MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DEL TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO FEDERAL

Tabla de contenido

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DEL TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO FEDERAL 1

MARCO JURÍDICO – ADMINISTRATIVO 5

LEYES 5

ESTATUTOS 6

CÓDIGOS 6

REGLAMENTOS 6

DECRETOS 7

OTROS DOCUMENTOS NORMATIVO-ADMINISTRATIVOS 7

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS 8

SI-1 Procedimiento de Servicios de Soporte Técnico 8
OBJETIVO GENERAL 8
POLÍTICAS DE OPERACIÓN 9
DESCRIPCIÓN NARRATIVA 10
DIAGRAMA DE FLUJO 13

SI-2 Procedimiento Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos 17
OBJETIVO GENERAL 17
POLÍTICAS DE OPERACIÓN 18
DESCRIPCIÓN NARRATIVA 19
DIAGRAMA DE FLUJO 21

SI-3 Publicaciones en Internet 24
OBJETIVO GENERAL 24
POLÍTICAS DE OPERACIÓN 25
DESCRIPCIÓN NARRATIVA 26
DIAGRAMA DE FLUJO 27

SI-4 Procedimiento Respaldo y Recuperación de Información 28
OBJETIVO GENERAL 28
POLÍTICAS DE OPERACIÓN 29

DESCRIPCIÓN NARRATIVA 30
DIAGRAMA DE FLUJO 32

SI-5 Procedimiento para la Asesoría en la Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos, de Comunicación Electrónica de Voz y Datos 34
OBJETIVO GENERAL 34
POLÍTICAS DE OPERACIÓN 35
DESCRIPCIÓN NARRATIVA 38
DIAGRAMA DE FLUJO 42

SI-6 Procedimiento para la Asignación e Instalación de Bienes Informáticos 44
OBJETIVO GENERAL 44
POLÍTICAS DE OPERACIÓN 45
DESCRIPCIÓN NARRATIVA 47
DIAGRAMA DE FLUJO 51

SI-7 Procedimiento para la Capacitación a Usuarios Internos, por la Adquisición de Programas a Terceros y el Desarrollo Interno de Sistemas 54
OBJETIVO GENERAL 54
POLÍTICAS DE OPERACIÓN 55
DESCRIPCIÓN NARRATIVA 57
DIAGRAMA DE FLUJO 60

SI-8 Procedimiento Diseño, Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas Internos enfocados a la Automatización de Oficinas 62
OBJETIVO GENERAL 62
POLÍTICAS DE OPERACIÓN 63
DESCRIPCIÓN NARRATIVA 65
DIAGRAMA DE FLUJO 70

SI-9 Procedimiento de Soporte Técnico a los Usuarios de los Equipos de Cómputo y Usuarios Finales de los Sistemas Desarrollados Internamente 73
OBJETIVO GENERAL 73
POLÍTICAS DE OPERACIÓN 74
DESCRIPCIÓN NARRATIVA 76
DIAGRAMA DE FLUJO 80

SI-10 Procedimiento para el Respaldo, Resguardo de la Información y su Recuperación en caso de Desastres de la Información de los Servidores Centrales 83
OBJETIVO GENERAL 83
POLÍTICAS DE OPERACIÓN 84
DESCRIPCIÓN NARRATIVA 86
DIAGRAMA DE FLUJO 89

SI-11 Procedimiento para la Supervisión y Administración Técnica de los Contratos de Servicio de Comunicación Electrónica de Voz y Datos y de Mantenimiento de los Equipos 91

OBJETIVO GENERAL 91
POLÍTICAS DE OPERACIÓN 92
DESCRIPCIÓN NARRATIVA 93
DIAGRAMA DE FLUJO 96

CONTROL DE CAMBIOS 98

MARCO JURÍDICO – ADMINISTRATIVO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
(D.O.F. 05-02-1917) sus reformas y adiciones

LEYES

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal
  (G.O.D.F. 29-12-1998) sus reformas y adiciones
- Ley del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal
  (D.O.F. 19-12-1995) sus reformas y adiciones
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado "B" del Artículo 123 Constitucional
  (D.O.F. 28-12-1963) sus reformas y adiciones
- Ley Federal del Trabajo
  (D.O.F. 05-02-1917) sus reformas y adiciones
- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal
  (D.O.F. 31-12-1976) sus reformas y adiciones
- Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal
  (G.O.D.F. 28-09-1998) sus reformas y adiciones
- Ley Federal de Responsabilidades y Administrativas de los Servidores Públicos
  (D.O.F. 13-03-2002) sus reformas y adiciones
- Ley de Austeridad para el Gobierno del Distrito Federal
  (G.O.D.F. 30-12-2003)
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal
  (G.O.D.F. 08-05-2003) sus reformas y adiciones
- Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro

(D.O.F. 23-05-1996) sus reformas y adiciones

- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado
  (D.O.F. 30-12-1959) sus reformas y adiciones

- Ley del Impuesto Sobre la Renta
  (D.O.F. 01-01-2002) sus reformas y adiciones

- Ley de Ingresos del Distrito Federal
  Del ejercicio que se trate

ESTATUTOS

Estatuto de Gobierno del Distrito Federal
(D.O.F. 26-07-1994) sus reformas y adiciones

CÓDIGOS

- Código Financiero para el Distrito Federal
  (G.O.D.F. 31-12-1994) sus reformas y adiciones

- Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal
  (D.O.F. 26-05-1928) sus reformas y adiciones

REGLAMENTOS

- Reglamento Interior del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal
  (G.O.D.F. 17-06-1996) sus reformas y adiciones

- Reglamento de Escalafón y Ajustes
  14 de Octubre de 1985

- Reglamento de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal
  (G.O.D.F. 23-09-1999) sus reformas y adiciones

- Reglamento de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal

(D.O.F. 18-11-1981) sus reformas y adiciones

- Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta
  (D.O.F. 17-10-2003) sus reformas y adiciones

- Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro
  (D.O.F. 30-04-2004) sus reformas y adiciones

- Reglamento de Prestaciones Económicas y Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
  (D.O.F. 28-06-1988) sus reformas y adiciones

DECRETOS

Decreto de Presupuesto de Egresos del Distrito Federal
(Vigente en el ejercicio de que se trate)

OTROS DOCUMENTOS NORMATIVO-ADMINISTRATIVOS

- Condiciones Generales de Trabajo
  (Vigente en el ejercicio de que se trate)

- Manual de Normas y Procedimientos para el Ejercicio Presupuestal para la Administración Pública del Distrito Federal
  (Vigente en el ejercicio de que se trate)

- Clasificador por Objeto del Gasto para el Gobierno del Distrito Federal
  (G.O.D.F. 30-12-2003) sus reformas y adiciones

- Programa Anual de Capacitación
  (Vigente en el ejercicio de que se trate)

- Manual de Lineamientos para la Operación del Fondo de Ahorro Capitalizable
  (Vigente en el ejercicio de que se trate)

Y demás disposiciones que resulten aplicables

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

SI-1 Procedimiento de Servicios de Soporte Técnico

OBJETIVO GENERAL

Detallar a las autoridades y personal del Tribunal de lo Contencioso Administrativo las actividades a desarrollar para proporcionar los servicios de soporte técnico y mantenimiento de los equipos de cómputo, redes de comunicación, telefonía y sistemas informáticos del Tribunal, con la finalidad de asegurar la adecuada operación de los recursos tecnológicos con base a los niveles de servicio y los procesos de administración de cambios definidos en el PETI.

SI-1 Procedimiento Servicios de Soporte Técnico

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Se recibirá la solicitud de servicios de "Soporte Técnico" que presenten las distintas áreas del Tribunal, de manera regular, sistematizando y programando la atención de la misma por parte del Técnico en Informática; y en ningún caso se negará la atención (a excepción de solicitud de servicios de tipo personal, los cuales no guarden ninguna relación con las funciones del Tribunal).

Las Solicitudes de servicio se desahogarán conforme se registre su solicitud, y se les dará prioridad a aquellas que afecten actividades sustantivas del Tribunal.

El Servicio de Soporte Técnico y/o sistemas informáticos se prestará únicamente a Equipos Informáticos, Redes y Telefonía propiedad del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal.

Para la Procedencia de los Servicios de Soporte Técnico, se tomará en consideración el costo-beneficio de las refacciones o accesorios, contra el costo total del equipo informático y su impacto en las actividades del área.

Cuando se tenga contratado el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos, la Jefatura de Sistemas, será el enlace entre el Prestador de Servicios y la Unidad Administrativa, asegurándose de que los servicios se presten eficientemente, firmando de conformidad sus órdenes de servicio y tramitando sus facturas para el pago respectivo.

La Jefatura de Sistemas, notificará a las áreas usuarias, sobre las fechas de programación de servicios de mantenimiento preventivo, para que prevean la disposición de los mismos.

SI-1 Procedimiento Servicios de Soporte Técnico

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

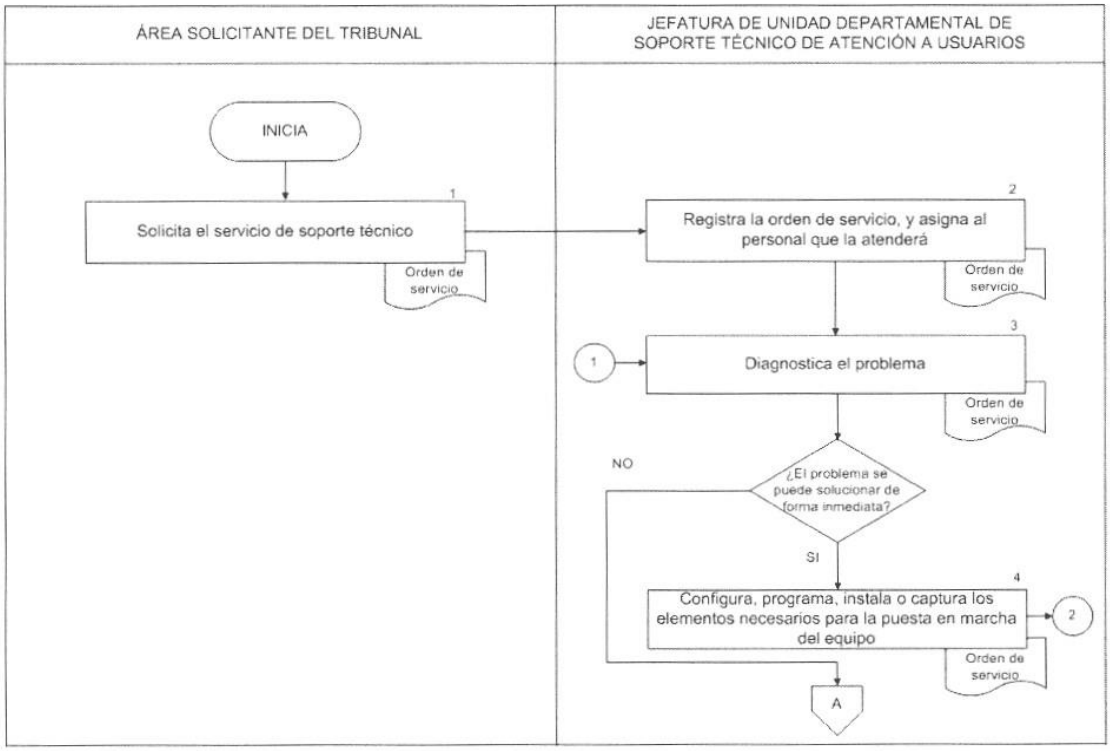
UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACT.	DESCRIPCIÓN
		INICIA PROCEDIMIENTO
Área solicitante del Tribunal	1	Solicita de manera telefónica, por correo electrónico o por escrito al Técnico en Informática el Servicio de Soporte Técnico de equipos informáticos, redes, telefonía digital y/o sistemas informáticos.
Técnico en Informática	2	Registra, y en su caso elabora la Orden de Servicio correspondiente, asigna al personal que acudirá al área y atenderá el servicio.
	3	Diagnostica el problema, determinando los requerimientos para su corrección. ¿El problema se puede solucionar de forma inmediata? Si
	4	Configura el equipo y / o programa, o instala algún tipo de software, y en su caso, captura los elementos necesarios para la puesta en marcha del equipo. (Continúa en la Actividad No. 17) No
	5	Verifica si el equipo cuenta con garantía o contrato de mantenimiento. ¿Tiene garantía o contrato de Mantenimiento? No (Continua en la Actividad No. 10) Si
Técnico en Informática	6	Contacta al prestador de servicios de mantenimiento o garantía, para hacerla válida.
Prestador de Servicios	7	Acude a recoger el equipo, para hacer el servicio de reparación o mantenimiento.
	8	Realiza el servicio y entrega el equipo reparado al Técnico en Informática.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACT.	DESCRIPCIÓN
Técnico en Informática	9	Recibe y revisa que el equipo funcione adecuadamente. ¿Funciona correctamente? No (Regresa a la Actividad No. 6) Si (Continúa en la Actividad No.18)
	10	SI NO TIENE GARANTÍA O CONTRATO DE MANTENIMIENTO: Procese a realizar su reparación ¿Requiere piezas, refacciones o software? No (Regresa a la actividad 3) Si
Técnico en Informática	11	Elabora Solicitud de Suministro y turna a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales para su suministro.
Subdirección de Recursos Materiales	12	Recibe Solicitud de Suministro y verifica si hay existencia de las refacciones. ¿Hay existencia? No
	13	Notifica la no existencia de las refacciones requeridas en la Solicitud de Suministro
Técnico en Informática	14	Recibe Solicitud de Suministro con la notificación de no existencia y gestiona la adquisición de las refacciones requeridas. *Se lleva a cabo el "PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓNES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS" hasta adquirir las refacciones requeridas.* En caso de que transcurran 60 días y no se reciban las piezas requeridas, se entenderá la "No existencia de condiciones para la reparación correspondiente" y se procederá a tramitar la baja respectiva. Si

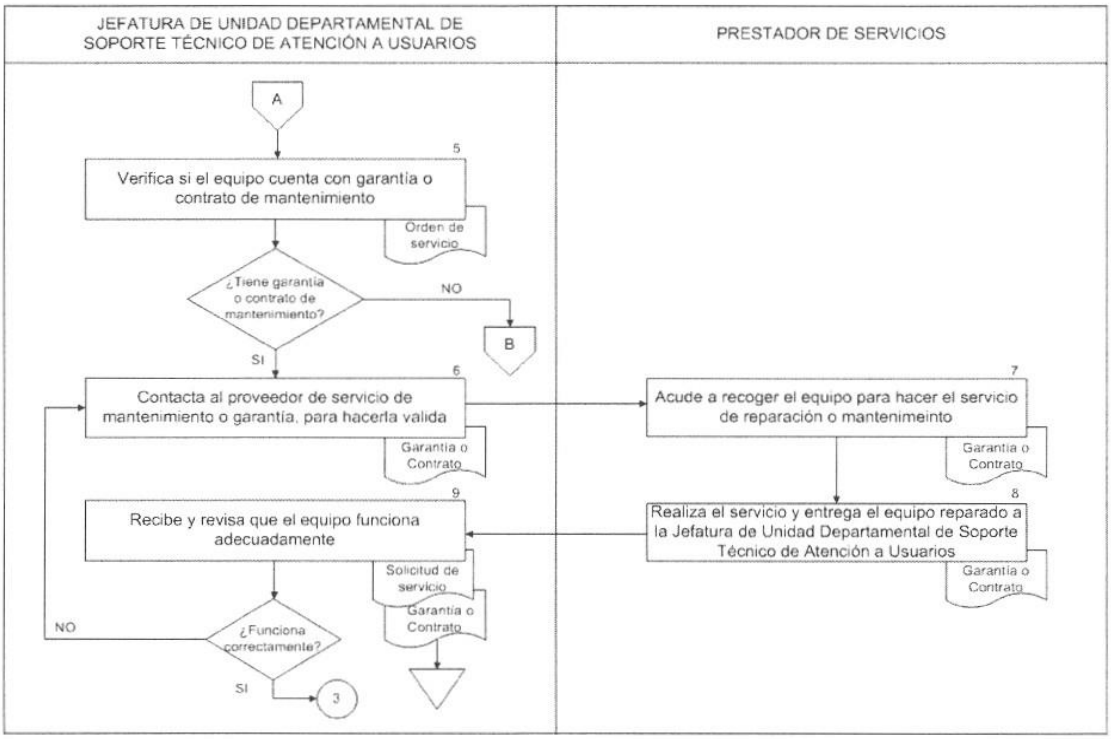
UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACT.	DESCRIPCIÓN
Subdirección de Recursos Materiales	15	Entrega refacciones al Técnico en Informática y recaba firma de recibido.
Técnico en Informática	16	Recibe las refacciones de la Subdirección de Recursos Materiales y realiza la reparación del equipo.
	17	Realiza pruebas del funcionamiento del equipo.
	18	Entrega al área solicitante el equipo en operación y solicita firma de conformidad.
Área Solicitante del Tribunal	19	Recibe el equipo, revisa si funciona correctamente. ¿El equipo funciona correctamente? No (Regresa a la Actividad No. 3)
Área Solicitante del Tribunal	20	Firma de conformidad la Orden de Servicio
Técnico en Informática	21	Recibe y archiva la Orden de Servicio TERMINA PROCEDIMIENTO

SI-1 Procedimiento Servicios de Soporte Técnico

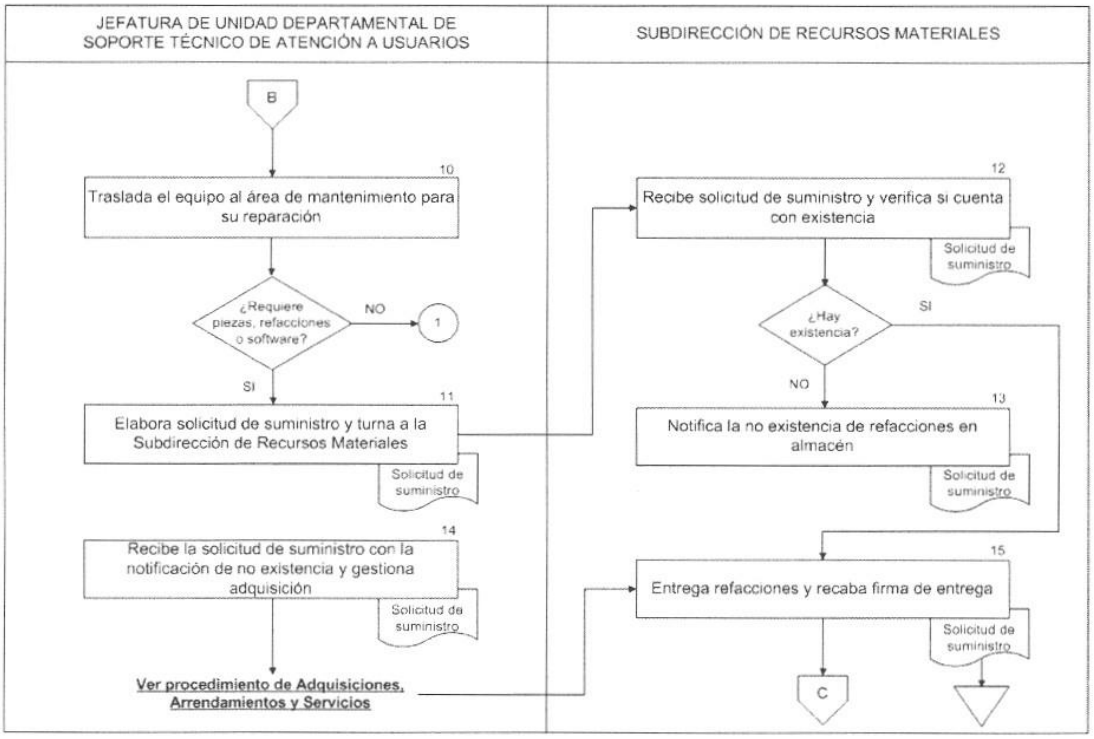
DIAGRAMA DE FLUJO



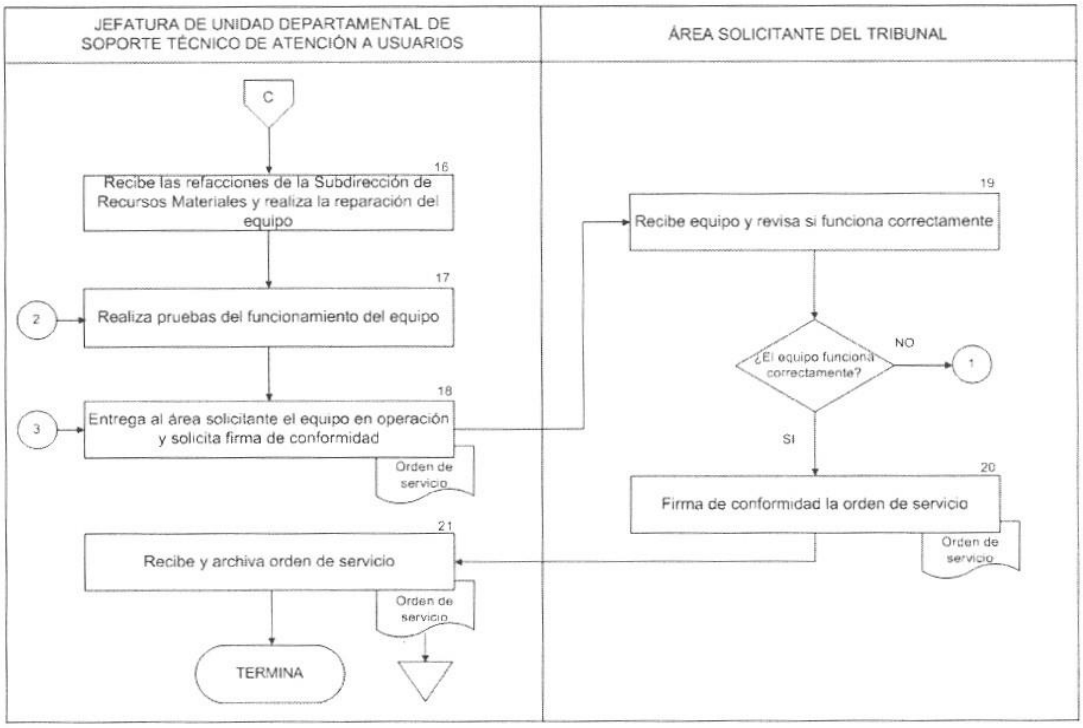
SI-1 Procedimiento Servicios de Soporte Técnico



SI-1 Procedimiento Servicios de Soporte Técnico



SI-1 Procedimiento Servicios de Soporte Técnico



SI-2 Procedimiento Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos

OBJETIVO GENERAL

Describir las actividades a realizar para solicitar y llevar a cabo el Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos para automatizar y eficientar las actividades del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal, con la finalidad de lograr los mejores resultados en la impartición de justicia.

SI-2 Procedimiento Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Todas las Solicitudes de Desarrollo de un Sistema Informático o su modificación o mantenimiento, deberán contar con la autorización del Titular del área solicitante, o con el Visto Bueno del Director de Administración.

Para la Autorización del Desarrollo de un Sistema Informático o su modificación, o mantenimiento, se deberá tomar en cuenta si requiere de nuevos equipos o crecimiento de los actuales, licencias de software o redes, para evaluar el costo beneficio de la solución de acuerdo a la matriz de identificación de recursos tecnológicos del PETI así como el monitoreo del desarrollo e implementación de la solución de acuerdo al punto 5 del PETI.

Para el Desarrollo de Sistemas Informáticos, se tomarán en cuenta Políticas Internas para el desarrollo de software aprobadas por el Subdirector de Informática de acuerdo al PETI, las cuales deberán incluir las condiciones ambientales y de seguridad adecuadas para el acceso y transmisión de información del TCADF de acuerdo al PETI.

Los productos a entregar por parte de la Subdirección de Informática, son: El Sistema Informático en operación, Manual Técnico, Manual de Usuario, Niveles de Usuario, Programa de Respaldos y Niveles de Servicio.

SI-2 Procedimiento Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos

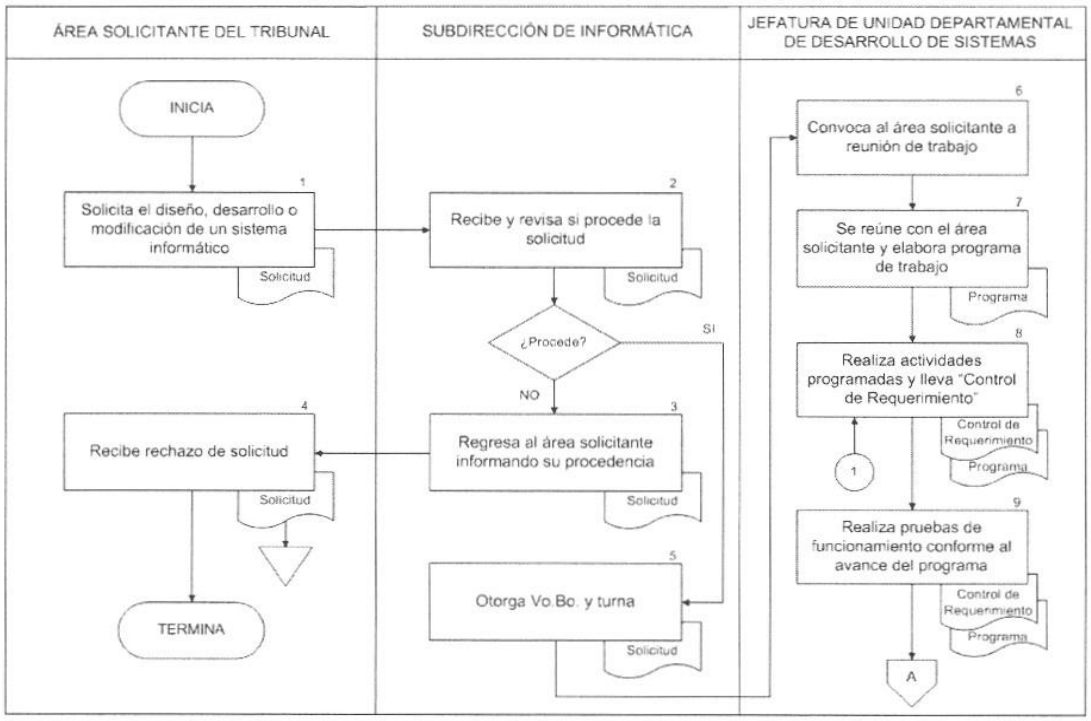
DESCRIPCIÓN NARRATIVA

UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACT.	DESCRIPCIÓN
		INICIA PROCEDIMIENTO
Área Solicitante del Tribunal	1	Solicita el diseño, desarrollo o modificación de un sistema informático.
Dirección Administrativa Subdirección de Informática	2	Recibe y revisa si procede la solicitud. ¿Procede? No
	3	Regresa al área solicitante informándole el motivo de su improcedencia
Área Solicitante del Tribunal	4	Recibe el rechazo de su solicitud y en su caso replantea la solución. TERMINA PROCEDIMIENTO
Dirección Administrativa Subdirección de Informática		Si
	5	Otorga Vo.Bo. y calendariza actividades para atención oportuna y eficiente con base en las políticas internas de programación y desarrollo de sistemas.
	6	Realiza actividades programadas y lleva un "Control de Requerimientos".
	7	Realiza pruebas de funcionamiento, conforme a la calendarización de actividades y corrige las fallas que se presenten, hasta contar con un Sistema que funcione conforme lo solicitado.
	8	Presenta Sistema desarrollado o las modificaciones requeridas por el área solicitante, para que lo pruebe y lo valide.
Área Solicitante del Tribunal	9	Recibe el Sistema a prueba y revisa si cumple con los requerimientos. ¿Cumple con lo solicitado? No
	10	Indica cuáles son los requerimientos que no quedaron satisfechos. (Regresa a la actividad No. 8)

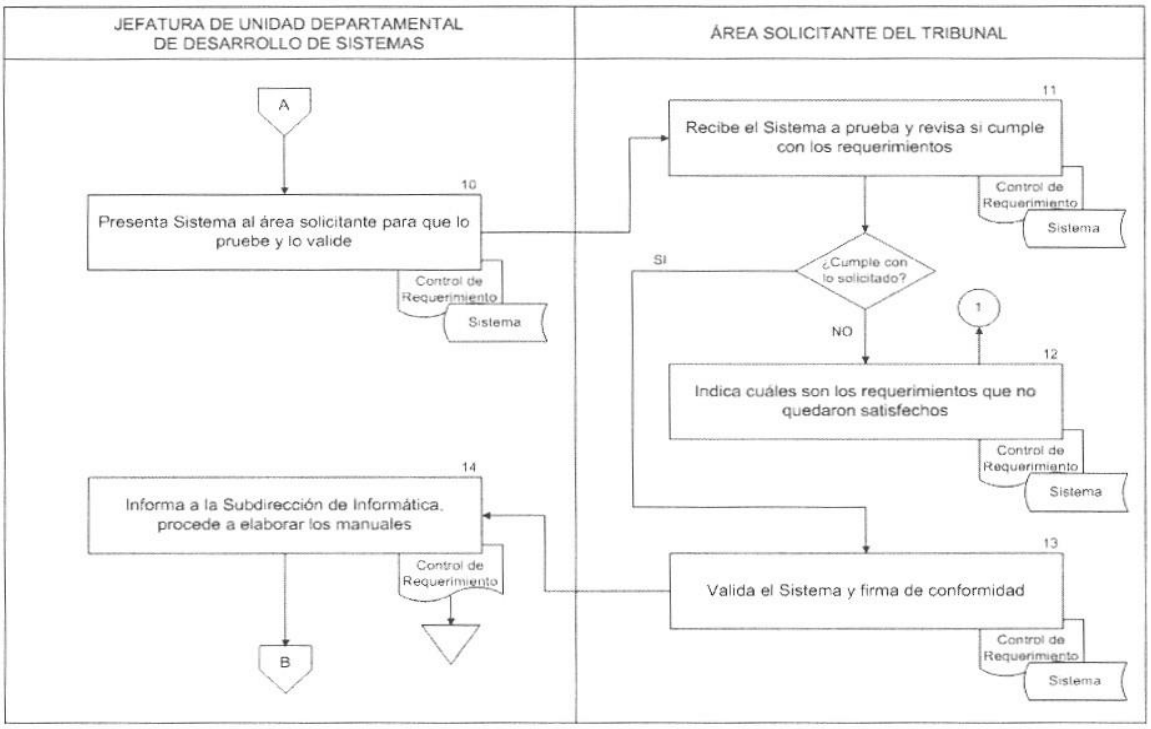
UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACT.	DESCRIPCIÓN
	11	Recibe el Sistema a prueba y revisa si cumple con los requerimientos. ¿Cumple con lo solicitado? No
	12	Indica cuales son los requerimientos que no quedaron satisfechos. Si
	13	Valida el Sistema y firma de conformidad.
Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas	14	Informa a la Subdirección Administrativa, que el sistema ha sido validado por el área solicitante y procede a elaborar los manuales técnicos y de usuario; niveles de servicio, de usuario y programa de respaldos.
	15	Hace la entrega formal del Sistema liberado y del Manual de Usuario correspondiente
Área Solicitante del Tribunal	16	Firma Acta de Entrega del Sistema y recibe el Manual de Usuario.
Subdirección de Informática	17	Recibe Acta firmada y la archiva TERMINA PROCEDIMIENTO

SI-2 Procedimiento Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos

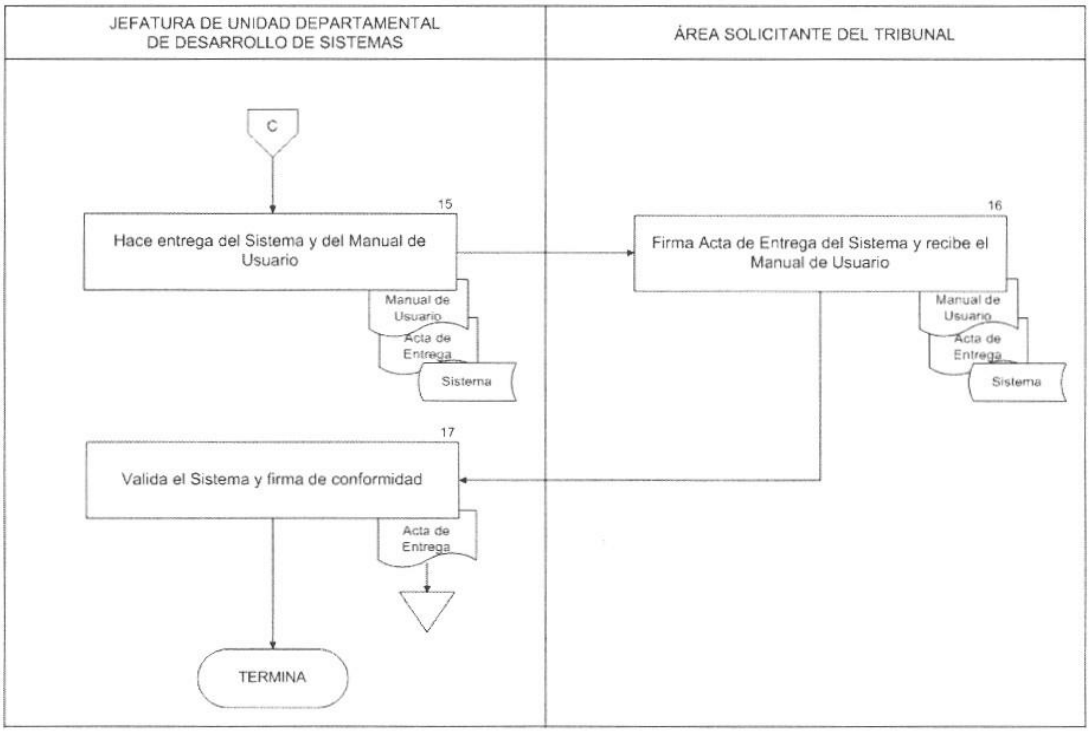
DIAGRAMA DE FLUJO



SI-2 Procedimiento Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos



SI-2 Procedimiento Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos



SI-3 Publicaciones en Internet

OBJETIVO GENERAL

Difundir entre las autoridades y personal del Tribunal de lo Contencioso Administrativo las actividades a desarrollar para Publicar Información en páginas WEB a fin de garantizar su difusión en la Internet.

SI-3 Publicaciones en Internet

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las áreas solicitantes son las responsables de la información que se publique; por ello la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas no revisará contenidos ni corregirá errores de redacción.

La información pública de oficio requerida por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, es responsabilidad de quien genera dicha información y su actualización debe ser periódica por parte de las áreas responsables.

Las áreas que podrán publicar ordinariamente con la Autorización de su Titular son: La Presidencia, Compilación y Difusión y la Secretaría General de Acuerdos, cualquier otra área que requiera publicar, deberá tener el visto bueno (Vo.Bo.) de la Oficina de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

La Oficina de la Información Pública para facilitar la actualización de los contenidos en la sección de transparencia tendrá acceso permanente a la herramienta de administración de Contenidos del portal de internet, para publicar, actualizar y validar la información que se refiere lo que marca la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

Las solicitudes de publicación deberán ser tramitadas con al menos 24 horas de anticipación a la fecha en que se deseen publicar; y deberá entregarse el contenido que pretende incorporarse, en un medio electrónico, con un formato adecuado para su tratamiento y publicación.

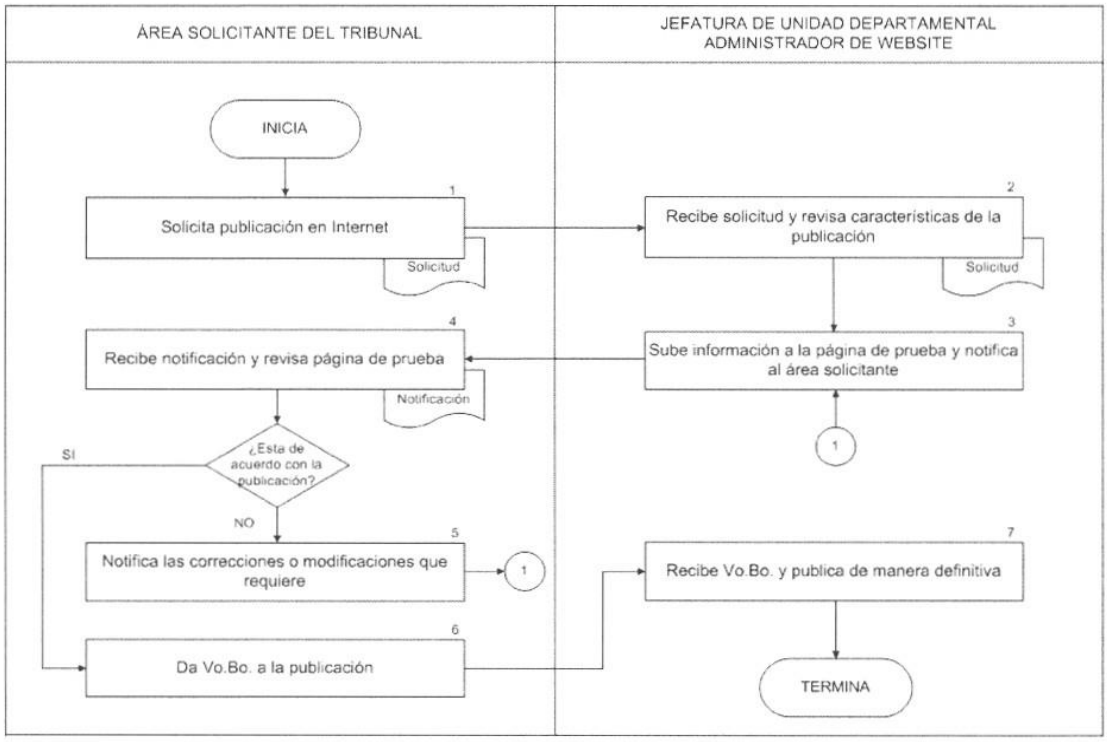
SI-3 Publicaciones en Internet

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACT.	DESCRIPCIÓN
		INICIA PROCEDIMIENTO
Área Solicitante del Tribunal	1	Solicita publicación en internet, debidamente autorizada por el Titular del área con base a los niveles de servicio contenidos en el PETI.
Jefatura de Unidad Departamental de Administrador de Website	2	Recibe solicitud y revisa características de la publicación.
	3	Sube la publicación a la página de prueba e informa al área solicitante para que accese y verifique que la información quedó presentada tal como la requiere.
Área Solicitante del Tribunal	4	Recibe notificación, accesa a la página de prueba y verifica su información. ¿Está de acuerdo con la publicación? No
	5	Notifica las correcciones o modificaciones que requiere. (Regresa a la Actividad No.3) Si
	6	Otorga su Visto Bueno a la publicación para que se suba a la página WEB oficial.
Jefatura de Unidad Departamental de Administrador de Website	7	Recibe Visto Bueno y publica de manera definitiva en la página WEB oficial
		TERMINA PROCEDIMIENTO

SI-3 Publicaciones en Internet

DIAGRAMA DE FLUJO



SI-4 Procedimiento Respaldo y Recuperación de Información

OBJETIVO GENERAL

Describir las actividades a realizar para llevar a cabo el Respaldo de Información y Bases de Datos de los Servidores del Tribunal de lo Contenciosos Administrativo del Distrito Federal, así como su recuperación en caso de pérdida incidental de la información.

SI-4 Procedimiento Respaldo y Recuperación de Información

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El Programa de Respaldos se elaborará con base en los requerimientos de frecuencia que requieran los Sistemas y Bases de Datos y de acuerdo con las especificaciones que marquen las áreas usuarias, teniendo en consideración las características y capacidades de la plataforma tecnológica de la Institución y conforme al marco de administración de riesgos contenidos en el PETI.

Todas las actividades que se realicen para Respaldo y Recuperación de Información, se registrarán en una bitácora de acuerdo al formato de control de cambios.

Los Respaldos de Información se realizarán en horarios en que no se afecte la operación de las áreas.

Se procurará contar con una locación alterna para guardar las cintas, discos y dispositivos de almacenamiento de los respaldos realizados, para prever su conservación en caso de siniestro en base al plan de continuidad y recuperación de desastres del PETI.

SI-4 Procedimiento Respaldo y Recuperación de Información

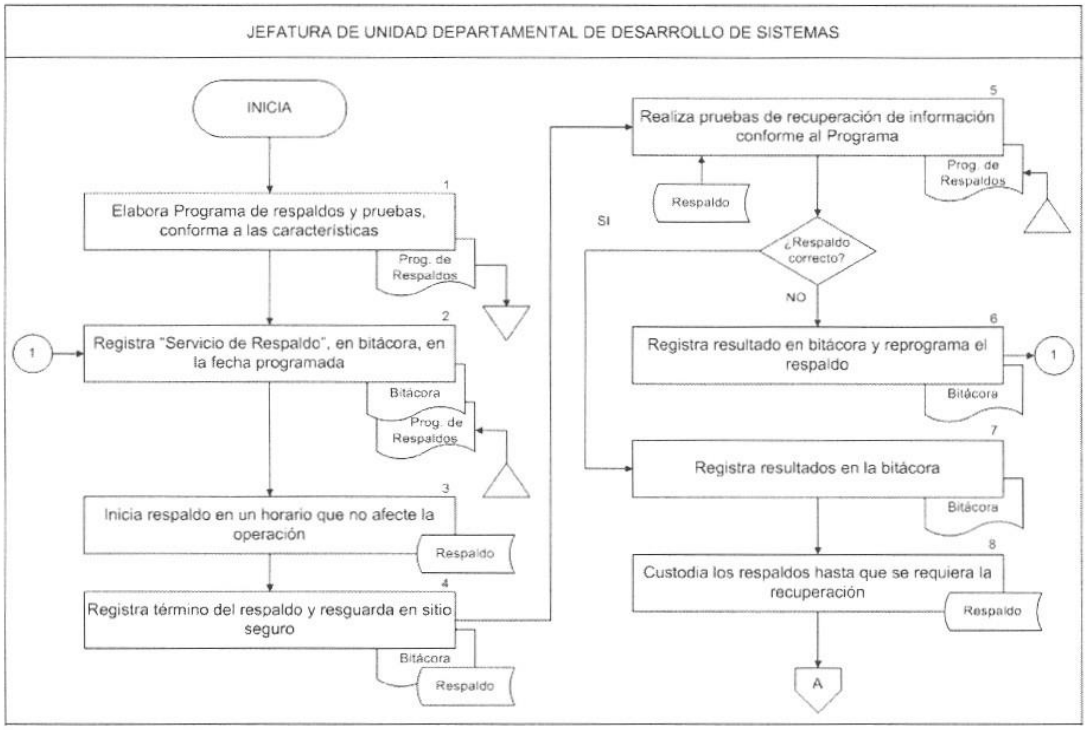
DESCRIPCIÓN NARRATIVA

UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACT.	DESCRIPCIÓN
		INICIA PROCEDIMIENTO
Jefatura de Desarrollo de Sistemas	1	Elabora "Programa de Respaldos y Pruebas", conforme a las características de los sistemas.
	2	Registra el "Servicio de Respaldo" en la Bitácora, en la fecha programada.
	3	Inicia "Servicio de Respaldo" en un horario que no afecte la operación.
	4	Registra el término del respaldo en la Bitácora, y resguarda el dispositivo de almacenamiento en un sitio seguro.
	5	Realiza Pruebas de Recuperación de información, conforme al "Programa de Respaldos y Pruebas de restauración de información", para verificar que el respaldo se haya efectuado adecuadamente y la información sea fidedigna. ¿Respaldo correcto? No
	6	Registra resultado en la Bitácora y programa hacer un nuevo respaldo. (Regresa a la Actividad No. 2) Si
Jefatura de Desarrollo de Sistemas.	7	Registra resultados satisfactorios en la Bitácora, para llevar estadística de control de calidad.
	8	Custodia los respaldos hasta que se requiera la recuperación de la información respaldada
Área Solicitante del Tribunal	9	Eventualmente solicita la recuperación de Información Respaldada.
Jefatura de Desarrollo de Sistemas	10	Recibe Solicitud de Recuperación de Información y programa.
	11	Realiza el Servicio de Recuperación de Información y lo registra en la Bitácora.
Área Solicitante del Tribunal	12	Recibe la Información Recuperada y firma Bitácora.

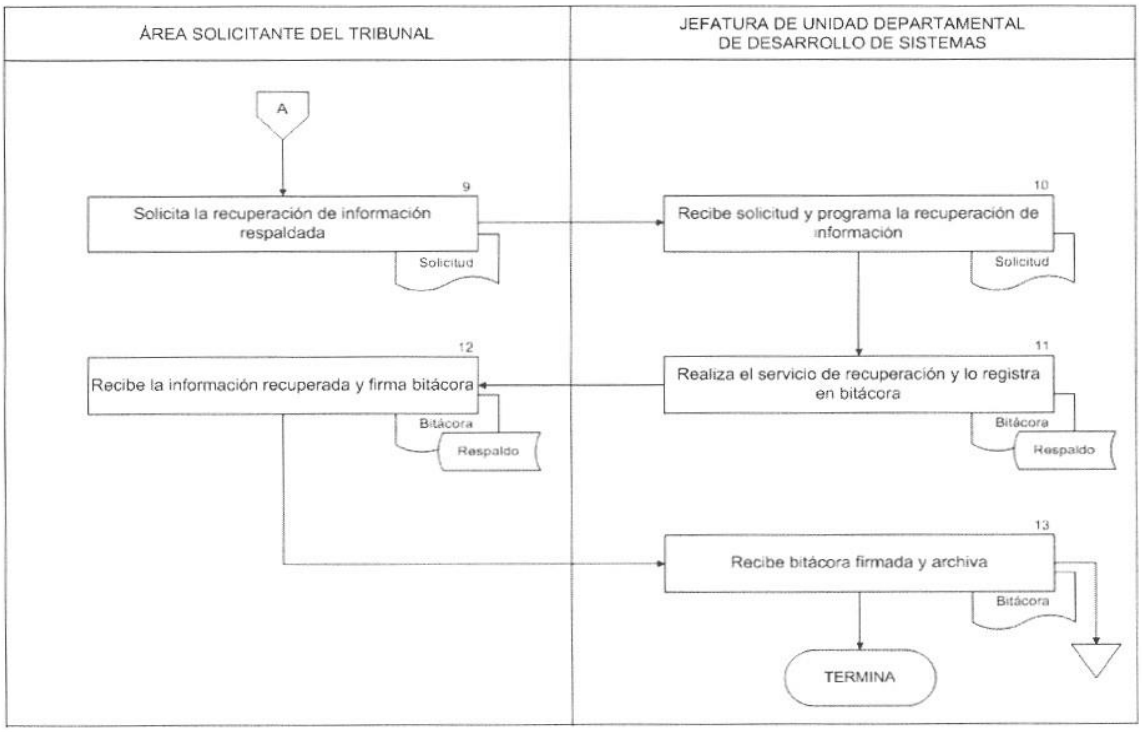
UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACT.	DESCRIPCIÓN
Jefatura de Desarrollo de Sistemas	13	Recibe Bitácora firmada y archiva.
		TERMINA PROCEDIMIENTO

SI-4 Procedimiento Respaldo y Recuperación de Información

DIAGRAMA DE FLUJO



SI-4 Procedimiento Respaldo y Recuperación de Información



SI-5 Procedimiento para la Asesoría en la Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos, de Comunicación Electrónica de Voz y Datos

OBJETIVO GENERAL

Colaborar técnicamente en los eventos de licitación referentes a informática, estableciendo los parámetros técnicos para los procesos de adquisiciones de bienes y contratación de servicios informáticos y de comunicación electrónica de voz y datos, para posteriormente llevar a cabo la revisión de las propuestas técnicas que presenten los licitantes.

SI-5 Procedimiento para la Asesoría en la Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos, de Comunicación Electrónica de Voz y Datos

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las disposiciones contenidas en el presente manual son de observancia y aplicación general para las áreas involucradas en el procedimiento.

La Dirección Administrativa a través de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales es el área responsable de proporcionar la información relativa de los bienes y servicios informáticos que se reciben, a la Subdirección de Sistemas para que esta a su vez proceda a efectuar las pruebas necesarias a los equipos informáticos que determinen las especificaciones técnicas solicitadas en el contrato de adquisición.

Es responsabilidad de la Subdirección de Sistemas ajustar las características y cantidades de los bienes informáticos autorizados, de acuerdo a lo que se reporta en el cuadro que concentra las cantidades de bienes de inversión en el programa anual de adquisiciones (Bienes Informáticos).

De las Bases:
La Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico y la de Desarrollo de Sistemas y Tecnologías de la Información en coordinación con la Subdirección de Sistemas, deberán elaborar las especificaciones técnicas de los bienes y servicios autorizados apoyándose en:

- Revistas especializadas.
- Foros de exposición de equipos de cómputo.
- Búsqueda en Internet.
- Literatura solicitada a proveedores.

La Dirección Administrativa es el área que proporciona el visto bueno a las especificaciones técnicas, para la adquisición de los bienes y la contratación de servicios informáticos.

La Subdirección de Sistemas deberá proporcionar a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, las especificaciones técnicas de los bienes informáticos para que se integren en las bases correspondientes.

Actos de presentación y apertura de ofertas:
La Subdirección de Sistemas directamente o a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico y la de Desarrollo de Sistemas y tecnologías de la Información, proporcionara asistencia técnica a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales en los:

- Actos de presentación.
- Apertura de ofertas técnicas.
- Juntas de aclaración en lo que corresponde a la parte técnica.
- Emitir dictámenes técnicos.
- Recibir propuestas técnicas.

Cuando la licitación corresponda para la adquisición de bienes y servicios informáticos.

La Subdirección de Sistemas directamente o a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico y la de Desarrollo de Sistemas y Tecnologías de la Información, elaboraran en caso de ser necesario, el dictamen técnico de los asuntos tratados en cada acto que se efectúe durante el proceso de licitación, para las adquisición de bienes y servicios informáticos para su entrega a la Dirección Administrativa.

De la evaluación de las propuestas técnicas:
La Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales es el área responsable de proporcionar las propuestas técnicas a la Subdirección de Sistemas para que esta a su vez elabore el dictamen técnico de validez cuando así corresponda.

La Subdirección de Sistemas en conjunto con la Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico y la de Desarrollo de Sistemas y Tecnologías de la Información llevan a cabo el análisis de las propuestas técnicas ofertadas versus especificaciones técnicas solicitadas.

La Subdirección de Sistemas es el área responsable de realizar en caso de ser necesario, las pruebas de acuerdo a las especificaciones técnicas que se marcan en las bases, y hacer entrega de las constancias de realización a los participantes cuando se requieran dichas pruebas.

La Subdirección de Sistemas con la Información obtenida del análisis de las propuestas técnicas y las pruebas efectuadas de acuerdo a las especificaciones técnicas elaborará un dictamen técnico que indicara el cumplimiento de los puntos ofertados en relación con las especificaciones técnicas solicitadas.

La Subdirección de Sistemas es el área responsable de proporcionar el dictamen técnico, así como el cuadro resumen de resultados a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales para lo que corresponda en el proceso de licitación.

SI-5 Procedimiento para la Asesoría en la Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos, de Comunicación Electrónica de Voz y Datos

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	**UNA VEZ AUTORIZADO EL PROGRAMA ANUAL DE ADQUISICIONES PARA EL TRIBUNAL**	
	1. ELABORA CALENDARIO DE LICITACIONES PARA LA ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS.	• CALENDARIO DE LICITACIÓN
	2. PRESENTA PARA SU AUTORIZACIÓN ANTE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA EL CALENDARIO DE LICITACIONES PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.	• OFICIO Y CALENDARIO DE LICITACIÓN
	UNA VEZ AUTORIZADO EL CALENDARIO DE LICITACIONES PARA LA ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	
	3. DESGLOSA INFORMACIÓN DEL CALENDARIO DE LICITACIONES Y OBTIENE FECHAS PARA LLEVARSE A CABO LAS LICITACIONES PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA DE VOS Y DATOS.	• OFICIO CALENDARIO DE LICITACIÓN
	4. TURNA CALENDARIO DE FECHAS DE LAS LICITACIONES PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS, DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA DE VOZ Y DATOS A LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS PARA SU CONSIDERACIÓN.	• OFICIO CALENDARIO DE LICITACIÓN

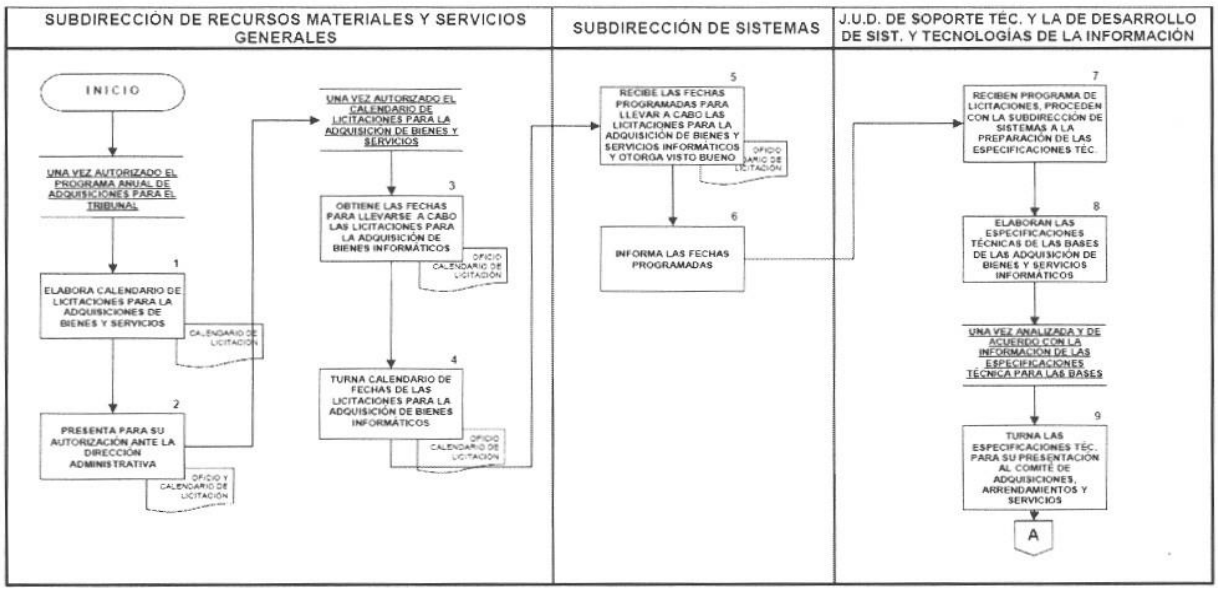
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS	5. RECIBE DE LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES LAS FECHAS PROGRAMADAS PARA QUE SE LLEVEN A CABO LAS LICITACIONES PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS, DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA DE VOZ Y DATOS OTORGANDO SU VISTO BUENO. 6. INFORMA LAS FECHAS PROGRAMADAS A LA JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE SOPORTE TÉCNICO Y DE DESARROLLO DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.	• OFICIO CALENDARIO DE LICITACIÓN
JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE SOPORTE TÉCNICO Y DE DESARROLLO DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	7. RECIBEN INFORMACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE LA FECHA PROGRAMADA PARA LAS LICITACIONES QUE SE LLEVARAN A CABO Y PROCEDEN EN COORDINACIÓN CON LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS A LA PREPARACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. 8. ELABORAN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LAS BASES PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE SU COMPETENCIA. **UNA VEZ ANALIZADA Y DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICA PARA LAS BASES.**	

SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	9. TURNA A LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA SU PRESENTACIÓN AL COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS PARA QUE SE INCLUYAN EN LAS BASES DE LAS LICITACIONES.	
	10. RECIBE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA SU PRESENTACIÓN AL COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS Y AL SUBCOMITÉ REVISOR DE BASES PARA SU VISTO BUENO. **UNA VEZ QUE PROPORCIONAN EL VISTO BUENO EL COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS Y EL SUBCOMITÉ REVISOR DE BASES.**	
	11. INCLUYE EN LAS BASES PARA LAS LICITACIONES DE LAS ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS.	• BASES
	12. LLEVA A CABO EL PROCESO DE PUBLICACIÓN Y VENTA O ENTREGA DE BASE A LOS PROVEEDORES, DE ACUERDO AL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.	• BASES
	13. INFORMA LAS FECHAS EN QUE SE LLEVARAN A CABO LOS ACTOS EN EL PROCESO DE LICITACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS PARA SU ASISTENCIA.	

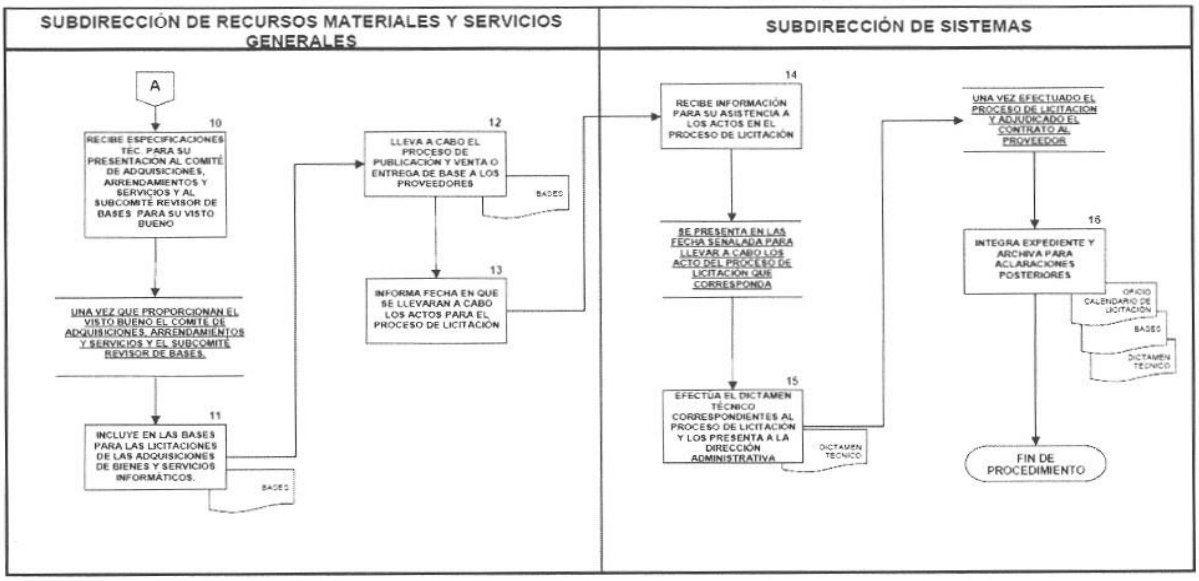
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS	14. RECIBE INFORMACIÓN PARA SU ASISTENCIA A LOS ACTOS EN EL PROCESO DE LICITACIÓN. **SE PRESENTA EN LAS FECHA SEÑALADA PARA LLEVAR A CABO LOS ACTO DEL PROCESO DE LICITACION QUE CORRESPONDA** 15. EFECTÚA EL DICTAMEN TÉCNICO CORRESPONDIENTE DEL PROCESO DE LICITACIÓN Y LOS PRESENTA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA. **UNA VEZ EFECTUADO EL PROCESO DE LICITACIÓN Y ADJUDICADO EL CONTRATO AL PROVEEDOR** 16. INTEGRA EXPEDIENTE Y ARCHIVA PARA ACLARACIONES POSTERIORES. **FIN DE PROCEDIMIENTO**	• DICTAMEN TÉCNICO • OFICIO CALENDARIO DE LICITACIONES • BASES • DICTAMEN TÉCNICO

SI-5 Procedimiento para la Asesoría en la Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos, de Comunicación Electrónica de Voz y Datos

DIAGRAMA DE FLUJO



SI-5 Procedimiento para la Asesoría en la Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos, de Comunicación Electrónica de Voz y Datos



SI-6 Procedimiento para la Asignación e Instalación de Bienes Informáticos

OBJETIVO GENERAL

Establecer las políticas de operación y las actividades que se desarrollan para la asignación e instalación del equipo de cómputo, a fin de obtener un óptimo control en los bienes propiedad del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal.

SI-6 Procedimiento para la Asignación e Instalación de Bienes Informáticos

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las disposiciones contenidas en el presente manual son de observancia y aplicación general para las áreas involucradas en el procedimiento.

La recepción del equipo informático que el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal adquiere mediante cualquier proceso de adjudicación es responsabilidad de la subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales (Ver *Procedimiento Entrada y Registro de Bienes y Materiales*), así como turnar el equipo a la Subdirección de Sistemas como área responsable de efectuar la configuración del equipo de cómputo de acuerdo a las necesidades del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal.

Es responsabilidad de la Subdirección de Sistemas dictaminar técnicamente el equipo de cómputo, cuando el área desee la sustitución del mismo por inoperable en el área o baja definitiva e informar a la Dirección Administrativa del resultado para la autorización del procedimiento que corresponda.

Es responsabilidad de la Subdirección de Sistemas informar a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de los equipos o el equipo que se retira por inoperables, para su reparación o baja definitiva de las áreas, mediante el formato actualización del Resguardo de Activo Fijo.

Por inoperable en el área.- se turna a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales para su reasignación.

Reparación.- Se informa al proveedor para su reparación en las instalaciones del Tribunal, o se autoriza la salida para su entrega al proveedor.

Baja.- Se informa a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales para que lleve a cabo el retiro del equipo informático (*procedimiento Baja y Destino Final de Bienes*) reasignación del equipo de cómputo, considerando las prioridades para el cumplimiento óptimo de los objetivos institucionales e informar a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, es el área responsable de la entrega física de los bienes informáticos a los usuarios, con base a la asignación y reasignación autorizada por la Dirección Administrativa.

La Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico de la Subdirección de Sistemas, procederá a realizar la adecuación técnica necesaria para el buen funcionamiento del equipo de cómputo asignado o reasignado.

La Subdirección de Recursos Humanos informará de las altas, bajas y cambios de adscripción de personal a las subdirecciones de:

- Sistemas, para que lleve a cabo las adecuaciones técnica de los equipos liberados de acuerdo a su reasignación.
- Recursos Materiales y Servicios Generales, para que proceda a la liberación de la asignación y a la reasignación del bien informático mediante el formato Resguardo de Activo Fijo.

La Subdirección de Sistemas a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico podrá llevar a cabo el movimiento interno de los equipos de cómputo cuando le sea solicitado por el titular del área, derivado de la asignación del equipo informático o de los movimientos de personal e informar a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales para la actualización del resguardo de activo fijo.

Es responsabilidad de la Subdirección de Sistemas a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico reportar a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales los movimientos internos que se lleven a cabo de los equipos de cómputo que se deriven de la asignación o reasignación de los mismos.

Es responsabilidad del titular del área informar de los movimientos físicos internos del personal a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, para que se lleven a cabo los movimientos del mobiliario y equipo de acuerdo al resguardo de activo fijo del usuario en movimiento.

SI-6 Procedimiento para la Asignación e Instalación de Bienes Informáticos

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÁREAS DEL TRIBUNAL	1. TURNAN A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA SOLICITUD DE BIENES INFORMÁTICOS.	• OFICIO SOLICITUD DE BIENES INFORMÁTICOS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2. ANALIZA SOLICITUD DE BIENES INFORMÁTICOS, SOLICITA EXISTENCIA A LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES. **¿EXISTENCIA DEL BIEN INFORMÁTICO SOLICITADO?** **NO** 3. INFORMA AL ÁREA LA INEXISTENCIA DEL BIEN INFORMÁTICO. 4. RELACIONA EN LISTA DE ESPERA PARA LA POSIBLE REASIGNACIÓN DE EQUIPO O PARA LAS ADQUISICIONES POSTERIORES. **SI**	• OFICIO SOLICITUD DE BIENES INFORMÁTICOS
	5. AUTORIZA SOLICITUD DE BIEN INFORMÁTICO Y TURNA A LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES PARA SU ENTREGA FÍSICA.	• OFICIO SOLICITUD DE BIENES INFORMÁTICOS
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	6. RECIBE DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA LA SOLICITUD DEBIDAMENTE AUTORIZADA PARA SU ATENCIÓN.	• OFICIO SOLICITUD DE BIENES INFORMÁTICOS

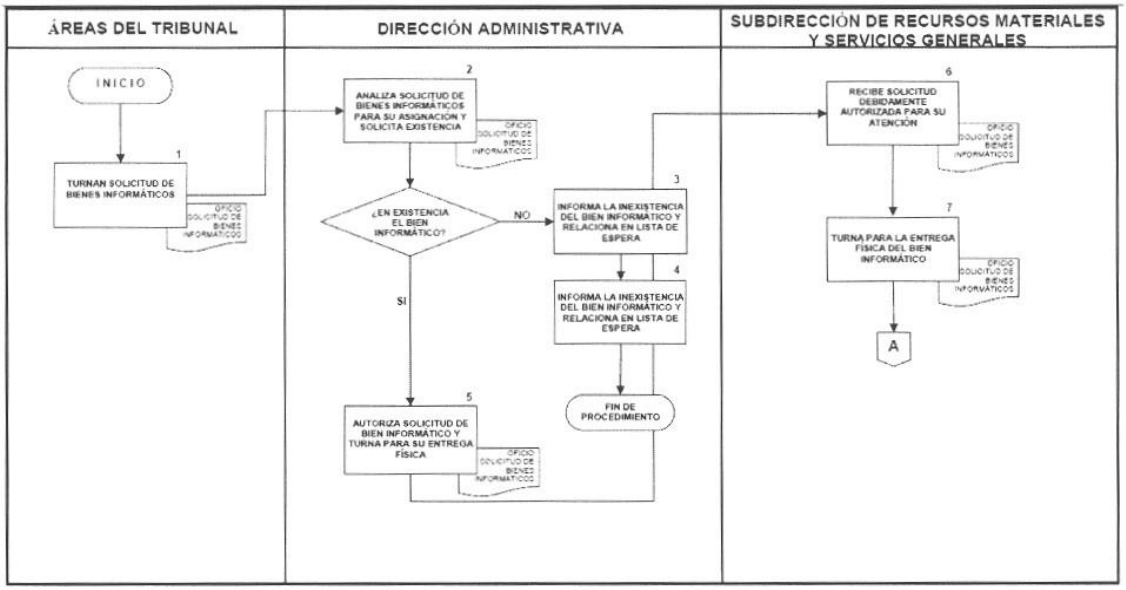
	7. TURNA E INDICA A LA JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE RECURSOS MATERIALES PARA LA ENTREGA FÍSICA DEL BIEN INFORMÁTICO.	• OFICIO SOLICITUD DE BIENES INFORMÁTICOS
JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE RECURSOS MATERIALES	8. RECIBE DE LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES SOLICITUD DEBIDAMENTE AUTORIZADA.	• OFICIO SOLICITUD DE BIENES INFORMÁTICOS
	9. CLASIFICA U ORDENA POR ÁREA LAS SOLICITUDES PARA SU ATENCIÓN.	
	10. ACUDE AL ÁREA CON EL BIEN INFORMÁTICO Y PROCEDE A SU ENTREGA PARA SU POSTERIOR INSTALACIÓN.	
	11. SOLICITA INFORMACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL RESGUARDO DE ACTIVO FIJO. <u>UNA VEZ ACTUALIZADO EL RESGUARDO DE ACTIVO FIJO.</u>	• RESGUARDO DE ACTIVO FIJO
	12. RECABA FIRMA DE CONFORMIDAD DEL USUARIO EN EL FORMATO RESGUARDO DE ACTIVO FIJO POR LOS BIENES ASIGNADOS Y PROPORCIONA COPIA AL USUARIO.	• RESGUARDO DE ACTIVO FIJO
	13. TURNA RELACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE LOS EQUIPOS ASIGNADOS PARA QUE PROCEDA A SU INSTALACIÓN.	• RELACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO ASIGNADOS

SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS	14. RECIBE DE LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES RELACIÓN CON INFORMACIÓN RELATIVA DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO ASIGNADOS Y REASIGNADOS A LAS ÁREAS.	• RELACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO ASIGNADOS
	15. INFORMA Y TURNA RELACIÓN DE EQUIPOS ASIGNADOS A LA JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE SOPORTE TÉCNICO PARA QUE PROCEDA A SU INSTALACIÓN.	• RELACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO ASIGNADOS
JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE SOPORTE TÉCNICO	16. SE PRESENTA EN EL ÁREA CON EL USUARIOS A QUIEN SE LE ASIGNO EL EQUIPO DE COMPUTO, PROCEDE A SU INSTALACIÓN Y LLEVA A CABO LAS ADECUACIONES TÉCNICAS NECESARIAS PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO. **¿LE SOLICITA EL TITULAR DEL ÁREA ALGÚN MOVIMIENTO DE LOS EQUIPO DE COMPUTO?** **NO** 17. SE RETIRA DEL ÁREA Y DA POR CONCLUIDA LA INSTALACIÓN DEL EQUIPO DE COMPUTO. CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD 20. **SI** 18. EFECTÚA LOS MOVIMIENTOS COMO SE LE INDICAN, PROCEDE SU INSTALACIÓN Y LLEVA A CABO LAS ADECUACIONES TÉCNICAS NECESARIAS PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO.	• RELACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO ASIGNADOS

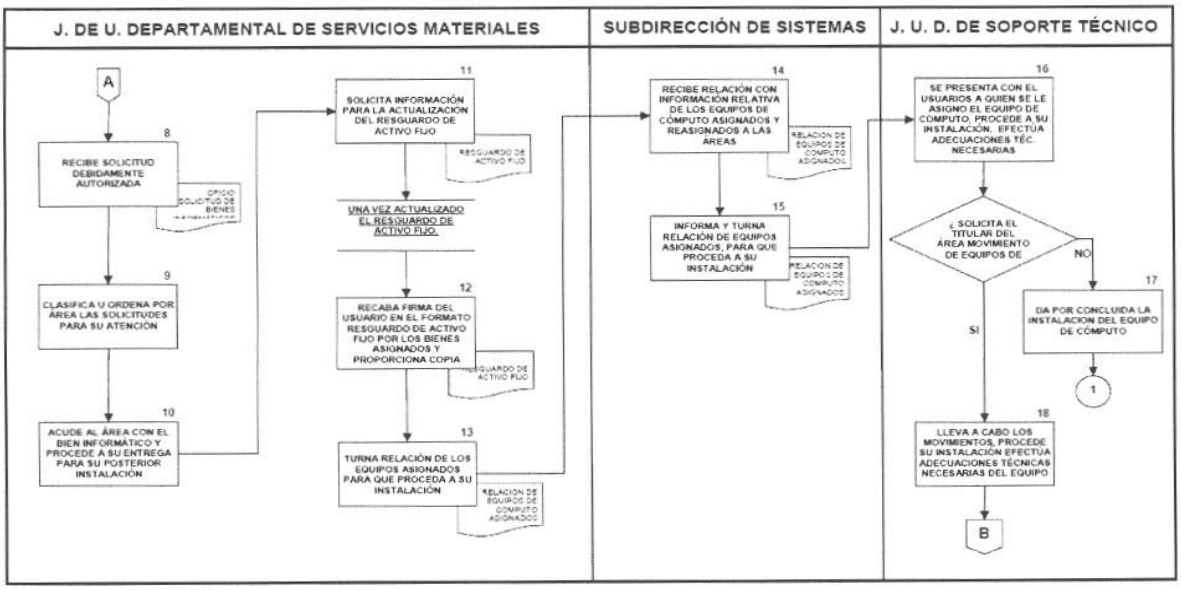
	UNA VEZ INSTALADO EL BIEN INFORMÁTICO Y DE CONFORMIDAD POR EL USUARIO.	
	19. ELABORA RELACIÓN DE LOS MOVIMIENTOS SOLICITADOS POR EL TITULAR DEL ÁREA.	• RELACIÓN DE MOVIMIENTOS REALIZADOS
	20. TURNA RELACIÓN DE MOVIMIENTOS DE EQUIPO A LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES ENTREGA COPIA Y SOLICITA FIRMA DE ACUSE.	• RELACIÓN DE MOVIMIENTOS REALIZADOS
	21. ELABORA REPORTE GENERAL DE LOS BIENES INFORMÁTICOS INSTALADOS Y LOS PRESENTA A LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS.	• REPORTE GENERAL DE LOS EQUIPOS INSTALADOS
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS	22. RECIBE DE LA JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE SOPORTE TÉCNICO, REPORTE GENERAL DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO INSTALADOS Y LOS PRESENTA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA EN CUMPLIMIENTO A SUS INDICACIONES.	• REPORTE GENERAL DE LOS EQUIPOS INSTALADOS
	23. ARCHIVA REPORTE GENERAL DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO INSTALADOS, PARA ACLARACIONES POSTERIORES.	• REPORTE GENERAL DE LOS EQUIPOS INSTALADOS
	FIN DE PROCEDIMIENTO	

SI-6 Procedimiento para la Asignación e Instalación de Bienes Informáticos

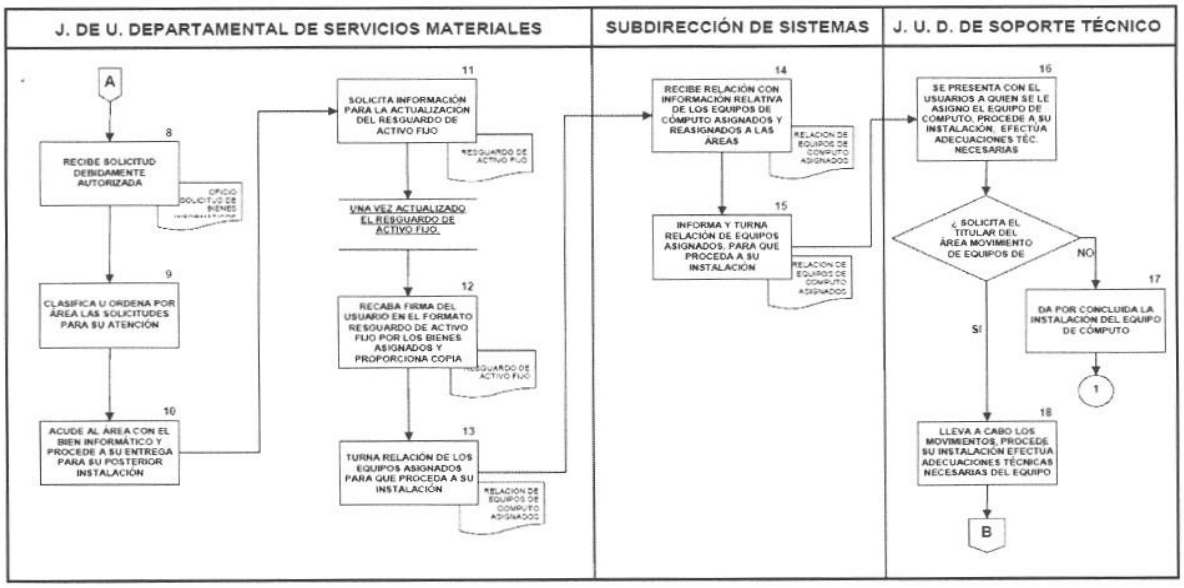
DIAGRAMA DE FLUJO



SI-6 Procedimiento para la Asignación e Instalación de Bienes Informáticos



SI-6 Procedimiento para la Asignación e Instalación de Bienes Informáticos



SI-7 Procedimiento para la Capacitación a Usuarios Internos, por la Adquisición de Programas a Terceros y el Desarrollo Interno de Sistemas

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar la capacitación en el uso de las aplicaciones de informática que se adquieren a terceros y los desarrollados internamente que permitan cumplir con las atribuciones encomendadas al tribunal.

SI-7 Procedimiento para la Capacitación a Usuarios Internos, por la Adquisición de Programas a Terceros y el Desarrollo Interno de Sistemas

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las políticas contenidas en el presente manual son de estricta observancia para las áreas involucradas en el procedimiento.

Es responsabilidad de la Subdirección de Recursos Humanos a través del Área de Organización Administrativa el realizar la detección de necesidades de capacitación para atender la problemática de desempeño y conocimiento de los trabajadores, toda vez que dicha información será la base para elaborar el Programa Anual de Capacitación para el personal adscrito al Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal en materia de Informática.

La Subdirección de Sistemas es el área responsable de impartir los eventos de capacitación relacionados con los sistemas que desarrolla internamente, para los usuarios de los mismos a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas y Tecnologías de Información.

Las Jefaturas de Unidad Departamental de Soporte Técnico y la de Desarrollo de Sistemas y Tecnología de Información de la Subdirección de Sistemas, son las áreas responsable de impartir los cursos en materia de informática que se reflejen en el Programa Anual de Capacitación, en coordinación con la Subdirección de Recursos Humanos.

Es responsabilidad de la Subdirección de Sistemas diseñar el programa y manual de estudio que se aplicara en las actividades de capacitación, así como proporcionarlo a la Subdirección de Recursos Humanos para su reproducción y entrega a los asistentes al curso.

Los trabajadores que asistan a cursos de capacitación invariablemente deberán contar con la autorización de su Jefe Inmediato Superior.

Cuando los cursos sean impartidos en instalaciones propias del Tribunal la Dirección Administrativa a través de la Subdirección de Recursos Humanos,

otorgará constancias de participación al personal que cubra como mínimo el 80% de asistencia y acredite satisfactoriamente las evaluaciones de los cursos.

Para los cursos de carácter específico dirigido a grupos de empleados que requieren algún tipo de curso u otro evento relacionado con las funciones que desempeñan dentro del Tribunal, el área solicitante enviará memorándum de solicitud a la Dirección Administrativa con al menos treinta días de anticipación a la fecha que se propone para dar inicio al curso, y proporcionar la siguiente información:

- Denominación de curso.
- Perfil de los participantes a los que se dirige el curso.
- Necesidades que desean cubrir y beneficios potenciales para el área laboral.

SI-7 Procedimiento para la Capacitación a Usuarios Internos, por la Adquisición de Programas a Terceros y el Desarrollo Interno de Sistemas

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

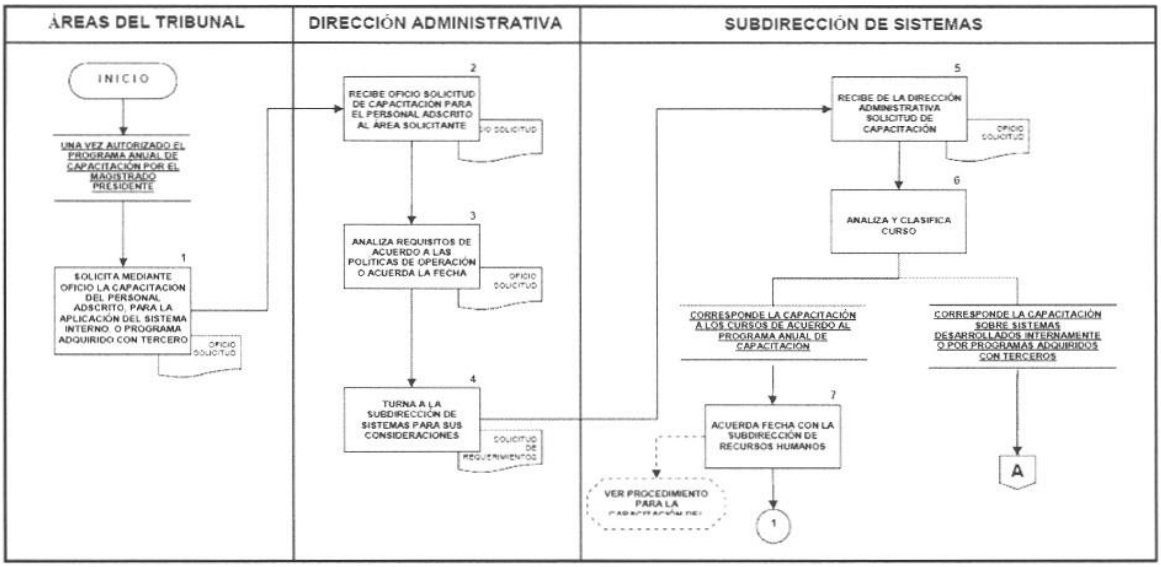
	UNA VEZ AUTORIZADO EL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN POR EL MAGISTRADO PRESIDENTE	
ÁREAS DEL TRIBUNAL	1. SOLICITA MEDIANTE OFICIO A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADSCRITO, PARA LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DESARROLLADO INTERNAMENTE, O POR EL PROGRAMA ADQUIRIDO CON TERCERO. LA FECHA PROPUESTA PARA LA CAPACITACIÓN, DEBE SER SOLICITADA CON 30 DÍAS DE ANTELACIÓN A LA FECHA PROPUESTA.	• OFICIO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2. RECIBE OFICIO SOLICITUD DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL ADSCRITO AL ÁREA SOLICITANTE.	• OFICIO
	3. ANALIZA REQUISITOS DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE OPERACIÓN O ACUERDA LA FECHA.	• OFICIO
	4. TURNA A LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS PARA SUS CONSIDERACIONES.	• OFICIO
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS	5. RECIBE DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA SOLICITUD DE CAPACITACIÓN.	• OFICIO
	6. ANALIZA Y CLASIFICA CURSO. **CORRESPONDE LA CAPACITACIÓN A LOS CURSOS DE ACUERDO AL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN.** CONTINUA ACTIVIDAD 7	• OFICIO

	7. ACUERDA FECHA CON LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS. VER PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ACTIVIDAD 24 DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS CONTINUA ACTIVIDAD 8 **CORRESPONDE LA CAPACITACIÓN SOBRE SISTEMAS DESARROLLADOS INTERNAMENTE O POR PROGRAMAS ADQUIRIDOS CON TERCEROS**	
JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE SOPORTE TÉCNICO Y DE DESARROLLO DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	8. SOLICITA MANUAL DE OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS ADQUIRIDOS CON TERCEROS, RECOPILA INFORMACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE APOYO PARA IMPARTIR EL CURSO. 9. PROPORCIONA LOS PROGRAMAS DE APOYO A LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSO HUMANOS PARA SU REPRODUCCIÓN Y ENTREGA A LOS PARTICIPANTES. 10. CON ANTELACIÓN A LA FECHA DE INICIO DEL CURSO ADAPTA EL AULA DE CAPACITACIÓN. 11. EN LA FECHA PROGRAMADA SE PRESENTA EN EL AULA DE CAPACITACIÓN E IMPARTE EL CURSO.	

	¿EL CURSOS CORRESPONDE EN CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN? NO 12. ELABORA FORMATO CONTROL DE REQUERIMIENTOS, SOLICITA LA FIRMA DE CONFORMIDAD DEL TITULAR DEL ÁREA QUIEN SOLICITA LA CAPACITACIÓN. 13. ARCHIVA FORMATO COMO CONSTANCIA DE LA CAPACITACIÓN Y PARA ACLARACIONES POSTERIORES. **FIN DE PROCEDIMIENTO** SI 14. INFORMA A LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL PERSONAL CAPACITADO QUE ACREDITO EL CURSOS PARA LA ELABORACIÓN DE LAS CONSTANCIA. VER PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL. **FIN DE PROCEDIMIENTO**	• CONTROL DE REQUERIMIENTOS • CONTROL DE REQUERIMIENTOS

SI-7 Procedimiento para la Capacitación a Usuarios Internos, por la Adquisición de Programas a Terceros y el Desarrollo Interno de Sistemas

DIAGRAMA DE FLUJO



SI-7 Procedimiento para la Capacitación a Usuarios Internos, por la Adquisición de Programas a Terceros y el Desarrollo Interno de Sistemas

SI-8 Procedimiento Diseño, Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas Internos enfocados a la Automatización de Oficinas

OBJETIVO GENERAL

Brindar a las áreas que integran el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal los sistemas de cómputo necesarios para la automatización de sus procesos, que les permitan eficientar sus operaciones.

SI-8 Procedimiento Diseño, Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas Internos enfocados a la Automatización de Oficinas

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La Dirección Administrativa es el área quien recibe la solicitud por escrito del requerimiento de desarrollo de sistemas de cómputo, para automatizar los procedimientos administrativos.

Es responsabilidad del área requirente proporcionar la siguiente información a la Subdirección de Sistema con asesoría de la misma.

- Definición del problema que desea resolver.
- Identificación del flujo de información (diagrama de flujo de trámite o procedimiento).
- Documentos fuentes (entradas de datos) y controles de reportes (salidas).
- Requerimientos especiales detallados (tipos de proceso, equipo, etc).
- Volúmenes de Información.
- Frecuencia de los Procesos.

Es responsabilidad de la Dirección Administrativa en coordinación con la Subdirección de Sistemas efectuar mediante un análisis preliminar de los procedimientos la factibilidad de llevar a cabo el desarrollo del sistema de cómputo solicitado, elaborando un informe que se presentara al Magistrado Presidente del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal para su autorización.

Es responsabilidad de la Subdirección de Sistema presentar alternativa de software cuando el desarrollo del sistema solicitado no sea inviable.

La Jefatura de la Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas y Tecnologías de la Información, de la Subdirección de Sistemas es el área responsable de coordinarse con el área solicitante para iniciar la etapa de análisis de las especificaciones, procedimientos y requerimientos, programando reuniones con el personal involucrado en los procesos que le permitirá llevar a cabo su diseño y programación.

La Subdirección de Sistemas a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas y Tecnologías de la Información, deberá presentar al solicitante los avances del desarrollo del sistema para que se realicen los ajustes

pertinentes en función a los requerimientos en las reuniones previas, o en su caso la incorporación de nuevas necesidades.

Es responsabilidad de la Subdirección de Sistemas, la elaboración del Manual Técnico y de usuario del sistema para llevar a cabo la capacitación de los usuarios del nuevo sistema.

La Subdirección de Sistemas dará por concluido el sistema de cómputo cuando se cuente con el visto bueno del solicitante y quede en operación el sistema.

La Subdirección de Sistemas a través de las Jefaturas de Unidad de Soporte Técnico deberá registrar sistemáticamente las fallas y problemas presentados por los usuarios, elaborando informes de reportes atendidos, pendientes, acciones tomadas, etc.

La Subdirección de Sistemas a través de las Jefaturas de Unidad Departamental a su cargo, deberán proporcionar asistencia técnica, para procurar el buen funcionamiento y uso correcto de los equipos y software de cómputo, en atención a los reportes de problemas en el manejo de los recursos micro-computacionales proporcionados a los usuarios.

Las Jefaturas de Unidad Departamental de la Subdirección de Sistemas son las áreas encargadas de analizar permanentemente las alternativas existentes en nuevas tecnologías que coadyuven en la satisfacción de requerimientos de automatización de las funciones básicas de las áreas.

SI-8 Procedimiento Diseño, Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas Internos enfocados a la Automatización de Oficinas

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÁREAS DEL TRIBUNAL	1. TURNAN A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA SOLICITUD DEL REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE CÓMPUTO.	• SOLICITUD DEL REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMA DE COMPUTO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2. RECIBE SOLICITUD DEL REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE CÓMPUTO Y LA TURNA A LA SUBDIRECCIÓN PARA SU ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.	• SOLICITUD DEL REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMA DE COMPUTO
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS	3. RECIBE SOLICITUD DEL REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE CÓMPUTO PARA ESTUDIO DE FACTIBILIDAD Y ANALIZA. ¿PROCEDE LA SOLICITUD? **NO** CONTINÚA CON LA ACTIVIDAD 4. **SI** CONTINÚA CON LA ACTIVIDAD 8.	• SOLICITUD DEL REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMA DE COMPUTO
	4. INFORMA LA O LAS CAUSAS DE IMPROCEDENCIA, ASÍ COMO LA PROPUESTA DE LA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN Y LA TURNA AL ÁREA SOLICITANTE.	
ÁREA DEL TRIBUNAL	5. RECIBE PROPUESTA DE ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN E INFORMA A LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS SU ACEPTACIÓN.	
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS	6. PROCEDE A LA INSTALACIÓN DEL SOFTWARE. **UNA VEZ INSTALADO EL SOFTWARE Y DE CONFORMIDAD CON EL USUARIO**	

	7. INFORMA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA INSTALACIÓN DEL SOFTWARE Y ARCHIVA SOLICITUD DE REQUERIMIENTO. **FIN DE PROCEDIMIENTO** **SI**	• SOLICITUD DEL REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMA DE COMPUTO
	8. TURNA LA SOLICITUD DEL REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE CÓMPUTO A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA AUTORIZACIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO FEDERAL.	• SOLICITUD DEL REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMA DE COMPUTO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	9. RECIBE LA SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE CÓMPUTO. **UNA VEZ AUTORIZADO POR LA PRESIDENCIA DEL TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSOS ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO FEDERAL**	• SOLICITUD DEL REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMA DE COMPUTO
	10. TURNA SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE CÓMPUTO A LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS.	• SOLICITUD DEL REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMA DE COMPUTO

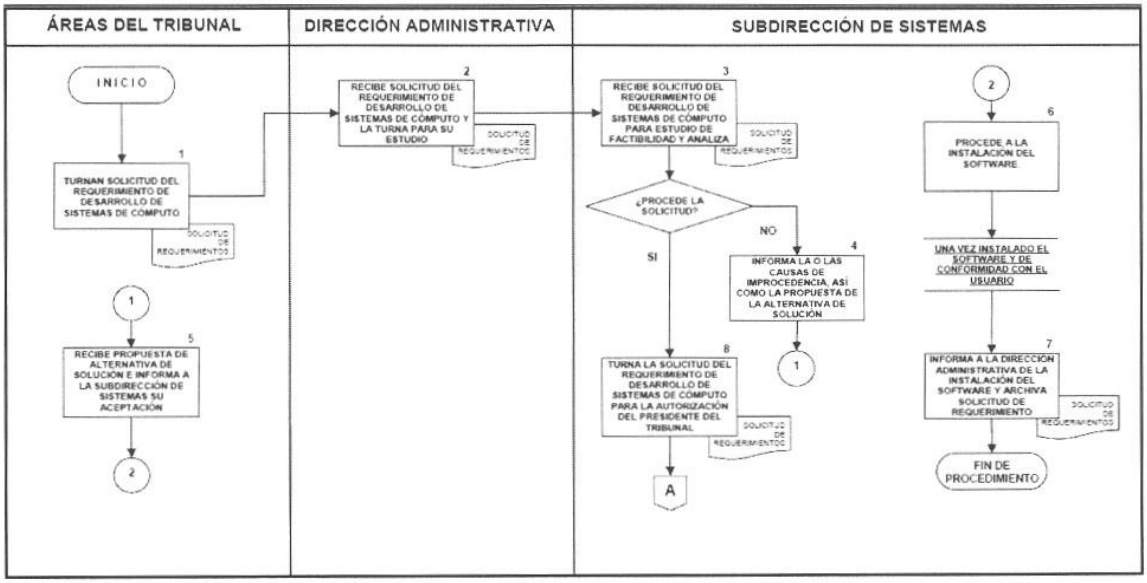
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS	11. RECIBE SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE COMPUTO Y LO TURNA A LA JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE DESARROLLO DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, PARA SU ANÁLISIS Y DESARROLLO.	• SOLICITUD DEL REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMA DE COMPUTO
JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE DESARROLLO DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	12. RECIBE SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE CÓMPUTO DE LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS PARA SU ANÁLISIS DE SOLUCIONES **¿SOLUCIONES DE INFORMÁTICA COMPLEJAS?** **NO** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD 13. **SI** CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD 16.	• SOLICITUD DEL REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMA DE COMPUTO
	13. LLEVA A CABO LA ENTREVISTA CON EL ÁREA PARA SOLICITARLE INFORMACIÓN **UNA VEZ QUE EL ÁREA INVOLUCRADA PROPORCIONA LA INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DE COMPUTO.**	
	14. SE INTEGRA LA CARPETA CON LA INFORMACIÓN RECOPILADA UTILIZANDO EL FORMATO CONTROL DE REQUERIMIENTOS.	• FORMATO CONTROL DE REQUERIMIENTOS

	15. SE DESARROLLAN LAS ACTIVIDADES PARA LA REALIZACIÓN DEL SISTEMA DE COMPUTO. PASA A LA ACTIVIDAD 19. **SI**	
	16. PROGRAMA REUNIONES DE TRABAJO CON EL FIN DE DETALLAR LOS REQUERIMIENTOS DEL ÁREA SOLICITANTE Y DEFINE TAREAS EN EL FORMATO CONTROL DE REQUERIMIENTO.	• FORMATO CONTROL DE REQUERIMIENTOS
	17. ELABORA TAREAS EN FORMA INDIVIDUAL HASTA LA TERMINACIÓN DE CADA UNA, DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES SEÑALADAS EN LA SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE CÓMPUTO.	
	18. PROCEDE A INTEGRA LAS TAREAS DESARROLLADAS PARA OBSERVAR SU FUNCIONAMIENTO EN CONJUNTO.	
	19. PRESENTA AL ÁREA SOLICITANTE PARA SU VALIDACIÓN. **¿ES VALIDADO POR EL ÁREA?** **NO**	
	20. REALIZA MODIFICACIONES EN CASO DE SER NECESARIO EN CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES SEÑALADAS EN LA SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE CÓMPUTO CONTINÚA ACTIVIDAD NO.19.	• SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE COMPUTO

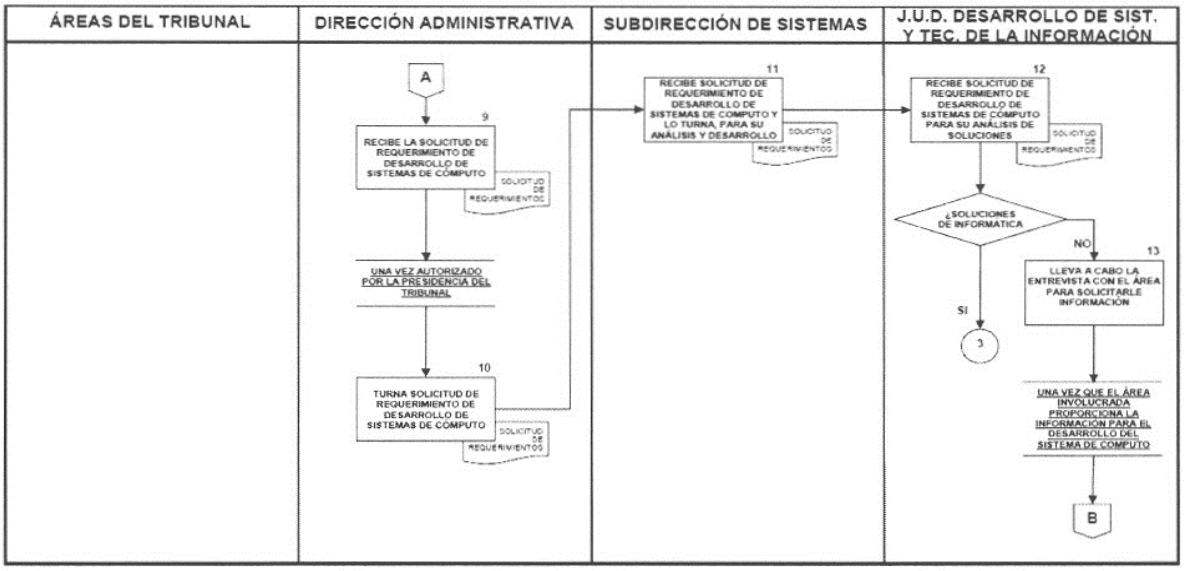
	SI 21. FIRMA DE CONFORMIDAD EN EL FORMATO CONTROL DE REQUERIMIENTOS. 22. INFORMA A LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS. 23. ELABORA MANUAL TÉCNICO Y DE USUARIO DE SISTEMA, MIGRA LAS FUNCIONES AL AMBIENTE DE PRODUCCIÓN. **FIN DE PROCEDIMIENTO**	• FORMATO CONTROL DE REQUERIMIENTOS

SI-8 Procedimiento Diseño, Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas Internos enfocados a la Automatización de Oficinas

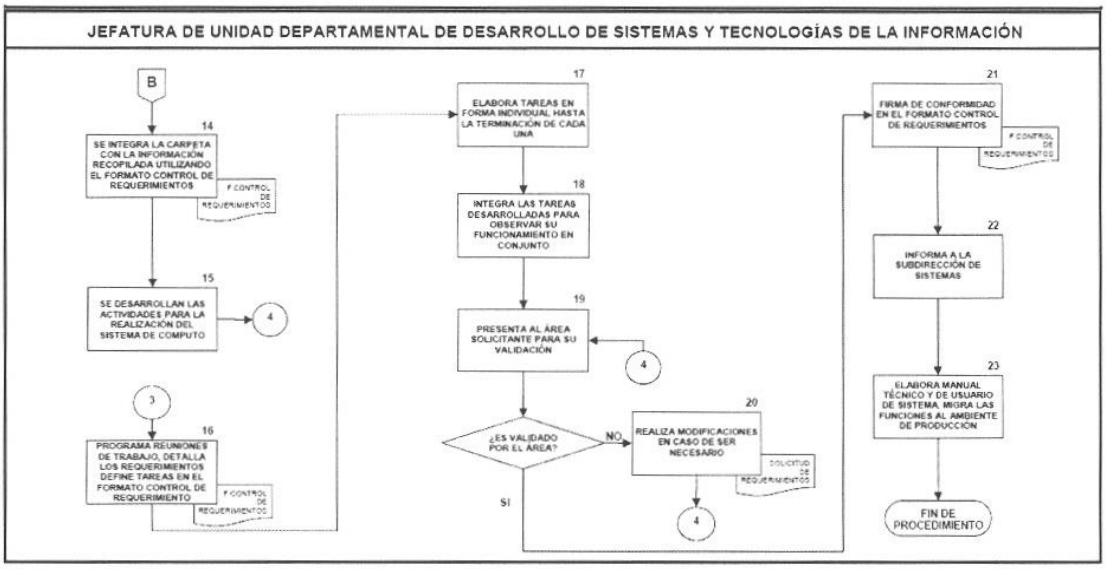
DIAGRAMA DE FLUJO



SI-8 Procedimiento Diseño, Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas Internos enfocados a la Automatización de Oficinas



SI-8 Procedimiento Diseño, Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas Internos enfocados a la Automatización de Oficinas



SI-9 Procedimiento de Soporte Técnico a los Usuarios de los Equipos de Cómputo y Usuarios Finales de los Sistemas Desarrollados Internamente

OBJETIVO GENERAL

Describir las actividades para la atención de las asesorías solicitadas por los usuarios de equipo de cómputo, así como de los servicios de soporte técnico a los sistemas desarrollados internamente para uso exclusivo del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal.

SI-9 Procedimiento de Soporte Técnico a los Usuarios de los Equipos de Cómputo y Usuarios Finales de los Sistemas Desarrollados Internamente

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las disposiciones contenidas en el presente manual son de observancia y estricta aplicación para las áreas involucradas en el procedimiento.

La Subdirección de Sistemas a través de las Jefaturas de Unidades que la conforman, son las áreas responsables de la conservación de los bienes informáticos manteniéndolos en estado operable, así como de los sistemas que dicha subdirección desarrolla para uso interno del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal.

La Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico de la Subdirección de Sistemas es el área responsable de configurar los equipos de cómputo del tribunal de acuerdo a las necesidades y especificaciones de uso de las áreas.

Es competencia de la Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico, llevar a cabo las asesorías técnicas a los usuarios de equipos de cómputo:

- Antivirus (instalaciones, vacunas, actualizaciones).
- Impresión (local o en red).
- Asesoría y atención de fallas en correo electrónico y acceso a Internet.
- Instalación, configuración y asesoría de uso de programas de automatización de oficinas.
- Mantenimiento de equipos (CPU, impresoras, teclados, monitores, mouse, etc.).
- Servicio de conexión a red (fallas en nodos, acceso a servidores, etc.).
- Traslado, reubicación e instalación de equipos.

La Subdirección de Sistemas a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo de Sistemas y Tecnologías de la Información es el área encargada de proporcionar el Soporte Técnico a los programas desarrollados internamente:

- Actividades de instalación, alta y baja de cuentas de acceso,
- Configuración de equipos para impresión de documentos que generen los programas desarrollados internamente.
- Las actividades enfocadas a la correcta operación de los programas desarrollados internamente.

La Subdirección de Sistemas informa a las áreas del tribunal que los comunicados vía telefónica para la atención de asesoría y soporte técnico, independientemente de su registro y atención deberán requisitar el formato (anexo 1) para su firma de conformidad por el servicio recibido.

La Subdirección de Sistemas es el área responsable de solicitar al proveedor que se adjudicó el contrato de mantenimiento preventivo y correctivo al equipo de informática, cuando la asesoría y soporte técnico solicitado por el usuario, este estipulado en las cláusulas que se marcan en el contrato de servicio.

SI-9 Procedimiento de Soporte Técnico a los Usuarios de los Equipos de Cómputo y Usuarios Finales de los Sistemas Desarrollados Internamente

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

ÁREAS DEL TRIBUNAL	1. TURNAN A LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS SOLICITUD DE ASESORÍA O SOPORTE TÉCNICO.	• SOLICITUD DE SERVICIO
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS	2. RECIBE SOLICITUD DE ASESORÍA O SOPORTE TÉCNICO VÍA ELECTRÓNICA O FORMATO DE SOLICITUD, DONDE SE PROPORCIONA LA UBICACIÓN DEL USUARIO PARA SU LOCALIZACIÓN Y ATENCIÓN.	• SOLICITUD DE SERVICIO
	3. ANALIZA SOLICITUDES Y DETERMINA. **¿PROCEDE LA SOLICITUD?** **NO**	• SOLICITUD DE SERVICIO
	4. INFORMA LA O LAS CAUSAS DE IMPROCEDENCIA, ASÍ COMO LA PROPUESTA DE LA ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN, POR OFICIO O VÍA TELEFÓNICA. **FIN DE PROCEDIMIENTO**	
	SI 5. SELECCIONA DE ACUERDO A LA SOLICITUD. A) SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO B) SERVICIO DE ASESORÍA **EN CASO DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO** CONTINUA EN LA ACTIVIDAD 6	• SOLICITUD DE SERVICIO

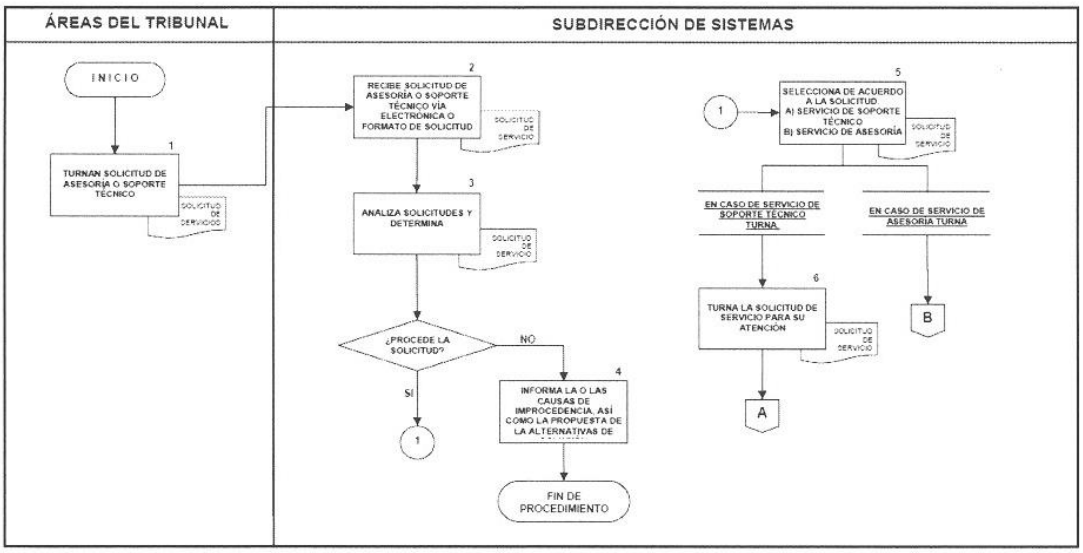
	EN CASO DE SERVICIO DE ASESORIA TURNA CONTINUA EN LA ACTIVIDAD 14	
	6. TURNA LA SOLICITUD DE SERVICIO A LA JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE SOPORTE TÉCNICO PARA SU ATENCIÓN.	• SOLICITUD DE SERVICIO
JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE SOPORTE TÉCNICO	7. RECIBE DE LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO PARA SU ATENCIÓN.	• SOLICITUD DE SERVICIO
	8. ACUDE AL ÁREA EN ATENCIÓN A LA SOLICITUD Y DIAGNOSTICA. **¿REQUIERE EL SERVICIO CONTRATADO EXTERNAMENTE?** **NO**	
	9. LLEVA A CABO EL SERVICIO TÉCNICO. CONTINUA ACTIVIDAD 11 **SI**	
	10. INFORMA A LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMA Y DA SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD DE SERVICIO.	• SOLICITUD DE SERVICIO
	11. SOLUCIONADO EL SOPORTE TÉCNICO O LA ASESORÍA SOLICITADA, COMPLEMENTA LA INFORMACIÓN DEL FORMATO SOLICITUD E INFORMA AL USUARIO DEL RESULTADO.	• SOLICITUD DE SERVICIO

	12. SOLICITA LA FIRMA DE CONFORMIDAD POR EL SERVICIO PROPORCIONADO AL USUARIO. **UNA VEZ FIRMADO EL FORMATO DE CONFORMIDAD POR EL USUARIO** 13. RELACIONA FORMATO SOLICITUD EN REPORTE MENSUAL CORRESPONDIENTE Y ARCHIVA FORMATO SOLICITUD EN CARPETA MENSUAL PARA ACLARACIONES POSTERIORES. **FIN DE PROCEDIMIENTO** **EN CASO DE SERVICIO DE ASESORÍA**	• SOLICITUD DE SERVICIO
JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE DESARROLLO DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	14. RECIBE DE LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS SOLICITUD DE SERVICIO DE ASESORÍA PARA SU ATENCIÓN. 15. ACUDE AL ÁREA PARA SU ATENCIÓN. 16. LLEVA A CABO EL SERVICIO DE ASESORÍA. 17. SOLUCIONADA LA ASESORÍA, COMPLEMENTA LA INFORMACIÓN DEL FORMATO SOLICITUD E INFORMA AL USUARIO DEL RESULTADO.	• SOLICITUD DE SERVICIO • SOLICITUD DE SERVICIO

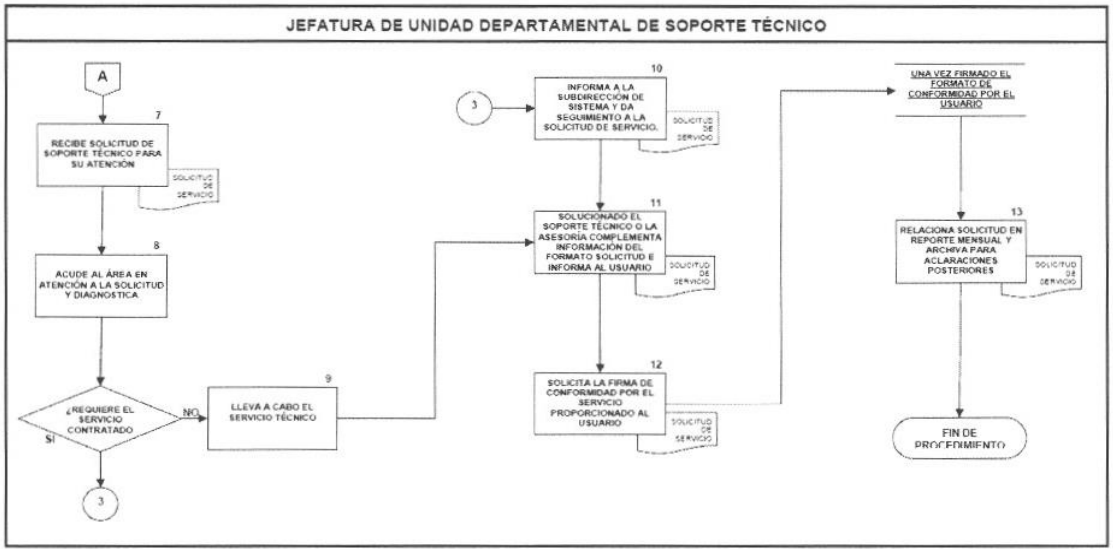
	18. SOLICITA LA FIRMA DE CONFORMIDAD POR EL SERVICIO PROPORCIONADO AL USUARIO. **UNA VEZ FIRMADO EL FORMATO DE CONFORMIDAD POR EL USUARIO** 19. RELACIONA FORMATO SOLICITUD EN REPORTE MENSUAL CORRESPONDIENTE Y ARCHIVA FORMATO SOLICITUD EN CARPETA MENSUAL PARA ACLARACIONES POSTERIORES. **FIN DE PROCEDIMIENTO**	• SOLICITUD DE SERVICIO

SI-9 Procedimiento de Soporte Técnico a los Usuarios de los Equipos de Cómputo y Usuarios Finales de los Sistemas Desarrollados Internamente

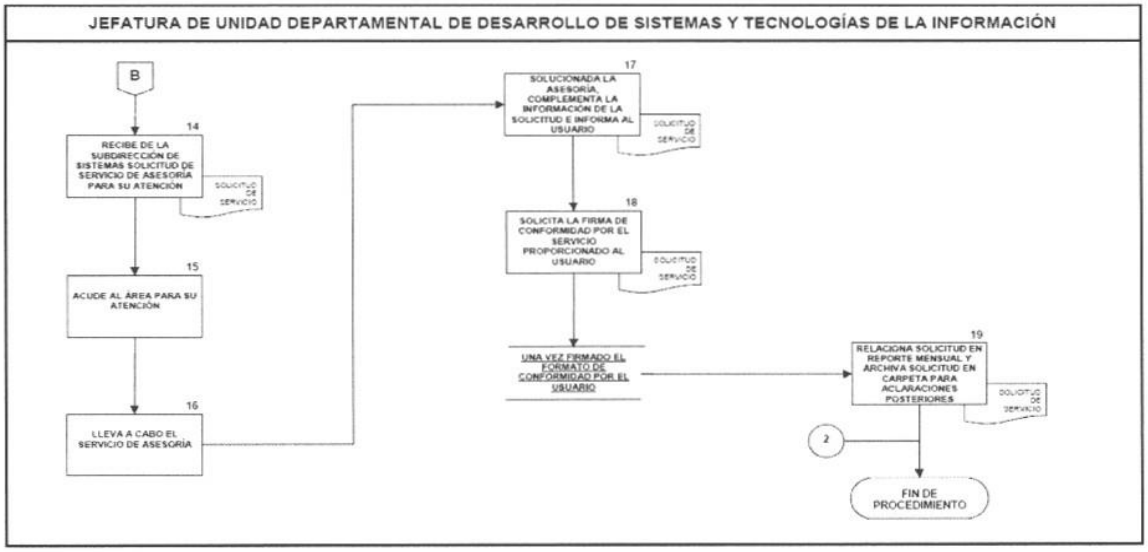
DIAGRAMA DE FLUJO



SI-9 Procedimiento de Soporte Técnico a los Usuarios de los Equipos de Cómputo y Usuarios Finales de los Sistemas Desarrollados Internamente



SI-9 Procedimiento de Soporte Técnico a los Usuarios de los Equipos de Cómputo y Usuarios Finales de los Sistemas Desarrollados Internamente



SI-10 Procedimiento para el Respaldo, Resguardo de la Información y su Recuperación en caso de Desastres de la Información de los Servidores Centrales

OBJETIVO GENERAL

El respaldo de la información de los sistemas informáticos instalados en los equipos de cómputo principal o servidores centrales, para resguardarla en el sitio principal del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal y estar en posibilidades de recuperarla en casos de desastre, garantizando la integridad de la información y su reincorporación al ambiente normal de las operaciones.

SI-10 Procedimiento para el Respaldo, Resguardo de la Información y su Recuperación en caso de Desastres de la Información de los Servidores Centrales

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Es responsabilidad de la Subdirección de Sistemas en coordinación con la Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico crear el Plan de Recuperación de Desastres que prevé la secuencia de pasos necesarios para el restablecimiento de la operación normal ante eventos no previstos. Para la pérdida mínima o nula de información y la reactivación de la información en el mínimo tiempo posible.

La Subdirección de Sistemas es el área encargada de la protección de la información electrónica del Tribunal de lo Contenciosos Administrativo del Distrito Federal, que se encuentren almacenada en los equipos de cómputo central, mediante la aplicación de tecnología apropiada, así mismo incluirá respaldo de información electrónica de los equipos de usuario final, cuando estos lo requieran.

Derivado del punto anterior la Subdirección de Sistemas deberá llevar a cabo el respaldo de la información diaria, semanal, mensual o especial de acuerdo a un esquema definido por la misma.

Los Respaldos de información podrán realizarse en:

- Cintas
- CD

La Jefatura de Unidad Departamental de Soporte técnico es el área encargada de efectuar los respaldos de la información y efectuar su registro en bitácora.

Es responsabilidad de la Subdirección de Sistemas garantizar el uso y destino de la información respalda asegurando su adecuado tratamiento e impedir su transición ilícita en el área a su cargo.

Es responsabilidad de la Dirección Administrativa a través de la Subdirección de Sistemas garantizar la integridad, confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad de la información respaldada, mediante acciones que eviten su alteración, pérdida, transmisión y acceso no autorizado.

Las medidas de seguridad para la aplicación y recuperación que deberá efectuar la Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico:

- Respaldos de bases de datos y realizar pruebas periódicas de restauración.
- Control de inventarios y clasificación de los medios magnéticos u ópticos de respaldo de los datos.
- Utilizar un espacio externo seguro para guardar de manera sistemática los respaldos de las bases de datos de los sistemas.
- Aplicar procedimientos para la destrucción o reciclar los medios de almacenamiento y de respaldos obsoletos.
- Diseñar planes de contingencia que garanticen la continuidad de la operación y realizar pruebas de eficiencia de los mismos.

La Subdirección de Sistemas es el área encargada de registrar, clasificar y almacenar, en el sitio designado para ese fin, las cintas magnéticas que contienen la información respaldada del Tribunal de lo Contencioso Administrativa del Distrito Federal.

Datos:

- Bd
- Fecha
- Servidor

La Dirección Administrativa a través de la Subdirección de Sistemas es el área responsable de los respaldos de las bases de información, así como de informar cuando algún servidor público incurra en responsabilidades por el incumplimiento de las políticas a efecto de que se determine lo conducente en base a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

La Jefatura de Unidad Departamental de Soporte Técnico deberá llevar un registro de incidentes en donde se consignen los procedimientos realizados para la recuperación de los datos que permitan la disponibilidad del proceso, indicando:

- La persona que resolvió el incidente.
- La metodología aplicada.
- Los datos recuperados.
- Qué datos ha sido necesario grabar manualmente en el proceso de recuperación.

SI-10 Procedimiento para el Respaldo, Resguardo de la Información y su Recuperación en caso de Desastres de la Información de los Servidores Centrales

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

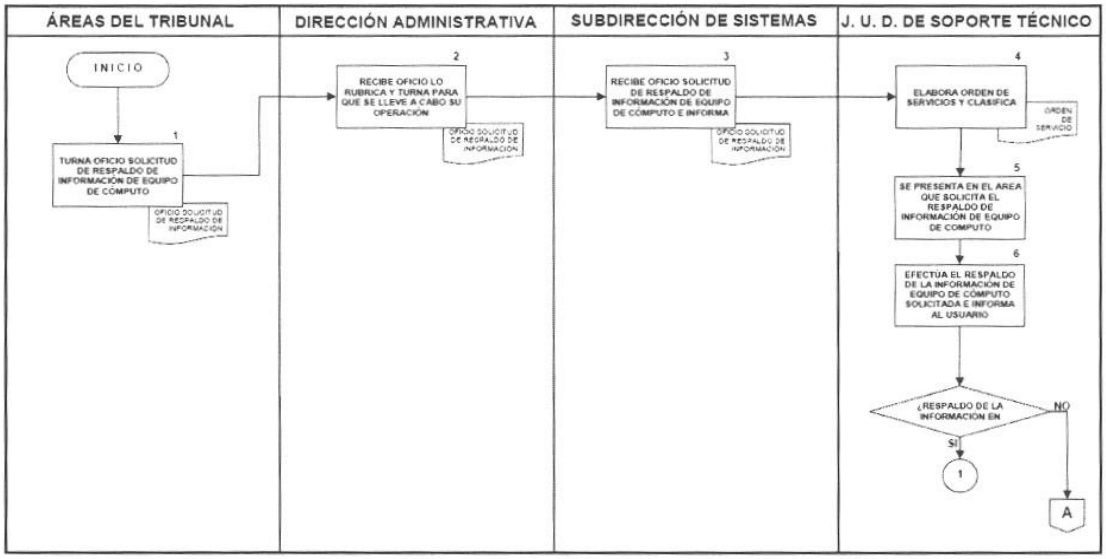
ÁREAS DEL TRIBUNAL	1. TURNA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA OFICIO SOLICITUD DE RESPALDO DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO.	• OFICIO SOLICITUD DE RESPALDO DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2. RECIBE OFICIO SOLICITUD DE RESPALDO DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO LA RUBRICA Y TURNA A LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS PARA QUE SE LLEVE A CABO SU OPERACIÓN.	• OFICIO SOLICITUD DE RESPALDO DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS	3. RECIBE OFICIO SOLICITUD DE RESPALDO DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO E INFORMA A LA JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE SOPORTE TÉCNICO.	• OFICIO SOLICITUD DE RESPALDO DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO
JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE SOPORTE TÉCNICO	4. ELABORA ORDEN DE SERVICIOS Y CLASIFICA.	• ORDEN DE SERVICIO
	5. SE PRESENTA EN EL ÁREA QUE SOLICITA EL RESPALDO DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO.	
	6. EFECTÚA EL RESPALDO DE LA INFORMACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO SOLICITADA E INFORMA AL USUARIO. **¿RESPALDO DE LA INFORMACIÓN EN CUSTODIA?** **NO**	
	7. SOLICITA FIRMA DE CONFORMIDAD EN LA ORDEN DE SERVICIO PROPORCIONA EL RESPALDO AL USUARIO.	• ORDEN DE SERVICIO

	FIN DE PROCEDIMIENTO **SI**	
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS	8. SOLICITA LA FIRMA DE CONFORMIDAD EN LA ORDEN DE SERVICIO AL USUARIO. 9. ELABORA SU REGISTRO EN BITÁCORA DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE OPERACIÓN. 10. ENTREGA A LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMA EL RESPALDO DE LA INFORMACIÓN PARA SU CUSTODIA. 11. RECIBE DE LA JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE SOPORTE TÉCNICO RESPALDO DE INFORMACIÓN PARA SU REGISTRO, CLASIFICACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS DE OPERACIÓN. **EN CASO DE DESASTRE DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES CENTRALES PROCEDE A LA RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN** 12. OBTIENE LA ÚLTIMA COPIA DE LOS RESPALDOS ALMACENADOS EN EL SITIO PRINCIPAL DEL TCADF. 13. ENTREGA LOS RESPALDOS A LA JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE SOPORTE TÉCNICO Y A LA DE DESARROLLO DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.	• ORDEN DE SERVICIO

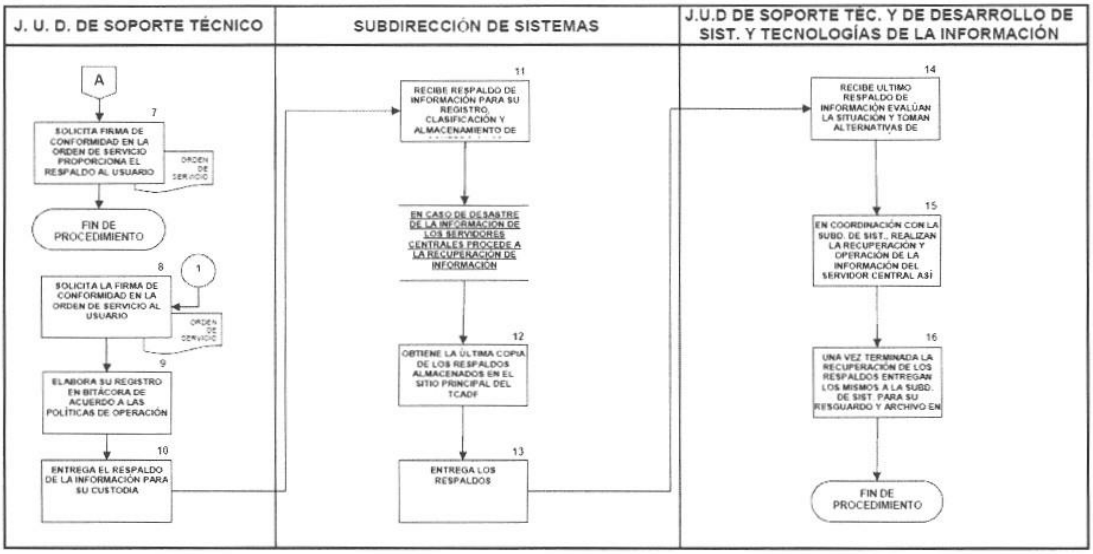
JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE SOPORTE TÉCNICO Y A LA DE DESARROLLO DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	14. RECIBE DE LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMA ULTIMO RESPALDO DE INFORMACIÓN EVALÚAN LA SITUACIÓN Y TOMAN ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN. 15. EN COORDINACIÓN CON LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS, REALIZAN LA RECUPERACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO PRINCIPALES O SERVIDORES CENTRALES ASÍ COMO DE LOS USUARIOS DE EQUIPOS. 16. UNA VEZ TERMINADA LA RECUPERACIÓN DE LOS RESPALDOS ENTREGAN LOS MISMOS A LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS PARA SU RESGUARDO Y ARCHIVO EN LOS SITOS ASIGNADOS PARA ELLO Y SU POSTERIOR ACTUALIZACIÓN DE LOS RESPALDO DE INFORMACIÓN. **FIN DE PROCEDIMIENTO**	

SI-10 Procedimiento para el Respaldo, Resguardo de la Información y su Recuperación en caso de Desastres de la Información de los Servidores Centrales

DIAGRAMA DE FLUJO



SI-10 Procedimiento para el Respaldo, Resguardo de la Información y su Recuperación en caso de Desastres de la Información de los Servidores Centrales



SI-11 Procedimiento para la Supervisión y Administración Técnica de los Contratos de Servicio de Comunicación Electrónica de Voz y Datos y de Mantenimiento de los Equipos

OBJETIVO GENERAL

Mantener en óptimas condiciones el equipo de comunicación de voz y datos para que se garantice la comunicación interna externa del Tribunal, así como la red local y de cómputo para el desarrollo sustantivo de las operaciones de las áreas.

SI-11 Procedimiento para la Supervisión y Administración Técnica de los Contratos de Servicio de Comunicación Electrónica de Voz y Datos y de Mantenimiento de los Equipos

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Es responsabilidad de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales proporcionar información relacionada de la adjudicación de los contratos anuales de servicios de comunicación electrónica de voz y datos, así como los contratos del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de la red local y de cómputo a la Subdirección de Sistemas.

- Domicilio y razón social de la empresa a quien se le adjudicó el contrato anual de servicio.
- Fecha en que se llevaran a cabo los servicios preventivos.

La Subdirección de Sistemas es el área responsable de la supervisión de los servicios preventivos realizados por el prestador del servicio en apego a lo establecido en el contrato anual.

La Subdirección de sistemas es el área encargada de integrar la bitácora de servicios realizados (copia de la orden de trabajo) a los equipos de comunicación electrónica de voz y datos, así como a la red local y de cómputo para aclaraciones posteriores en caso de presentarse.

La Subdirección de Sistemas es el área responsable de informar a la Dirección Administrativa, así como a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, el cumplimiento en tiempo y forma de los servicios preventivos contratados o el incumplimiento de los mismos.

SI-11 Procedimiento para la Supervisión y Administración Técnica de los Contratos de Servicio de Comunicación Electrónica de Voz y Datos y de Mantenimiento de los Equipos

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

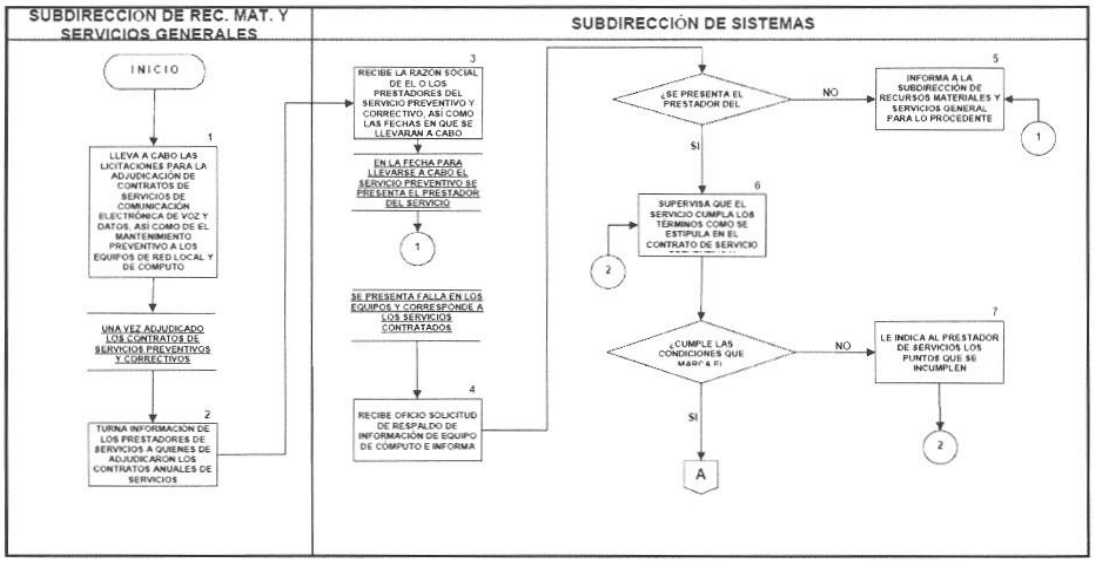
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	1. LLEVA A CABO LAS LICITACIONES PARA LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA DE VOZ Y DATOS, ASÍ COMO DE EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS EQUIPOS DE RED LOCAL Y DE CÓMPUTO. **VER MANUAL DEL PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS** **UNA VEZ ADJUDICADO LOS CONTRATOS DE SERVICIOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS** 2. TURNA A LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMACIÓN GENERAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS A QUIENES DE ADJUDICARON LOS CONTRATOS ANUALES DE SERVICIOS.	
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS	3. RECIBE DE LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES, LA RAZÓN SOCIAL DE EL O LOS PRESTADORES DEL SERVICIO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, ASÍ COMO LAS FECHAS EN QUE DEBERÁN LLEVAR A CABO. **EN LA FECHA PARA LLEVARSE A CABO EL SERVICIO PREVENTIVO SE PRESENTA EL PRESTADOR DEL SERVICIO** CONTINUA ACTIVIDAD 5 **SE PRESENTA FALLA EN LOS EQUIPOS Y CORRESPONDE A LOS SERVICIOS CONTRATADOS**	

	4. ESTABLECE COMUNICACIÓN VÍA TELEFÓNICA CON EL PRESTADOR DE SERVICIO Y REPORTA LA FALLA DETECTADA. **¿SE PRESENTA EL PRESTADOR DEL SERVICIO?** **NO** 5. INFORMA A LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERAL PARA LO PROCEDENTE. **SI** 6. SUPERVISA QUE EL SERVICIO SE LLEVE A CABO EN LOS TÉRMINOS COMO SE ESTIPULA EN EL CONTRATO DE SERVICIO PREVENTIVO Y CORRECTIVO. **¿CUMPLE CON LAS CONDICIONES QUE MARCA EL CONTRATO DE SERVICIOS?** **NO** 7. LE INDICA AL PRESTADOR DE SERVICIOS LOS PUNTOS QUE SE INCUMPLEN. CONTINUA ACTIVIDAD 6 **SI** 8. SOLICITA COPIA DE LA ORDEN DE TRABAJO.	• ORDEN DE SERVICIO DEL PRESTADOR

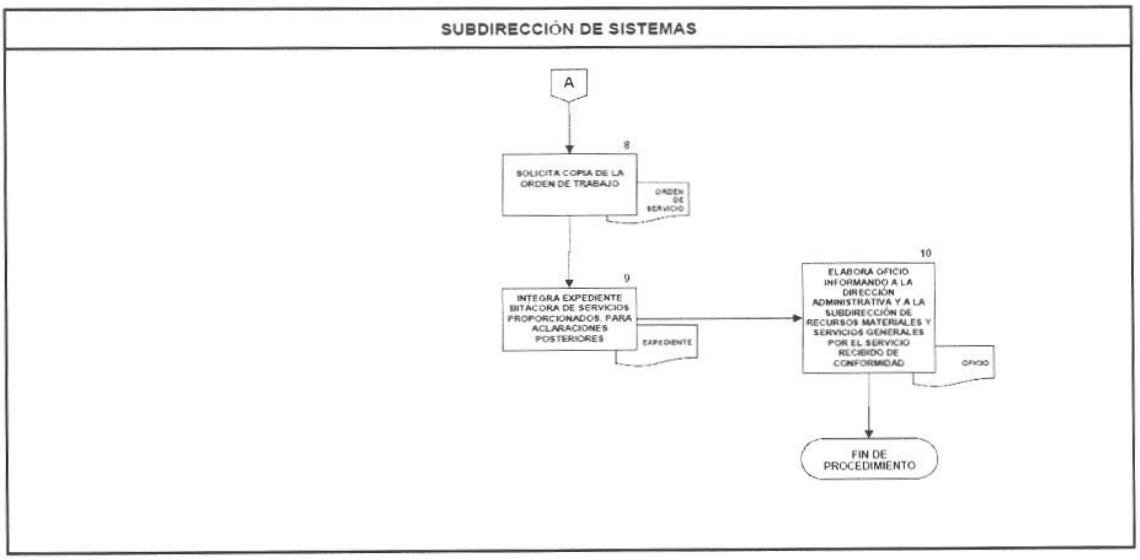
	9. INTEGRA EXPEDIENTE BITÁCORA DE SERVICIOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS PROPORCIONADOS, PARA ACLARACIONES POSTERIORES.	• EXPEDIENTE
	10. ELABORA OFICIO INFORMANDO A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y A LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES POR EL SERVICIO PREVENTIVO Y CORRECTIVO RECIBIDO DE CONFORMIDAD. **FIN DE PROCEDIMIENTO**	• OFICIO INFORMATIVO

SI-11 Procedimiento para la Supervisión y Administración Técnica de los Contratos de Servicio de Comunicación Electrónica de Voz y Datos y de Mantenimiento de los Equipos

DIAGRAMA DE FLUJO



SI-11 Procedimiento para la Supervisión y Administración Técnica de los Contratos de Servicio de Comunicación Electrónica de Voz y Datos y de Mantenimiento de los Equipos



Control de Cambios

FECHA DE ELABORACIÓN	08/10/2015
FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	08/10/2015
FECHA PRÓXIMA REVISIÓN	01/09/2016
FECHA DE APROBACIÓN	08/10/2015

Nota: Este manual de procedimientos deberá ser valorado y, en su caso. Actualizado anualmente conforme lo establece el Objetivo 1 del puesto de Sudirector(a) de Informática del Manual de Organización de la Dirección Administrativa del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Distrito Federal.

SI-3
POLÍTICAS DE OPERACIÓN
TEXTO AÑADIDO
"La Oficina de la Información Pública para facilitar la actualización de los contenidos en la sección de transparencia tendrá acceso permanente a la herramienta de administración de Contenidos del portal de internet, para publicar, actualizar y validar la información que se refiere lo que marca la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal."