input checked="" type="checkbox"/> CORRECTIVO			
<b>DATOS DEL USUARIO</b>		<b>DATOS DEL REPORTE</b>	
NOMBRE DEL USUARIO: SITIO: ÁREA: TELEFONO / EXT:		FOLIO: No. TICKET CAT:	
<b>DATOS DEL EQUIPO</b>		<b>FECHA DE ASIGNACIÓN</b> / / / / / /	<b>FECHA DE ATENCIÓN</b> / / / / / /
EQUIPO		<b>HORA DE ASIGNACIÓN</b> HORA DE ATENCIÓN	
MARCA		00:00 00:00	
MODELO		<b>NIVEL DE CRITICIDAD</b>	
SERIE		NORMAL	URGENTE
INVENTARIO		CRITICO	
<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y/O FALLA REPORTADA</b>		<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>		<b>SELLO DEL ÁREA</b>	
<b>FIRMA DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO</b>			
NOMBRE DEL USUARIO: FIRMA DEL USUARIO: _____			
<b>NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO</b>		<b>Vo. Bo. SUPERVISOR DE LA DEGT</b>	
			

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

ORDEN DE SERVICIO			
NOMBRE DEL SERVICIO (1) NÚMERO DE CONTRATO (2) NOMBRE DE LA EMPRESA (3) TIPO DE SERVICIO <input type="checkbox"/> PREVENTIVO <input type="checkbox"/> CORRECTIVO (4)			
DATOS DEL USUARIO		DATOS DEL REPORTE	
NOMBRE DEL USUARIO: (5) SITIO: (6) ÁREA: (7) TELÉFONO / EXT: (8)		FOLIO: (9) No. TICKET CAT: (10)	
DATOS DEL EQUIPO		FECHA DE ASIGNACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN
EQUIPO	(11)	/ / (16)	/ / (17)
MARCA	(12)	HORA DE ASIGNACIÓN HORA DE ATENCIÓN	
MODELO	(13)	00:00 (18)	00:00 (19)
SERIE	(14)	NIVEL DE CRITICIDAD	
INVENTARIO	(15)	NORMAL	URGENTE CRÍTICO (20)
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y/O FALLA REPORTADA		ACCIÓN CORRECTIVA	
(21)		(22)	
OBSERVACIONES		SELLO DEL ÁREA	
(23)		(26)	
FIRMA DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO			
NOMBRE DEL USUARIO: (24) FIRMA DEL USUARIO: (25)			
NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO		Vo. Bo. SUPERVISOR DE LA DEGT	
(27)		(28)	

**DESCRIPCIÓN DEL FORMATO**

<b>Nombre:</b>	<b>ORDEN DE SERVICIO</b>
<b>Clave:</b>	<b>DEGT-01</b>
<b>Objetivo:</b>	Mantener un control de los servicios solicitados por la persona usuaria en materia de Tecnologías de la Información.
<b>Elabora:</b>	Área Solicitante y Dirección de Operación y Control
<b>Número de tantos:</b>	1
<b>Distribución:</b>	Original para la Dirección de Operación y Control

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

### INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1)	NOMBRE DEL SERVICIO	Se debe anotar mantenimiento preventivo
2)	NÚMERO DE CONTRATO	Número mediante el cual se contratan los servicios de la empresa proveedora (es el número de identificación único para cada contrato).
3)	NOMBRE DE LA EMPRESA	Se debe anotar el nombre bajo el que la empresa lleva a cabo sus operaciones y que está en el contrato.
4)	TIPO DE SERVICIO	Se debe marcar que tipo de servicio es.
5)	NOMBRE DEL USUARIO	Se debe anotar el nombre de la persona usuaria.
6)	SITIO	Sitio en el que se encuentra el equipo.
7)	ÁREA	Área en la que se encuentra el equipo.
8)	TELÉFONO/EXT.	Teléfono y extensión de la persona usuaria.
9)	FOLIO	Número consecutivo asignado.
10)	NO. TICKET CAT	Número de Ticket asignado por el CAT.
11)	EQUIPO	Tipo de equipo.
12)	MARCA	Marca del equipo.
13)	MODELO	Modelo del equipo.
14)	SERIE	Número de serie del equipo.
15)	INVENTARIO	Número de inventario del equipo
16)	FECHA ASIGNACIÓN	Fecha de asignación conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
17)	FECHA ATENCIÓN	Fecha de atención conforme al Calendario Anual

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### PROCEDIMIENTOS

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
		de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
18)	HORA DE ASIGNACIÓN	Hora de asignación conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
19)	HORA ATENCIÓN	Hora de atención conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
20)	NIVEL DE CRITICIDAD	Grado de prioridad, afectación e importancia.
21)	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Servicios técnicos realizados en la intervención directa (reparación, conservación, mantenimiento, mejora).
22)	ACCIÓN CORRECTIVA	Descripción breve del servicio de conservación y de mantenimiento a realizarse.
23)	OBSERVACIONES	Comentarios relevantes y/o adicionales.
24)	NOMBRE DEL USUARIO	Nombre de la persona usuaria solicitante.
25)	FIRMA DEL USUARIO	Firma de la persona usuaria solicitante.
26)	SELLO DEL ÁREA	Sello del área que recibe el servicio.
27)	NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO	Nombre y firma de la persona que realiza el servicio.
28)	VO.BO. SUPERVISOR	Nombre y firma del personal de la DEGT que supervisa y valida el servicio.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> DEGT-015	Mantenimiento preventivo a equipos de energía ininterrumpida del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
<b>Objetivo general:</b>	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.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

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 de la persona titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica así como de la proveedora o el porveedor.
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.

- 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 proveedora o el proveedor 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 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, a la persona Encargada 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 la proveedora o el proveedor 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 proveedora o el proveedor especializado, únicamente para control interno.
12. Serán entregables la documentación soporte que acompañará a una Factura para solicitar el pago del servicio realizado por la proveedora o el proveedor contratado.
13. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Pleno del 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 y los proveedores y las personas usuarias externas 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"> <li>• Propuesta de Calendario Anual</li> </ul>
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.  <b>¿Autoriza la Propuesta?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 5. <b>Si.</b> Continúa en la actividad no. 6.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta de Calendario Anual</li> </ul>
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.	
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 proveedora o el porveedor 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 proveedora o el porveedor.	
10	Proveedor o preveedor 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 proveedora o el porveedor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario Anual de mantenimiento preventivo</li> </ul>

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

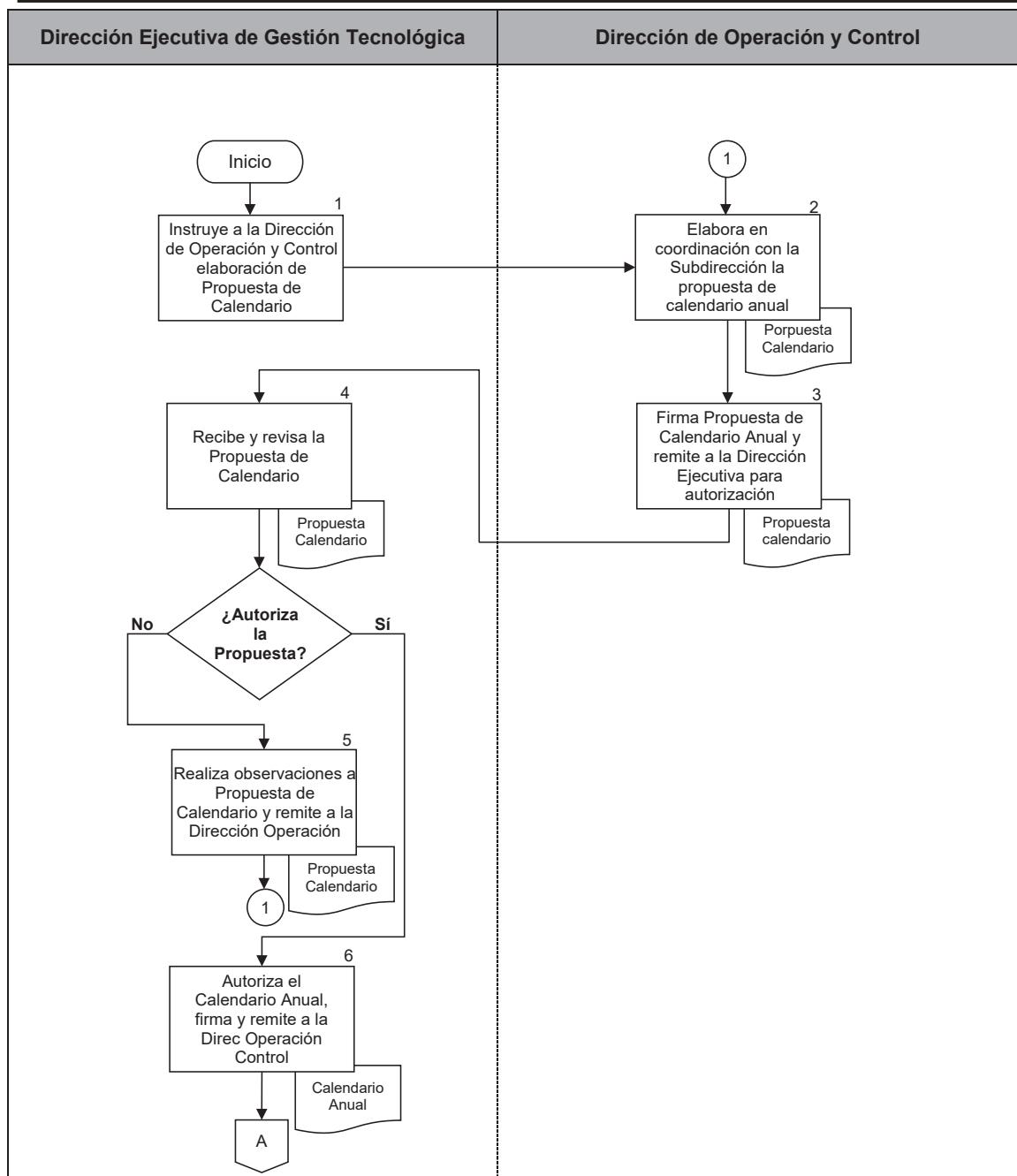
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
13	Dirección de Operación y Control	Obtiene una copia del Calendario Anual de mantenimiento preventivo y la turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Energía Ininterrumpida para su ejecución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario Anual de mantenimiento preventivo C</li> </ul>
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"> <li>• Oficios</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
15		Comunica vía correo electrónico a la proveedora o el porveedor del servicio especializado y confirma las actividades con base al Calendario Anual establecido.	
16	Proveedor o preveedor 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.  <b>¿Problemas con equipo?</b>  <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 18. <b>No.</b> 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"> <li>• Reporte de mantenimiento</li> </ul>

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

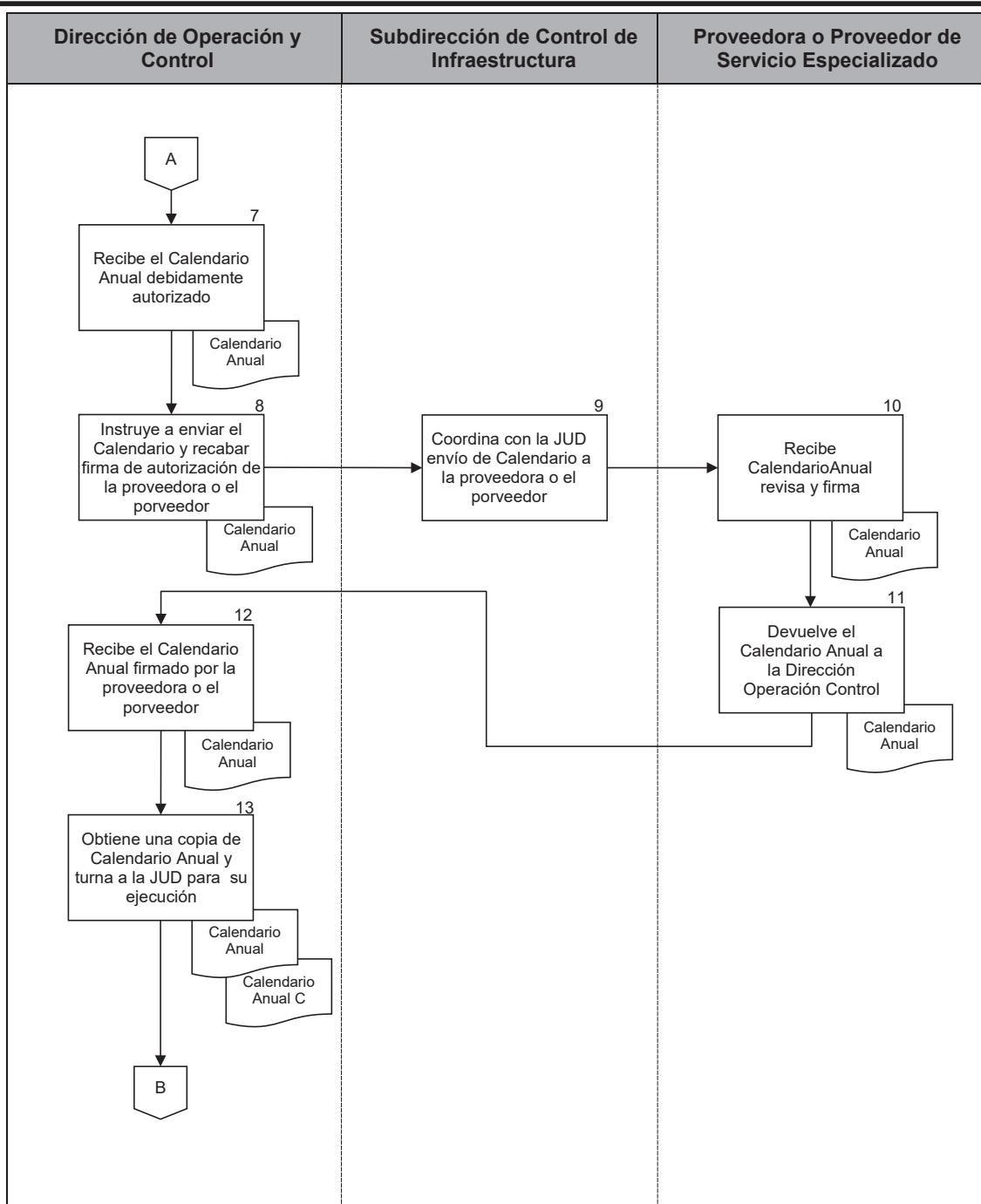
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
20	Jefatura de Unidad Departamental de Energía Ininterrumpida	<p>Consolida la información sobre el mantenimiento de los equipos de energía ininterrumpida.</p> <p><b>¿Hay reporte de mantenimiento?</b></p> <p><b>Sí.</b> Continua en la actividad no. 21  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 22</p>	
21		Turna el Reporte de mantenimiento a la proveedora o el porveedor para realizar nuevamente el mantenimiento. (Regresa a la actividad no. 17)	
22		Informa vía correo electrónico a las áreas involucradas que los mantenimientos a los equipos de energía ininterrumpida concluyeron.	
23		Recaba los reportes, los entregables, integra y procesa conforme a los términos del Contrato formalizado la información proporcionada por la proveedora o el porveedor.	

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**



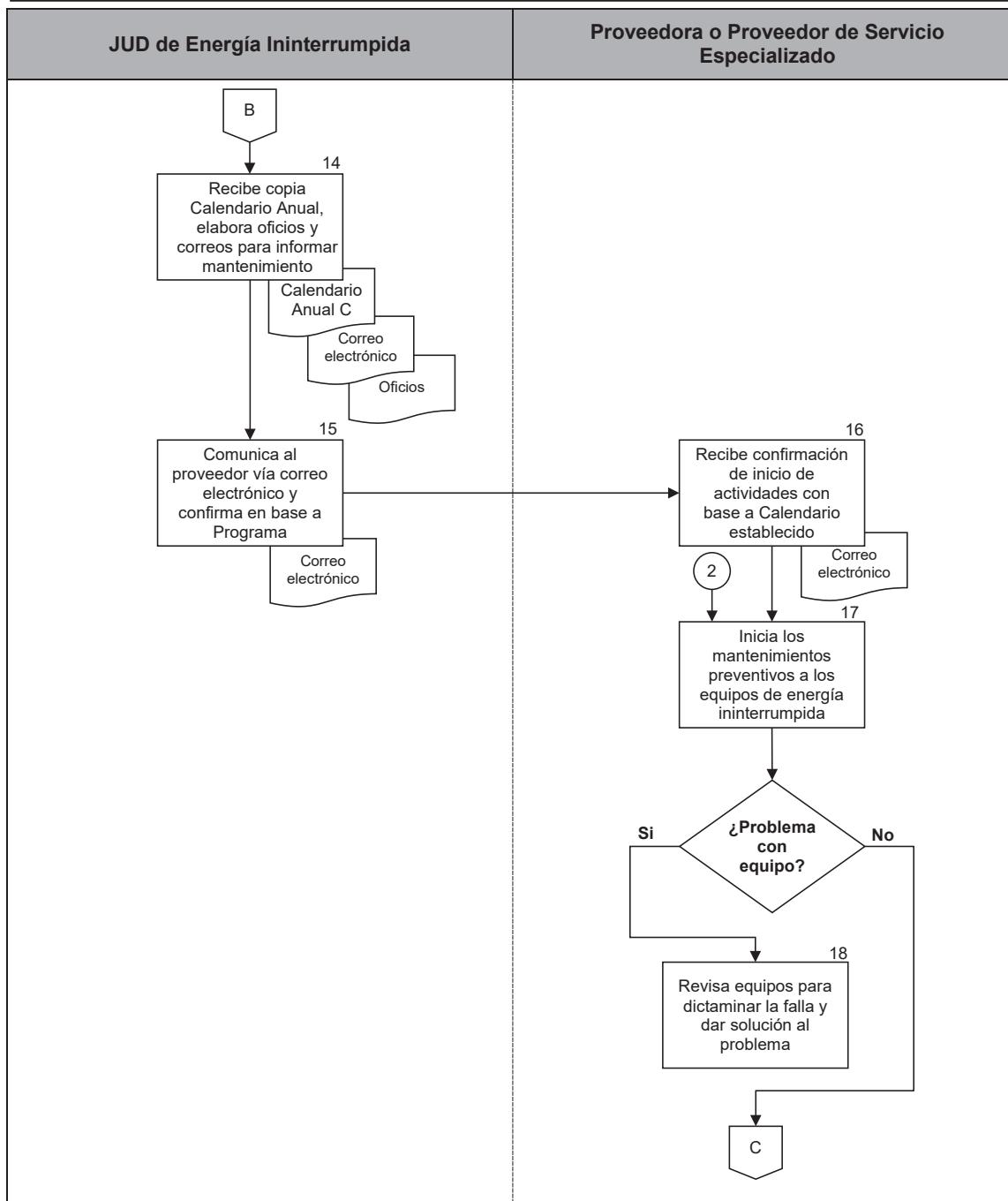
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



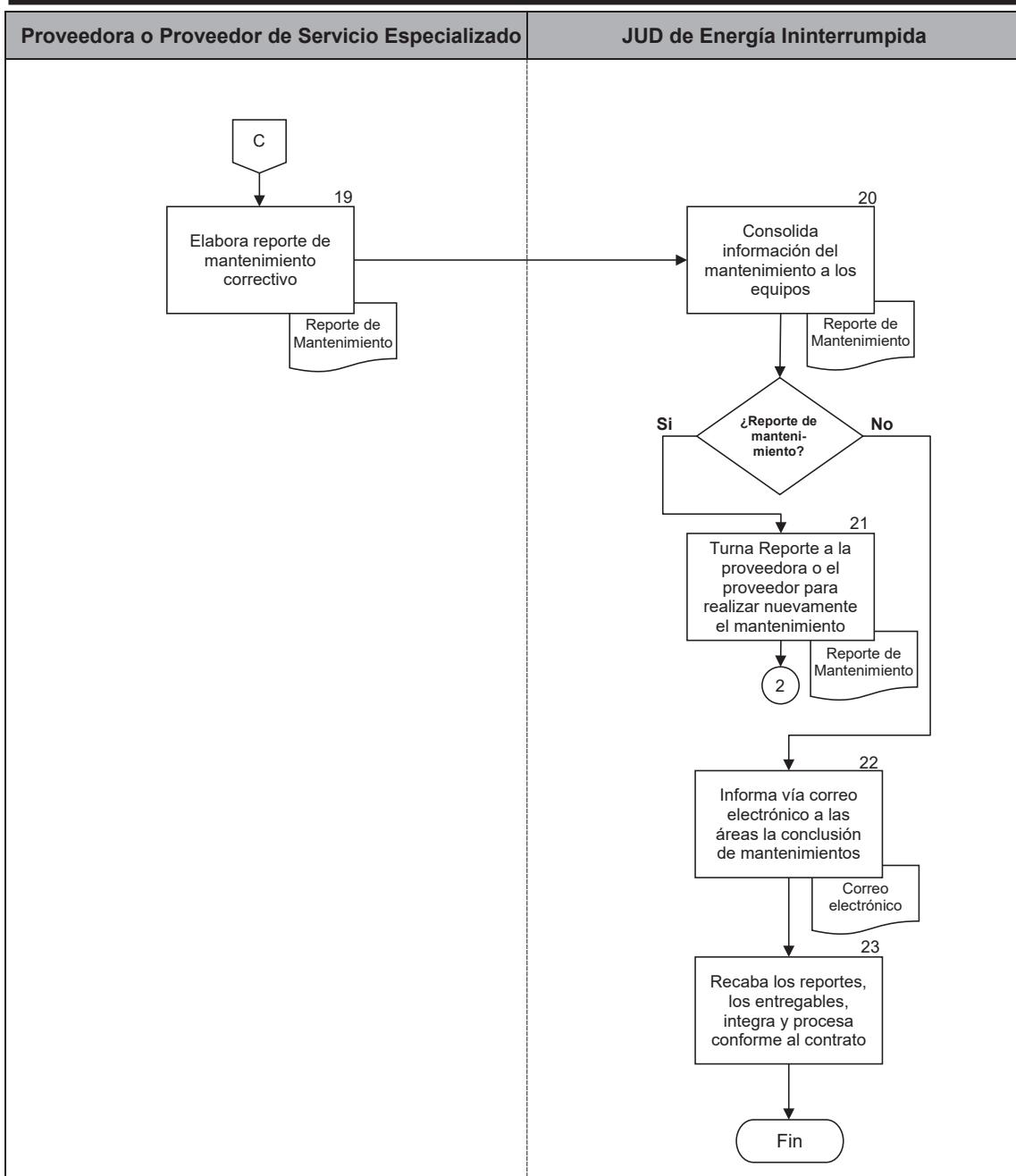
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> DEGT-016	Mantenimiento correctivo al equipo tecnológico en operación del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
<b>Objetivo general:</b>	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.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

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 (Laptop), 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.

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 la proveedora o el proveedor del servicio especializado previamente contratado para ello.
6. Todo mantenimiento correctivo a equipos tecnológicos que se efectúe por las o los 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 a la persona usuaria y se elaborará el reporte correspondiente, con la firma de la persona usuaria y la técnica o el técnico que lo traslada.
8. Todo servicio de mantenimiento correctivo al equipo tecnológico concluido, deberá ser verificado por la persona usuaria, para garantizar su funcionamiento correcto y este firmará de conformidad la “Orden de Servicio” correspondiente que contendrá los siguientes datos:
  - a. Nombre del Servicio
  - b. Número de Contrato
  - c. Nombre de la Empresa
  - d. Tipo de Servicio (Preventivo)
  - e. Datos del Usuario
  - f. Datos del Reporte
  - g. Datos del Equipo
  - h. Descripción del Servicio / Falla Reportada
  - i. Acción realizada

- j. Observaciones
- k. Sello del área
- l. Firma de Conformidad del Servicio
- m. Nombre y Firma del Técnico
- n. VoBo Supervisor de la DEGT

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.

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 la proveedora o el proveedor que esté contratado para dicho fin.

11. La incidencia de los equipos tecnológicos que presenten las personas 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 persona 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 de la o el 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](https://intranet.poderjudicialcdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2020/01/ORDENSERVICIO_degt_01.pdf)

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

13. Serán entregables la documentación soporte que acompañará a una Factura para solicitar el pago del servicio realizado por la proveedora o el proveedor contratado.
14. La proveedora o el proveedor 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 Pleno del 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 y los proveedores y personas usuarias externas que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.
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

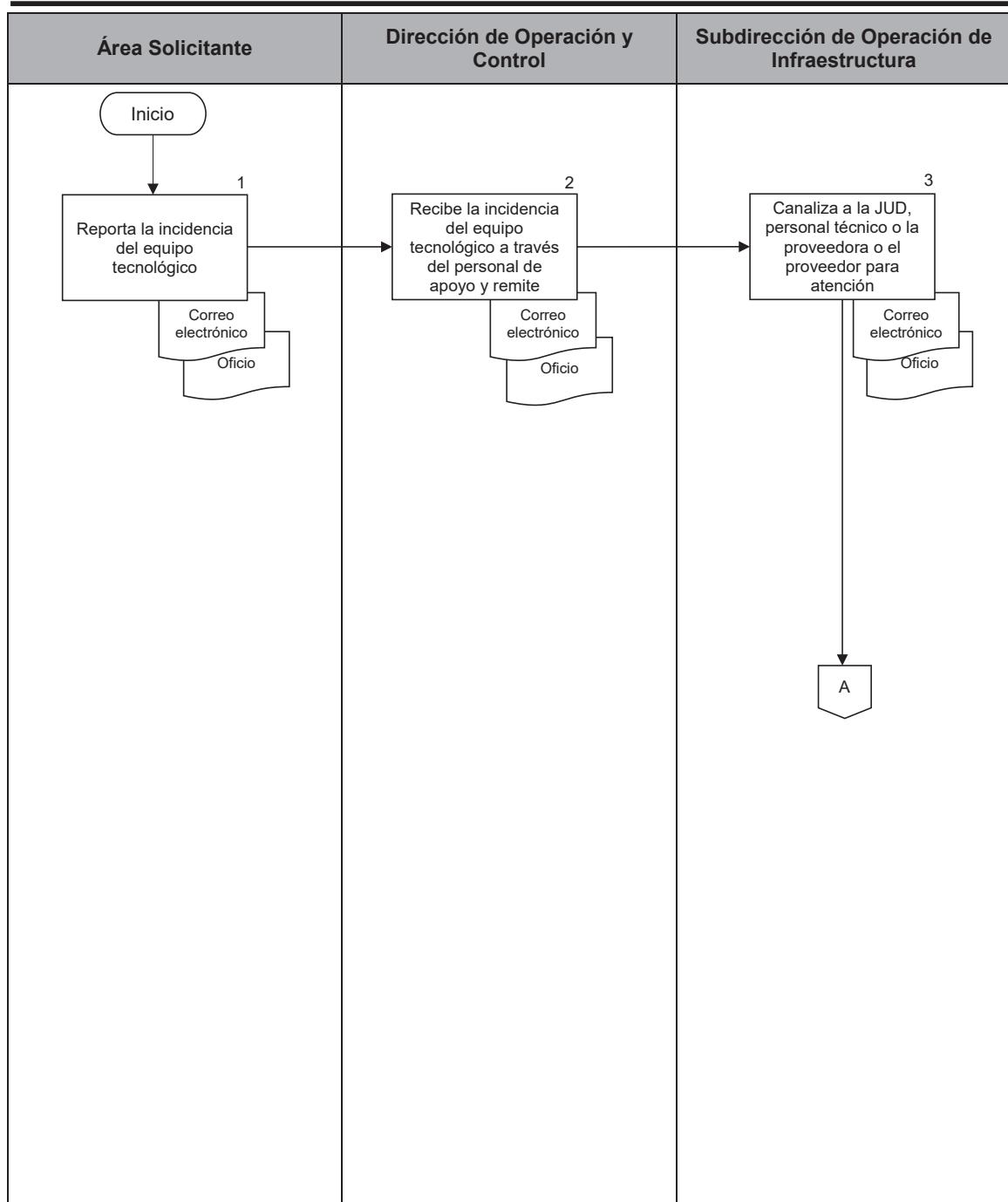
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Área Solicitante	Reporta a la Dirección de Operación y Control la incidencia del equipo tecnológico, mediante vía telefónica, intranet, kioskos PIC, oficio y/o correo institucional.	
2	Dirección de Operación y Control	Recibe la incidencia 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 la proveedora o el proveedor, para atender los reportes de incidencias.	
4	Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software (Personal técnico operativo) / Proveedora o Proveedor	<p>Revisa los reportes de incidencias del equipo tecnológico.</p> <p><b>¿Reporte por CAT?</b></p> <p><b>No.</b> Continúa en la actividad no. 5  <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 7</p>	
5		Genera la “Orden de Servicio” con los datos de la incidencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato DEGT-01</li> </ul>
6		<p>Revisa la incidencia y determina quien la atenderá.</p> <p><b>¿Atiende proveedora o proveedor?</b></p> <p><b>No.</b> Continúa en la actividad no. 7  <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 8</p>	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

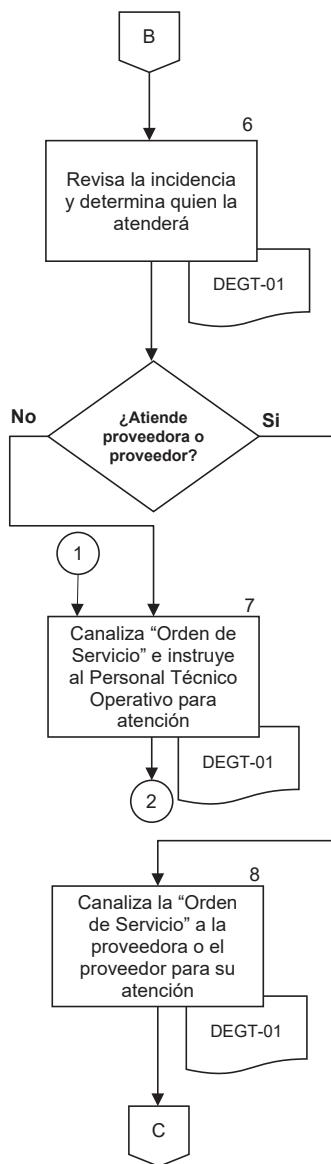
### PROCEDIMIENTOS

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) / Proveedora o Proveedor	Canaliza la “Orden de Servicio” e instruye al personal técnico operativo para su atención. (Continúa en la actividad no.9)	
8		Canaliza la “Orden de Servicio” a la proveedora o el proveedor del servicio para la atención de la incidencia.	
9		Acude al Área Solicitante para dar la atención al equipo tecnológico reportado.  <b>¿Solucionó incidencia?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 10 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 11	
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.	• Formato DEGT-01 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.	
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.	

### FIN DEL PROCEDIMIENTO



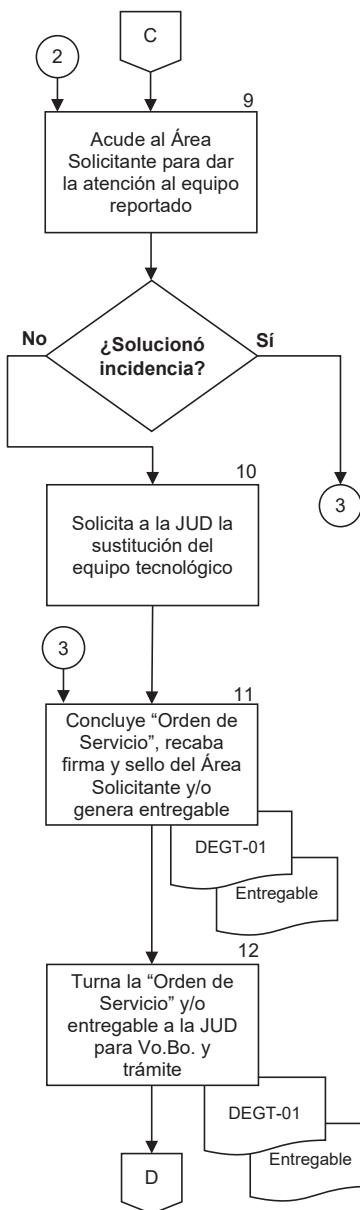
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS****JUD de Mantenimiento de Hardware y Software  
(Personal técnico operativo) / Proveedora o Proveedor**

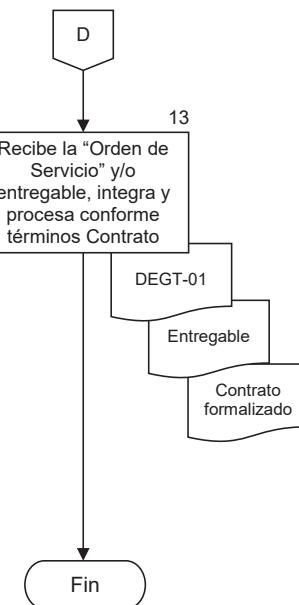
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS****JUD de Mantenimiento de Hardware y Software  
(Personal técnico operativo) / Proveedora o Proveedor**

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

## **PROCEDIMIENTOS**

JUD de Mantenimiento de Hardware y Software  
(Personal técnico operativo) / Proveedora o Proveedor



**JUD de Mantenimiento de Hardware y Software**

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

**ORDEN DE SERVICIO**

NOMBRE DEL SERVICIO NÚMERO DE CONTRATO NOMBRE DE LA EMPRESA TIPO DE SERVICIO <input type="checkbox"/> PREVENTIVO <input type="checkbox"/> CORRECTIVO			
<b>DATOS DEL USUARIO</b>		<b>DATOS DEL REPORTE</b>	
NOMBRE DEL USUARIO: SITIO: ÁREA: TELÉFONO / EXT:		FOLIO: No. TICKET CAT:	
<b>DATOS DEL EQUIPO</b>		<b>FECHA DE ASIGNACIÓN</b>	<b>FECHA DE ATENCIÓN</b>
EQUIPO		/ /	/ /
MARCA		<b>HORA DE ASIGNACIÓN</b>	
MODELO		00:00	00:00
SERIE		<b>NIVEL DE CRITICIDAD</b>	
INVENTARIO		NORMAL	URGENTE
<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y/O FALLA REPORTADA</b>		<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>		<b>SELLO DEL ÁREA</b>	
<b>FIRMA DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO</b>			
NOMBRE DEL USUARIO: FIRMA DEL USUARIO: _____			
<b>NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO</b>		<b>Vo. Bo. SUPERVISOR DE LA DEGT</b>	

<b>ORDEN DE SERVICIO</b>			
NOMBRE DEL SERVICIO (1) NÚMERO DE CONTRATO (2) NOMBRE DE LA EMPRESA (3) TIPO DE SERVICIO <input type="checkbox"/> PREVENTIVO <input checked="" type="checkbox"/> CORRECTIVO (4)			
<b>DATOS DEL USUARIO</b>		<b>DATOS DEL REPORTE</b>	
NOMBRE DEL USUARIO: (5) SITIO: (6) ÁREA: (7) TELEFONO / EXT: (8)		FOLIO: (9) No. TICKET CAT: (10)	
<b>DATOS DEL EQUIPO</b>		<b>FECHA DE ASIGNACIÓN</b>	<b>FECHA DE ATENCIÓN</b>
EQUIPO	(11)	/ / (16)	/ / (17)
MARCA	(12)	<b>HORA DE ASIGNACIÓN</b>	
MODELO	(13)	00:00 (18)	00:00 (19)
SERIE	(14)	<b>NIVEL DE CRITICIDAD</b>	
INVENTARIO	(15)	NORMAL	URGENTE
<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y/O FALLA REPORTADA</b>		<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b>	
(21)		(22)	
<b>OBSERVACIONES</b>		<b>SELLO DEL ÁREA</b>	
(23)		(26)	
<b>FIRMA DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO</b>			
NOMBRE DEL USUARIO: (24) FIRMA DEL USUARIO: (25)			
<b>NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO</b>		<b>Vo. Bo. SUPERVISOR DE LA DEGT</b>	
(27)		(28)	

**DESCRIPCIÓN DEL FORMATO**

<b>Nombre:</b>	<b>ORDEN DE SERVICIO</b>
<b>Clave:</b>	<b>DEGT-01</b>
<b>Objetivo:</b>	Mantener un control de los servicios solicitados por la persona usuaria en materia de Tecnologías de la Información.
<b>Elabora:</b>	Área Solicitante y Dirección de Operación y Control
<b>Número de tantos:</b>	1
<b>Distribución:</b>	Original para la Dirección de Operación y Control

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1)	NOMBRE DEL SERVICIO	Se debe anotar mantenimiento preventivo
2)	NÚMERO DE CONTRATO	Número mediante el cual se contratan los servicios de la empresa proveedora (es el número de identificación único para cada contrato).
3)	NOMBRE DE LA EMPRESA	Se debe anotar el nombre bajo el que la empresa lleva a cabo sus operaciones y que está en el contrato.
4)	TIPO DE SERVICIO	Se debe marcar que tipo de servicio es.
5)	NOMBRE DEL USUARIO	Se debe anotar el nombre de la persona usuaria.
6)	SITIO	Sitio en el que se encuentra el equipo.
7)	ÁREA	Área en la que se encuentra el equipo.
8)	TELÉFONO/EXT.	Teléfono y extensión de la persona usuaria.
9)	FOLIO	Número consecutivo asignado.
10)	NO. TICKET CAT	Número de Ticket asignado por el CAT.
11)	EQUIPO	Tipo de equipo.
12)	MARCA	Marca del equipo.
13)	MODELO	Modelo del equipo.
14)	SERIE	Número de serie del equipo.
15)	INVENTARIO	Número de inventario del equipo
16)	FECHA ASIGNACIÓN	Fecha de asignación conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### PROCEDIMIENTOS

<b>No.</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>SE DEBE ANOTAR</b>
17)	FECHA ATENCIÓN	Fecha de atención conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
18)	HORA DE ASIGNACIÓN	Hora de asignación conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
19)	HORA ATENCIÓN	Hora de atención conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
20)	NIVEL DE CRITICIDAD	Grado de prioridad, afectación e importancia.
21)	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Servicios técnicos realizados en la intervención directa (reparación, conservación, mantenimiento, mejora).
22)	ACCIÓN CORRECTIVA	Descripción breve del servicio de conservación y de mantenimiento a realizarse.
23)	OBSERVACIONES	Comentarios relevantes y/o adicionales.
24)	NOMBRE DEL USUARIO	Nombre de la persona usuaria solicitante.
25)	FIRMA DEL USUARIO	Firma de la persona usuaria solicitante.
26)	SELLO DEL ÁREA	Sello del área que recibe el servicio.
27)	NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO	Nombre y firma de la persona que realiza el servicio.
28)	VO.BO. SUPERVISOR	Nombre y firma del personal de la DEGT que supervisa y valida el servicio.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> DEGT-017	Concesión de Correo Electrónico Institucional para las personas servidoras públicas del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
<b>Objetivo general:</b>	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.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

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 las personas servidoras públicas de las mismas. (CII).
  - CII: Correo Individual Institucional para las personas servidoras públicas adscritas 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 persona titular del Área Solicitante y deberá ser mediante oficio dirigido a la persona titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.

6. La persona 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 persona empleada, 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.

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 persona usuaria 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 las y los usuarios, 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

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS**

Institucionales de los Servidores Públicos del Poder Judicial del Poder Judicial de la Ciudad de México" (Acuerdo 13-16/2018).

14. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Pleno del 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 personas usuarias externas 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"> <li>• Oficio</li> </ul>
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><b>¿Tipo de solicitud?</b></p> <p><b>Cambio.</b> Continúa en la actividad no. 6</p> <p><b>Baja.</b> Continúa en la actividad no. 7</p> <p><b>Alta.</b> Continúa en la actividad no. 8</p>	
6		Realiza el cambio o activación de la cuenta de correo electrónico. (Continua en la actividad no. 10)	
7		Realiza la baja de la cuenta de correo electrónico. (Continua en la actividad no. 14)	
8		Consulta en oficio la capacidad de almacenamiento y buzón de la cuenta de correo electrónico.	
		<p><b>¿Mayor a 25 Mb?</b></p> <p><b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 9</p> <p><b>No.</b> Continúa en la actividad no. 11</p>	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

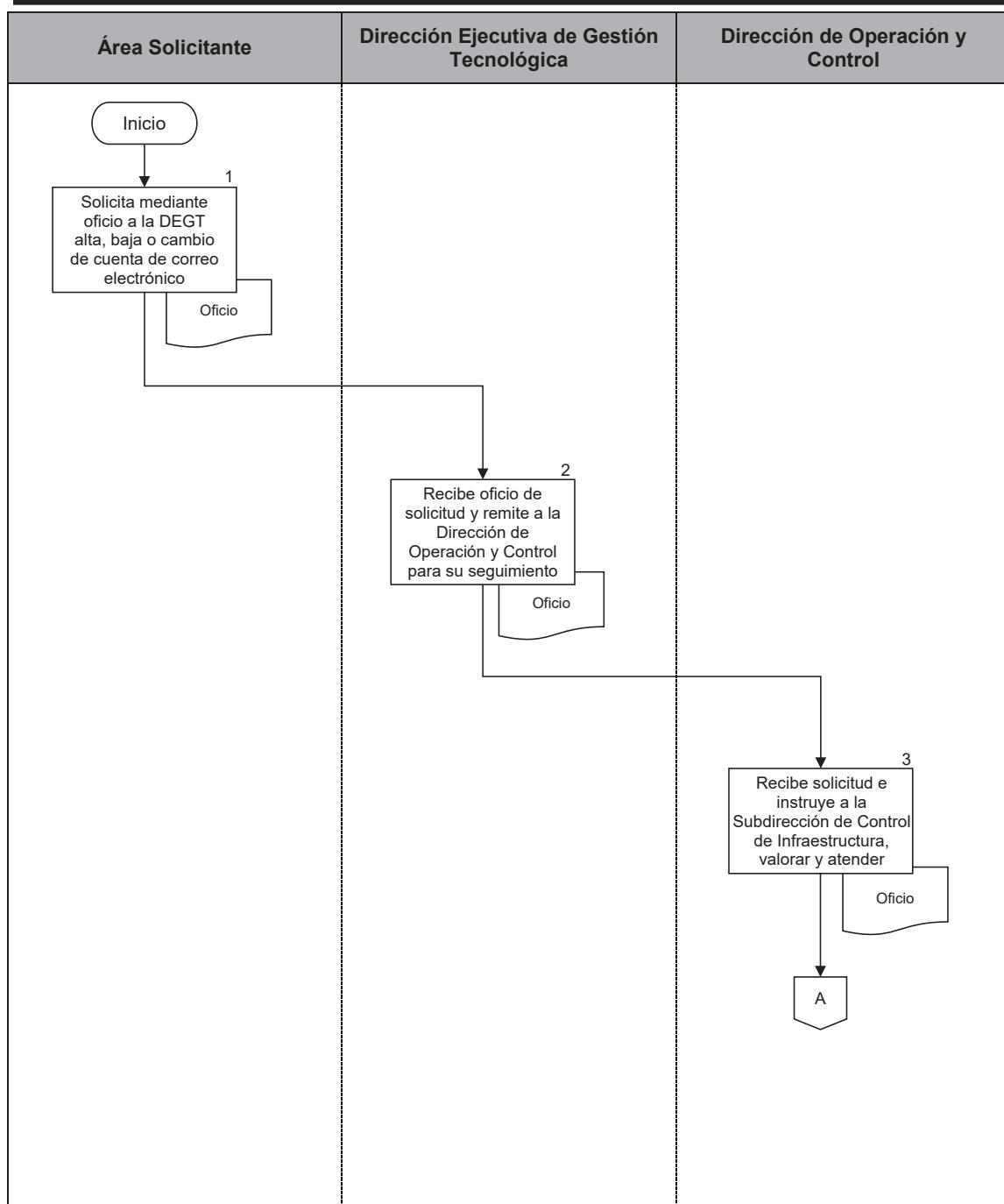
### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
9	Jefatura de Unidad Departamental de Operación del C5	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 persona usuaria, proporciona por oficio y acuse, en sobre cerrado anexo, los datos de la cuenta de correo electrónico.	• Oficio
12		Solicita a la persona usuaria verifique el funcionamiento de la cuenta de correo electrónico.  <b>¿Funciona?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 13 <b>Si.</b> Continúa en la actividad no. 14	
13		Realiza los ajustes a la cuenta de correo electrónico. (Regresa a la actividad no. 12)	
14		Notifica por oficio (con acuse anexo) al área solicitante la atención de su solicitud a la cuenta de correo electrónico.	• Oficio

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

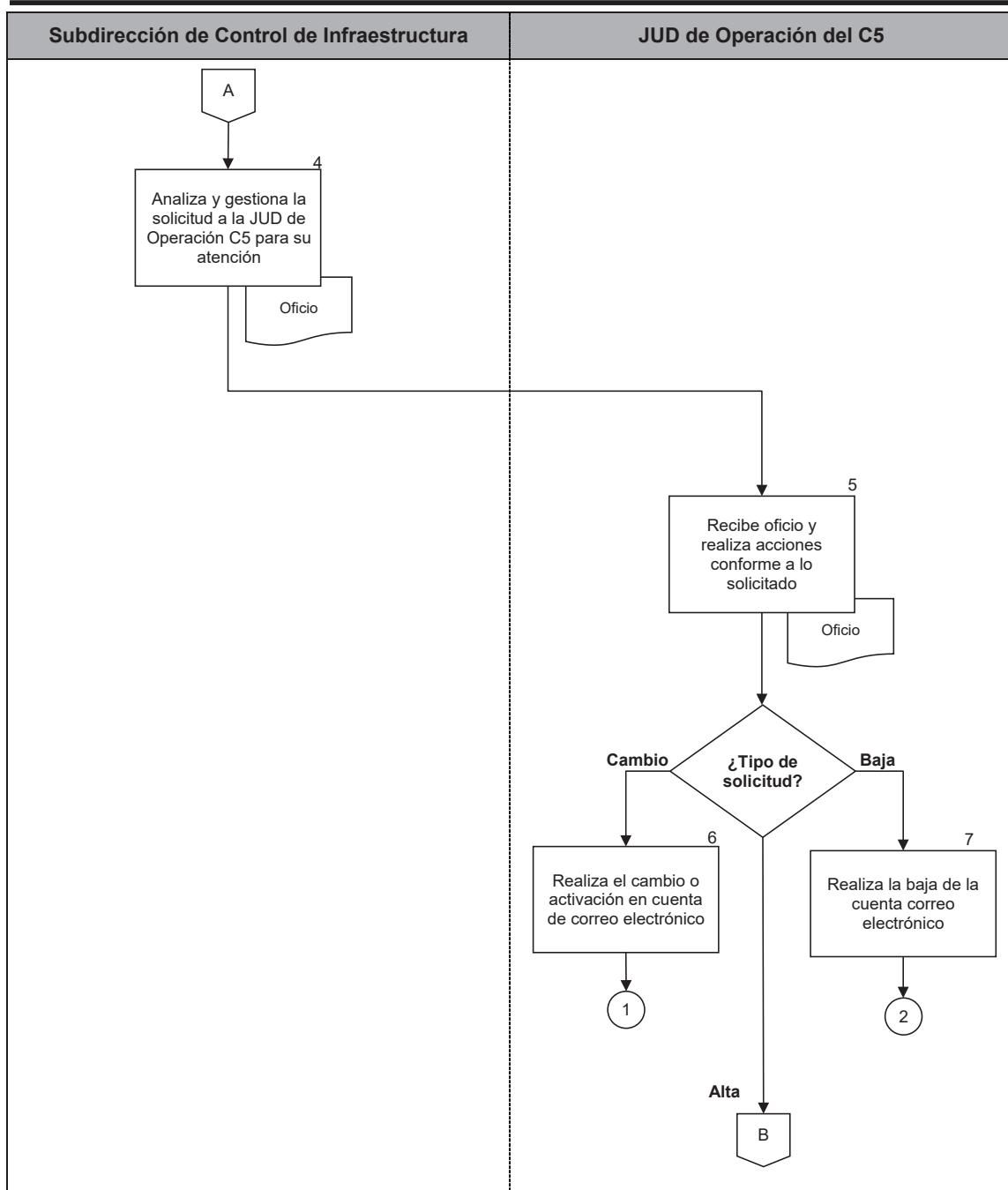
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

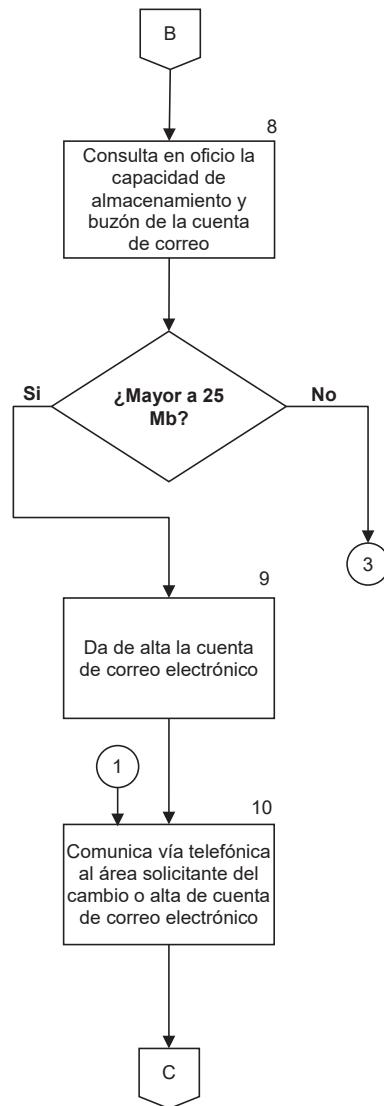
## PROCEDIMIENTOS

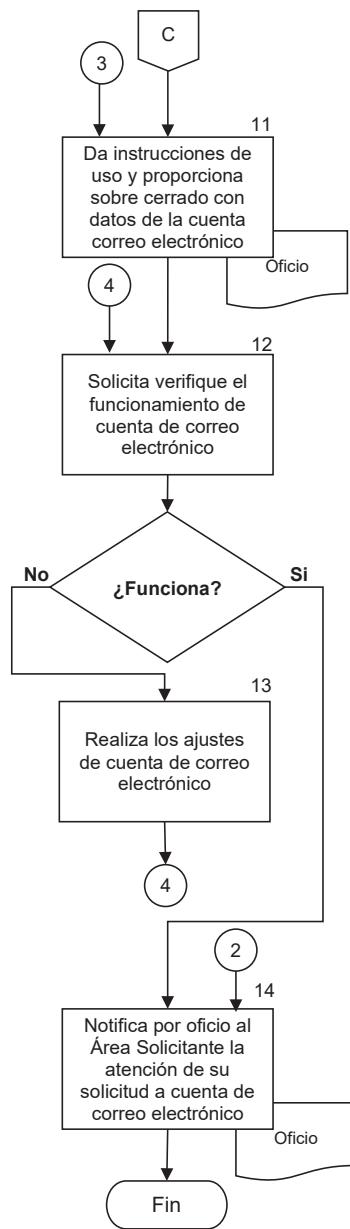


# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



**JUD de Operación del C5**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS****JUD de Operación del C5**

<b>Procedimiento:</b> DEGT-018	Reporte de fallas técnicas, incidencias y seguimiento de tickets levantados a través del Centro de Atención Tecnológica (CAT).
<b>Objetivo general:</b>	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 las personas usuarias del Poder Judicial de la Ciudad de México.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

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 una proveedora o un proveedor que esté contratado para dicho fin.
4. El reporte de fallas de los equipos tecnológicos, infraestructura, incidencias y seguimientos a tickets levantados que presenten las personas 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](http://cat.poderjudicialcdmx.gob.mx)
  - c. Kioskos PIC, nueva plataforma online.
  - d. Correo institucional: [scat@tsjcdmx.gob.mx](mailto:scat@tsjcdmx.gob.mx)
  - e. Oficio dirigido a la persona titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.

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 persona usuaria 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 persona usuaria.
  - b. Nombre y cargo de la persona usuaria.
  - 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 Pleno del 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 las y los proveedores y las personas usuarias externas 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

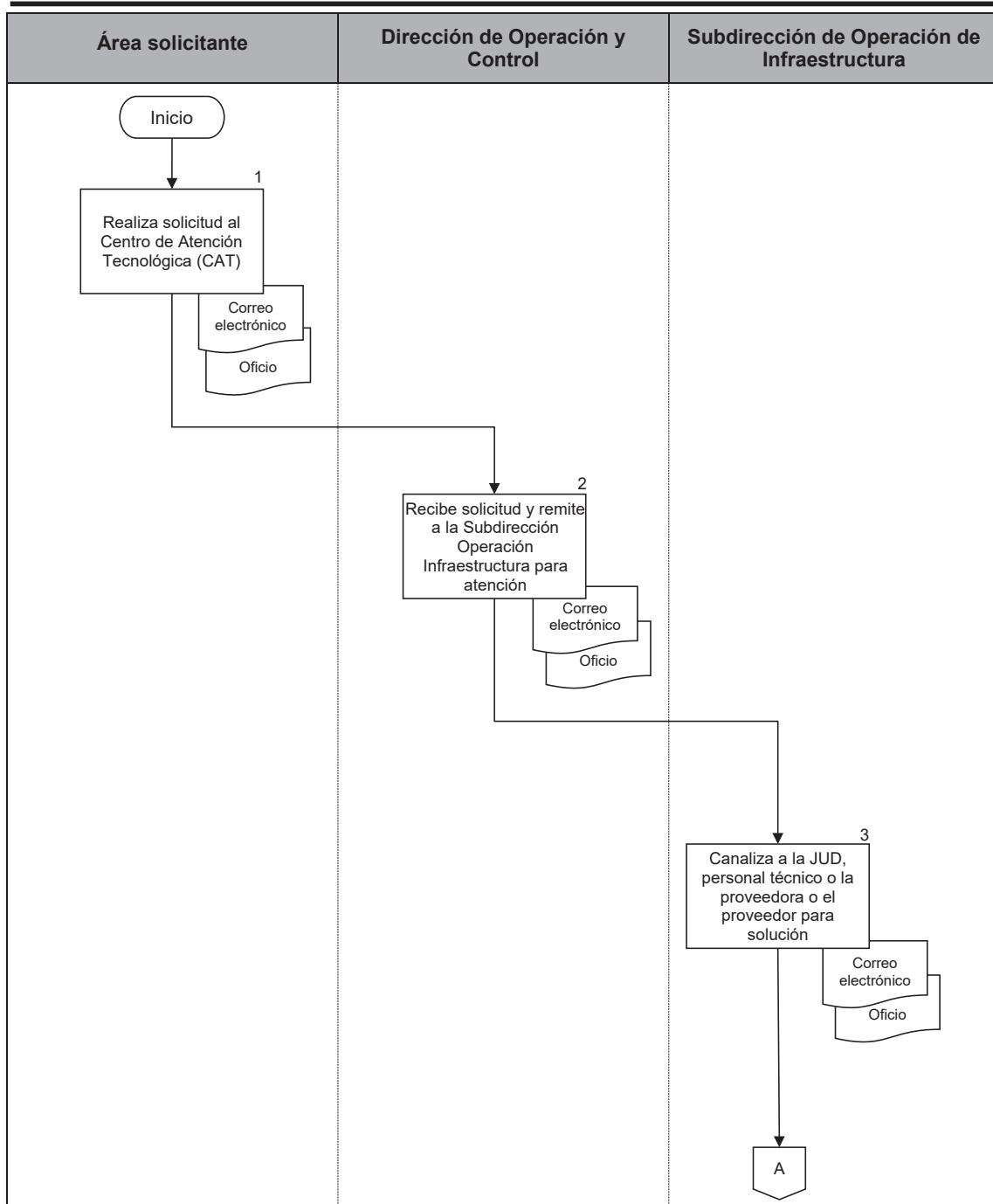
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
1	Área Solicitante	Realiza la solicitud al Centro de Atención Tecnológica (CAT), mediante vía telefónica, intranet, kioskos PIC, oficio y/o correo institucional.	
2	Dirección de Operación y Control	Recibe la solicitud y remite a la 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 la proveedora o el proveedor para brindar solución.	
4	Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio (Personal técnico operativo) / Proveedora o Proveedor	Recibe la solicitud, mediante vía telefónica, intranet, kioskos PIC, Oficio y/o correo institucional y proporciona asesoría al Área Solicitante.  <b>¿Es un reporte nuevo?</b>  <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 5 <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 8	
5		Captura en el Sistema del CAT los datos generales de la persona usuaria, 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 la persona usuaria en el Sistema del CAT (SCAT).	
7		Proporciona el número de reporte a la persona usuaria 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.	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

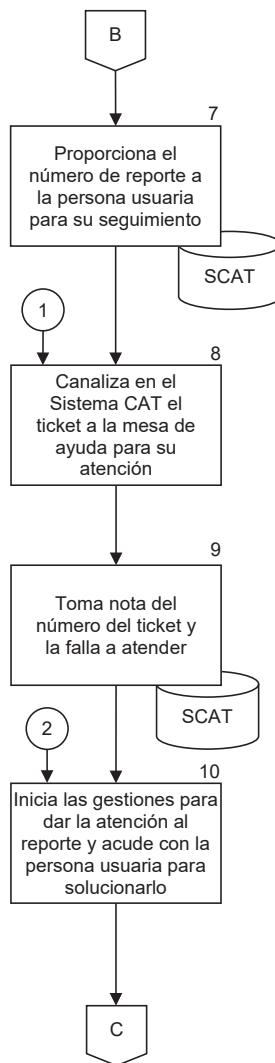
### PROCEDIMIENTOS

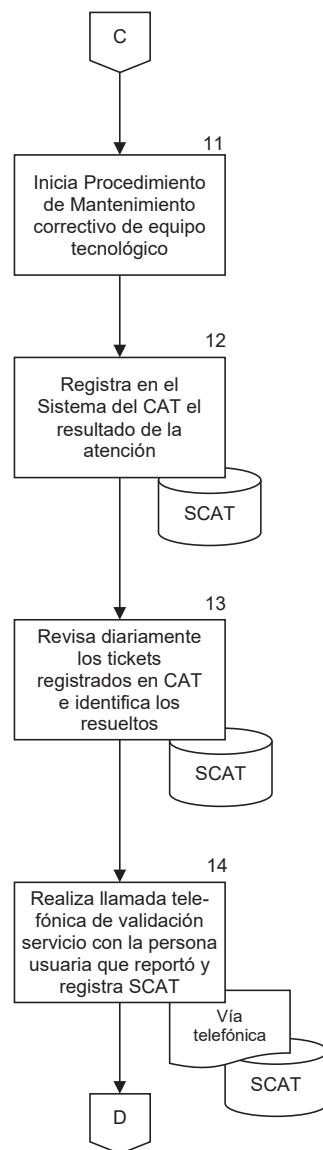
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
10	Jefatura de Unidad Departamental de Operación del Cambio. (Personal técnico operativo) / Proveedora o Proveedor	Inicia las gestiones en su equipo o con el área involucrada para dar la atención al reporte y acude al área solicitante 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"> <li>• Sistema del CAT (SCAT)</li> </ul>
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"> <li>• Sistema del CAT (SCAT)</li> </ul>
14		Realiza una llamada vía telefónica de validación del servicio con la persona usuaria que reportó y registra en el Sistema del CAT (SCAT).  <b>¿Atención satisfactoria?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 15 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 16	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vía Telefónica</li> <li>• Sistema del CAT (SCAT)</li> </ul>
15		Registra los comentarios de la persona usuaria y turna nuevamente a la Mesa de ayuda en el Sistema del CAT (SCAT). (Regresa a la actividad no. 10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema del CAT (SCAT)</li> </ul>
16		Procede a cerrar el ticket en el Sistema del CAT (SCAT).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema del CAT (SCAT)</li> </ul>

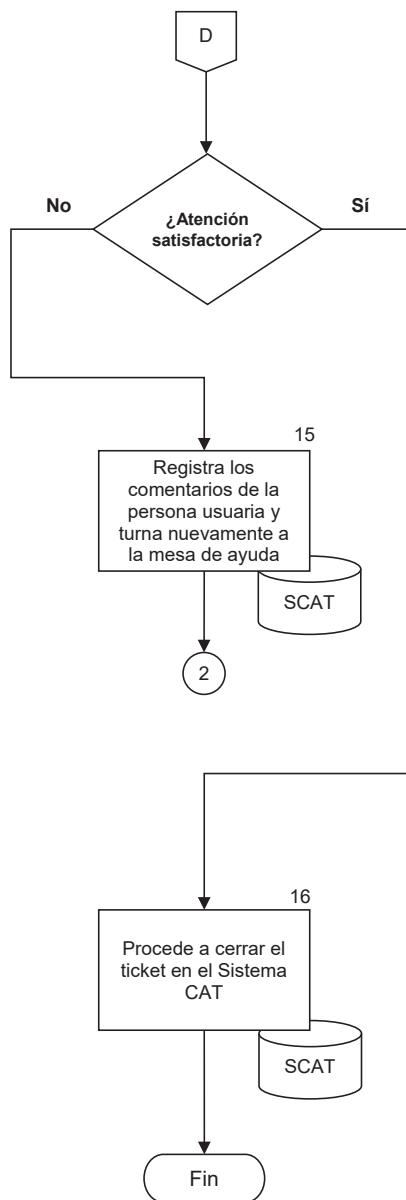
### FIN DEL PROCEDIMIENTO



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS****JUD de Operación del Cambio  
(Personal técnico operativo) / Proveedora o Proveedor**

**JUD de Operación del Cambio  
(Personal técnico operativo) / Proveedora o Proveedor**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS****JUD de Operación del Cambio  
(Personal técnico operativo) / Proveedora o Proveedor**

**JUD de Operación del Cambio  
(Personal técnico operativo) / Proveedora o Proveedor**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> DEGT-019	Atención a las solicitudes relacionadas con la distribución del equipamiento tecnológico.
<b>Objetivo general:</b>	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.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

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 persona titular del Área Solicitante y deberá ser mediante oficio dirigido a la persona 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](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 (Laptop), 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,

- 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 proveedora o el proveedor del servicio contratado y supervisará que se realice la instalación correspondiente.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

11. La proveedora o el proveedor 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 técnica o el técnico que realizó la instalación y de la persona usuaria 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 la proveedora o el proveedor contratado.
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 Pleno del 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 y los proveedores y las personas usuarias externas 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"> <li>• Oficio</li> <li>• Formato DEGT-01</li> </ul>
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;"><b>¿Autoriza?</b></p> <p><b>No.</b> Continúa en la actividad no. 4  <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 5</p>	
4		Emite oficio de respuesta al Área Solicitante manifestando el o los motivos por los cuales no se da atención a la misma. (Continúa actividad 22)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio</li> </ul>
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.	
7	Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Recursos Informáticos	Recibe el oficio o la "Orden de Servicio" rubricada y comprueba la existencia del equipo tecnológico.	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
		<b>¿Equipo en existencia?</b>	
8	Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Recursos Informáticos	<p><b>No.</b> Continúa en la actividad no. 8  <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 9</p> <p>Elabora el documento de control reporte de requerimiento y lo turna a la Subdirección de Control de Infraestructura para posteriores adquisiciones.            (Conecta con el fin del procedimiento).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de requerimiento</li> </ul>
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"> <li>• Documento de control interno de salida.</li> </ul>
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		Registra el equipo tecnológico en el Control Electrónico y elabora documento de control interno de salida de almacén.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control Electrónico</li> </ul>
12		Entrega el equipo tecnológico y recaba firma de la Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Recursos Informáticos.	
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;"><b>¿Sustituye equipo?</b></p> <p><b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 14  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 16</p>	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
14	Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Recursos Informáticos (Personal técnico operativo)	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"> <li>Documento de control interno de entrada</li> </ul>
15		Retira el equipo tecnológico y lo entrega al almacén.	
16		Instala el equipo tecnológico nuevo y hace pruebas de funcionamiento.  <b>¿Funciona correctamente?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 17 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 18	
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 la persona usuaria del Área Solicitante, para verificar su funcionamiento.	
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"> <li>Formato DEGT-01</li> </ul>
20	Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Recursos Informáticos (Personal técnico operativo)	Registra en el Control Electrónico el equipo tecnológico instalado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control electrónico</li> </ul>

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

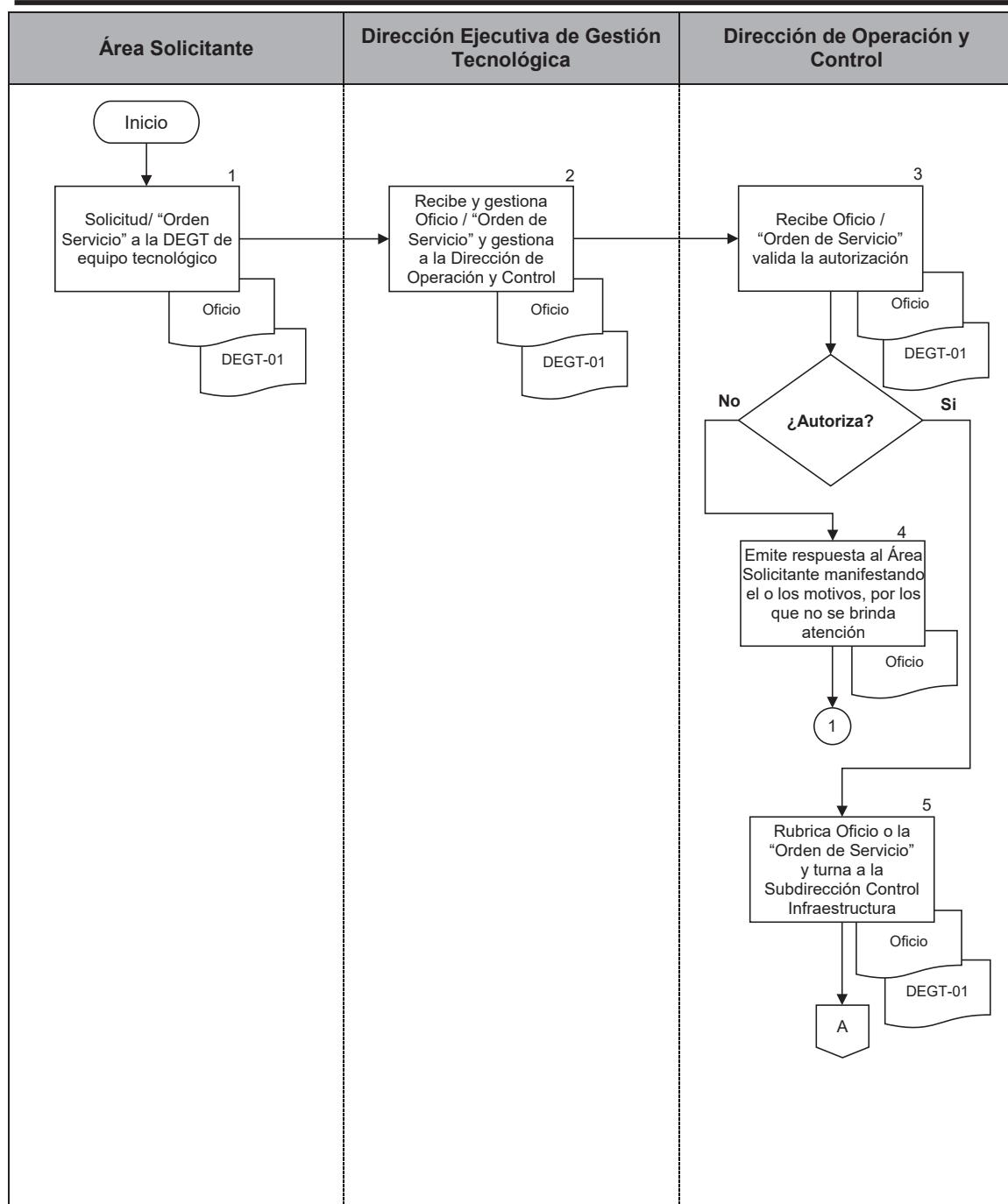
### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
		<b>¿Equipo arrendado?</b>  <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 21 <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 22	
21	Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Recursos Informáticos (Personal técnico operativo)	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.	
22		Elabora oficio al Área Solicitante de la entrega del equipo tecnológico y recaba firma de la Directora o el Director de Operación y Control.	Oficio
23		Remite oficio firmado por la Dirección de Operación y Control en atención al requerimiento del área solicitante.	

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

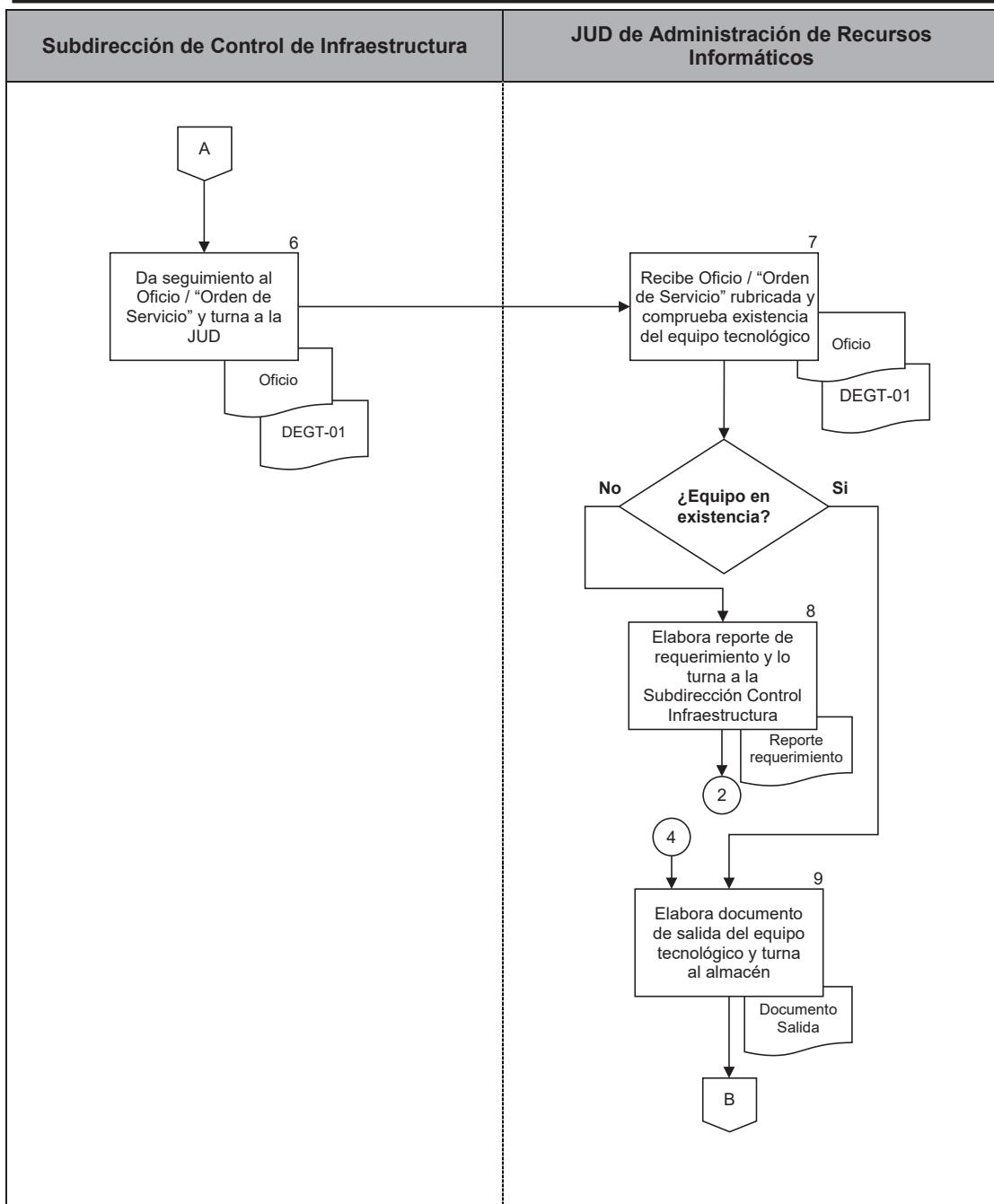
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



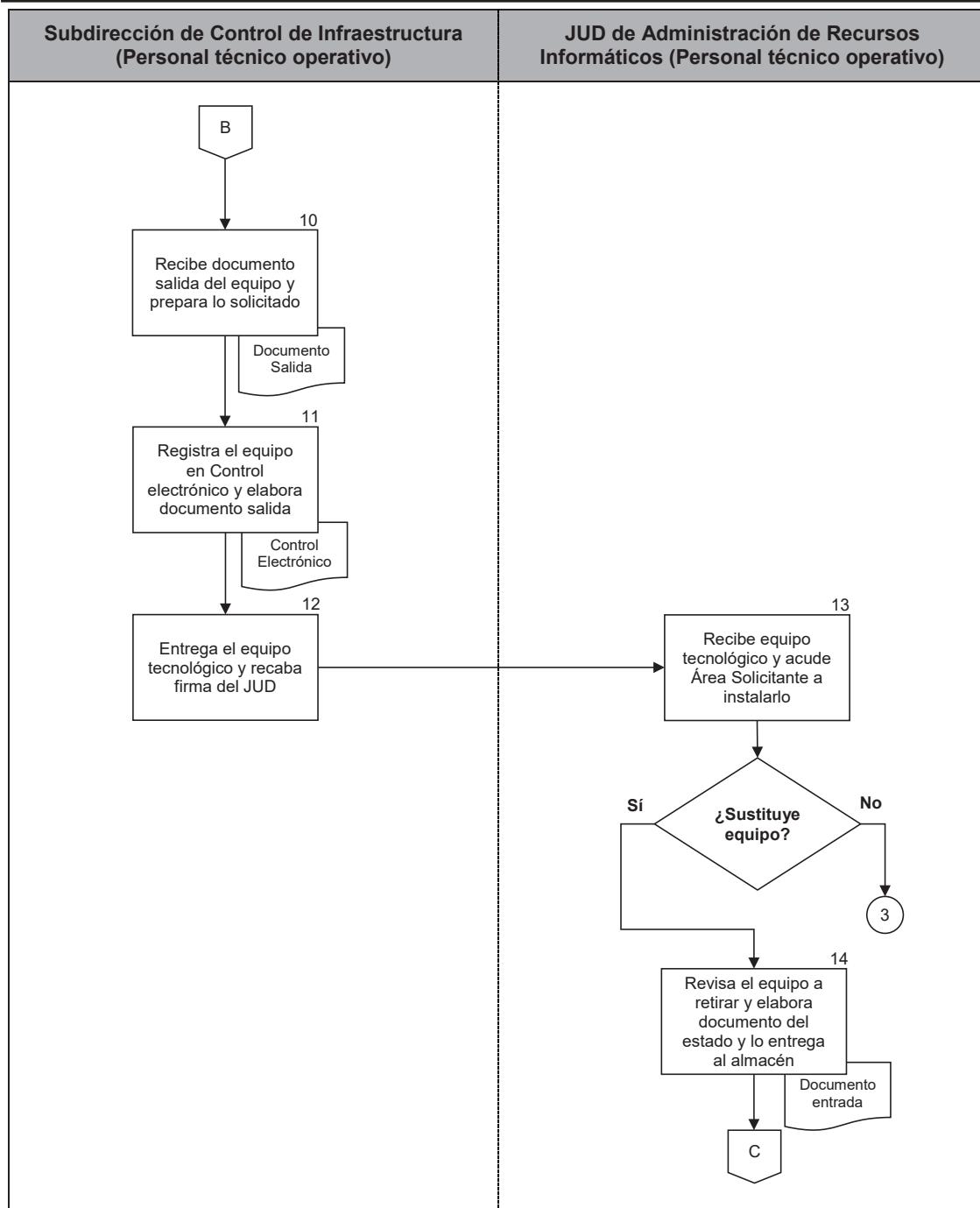
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

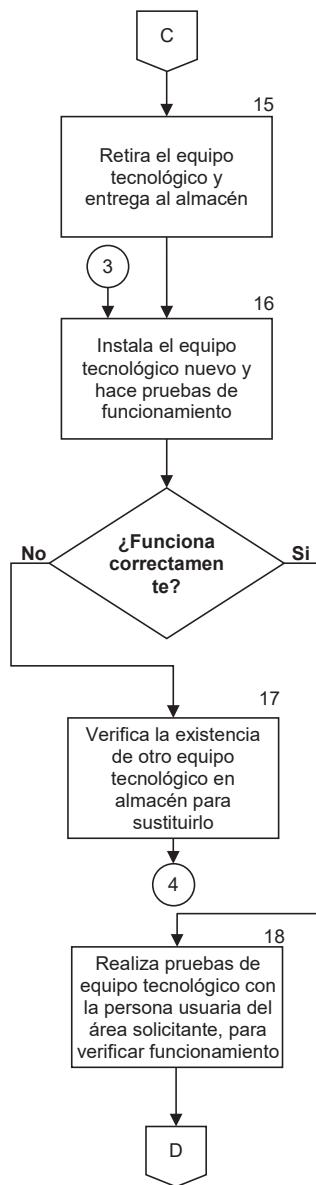
## PROCEDIMIENTOS



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

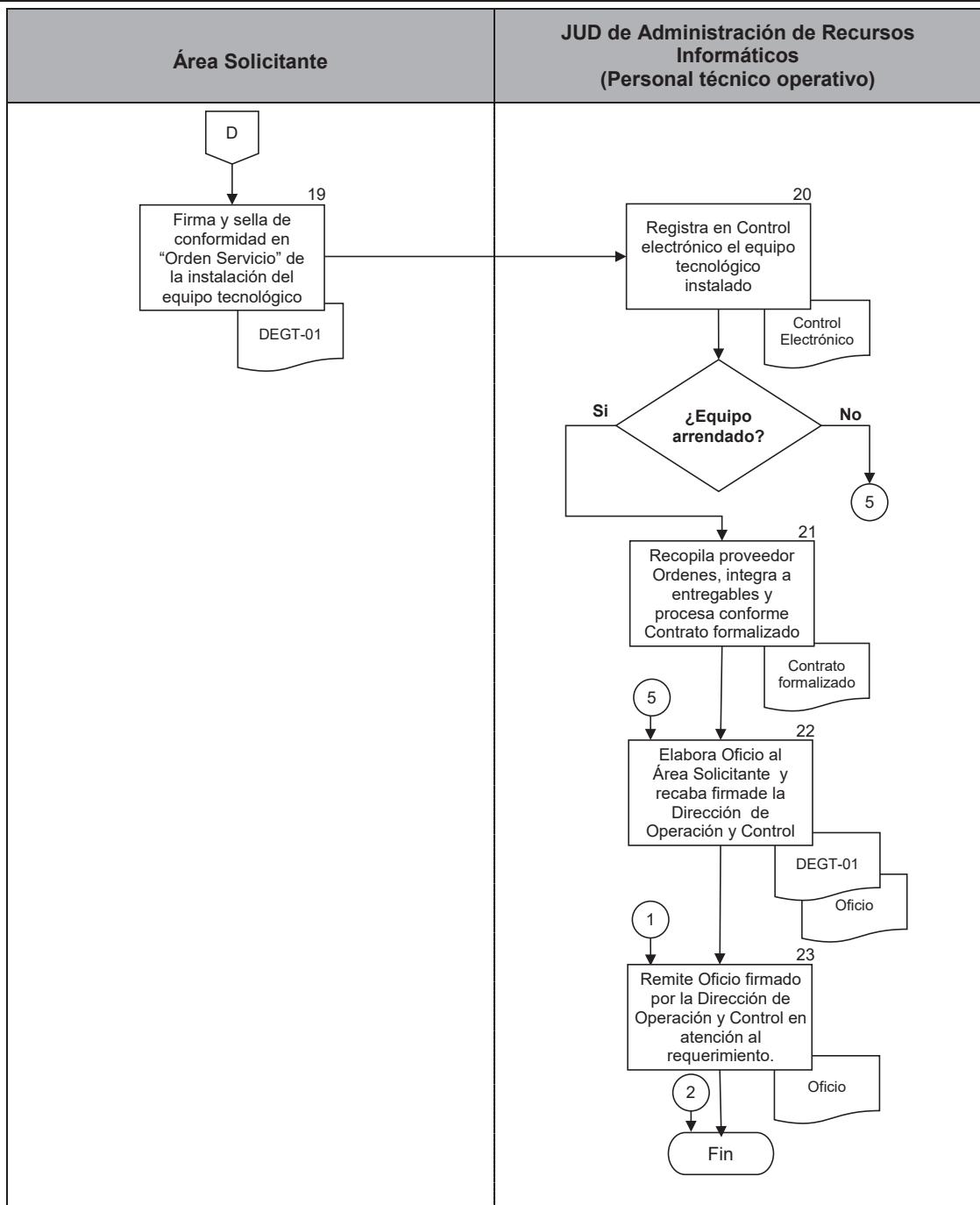
## PROCEDIMIENTOS



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS****JUD de Administración de Recursos Informáticos  
(Personal técnico operativo)**

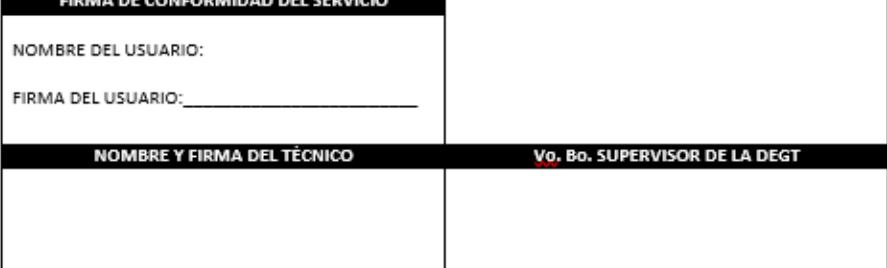
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

 <b>ORDEN DE SERVICIO</b>		 <b>GESTIÓN TECNOLÓGICA</b> <b>TSJCDMX</b>	
NOMBRE DEL SERVICIO NÚMERO DE CONTRATO NOMBRE DE LA EMPRESA TIPO DE SERVICIO <input type="checkbox"/> PREVENTIVO <input type="checkbox"/> CORRECTIVO			
<b>DATOS DEL USUARIO</b>		<b>DATOS DEL REPORTE</b>	
NOMBRE DEL USUARIO: SITIO: ÁREA: TELEFONO / EXT:		FOLIO: No. TICKET CAT:	
<b>DATOS DEL EQUIPO</b>		<b>FECHA DE ASIGNACIÓN</b>	<b>FECHA DE ATENCIÓN</b>
EQUIPO		/ /	/ /
MARCA		<b>HORA DE ASIGNACIÓN</b> <b>HORA DE ATENCIÓN</b>	
MODELO		00:00	00:00
SERIE		<b>NIVEL DE CRITICIDAD</b>	
INVENTARIO		NORMAL	URGENTE
<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y/O FALLA REPORTADA</b>		<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b>	
			
<b>OBSERVACIONES</b>		<b>SELLO DEL ÁREA</b>	
			
<b>FIRMA DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO</b>			
NOMBRE DEL USUARIO: FIRMA DEL USUARIO: _____			
<b>NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO</b>		<b>Vo. Bo. SUPERVISOR DE LA DEGT</b>	
			

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

ORDEN DE SERVICIO			
NOMBRE DEL SERVICIO (1) NÚMERO DE CONTRATO (2) NOMBRE DE LA EMPRESA (3) TIPO DE SERVICIO <input type="checkbox"/> PREVENTIVO <input type="checkbox"/> CORRECTIVO (4)			
DATOS DEL USUARIO		DATOS DEL REPORTE	
NOMBRE DEL USUARIO: (5) SITIO: (6) ÁREA: (7) TELÉFONO / EXT: (8)		FOLIO: (9) No. TICKET CAT: (10)	
DATOS DEL EQUIPO		FECHA DE ASIGNACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN
EQUIPO	(11)	/ / (16)	/ / (17)
MARCA	(12)	HORA DE ASIGNACIÓN	HORA DE ATENCIÓN
MODELO	(13)	00:00 (18)	00:00 (19)
SERIE	(14)	NIVEL DE CRITICIDAD	
INVENTARIO	(15)	NORMAL	URGENTE
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y/O FALLA REPORTADA		ACCIÓN CORRECTIVA	
(21)		(22)	
OBSERVACIONES		SELLO DEL ÁREA	
(23)		(26)	
FIRMA DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO		Vo. Bo. SUPERVISOR DE LA DEGT	
NOMBRE DEL USUARIO: (24) FIRMA DEL USUARIO: (25)		(28)	
NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO			
(27)			

**DESCRIPCIÓN DEL FORMATO**

<b>Nombre:</b>	<b>ORDEN DE SERVICIO</b>
<b>Clave:</b>	<b>DEGT-01</b>
<b>Objetivo:</b>	Mantener un control de los servicios solicitados por la persona usuaria en materia de Tecnologías de la Información.
<b>Elabora:</b>	Área Solicitante y Dirección de Operación y Control
<b>Número de tantos:</b>	1
<b>Distribución:</b>	Original para la Dirección de Operación y Control

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1)	NOMBRE DEL SERVICIO	Se debe anotar mantenimiento preventivo
2)	NÚMERO DE CONTRATO	Número mediante el cual se contratan los servicios de la empresa proveedora (es el número de identificación único para cada contrato).
3)	NOMBRE DE LA EMPRESA	Se debe anotar el nombre bajo el que la empresa lleva a cabo sus operaciones y que está en el contrato.
4)	TIPO DE SERVICIO	Se debe marcar que tipo de servicio es.
5)	NOMBRE DEL USUARIO	Se debe anotar el nombre de la persona usuaria.
6)	SITIO	Sitio en el que se encuentra el equipo.
7)	ÁREA	Área en la que se encuentra el equipo.
8)	TELÉFONO/EXT.	Teléfono y extensión de la persona usuaria.
9)	FOLIO	Número consecutivo asignado.
10)	NO. TICKET CAT	Número de Ticket asignado por el CAT.
11)	EQUIPO	Tipo de equipo.
12)	MARCA	Marca del equipo.
13)	MODELO	Modelo del equipo.
14)	SERIE	Número de serie del equipo.
15)	INVENTARIO	Número de inventario del equipo
16)	FECHA ASIGNACIÓN	Fecha de asignación conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
17)	FECHA ATENCIÓN	Fecha de atención conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
18)	HORA DE ASIGNACIÓN	Hora de asignación conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
19)	HORA ATENCIÓN	Hora de atención conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
20)	NIVEL DE CRITICIDAD	Grado de prioridad, afectación e importancia.
21)	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Servicios técnicos realizados en la intervención directa (reparación, conservación, mantenimiento, mejora).
22)	ACCIÓN CORRECTIVA	Descripción breve del servicio de conservación y de mantenimiento a realizarse.
23)	OBSERVACIONES	Comentarios relevantes y/o adicionales.
24)	NOMBRE DEL USUARIO	Nombre de la persona usuaria solicitante.
25)	FIRMA DEL USUARIO	Firma de la persona usuaria solicitante.
26)	SELLO DEL ÁREA	Sello del área que recibe el servicio.
27)	NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO	Nombre y firma de la persona que realiza el servicio.
28)	VO.BO. SUPERVISOR	Nombre y firma del personal de la DEGT que supervisa y valida el servicio.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> DEGT-020	Desarrollo de Sistemas de Información para el Poder Judicial de la Ciudad de México.
<b>Objetivo general:</b>	Evaluación y desarrollo de 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.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

1. Todos los desarrollos de sistemas de información, sin excepción; serán autorizados por el Pleno del 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 persona titular del Área Solicitante y deberá ser mediante oficio dirigido a la persona 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:

[https://intranet.poderjudicialcdmx.gob.mx/wp-  
content/uploads/2020/01/SOLICITUDREQUERIMIENTO\\_degt\\_02.pdf](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 una proveedora o un proveedor a contratar. En caso de ser una proveedora o una proveedora o un proveedor; estará supervisado 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 las personas usuarias, 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 persona titular o responsable del Área Solicitante, la persona titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica y la persona titular de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.

13. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Pleno del 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 las y los proveedores y personas usuarias externas 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 Pleno 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"> <li>• Oficio solicitud.</li> <li>• Formato DEGT-02</li> </ul>
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	Recibe el oficio y la "Solicitud de Requerimiento base para el desarrollo de sistemas informáticos" y los revisa.  <b>¿Está completa?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 4 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 5	
4		Elabora oficio donde se notifica al Área Solicitante la información faltante para su inclusión. (Regresa a la actividad no. 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio</li> </ul>
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 por una proveedora o un proveedor.	
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"> <li>• Oficio convocatoria</li> </ul>

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
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"> <li>• Minuta de trabajo</li> </ul>
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"> <li>• Diagrama de flujo</li> <li>• Oficio convocatoria</li> </ul>
9		Revisa diagrama de flujo en la reunión de trabajo y elabora Minuta de Trabajo.  <b>¿Diagrama es válido?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 10 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de trabajo</li> </ul>
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"> <li>• Pantallas prototipo</li> <li>• Oficio convocatoria</li> </ul>
12		Revisa las pantallas prototipo en la reunión de trabajo y elabora Minuta de trabajo.  <b>¿Pantallas son válidas?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 13 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de Trabajo</li> </ul>
13		Realiza ajustes a las pantallas prototipo del diseño de la solución. (Regresa a la actividad no. 11)	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
14	Subdirección de Arquitectura de Sistemas	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"> <li>• Cronograma</li> <li>• Oficio</li> </ul>
15		Instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Base de Datos o a la proveedora o el proveedor, elaborar base de datos del sistema a desarrollar.	
16	Jefatura de Unidad Departamental de Base de Datos / Proveedora o Proveedor	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"> <li>• Base de datos</li> </ul>
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"> <li>• Sistema</li> </ul>
18		Revisa operación de la funcionalidad del sistema (pruebas unitarias).  <b>¿Funcional?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 19 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 20	
19		Realiza ajustes necesarios al sistema propuesto. (Regresa a la actividad no. 17)	
20		Elabora oficio requiriendo al Área Solicitante fecha del inicio de las pruebas integrales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio</li> </ul>

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
21	Jefatura de Unidad Departamental de Base de Datos / Proveedora o Proveedor	<p>Realiza pruebas integrales al sistema de información, con el personal competente del Área Solicitante para verificar funcionalidad.</p> <p><b>¿Pruebas satisfactorias?</b></p> <p><b>No.</b> Continúa en la actividad no. 22  <b>Sí.</b> 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><b>¿Requiere capacitación?</b></p> <p><b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 25  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 27</p>	
25		Recibe Oficio del Área Solicitante, el cual contiene los datos (el nombre completo y cargo) del personal competente que será capacitado.	
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"> <li>• Oficio</li> </ul>

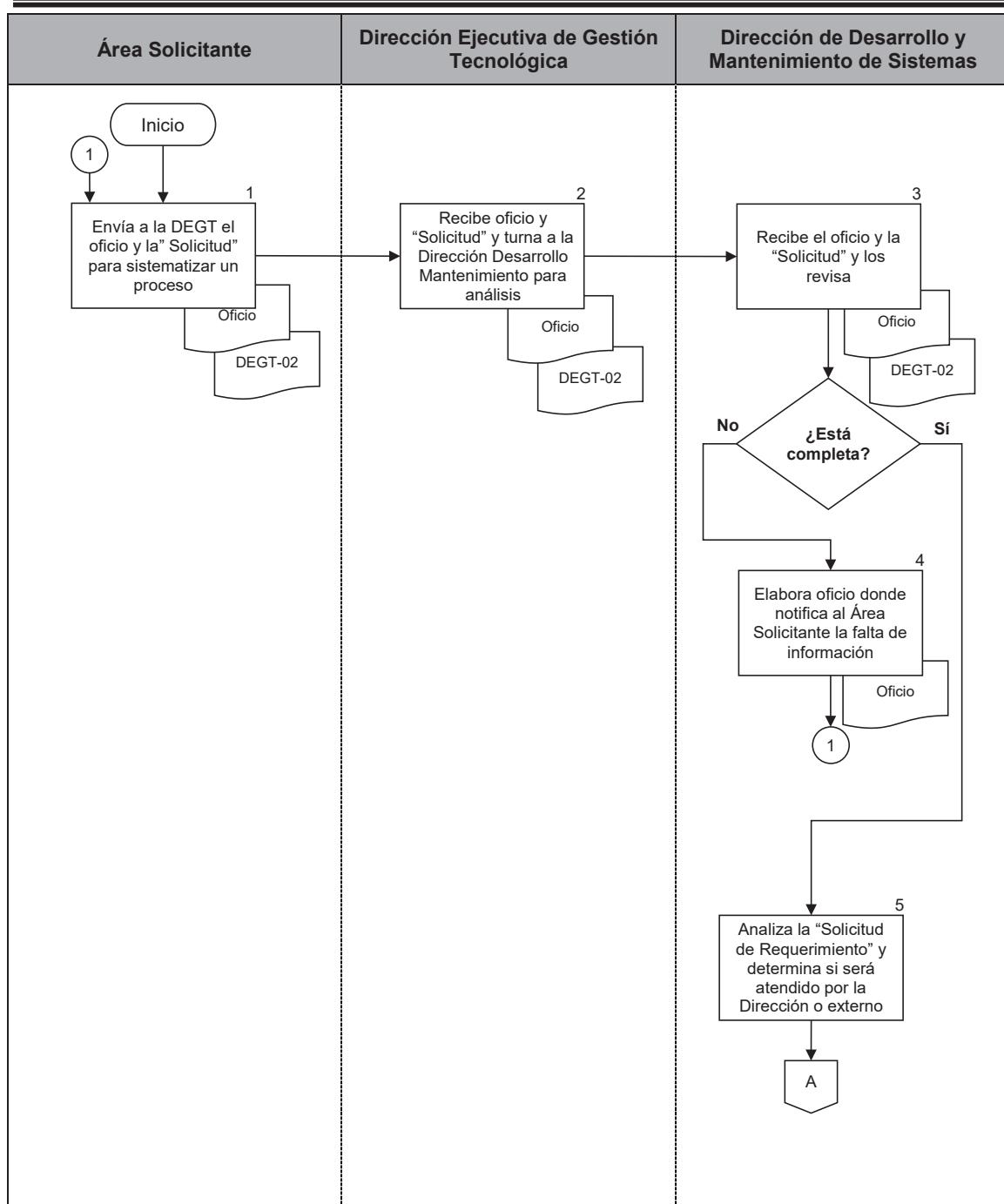
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS**

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
27	Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	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"><li>• Acta de Liberación</li></ul>

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

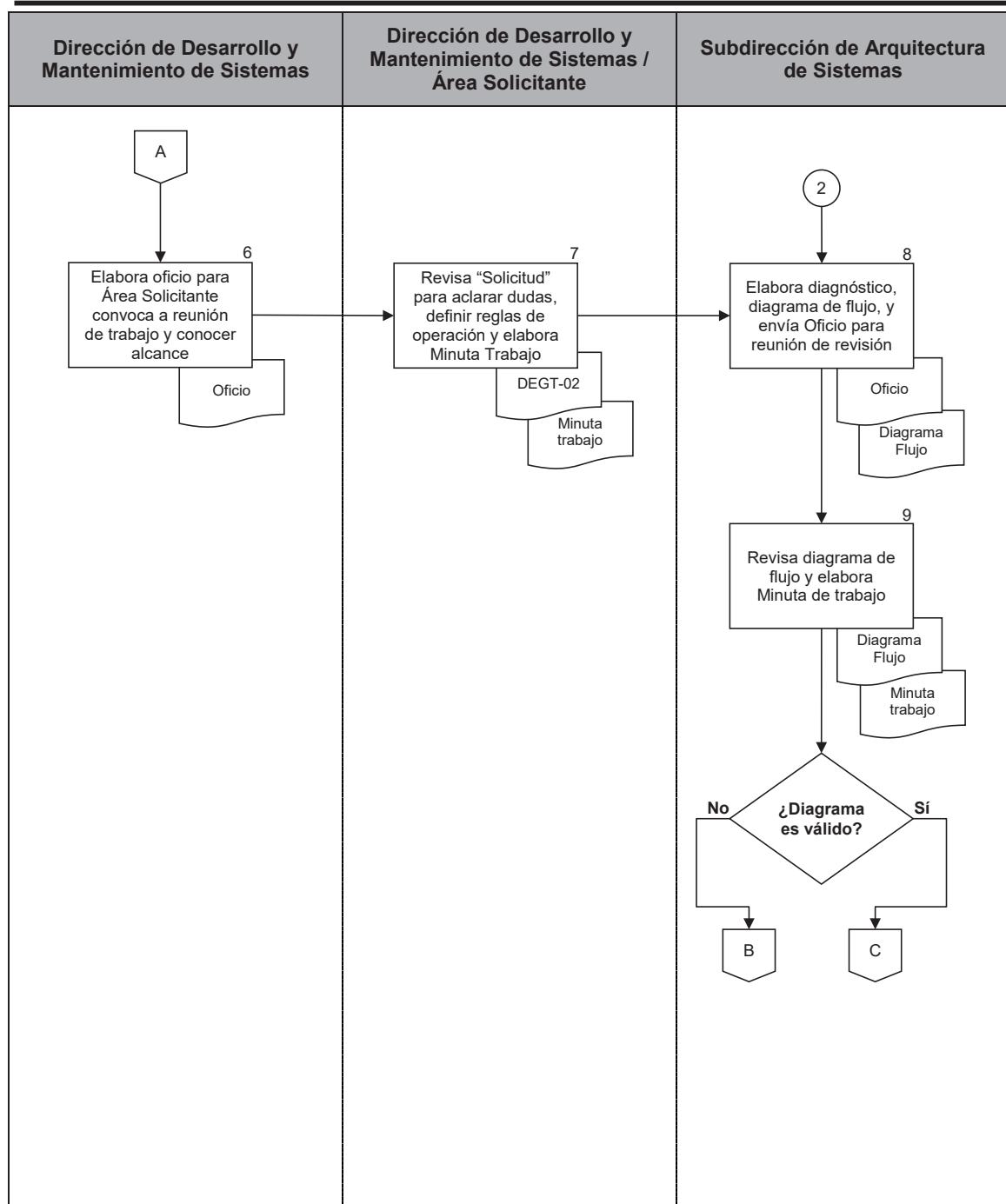
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

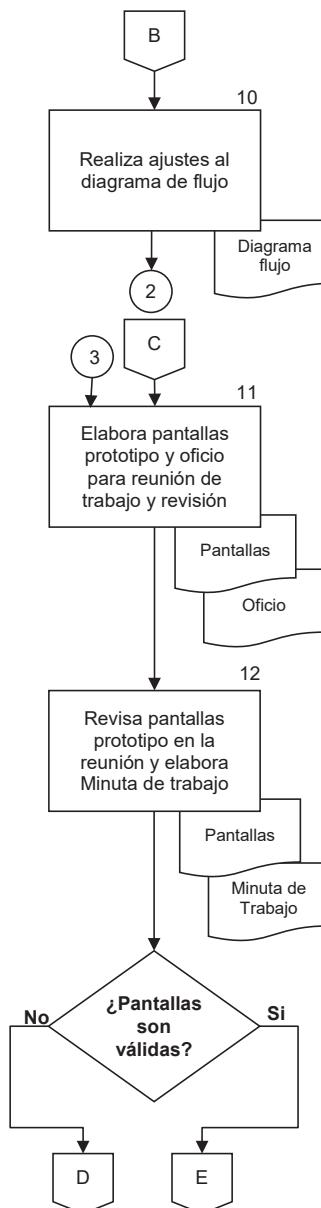
## PROCEDIMIENTOS

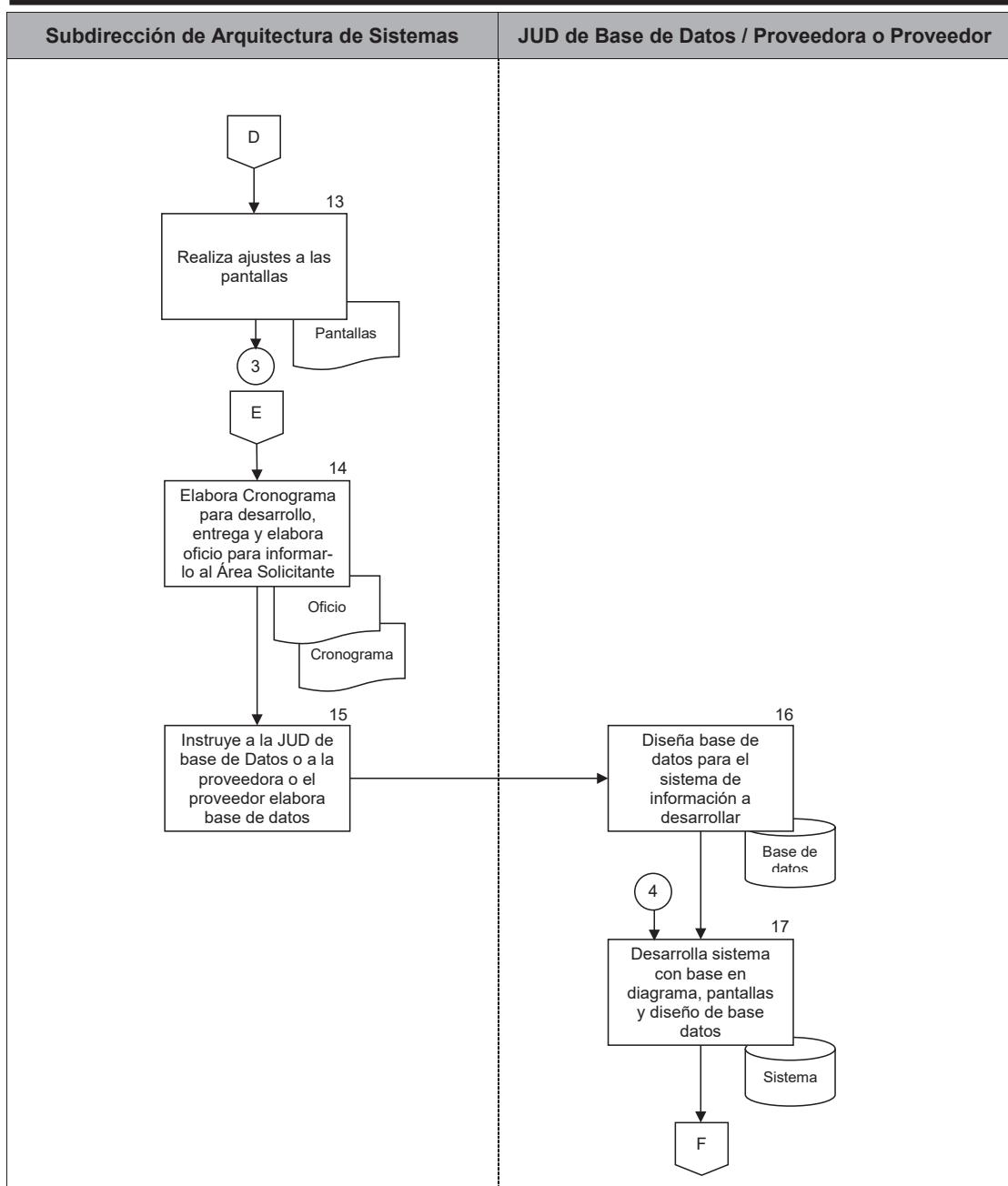


# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

### Subdirección de Arquitectura de Sistemas

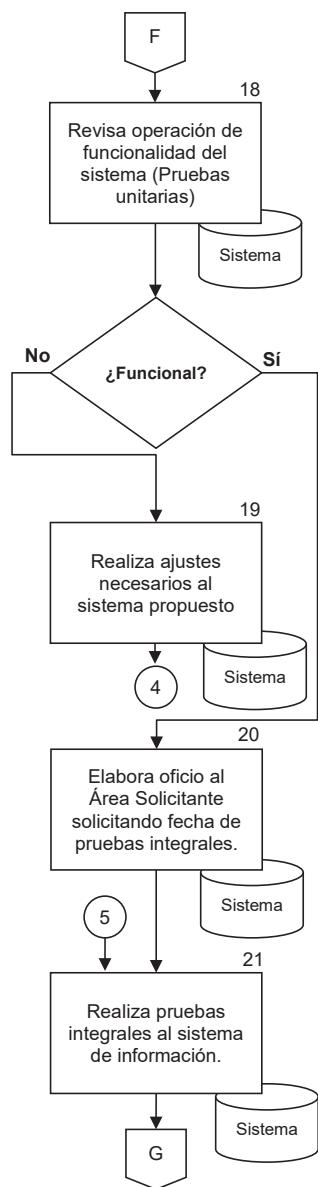




# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

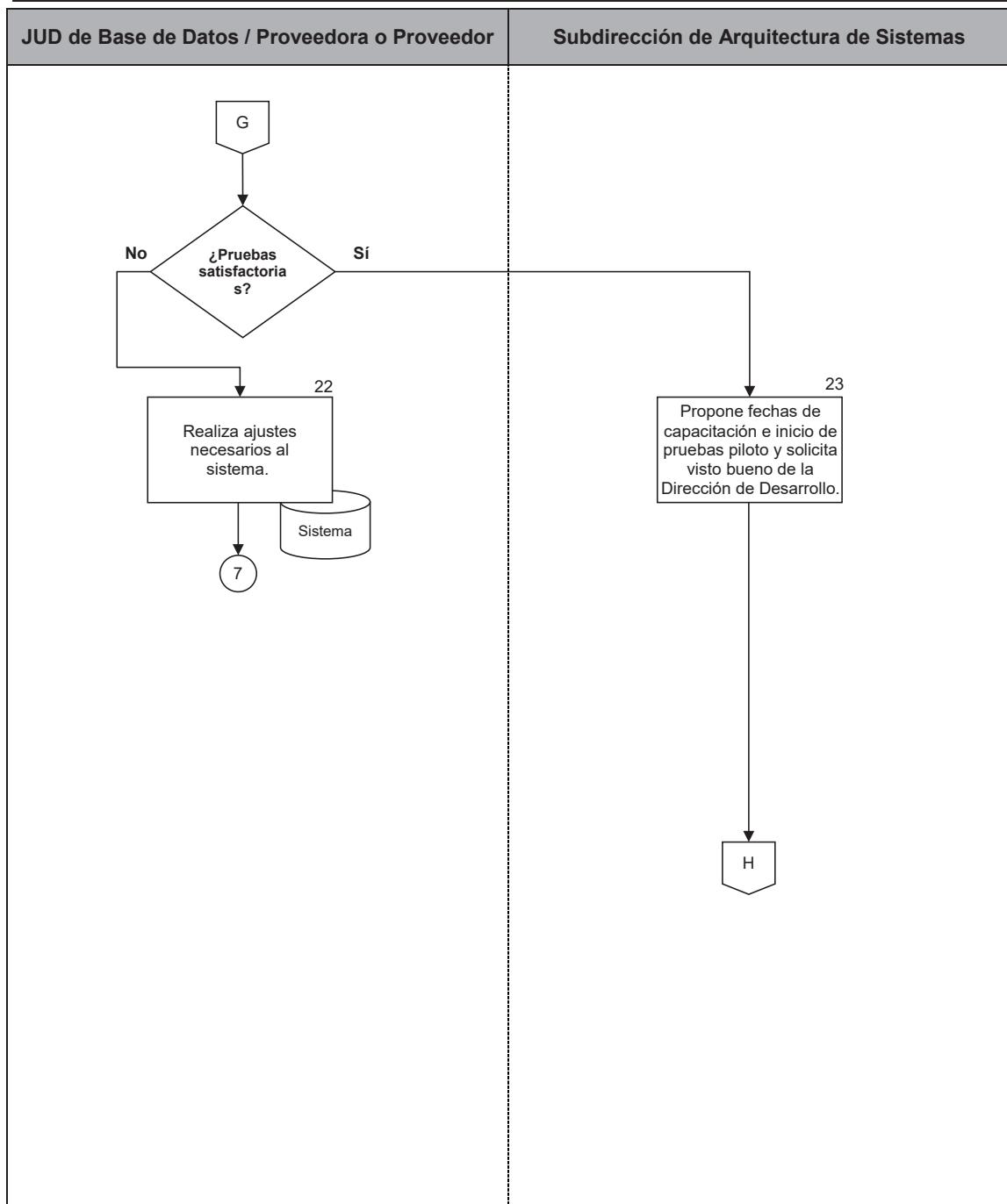
## PROCEDIMIENTOS

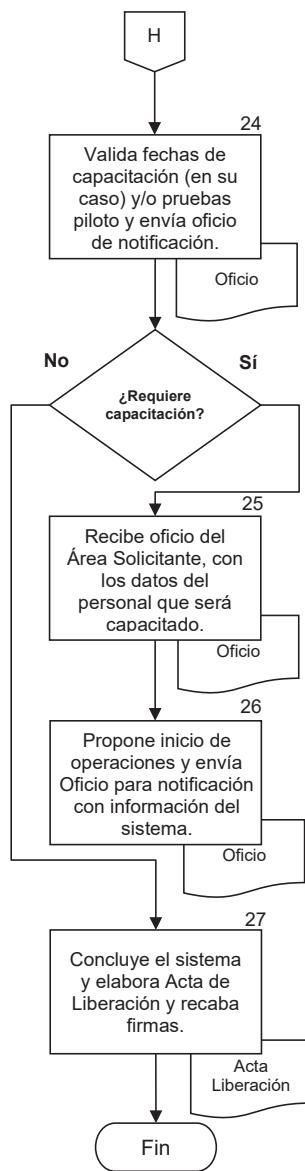
### JUD de Base de Datos / Proveedor o Proveedor



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



**Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas**

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

PJCDMX
GESTIÓN TECNOLÓGICA

**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

 **PJCDMX**  
PODER JUDICIAL  
CIUDAD DE MÉXICO

 GESTIÓN TECNOLÓGICA  
TSJCDMX

**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)

DEGT-02


**SOLICITUD DE REQUERIMIENTO BASE PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**


**GESTIÓN TECNOLÓGICA**  
 TSJCDMX

**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

PJCDMX
GESTIÓN TECNOLÓGICA

Poder Judicial
TSJCDMX

SOLICITUD DE REQUERIMIENTO BASE PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS
PÁGINA 1 DE 4

1. Órgano o Área Solicitante:

2. Tipo de Requerimiento: Mayor Funcionalidad  Nuevo Sistema

3. Nombre del Sistema:

4. Tipo de Proceso: Jurisdiccional  Apoyo Judicial  Administrativo

5. Número de Acuerdo que lo autoriza:

FECHA

**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

SOLICITUD DE REQUERIMIENTO BASE PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS			
PÁGINA 2 DE 4			
1. Histórico de Cambios		6	
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


**PJCDMX**  
 PODER JUDICIAL  
 CIUDAD DE MÉXICO


**GESTIÓN TECNOLÓGICA**  
 TSJCDMX

**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)

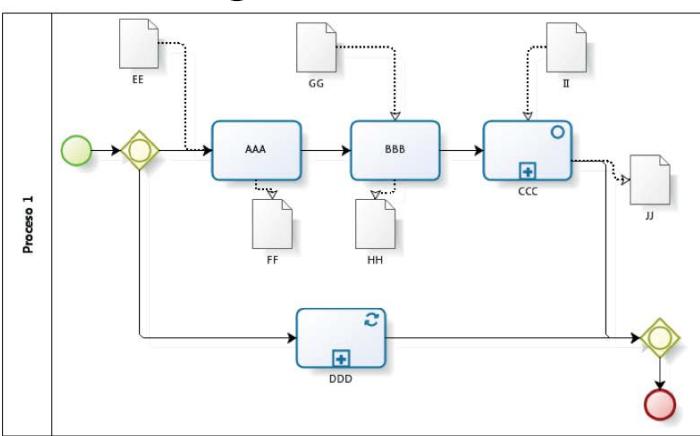
**DEGT-02**

**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

11

*Firma y Rúbrica*

DEGT-02

**DESCRIPCIÓN DEL FORMATO**

<b>Nombre:</b>	<b>SOLICITUD DE REQUERIMIENTO BASE PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS</b>
<b>Clave:</b>	<b>DEGT-02</b>
<b>Objetivo:</b>	Contar con las especificaciones del requerimiento para el desarrollo del sistema informático
<b>Elabora:</b>	Área Solicitante
<b>Número de tantos:</b>	Un (1) tanto
<b>Distribución:</b>	Intranet Original

**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 Pleno del CJCDMX.
6	Histórico de Cambios	En caso, de existir versiones anteriores.
7	Firma del responsable última versión	Firma y rúbrica de la persona 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

<b>Procedimiento:</b> DEGT-021	Mantenimiento de Sistemas de Información para el Poder Judicial de la Ciudad de México.
<b>Objetivo general:</b>	Atender las solicitudes para el mantenimiento de sistemas, emitidas por las personas usuarias 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.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

1. Todos los mantenimientos de sistemas de información serán autorizados por el Pleno del 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 persona titular del Área Solicitante y deberá ser mediante Oficio dirigido a la persona 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 una

proveedora o un proveedor a contratar. En caso de ser la proveedora o el proveedor; se supervisará siempre por la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.

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 personas usuarias, 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 persona

titular o responsable del Área Solicitante, la persona titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica y la persona titular de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.

13. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Pleno del 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 y los proveedores y las personas usuarias externas 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	Recibe el oficio y revisa la información.  <b>¿Está completa?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 4 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 5	
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"> <li>• Oficio</li> </ul>
5		Analiza el oficio de requerimiento y se determina si será atendido por personal de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica o por una proveedora o un proveedor.	
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"> <li>• Oficio</li> </ul>
7		Instruye a la Subdirección de Ejecución de Sistemas realice revisión al oficio de requerimiento y defina reglas de operación.	
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"> <li>• Diagrama de flujo</li> </ul>

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
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"> <li>• Oficio</li> </ul>
10		Revisa en reunión de trabajo el diagrama de flujo y elabora la Minuta de trabajo.  <b>¿Diagrama es válido?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 11 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de trabajo</li> </ul>
11		Remite a la Subdirección de Ejecución de Sistemas para que realice los ajustes necesarios. (Continúa actividad 13)	
12		Instruye a la Subdirección de Ejecución de Sistemas para que elabore pantallas prototipo. (Continúa actividad 14)	
13	Subdirección de Ejecución de Sistemas	Recibe los diagramas para realizar correcciones y envía a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas. (Regresa actividad 9)	
14		Elabora pantallas prototipo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantallas prototipo</li> </ul>
15		Envía pantallas prototipo del diseño de la solución y oficio para Área Solicitante, somete a consideración de la Directora o el Director de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, para su autorización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio</li> </ul>
16	Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	Revisa pantallas prototipo y oficio.  <b>¿Pantallas son válidas?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 17 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no.19	

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
17	Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	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.	• 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.	
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.	• 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.  <b>¿Cumple funcionalidad?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 25 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 26	• Sistema

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

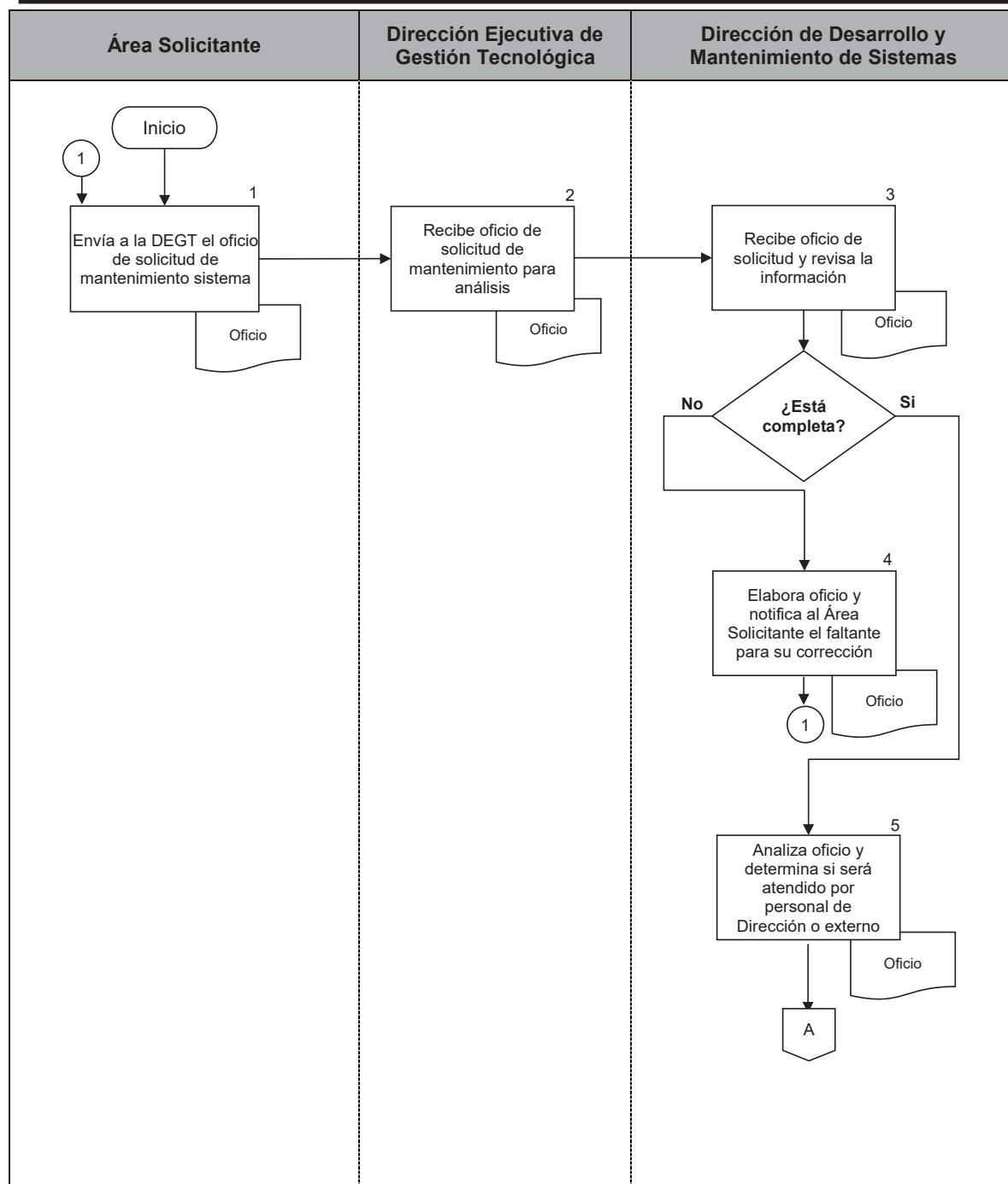
### PROCEDIMIENTOS

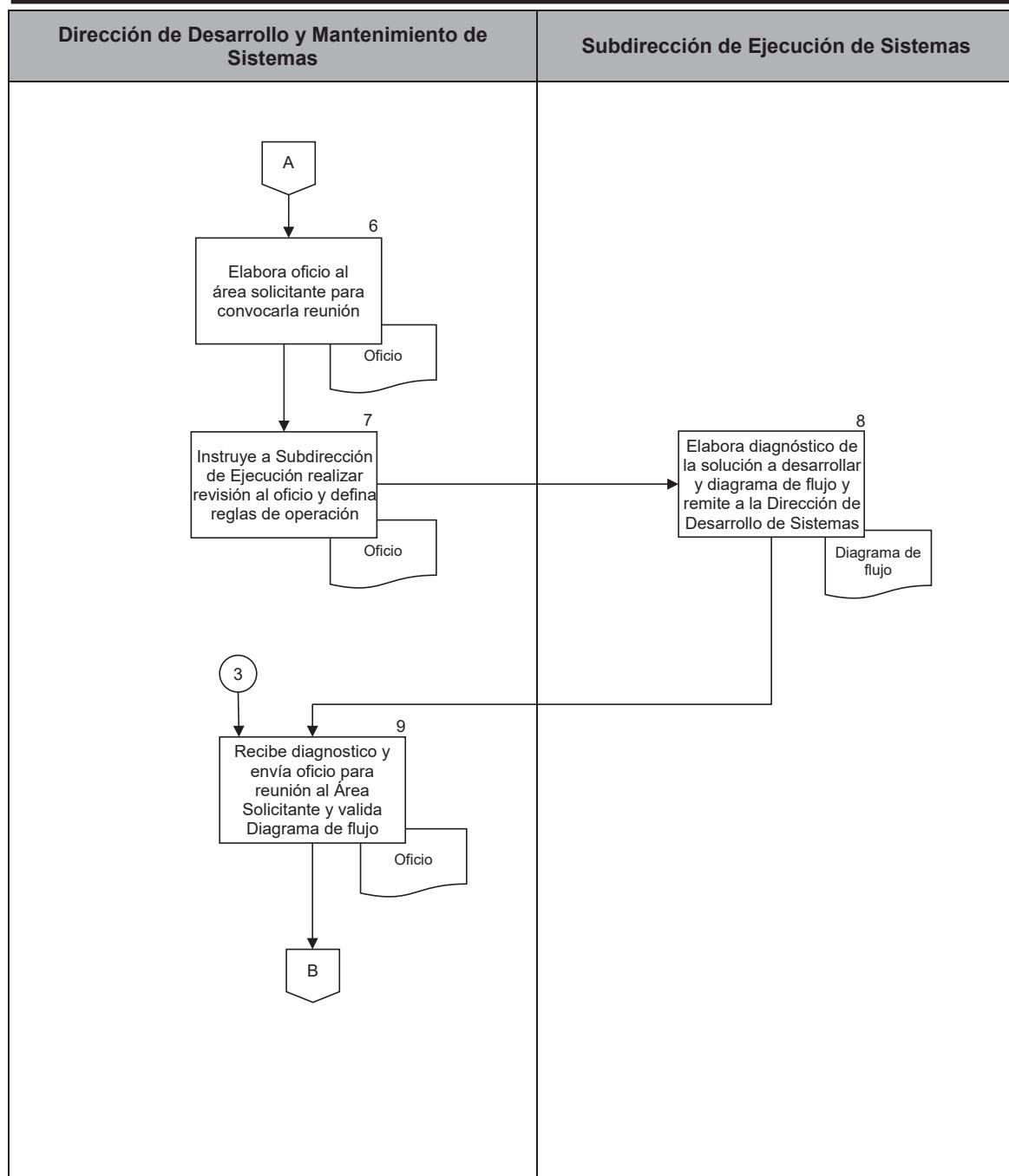
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
25	Jefatura de Unidad Departamental correspondiente	Realiza ajustes necesarios al módulo propuesto. (Regresa a la actividad 23)	
26		Elabora oficio comunicando al área solicitante fecha del inicio de las pruebas integrales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio</li> </ul>
27		Realiza pruebas integrales en conjunto con el área solicitante.  <b>¿Pruebas satisfactorias?</b>  <b>No.</b> Regresa a la actividad no. 25 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 28	
28		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"> <li>• Oficio</li> </ul>
31		Concluye mantenimiento al Sistema con la firma de Acta de Liberación del módulo desarrollado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta Liberación</li> </ul>

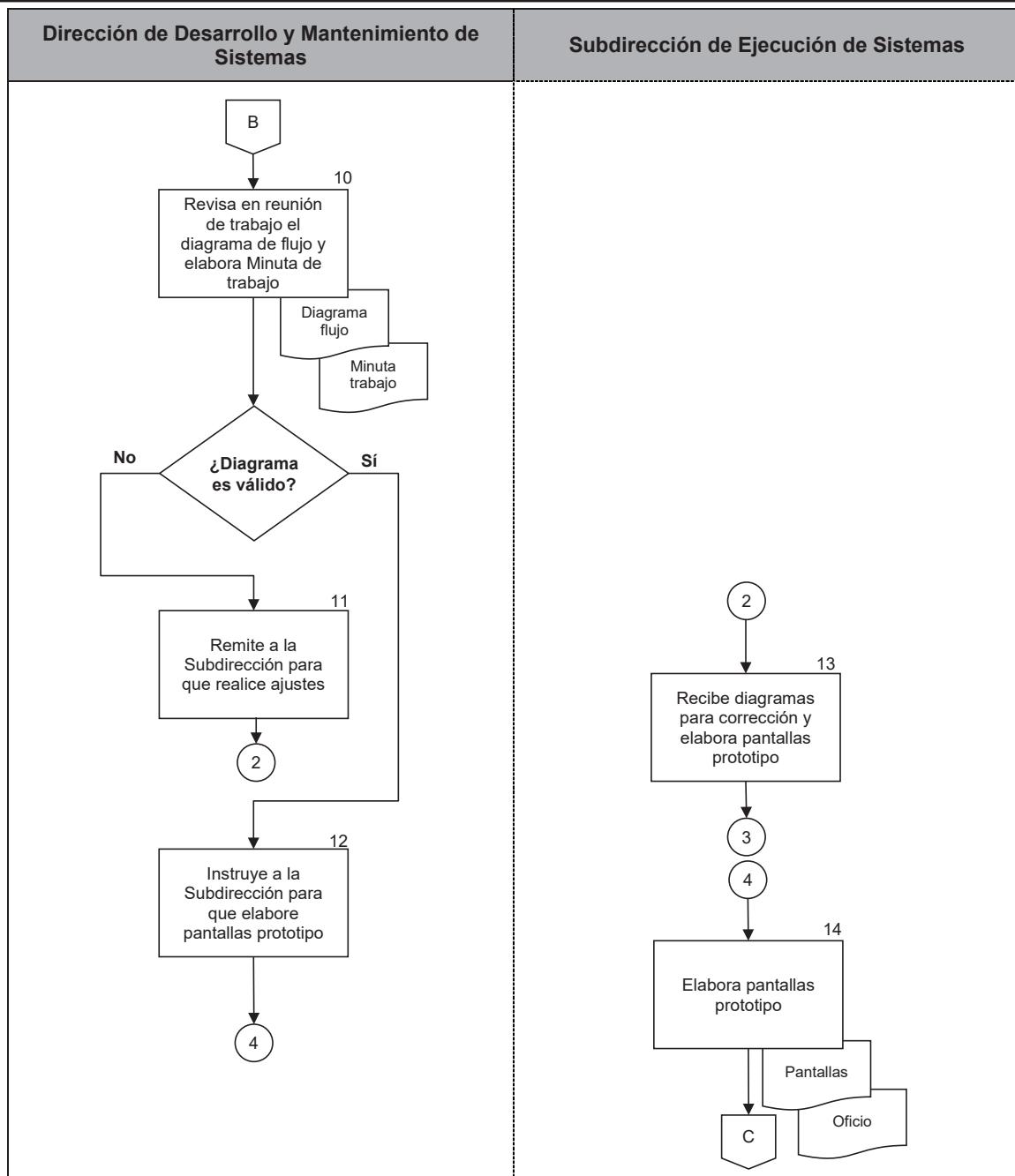
**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

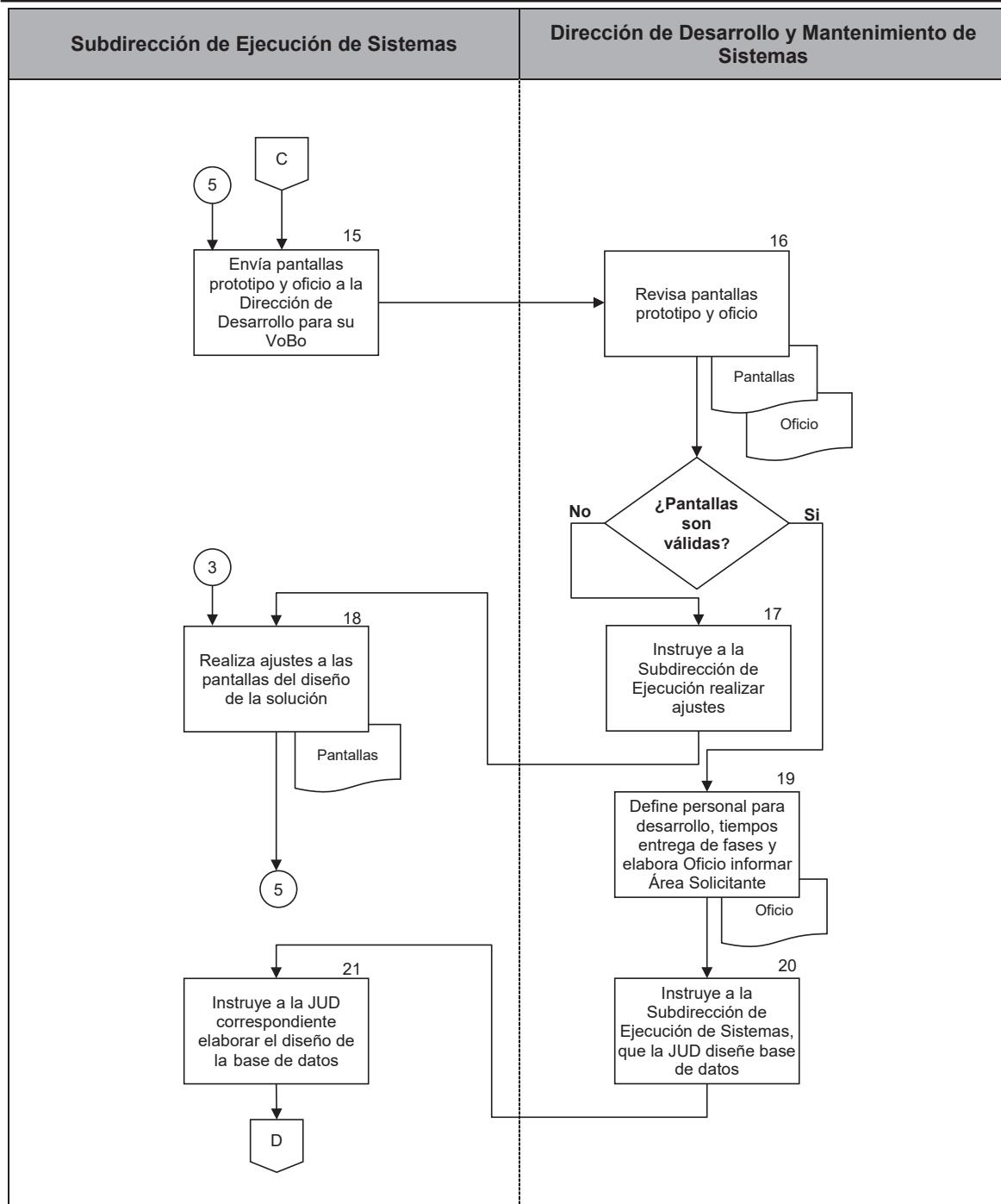






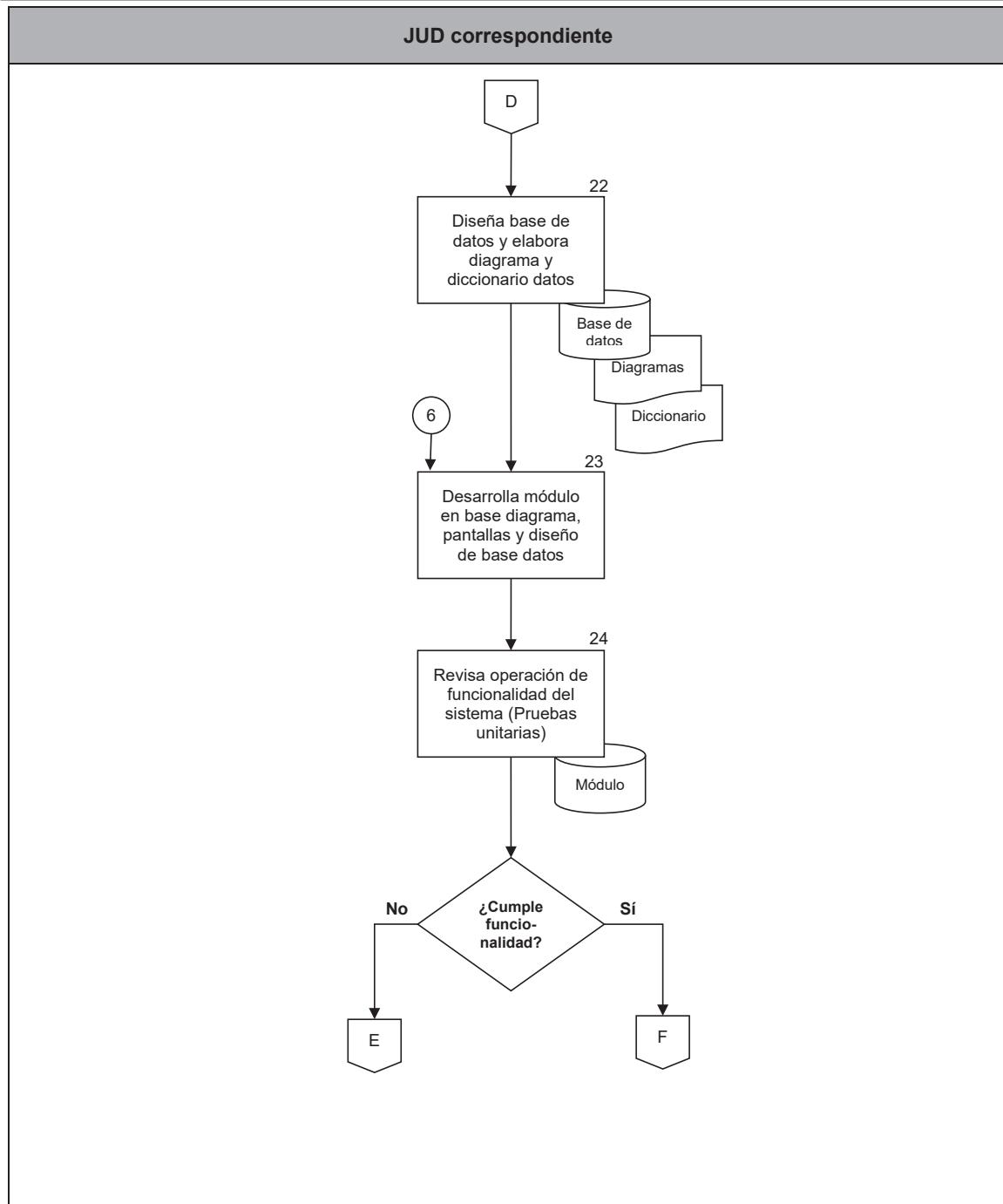
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

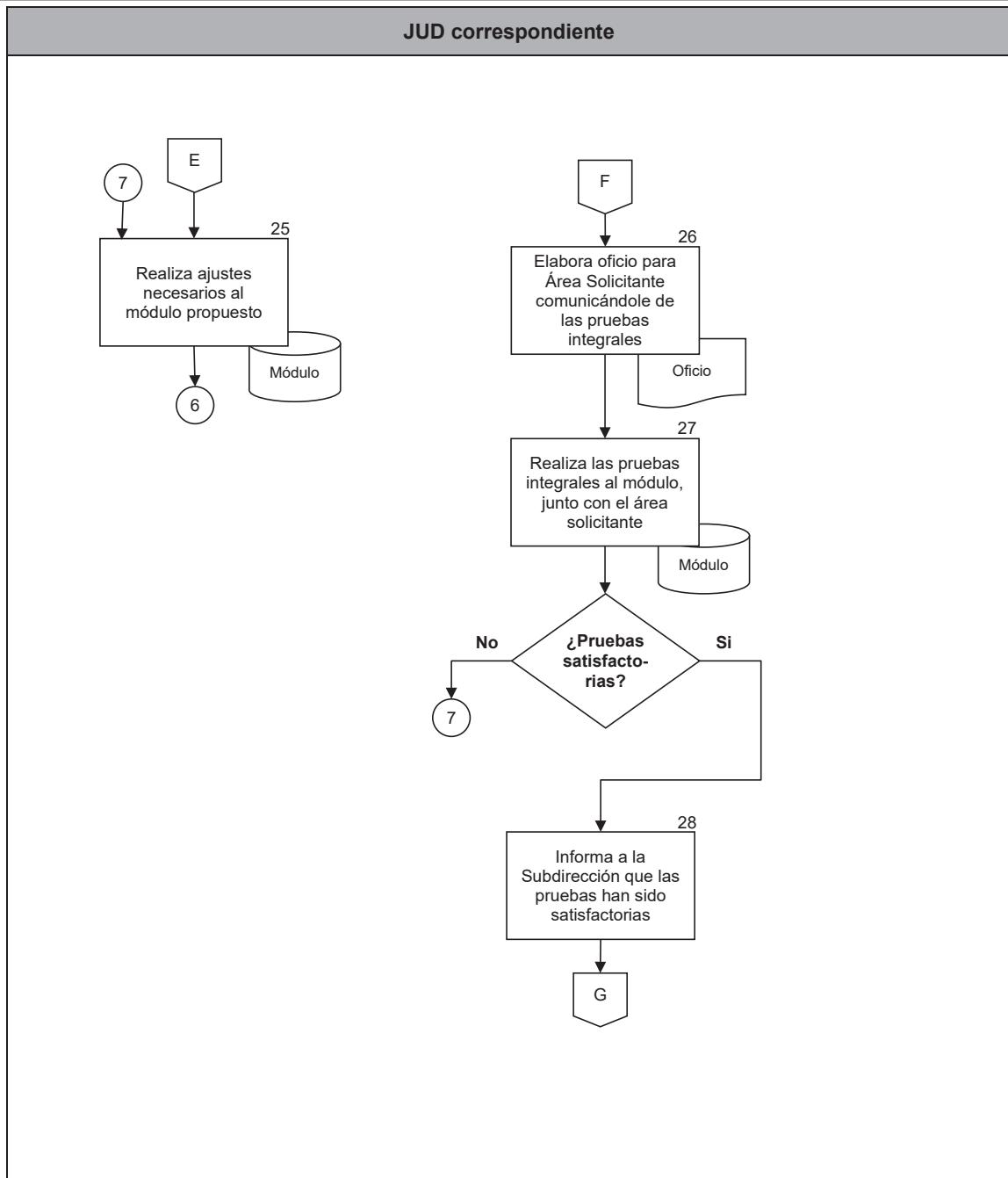
## PROCEDIMIENTOS

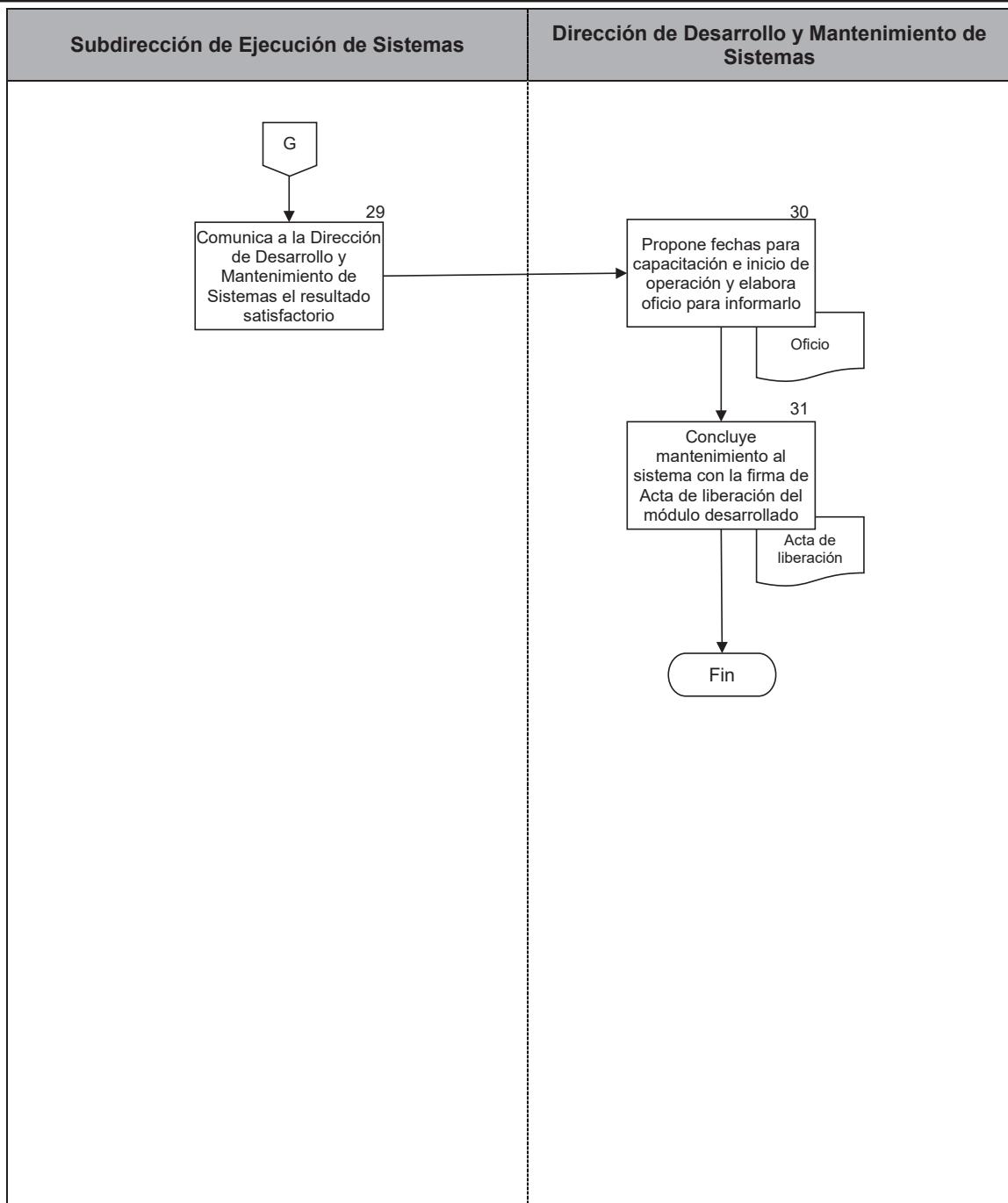


# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> 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.
<b>Objetivo general:</b>	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.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

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.

4. El Pleno del 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 Pleno 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 las y los proveedores y las personas usuarias externas 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><b>¿Existen observaciones?</b></p> <p><b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 2  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 6</p>	
2		<p>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.</p>	
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.	
7		Somete a consideración de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica la propuesta de normatividad.	

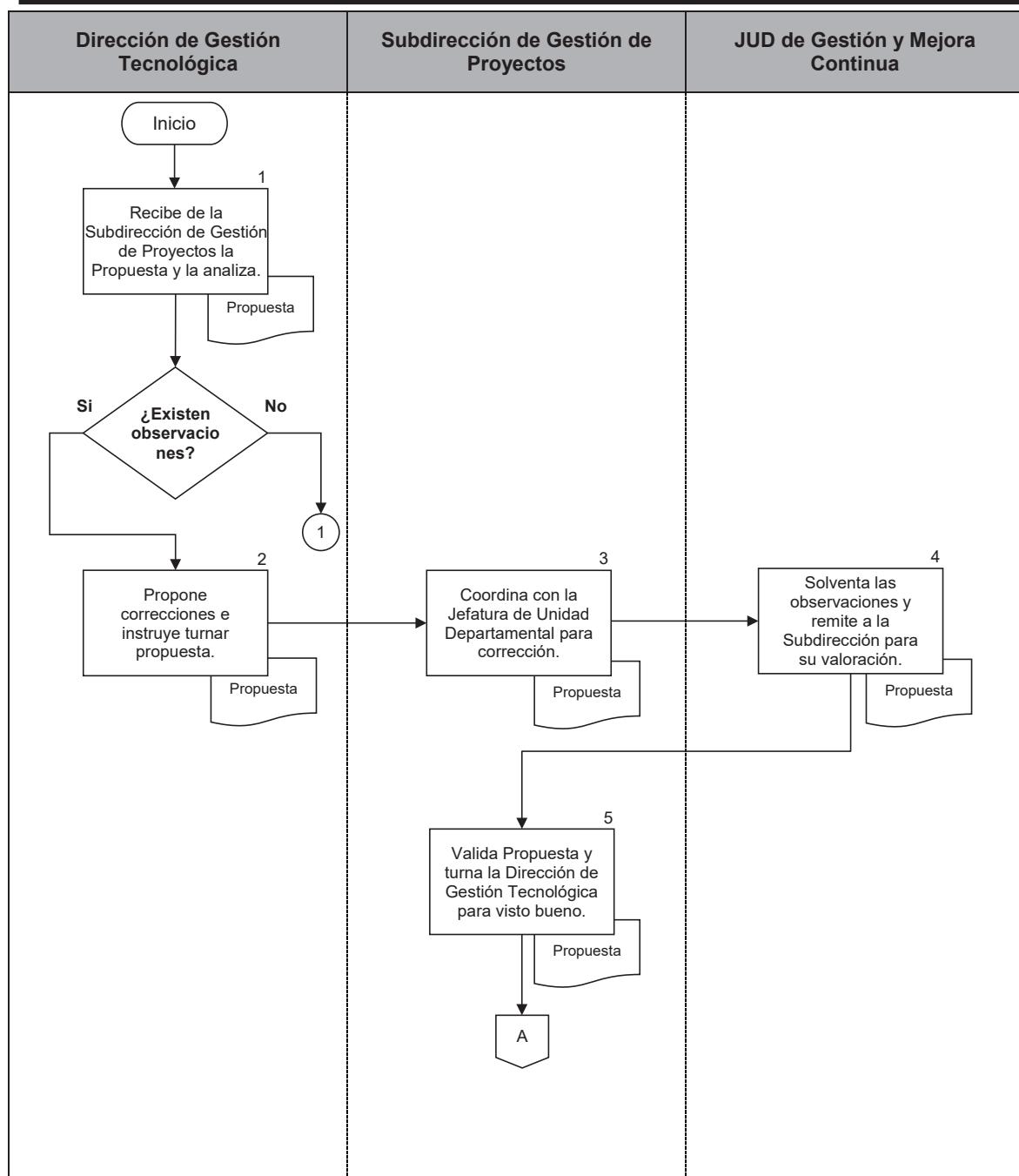
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
8	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe la Propuesta de actualización de la normatividad, valida y mediante Oficio remite a la Dirección Ejecutiva de Planeación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio</li> </ul>
9	Dirección Ejecutiva de Planeación	Recibe la Propuesta de actualización de la normatividad y la analiza.  <b>¿Existen observaciones?</b>  <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 10 <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 14	
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.	
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 Pleno del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México para su revisión y autorización.	

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

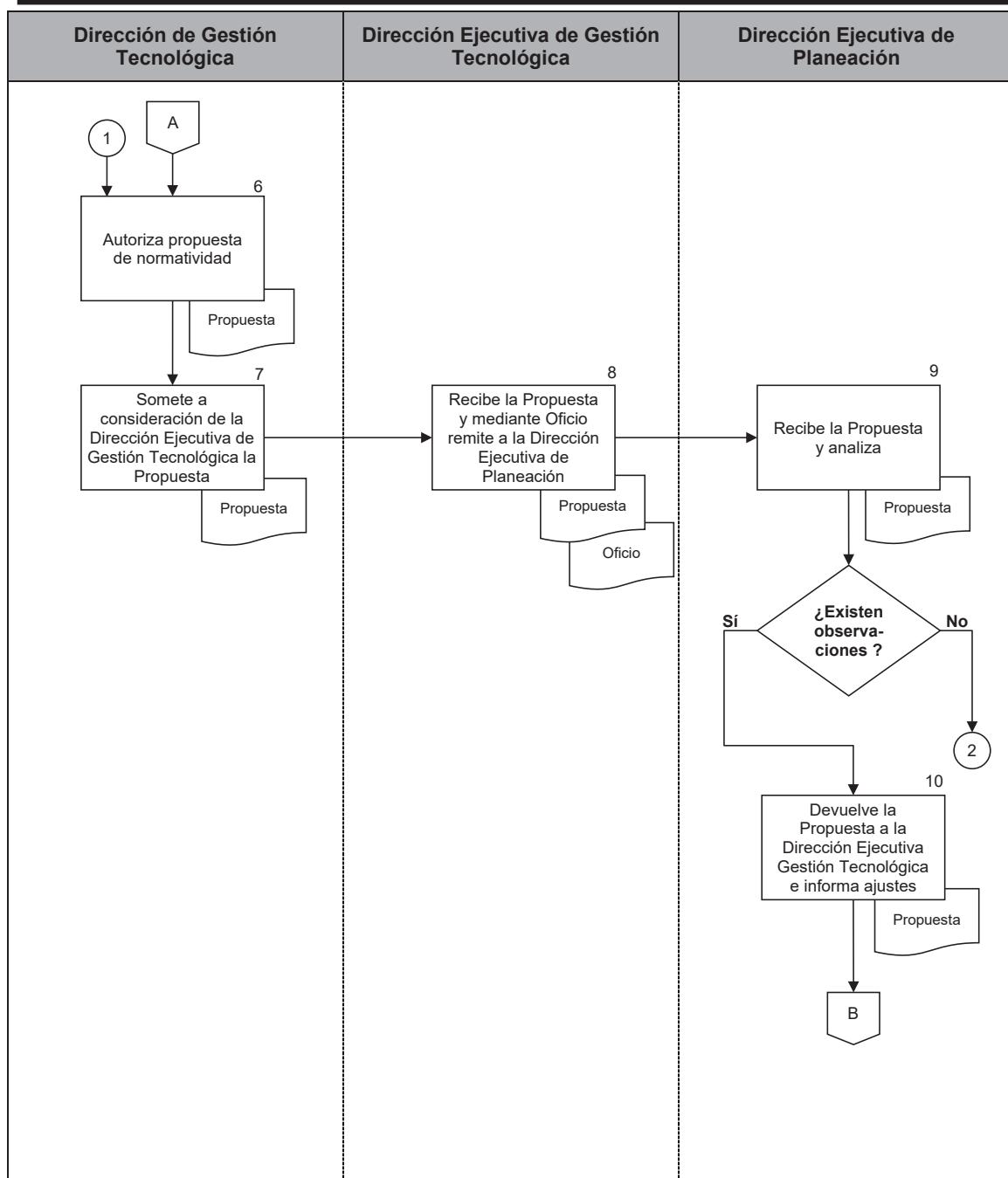
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
15	Pleno del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México	<p>Revisa la Propuesta de actualización de la normatividad y convoca a reunión a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica y a la Dirección Ejecutiva de Planeación.</p> <p><b>¿Existen observaciones?</b></p> <p><b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 16  <b>No.</b> 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	Recibe la Propuesta de actualización y solventa observaciones. (Regresa a la actividad no. 14)	
18		Recaba firmas de las Direcciones Ejecutivas y turna la Propuesta de actualización al Pleno del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México para su autorización.	
19	Pleno del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México	Aprueba la Normatividad y emite el Acuerdo respectivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatividad autorizada</li> <li>• Acuerdo</li> </ul>
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.	

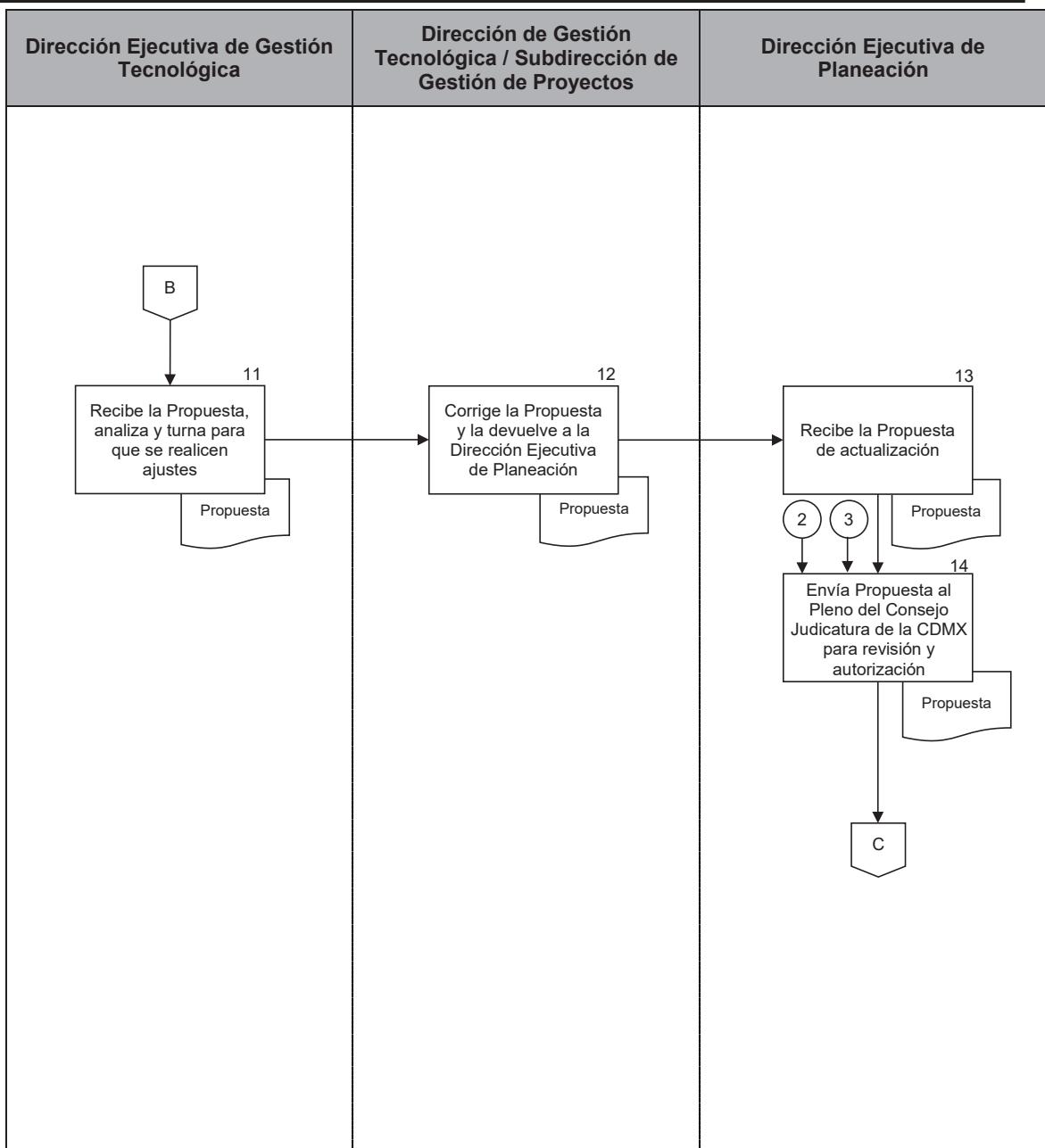
**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

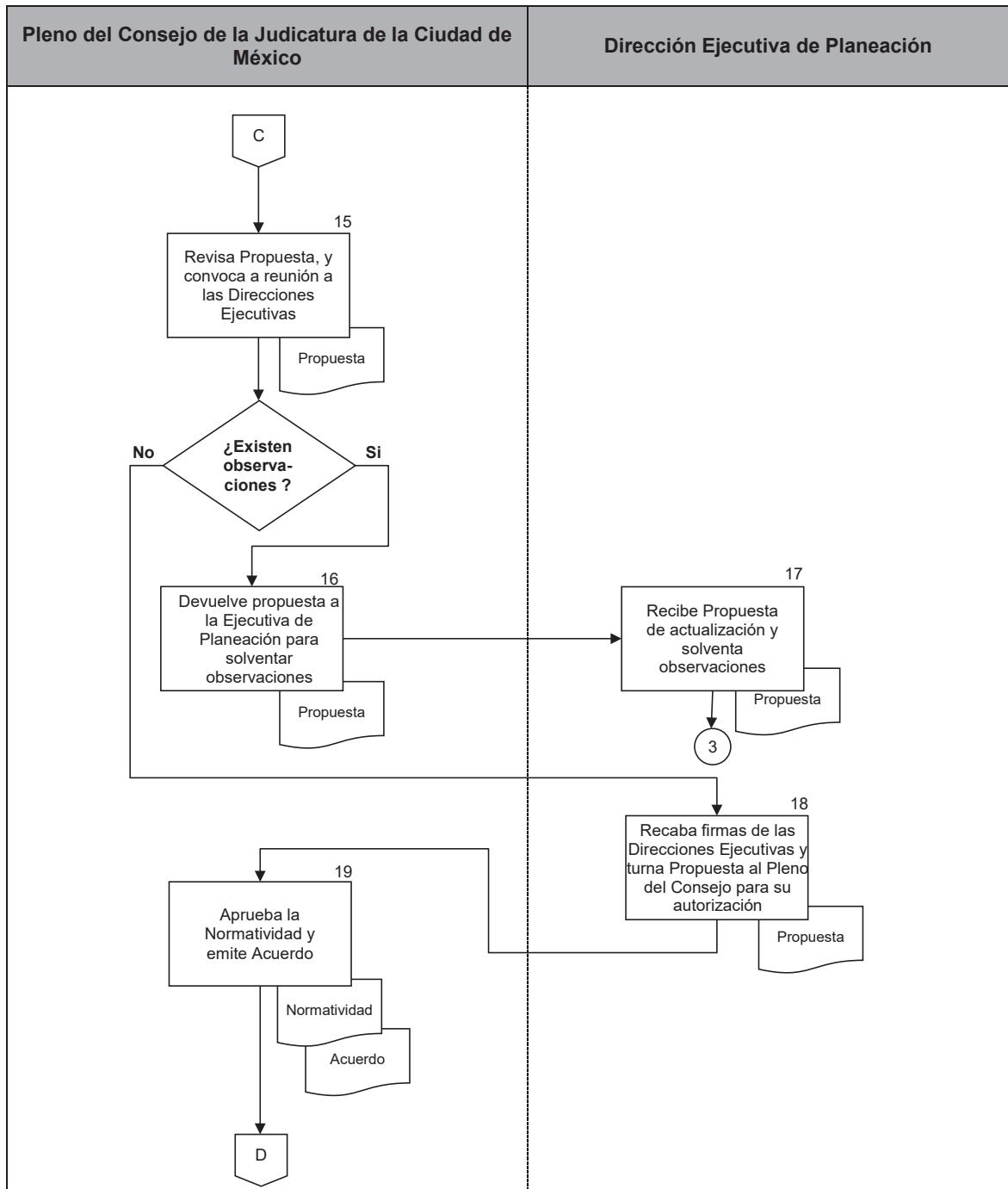


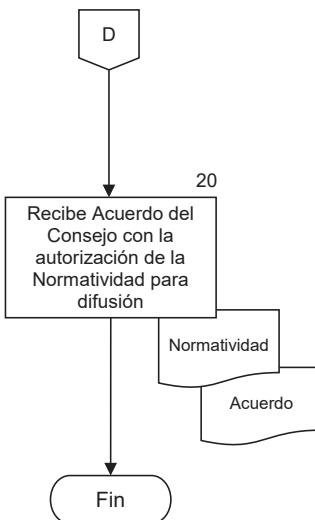
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS**


**Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> DEGT-023	Integración de información y documentación de tecnologías de la información y comunicación del Poder Judicial de la Ciudad de México.
<b>Objetivo general:</b>	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.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

1. La persona titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica deberá tener participación en reuniones y demás actividades en las que sea convocada, 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 persona 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.

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 personas 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.	
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.	

## 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 visto bueno.	
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.  <b>¿Existen cambios?</b>  <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 12 <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 15	
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

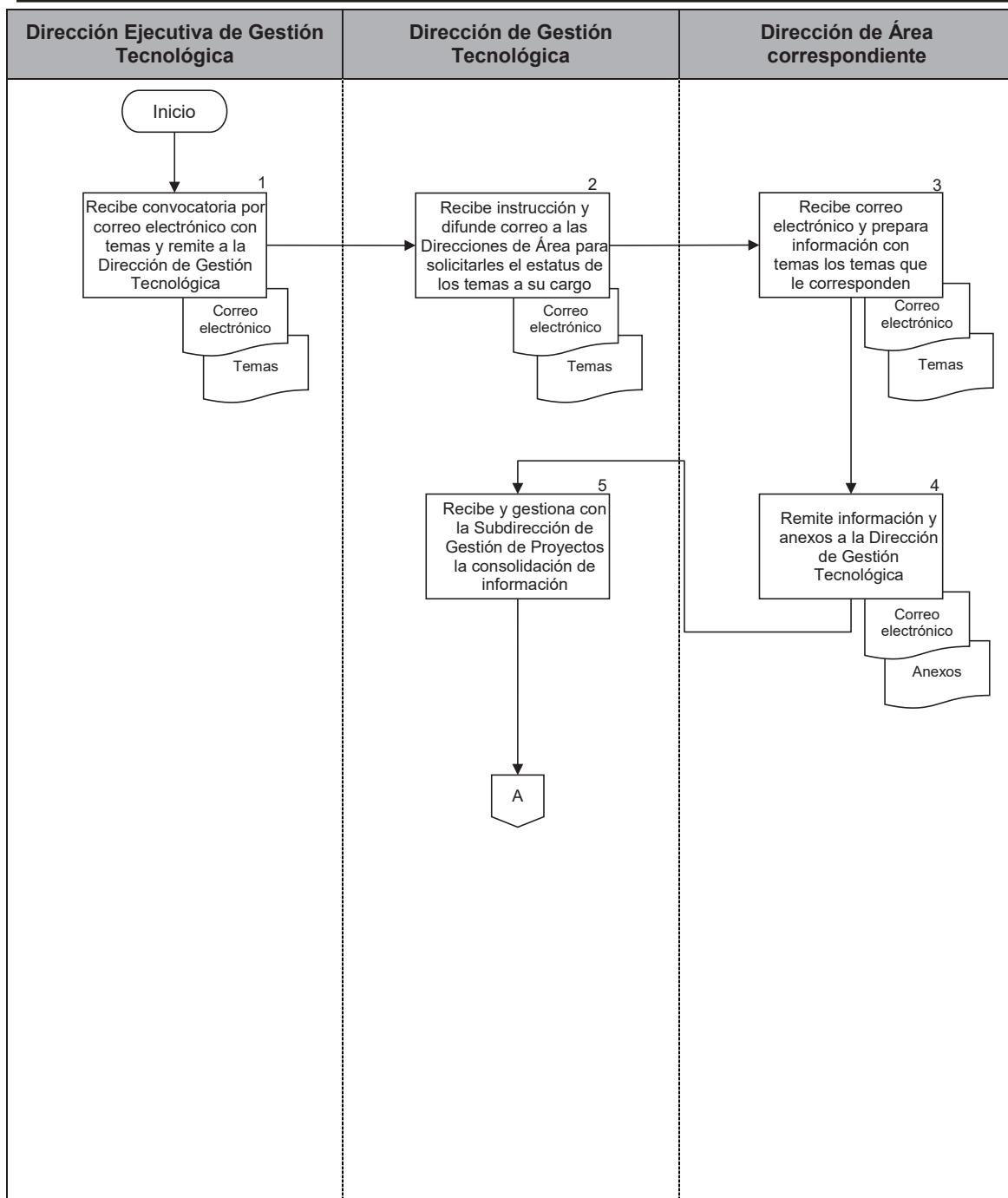
### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
14	Subdirección de Gestión de Proyectos	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. (Regresa a la actividad no. 10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo interno</li> </ul>
15	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo interno</li> </ul>
16	Dirección de Gestión Tecnológica	Reenvía mediante correo electrónico el Acuerdo interno de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica final, a todas las Direcciones de Área para su conocimiento.	

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

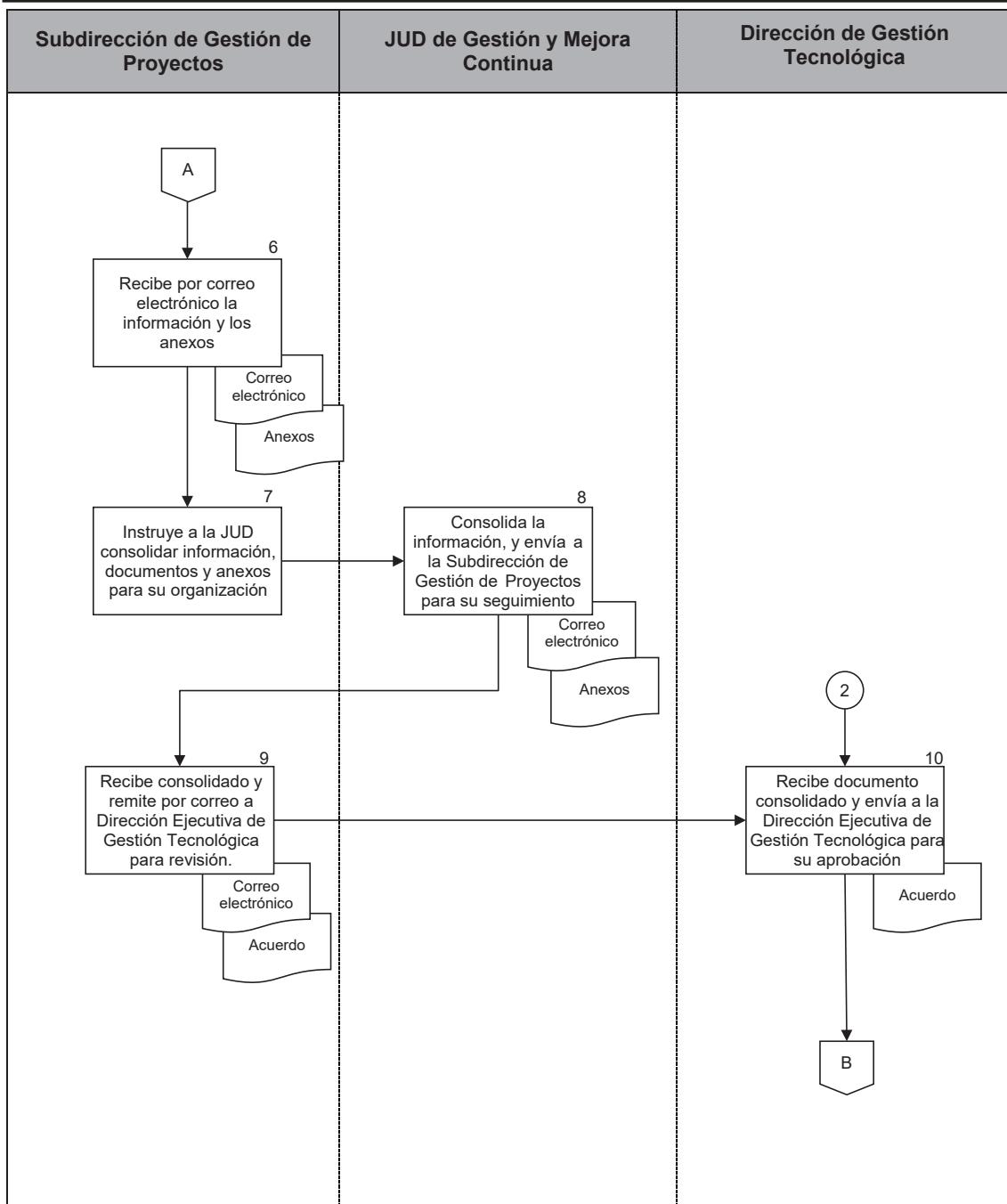
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

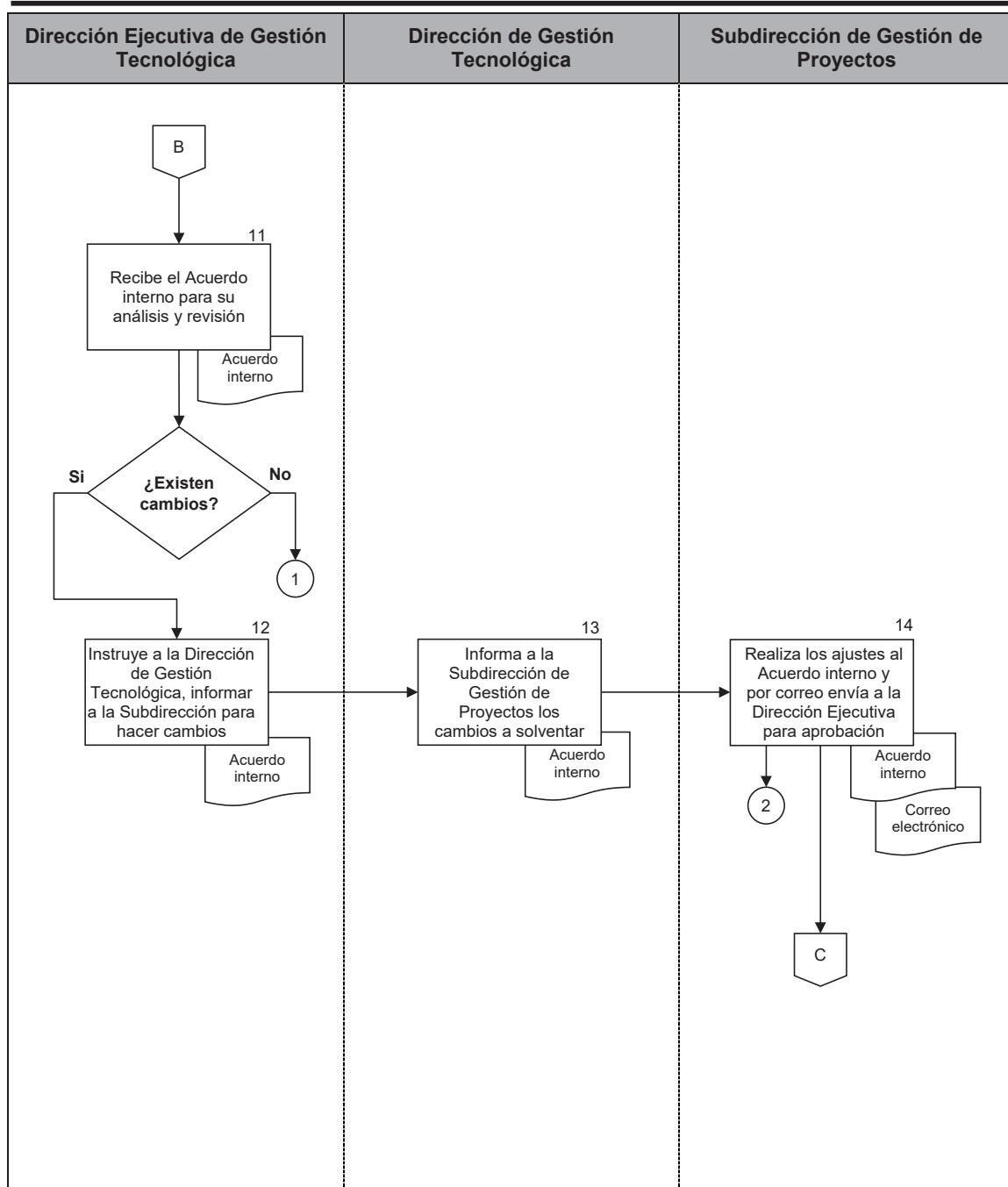
## PROCEDIMIENTOS

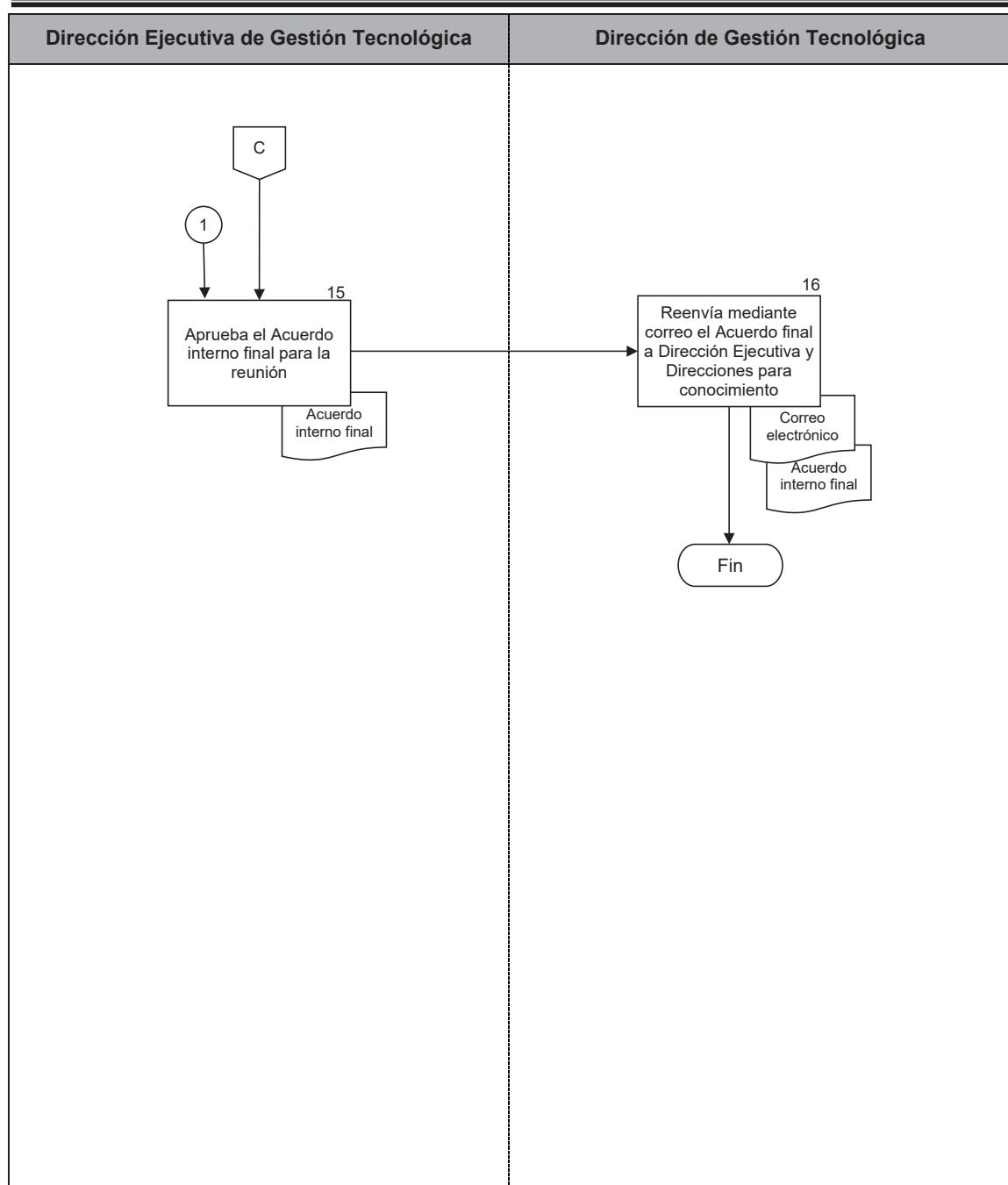


# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS**

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> DEGT-024	Solicitud de pago de los bienes adquiridos y/o servicios contratados por la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica.
<b>Objetivo general:</b>	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.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

1. La persona 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 Pleno del 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 persona 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 persona 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 de los mismos.

4. La Dirección de Gestión Tecnológica será la responsable de validar las facturas recibidas de las o los proveedores 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 proveedora o un proveedor contratado.
8. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Pleno del 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 personas usuarias externas 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).

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		Valida la Factura en el Sistema de Validación de Comprobantes Fiscales (CFDI) y obtiene el documento de validación.  <b>¿Existen cambios?</b>  <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 6 <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Validación de Comprobantes Fiscales (CFDI).</li> <li>• Documento de validación.</li> </ul>
6		Solicita a la proveedora o el proveedor de los servicios contratados y/o bienes adquiridos, los cambios para la corrección de la Factura.	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

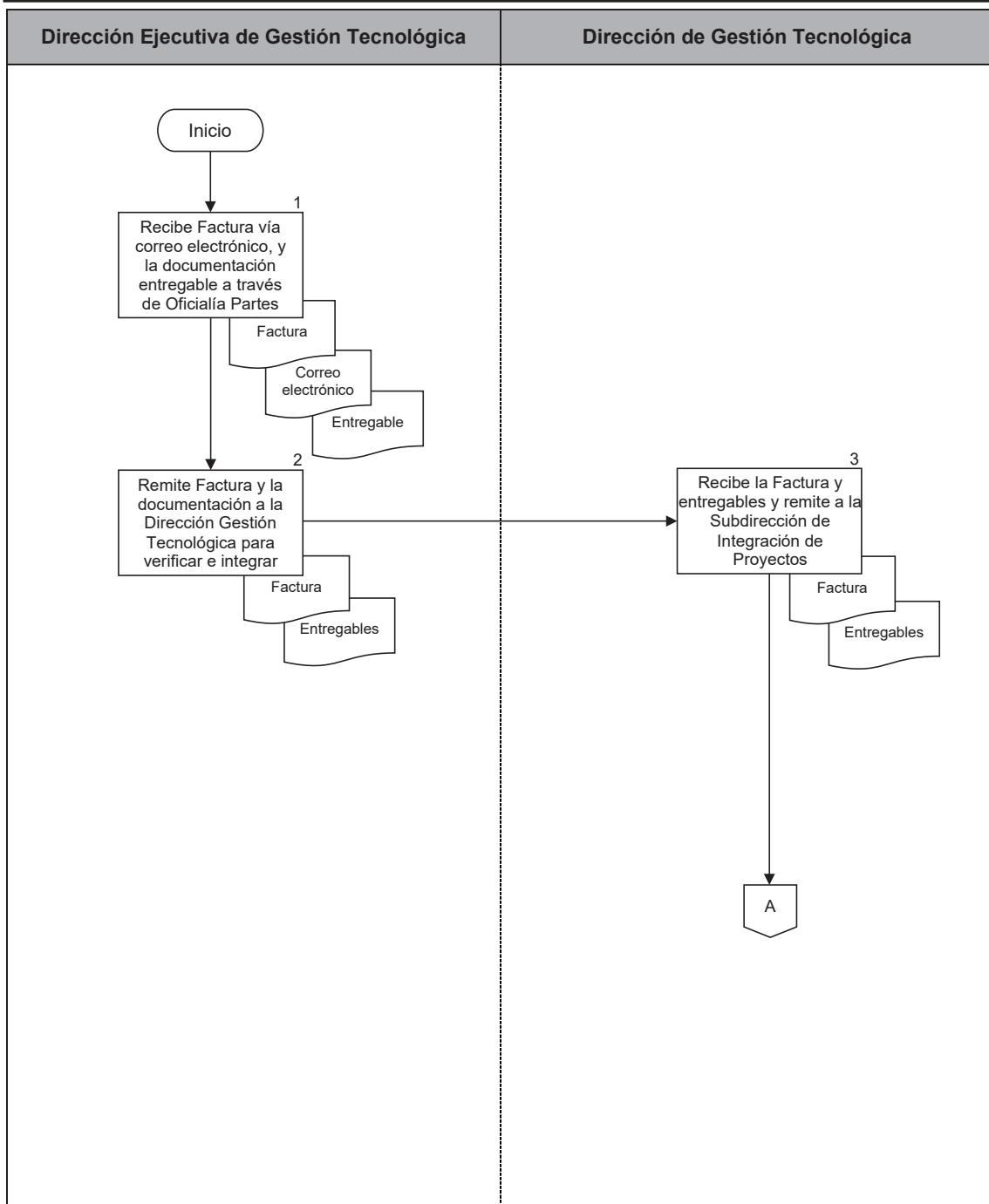
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
7	Proveedor o Proveedor de los servicios contratados y/o bienes adquiridos	Realiza los ajustes a la Factura y remite nuevamente vía correo electrónico a la Subdirección de Integración de Proyectos. (Regresa a la actividad no. 4)	
8	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.	
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.	
11		Solicita a la Dirección de Área el Visto Bueno 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.	
		<b>¿Existen cambios?</b>	
13		<b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 13 <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 16  Envía a la Subdirección de Integración de Proyectos para su seguimiento.	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
14	Subdirección de Integración de Proyectos	Recibe documentación y solicita a la Dirección de Área correspondiente o a la proveedora o el proveedor 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"> <li>• Bitácora electrónica</li> </ul>
15	Dirección de Área correspondiente / Proveedora o Proveedor 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 )	
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"> <li>• Oficio</li> </ul>
18		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"> <li>• Factura</li> <li>• Entregables</li> </ul>

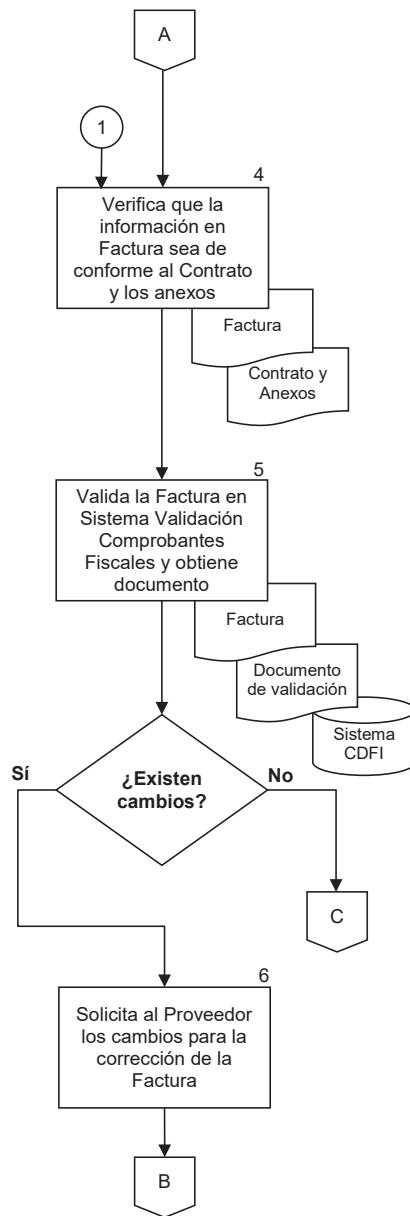
**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

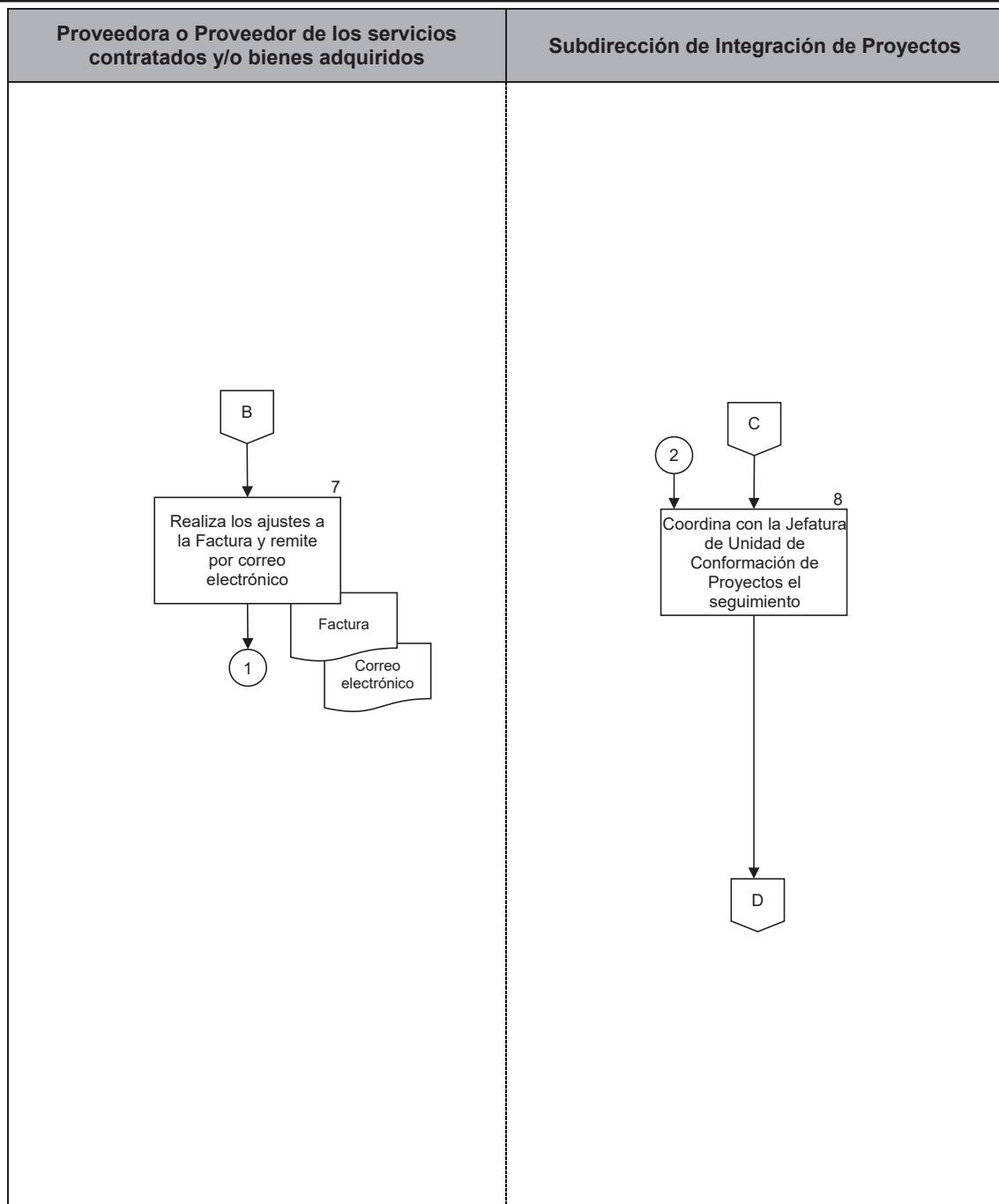


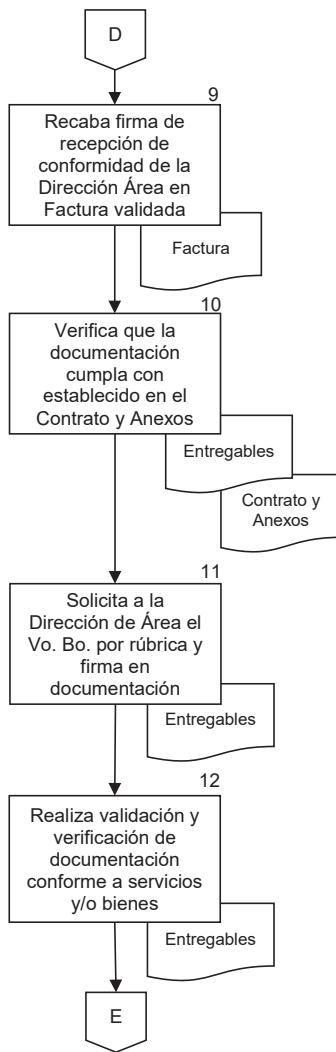
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

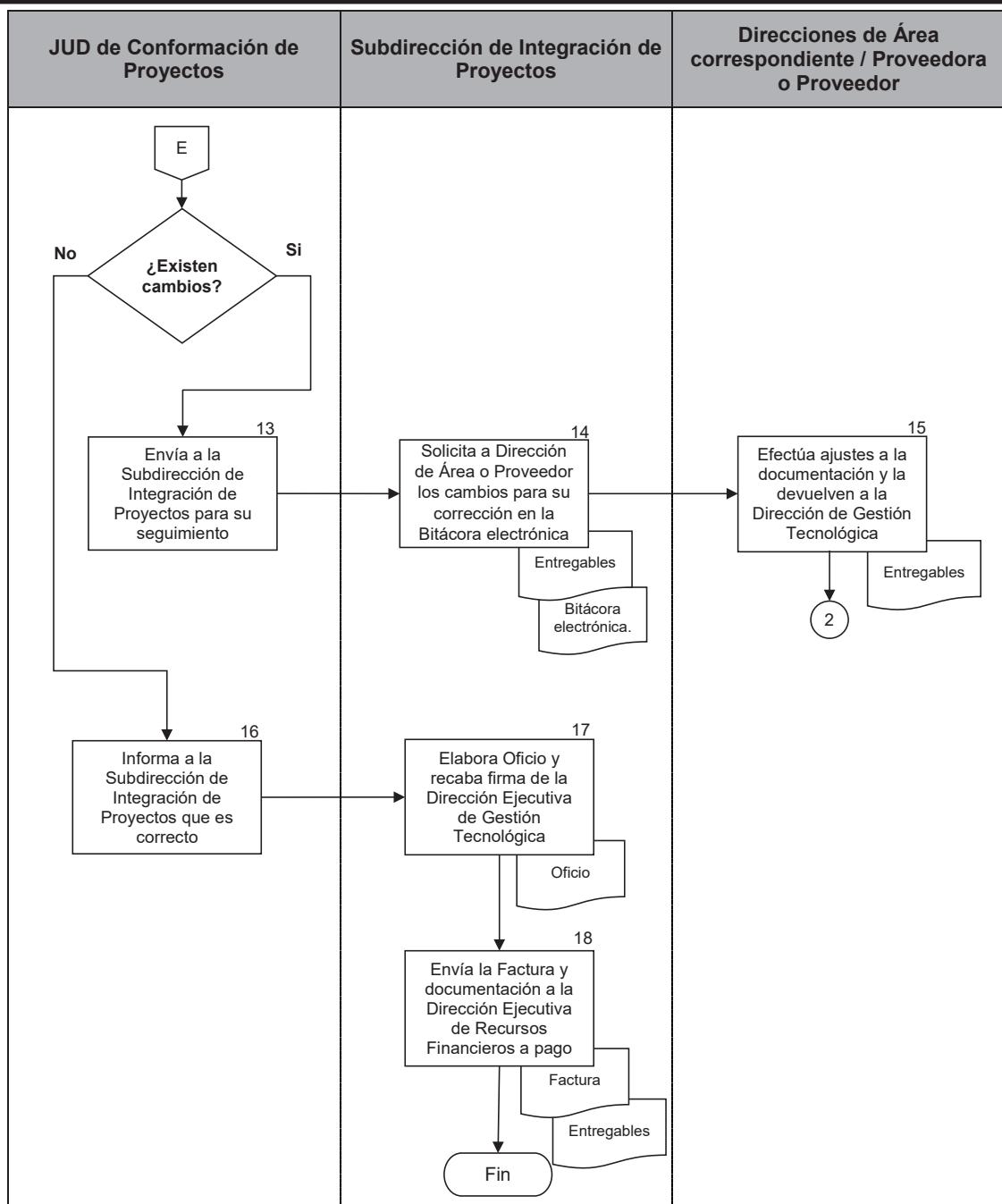
## PROCEDIMIENTOS

### Subdirección de Integración de Proyectos



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS****JUD de Conformación de Proyectos**



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> 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.
<b>Objetivo general:</b>	Integrar toda la información y documentación relativa a los bienes adquiridos y/o servicios contratados en el Poder Judicial de la Ciudad de México en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con el fin de resguardar todos y cada uno de los instrumentos susceptibles de auditar.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

1. Toda la documentación de servicios autorizados por el Pleno del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México y contratados, deberá ser resguardada por la persona 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.

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 de la Ciudad de México 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 proveedora o un proveedor contratado.
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 Pleno del 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 y los proveedores y las personas usuarias externas que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.

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"> <li>• Solicitud de contratación</li> <li>• Procedimientos de contratación</li> <li>• Entregables</li> <li>• Contratación</li> </ul>
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"> <li>• “Carátula”</li> <li>• Documentación</li> <li>• Catálogo</li> </ul>
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"> <li>• Guía de Archivo</li> <li>• Inventario</li> </ul>
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.	
9		Revisa las fechas de caducidad de la documentación.	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
10	Jefatura de Unidad Departamental de Conformación de Proyectos	<p><b>¿Expira documentación?</b></p> <p><b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 10  <b>No.</b> Regresa en la actividad no. 8</p> <p>Registra la fecha de cierre de la documentación, concluye el llenado de la Carátula para remitir la documentación al archivo general.</p>	
11		<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atenta Nota</li> <li>• Documentación</li> </ul>
12		<p>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.</p>	
13	Subdirección de Gestión de Proyectos	<p>Recibe la documentación mediante el personal del archivo general y revisa su contenido.</p>	
14		<p>Acomoda la documentación en el anaquel respectivo.</p>	
15		<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"> <li>• Inventario</li> <li>• Calendario de caducidades</li> </ul>
16		<p>Revisa las fechas de caducidad de los documentos en el calendario de caducidades.</p> <p><b>¿Expira la documentación?</b></p> <p><b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 17  <b>No.</b> Regresa en la actividad no. 14</p>	

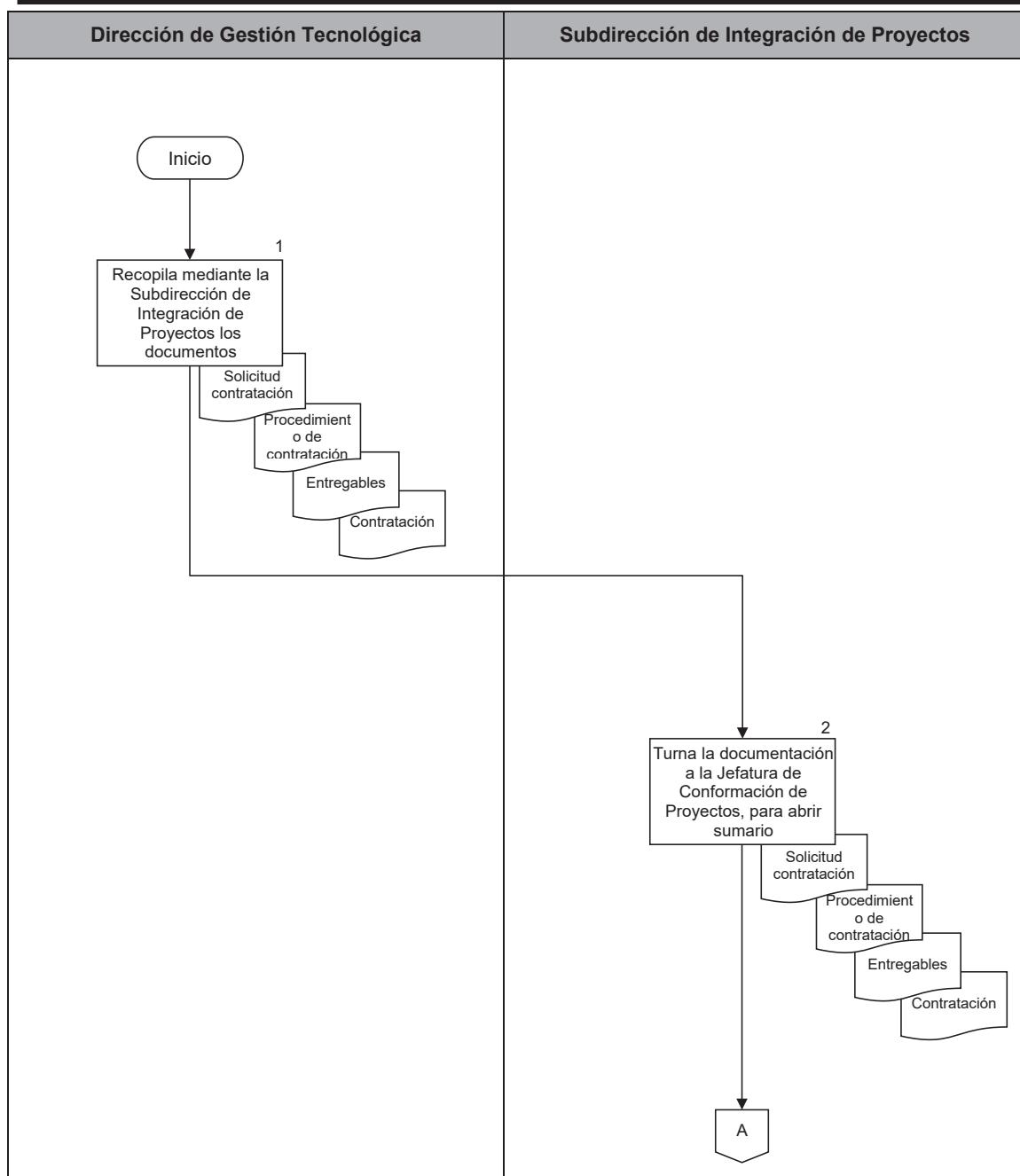
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS**

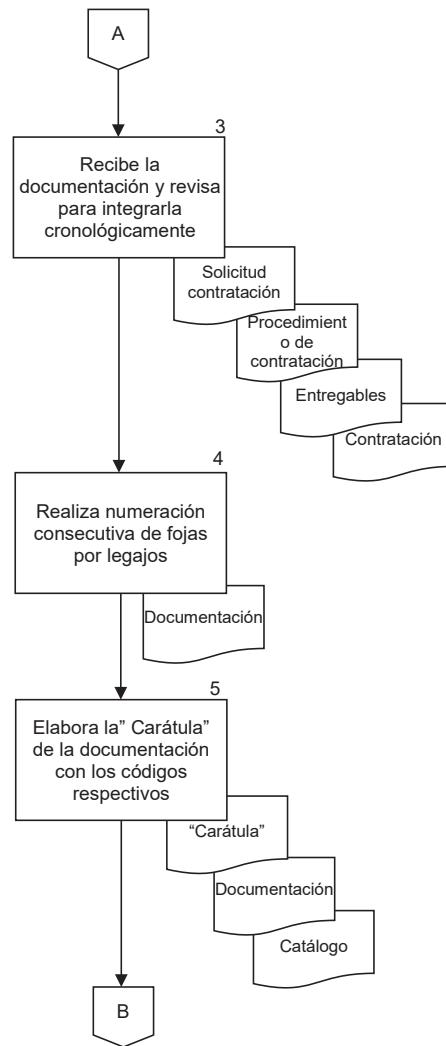
No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
17	Subdirección de Gestión de Proyectos	Prepara la documentación para su transferencia al archivo de concentración de la Dirección del Archivo Judicial de la Ciudad de México y del Registro Público de Avisos Judiciales.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentación</li></ul>
18		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.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oficio</li></ul>

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

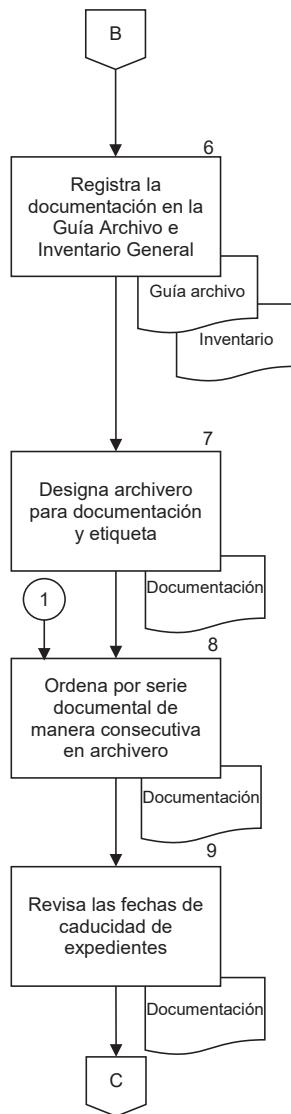


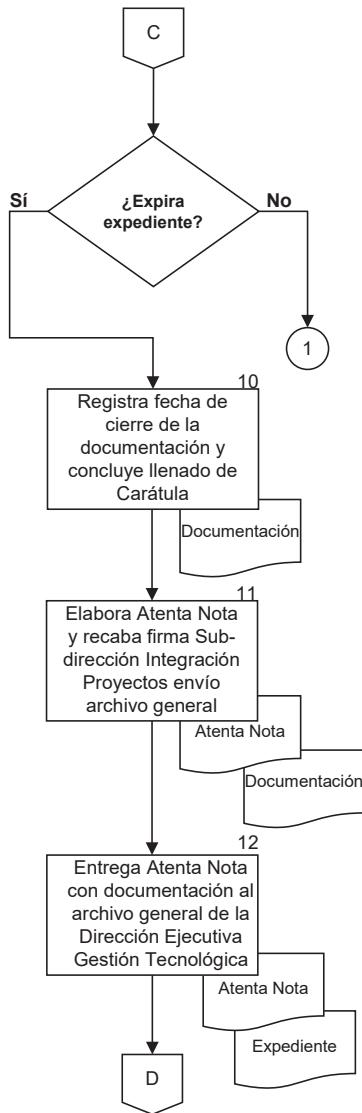
**JUD de Conformación de Proyectos**

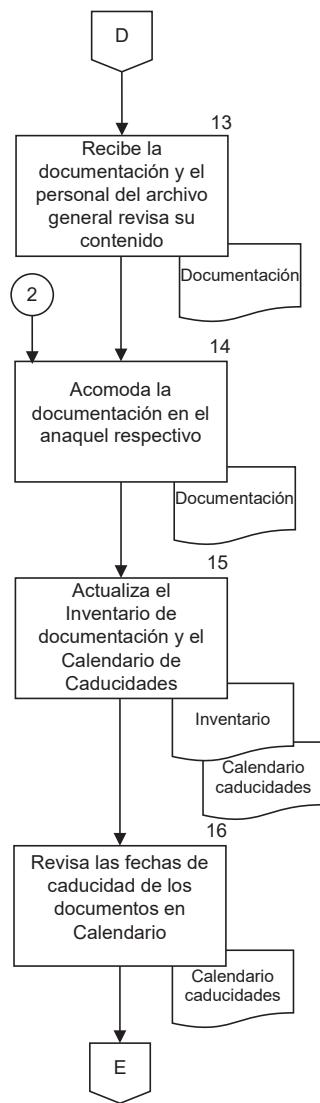
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

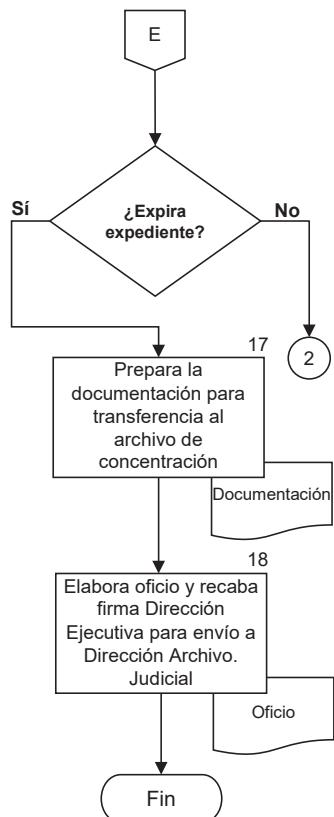
## PROCEDIMIENTOS

### JUD de Conformación de Proyectos



**JUD de Conformación de Proyectos**

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

**Subdirección de Gestión de Proyectos**



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> DEGT-026	Integración del anexo técnico y elaboración del dictamen técnico en los procesos de contratación de servicios y/o adquisición de bienes en materia de tecnologías de la información y comunicación ante las instancias correspondientes.
<b>Objetivo general:</b>	Sustentar y respaldar por medio de la integración del anexo técnico y el acompañamiento técnico especializado en materia de las TIC's, a las áreas encargadas de la contratación de bienes y servicios y/o adquisición de bienes del Poder Judicial de la Ciudad de México durante los procesos de contratación; así como elaborar el dictamen técnico relacionado con la contratación de servicios y/o adquisición de bienes materia de tecnologías de la información y comunicación, con el objetivo de garantizar la correcta operación tecnológica del Poder Judicial de la Ciudad de México.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

1. La persona titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, como responsable del Programa Presupuestario D300 Programa de Infraestructura Tecnológica, deberá promover ante las instancias correspondientes y del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México, las autorizaciones necesarias para los procesos contratación de servicios y/o adquisición de bienes en materia de tecnologías de la información y comunicaciones indispensables que garanticen la operación de los Órganos Jurisdiccionales, Áreas de Apoyo Judicial y Áreas Administrativas del Poder Judicial de la Ciudad de México.
2. Las o la Dirección de Área correspondiente, conforme a la determinación de la persona titular de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, elaborarán los proyectos de Anexos Técnicos y los presentarán a la Dirección de Gestión Tecnológica; realizarán la revisión y unificación de los mismos y promoverán ante las áreas correspondientes, el presupuesto y la realización de los diferentes procedimientos de contratación que corresponderán para la formalización de las contrataciones de servicios y/o adquisiciones de los bienes autorizados por el H. Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México.
3. La persona 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, realizará la

unificación de los Anexos Técnicos para gestionar ante las instancias correspondientes la formalización de las contrataciones de los servicios y adquisiciones de los bienes en materia de tecnologías de la Información y Comunicaciones.

4. 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.
5. La Dirección de Gestión Tecnológica, con el apoyo de la Dirección de Área correspondiente acudirán a cada una de las reuniones definidas para los procedimientos de contratación de servicios y/o adquisición de bienes como son: revisión y aprobación de los Anexos Técnicos, visita a las instalaciones, juntas de aclaraciones, presentación y apertura de propuestas, evaluación técnica de las propuestas y fallo que se presenten, hasta la formalización de la contratación de los servicios.
6. La Dirección de Gestión Tecnológica, con el apoyo de la Dirección de Área correspondiente, verificará la firma y formalización de los Contratos para la prestación de los servicios y adquisición de bienes, a fin de que se cumplan las condiciones establecidas y con la presentación de los entregables a que estén obligados los proveedores adjudicados.
7. Serán entregables, la documentación soporte que acompaña a una Factura para solicitar el pago del servicio realizado por un proveedor contratado.
8. Será acompañamiento técnico, el apoyo y orientación especializada en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que proporciona la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica durante los procesos de contratación de servicios y/o adquisición de bienes a las áreas del Poder Judicial de la Ciudad de México, encargadas de dicha contratación.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

9. Se denominará Anexo Técnico al documento mediante el cual se determinarán las especificaciones de los sistemas e infraestructura.
10. Se denominará Anexo 6, al formato que contiene referencia(s) y respuesta(s); dicho documento lo emite la Dirección Ejecutiva de Recursos Materiales a través de la Dirección de Adquisiciones, con la finalidad de despejar dudas en la junta de aclaraciones.
11. La Dirección de área correspondiente, según sea el caso, será la responsable de emitir el dictamen técnico en materia de tecnologías de la información y comunicación, el cual deberá enviar a la Dirección de Gestión Tecnológica, quien estará a cargo de realizar las gestiones pertinentes ante la Dirección Ejecutiva de Recursos Materiales.
12. Se denominará dictamen técnico, al documento que contiene la opinión especializada, especificaciones y requerimientos técnicos en materia de las TIC's; el cual valora la viabilidad técnica de los proyectos previo a la adquisición, para la contratación de servicios y/o adquisición bienes en materia de tecnologías de la información y comunicación.
13. La Dirección de Gestión Tecnológica deberá solicitar a la Dirección Ejecutiva de Recursos Materiales la suficiencia presupuestal para contratación de servicios y/o adquisición de bienes en materia tecnológica.
14. La Dirección de Gestión Tecnológica deberá gestionar ante la Dirección Ejecutiva de Recursos Materiales, los procedimientos correspondientes para la contratación de servicios y/o adquisición de bienes (licitación pública, invitación restringida a cuando menos tres proveedores y adjudicación directa) en materia tecnológica.
15. La aplicación de las Normas y Lineamientos aprobados por el Pleno del 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 y los proveedores y personas usuarias externas que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.

16. Los lineamientos para regular la solicitud de contratación de los servicios para garantizar la operación, deberán apegarse al Acuerdo 36-36/2012 que regula los procedimientos de contratación del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México 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).
17. 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 el Acuerdo Plenario del Pleno del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México con la autorización de los proyectos y servicios a contratar.	
2		Determina y comunica, en reunión de trabajo, los proyectos y servicios autorizados a cargo de cada una de las Direcciones de Área.	
3		Instruye a las o la Dirección de Área correspondiente, la elaboración de los proyectos de Anexos Técnicos de los servicios a su cargo.	
4	Dirección de Área correspondiente	Elabora el proyecto de Anexo Técnico de los servicios y/o bienes bajo su responsabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto de Anexo Técnico</li> </ul>
5		Envía el proyecto de Anexo Técnico vía correo electrónico a la Dirección de Gestión Tecnológica para su revisión y unificación.	
6	Dirección de Gestión Tecnológica	Recibe mediante correo electrónico el proyecto de Anexo Técnico.	
7		Convoca a reunión de trabajo a la Dirección de Área correspondiente y/o responsable y revisa el proyecto de Anexo Técnico recibido.	
8		Turna el proyecto de Anexo Técnico a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica para revisión y Visto Bueno.	
9	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe y revisa el proyecto del Anexo Técnico.  <b>¿Existen cambios?</b>  <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 10 <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 13	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
10	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Envía el proyecto del Anexo Técnico a la Dirección de Gestión Tecnológica para que se realicen las correcciones.	
11	Dirección de Gestión Tecnológica	Recibe el proyecto del Anexo Técnico e informa a las o la Dirección de Área correspondiente los cambios para su corrección.	
12	Dirección de Área correspondiente	Realiza los ajustes al proyecto de Anexo Técnico y mediante correo electrónico lo devuelve a la Dirección de Gestión Tecnológica. (Regresa a la actividad no. 6)	
13	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Otorga el visto bueno al Anexo Técnico y turna a la Dirección de Gestión Tecnológica el Anexo Técnico formalizado.	
14	Dirección de Gestión Tecnológica	Recibe e integra la documentación del Anexo Técnico formalizado.	
15		Elabora oficio y remite a la Dirección Ejecutiva de Recursos Materiales la solicitud de suficiencia presupuestal.	• Oficio
16		Envía oficio y el Anexo Técnico formalizado a la Dirección Ejecutiva de Recursos Materiales, para solicitar se lleve a cabo el procedimiento de contratación y/o adquisición correspondiente.	
17	Dirección de Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe mediante oficio convocatoria de reunión de la Dirección Ejecutiva de Recursos Materiales, a fin de revisar el Anexo Técnico para que se lleve a cabo el procedimiento de contratación y/o adquisición de bienes y/o servicios.	

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
18	Dirección de Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Turna el oficio a la Dirección de Gestión Tecnológica y a las o la Dirección de Área correspondiente para su seguimiento.	
19	Dirección de Gestión Tecnológica y Dirección de Área correspondiente	Reciben oficio y asisten a la reunión convocada, explican y realizan aclaraciones de dudas respecto al Anexo Técnico, a fin de verificarlos y aprobarlos.  <b>¿Existen cambios?</b>  <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 20 <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 23	
20		Realizan los cambios solicitados durante la reunión para la revisión y aprobación de los anexos técnicos.	
21	Dirección de Gestión Tecnológica	Entrega el Anexo Técnico Actualizado a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica para revisión y Visto Bueno.	
22	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe y valida el Anexo Técnico Actualizado, otorga el Visto Bueno y lo devuelve a la Dirección de Gestión Tecnológica para continuar con el procedimiento.	
23	Dirección de Gestión Tecnológica	Recibe el Anexo Técnico Formalizado y remite mediante oficio a la Dirección Ejecutiva de Recursos Materiales para que continúe con el procedimiento de contratación.	
24	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe oficio de la Dirección Ejecutiva de Recursos Materiales con el calendario de las reuniones para el procedimiento de contratación y lo turna a la Dirección de Gestión Tecnológica y Direcciones de Área Correspondientes.	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	<p><b>¿Es requerida la Visita a las Instalaciones?</b></p> <p><b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 25  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 27</p>	
25	Dirección de Área correspondiente	Asiste a la ubicación en la fecha y hora notificada por la Dirección Ejecutiva de Recursos Materiales, conforme al oficio del calendario del procedimiento.	
26		Realiza el recorrido correspondiente con los proveedores que se presentaron para la visita y elabora documento que acredite dicha visita.	
27	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica y Dirección de Gestión Tecnológica	Reciben correo con las preguntas (anexo no. 6) a las que se requiere dar respuesta, previo, a la junta de aclaraciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
28		Remiten mediante correo electrónico a la Dirección de Área correspondiente, las preguntas (anexo 6) para que se sean solventadas.	
29	Dirección de Área correspondiente	Recibe correo electrónico y elabora respuestas para despejar las preguntas técnicas (anexo 6).	
30		Envía respuestas a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica y a la Dirección de Gestión Tecnológica para su validación.	
31	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica y Dirección de Gestión Tecnológica	Reciben y revisan las respuestas a las preguntas técnicas (anexo 6).	

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS**

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
32	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica y Dirección de Gestión Tecnológica	Validan y remiten a la Dirección de Adquisiciones mediante correo electrónico con las respuestas de las preguntas recibidas.	
33	Dirección de Gestión Tecnológica y Dirección de Área correspondiente	Asisten a la junta de aclaraciones para dar respuesta a las preguntas técnicas que no fueron enviadas por correo electrónico.	
34		Asisten a la reunión de presentación y apertura de propuesta establecida en el calendario.	
35		Reciben carpetas técnicas de las y/o los proveedores que pasaron la primera etapa del proceso.	
36	Dirección de Área correspondiente	Realiza la evaluación técnica y elabora el Dictamen Técnico y los remite a la Dirección de Gestión Tecnológica con las carpetas de las propuestas técnicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dictamen Técnico</li> </ul>
37	Dirección de Gestión Tecnológica	Recibe la evaluación y Dictamen Técnico firmados por la Dirección de Área correspondiente, elabora el oficio para envío y los turna a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica para su revisión y Visto Bueno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio</li> </ul>
38	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe de la Dirección de Gestión Tecnológica los documentos, realiza revisión y firma de autorización.	
39		Turna documentos autorizados a la Dirección de Gestión Tecnológica para su envío a la Dirección Ejecutiva de Recursos Materiales.	

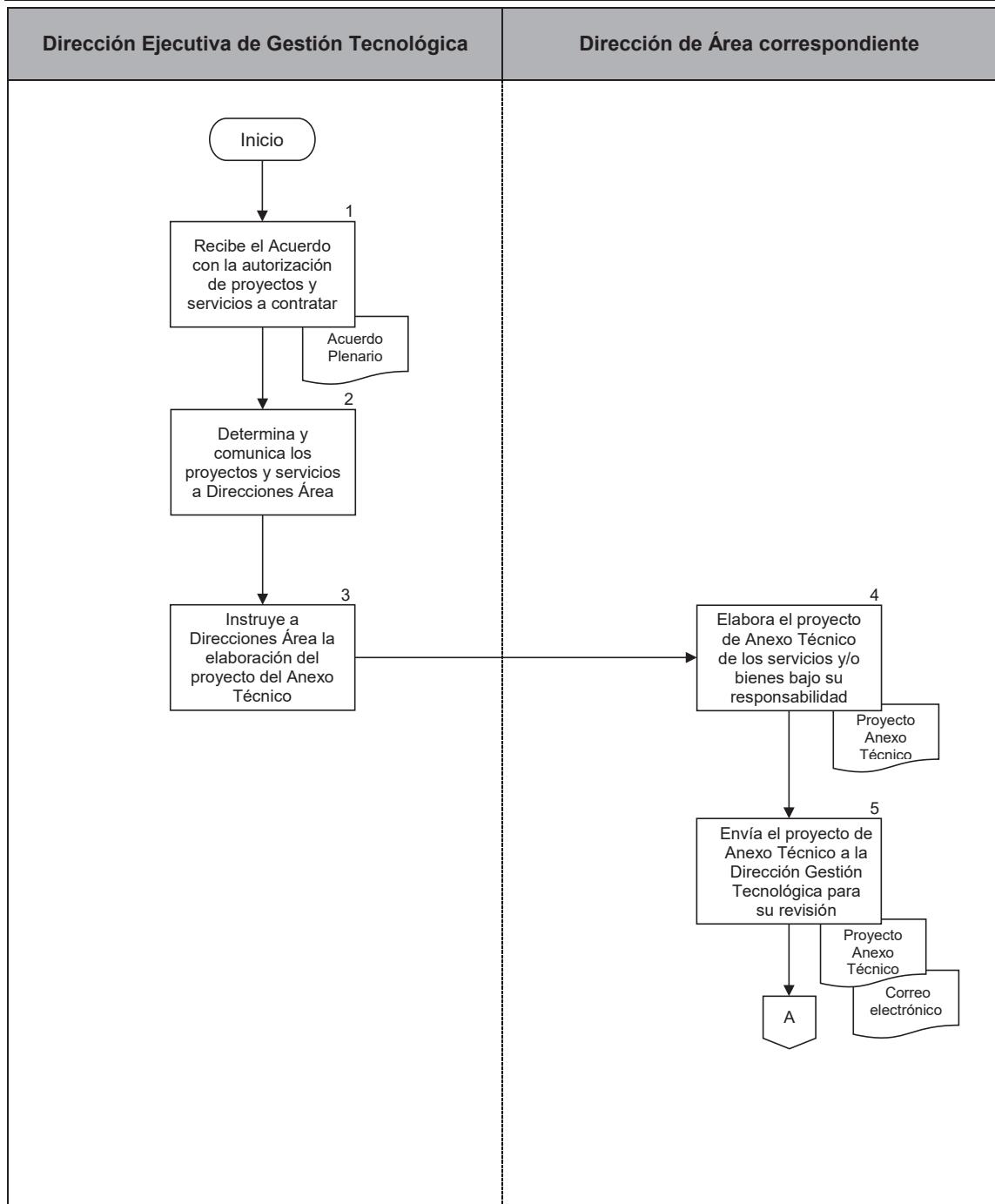
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**PROCEDIMIENTOS**

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
40	Dirección de Gestión Tecnológica	Recibe evaluación y dictamen técnico autorizados y envía oficio con el resultado de dichos documentos formalizados junto con las carpetas originales de la(s) propuesta(s) técnicas a la Dirección Ejecutiva de Recursos Materiales.	

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

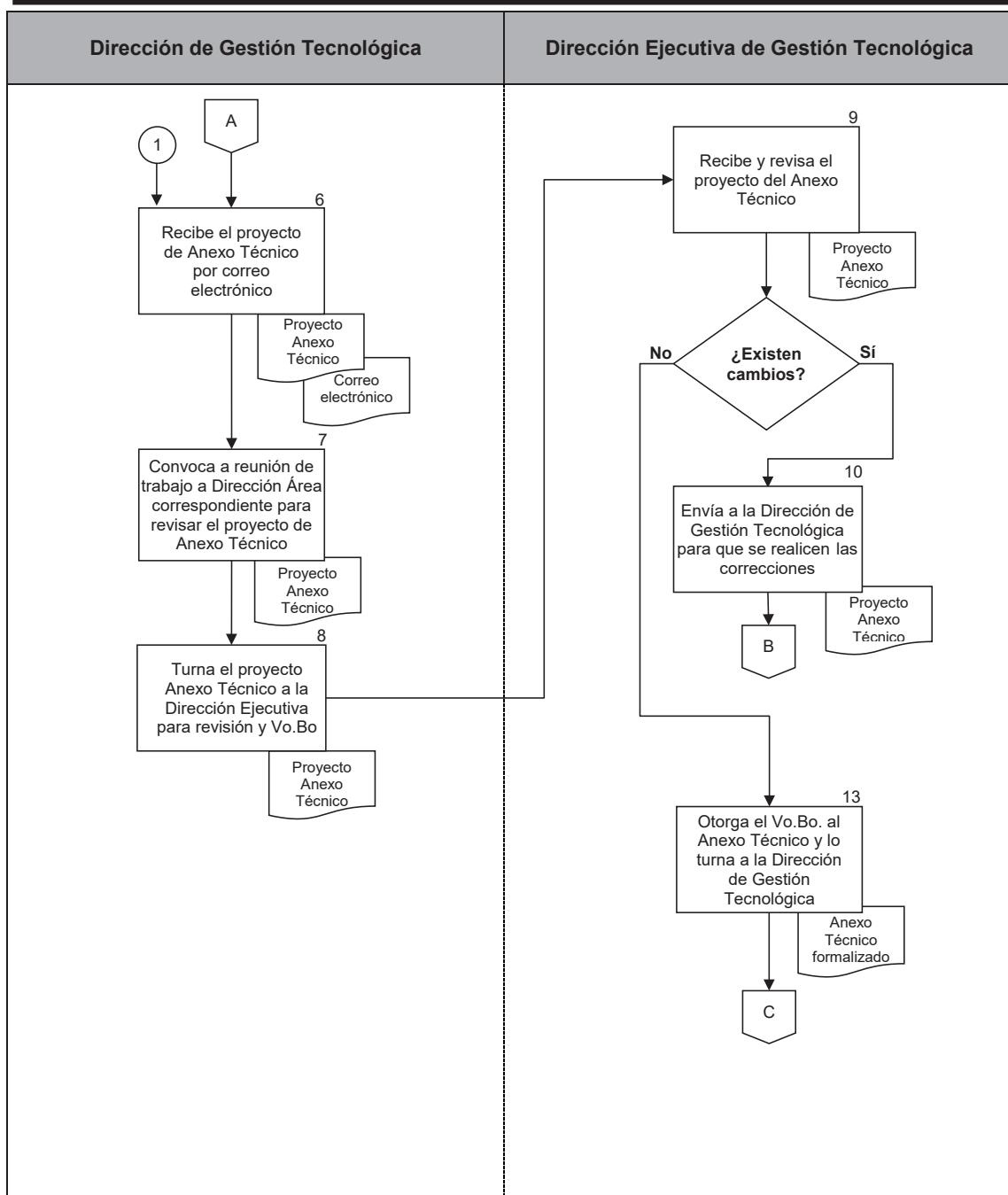
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

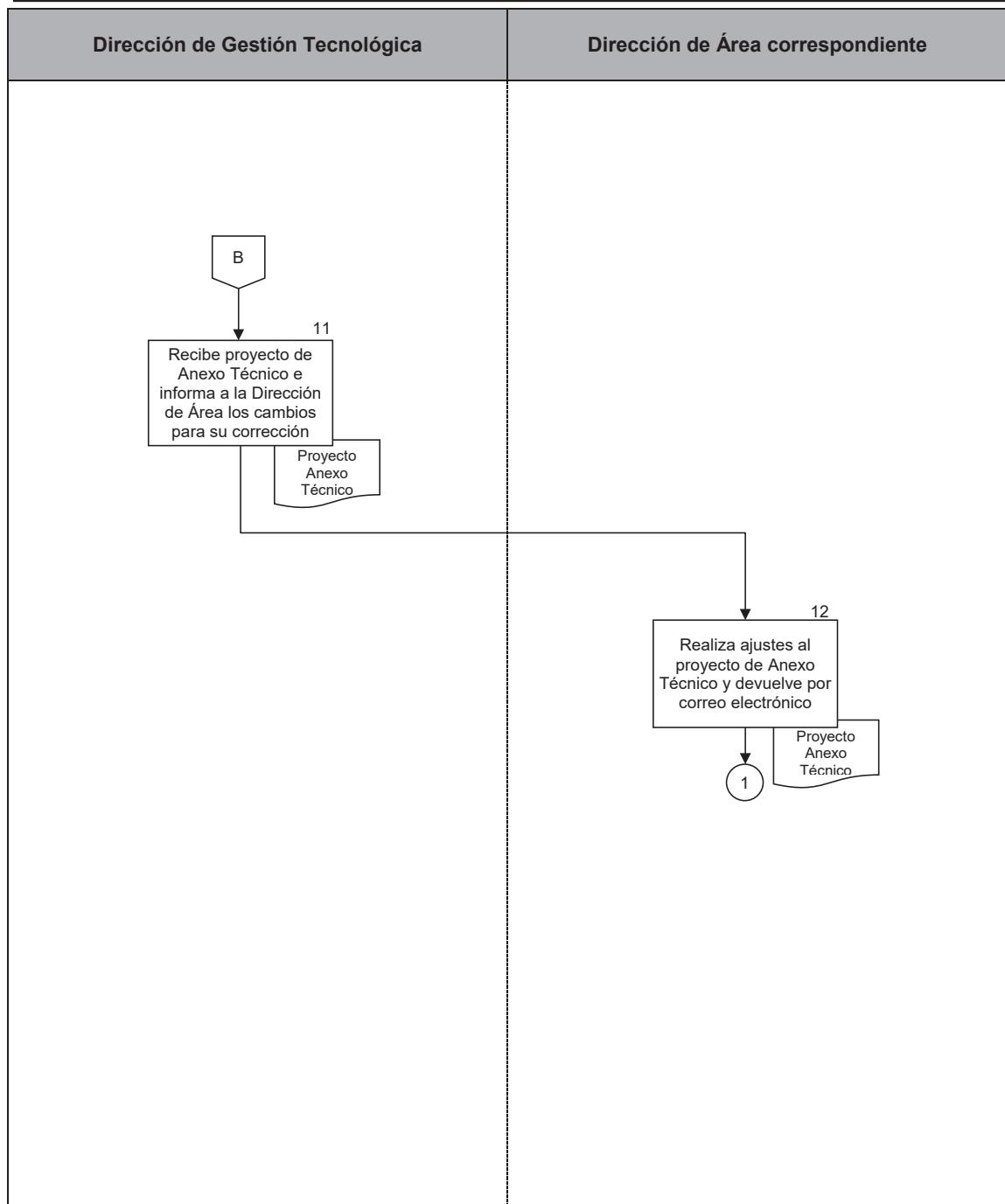
## PROCEDIMIENTOS

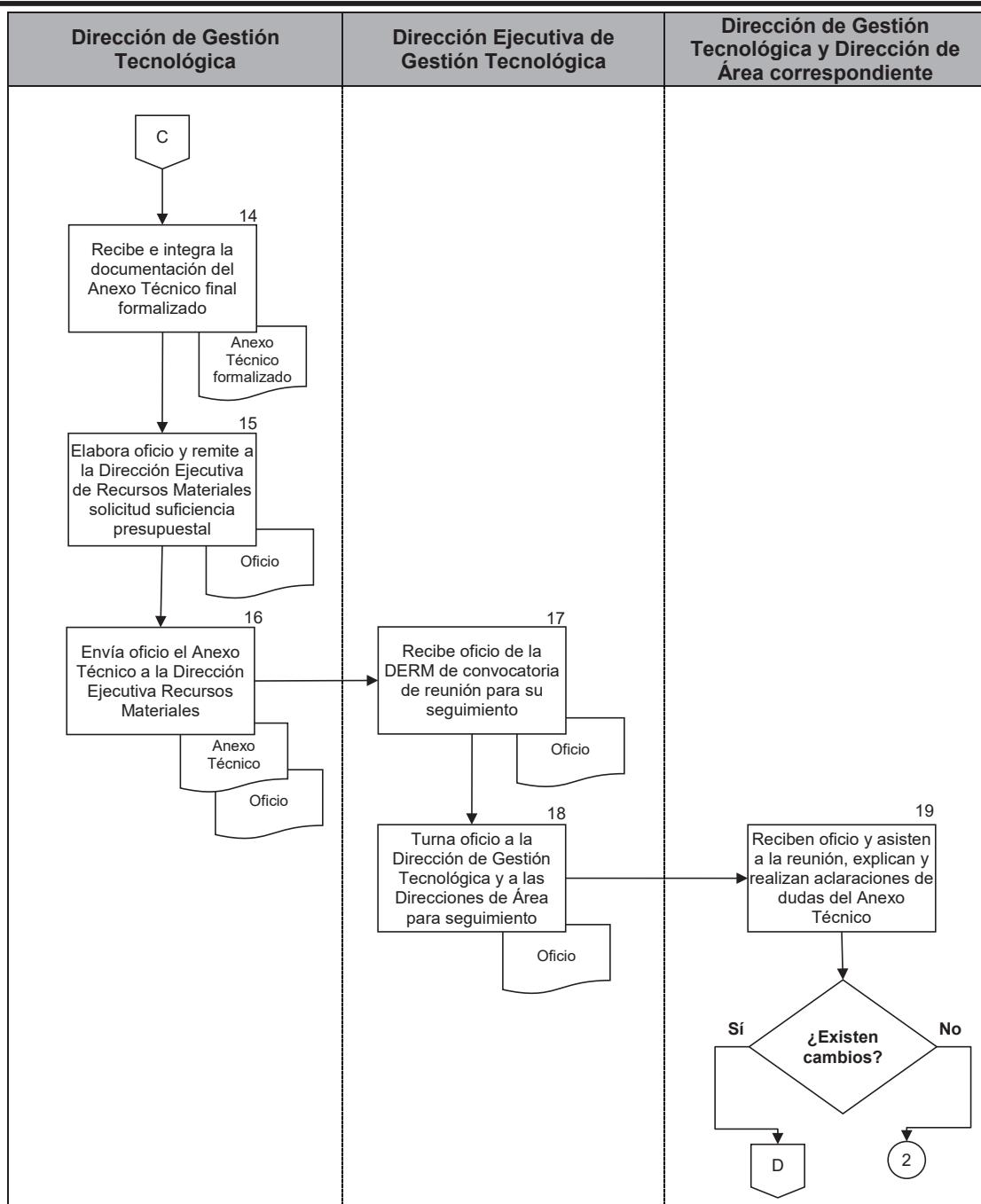


# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

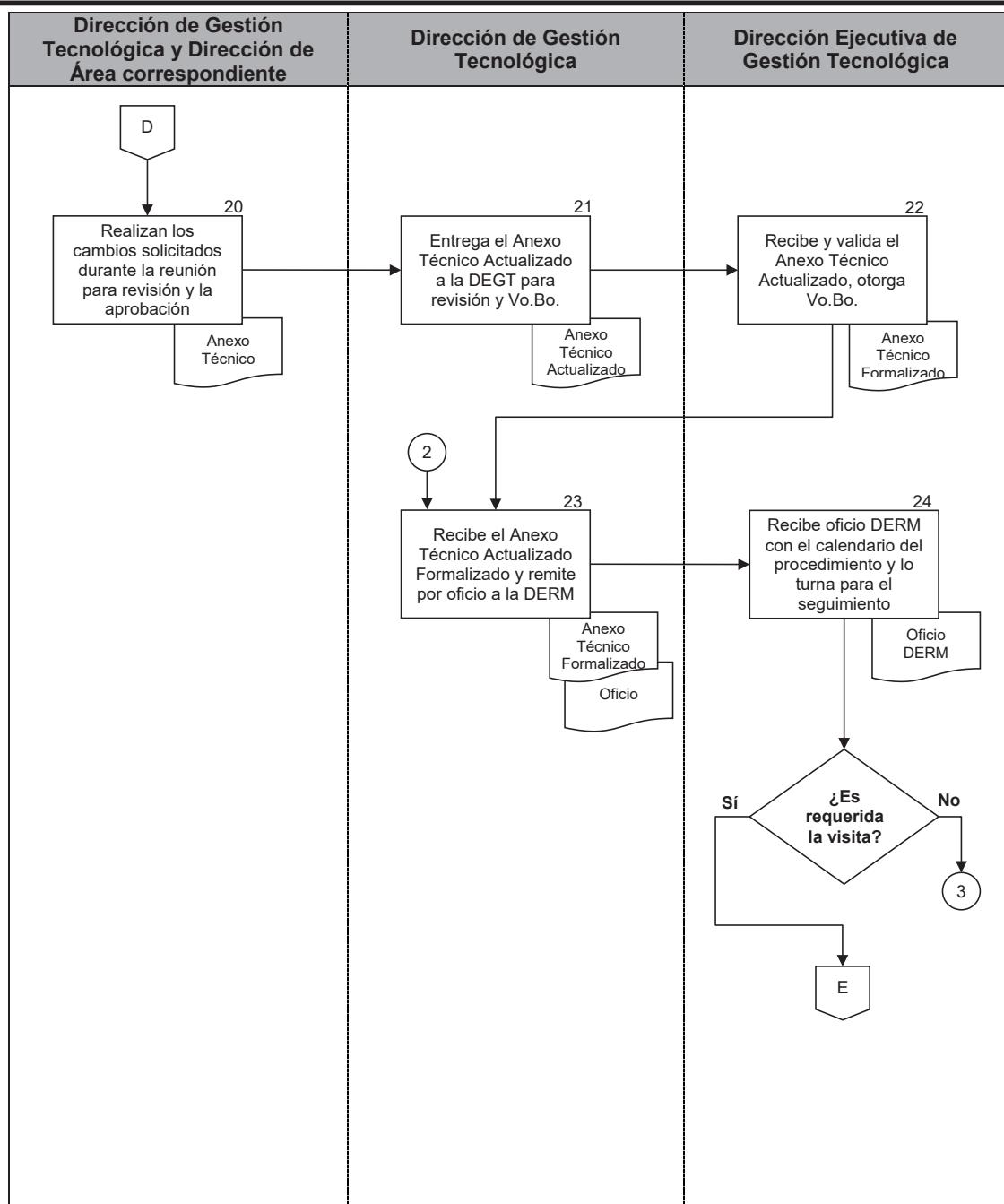


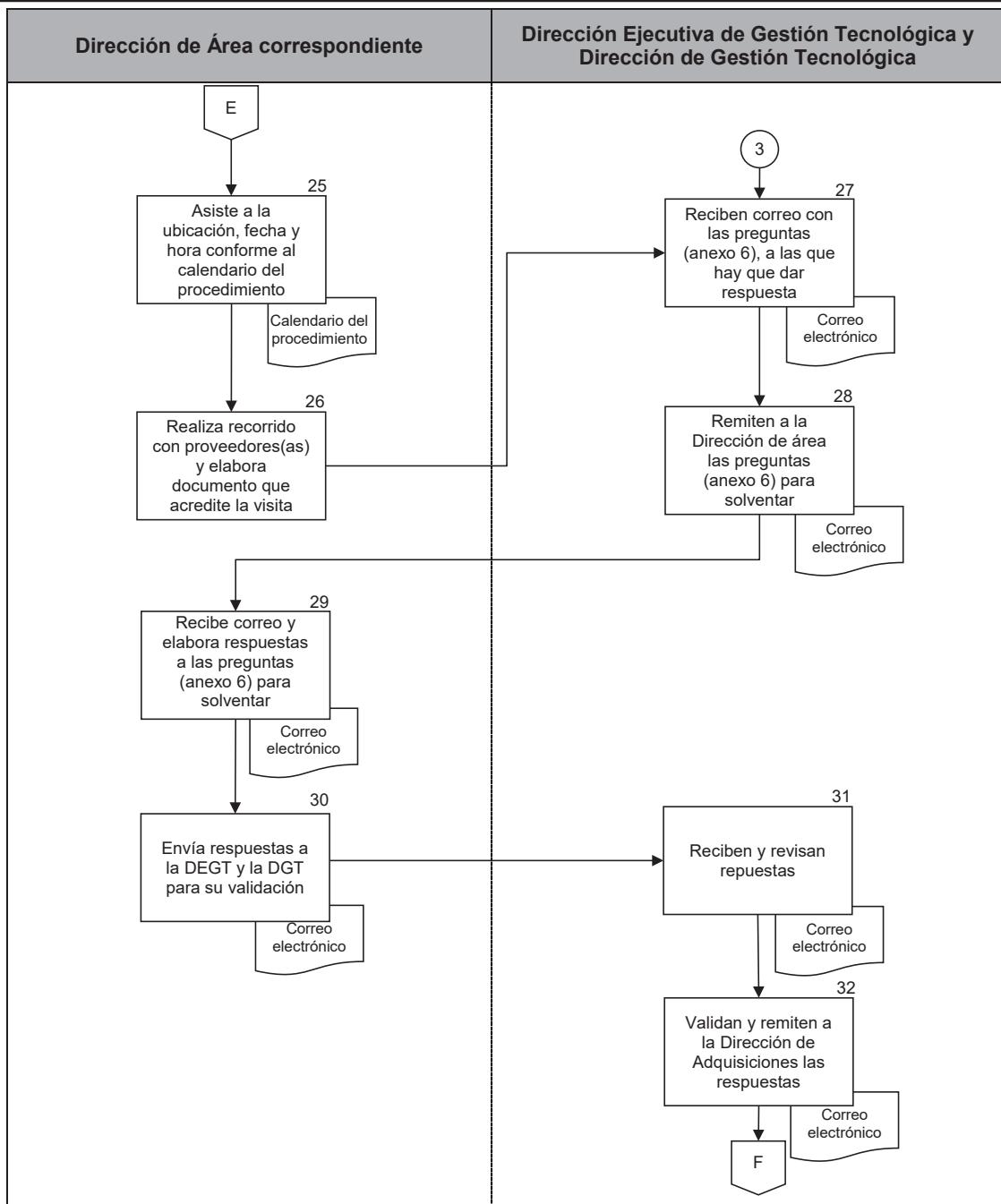
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
PROCEDIMIENTOS



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

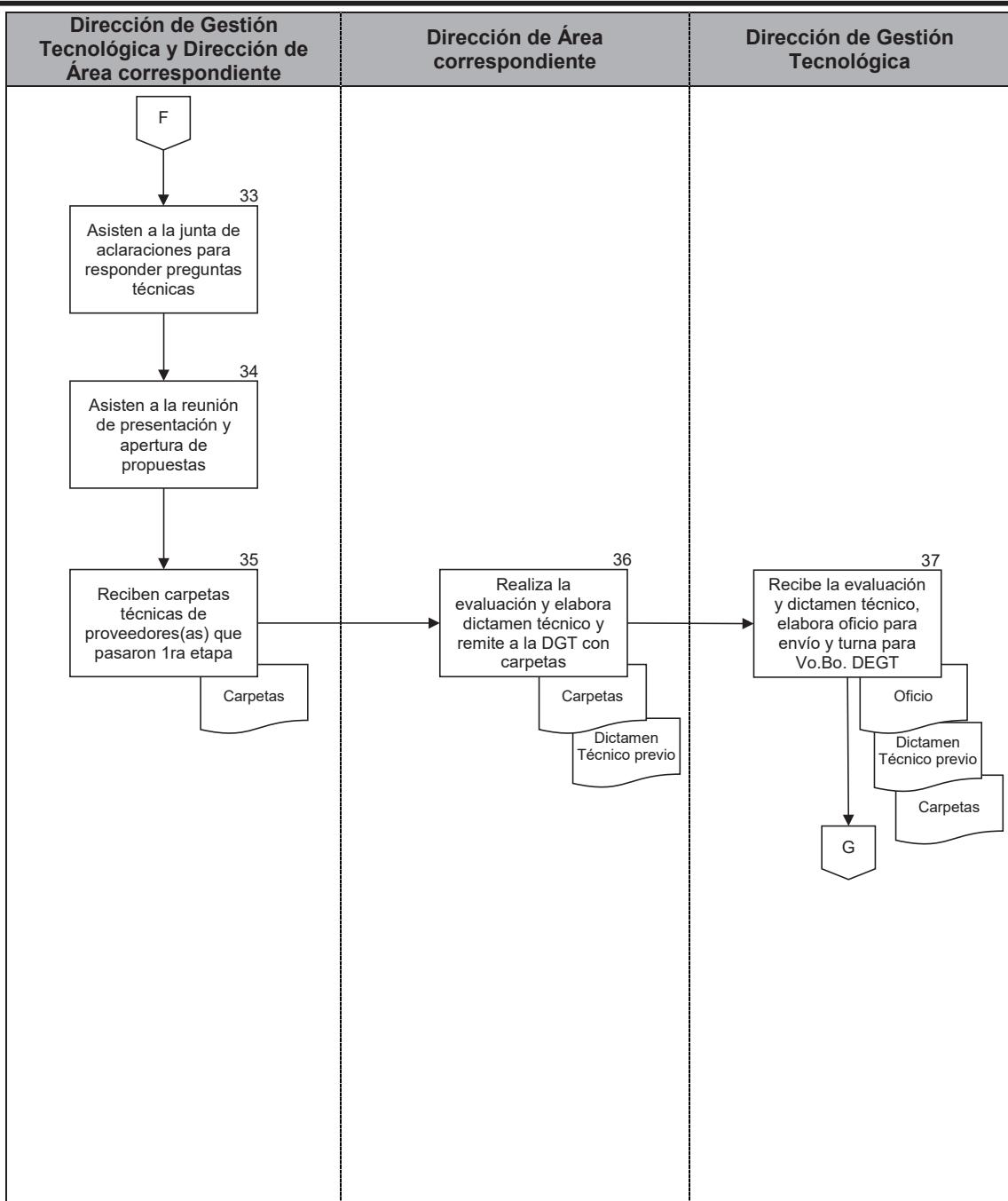
## PROCEDIMIENTOS





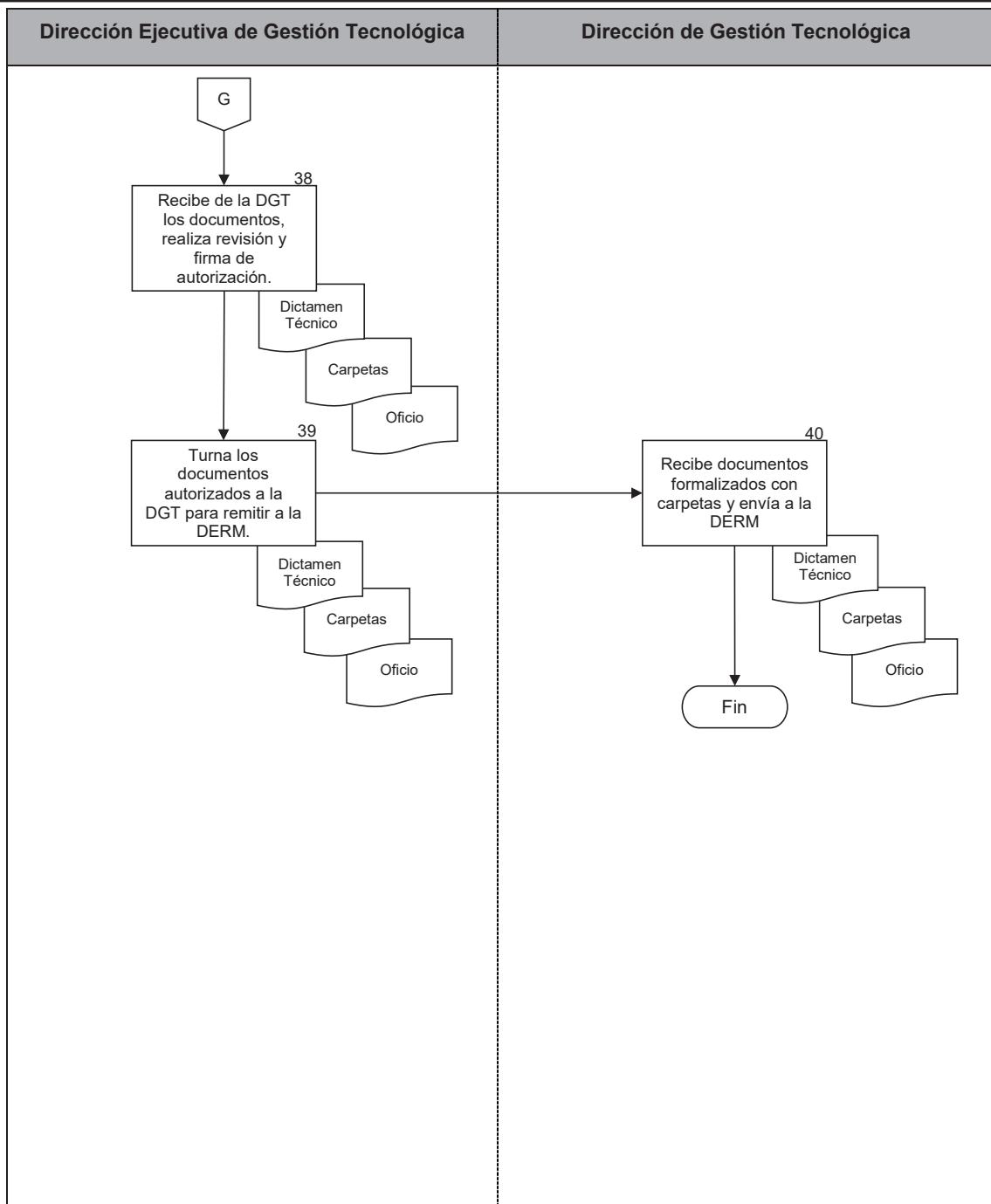
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

<b>Procedimiento:</b> DEGT-027	Elaboración del Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo al equipo tecnológico utilizado en el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
<b>Objetivo general:</b>	Asegurar mediante el Calendario Anual de conservación tecnológica la planificación, programación y organización del mantenimiento preventivo al equipamiento tecnológico, a fin de garantizar su óptimo funcionamiento y evitar la interrupción en la operación de los Órganos Jurisdiccionales, Áreas de Apoyo Judicial y Áreas Administrativas del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
<b>Políticas y normas de operación:</b>	

1. La Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica a través de la Dirección de Operación y Control será la responsable de la elaboración del Calendario Anual de mantenimiento preventivo, mediante la Subdirección de Operación de Infraestructura con el apoyo de la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software para el mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos que son utilizados en el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
2. La Dirección de Operación y Control, en coordinación con la Subdirección de Operación de Infraestructura y la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software, serán responsables de elaborar el Calendario Anual de mantenimiento a los equipos tecnológicos y deberán recabar el Visto Bueno de la persona proveedora del servicio especializado contratado.
3. El Calendario Anual de mantenimiento preventivo será el instrumento que contendrá la programación anual de los mantenimientos preventivos a los equipos tecnológicos que son utilizados en el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, 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.
  - b. Ubicación física del equipo: Domicilio en el que se encuentran físicamente los equipos a los que se le realizará el mantenimiento.

- c. Plazo: Fechas que comprende 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 la persona que garantiza el mantenimiento.
4. Todo mantenimiento preventivo 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 de Administración del Consejo (al Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México), según sea el caso.
5. El mantenimiento preventivo será el servicio técnico a realizarse a los equipos tecnológicos propiedad del Tribunal de Justicia de la Ciudad de México y los equipos tecnológicos arrendados para su correcto funcionamiento.
6. En este procedimiento, se entenderá como equipamiento tecnológico: las computadoras de escritorio, computadoras portátiles (Laptop), 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 robot de serigrafía.
7. 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

8. El servicio de mantenimiento preventivo 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 para ello.
9. 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, informará de forma periódica, con antelación y mediante oficio a los Órganos Jurisdiccionales, las Áreas de Apoyo Judicial y las Áreas Administrativas del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, las fechas propuestas para llevar a cabo el mantenimiento preventivo, con el objetivo de que las áreas proporcionen las facilidades para una adecuada ejecución.
10. La Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software deberá informar por oficio previamente a los Órganos Jurisdiccionales, Áreas de Apoyo Judicial y Administrativas, según corresponda, las fechas propuestas para llevar a cabo el mantenimiento preventivo, a fin de que éstas proporcionen las facilidades necesarias para la realización del mismo.
11. Todo mantenimiento preventivo a equipos tecnológicos efectuado por las o los proveedores de servicio especializado, será supervisado por la Dirección de Operación y Control a través del personal técnico operativo.
12. Cuando a consideración del personal técnico el mantenimiento al equipo tecnológico deba realizarse fuera del área de adscripción, se informará a la persona usuaria y se elaborará el reporte correspondiente, registrando la fecha, la descripción del equipo, nombre y firma de la persona usuaria y de la o del técnico especializado que lo retira.

13. Todo servicio de mantenimiento preventivo al equipo tecnológico concluido, deberá ser verificado por la persona usuaria, para garantizar su funcionamiento correcto y esta firmará de conformidad la “Orden de Servicio” (Formato DEGT-01) correspondiente que contendrá los siguientes datos:

- a. Nombre del Servicio
- b. Tipo de Servicio (Preventivo)
- c. Datos de la Usuaria o el Usuario
- d. Datos del Reporte
- e. Datos del Equipo
- f. Descripción del Servicio
- g. Observaciones
- h. Acción realizada
- i. Sello del área
- j. Firma de Conformidad del Servicio
- k. Nombre y Firma de la Técnica o el Técnico
- l. VoBo de la Supervisora o el Supervisor de la DEGT

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

15. 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 personas proveedoras y personas usuarias externas que tengan acceso a la infraestructura tecnológica.

16. Los lineamientos para regular los servicios de mantenimiento preventivo 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	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Instruye a la Dirección de Operación y Control, coordinar con la Subdirección de Operación de Infraestructura la elaboración de la propuesta del Calendario Anual de mantenimiento preventivo a los equipos tecnológicos del TSJCDMX.	
2	Dirección de Operación y Control	Recibe instrucción y coordina con la Subdirección de Operación de Infraestructura la elaboración de la propuesta del Calendario Anual de mantenimiento preventivo a los equipos tecnológicos del TSJCDMX.	
3	Subdirección de Operación de Infraestructura	Gestiona con la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software la elaboración de la Propuesta de Calendario Anual del mantenimiento preventivo a los equipos tecnológicos del TSJCDMX.	
4	Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software	Elabora Propuesta de Calendario Anual del mantenimiento preventivo a los equipos tecnológicos del TSJCDMX.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta de Calendario Anual</li> </ul>
5		Presenta Propuesta de Calendario Anual a la Subdirección de Operación de Infraestructura, para someter a consideración de la Dirección de Operación y Control.	
6	Subdirección de Operación de Infraestructura	Recibe Propuesta de Calendario Anual y envía a la Dirección de Operación y Control para su Visto Bueno.	
7	Dirección de Operación y Control	Recibe y revisa la Propuesta de Calendario Anual de mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos.  <b>¿Tiene Observaciones?</b> <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 8 <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 10	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
8	Dirección de Operación y Control	Turna la Propuesta de Calendario Anual a la Subdirección de Operación de Infraestructura para solventar las correcciones y/u observaciones con la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software.	
9	Subdirección de Operación de Infraestructura	Recibe correcciones y observaciones de la Propuesta de Calendario Anual para Visto bueno y autorización de la Dirección de Operación y Control y remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software para su corrección. (Regresa a la actividad no.5)	
10	Dirección de Operación y Control	Valida Propuesta de Calendario Anual y firma de Visto Bueno para su remisión a la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica para revisión y autorización.	
11	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Recibe la Propuesta de Calendario Anual de mantenimiento preventivo para su revisión y en todo caso autorización.  <b>¿Autoriza Propuesta?</b>  <b>No.</b> Continúa en la actividad no. 12 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 17	
12		Remite a la Dirección de Operación y Control la propuesta para solventar observaciones.	
13	Dirección de Operación y Control	Recibe Propuesta de Calendario Anual de mantenimiento preventivo con observaciones e instruye a la Subdirección de Operación de Infraestructura coordinar con la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software para solventarlas.	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
14	Subdirección de Operación de Infraestructura	Recibe Propuesta de Calendario Anual de mantenimiento preventivo y envía a la Jefatura Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software para que realice correcciones.	
15	Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software	Recibe y solventa las observaciones a la Propuesta del Calendario Anual de mantenimiento preventivo y remite a la Subdirección de Operación de Infraestructura para su Visto Bueno.	
16	Subdirección de Operación de Infraestructura	Recibe Propuesta del Calendario Anual de mantenimiento preventivo con las correcciones realizadas, da Visto Bueno y gestiona su entrega a la Dirección de Operación Control. (Regresa a la actividad no. 10)	
17	Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica	Autoriza el Calendario Anual de mantenimiento preventivo y lo devuelve a la Dirección de Operación y Control, para que coordine con la Subdirección de Operación de Infraestructura y la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software, la elaboración de oficios de notificación.	
18	Dirección de Operación y Control	Recibe el Calendario Anual de mantenimiento preventivo e instruye a la Subdirección de Operación de Infraestructura que en coordinación con la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software se elaboren oficios de notificación.	
19	Subdirección de Operación de Infraestructura	Recibe el Calendario Anual y gestiona con la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software, la elaboración de los oficios para notificar a las Áreas Usuarias la fecha del mantenimiento preventivo.	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
20	Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software	Elabora oficios y entrega a la Subdirección de Operación de Infraestructura para su Visto Bueno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficios</li> </ul>
21	Subdirección de Operación de Infraestructura	Valida oficios de notificación y los remite a la Dirección de Operación y Control para su autorización.	
22	Dirección de Operación y Control	Recibe y autoriza los oficios de notificación y turna una copia a la proveedora o proveedor de servicio especializado.	
23	Proveedora o Proveedor de servicio especializado / personal técnico operativo	Recibe oficio y acude al Área Usuaria a realizar el mantenimiento del equipo tecnológico.	
24		Verifica nuevamente que esté funcionando de manera óptima el equipamiento tecnológico.	
25	Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software	Corrobora y/o revisa el servicio de mantenimiento de la proveedora o proveedor y/o personal técnico operativo para dar su Visto Bueno.	
26	Proveedora o Proveedor de servicio especializado / personal técnico operativo	Elabora la "Orden de Servicio" (Formato DEGT-01) de conformidad del Área Usuaria con el detalle del servicio efectuado al equipo tecnológico. <b>¿Conforme con servicio?</b> <b>No.</b> Regresa en la actividad no. 24 <b>Sí.</b> Continúa en la actividad no. 27	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato DEGT-01)</li> </ul>
27		Recopila las "Ordenes de Servicio" (Formato DEGT-01) firmadas y selladas por el Área Usuaria y genera el documento entregable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregable</li> </ul>

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

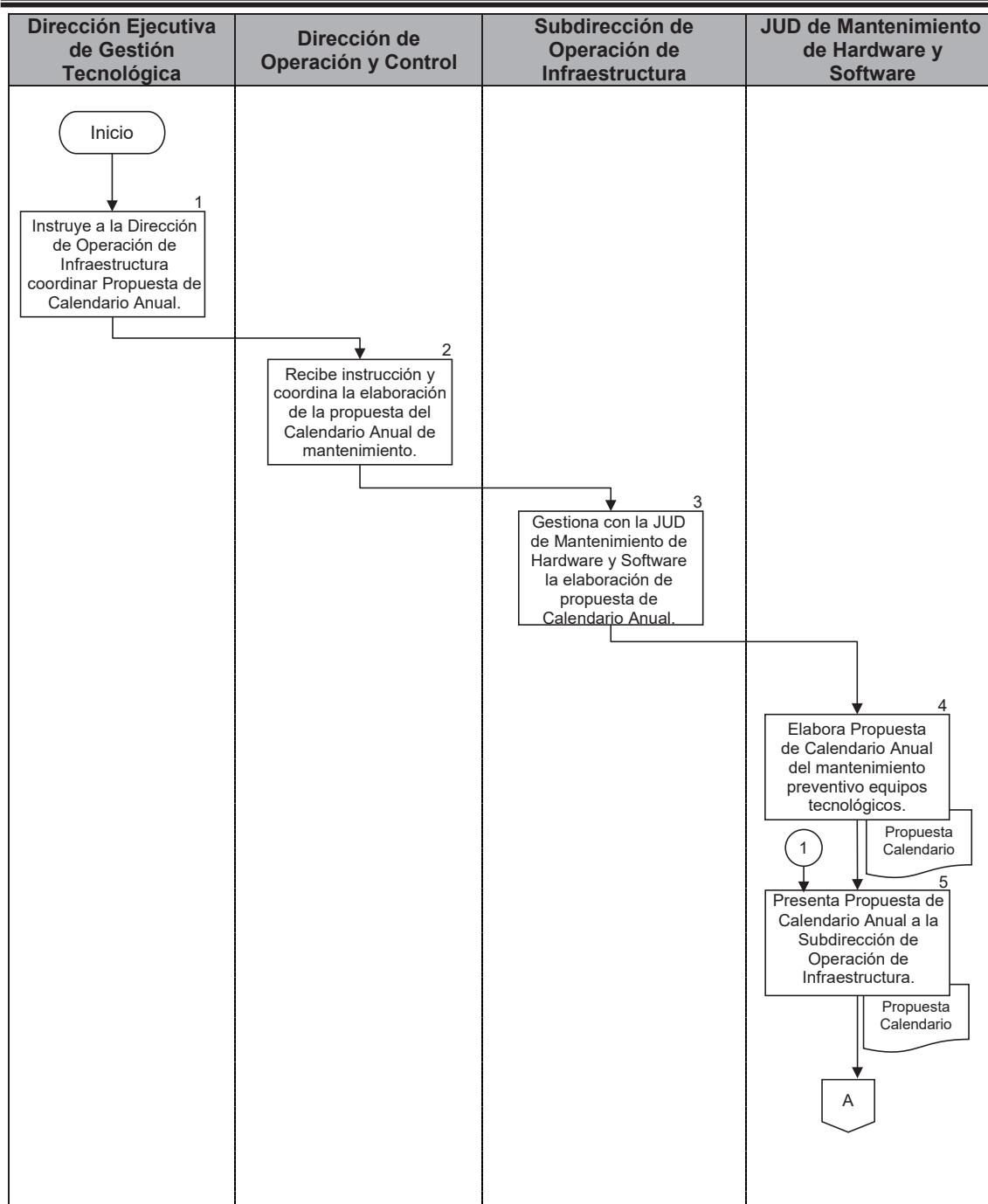
### PROCEDIMIENTOS

No	Área	Descripción de la actividad	Documentos y/o sistemas de apoyo
28	Proveedor o Proveedor de servicio especializado / personal técnico operativo	Envía las "Ordenes de Servicio" (Formato DEGT-01) firmadas y selladas, así como el documento entregable a la Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software.	
29	Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Hardware y Software	Recibe "Ordenes de Servicio" (Formato DEGT-01) y revisa que los entregables contengan el Visto Bueno del personal técnico operativo que lo supervisó.	
30		Integra y procesa la información del entregable de servicio de la proveedora o proveedor conforme a los términos del Contrato formalizado.	

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

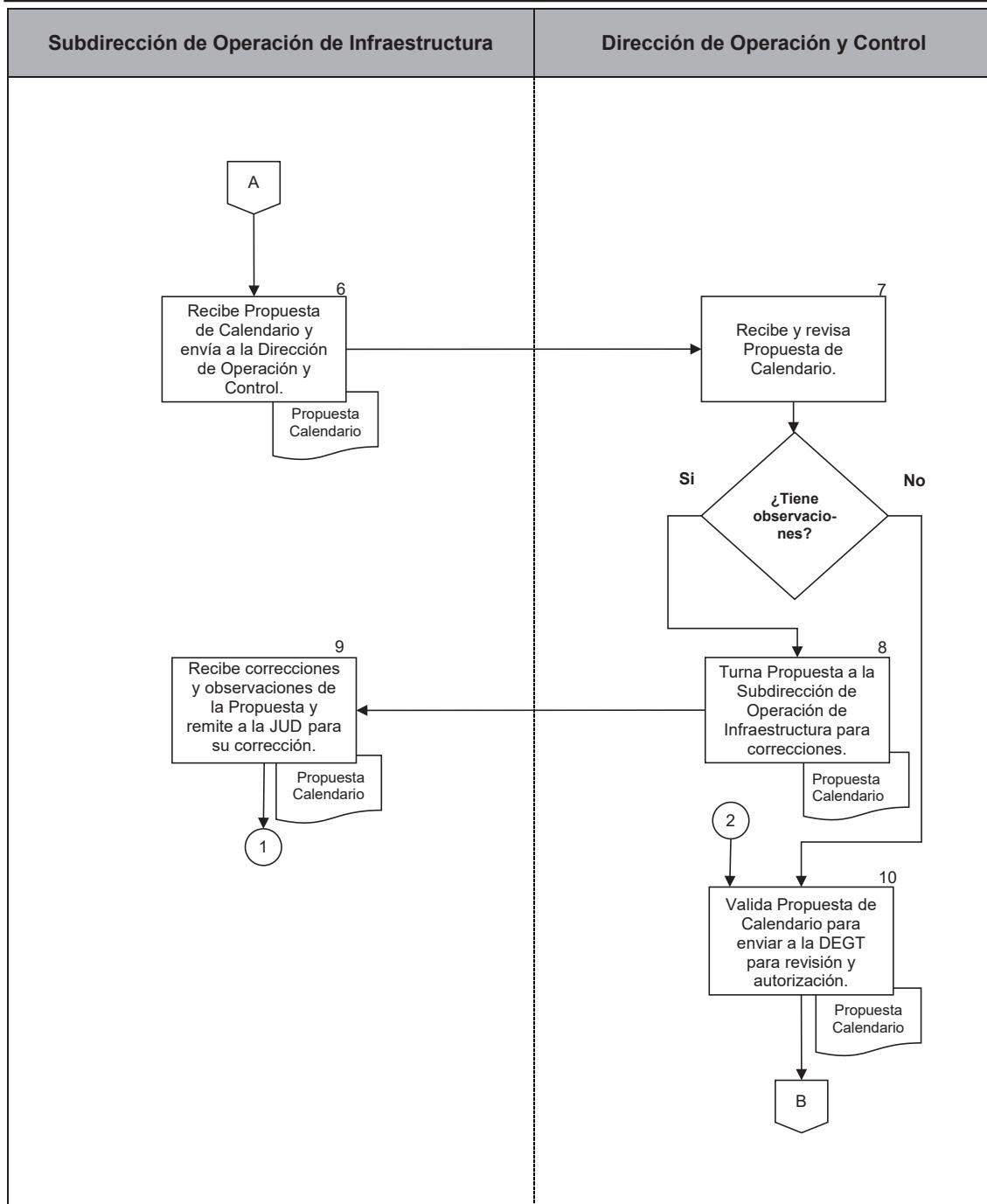
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

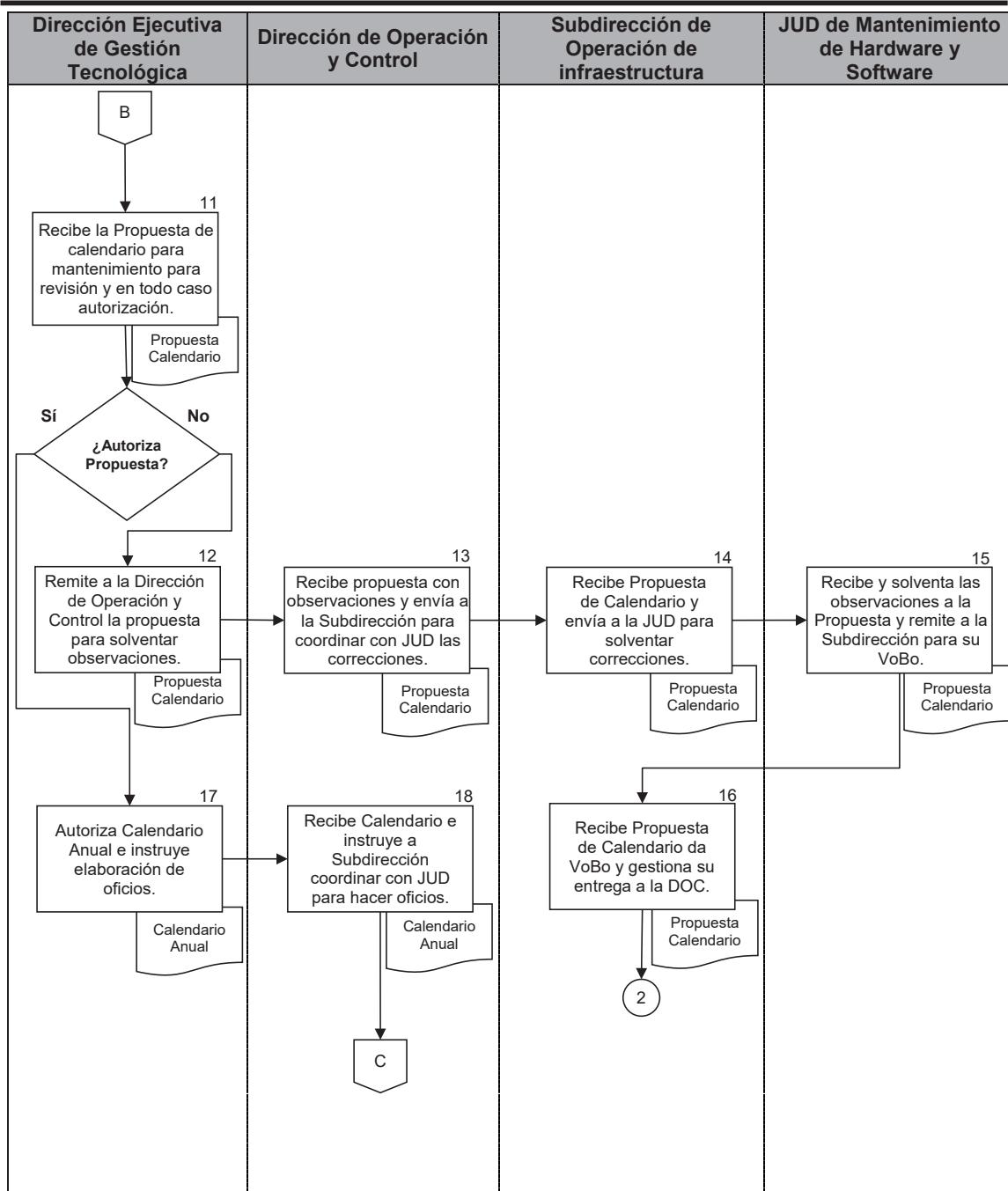
## PROCEDIMIENTOS



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

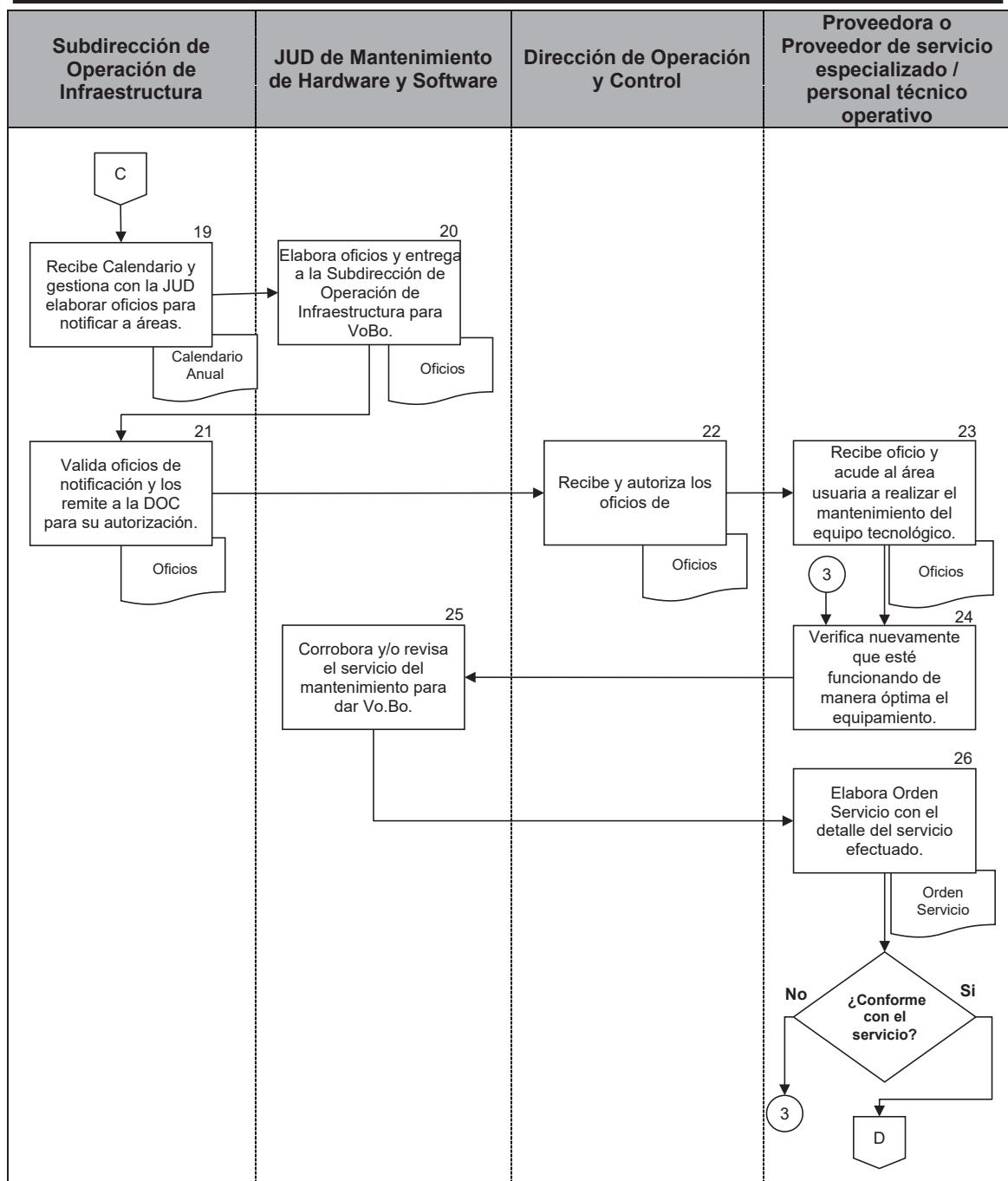
## PROCEDIMIENTOS

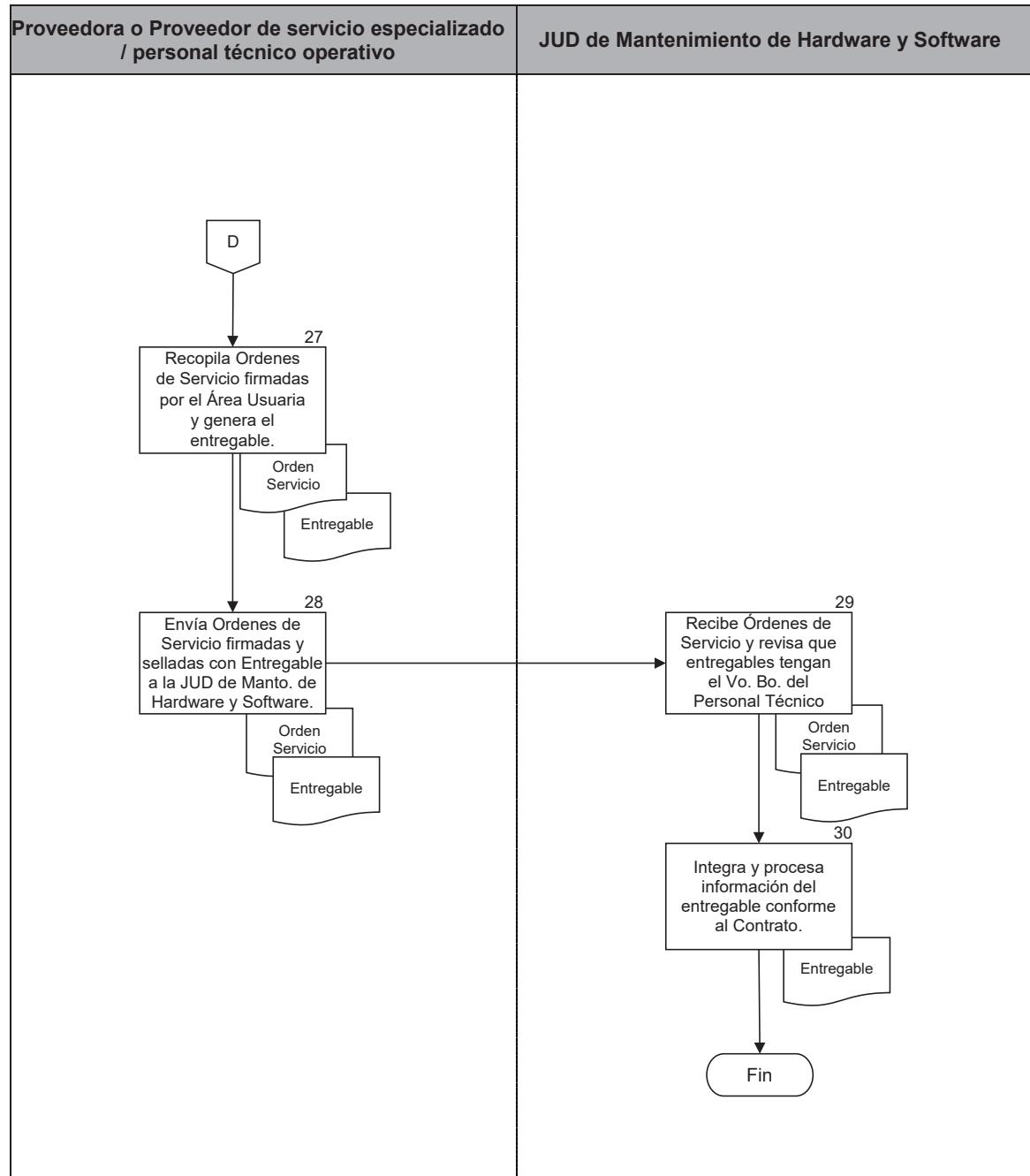




# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS





# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

**ORDEN DE SERVICIO**

NOMBRE DEL SERVICIO NÚMERO DE CONTRATO NOMBRE DE LA EMPRESA TIPO DE SERVICIO <input type="checkbox"/> PREVENTIVO <input type="checkbox"/> CORRECTIVO			
<b>DATOS DEL USUARIO</b>		<b>DATOS DEL REPORTE</b>	
NOMBRE DEL USUARIO: SITIO: ÁREA: TELÉFONO / EXT:		FOLIO: No. TICKET CAT:	
<b>DATOS DEL EQUIPO</b>		<b>FECHA DE ASIGNACIÓN</b> / / / / / /	<b>FECHA DE ATENCIÓN</b> / / / / / /
EQUIPO MARCA MODELO SERIE INVENTARIO		<b>HORA DE ASIGNACIÓN</b> 00:00	<b>HORA DE ATENCIÓN</b> 00:00
		<b>NIVEL DE CRITICIDAD</b> NORMAL    URGENTE    CRÍTICO	
<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y/O FALLA REPORTADA</b>		<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>		<b>SELLO DEL ÁREA</b>	
<b>FIRMA DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO</b>			
NOMBRE DEL USUARIO: FIRMA DEL USUARIO: _____			
<b>NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO</b>		<b>Vo. Bo. SUPERVISOR DE LA DEGT</b>	

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## PROCEDIMIENTOS

ORDEN DE SERVICIO			
NOMBRE DEL SERVICIO (1) NÚMERO DE CONTRATO (2) NOMBRE DE LA EMPRESA (3) TIPO DE SERVICIO <input type="checkbox"/> PREVENTIVO <input checked="" type="checkbox"/> CORRECTIVO (4)			
DATOS DEL USUARIO		DATOS DEL REPORTE	
NOMBRE DEL USUARIO: (5) SITIO: (6) ÁREA: (7) TELÉFONO / EXT: (8)		FOLIO: (9) No. TICKET CAT: (10)	
DATOS DEL EQUIPO		FECHA DE ASIGNACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN
EQUIPO	(11)	/ / (16)	/ / (17)
MARCA	(12)	HORA DE ASIGNACIÓN	
MODELO	(13)	00:00 (18)	00:00 (19)
SERIE	(14)	NIVEL DE CRITICIDAD	
INVENTARIO	(15)	NORMAL	URGENTE
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y/O FALLA REPORTADA		ACCIÓN CORRECTIVA	
(21)		(22)	
OBSERVACIONES		SELO DEL ÁREA	
(23)		(26)	
FIRMA DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO			
NOMBRE DEL USUARIO: (24) FIRMA DEL USUARIO: (25)			
NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO		Vo. Bo. SUPERVISOR DE LA DEGT	
(27)		(28)	

**DESCRIPCIÓN DEL FORMATO**

<b>Nombre:</b>	<b>ORDEN DE SERVICIO</b>
<b>Clave:</b>	<b>DEGT-01</b>
<b>Objetivo:</b>	Mantener un control de los servicios solicitados por la persona usuaria en materia de Tecnologías de la Información.
<b>Elabora:</b>	Área Solicitante y Dirección de Operación y Control
<b>Número de tantos:</b>	1
<b>Distribución:</b>	Original para la Dirección de Operación y Control

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>SE DEBE ANOTAR</b>
1)	NOMBRE DEL SERVICIO	Se debe anotar mantenimiento preventivo
2)	NÚMERO DE CONTRATO	Número mediante el cual se contratan los servicios de la empresa proveedora (es el número de identificación único para cada contrato).
3)	NOMBRE DE LA EMPRESA	Se debe anotar el nombre bajo el que la empresa lleva a cabo sus operaciones y que está en el contrato.
4)	TIPO DE SERVICIO	Se debe marcar que tipo de servicio es.
5)	NOMBRE DEL USUARIO	Se debe anotar el nombre de la persona usuaria.
6)	SITIO	Sitio en el que se encuentra el equipo.
7)	ÁREA	Área en la que se encuentra el equipo.
8)	TELÉFONO/EXT.	Teléfono y extensión de la persona usuaria.
9)	FOLIO	Número consecutivo asignado.
10)	NO. TICKET CAT	Número de Ticket asignado por el CAT.
11)	EQUIPO	Tipo de equipo.
12)	MARCA	Marca del equipo.
13)	MODELO	Modelo del equipo.
14)	SERIE	Número de serie del equipo.
15)	INVENTARIO	Número de inventario del equipo
16)	FECHA ASIGNACIÓN	Fecha de asignación conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
17)	FECHA ATENCIÓN	Fecha de atención conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### PROCEDIMIENTOS

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
18)	HORA DE ASIGNACIÓN	Hora de asignación conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
19)	HORA ATENCIÓN	Hora de atención conforme al Calendario Anual de conservación tecnológica y mantenimiento preventivo.
20)	NIVEL DE CRITICIDAD	Grado de prioridad, afectación e importancia.
21)	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Servicios técnicos realizados en la intervención directa (reparación, conservación, mantenimiento, mejora).
22)	ACCIÓN CORRECTIVA	Descripción breve del servicio de conservación y de mantenimiento a realizarse.
23)	OBSERVACIONES	Comentarios relevantes y/o adicionales.
24)	NOMBRE DEL USUARIO	Nombre de la persona usuaria solicitante.
25)	FIRMA DEL USUARIO	Firma de la persona usuaria solicitante.
26)	SELLO DEL ÁREA	Sello del área que recibe el servicio.
27)	NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO	Nombre y firma de la persona que realiza el servicio.
28)	VO.BO. SUPERVISOR	Nombre y firma del personal de la DEGT que supervisa y valida el servicio.

**IV. VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN.**



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### VALIDACIÓN

Ciudad de México, a 5 de mayo de 2022.

#### **Elaborado por:**

---

Ing. Federico Vargas Ortiz

Director Ejecutivo de Gestión Tecnológica

#### **Validado por:**

---

Mtro. 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 Carranza

Consejero

---

María Esperanza Hernández Valero

Consejera

---

Susana Bátiz Zavala

Consejera

---

Ricardo Amezcuá Galán

Consejero

---

Emma Aurora Campos Burgos

Consejera

---

Irma Guadalupe García Mendoza

Consejera