

# MODELO DE GESTIÓN OPERATIVA DE LOS CENTROS DE JUSTICIA PENAL FEDERAL

VERSIÓN 1.0



PODER JUDICIAL  
DE LA FEDERACIÓN





## Contenido

1. Presentación.....	4
2. Objetivos.....	6
2.1 Objetivo General.....	6
2.2 Objetivos Específicos.....	6
3. Modelo de Procesos.....	7
3.1 Modelo de Gestión Operativa.....	8
3.2 Interrelación de procesos.....	9
3.3 Los usuarios de los Centros de Justicia Penal Federal.....	10
3.4 Mapa de procesos.....	11
3.5 Procesos críticos.....	12
4. Procesos críticos orientados al Justiciable.....	21
4.1 Atención al público.....	21
4.2 Trámite judicial.....	29
4.3 Audiencia de oralidad.....	61
5. Procesos críticos orientados al Soporte.....	74
5.4 Gestión Tecnológica.....	74
5.5 Gestión de Recursos.....	81
5.6 Gestión de Capital Humano.....	88
6. Procesos orientados a la Gestión.....	98
6.7 Dirección.....	98
6.8 Documentación.....	101
6.9 Gestión de Información.....	109
6.10 Mejora continua.....	114



**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



7	Riesgos y Contingencias.....	131
7.11	Riesgos .....	131
7.12	Contingencias.....	134
8	Formatos y Registros.....	144
9	Tablero de control .....	152
10	Control de versiones.....	153
11	Seguimiento de las etapas del Modelo de Gestión Operativa .....	154



## 1. Presentación

Este documento describe el *Modelo de Gestión Operativa del Centro de Justicia Penal Federal*, como parte de las acciones de implementación de la Reforma Penal, emprendidas por el Poder Judicial de la Federación a través del Consejo de la Judicatura Federal, con la estrecha coordinación de la Dirección General de Innovación, Planeación y Desarrollo Institucional y la Unidad para la Implementación de la Reforma Penal, ceñidas al Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018 que traza la ruta de acción a seguir como Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación y del Consejo de la Judicatura Federal, específicamente dentro de las Líneas Generales relativas a proseguir con los trabajos de consolidación de la Reforma de la Justicia Penal y administrar con eficacia y eficiencia, basada en las más modernas y mejores prácticas.

Este trabajo tiene la finalidad de precisar y documentar los procesos requeridos por la operación cotidiana de los Centros de Justicia Penal Federal. Desde su concepción en el Plan Maestro de Implementación (mayo 2013), estos Centros se definieron como unidades jurisdiccionales sin antecedente ni equivalente en la historia del Poder Judicial de la Federación. Se trata de la instalación de un equipo humano funcional e interactivo que fue definido de acuerdo a las necesidades del Nuevo Sistema de Justicia Penal y que labora en instalaciones diseñadas expresamente para este nuevo modelo; en el cual se ha incorporado a las estructuras judiciales una figura novedosa: un juez de Distrito especializado en la administración de esa moderna unidad jurisdiccional, que implica administrar los recursos materiales y humanos, el trámite y atención de todos los asuntos que ingresan al Centro de Justicia y el control y orden de la agenda de la Sala de Audiencias.

A ese fin contribuye la definición de los procesos operativos más relevantes que en el día a día requiere la buena marcha del servicio público de justicia en *el Centro* y que recoge este *Modelo de gestión operativa*. Sirva de guía para esas actividades de administración en los Centros que ya se encuentran en operación y, a la vez, de instrumento para capacitación en ese rubro para el personal que habrá de sumarse a esta tarea en los Centros por iniciar.



## Modelo de Gestión Operativa de los Centros de Justicia Penal Federal



El *Modelo de Gestión Operativa* integra 12 procesos críticos y 34 subprocesos, mismos que se encuentran divididos en tres ejes: 1) **procesos orientados al justiciable**, correspondientes a: atención al público, trámite judicial y audiencia de oralidad; 2) **procesos orientados al soporte**, que contemplan cuestiones técnico-administrativas como: gestión tecnológica, gestión de recursos, gestión de información y gestión del capital humano; y por último, 3) **procesos orientados a la gestión** en cuatro vertientes: dirección, documentación, información y mejora continua. Asimismo, se ha considerado un apartado de riesgos y contingencias ante posibles eventualidades; y otro, para formatos y registros.

Este documento es producto del trabajo conjunto con los jueces de Distrito que actualmente tienen la función de administrar los Centros de Justicia Penal Federal actualmente en operación de los Estados de Baja California Sur, Durango, Guanajuato, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Yucatán y Zacatecas. También intervinieron sustantivamente diversas áreas administrativas como el Instituto de la Judicatura Federal y la Secretaría Ejecutiva de Administración a través de sus Direcciones Generales de: Recursos Humanos y Tecnologías de la Información, así como de la Coordinación de Administración Regional.

Finalmente, conforme a la propia naturaleza de la nueva figura organizacional que significan los Centros, se requiere de una dinámica administración e innovación normativa basada en las mejores prácticas para la estandarización de procesos, por lo que la documentación y aplicación del *Modelo de Gestión Operativa de los Centros de Justicia Penal Federal* se realiza por etapas, de las que este documento es la primera. En ella se considera el esbozo inicial de la aspiración operacional que se visualiza alcanzar; en el tránsito puede ser enriquecida para incluir un mayor nivel de contenido y, de ser necesario, de desagregación, lo que, a su vez, exige plantear un esquema de homologación y mejora continua de la operación de los Centros, que redundará en beneficio de los usuarios de este nuevo sistema de justicia penal, fin último del servicio que proporciona el Poder Judicial de la Federación.

**Ministro Luis María Aguilar Morales**  
**Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación**  
**y del Consejo de la Judicatura Federal**



## 2. Objetivos

### 2.1 Objetivo General

Describir la operación genérica del Centro de Justicia Penal Federal de una forma estructurada y sencilla bajo un modelo de procesos.

### 2.2 Objetivos Específicos

- i. Constituirse en una guía rápida para identificar la participación de los intervinientes dentro de los procesos organizacionales.
- ii. Simplificar las tareas y homogenizar los procesos de los Centros de Justicia Penal Federal.
- iii. Plantear un esquema de mejora continua de los Centros basada en procesos en constante actualización.
- iv. Ayudar a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- v. Ayudar en la capacitación de los futuros operadores del Nuevo Sistema de Justicia Penal.

### 3. Modelo de Procesos

Un modelo de procesos se refiere a la descripción de una secuencia de actividades ordenadas por grupos de trabajo, con la finalidad de estandarizar el funcionamiento de una organización, trabajar bajo un orden y monitorear y medir los procesos involucrados en los distintos niveles para alcanzar “buenos resultados” de su operación. El modelo de excelencia de la gestión judicial, contempla diversas fases que pueden observarse a nivel gráfico en la siguiente metodología:

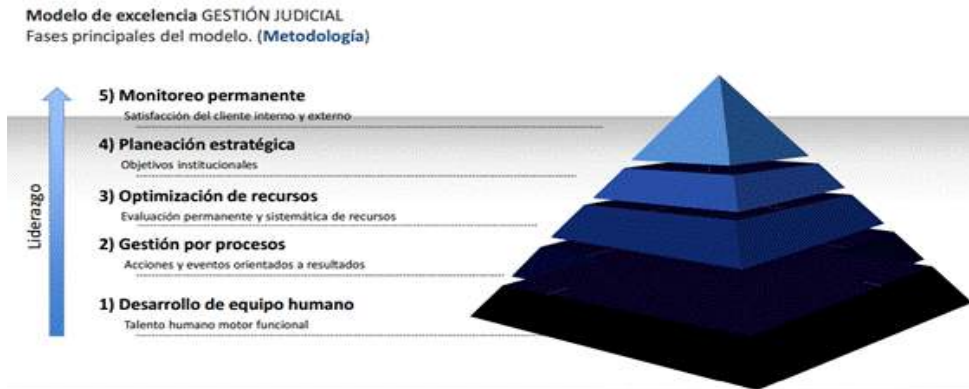


Figura 1. Ejemplo de modelo basado en liderazgo.

El modelo de gestión orientado en procesos, ayuda a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades, etc., que permitan una administración orientada hacia la consumación de objetivos establecidos.<sup>1</sup>



Figura 2. El modelo de gestión como herramienta para alcanzar objetivos.

<sup>1</sup> <http://www.Centrosdeexcelencia.com/dotnetnuke/portals/0/guiagestionprocesos.pdf>, páginas

### 3.1 Modelo de Gestión Operativa

La adopción de un enfoque basado en procesos, en el ámbito de un modelo de gestión, requiere como primer paso reflexionar cuáles son los procesos suficientemente significativos como para que formen parte de la estructura de procesos y en qué nivel de detalle. En este sentido, el Modelo de Gestión Operativa que a continuación se muestra es el esquema que integra la visión general que permite representar los tipos de procesos críticos que operan en las sedes de los Centros de Justicia Penal Federal:

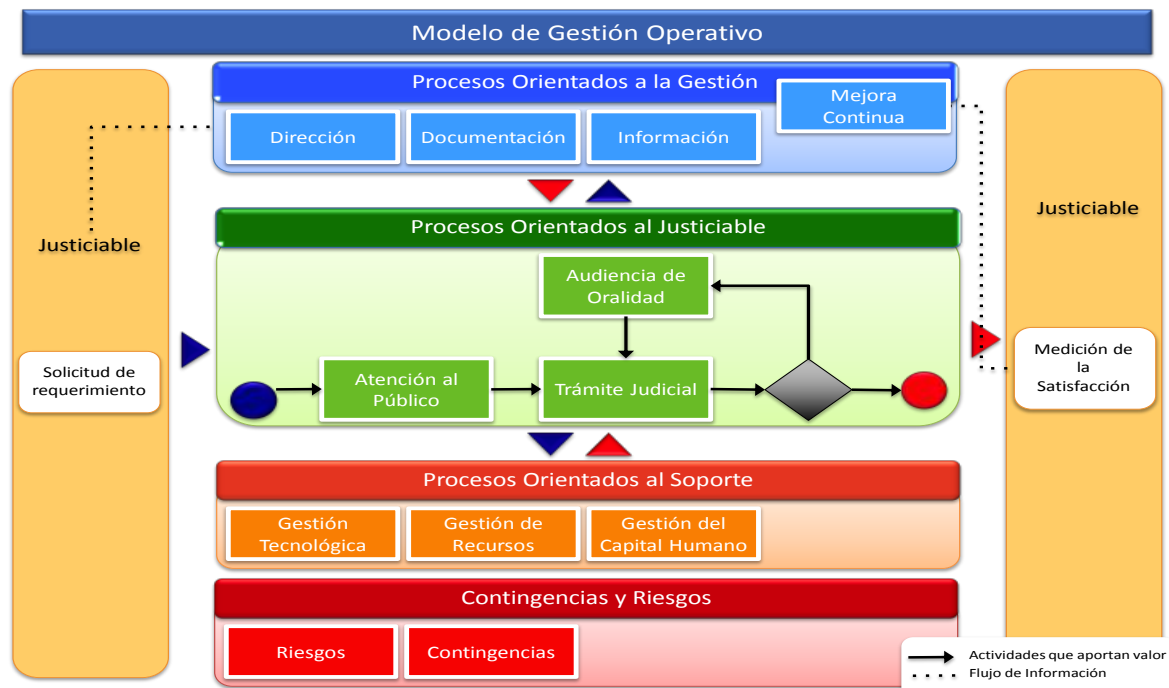


Figura 3. Diseño interno del Modelo de Gestión Operativa

Como se puede observar, para atender el funcionamiento del Centro de Justicia Penal Federal, su operación se dividió en tres tipos de procesos críticos cuya orientación estratégica corresponde: 1) **al Justiciable**, que son los de servicio para el desarrollo del Sistema de Impartición de Justicia Penal; 2) **al Soporte**, que son los que apoyan al mantenimiento de la infraestructura disponible para la operación del Centro; y 3) **a la Gestión**, que son los que proporcionan dirección, información y métricas para la mejora continua; los cuales interaccionan entre sí para generar la sinergia necesaria para satisfacer los requerimientos de la impartición de justicia penal federal; y la consideración de procesos para las contingencias y riesgos.



### 3.2 Interrelación de procesos

Se refiere a la identificación de las interacciones entre los procesos y sus componentes, siendo un instrumento para la gestión y no un fin en sí mismo, por lo que para establecer adecuadamente las interrelaciones entre procesos es fundamental reflexionar acerca de qué salidas produce cada proceso y hacia quién va, qué entradas necesita el proceso y de donde vienen y qué recursos consume el proceso y de dónde proceden.

En el siguiente mapa de interrelaciones del Modelo de Gestión Operativa, se identifica que los procesos tienen una interconexión permanente, generan sinergia entre sí, o bien, por su transversalidad interaccionan para contrarrestar riesgos o introducir contingencias, que permitan la continuidad de la operación del Centro.

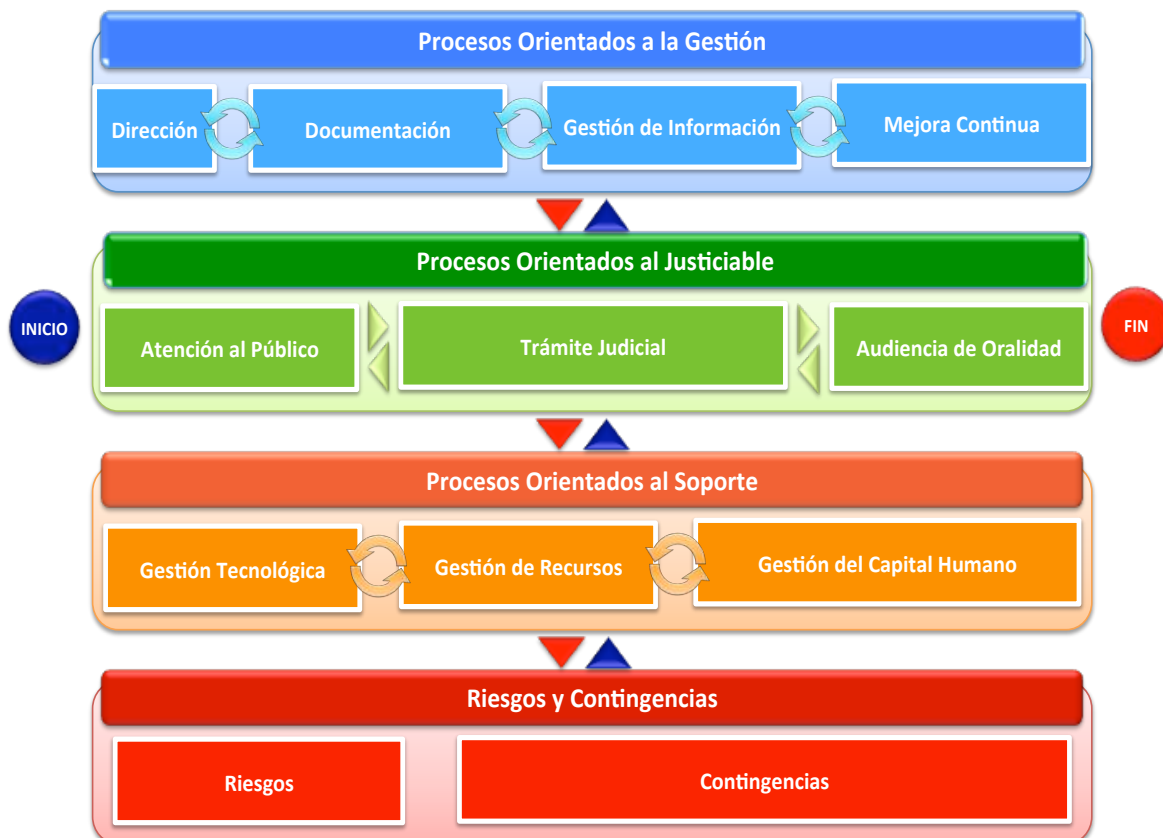


Figura 4. Diseño interno de interrelación de procesos críticos del Modelo de Gestión Operativa.

### 3.3 Los usuarios de los Centros de Justicia Penal Federal

El diccionario de la **Real Academia Española (RAE)** define el concepto de **usuario** con simpleza y precisión: un usuario es **quien usa ordinariamente algo**. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un **servicio**, ya sea privado o público<sup>2</sup>. Para el modelo, se tiene como usuarios a los intervinientes del Nuevo Sistema de Justicia Penal; y a los Titulares de los órganos jurisdiccionales y servidores públicos adscritos al Centro; y a las áreas administrativas del Consejo interactuantes que proporcionan apoyo y/o demandan información de la operación del Centro.

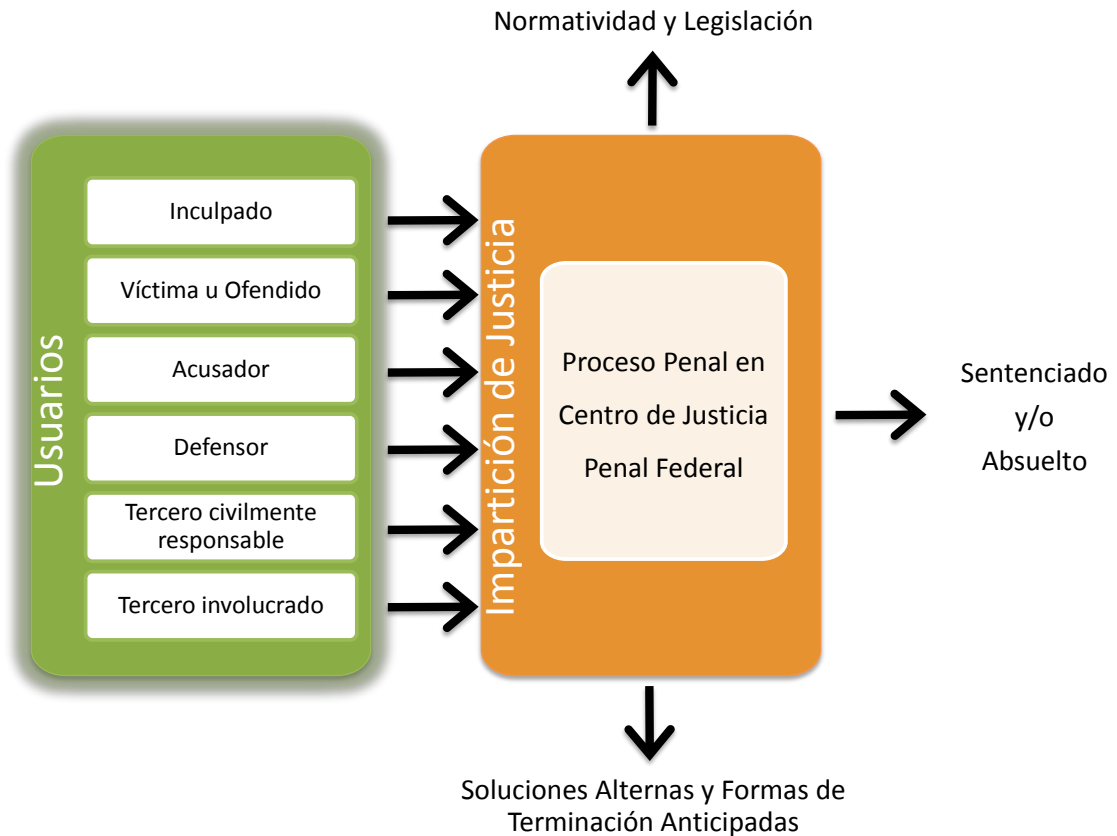


Figura 5. Usuarios del Nuevo Sistema de Justicia Penal Federal.

<sup>2</sup> Definición de usuario - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/usuario/#ixzz3mhEp2e5m>

### 3.4 Mapa de procesos

La manera más representativa de reflejar los procesos identificados es a través de un mapa que viene a ser la representación gráfica de la estructura de procesos de distintos niveles de desagregación que conforman el modelo de gestión, cuya agrupación permite establecer analogías entre los mismos, al tiempo que facilita la interpretación del mapa en su conjunto. En este sentido, los procesos operativos del modelo reflejan su interdependencia de forma secuencial o bidireccional y para el caso, de contingencias y riesgos con transversalidad:

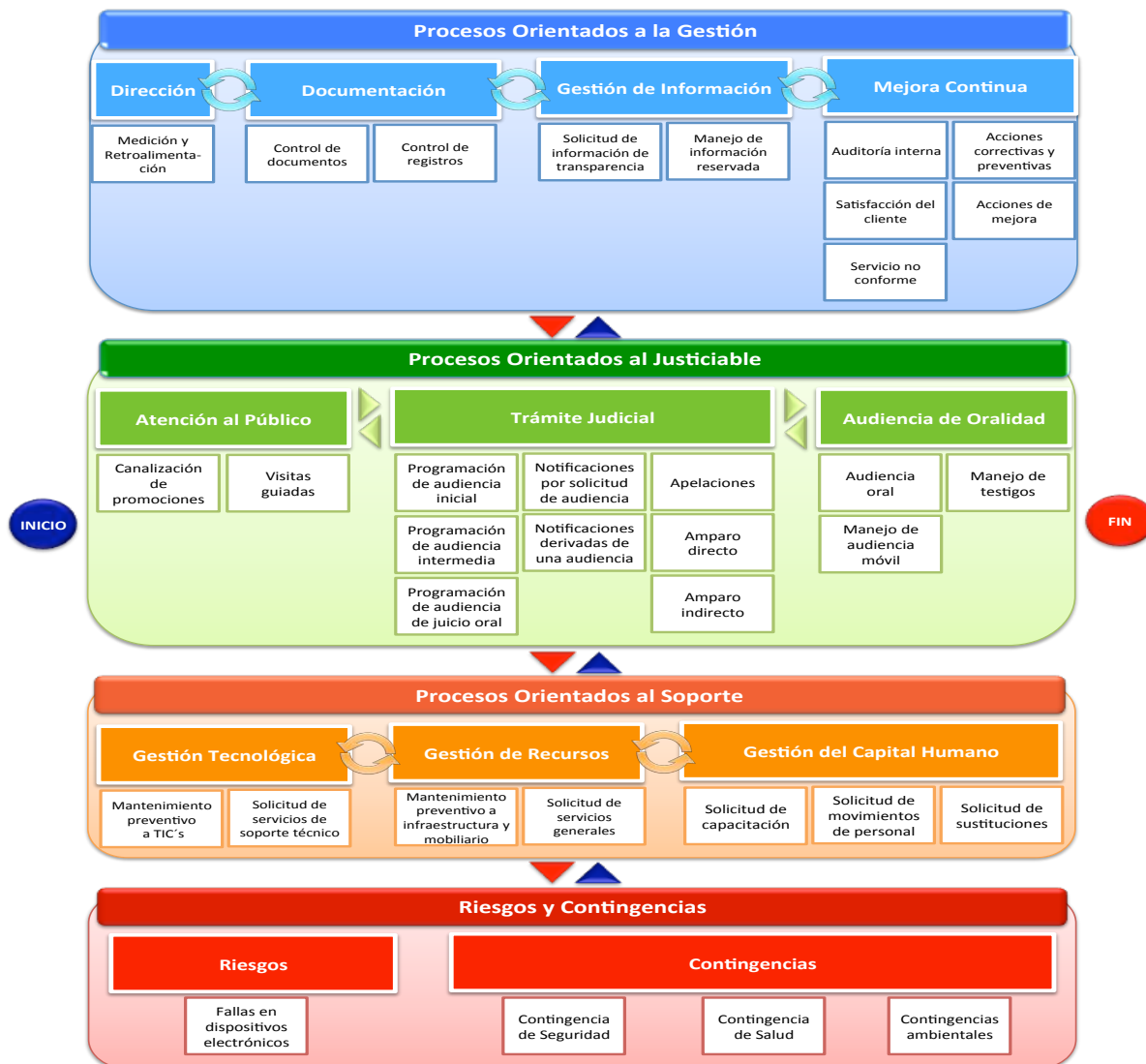


Figura 6. Diseño interno del Mapa de Procesos críticos y procesos operativos del Modelo de Gestión Operativa.

### 3.5 Procesos críticos

Conforme se definió en el Modelo de Gestión Judicial la operación del Centro de Justicia Penal Federal, integra procesos en tres orientaciones básicas, dentro de las cuales se definen los procesos sustanciales que se han determinado como críticos, dada su importancia para el desarrollo de su encomienda, los que a su vez integran procesos operativos para la ejecución de su fin, cuya determinación inicial no es limitativa, pudiendo variar su conformación de acuerdo a la demanda de la gestión operativa del Centro:

- 3.5.1 **Los procesos orientados al justiciable** son los utilizados en los Centros de Justicia Penal Federal de forma homogénea para dar atención a las causas penales que ingresan, definiéndose tres procesos críticos:

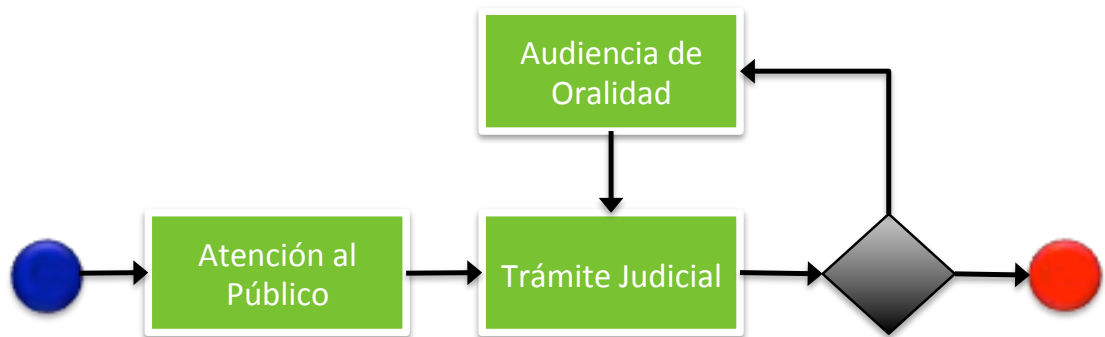


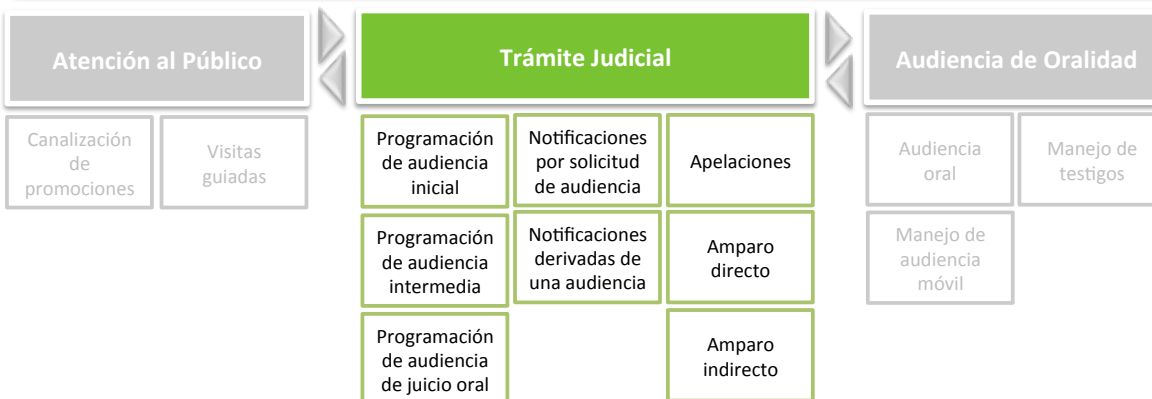
Figura 7. Procesos críticos orientados al justiciable.

Para la determinación de los procesos críticos orientados al justiciable se realizaron revisiones en ocho conversatorios entre los Jueces Administradores de los actuales Centros en operación, definiendo de forma consensuada doce procesos operativos, correspondiendo, dos a la atención al público, nueve al trámite judicial y tres de audiencia oral:

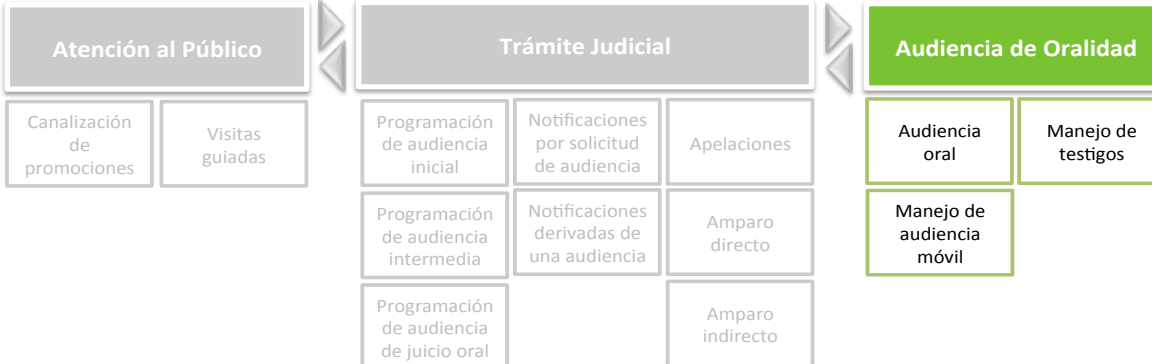
**Procesos Orientados al Justiciable**



**Procesos Orientados al Justiciable**

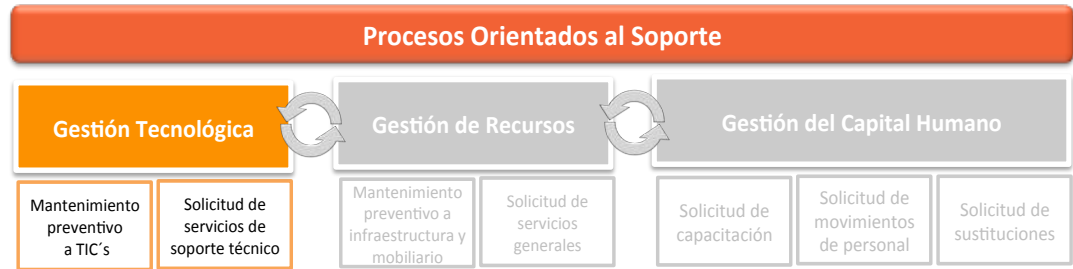


**Procesos Orientados al Justiciable**

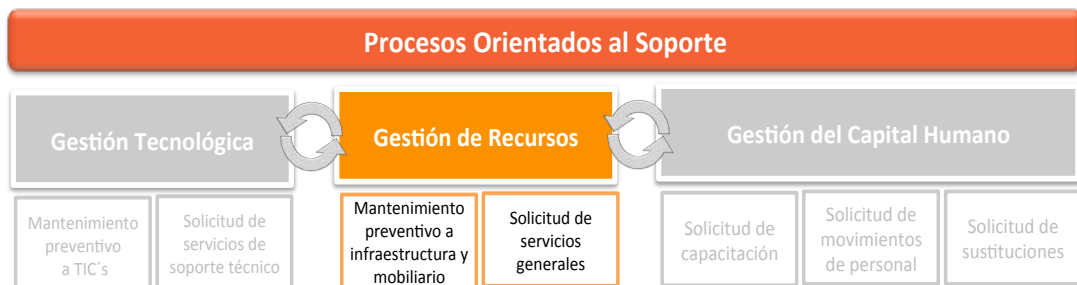


3.5.2 **Los procesos orientados al soporte**, corresponden a la gestión de la infraestructura disponible para la operación de los Centros, en este sentido se han adoptado tres procesos críticos correspondientes a:

- i. *Gestión Tecnológica*, conteniendo dos procesos operativos para dar soporte y dotar de mantenimiento preventivo a la infraestructura disponible (hardware, software, comunicaciones y seguridad de datos).



- ii. *Gestión de Recursos*, consiste en obtener oportunamente los recursos necesarios para la operación; así como, el mantenimiento de la infraestructura inmobiliaria y mobiliaria y de servicios básicos, que garanticen la eficiencia en las operaciones y se satisfagan los requerimientos de las partes interesadas, a partir de dos procesos operativos.

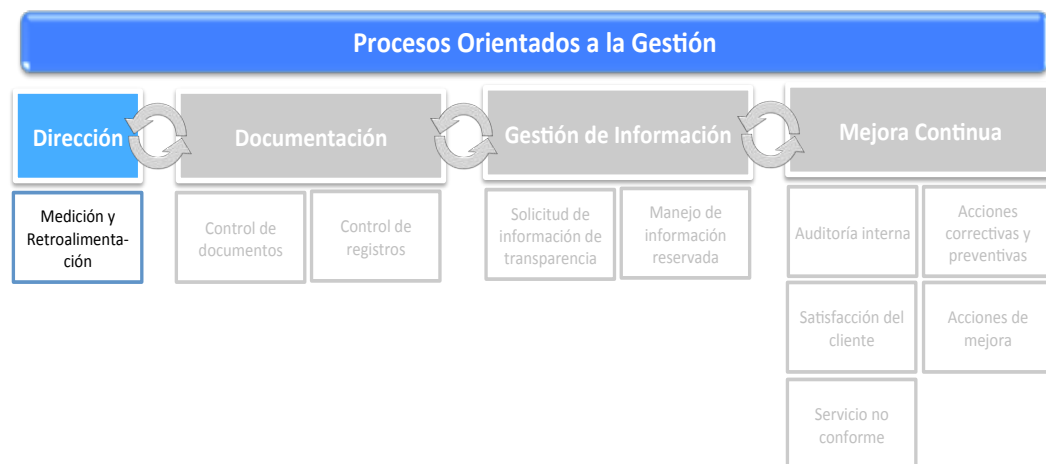


- iii. *Gestión de Capital Humano*, consistente en la capacitación y administración del personal, determinándose tres procesos operativos.

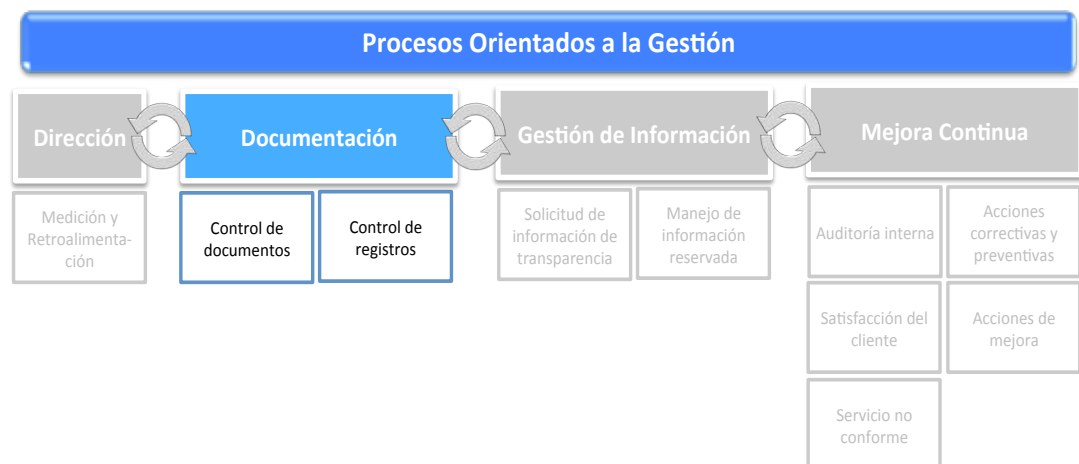


3.5.3 Los procesos orientados a la gestión, los cuales coadyuvan a la administración del Centro con una orientación de gestión con calidad, integrando cuatro procesos críticos a decir:

- i. *Dirección*, potencia las competencias genéricas y específicas de liderazgo para influir en un grupo de personas, generando entusiasmo, motivación y trabajo en equipo, con la finalidad de lograr los objetivos comunes.



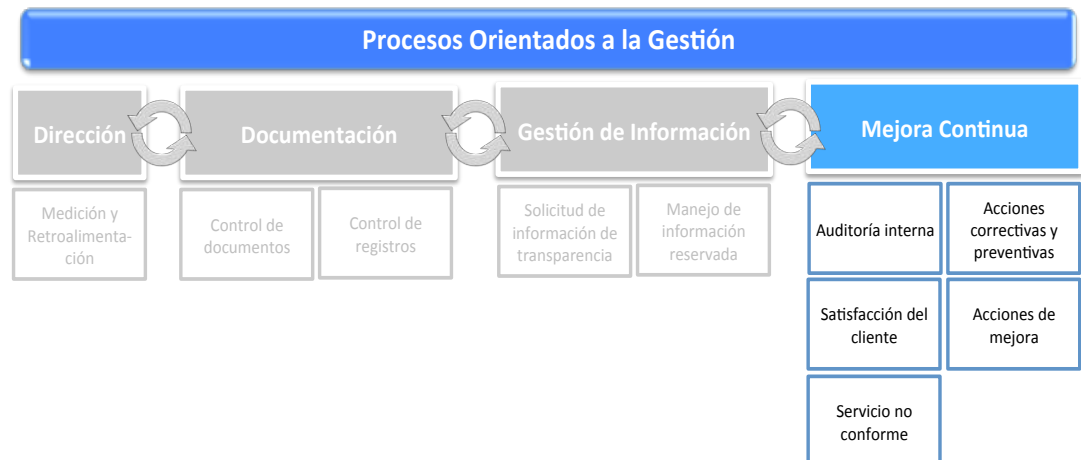
- ii. *Documentación*, consiste en el control de documentos y registros para la administración del desarrollo de actividades que coadyuvan al correcto funcionamiento del Centro.



- iii. *Gestión de Información*, administra la atención de los requerimientos de información de transparencia y del control de la información reservada, a partir de dos procesos operativos.



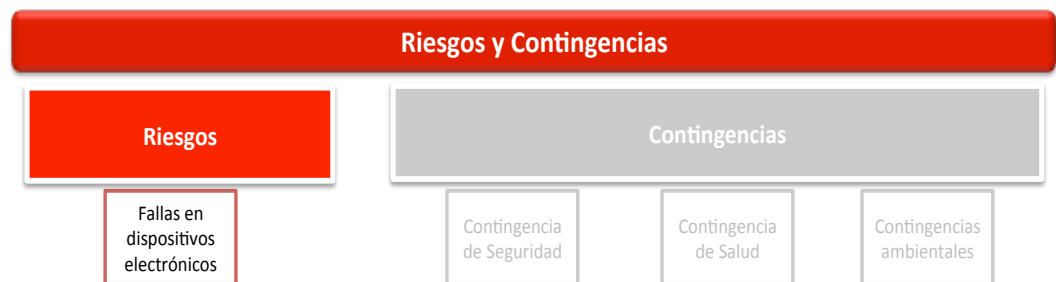
- iv. *Mejora continua*, consiste en la inserción de acciones tendientes a establecer, implementar, dar seguimiento y mejorar el conocimiento que como organización adquiere el Centro durante el desarrollo de su operación cotidiana, a partir de cinco procesos operativos.



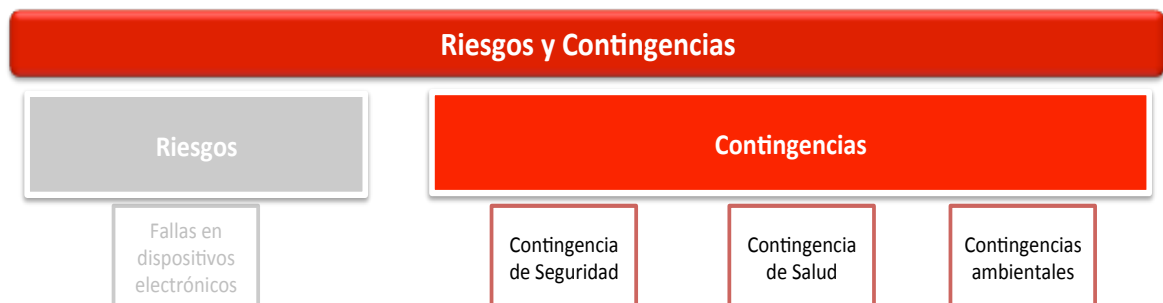


3.5.4 Los procesos orientados a riesgos y contingencias, los cuales coadyuvan a la intervención oportuna de acciones que disminuyan acontecimientos que pongan en la celebración oportuna de las audiencias o en riesgo la integridad de las personas que asisten al Centro de Justicia Penal Federal, conteniendo dos tipos de procesos críticos:

- i. Riesgos, para la atención de circunstancias que puedan presentarse durante el manejo de testigos o por la necesidad de utilizar medios móviles para la realización de la audiencia.



- ii. Contingencias, en apoyo a la generación de acciones que reduzcan las afectaciones que puedan producir las fallas en equipos, y de seguridad y protección de las personas que se encuentren en el Centro ante una eventualidad.



A fin de facilitar el entendimiento de cada proceso operativo en los siguientes apartados se realiza la descripción narrativa y gráfica, utilizando la siguiente estructura:

- Ficha del proceso (narrativa del proceso operativo)
- Diagrama de flujo (secuencia gráfica del proceso)
  - Entradas / Salidas
  - Toma de decisiones
  - Actividades
  - Responsables
  - Secuencia
- Formatos/Plantillas enlazados al proceso

Es necesario mencionar que los diagramas de flujo contenidos en cada descripción de procesos están elaborados en Visio bajo la Notación para el Modelado de Procesos de Negocio (BPMN), misma que promueve el Object Management Group (OMG, institución dedicada al modelado de sistemas desde 1989 y se encuentra constituida por compañías entre las que se encuentran: IBM, HP, Apple Computer y American Airlines) y fue elegida por el éxito de notación en el sector empresarial e industrial y su más reciente utilización en el sector gobierno así como su fácil lectura, provee de la capacidad de comunicar procedimientos de manera estándar, que siendo gráfica facilita la comprensión de las interrelaciones.<sup>3</sup> Los principales símbolos utilizados, tienen el siguiente uso y significado:

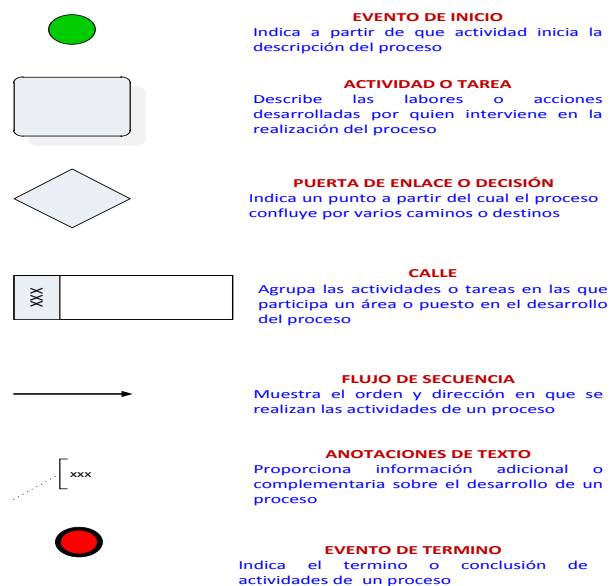


Figura 15. Simbología Visio/BPMN utilizada en la diagramación.

<sup>3</sup> <http://www.bpmn.org/>, consulta en Internet efectuada el 17 de septiembre de 2015.



La siguiente relación muestra los procesos críticos determinados para la primera etapa de documentación del Modelo de Gestión Operativa de los Centros de Justicia Penal Federal, considerando que sólo están revisados y aprobados por el Comité de Jueces Administradores de los ocho Centros actualmente en operación, los correspondientes a los orientados al Justiciable, y los demás se encuentran en su primera propuesta para revisión:

Tabla 1. Listado de procesos críticos y procedimientos operativos

Procesos críticos	Procesos operativos
<b>Orientados al Justiciable</b>	
<b>1.0 Procesos de Atención al Público</b>	1.1 Canalización de promociones 1.2 Visitas guiadas
<b>2.0 Procesos de Trámite Judicial</b>	2.1 Programación de audiencia inicial con y sin detenido 2.2 Programación de audiencia intermedia 2.3 Programación de audiencia de juicio oral 2.4 Notificaciones generadas por la solicitud de una audiencia 2.5 Notificaciones generadas por determinaciones de una audiencia 2.6 Apelaciones 2.7 Amparo directo 2.8 Amparo indirecto
<b>3.0 Procesos de Audiencia de oralidad</b>	3.1 Audiencia oral 3.2 Programación y manejo de audiencia móvil 3.3 Manejo de testigos
<b>Orientados al Soporte</b>	
<b>4.0 Procesos de Gestión Tecnológica</b>	4.1 Mantenimiento preventivo a la infraestructura tecnológica 4.2 Solicitud de servicios de soporte técnico
<b>5.0 Procesos de Gestión de Recursos</b>	5.1 Mantenimiento preventivo a infraestructura física y mobiliaria 5.2 Solicitud de servicios generales
<b>6.0 Procesos de Gestión de Capital Humano</b>	6.1 Solicitud de capacitación 6.2 Solicitud de movimientos de personal 6.3 Solicitud de sustituciones



## Orientados a la Gestión

**7.0 Procesos de Dirección** 7.1 Medición y retroalimentación del nivel de mando

**8.0 Procesos de Documentación** 8.1 Control de documentos  
8.2 Control de registros

**9.0 Procesos de Gestión de Información** 9.1 Solicitud de información de transparencia  
9.2 Manejo de información reservada

**10.0 Procesos de Mejora Continua** 10.1 Auditoría interna  
10.2 Acciones de mejora  
10.3 Satisfacción del cliente  
10.4 Servicio no conforme  
10.5 Acciones correctivas y preventivas

## Riesgos y Contingencias

**11.0 Riesgos** 11.1 Falla en dispositivos electrónicos

**12.0 Contingencias** 12.1 Contingencia de Seguridad  
12.2 Contingencia de Salud  
12.3 Contingencia Ambiental



## 4. Procesos críticos orientados al Justiciable

### 4.1 Atención al público

- 4.1.1 Canalización de promociones.
- 4.1.2 Visitas guiadas.



<b>Proceso Operativo (1.1): Canalización de Promociones</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Oficial de Partes		<b>Departamento responsable :</b> Despacho Judicial.	
<b>Objetivo:</b> Recibir y registrar las promociones dirigidas a los órganos jurisdiccionales del Centro de Justicia Penal Federal.		<b>Fecha de Elaboración:</b> 04/11/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Canalizar las promociones de manera oportuna para un trámite acertado y eficaz.			
<b>Proveedores:</b> Partes en una causa penal, en un cuaderno administrativo, de antecedentes o preliminar.		<b>Clientes:</b> Despacho Judicial.	
<b>Entrada:</b> Solicitud o despacho		<b>Salida:</b> Acuerdo de solicitud o despacho	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
<b>No.</b>	<b>Responsable.</b>	<b>Actividad.</b>	<b>Observación.</b>
1	Oficial de Partes	Recibe y revisa la solicitud o despacho de promoción.	Las solicitudes o despachos se recibirán por interconexión (Ministerio Público), por escrito o correo electrónico.
2	Oficial de Partes	Si la promoción es una solicitud de audiencia que genere la apertura de un cuaderno, genera el registro en el SIGESCA.	Apertura de una causa penal nueva. Proceso crítico que se vincula con el de audiencia inicial (con o sin detenido).
3	Oficial de Partes	Si la solicitud es de otro tipo, registra información en el SIGESCA, genera su número de despacho y se digitaliza documento.	
4	Oficial de Partes	Canaliza la solicitud o despacho al Auxiliar de Gestión Judicial.	
5	Auxiliar de Gestión Judicial	Recibe la solicitud o despacho y realiza el proyecto del acuerdo correspondiente en el SIGESCA.	

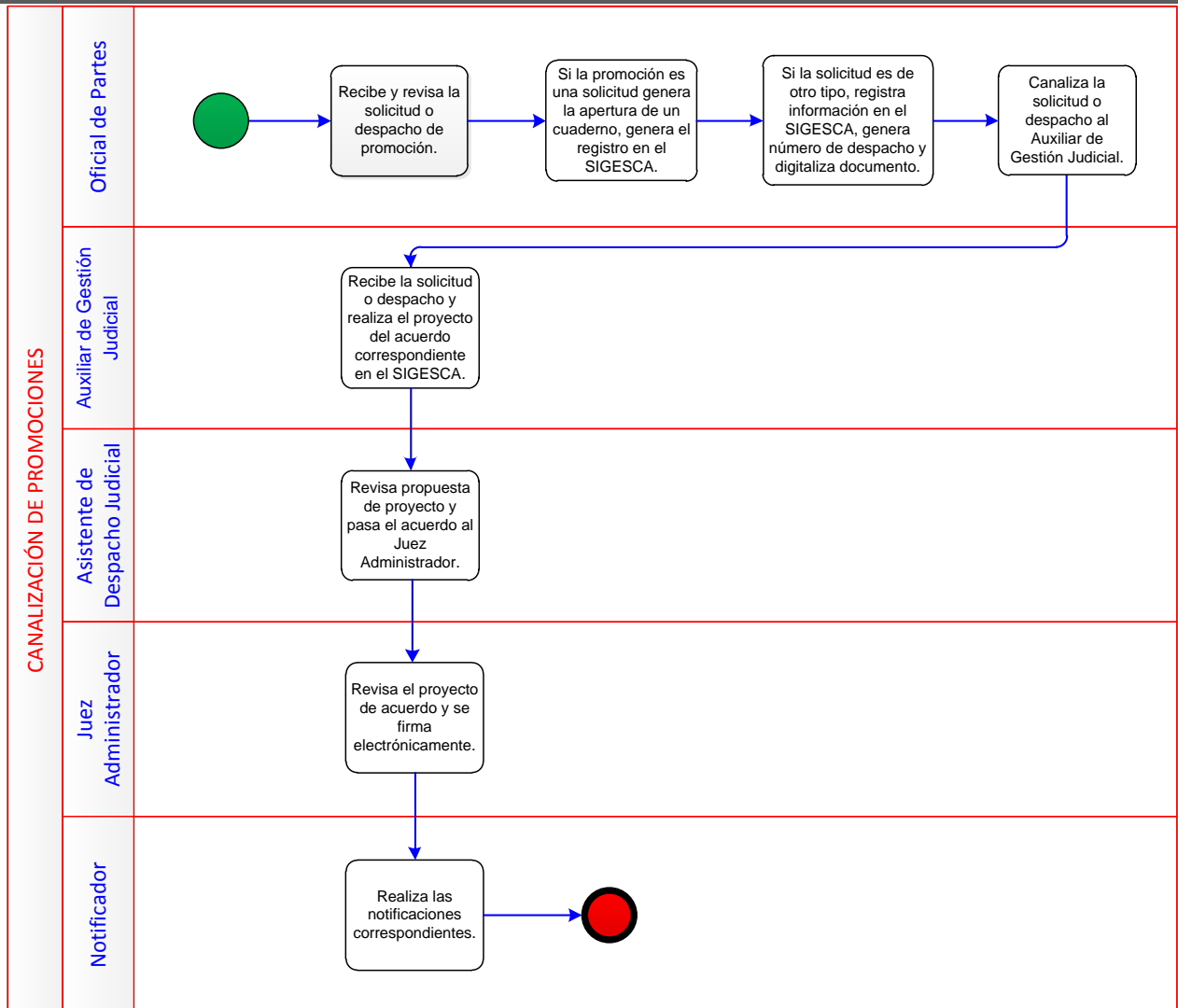


**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



<b>6</b>	<b>Asistente de Despacho judicial</b>	Revisa propuesta de proyecto y realiza las correcciones que estime pertinentes. Posteriormente, pasa el acuerdo al Juez Administrador.	
<b>7</b>	<b>Juez Administrador</b>	Revisa el proyecto de acuerdo, en caso de aprobarlo, se firma electrónicamente.	
<b>8</b>	<b>Notificador</b>	Realiza las notificaciones correspondientes	Preferentemente por teléfono, salvo el caso de la Procuraduría General de la República, la cual se realiza por interconexión.
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Juan Manuel Acevedo Mejía Juez Administrador del Centro de Justicia Penal Federal en el estado de Zacatecas. <b>Fecha:</b> 21/10/2015		<b>Revisado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 29/10/2015	
		<b>Autorizado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 04/11/2015	
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>		<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>
01		04/11/2015	Diseño inicial del proceso

Diagrama de Flujo







<b>Proceso Operativo (1.2): Visitas Guiadas</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Secretario Ejecutivo de SPS.		<b>Departamento responsable :</b> Despacho Judicial.	
<b>Objetivo:</b> Establecer el protocolo necesario para realizar una visita guiada.		<b>Fecha de Elaboración:</b> 11/11/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Dar a conocer al público y a las instituciones públicas y privadas interesadas, las instalaciones del Centro de Justicia Penal, así como su funcionamiento en el marco del nuevo Sistema de Justicia Penal, con la finalidad de contribuir en la difusión del sistema.			
<b>Proveedores:</b> Interesados.		<b>Clientes:</b> Interesados.	
<b>Entrada:</b> Solicitud de visita guiada.		<b>Salida:</b> Visita realizada, no llevada a cabo o suspendida. Encuesta de Satisfacción.	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
<b>No.</b>	<b>Responsable.</b>	<b>Actividad.</b>	<b>Observación.</b>
1	<b>Oficial de Partes</b>	Recibe solicitud de visita guiada y registra en el SIGESCA.	Las solicitudes de visitas guiadas podrán recibirse por escrito, vía electrónica y/o de manera personal, en la inteligencia que la recepción personal se refiere a que la solicitud se formule por la parte interesada al comparecer personalmente al CJPF, de lo cual, se elaborará constancia o escrito para iniciar el trámite.
2	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	Revisa solicitud de visita, informa requisitos para la parte interesada y solicita que ésta designe un coordinador, con el cual, se acuerdan fecha, hora y tipo de visita.	El número mínimo de asistentes para una visita guiada será de diez personas. En caso de que se solicite una visita para un grupo menos numeroso, se buscará incorporarlo a algún otro, sin que esto exceda, en la medida de lo posible, el límite de veinte visitantes.
3	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	Una vez que la parte interesada designa coordinador, de acuerdo a la agenda del CJPF se consensan los indicados términos de la visita y se	Se considera importante tomar en cuenta a la parte interesada para la definición de fecha y hora de la visita guiada, pues de lo contrario, si se fija unilateralmente por parte del CJPF, ello puede implicar que la visita no se concrete.

		propone fecha y hora de realización.	Si se considera procedente que los visitantes asistan a una audiencia o parte de ella, se deberá tener en cuenta la agenda del CJPF para coincidencia de la audiencia y la visita.
4	Juez Administrador	Aprueba y firma electrónicamente en el SIGESCA la fecha y hora de realización de la visita guiada, con la designación de la persona que fungirá como guía, ordinariamente secretario ejecutivo de SPS.	La visita que se realiza al Centro de Justicia Penal Federal, podrá realizarse en cualquiera de las modalidades que a continuación se detallan: a. <u>Visita Guiada</u> : aquélla con duración de dos horas, aproximadamente, que se realiza los días y en los horarios que discrecionalmente fije el Juez Administrador, de acuerdo con las necesidades y especificidades de cada CJPF; visita que incluye el recorrido, la proyección de un video de una audiencia, o bien, la asistencia a una audiencia real o parte de ella, así como una plática relacionada con el Sistema de Justicia Penal Acusatorio, las funciones jurisdiccionales, estructura y funcionamiento del CJPF. b. <u>Visitas Especiales</u> : Las demás que se programen de manera especial para otras personas o grupos de éstas, mismas que se ajustaran a los tiempos de los visitantes. Los guías tienen la facultad de suspender o modificar las visitas cuando así lo requieran las necesidades del servicio, así como en caso de desorden generalizado, faltas de respeto al personal, visitantes, inmueble o muebles del CJPF y cuando exista peligro para los visitantes.
5	Asistente de Despacho Judicial	Informa a la Coordinación de Seguridad del Poder Judicial de la Federación de las visitas guiadas a realizarse.	Se deberá informar las visitas programadas, el número de visitantes, su procedencia y el nombre del responsable de cada grupo.
6	Asistente de Despacho Judicial	Notifica la fecha y hora de realización de la visita y envía los lineamientos aplicables.	Se enviarán los lineamientos para visitantes del Centro de Justicia Penal Federal solicitando la firma del responsable del grupo.
7	Guía	<b>Previo al inicio de la Visita</b> Atiende al Coordinador del grupo y verifica asistencia de los visitantes.	Cada grupo deberá contar con un representante por parte de la propia institución a la que pertenezca, de preferencia un profesor o funcionario de la misma. Este representante fungirá como responsable ante la Administración.
8	Guía	Realiza la visita guiada.	La visita deberá iniciar en el horario establecido, otorgándose una tolerancia de quince minutos; vencido el plazo, la visita puede llevarse a cabo, siempre y cuando las condiciones de tiempo y disponibilidad del personal lo permitan.

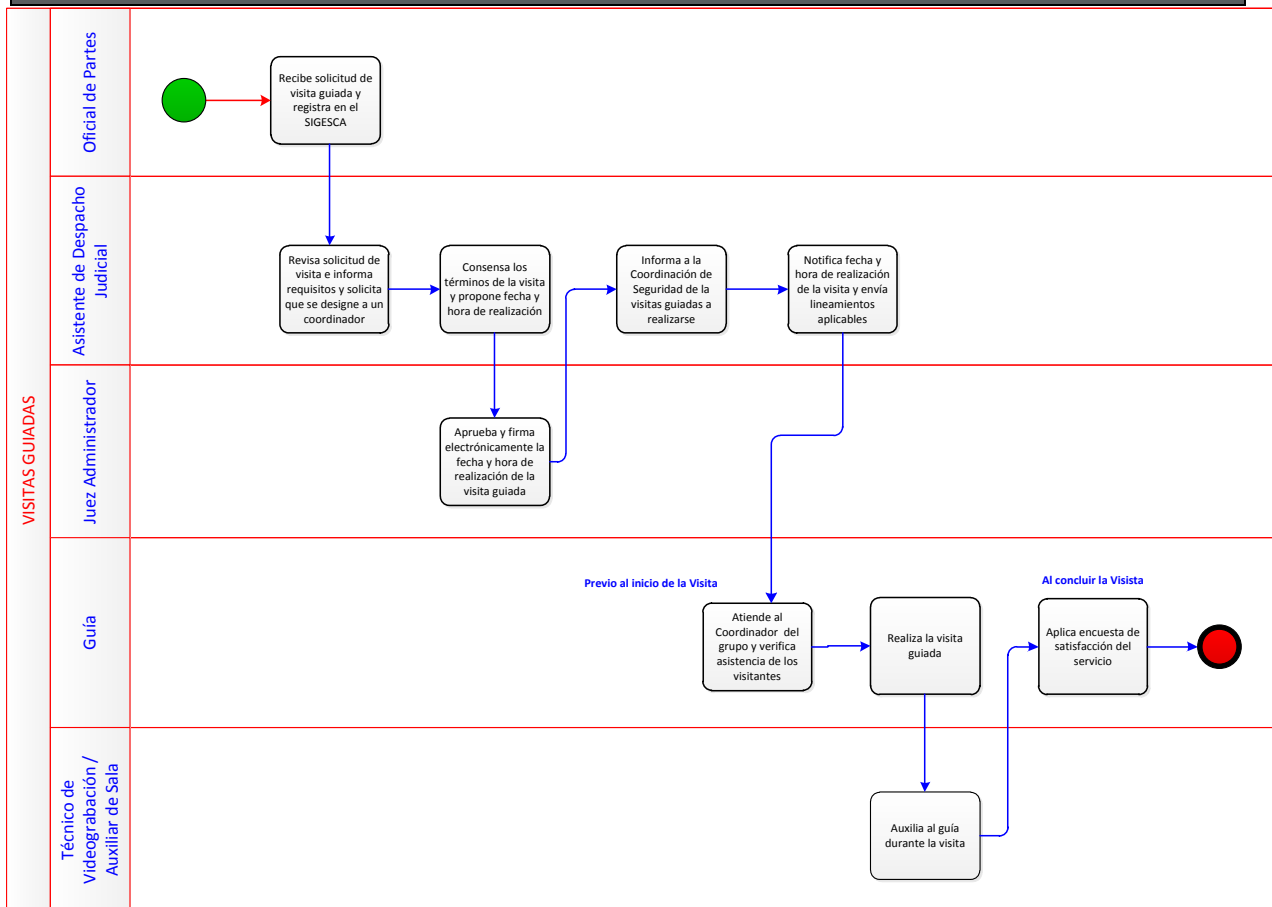


**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



<b>9</b>	<b>Técnico de videograbación / Auxiliar de sala</b>	<p>En caso de reproducción de video de una audiencia, el técnico de videograbación auxiliará al guía durante la visita.</p> <p>En caso de ser posible que los asistentes presencien una audiencia, o bien, una parte de la misma, el auxiliar de sala apoyará al guía en los momentos previos a la audiencia.</p>	<p>Se considera oportuno sugerir que de ser posible en la visita se asista a una audiencia o parte de la misma, en lugar de la reproducción de un video, ya que ello puede disminuir el interés de los visitantes.</p>
<b>10</b>	<b>Guía</b>	<p><b>Al concluir la Visita</b></p> <p>Aplica encuesta de satisfacción del servicio.</p>	<p>El Guía deberá cerciorarse de la correcta documentación de las encuestas.</p>
<b>Control</b>			
<p><b>Elaborado:</b> Amilcar Asael Estrada Sanchez Juez Administrador del Centro de Justicia Penal Federal en el estado de Durango.</p> <p><b>Fecha:</b> 22/01/2015</p>	<p><b>Revisado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal.</p> <p><b>Fecha:</b> 05/11/2015</p>	<p><b>Autorizado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal.</p> <p><b>Fecha:</b> 11/11/2015</p>	
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	11/11/2015	Diseño inicial del proceso	

### Diagrama de Flujo





## 4.2 Trámite judicial

- 4.2.1 Programación de audiencia inicial con y sin detenido.
- 4.2.2 Programación de audiencia intermedia
- 4.2.3 Programación de audiencia de juicio oral.
- 4.2.4 Notificaciones generadas por la solicitud de una audiencia.
- 4.2.5 Notificaciones generadas por determinaciones de una audiencia.
- 4.2.6 Apelaciones.
- 4.2.7 Amparo directo.
- 4.2.8 Amparo indirecto.



<b>Proceso Operativo (2.1): Programación de audiencia inicial (Con y Sin Detenido)</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Asistente de Despacho Judicial.		<b>Departamento responsable :</b> Despacho Judicial	
<b>Objetivo:</b> Programar las audiencias orales iniciales en el Sistema de Gestión de Causas (SIGESCA), recibidas electrónicamente de la Fiscalía en el Centro de Justicia Penal Federal.		<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/10/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Programar las audiencias del Centro de Justicia Penal a través de la agenda en el Sistema de Gestión de Causa (SIGESCA)			
<b>Proveedores:</b> • Fiscalía		<b>Clientes:</b> • Imputado • Defensor • Fiscalía • Juez de Control	
<b>Entrada:</b> Recibe comunicado de ejercicio de la acción penal y solicitud de audiencia inicial. (con y sin detenido)		<b>Salida:</b> Audiencia Inicial Programada.	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	Oficial de Partes	Accesa al SIGESCA, obtiene las solicitudes presentadas para la programación de audiencia, crea expediente y genera número de causa.	La solicitud de audiencia además de ser a través de medios electrónicos, puede ser presentada por el defensor y afectado de manera personal.
2	Asistente de Despacho Judicial	Revisa que las solicitudes presentadas contengan la información necesaria para la programación de audiencia inicial.	Los datos de las participantes en una audiencia deberán de incluirse en la solicitud y entre otros, serán: Nombre completo, domicilio, teléfono particular y en su caso celular, domicilio y cuenta de correo electrónico.
3	Asistente de Despacho Judicial	Revisa en SIGESCA agenda de audiencias y propone fecha y hora de realización de la misma.	Para la programación de audiencias deberá de considerarse la urgencia de la misma, en caso de presentarse con detenido
4	Auxiliar de Gestión	Elabora proyecto de auto	

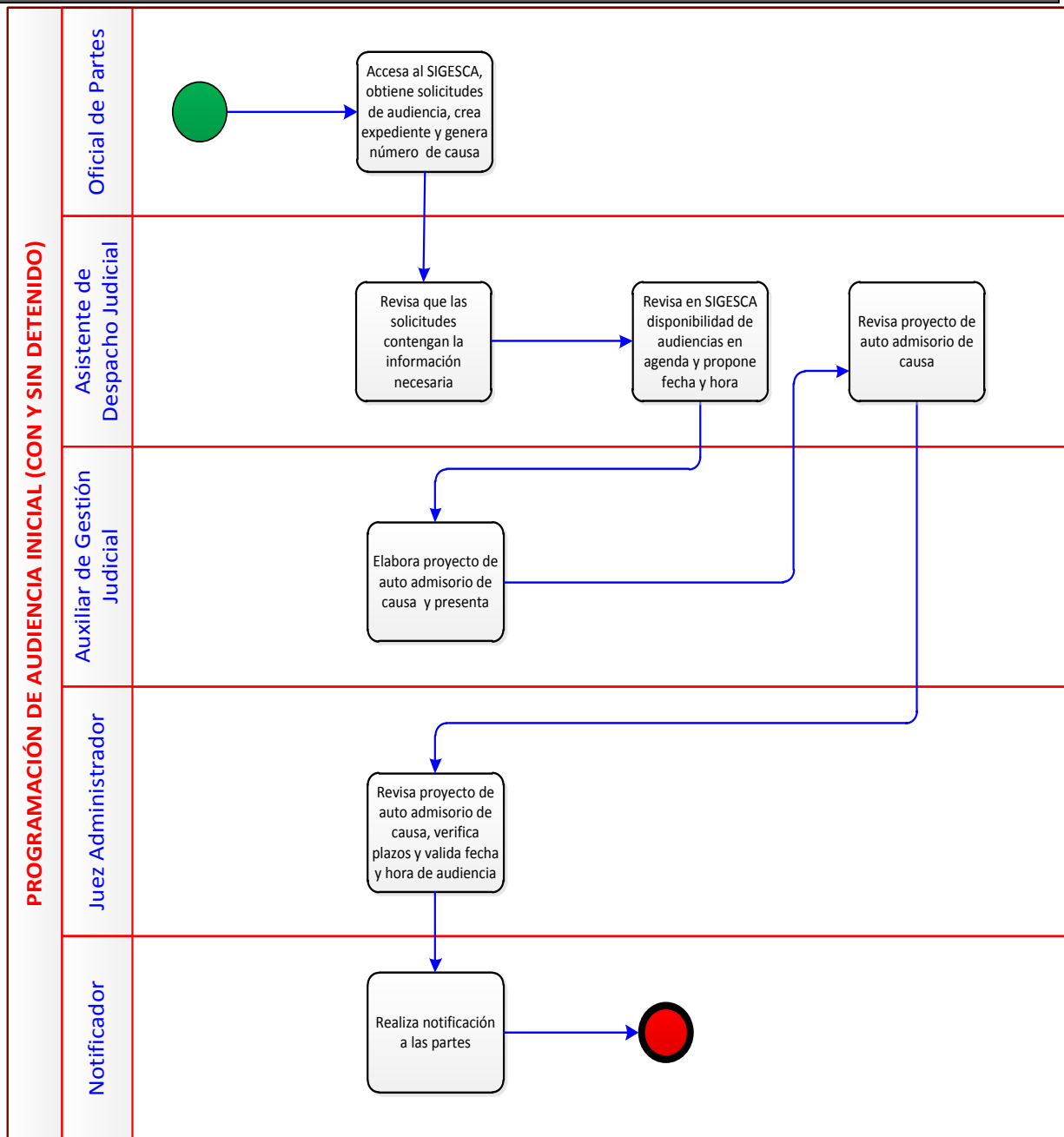


**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



	<b>Judicial</b>	admisorio de causa.	
<b>5</b>	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	Revisa proyecto de auto admisorio y presenta para su autorización.	
<b>6</b>	<b>Juez Administrador</b>	Revisa el proyecto de auto admisorio de causa, verifica los plazos de ley y, valida fecha y hora de la audiencia en el SIGESCA.	Al momento de autorizar el auto admisorio, la fecha y hora de la audiencia se valida en el SIGESCA.
<b>7</b>	<b>Notificador</b>	Realiza la notificación a las partes por las vías legales autorizadas por el CNPP.	<p>En caso de ser una audiencia sin detenido, se notifica por correo electrónico, de manera personal o a través de la vía telefónica.</p> <p>Se buscará como primera opción que la notificación al imputado en libertad se realice por la vía telefónica, por lo que se procurará recabar este dato, en caso de que la fiscalía no lo proporcione en su solicitud inicial.</p> <p>En caso de ser con detenido, su notificación la realiza el ministerio público, en el lugar de su detención.</p> <p>La notificación por interconexión se realiza al momento en que el Juez Administrador, valida la fecha y hora de realización de la audiencia.</p> <p>Gira oficios de traslado del imputado, en su caso, y los relativos al auxilio de Policía Procesal.</p>
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Christian A. Samayoa Mendoza Juez Administrador del Centro de Justicia Penal Federal en el estado de Zacatecas. <b>Fecha:</b> 01/09/2015		<b>Revisado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 03/09/2015	<b>Autorizado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 15/10/2015
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso	

**Diagrama de Proceso**







### Proceso Operativo (2.2): Preparación de Audiencia Intermedia

#### Generales

<b>Propietario del proceso:</b> Asistente de Despacho Judicial.	<b>Departamento responsable:</b> Despacho Judicial.
<b>Objetivo:</b> Realizar la gestión de los actos procesales previos a fijar la audiencia intermedia conforme a los términos legales que correspondan, para su oportuno despacho judicial y logístico administrativo.	<b>Fecha de Elaboración:</b> 21/10/2015
	<b>Versión:</b> 01

#### Alcance

#### Descripción:

Cumplir con las disposiciones legales para el trámite de los actos procesales previos a fijar la audiencia intermedia para su despacho oportuno y puntual desarrollo.

#### Proveedores:

- Juez Administrador
- Despacho Judicial

#### Clientes:

- Juez de Control

#### Entrada:

Escritos de solicitud de acusación, en su caso, coadyuvancia y de cierre de descubrimiento probatorio

#### Salida:

Verifica que se lleven a cabo los procesos informáticos y judiciales derivados de los actos procesales previos a fijar la audiencia intermedia, como son: notificaciones, libramiento de oficios o comunicaciones oficiales, emisión de resoluciones, entre otros.

#### Actividades y Responsables:

No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	<b>Oficial de Partes</b>	Recibe el escrito de acusación y registra en el SIGESCA y en el libro de correspondencia.	
2	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	Verifica: a) Que transcurrió el plazo para el cierre de la investigación complementaria. b) La oportunidad en la presentación del escrito de acusación c) Que el escrito de acusación	a) El plazo para la investigación complementaria es el que se fijó en la audiencia inicial. b) El plazo para presentar la acusación es de quince días a que se cerró la investigación complementaria.

		reúna los requisitos que señala el código.	
3	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	Distribuye el escrito entre los auxiliares de gestión judicial, para la elaboración del auto respectivo.	
4	<b>Auxiliar de Gestión Judicial</b>	Accesa al SIGESCA y elabora proyecto de auto que tiene por presentada la acusación y, en su caso, previene para subsanar algún requisito omitido que sea muy evidente y ordena que al día siguiente se notifique a las partes.	La notificación se ordena para el acusado y su Defensor, a la víctima u ofendido por conducto de su Asesor jurídico.
5	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	Revisa auto y en su caso, hechas las correcciones correspondientes, lo presenta al juez administrador para su autorización.	
6	<b>Juez Administrador</b>	Revisa el auto, ordena que se hagan las correcciones correspondientes y autoriza que se envíe para firma electrónica.	
7	<b>Auxiliar de Gestión Judicial</b>	Graba en el SIGESCA el auto y lo envía al Juez Administrador para su firma electrónica.	
8	<b>Juez Administrador</b>	Firma electrónicamente el auto en el SIGESCA.	
9	<b>Notificador</b>	Envía notificaciones por correo electrónico e interconexión y reasigna las personales o por oficio.	
10	<b>Notificador</b>	Entrega notificaciones personales o por oficio, digitaliza e incorpora en el SIGESCA.	

11	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	<p>Hace constar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>cuándo inicia y concluye el plazo de cinco días para el descubrimiento probatorio por parte del Ministerio Público.</li> <li>cuándo inicia y concluye el plazo de tres días para que la víctima u ofendido, se constituya como coadyuvante en el proceso, señale los vicios formales de la acusación y ofrezca pruebas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>El descubrimiento probatorio por parte del Ministerio Público es de cinco días y el plazo se computa a partir de que surte efectos la notificación del auto que tiene por presentada la acusación. No hay ampliación de plazo porque el cierre para el descubrimiento probatorio a que alude el artículo 338 es para el descubrimiento probatorio de la víctima, por tanto el cierre probatorio es de ésta.</li> <li>El plazo para la coadyuvancia se computa a partir de que surte efectos la notificación del auto que tiene por presentada la acusación.</li> </ol>
12	<b>Oficial de Partes</b>	<p>Recibe solicitud de coadyuvancia de la víctima u ofendido y registra en el SIGESCA y en el libro de correspondencia.</p>	<p>Si no se presenta solicitud de coadyuvancia, continúa en el punto 16.</p> <p>De no presentarse escrito, se hace un auto indicando cuándo feneció el plazo de 3 días para que la víctima se constituyera en coadyuvante y se notifica al defensor, acusado y al mp, haciéndoles saber que el plazo de 10 días para que el defensor o acusado se presenten indicando vicios formales o cualquiera de los actos que indica el artículo 340, corre a partir de que surta efectos la notificación de ese auto y se repiten pasos 5 a 10</p>
13	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	<p>Revisa la solicitud y distribuye entre los auxiliares de gestión judicial, para la elaboración del auto respectivo</p>	
14	<b>Auxiliar de Gestión Judicial</b>	<p>Accesa al SIGESCA y elabora proyecto de auto que tiene por presentada la solicitud de coadyuvancia de la víctima u ofendido y ordena notificar al acusado a su Defensor y al Ministerio Público, ordenando correr traslado e indicar, si es que hay medios de prueba, que el ministerio público proceda en términos del artículo 338 y concluido el trámite lo haga del conocimiento del Centro.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>el Ministerio Público, a más tardar dentro del plazo de veinticuatro horas a partir de que haya sido notificado el escrito de coadyuvancia y de los medios de prueba ofrecidos por la víctima, deberá comunicarlo al imputado o a su Defensor.</li> <li>El imputado o su Defensor comparecen ante el Ministerio Público en un plazo que no deberá exceder de cuarenta y ocho horas contadas a partir del día siguiente de haberse efectuado la notificación señalada en el punto anterior, para que, de así convenir a sus intereses, soliciten la expedición de copia.</li> <li>Una vez que el Ministerio Público entregue la copia pueden darse dos supuestos: <ol style="list-style-type: none"> <li>El imputado o la defensa podrá solicitar, dentro de los tres días siguientes, que se dé acceso a sus peritos para la toma de fotografías, videos o práctica de alguna pericial y dentro del plazo de tres días contados a partir del día siguiente de la</li> </ol> </li> </ol>



Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal



			<p>referida solicitud, se presentarán los peritos ante el Ministerio Público, a fin de que en presencia del mismo lleven a cabo la toma de fotografías o videos o muestras en su caso, o la práctica de la pericial respectiva, concluido el plazo el Ministerio Público hará constar en la carpeta de investigación el cierre del descubrimiento probatorio a su cargo notificándolo a la defensa</p> <p>b) Si no se solicita el acceso de peritos, el Ministerio Público notificará a la defensa el cierre del descubrimiento probatorio.</p>
15	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	Revisa auto y en su caso, hechas las correcciones correspondientes, lo presenta al juez administrador para su autorización.	Se repiten los pasos 5 a 10
16	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	Hace constar cuándo inicia y concluye el plazo diez días, para que el acusado o su Defensor, mediante escrito dirigido al Ministerio Público, o bien en audiencia intermedia, señalen vicios formales del escrito de acusación o realice cualquiera de los actos que indica el artículo 340.	<p>El plazo de diez días con que cuenta el acusado o su defensor para señalar vicios formales de la acusación, se computa a partir de que surte efectos la notificación del auto que tiene por presentada la solicitud de coadyuvancia y en caso de que no se presente coadyuvancia, a partir de que surte efectos la notificación del auto que indica cuándo feneció el plazo para presentar ese escrito.</p> <p>En los casos en que no existe víctima determinada, el plazo de diez días se computa a partir de que surte efectos la notificación del auto que tiene por presentada la acusación.</p>
17	<b>Oficial de Partes</b>	Recibe el escrito del acusado o su Defensor, señalando vicios formales de la acusación y registra en el SIGESCA y en el libro de correspondencia	Si no se presenta oficio que señale vicios formales de la acusación, continúa en el punto 20.
18	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	Revisa escrito y distribuye entre los auxiliares de gestión judicial, para la elaboración del auto respectivo	
19	<b>Auxiliar de Gestión Judicial</b>	Accesa al SIGESCA y elabora auto que tiene por presentado el escrito del acusado o su Defensor señalando vicios formales del escrito de acusación y hace saber al	Se repiten pasos 5 a 10



Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal



		defensor que el plazo de 10 días para que se dé el descubrimiento probatorio de su parte corre a partir de que surta la notificación de ese auto y ordena notificación al Ministerio Público y al coadyuvante, enviándolo a firma electrónica al juez administrador.	
20	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	Hace constar cuándo inicia y concluye el plazo diez días para el descubrimiento probatorio del acusado o su Defensor.	1. El plazo de diez días para el descubrimiento probatorio del acusado o su defensor se computa a partir de que surte efectos la notificación del auto que tiene por presentado el escrito del acusado o su Defensor señalando vicios formales del escrito de acusación. 2. La audiencia deberá fijarse en un plazo que no podrá ser menor a diez ni exceder de veinte días a partir de que fenezca el plazo de diez días para el descubrimiento probatorio del acusado o su Defensor
21	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	Revisa en SIGESCA agenda de audiencias y propone fecha y hora de realización de la audiencia intermedia	
22	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	Distribuye entre los auxiliares de gestión judicial, para la elaboración del auto respectivo	
23	<b>Auxiliar de Gestión Judicial</b>	Graba en el SIGESCA, el auto que señala fecha para que se lleve a cabo la audiencia intermedia y lo envía al juez administrador para su firma electrónica.	Se repiten pasos 5 a 10
24	<b>Juez Administrador</b>	Valida en la agenda la audiencia fijada	
25	<b>Auxiliar de Sala</b>	Accesa al Sistema OTIS y programa la fecha y hora de la audiencia	Se repiten pasos 9 y 10

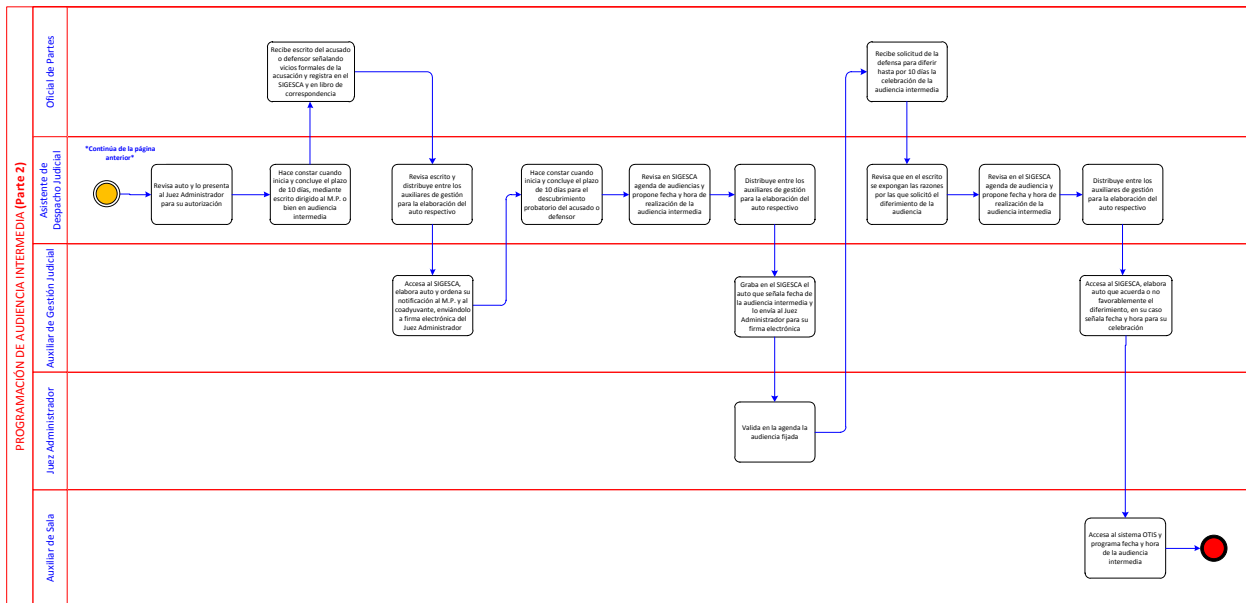
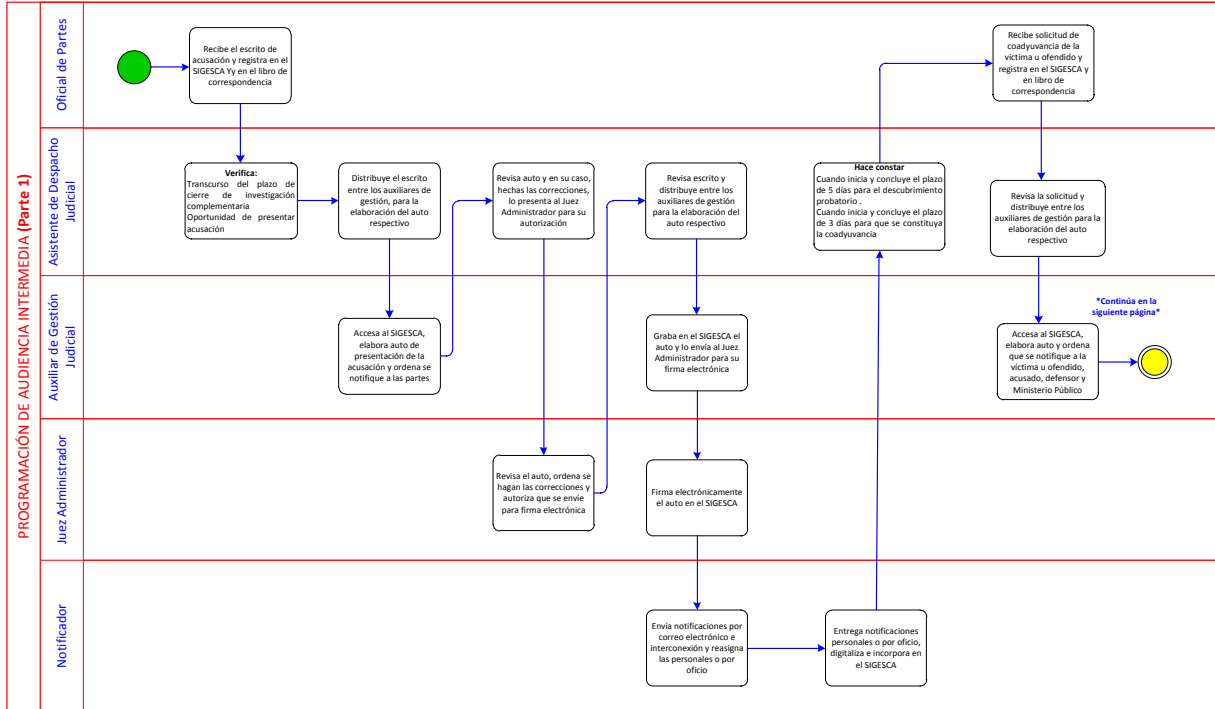


**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



<b>26</b>	<b>Oficial de Partes</b>	Recibe Solicitud de la defensa para diferir, hasta por diez días, la celebración de la audiencia intermedia, exponiendo las razones por las cuales solicita dicho diferimiento y registra en el SIGESCA y en el libro de correspondencia	Es opcional para la defensa solicitar o no el diferimiento Si no se presenta solicitud para el diferimiento de celebración de la audiencia intermedia, continúa en el punto <b>31</b> .
<b>27</b>	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	Revisa que en el escrito se expongan las razones por las que se solicitó el diferimiento de la audiencia.	
<b>28</b>	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	Revisa en SIGESCA agenda de audiencias y propone fecha y hora de realización de la audiencia intermedia	
<b>29</b>	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	Distribuye entre los auxiliares de gestión judicial, para la elaboración del auto respectivo	
<b>30</b>	<b>Auxiliar de Gestión Judicial</b>	Accesa al SIGESCA y elabora auto que acuerda o no favorablemente el diferimiento de la audiencia intermedia y, en su caso, señala fecha y hora para su celebración.	Se repiten pasos 5 a 8
<b>31</b>	<b>Auxiliar de Sala</b>	Accesa al Sistema OTIS y programa la fecha y hora de la audiencia	Se repiten los pasos 9 y 10
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Nancy de los Santos Álvarez Jueza Administradora del Centro de Justicia Penal Federal en el estado de Querétaro. <b>Fecha:</b> 30/10/15		<b>Revisado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 15/11/15	<b>Autorizado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 21/10/15
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	21/10/2015	Diseño inicial del proceso	

## Diagrama de Flujo



<b>Proceso Operativo (2.3): Programación de Audiencia de Juicio Oral</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Juez Administrador		<b>Departamento responsable :</b> Despacho Judicial	
<b>Objetivo:</b> Fijar fecha, hora y lugar en que habrá de celebrarse la audiencia de juicio oral, designando al juez de Enjuiciamiento que habrá de intervenir en su celebración.		<b>Fecha de Elaboración:</b> 21/10/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Establecer la fecha para la celebración de la audiencia de juicio, dentro del plazo comprendido entre los veinte y sesenta días posteriores a la emisión del auto de apertura a juicio (349 CNPP).			
<b>Proveedores:</b> Juez de Control. Juez Administrador.		<b>Clientes:</b> Tribunal de Enjuiciamiento. Partes.	
<b>Entrada:</b> Auto que fija audiencia intermedia		<b>Salida:</b> Celebración de audiencia de juicio oral.	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
<b>No.</b>	<b>Responsable.</b>	<b>Actividad.</b>	<b>Observación.</b>
1	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	<b>Previo a la celebración de la audiencia intermedia</b> Identifica disponibilidad de Juez de Enjuiciamiento y agenda, para proponer fecha de audiencia de juicio oral.	Los jueces que en alguna etapa del procedimiento anterior a la audiencia de juicio hayan presidido alguna audiencia o hayan pronunciado por escrito una resolución de orden de aprehensión o del algún acto de investigación, no podrán fungir como tribunal de enjuiciamiento (350 CNPP). La actividad se realiza teniendo a la vista la agenda del Sistema Informático de Gestión de Causa (SIGESCA) pero sin capturar la fecha propuesta, ya que ello se realiza hasta el paso 7 del presente proceso, una vez dictado el auto de apertura a juicio.
2	<b>Juez Administrador</b>	Propone al Juez de Control fecha de audiencia de juicio oral, así como el Juez de Enjuiciamiento que presidirá dicha audiencia.	



<b>3</b>	<b>Juez de Control</b>	<b>En audiencia intermedia</b> Dicta el auto de apertura a juicio oral.	La audiencia de debate, deberá tener lugar no antes de veinte ni después de sesenta días naturales contados a partir de su emisión (349 CNPP).
<b>4</b>	<b>Asistente de Constancias y Registros</b>	Valida resolutive de audiencia intermedia en SIGESCA.	
<b>5</b>	<b>Asistente de Constancias y Registros</b>	Accesa al SIGESCA y realiza carga del auto de apertura a juicio.	
<b>6</b>	<b>Juez de Control</b>	Firma auto de apertura a juicio.	En el auto de apertura a juicio oral, se deberá plasmar la fecha de la audiencia y el nombre del Juez que la presidirá (347 CNPP).
<b>7</b>	<b>Auxiliar de Gestión Judicial</b>	Accesa al SIGESCA y realiza el registro del tribunal de enjuiciamiento y del juicio oral.	
<b>8</b>	<b>Auxiliar de Gestión Judicial</b>	Agenda fecha y hora de audiencia de juicio oral, así como de la sala en el SIGESCA.	La audiencia de juicio oral en algunos casos requiere de más de un día la sala de audiencias, por lo que al reservar debe tomarse en cuenta la posible duración del juicio. La actividad se realiza con la supervisión del asistente de despacho judicial.
<b>9</b>	<b>Juez Administrador</b>	Valida fecha y hora de audiencia de juicio oral, Juez de Enjuiciamiento que la celebrará y la sala asignada.	
<b>10</b>	<b>Auxiliar de Sala</b>	Agenda audiencia de Juicio Oral en OTIS.	Al agendar quedan publicadas automáticamente la fecha y hora del juicio oral en la agenda de audiencias del sitio de Internet de la Unidad para la Implementación de la Reforma Penal. En caso de que las cargas de trabajo no permitan al auxiliar de sala realizar la actividad, la podrá realizar el técnico de videograbación o personal de la unidad de despacho judicial.
<b>11</b>	<b>Notificador</b>	Realiza citación a partes intervinientes.	La citación a audiencia de juicio oral se realiza a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partes ausentes en la audiencia intermedia.</li> <li>• Testigos o peritos, cuando las partes soliciten auxilio para ello.</li> </ul>
<b>12</b>	<b>Juez de Enjuiciamiento</b>	Preside en fecha y hora señalada la audiencia de juicio oral.	

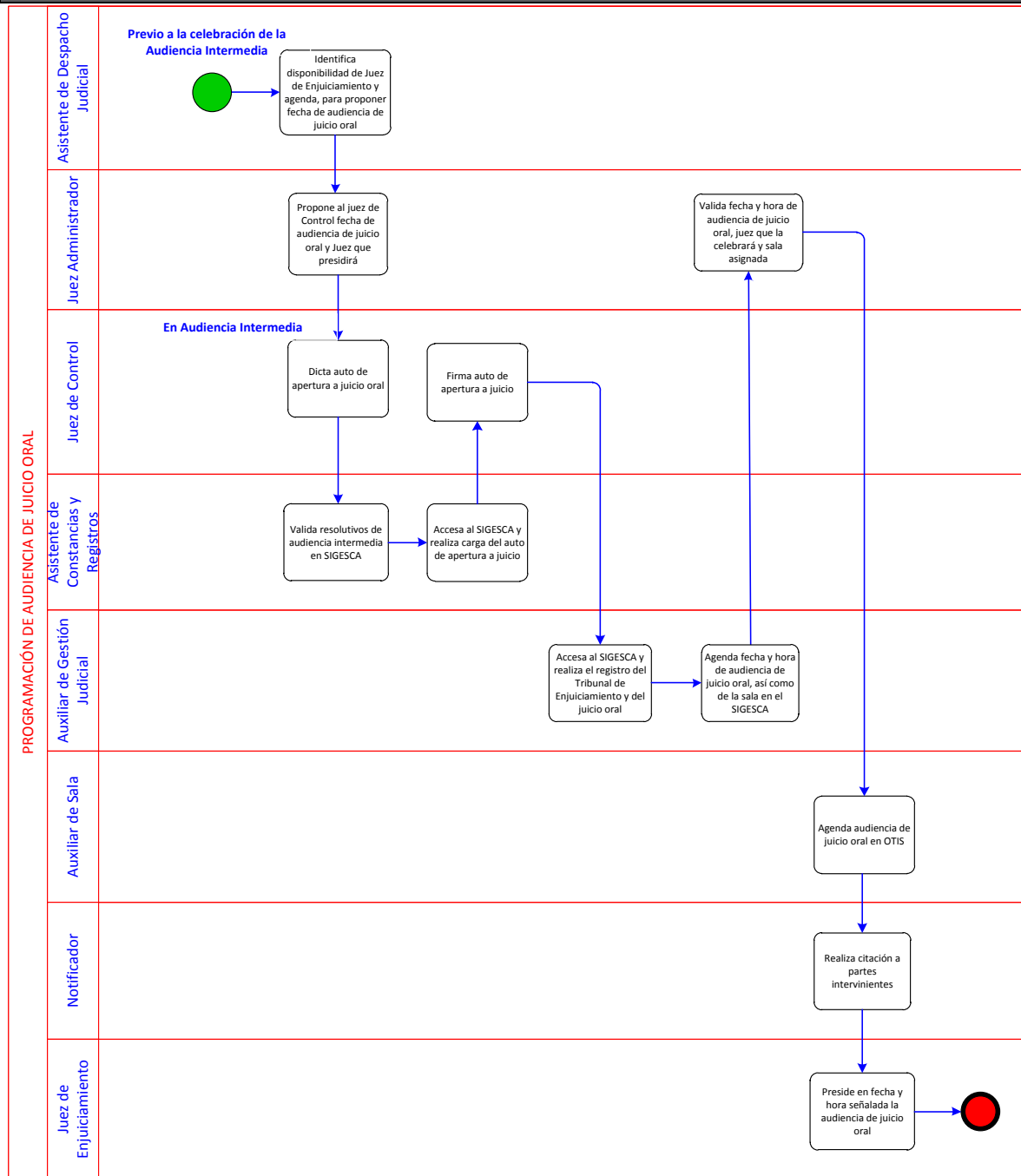


Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal



<b>Control</b>		
<b>Elaborado:</b> Rodolfo Martínez Abarca Juez Administrador del Centro de Justicia Penal Federal en el estado de Baja California Sur. <b>Fecha:</b> 30/09/2015	<b>Revisado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 15/10/2015	<b>Autorizado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 21/10/2015
<b>Historial de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>
01	21/10/2015	Diseño inicial del proceso

Diagrama de Flujo



<b>Proceso Operativo (2.4): Notificaciones generadas por la solicitud de una audiencia</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Asistente de Despacho Judicial.		<b>Departamento responsable :</b> Despacho Judicial.	
<b>Objetivo:</b> Hacer del conocimiento del justiciable y de los operadores del sistema, las determinaciones judiciales emitidas por el Centro de Justicia Penal Federal, generadas por solicitudes de audiencia.		<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/10/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Especificar el tipo de notificación a efectuarse, realizarla a tiempo y forma a las partes y a los operadores del sistema, para el correcto desarrollo del procedimiento.			
<b>Proveedores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juez.</li> <li>• Despacho Judicial.</li> <li>• Notificadores.</li> </ul>		<b>Clientes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agentes del Ministerio Público de la Federación.</li> <li>• Imputados.</li> <li>• Defensores Públicos y Particulares.</li> <li>• Víctimas.</li> <li>• Asesores Jurídicos.</li> <li>• Diversas Autoridades: Coordinación Estatal de la Policía Federal en el Estado; Director del Centro de Readaptación Social, etc.</li> </ul>	
<b>Entrada:</b> El auto emitido respecto de las solicitudes recibidas.		<b>Salida:</b> Realizar las notificaciones en tiempo y forma.	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
<b>No.</b>	<b>Responsable.</b>	<b>Actividad.</b>	<b>Observación.</b>
1	Oficial de Partes.	Accesa al Sistema Informático de Gestión de Causas (SIGESCA) y verifica si se tienen solicitudes de audiencia.	
2	Oficial de Partes	Da de alta a las partes y participantes para que sea posible asignar sus notificaciones por despacho	La P.G.R., será la instancia que por interconexión, proporcionara los datos personales y generales del imputado, del defensor designado, medios de notificación y el M.P. solicitante).



**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



		judicial al momento de elaborar el auto respectivo.	
3	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	Una vez registrada la solicitud, se revisa en el SIGESCA la agenda para ver si hay disponibilidad y se propone fecha y hora de realización de la misma.	
4	<b>Auxiliar de Gestión Judicial</b>	Elabora proyecto de auto correspondiente a la solicitud de audiencia.	
5	<b>Auxiliar de Gestión Judicial</b>	Graba el proyecto de auto correspondiente en el SIGESCA.	Al momento de grabarse los acuerdos en el SIGESCA, se realiza la reasignación de las notificaciones a los notificadores
6	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	Revisa el proyecto de auto y lo presenta al Juez Administrador para su autorización.	
7	<b>Juez Administrador</b>	Firma electrónicamente el proyecto de auto y valida la fecha y hora de la audiencia en el SIGESCA.	
8	<b>Notificador</b>	Envía notificaciones por correo electrónico e interconexión.	Por interconexión se envía al ministerio público. Por correo electrónico a la Defensoría Pública o Asesoría Jurídico, defensores particulares e imputados que hayan designado tal medio para notificarse.
9	<b>Notificador</b>	Reasigna notificaciones personales y por oficio, al notificador correspondiente.	Los datos personales y de correos electrónicos de los participantes en las audiencias, deben ser notificados por el ministerio público. El SIGESCA, reasigna las notificaciones a una oficina de notificadores que por el momento no opera en los Centros de Justicia, por lo que la reasignación se hace hacia el mismo notificador.
10	<b>Notificador</b>	Practica las notificaciones correspondientes.	Las notificaciones a imputado y defensor se realizan preferentemente por teléfono y excepcionalmente por exhorto. Corroborra mediante llamada telefónica, las notificaciones realizadas por correos electrónicos enviadas por Despacho Judicial (envío y recepción) de conformidad con lo ordenado por el artículo 83 del Código Nacional de Procedimientos Penales.

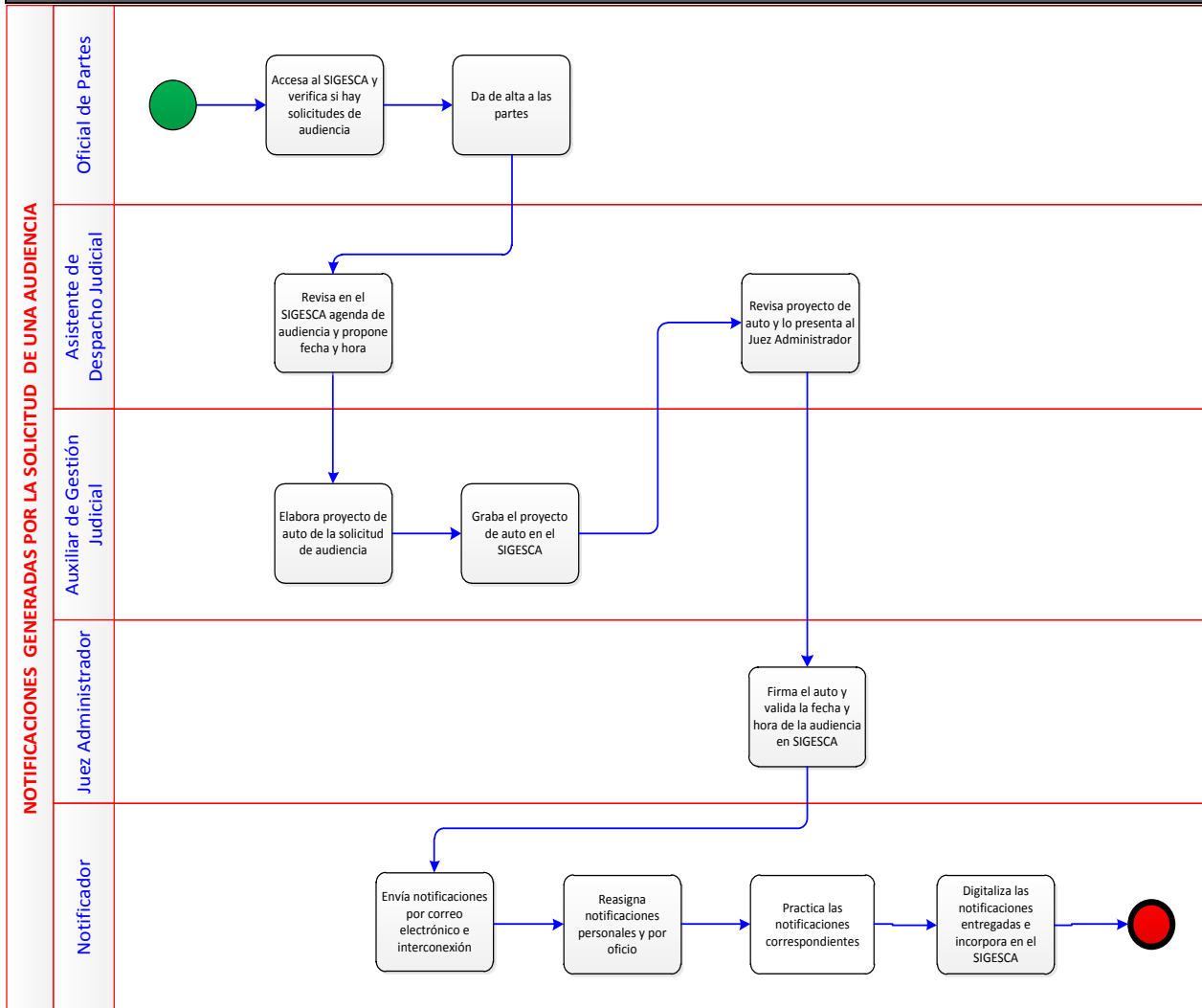


**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



<b>11</b>	<b>Notificador</b>	Digitaliza las notificaciones entregadas e incorpora en el SIGESCA.	Las notificaciones por lista, estrados, telefónicas, edictos, no se registran en el SIGESCA (no está contemplado), por lo que, el notificador no puede verlas en el sistema, es necesario comunicárselo todos los días. Los exhortos y oficios hay que generarlos aparte del auto, por lo cual, no están vinculados a estos últimos, y deben registrarse en el SIGESCA, como notificaciones personales.
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Enrique Acevedo Mejía Juez Administrador del Centro de Justicia Penal Federal en el estado de San Luis Potosí. <b>Fecha:</b> 27/08/2015		<b>Revisado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 03/09/2015	<b>Autorizado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 15/10/2015
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	15/11/2015	Diseño inicial del proceso	

Diagrama de Proceso





<b>Proceso Operativo (2.5): Notificaciones generadas por determinaciones de una audiencia</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Asistente de Constancias y Registros.		<b>Departamento responsable :</b> Constancias y Registros.	
<b>Objetivo:</b> Hacer del conocimiento al justiciable y de los operadores del sistema, las determinaciones judiciales emitidas por el Centro de Justicia Penal Federal, resultado de la realización de una audiencia o en cumplimiento de ésta.		<b>Fecha de Elaboración:</b> 28/08/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Realizar en tiempo y forma la notificación de las resoluciones alcanzadas en una audiencia a las partes y a los operadores del sistema.			
<b>Proveedores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juez.</li> <li>• Constancias y Registros.</li> <li>• Notificadores.</li> </ul>		<b>Clientes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agentes del Ministerio Público de la Federación.</li> <li>• Imputados.</li> <li>• Defensores Públicos y Particulares.</li> <li>• Víctimas.</li> <li>• Asesores Jurídicos.</li> <li>• Diversas Autoridades: Coordinación Estatal de la Policía Federal en el Estado; Director del Centro de Readaptación Social, etc.</li> </ul>	
<b>Entrada:</b> Las determinaciones decretadas por el Juez especializado en el sistema Acusatorio, en funciones de Juez de Control, en audiencia o a ejecutarse.		<b>Salida:</b> Realizar las notificaciones en tiempo y forma, emitida por el Juez.	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	<b>Juez de Control</b>	Celebra la audiencia y emite las determinaciones correspondientes.	
2	<b>Asistente de Constancias y Registros</b>	Escucha la audiencia, revisa los resolutive registrados por la auxiliar de sala y los valida en el	





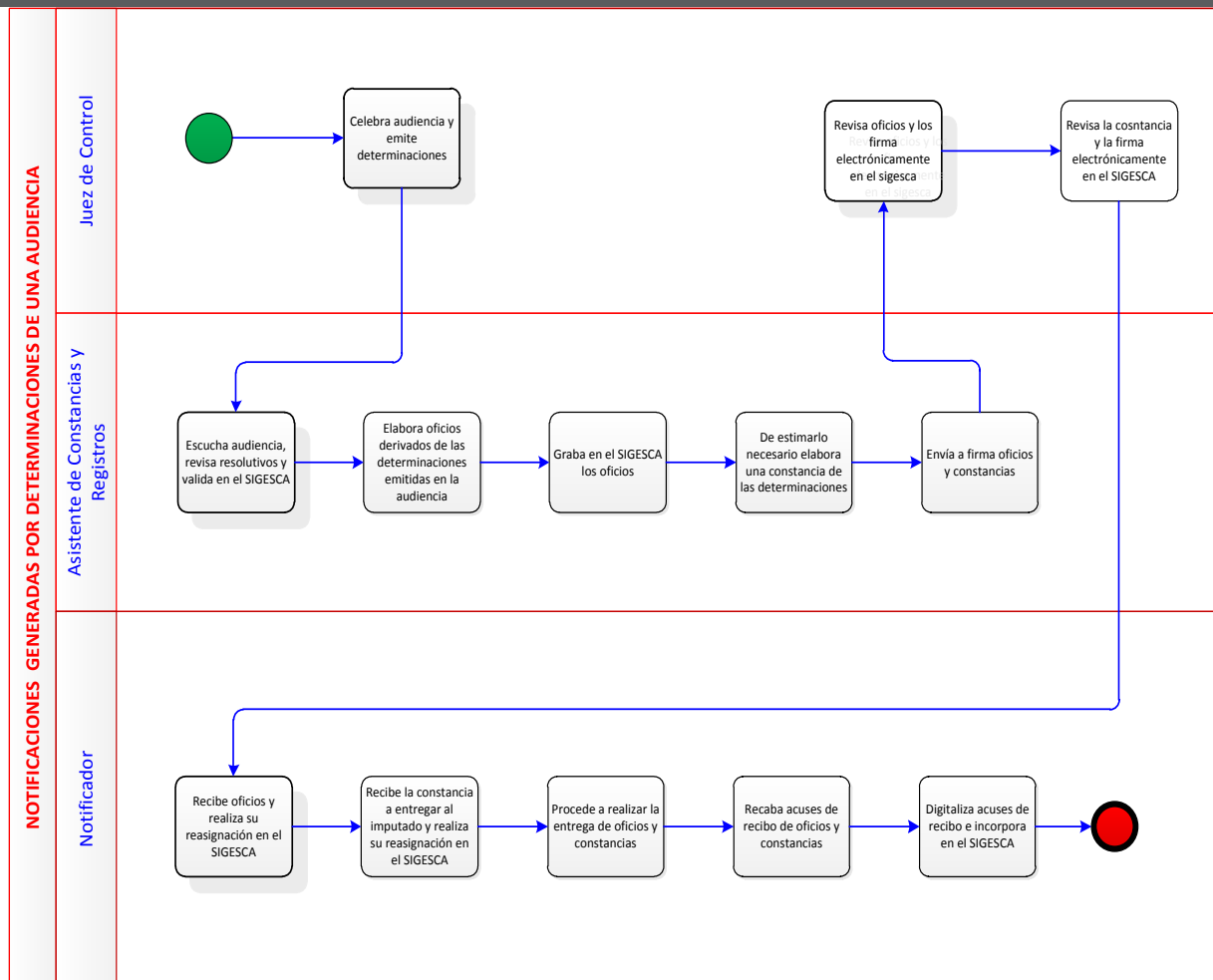
**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



		SIGESCA.	
3	<b>Asistente de Constancias y Registros</b>	Elabora los oficios derivados de las determinaciones emitidas en la audiencia.	
4	<b>Asistente de Constancias y Registros</b>	Graba en el SIGESCA los oficios.	Al momento de grabarlos, en el SIGESCA se realiza la asignación de las notificaciones a los notificadores.
5	<b>Asistente de Constancias y Registros</b>	De estimarlo necesario elabora una constancia de las determinaciones.	Este tipo de constancias se elaboran para ciertas determinaciones para el imputado, por lo general sobre libertad, medidas cautelares o condiciones por cumplir.
6	<b>Asistente de Constancias y Registros</b>	Envía a firma los oficios y constancias al Juez de Control.	
7	<b>Juez de Control</b>	Revisa los oficios y los firma electrónicamente en el SIGESCA.	
8	<b>Juez de Control</b>	Revisa la constancia y la firma electrónicamente en el SIGESCA.	En SIGESCA los oficios se deben registrar como notificaciones personales para subir el acuse de recibo.
9	<b>Notificador</b>	Recibe oficios y realiza su reasignación en el SIGESCA.	El SIGESCA asigna las notificaciones (ver el rubro de observaciones del punto 4) a una oficina de notificadores que por el momento no opera en los Centros de Justicia, por lo que la reasignación se hace hacia el mismo notificador.
10	<b>Notificador</b>	Recibe la constancia a entregar al imputado y realiza su reasignación en el SIGESCA	El SIGESCA asigna las notificaciones (ver el rubro de observaciones del punto 8) a una oficina de notificadores que por el momento no opera en los Centros de Justicia, por lo que la reasignación se hace hacia el mismo notificador.
11	<b>Notificador</b>	Procede a realizar la entrega de oficios y constancias.	
12	<b>Notificador</b>	Recaba acuses de recibo de oficios y constancias.	
13	<b>Notificador</b>	Digitaliza acuses de recibo e incorpora en el SIGESCA.	
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Enrique Acevedo Mejía Juez Administrador del Centro de Justicia Penal Federal en el estado de San Luis Potosí. <b>Fecha:</b> 27/08/2015		<b>Revisado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 24/09/2015	<b>Autorizado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 28/08/2015

Historial de Cambios		
Versión	Fecha	Modificaciones
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso

### Diagrama de Proceso





<b>Proceso Operativo (2.6): Apelaciones</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Asistente de Despacho Judicial		<b>Departamento responsable:</b> Unidad de Despacho Judicial	
<b>Objetivo:</b> Dar trámite inicial al recurso de apelación en tiempo y forma.		<b>Fecha de elaboración:</b> 24/09/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Remitir los registros de apelación debidamente integrados al Tribunal de Alzada en el plazo que establece el Código Nacional de Procedimientos Penales.			
<b>Proveedores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juez de Control.</li> <li>• Tribunal de Enjuiciamiento.</li> </ul>		<b>Clientes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imputado.</li> <li>• Defensor.</li> <li>• Ministerio Público.</li> <li>• Víctima u ofendido.</li> <li>• Tribunal Unitario.</li> </ul>	
<b>Entrada:</b> Escrito u oficio en el cual se interpone apelación.		<b>Salida:</b> El auxiliar de gestión judicial remite el paquete al notificador para su entrega en el tribunal de alzada	
<b>Actividades y responsables</b>			
No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	Oficial de Partes	Recibe el escrito u oficio en el cual se interpone el recurso de apelación.	En ocasiones, el Ministerio Público presenta el recurso a través del sistema de interconexión (medio electrónico).
2	Oficial de Partes	Accede al SIGESCA y registra la promoción para su trámite.	El registro debe efectuarse en la causa penal respectiva, en el apartado relativo al cuaderno de apelación.
3	Asistente de Despacho Judicial de Primera Instancia	Recibe promoción, examina su contenido y propone proyecto de acuerdo	En términos del artículo 471, párrafo quinto, del CNPP, interpuesto el recurso se debe correr traslado a las partes para que se pronuncien en el plazo de tres días, respecto de los agravios expuestos y señalen domicilio o medios para recibir notificaciones.

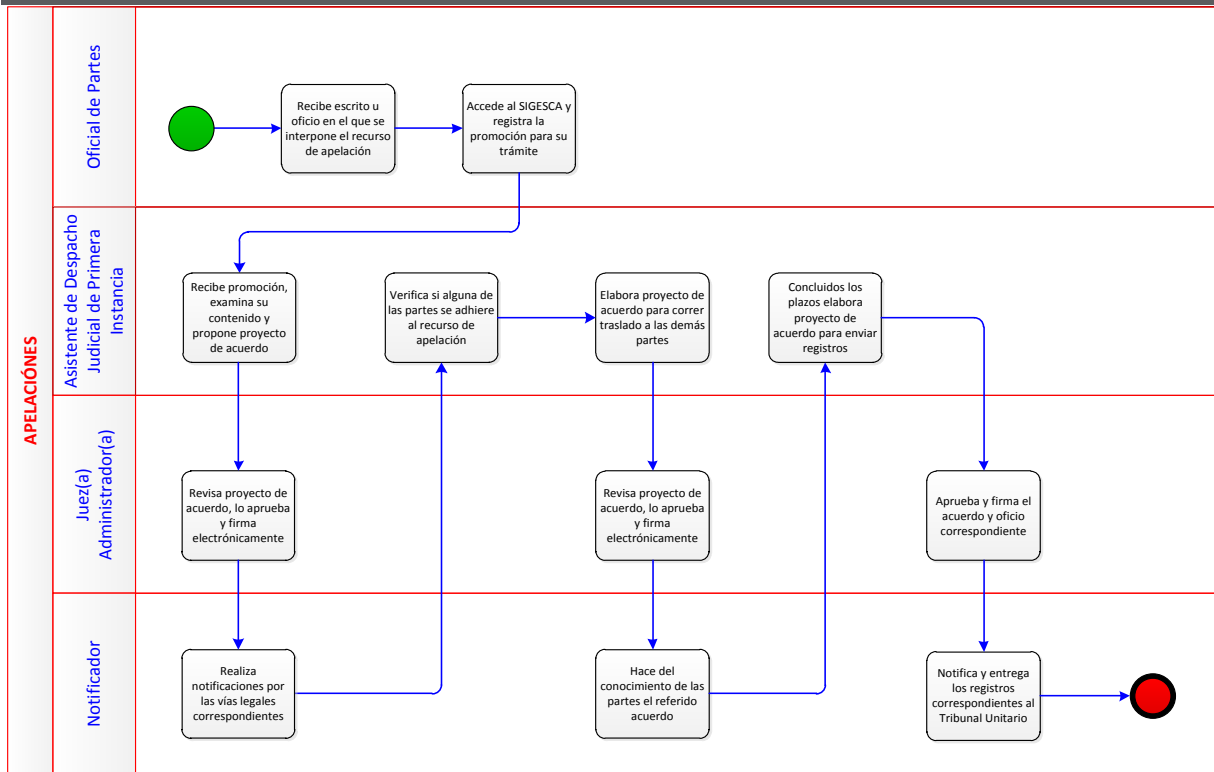


**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



<b>4</b>	<b>Juez(a) Administrador(a)</b>	Revisa el proyecto de acuerdo, aprueba y firma electrónicamente en el SIGESCA.	
<b>5</b>	<b>Notificador(a)</b>	Realiza las notificaciones a las partes por las vías legales correspondientes.	
<b>6</b>	<b>Asistente de Despacho Judicial de Primera Instancia</b>	Verifica si alguna de las partes se adhiere al recurso de apelación.	De acuerdo al precepto 473 del CNPP, el traslado es por tres días
<b>7</b>	<b>Asistente de Despacho Judicial de Primera Instancia</b>	Si se adhiere caso afirmativo, elabora el proyecto de acuerdo auto para correr traslado a las demás partes	
<b>8</b>	<b>Juez(a) administrador(a)</b>	Revisa el proyecto de acuerdo, aprueba y firma electrónicamente en el SIGESCA.	
<b>9</b>	<b>Notificador(a)</b>	Hace del conocimiento de las partes el referido acuerdo auto.	
<b>10</b>	<b>Asistente de Despacho Judicial de Primera Instancia</b>	Concluidos los plazos otorgados a las partes para la sustanciación del recurso, elabora proyecto de acuerdo para enviar los registros correspondientes al Tribunal Unitario.	Se remite al órgano de alzada el escrito original de agravios, la versión escrita de la determinación impugnada, copia de los autos en los cuales se ordenó correr traslado a las partes con la interposición del recurso y, en su caso, de la adhesión, las respectivas notificaciones y los registros digitales (video y audio) de la audiencia en que se pronunció la resolución reclamada.
<b>11</b>	<b>Juez(a) Administrador(a)</b>	Aprueba y firma tanto el auto como el oficio correspondiente.	
<b>12</b>	<b>Notificador(a)</b>	Notifica y entrega los registros correspondientes al Tribunal Unitario de Circuito.	
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Antonio Trujillo Ruiz Juez Administrador del Centro de Justicia Penal Federal en el estado de Puebla. <b>Fecha:</b> 21/09/2015		<b>Revisado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal.  <b>Fecha:</b> 24/09/2015	<b>Autorizado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal.  <b>Fecha:</b> 24/09/2015
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso	

Diagrama de Proceso





<b>Proceso Operativo (2.7): Amparo Directo</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Asistente de Despacho Judicial		<b>Departamento responsable:</b> Unidad de Despacho Judicial	
<b>Objetivo:</b> Dar trámite a la demanda de amparo directo en tiempo y forma.		<b>Fecha de elaboración:</b> 11/09/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Realizar el trámite de la demanda de amparo directo en los plazos establecidos en la Ley de Amparo.			
<b>Proveedores:</b> Magistrado de Circuito (Alzada) Juez Administrador Juez de Control o Tribunal de Enjuiciamiento		<b>Clientes:</b> Parte Quejosa Tribunal Colegiado de Circuito	
<b>Entrada:</b> Demanda de amparo directo presentada directamente ante el Centro de Justicia como autoridad responsable (Magistrado de Circuito / Juez de Control o Tribunal de		<b>Salida:</b> El Auxiliar de Gestión Judicial cierra el paquete y lo remite al Notificador, para su entrega al Tribunal Colegiado de Circuito.	
<b>Actividades y responsables</b>			
No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	Oficial de Partes	Recibe demanda de amparo directo en la que se señala como autoridad responsable al magistrado de circuito / juez de control o tribunal de enjuiciamiento.	
2	Oficial de Partes	Verifica en el SIGESCA, Libros Electrónicos de Gobierno y registros del Despacho Judicial, si existe causa relacionada con el quejoso.	

3	<b>Oficial de Partes</b>	Si existe causa, registra y se ingresa en el SIGESCA, la promoción para su trámite.	Se realiza en la pestaña relativa a causa del recurso y se selecciona el relativo al cuaderno de amparo.
4	<b>Oficial de Partes</b>	No existe causa, forma cuaderno de amparo y registra e ingresa en el SIGESCA la promoción para su trámite.	
5	<b>Asistente de Despacho Judicial de Primera Instancia</b>	Recibe demanda y verifica de nueva cuenta si existe alguna causa relacionada con el quejoso.	
6	<b>Asistente de Despacho Judicial de Primera Instancia</b>	Si no existe causa, propone acuerdo para remitir la demanda al tribunal colegiado de circuito e informar la inexistencia del acto reclamado.	Únicamente en caso de negativa del acto reclamado, el asistente de despacho judicial elaborará una constancia sobre la inexistencia del acto reclamado, ya que es en el área de administración del Centro donde se cuenta con los registros físicos e informáticos para llegar a tal conclusión.
7	<b>Asistente de Despacho Judicial de Primera Instancia</b>	Si existe causa, verifica si se anexaron copias de traslado, en caso negativo, el área de administración las expide, elabora certificación de ley al pie de la demanda original. Si no hay constancia de notificación, dará cuenta al juez administrador una vez que obre en autos, para que se remita en alcance dentro del término de veinticuatro horas.	Artículos 176 a 178, 190 y 191 de la Ley de Amparo.
8	<b>Asistente de Despacho Judicial de Primera Instancia</b>	Emite acuerdo en el que se tiene por recibida la demanda, se ordena correr traslado al tercero interesado, en su caso, y rendir informe con justificación, al que se anexa demanda de amparo, carpeta administrativa relativa a la causa penal de origen, registro de audio y video correspondientes y constancias de traslado a las partes; además, provee sobre la suspensión de oficio y de plano de la resolución reclamada.	
9	<b>Asistente de Despacho Judicial de Primera Instancia</b>	Recaba las constancias que se enviarán como complemento al informe e integra paquete.	



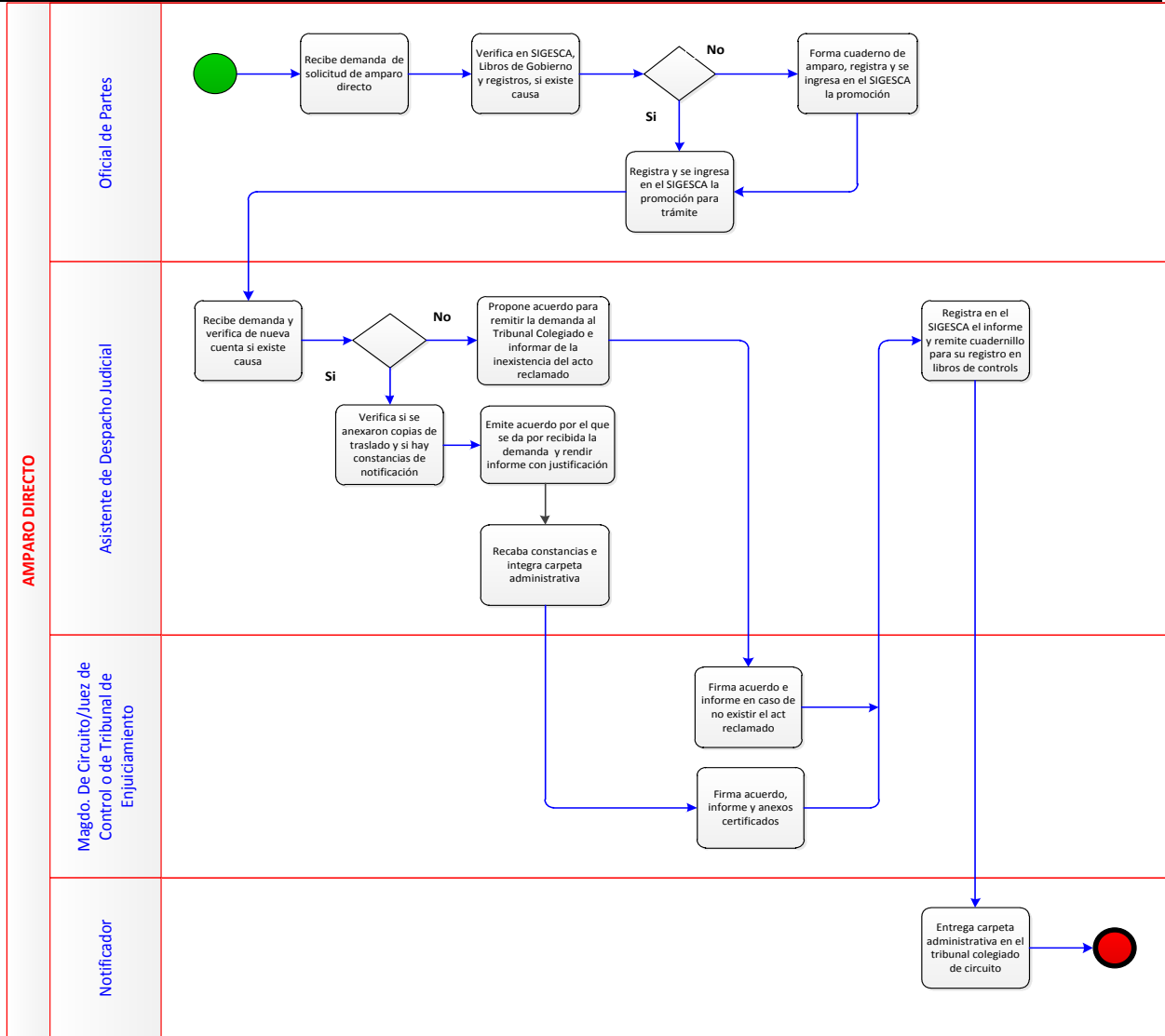
**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



<b>10</b>	<b>Magistrado de Circuito / Juez de Control o de Tribunal de Enjuiciamiento</b>	Firma acuerdo, informe y anexos certificados.	
<b>11</b>	<b>Magistrado de Circuito / Juez de Control o de Tribunal de Enjuiciamiento</b>	Firma acuerdo e informe en caso de que no exista el acto reclamado	
<b>12</b>	<b>Asistente de Despacho Judicial de Primera Instancia</b>	Registra en el SIGESCA, acuerdo e informe y remite el eventual cuadernillo de amparo para su registro en los libros electrónicos.	
<b>13</b>	<b>Notificador</b>	Entrega carpeta administrativa al tribunal colegiado de circuito.	Si el colegiado que deba conocer del amparo, se ubica fuera del lugar de residencia del Centro, entrega paquete sellado al Oficial de Partes, quien se hará cargo de su envío.
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Amilcar Asael Estrada Juez Administrador del Centro de Justicia Penal Federal en el estado de Durango. <b>Fecha:</b> 11/09/2015		<b>Revisado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 14/09/2015	<b>Autorizado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 14/09/2015
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso	



### Diagrama de Flujo



<b>Proceso Operativo (2.8) : Amparo Indirecto</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Asistente de Despacho Judicial de Primera Instancia		<b>Departamento responsable:</b> Unidad de Despacho Judicial	
<b>Objetivo:</b> Dar trámite a la solicitud de informes en amparo indirecto, en tiempo y forma.		<b>Fecha de elaboración:</b> 11/09/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Rendir informes solicitados en un juicio de amparo, en los plazos establecidos en la Ley de Amparo.			
<b>Proveedores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Juez de Control</li> <li>Juez Administrador</li> </ul>		<b>Clientes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Juzgado de Distrito en Materia de Amparo</li> </ul>	
<b>Entrada:</b> Oficio remitido por el juez de amparo, donde solicitan el informe justificado y previo, en su caso.		<b>Salida:</b> El auxiliar de gestión judicial cierra el paquete y lo remite al notificador, para su entrega al juez de amparo solicitante.	
<b>Actividades y responsables</b>			
No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	<b>Oficial de Partes</b>	Recibe oficio de solicitud del Juez de Distrito de Amparo, por el que solicita el(os) informe(s).	
2	<b>Oficial de Partes</b>	Verifica en el SIGESCA, Libros Electrónicos de Gobierno y registros del Despacho Judicial, si existe causa relacionada con el quejoso.	
3	<b>Oficial de Partes</b>	Si existe causa, registra y se ingresa en el SIGESCA, la promoción para su trámite.	Se realiza en la pestaña relativa a causa del recurso y se selecciona el relativo al cuaderno de amparo.
4	<b>Oficial de Partes</b>	No existe causa, forma cuaderno de amparo y registra e ingresa en el SIGESCA la promoción para su trámite.	



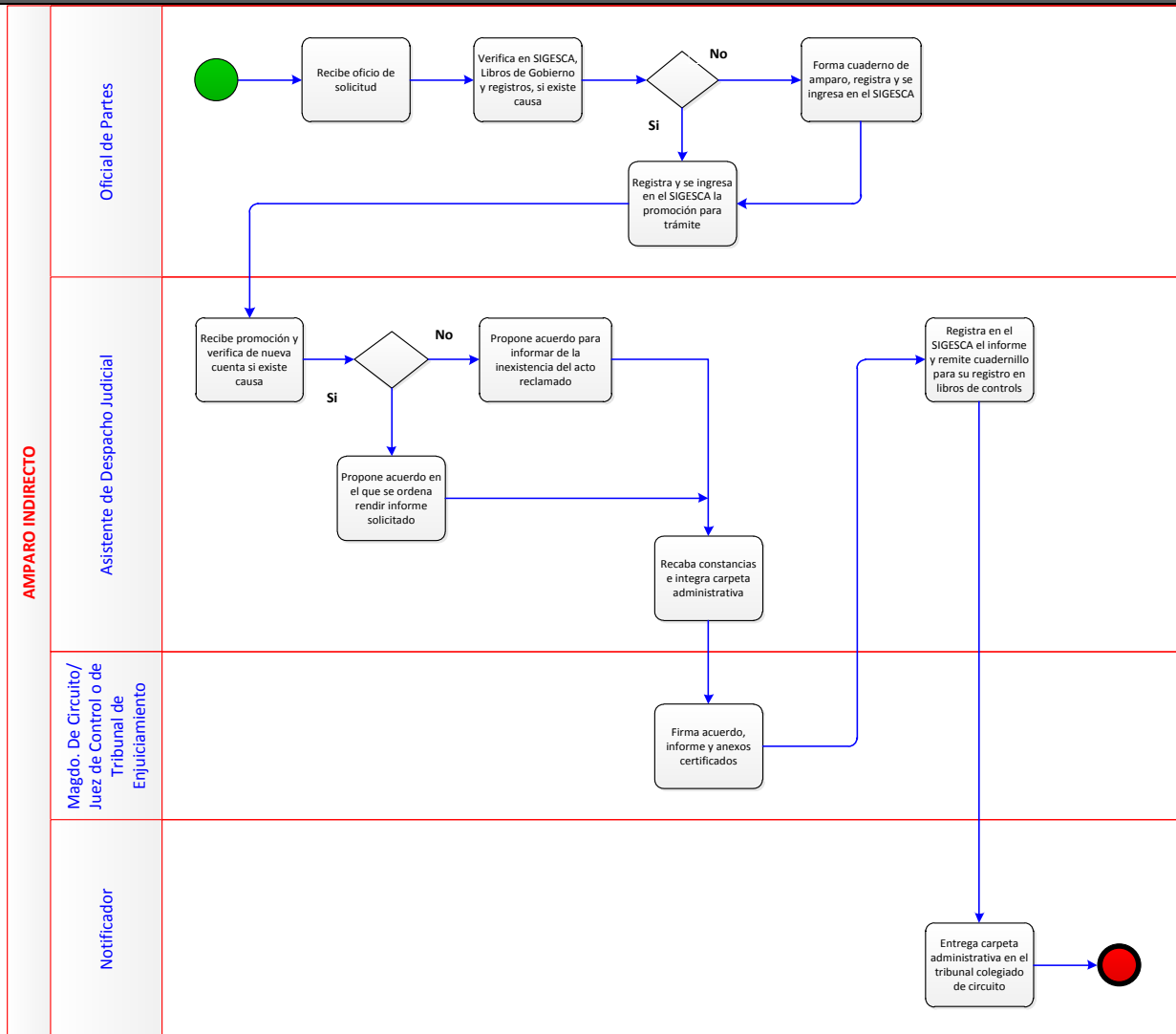
**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



<b>5</b>	<b>Asistente de Despacho Judicial de Primera Instancia</b>	Recibe promoción y verifica de nueva cuenta si existe alguna causa relacionada con el quejoso.	
<b>6</b>	<b>Asistente de Despacho Judicial de Primera Instancia</b>	Si no existe causa, propone acuerdo para comunicar al Juez de Distrito solicitante la inexistencia del acto reclamado.	
<b>7</b>	<b>Asistente de Despacho Judicial de Primera Instancia</b>	Si existe causa, propone acuerdo en el que se ordena rendir el(os) informe(s) solicitado(s).	<p><i>Artículos 116, 117 y 140 de la Ley de Amparo.</i></p> <p>Por regla general el formato de acuerdo para rendir informe(s) es genérico, empero, si un juez de control señalado como responsable desea ampliar los términos en que se rinde el informe (improcedencia y constitucionalidad del acto), da lineamientos por conducto de su asistente de constancias y registros, quien se encarga de conformar el nuevo acuerdo en coordinación con despacho judicial.</p>
<b>8</b>	<b>Asistente de Despacho Judicial de Primera Instancia</b>	Recaba las constancias que se enviarán como complemento al(os) informe(s) solicitado(s) e integra el paquete correspondiente.	
<b>9</b>	<b>Juez de Control o Juez Administrador señalado como responsable</b>	Firma informe(s) y anexos.	Únicamente en caso de negativa del acto reclamado, el asistente de despacho judicial elaborará una constancia sobre la inexistencia del acto reclamado, ya que es en el área de administración del Centro donde se cuenta con los registros físicos e informáticos para llegar a tal conclusión.
<b>10</b>	<b>Asistente de Despacho Judicial de Primera Instancia</b>	Registra en el SIGESCA, informe(s) y remite la causa o el cuaderno de amparo, según sea el caso, para su registro en libros electrónicos.	
<b>11</b>	<b>Notificador</b>	Entrega el paquete conformado con informe(s) y anexos al juzgado solicitante	Si el juzgado solicitante es foráneo, entrega paquete sellado al Oficial de Partes, quien se hará cargo de su envío.
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Amilcar Asael Estrada Juez Administrador del Centro de Justicia Penal Federal en el estado de Durango. <b>Fecha:</b> 11/09/2015		<b>Revisado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 14/09/2015	
		<b>Autorizado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 14/09/2015	

Historial de Cambios		
Versión	Fecha	Modificaciones
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso

### Diagrama de Flujo





### 4.3 Audiencia de oralidad

4.3.1 Audiencia oral

4.3.2 Manejo de la audiencia móvil

4.3.3 Manejo de testigos

<b>Proceso operativo (3.1): Audiencia Oral</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Auxiliar de Sala		<b>Departamento responsable:</b> Despacho Judicial	
<b>Objetivo:</b> Establecer los mecanismos necesarios que permita ejecutar todo lo ordenado por el Juez en la audiencia.		<b>Fecha de Elaboración:</b> 03/11/2015.	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Desde el aviso de la programación de una audiencia hasta su ejecución, contemplando el soporte durante ésta.			
<b>Proveedores:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Juez Administrador.</li></ul>		<b>Clientes:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Juez de Control.</li><li>Juez de Tribunal de Enjuiciamiento.</li><li>Partes Procesales.</li></ul>	
<b>Entrada:</b> Agenda del SIGESCA. Programación de audiencia.		<b>Salida:</b> Autos y resoluciones emitidas por el Juez	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	Asistente de Despacho Judicial	<b>Antes de la Audiencia</b> Verifica en el SIGESCA, la agenda con la programación de las audiencias.	
2	Asistente de Despacho Judicial	Establece contacto con el auxiliar de sala y técnico de videograbación para asegurar que se realicen las actividades correspondientes.	
3	Asistente de Despacho Judicial	Solicita apoyo para la seguridad en sala.	En los casos en que se amerite contar con el resguardo de seguridad federal, libra los oficios requeridos para su atención, previa firma del Juez Administrador y/o autorización de éste para que el asistente de despacho lo haga.
4	Asistente de Despacho Judicial	Verifica y gestiona necesidades especiales, en su caso.	En los casos que se requiera apoyo de algún intérprete, traductor (artículo 46 del CNPP), equipo especial o asistencia consular, se deberá realizar la gestión con



**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



			las instancias competentes, previa firma y autorización del Juez Administrador.
5	<b>Seguridad interna del Centro</b>	Lleva a cabo los mecanismos necesarios para asegurarse que las personas no entren armadas o con objetos peligrosos.	Asimismo, se asegurará que las personas no entren con equipos celulares con los que puedan grabar las audiencias o generar interrupción en ellas.
6	<b>Auxiliar de Sala</b>	Revisa que la sala y todos los elementos materiales respectivos, estén en condiciones para efectuar la audiencia.	La revisión se realiza de manera diaria 30 minutos antes de iniciar la primer audiencia en todas las salas del Centro, por cada sala se llena un checklist de validación (documento propuesto).
7	<b>Auxiliar de Sala</b>	Verifica asistencia de las partes que deban de comparecer a la audiencia.	Solicita datos generales de las partes y cédula profesional en su caso, de la cual verifica su autenticidad en el sistema correspondiente. Se deberá dejar constancia del registro. En el caso del imputado y/o acusado, la toma de datos generales deberá hacerse en presencia de su defensor.
8	<b>Auxiliar de Sala</b>	Permite y organiza el acceso a las partes y al público.	En caso de que el público sea mayor a la capacidad de la sala, se habilitará el área de videoconferencias y el auxiliar de sala se ayudará del personal que el juez administrador designe para ello.
9	<b>Auxiliar de Sala</b>	Informa generales de la audiencia así como el protocolo de comportamiento; solicita al público ponerse de pie para recibir al Juez que presidirá la audiencia.	
10	<b>Juez de Control / Enjuiciamiento</b>	<b>Audiencia</b> Inicia y preside en fecha y hora señalada la audiencia.	
11	<b>Auxiliar de Sala/Técnico de videograbación</b>	Operan los equipos de videograbación de la audiencia.	Al finalizar la audiencia realiza el respaldo de la videograbación de la audiencia.
12	<b>Auxiliar de Sala</b>	Brinda soporte al Juez durante el desahogo de la audiencia.	Además realiza la anotación del índice correspondiente conforme al desarrollo de la audiencia.
13	<b>Técnico de Videograbación</b>	<b>Conclusión de Audiencia</b> Proporciona las copias del audio y video.	Las partes se encargarán de proporcionar los elementos necesarios para la obtención de tales copias.
14	<b>Asistente de Constancias y Registros</b>	Elabora acuerdos y oficios correspondientes.	
15	<b>Juez de Control / Enjuiciamiento</b>	Revisa y firma acuerdos y oficios.	



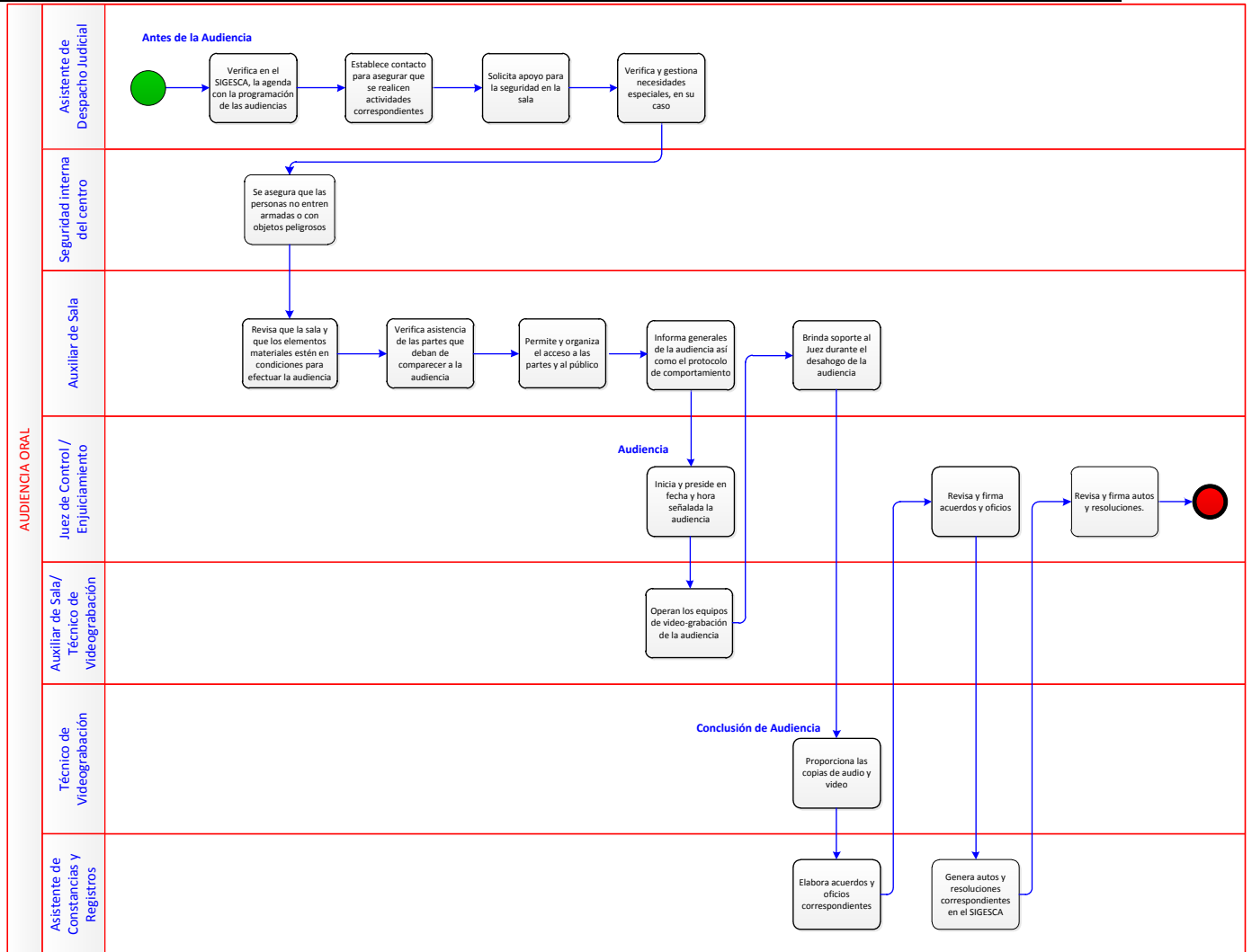
**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



<b>16</b>	<b>Asistente de Constancias y Registros</b>	Genera autos y resoluciones correspondientes en el SIGESCA.	Los autos y resoluciones del Órgano jurisdiccional serán emitidos oralmente y surtirán sus efectos a más tardar al día siguiente. Deberán constar por escrito, después de su emisión oral, los siguientes:  <b>I.</b> Las que resuelven sobre providencias precautorias; <b>II.</b> Las órdenes de aprehensión y comparecencia; <b>III.</b> La de control de la detención; <b>IV.</b> La de vinculación a proceso; <b>V.</b> La de medidas cautelares; <b>VI.</b> La de apertura a juicio; <b>VII.</b> Las que versen sobre sentencias definitivas de los procesos especiales y de juicio; <b>VIII.</b> Las de sobreseimiento, y <b>IX.</b> Las que autorizan técnicas de investigación con control judicial previo.
<b>17</b>	<b>Juez de Control / Enjuiciamiento</b>	Revisa y firma autos y resoluciones.	
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Ivan Aaron Zeferin Hernandez Juez Administrador del Centro de Justicia Penal Federal en el estado de Yucatán. <b>Fecha:</b> 22/10/15		<b>Revisado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 29/10/15	<b>Autorizado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 03/11/15
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>		<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>
01		03/11/2015	Diseño inicial del proceso



## Diagrama de Flujo



<b>Proceso operativo (3.2): Programación y Manejo de Audiencia Móvil</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Juez Administrador.		<b>Departamento responsable :</b> Despacho Judicial.	
<b>Objetivo:</b> Describir el proceso que se deberá de seguir en los asuntos que se requiera celebrar una audiencia fuera del Centro de Justicia Penal Federal.		<b>Fecha de Elaboración:</b> 13/11/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Desde que se programa una audiencia fuera del Centro de Justicia Penal Federal, hasta el desahogo de la misma.			
<b>Proveedores:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Juez Administrador</li></ul>		<b>Clientes:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Juez de Control.</li><li>Juez de Tribunal de Enjuiciamiento.</li><li>Partes Procesales.</li></ul>	
<b>Entrada:</b> Solicitud de audiencia fuera del Centro de Justicia Penal Federal.		<b>Salida:</b> Desahogo de la audiencia y respaldo de la información generada en los sistemas correspondientes.	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
<b>No.</b>	<b>Responsable.</b>	<b>Actividad.</b>	<b>Observación.</b>
1	<b>Oficial de Partes</b>	Recibe y registra en el SIGESCA solicitud de la cual se desprende la necesidad de realizar una audiencia fuera del CJPF.	
2	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	Verifica condiciones para la realización de la audiencia fuera del CJPF.	<p>Condiciones a verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de equipo de videograbación (en coordinación con el Técnico en Videograbación).</li> <li>Espacios, acceso y seguridad de donde habrá de realizarse la audiencia.</li> <li>Disponibilidad de personal para el desahogo de la audiencia.</li> <li>Logística y seguridad del traslado del personal.</li> </ul> <p>En caso de ser posible por razones de tiempo, es recomendable visitar el lugar</p>

			para poder determinar la viabilidad de la audiencia.
<b>3</b>	<b>Juez Administrador</b>	Previa cuenta del asistente de despacho judicial, instruye fecha y hora para fijar audiencia.	De considerar que no se reúnen las condiciones necesarias para realizar la audiencia fuera del Centro de Justicia, se tomarán las medidas que se estimen pertinentes.
<b>4</b>	<b>Auxiliar de Gestión Judicial</b>	Agenda la audiencia en SIGESCA y carga proyectos de auto y oficios.	Se deben girar oficios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable del lugar donde se realizara la audiencia (en dicho oficio se precisarán requerimientos mínimos para la realización de la audiencia).</li> <li>• Policía Federal.</li> <li>• Coordinación de Seguridad del CJF (para su conocimiento).</li> <li>• Alguna otra autoridad que se estime necesario según sea el caso.</li> </ul>
<b>5</b>	<b>Juez Administrador</b>	Firma auto y valida audiencia en SIGESCA.	Previa revisión del asistente de despacho judicial.
<b>6</b>	<b>Auxiliar de Sala</b>	Agenda en OTIS la audiencia.	En caso de que las cargas de trabajo no permitan al auxiliar de sala realizar la actividad, la podrá realizar el técnico de videograbación o personal de la unidad de despacho judicial.
<b>7</b>	<b>Notificador</b>	Notifica auto a las partes, entrega oficios a las autoridades y demás intervinientes.	En el oficio dirigido al responsable del lugar donde se realizara la audiencia, se deberán precisar los requerimientos mínimos para el desahogo de la audiencia.
<b>8</b>	<b>Asistente de Despacho Judicial</b>	Si el tiempo lo permite, se contacta con el enlace de la institución donde se celebrará la audiencia y coordina las acciones necesarias para celebrar la misma.	
<b>9</b>	<b>Juzgador /Asistente de Constancias y Registro / Auxiliar de Sala / Técnico en Videograbación</b>	Acuden en la fecha y hora al lugar donde se celebrará la audiencia.	El Auxiliar de Sala y el Técnico en Videograbación deberán acudir al lugar donde se celebrará la audiencia con la anticipación necesaria para realizar los preparativos. De considerarse necesario, se podrá asignar personal adicional para apoyar en el desahogo de la audiencia. Personal de seguridad deberá brindar seguridad al juzgador durante el traslado y desarrollo de la audiencia.

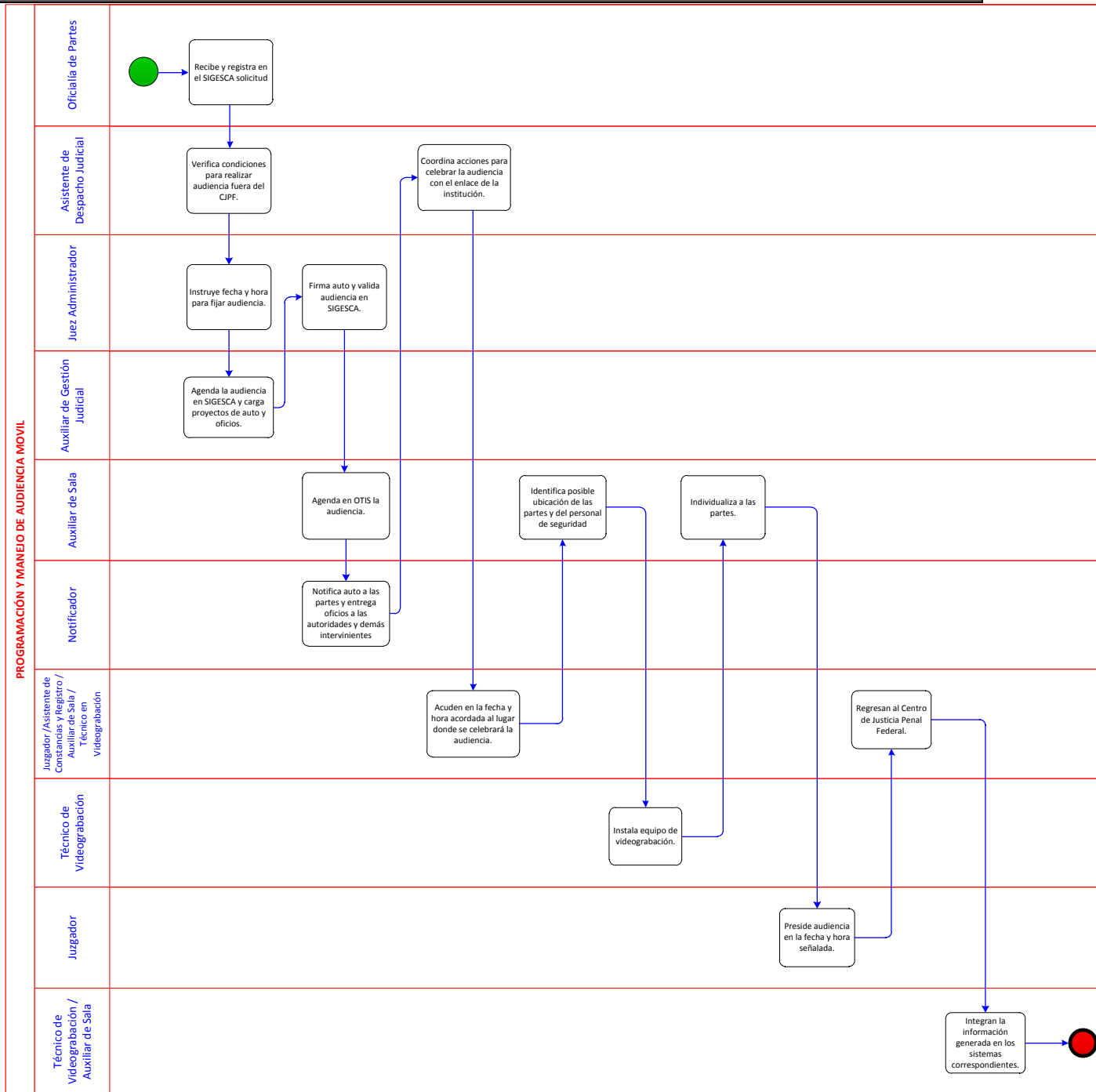


**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



<b>10</b>	<b>Auxiliar de Sala</b>	Identifica posible ubicación de las partes y del personal de seguridad en el lugar en que habrá de realizarse la audiencia.	
<b>11</b>	<b>Técnico en Videograbación</b>	Instala equipo de videograbación.	
<b>12</b>	<b>Auxiliar de Sala</b>	Individualiza a las partes.	
<b>13</b>	<b>Juzgador</b>	Preside audiencia en la fecha y hora señalada.	
<b>14</b>	<b>Juzgador/ Asistente de Constancias y Registro /Auxiliar de Sala / Técnico en Videograbación</b>	Regresan al Centro de Justicia Penal Federal.	
<b>15</b>	<b>Técnico en Videograbación/ Auxiliar de Sala</b>	Integran la información generada en los sistemas correspondientes.	
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Rodolfo Martínez Abarca Juez Administrador del Centro de Justicia Penal Federal en el estado de Baja California Sur. <b>Fecha:</b> 29/10/2015		<b>Revisado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 05/11/2015	
		<b>Autorizado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 13/11/2015	
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	13/11/2015	Diseño inicial del proceso	

## Diagrama de Flujo





<b>Proceso operativo (3.3): Manejo de Testigos</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Auxiliar de Sala		<b>Departamento responsable :</b> Despacho Judicial	
<b>Objetivo:</b> Establecer las actividades mínimas requeridas para el manejo de testigos con la finalidad de asegurar su adecuada intervención durante las audiencias correspondientes.		<b>Fecha de Elaboración:</b> 13/11/15	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Desde que se programa una audiencia en la cual se citan a testigos hasta su intervención durante la misma, contemplando las gestiones correspondientes para atender las necesidades particulares de los testigos.			
<b>Proveedores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juez de Control</li> <li>• Partes Procesales</li> </ul>		<b>Clientes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juez de Control.</li> <li>• Juez de Tribunal de Enjuiciamiento</li> <li>• Partes Procesales</li> <li>• Testigos</li> </ul>	
<b>Entrada:</b> Auto (emitido en audiencia o por escrito) que fija audiencia con desahogo de testimoniales.		<b>Salida:</b> Intervención de testigos en audiencia.	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	Notificador	En caso de que las partes lo soliciten, realiza citación a testigos.	Ver artículos 91, tercer párrafo, y 363 del CNPP. La citación podrá realizarse por los medios previstos en el artículo 91 del CNPP. La citación a quien desempeñe un empleo, cargo o comisión en el servicio público, distinto a los referidos en el primer párrafo del artículo 90 del CNPP, se hará por conducto del superior jerárquico respectivo, a menos que para garantizar el éxito de la comparecencia se requiera que la citación se realice en forma distinta.
2	Asistente de despacho	En caso de requerimientos especiales para el desahogo de las testimoniales, gestiona lo necesario.	Requerimientos (Artículos 45, 46, 51, 109, fracción XXVI, 363, segundo párrafo y 366 del CNPP) que podrían presentarse: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traductor o intérprete.</li> <li>• Utilización de medios tecnológicos.</li> </ul>



**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxilio de familiares o especialistas para el caso de menores de edad o en cualquier otro supuesto que se considere pertinente.</li> <li>• Resguardo de identidad para el caso de menores de edad o en cualquier otro supuesto que se considere necesario.</li> <li>• El resguardo de la identidad del testigo protegido antes, durante y posterior a la audiencia.</li> <li>• Videoconferencia.</li> <li>• Disposición de medios económicos para traslado y gestión de alimentación.</li> </ul>
<b>3</b>	<b>Auxiliar de sala</b>	Previo a la audiencia, identifica a los declarantes.	Ver artículo 54 del CNPP.
<b>4</b>	<b>Juzgador</b>	Identifica a testigos, les toma protesta y realiza advertencias.	Ver artículo 371 del CNPP. El juzgador deberá considerar lo dispuesto en los artículos 361 (Facultad de abstención) y 362 (Deber de guardar secreto).
<b>5</b>	<b>Juzgador</b>	En caso de ser necesario, dispone la división del debate.	Ver artículo 393 del CNPP.  El juzgador
<b>6</b>	<b>Juzgador</b>	Solicita a las partes el orden en el que desahogarán sus testimoniales.	Ver artículo 395 del CNPP.
<b>7</b>	<b>Juzgador</b>	Señala el momento en que habrá de desahogarse la testimonial.	En caso de que el juez señale que alguna testimonial se desahogará en día posterior, el testigo se retira de la sala de audiencia y se presenta en la fecha y hora señalada.
<b>8</b>	<b>Auxiliar de sala</b>	Conduce a testigo(s) a una sala distinta.	Ver artículo 371 del CNPP. Personal de seguridad vigilará en todo momento que los testigos no se comuniquen entre ellos, ni sean informados de lo que ocurre en audiencia.  En caso de ser necesario, personal de seguridad o de la administración del Centro de justicia apoyará al auxiliar de sala en esta actividad.
<b>9</b>	<b>Juzgador</b>	Requiere testigo.	
<b>10</b>	<b>Auxiliar de sala</b>	Conduce a testigo a la sala de audiencia.	
<b>11</b>	<b>Juzgador</b>	Preside el desahogo de la testimonial.	Concluida la testimonial, el testigo podrá ser liberado o no por las partes (Artículo 372, tercer párrafo del CNPP).
<b>12</b>	<b>Auxiliar de sala</b>	En caso de que el testigo sea liberado, lo conduce fuera de la sala de audiencia.	Si no es liberado, realiza actividad 8 (conduce a testigo a una sala distinta). En caso de existir más testimoniales pendientes de desahogar, una vez que conduce al testigo fuera de la sala de



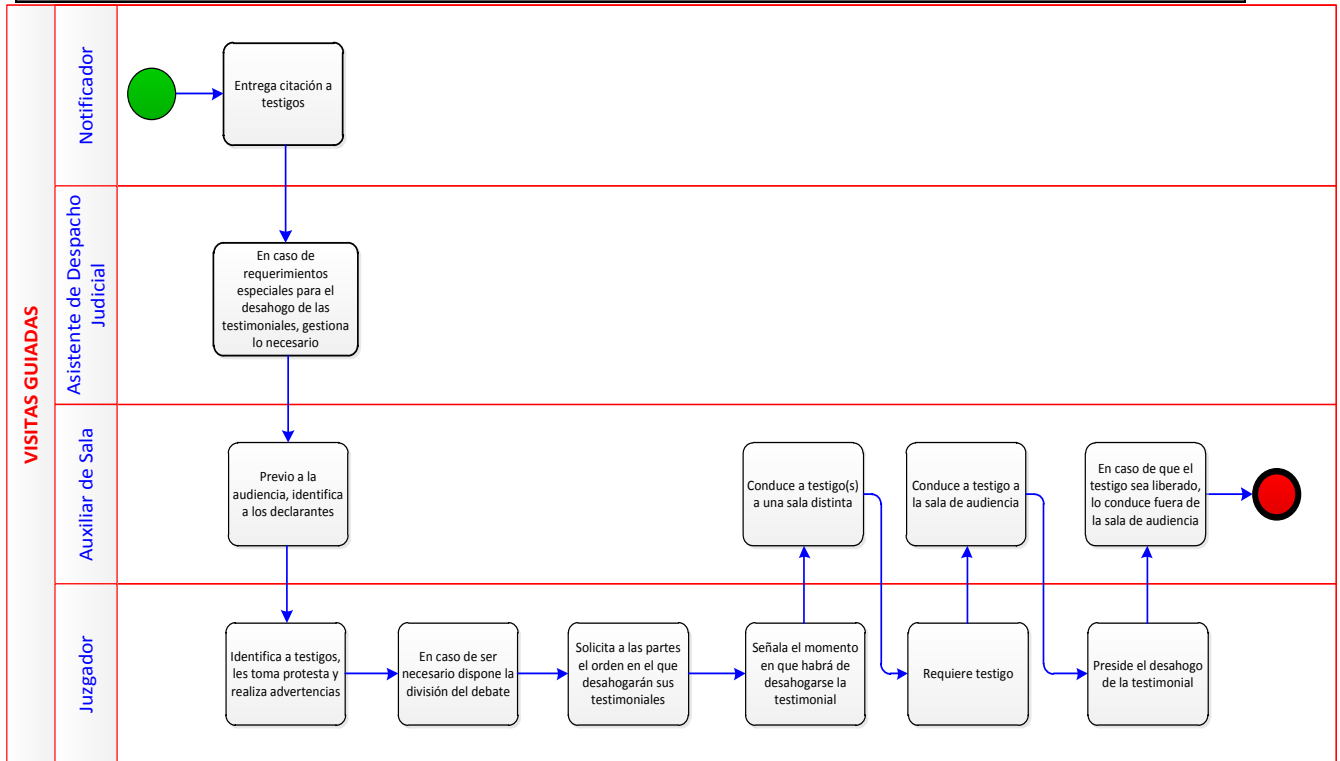
**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



			audiencia o a una sala distinta, realiza la actividad 10 con el siguiente testigo.
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Rodolfo Martínez Abarca Juez Administrador del Centro de Justicia Penal Federal en el Estado de Baja California Sur. <b>Fecha:</b> 05/11/2015	<b>Revisado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 12/11/2015	<b>Autorizado:</b> Comité de Jueces Administradores de Centros de Justicia Penal Federal. <b>Fecha:</b> 13/11/2015	
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	13/11/2015	Diseño inicial del proceso	



### Diagrama de Flujo





## 5. Procesos críticos orientados al Soporte

### 5.4 Gestión Tecnológica

- 5.4.1 Mantenimiento preventivo a la infraestructura tecnológica.
- 5.4.2 Solicitud de servicios de soporte técnico.



**Proceso Operativo (4.1): Mantenimiento Preventivo a la Infraestructura Tecnológica.**

**Generales**

<b>Propietario del proceso:</b> Juez Administrador	<b>Departamento responsable :</b> Despacho Judicial
<b>Objetivo:</b> Proveer y garantizar la correcta prestación de los servicios de mantenimiento preventivo a la infraestructura tecnológica con garantía, de los Centros de Justicia Penal.	<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/09/2015
	<b>Versión:</b> 01

**Alcance**

**Descripción:**

Conocer y dar seguimiento a la ejecución y cumplimiento del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo aprobado para el Centro de Justicia Penal Federal.

<b>Proveedores:</b>  • Dirección de Servicios Informáticos.	<b>Clientes:</b>  • Salas de audiencia de los Centros de Justicia Penal.
---	--

<b>Entrada:</b>  Propuesta de Formatos y Calendario de mantenimiento preventivo.	<b>Salida:</b>  Autorización de Formatos y Calendario de mantenimiento preventivo.
--	--

**Actividades y Responsables:**

No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	Juez Administrador	Recibe, revisa y valida fechas que corresponden al Centro de Justicia Penal Federal. Programa Anual de Mantenimiento Preventivo.	La Dirección de Servicios Informáticos coordina con el Proveedor la integración para su aprobación del calendario del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo.
2	Juez Administrador	Toma conocimiento y da seguimiento al Programa Anual de Mantenimiento Preventivo del Centro de Justicia Penal Federal.	
3	Dirección de Servicios Informáticos de la	Emite circular informativa sobre el evento a los Centros de	La circular contendrá la descripción del Proceso, nombre del Proveedor, descripción y total de los equipos objeto

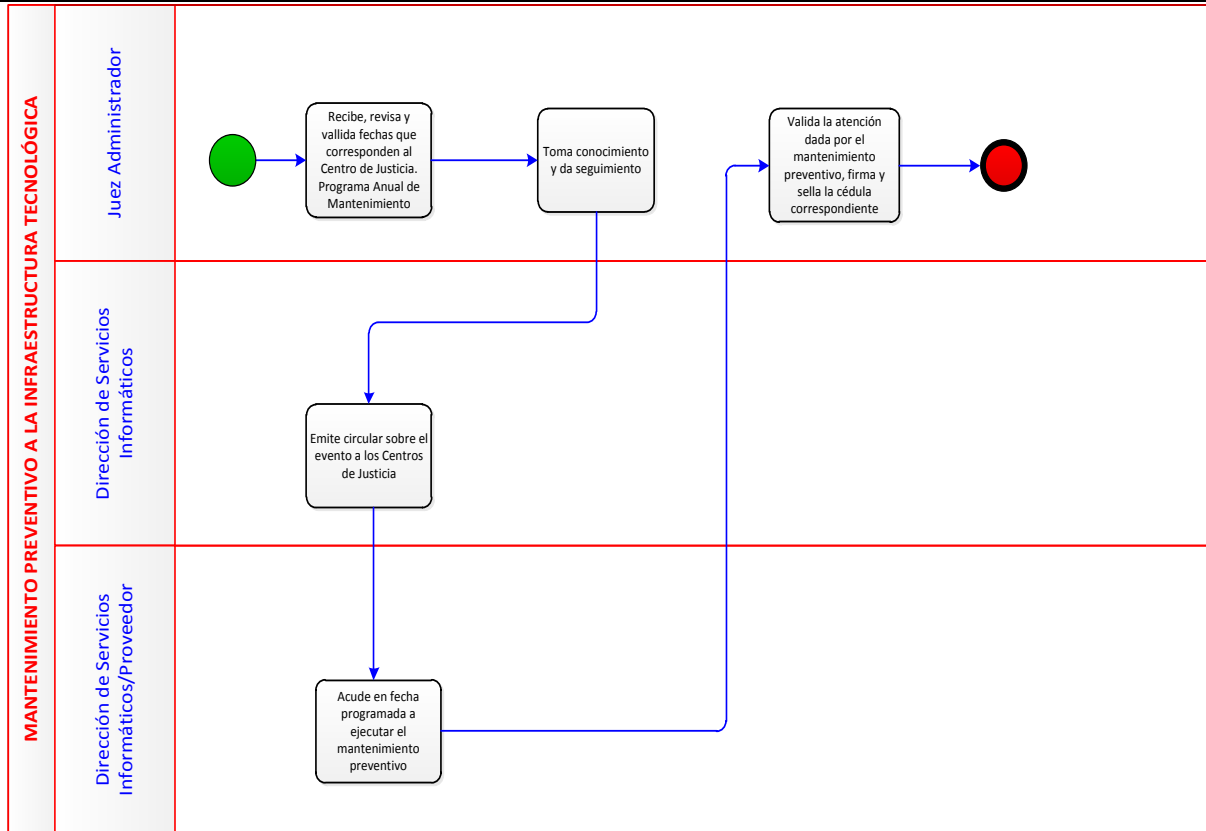


**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



	<b>DGTI</b>	Justicia Penal Federal.	del mantenimiento.
<b>4</b>	<b>Dirección de Servicios Informáticos de la DGTI /Proveedor</b>	Acude en fecha programada en el calendario y ejecuta el mantenimiento preventivo.	En caso de que en la fecha programada no acuda el Proveedor a proporcionar el mantenimiento preventivo, el Juez Administrador, podrá notificar vía correo electrónico de esta situación a la Dirección General de Tecnologías de la Información para que se tomen las medidas pertinentes.
<b>5</b>	<b>Juez Administrador</b>	Valida la atención dada por el Mantenimiento Preventivo, firma y sella la cédula de mantenimiento.	
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Dirección de Servicios Informáticos		<b>Revisado:</b> Dirección General de Tecnologías de la Información / Coordinación de Soporte y Continuidad Operativa.	<b>Autorizado:</b>
<b>Fecha:</b> 15/09/2015		<b>Fecha:</b> 02/10/2015	<b>Fecha:</b>
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso	

### Diagrama de Flujo



**Proceso Operativo (4.2): Solicitud de Servicios de Soporte Técnico.**

**Generales**

<b>Propietario del proceso:</b> Juez Administrador.	<b>Departamento responsable :</b> Despacho Judicial
<b>Objetivo:</b> Solicitar vía telefónica o web el soporte inicial, la asistencia remota y la solución o canalización a un Especialista al Escritorio de Soporte del Consejo de la Judicatura Federal para los equipos instalados en los Centros de Justicia Penal Federal.	<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/09/2015
	<b>Versión:</b> 01

**Alcance**

**Descripción:**  
Interactuar con el área de soporte técnico en la atención, asesoría y solución a los requerimientos o incidentes de los equipos asignados al Centro de Justicia Penal Federal en los que presenten falla (Mantenimiento correctivo).

<b>Proveedores:</b> • Dirección General de Tecnologías de la Información.	<b>Clientes:</b> • Juez Administrador. • Servidores Públicos adscritos en el Centro de Justicia Penal Federal.
--	--

<b>Entrada:</b> Reporte de atención de falla.	<b>Salida:</b> Atención de falla y “Cédula de nivel de servicio”.
--	--

**Actividades y Responsables:**

No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	<b>Servidor Público Solicitante</b>	Contacta al Escritorio de Soporte para reportar el incidente o solicitud del servicio de mantenimiento correctivo.	La solicitud se realizará al escritorio de soporte de la Dirección General de Tecnologías de la Información a través de la vía telefónica o por la web a la página <a href="mailto:escritoriodesoporte@correo.cjf.gob.mx">escritoriodesoporte@correo.cjf.gob.mx</a> . El servidor público solicitante deberá proporcionar los datos requeridos por el Escritorio de Soporte.
2	<b>Analista del Escritorio de Soporte</b>	Recibe el reporte vía telefónica o web en el Escritorio de Soporte, genera la orden de servicio y en su caso proporciona la asesoría respectiva.	Si el Analista de Servicios Informáticos resuelve el problema pasa a la actividad 8.
3	<b>Analista del Escritorio de Soporte</b>	Turna al Ingeniero de Servicios Informáticos en sitio la orden de servicio.	

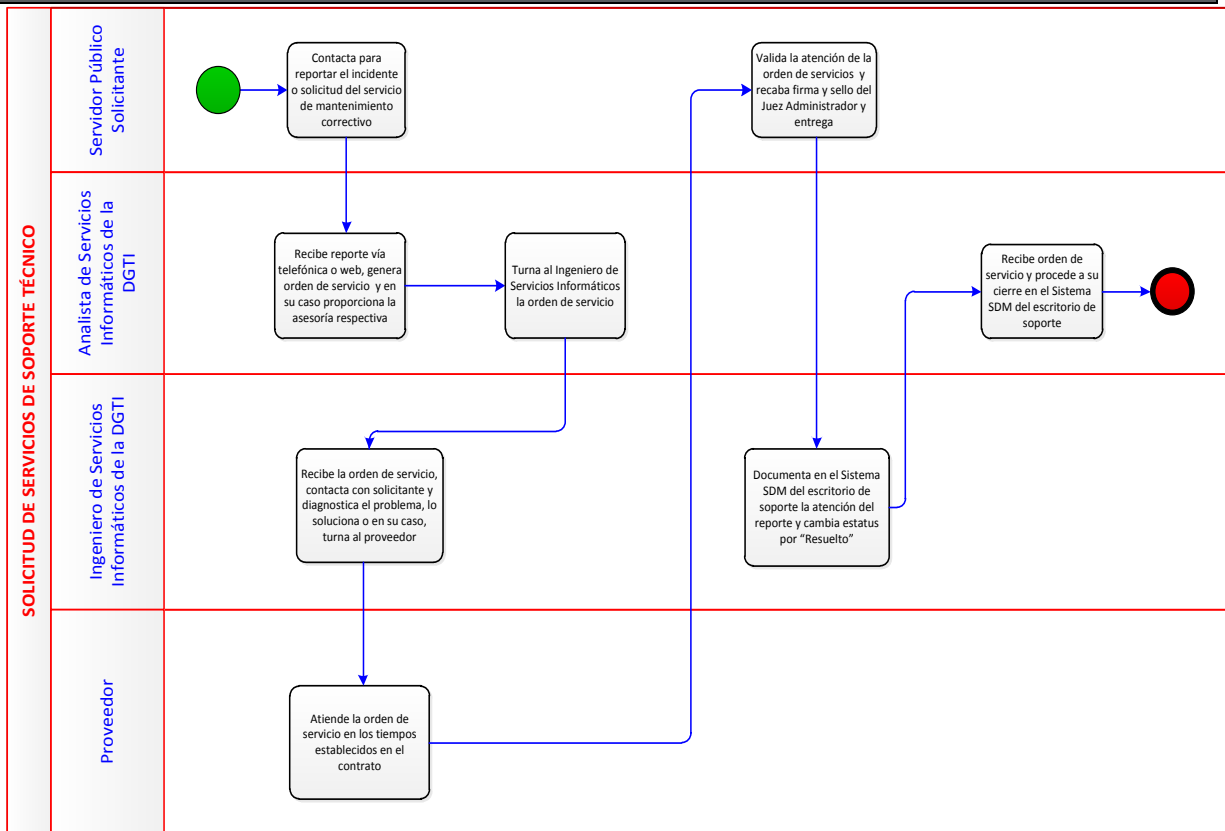


**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



<b>4</b>	<b>Ingeniero de Servicios Informáticos en sitio</b>	Recibe la orden de servicio contacta con el servidor público solicitante y diagnostica el problema y lo soluciona o en su caso turna al proveedor.	Si el Ingeniero de Servicios Informáticos resuelve el problema pasa a la actividad 7.
<b>5</b>	<b>Proveedor</b>	Atiende la orden de servicio en los tiempos establecidos en el contrato.	
<b>6</b>	<b>Servidor Público Solicitante</b>	Valida la atención de la orden de servicio y recaba firma y sello del Juez Administrador y entrega al Ingeniero de Servicios Informáticos /Proveedor.	
<b>7</b>	<b>Ingeniero de Servicios Informáticos en sitio/Proveedor</b>	Documenta en el sistema SDM del Escritorio de Soporte la atención del reporte y cambia el estatus a "Resuelto".	
<b>8</b>	<b>Analista del Escritorio de Soporte</b>	Recibe la orden de servicio y procede a su cierre en el sistema SDM del Escritorio de Soporte.	
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Dirección de Servicios Informáticos.		<b>Revisado:</b> Dirección General de Tecnologías de la Información / Coordinación de Soporte y Continuidad Operativa.	<b>Autorizado:</b>
<b>Fecha:</b> 15/09/2015		<b>Fecha:</b> 02/10/2015	<b>Fecha:</b>
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso	

### Diagrama de Flujo







## 5.5 Gestión de Recursos

- 5.5.1 Mantenimiento preventivo a infraestructura física y mobiliaria
- 5.5.2 Solicitud de servicios generales



**Proceso Operativo (5.1): Mantenimiento Preventivo a Infraestructura y mobiliario**

**Generales**

<b>Propietario del proceso:</b> Juez Administrador	<b>Departamento responsable:</b> Juez Administrador
<b>Objetivo:</b> Programar las acciones preventivas en materia de mantenimiento e infraestructura de los inmuebles de los Centros de Justicia Penal Federal.	<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/09/2015
	<b>Versión:</b> 01.

**Alcance**

**Descripción:**

Atender las acciones de mantenimiento preventivo calendarizadas que permitan una óptima operación de las instalaciones en las que se adscriben los Centros de Justicia Penal Federal.

**Proveedores:**

- Coordinación de Administración Regional a través de los Administradores Regionales y Delegados Administrativos
- Dirección General de Inmuebles y Mantenimiento
- Dirección General de Recursos Materiales
- Dirección General de Servicios Generales

**Clientes:**

- Juez Administrador del Centro de Justicia Penal Federal.
- Jueces de Distrito adscritos al Centro de Justicia Penal Federal.
- Servidores Públicos Adscritos al Centro de Justicia Penal Federal

**Entrada:**

Calendario de acciones de mantenimiento preventivo del inmueble.

**Salida:**

Mantenimiento preventivo realizado que permite que el Inmueble opere en condiciones idóneas.

**Actividades y Responsables:**

No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	<b>Coordinación de Administración Regional</b>	Remite calendario de mantenimiento preventivo aprobado a los Centros de Justicia Penal Federal	La Administración Regional o Delegación Administrativa, llevará el seguimiento de las solicitudes y requerimientos que identifique o reciba del Centro de Justicia Penal, para su incorporación en el Programa Anual de Mantenimiento respectivo.
2	<b>Juez Administrador</b>	Recibe calendario de mantenimiento preventivo, y	El Administrador Regional o Delegado Administrativo mantendrán comunicación con el Juez Administrador para atender y

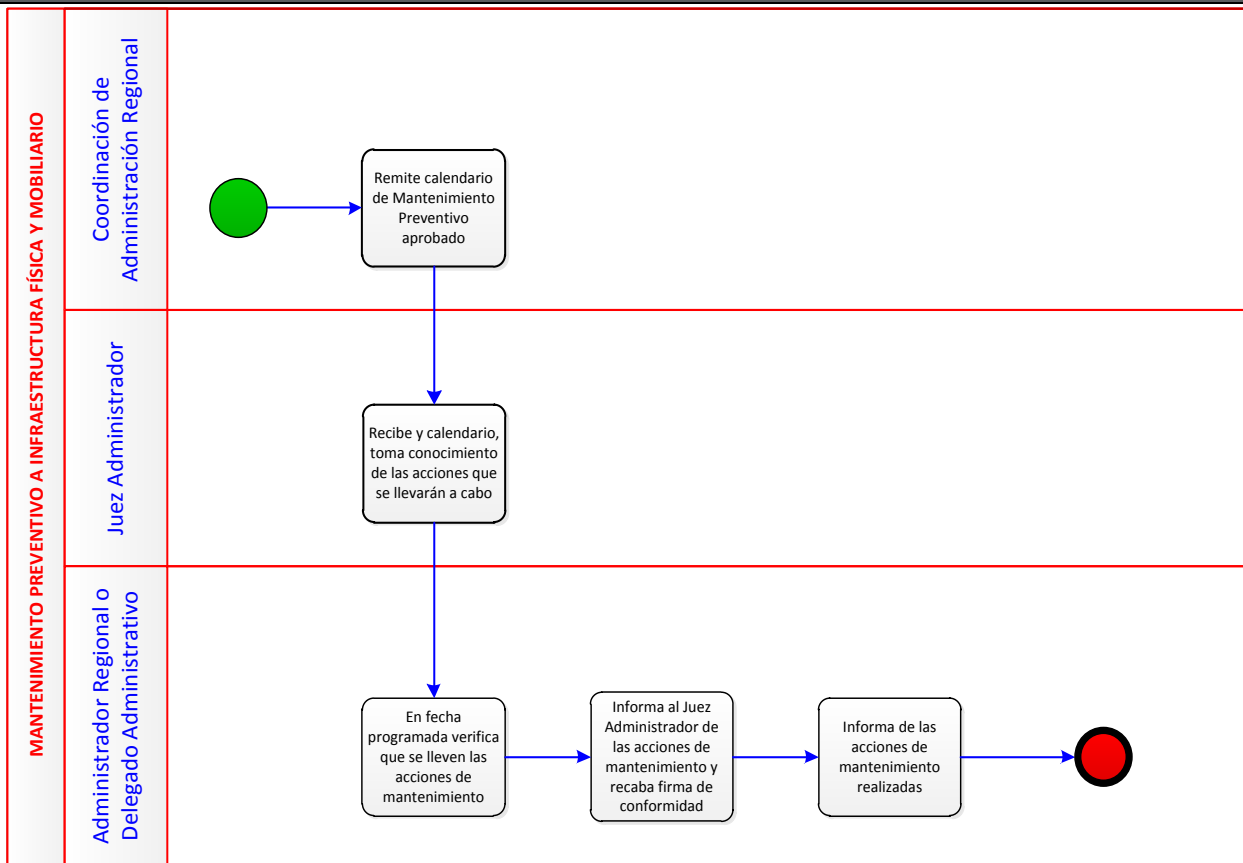


**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



		toma conocimiento de las acciones que se llevarán a cabo durante el año.	coordinar las labores de mantenimiento a las instalaciones del Centro de Justicia Penal Federal.
<b>3</b>	<b>Administrador Regional o Delegado Administrativo</b>	En fecha(s) programada(s), verifica que se lleve a cabo las acciones de mantenimiento programada.	
<b>4</b>	<b>Administrador Regional o Delegado Administrativo</b>	Informa al Juez Administrador de la realización de las acciones de mantenimiento realizadas y recaba firma de conformidad de la recepción de los trabajos.	En caso de considerarlo conveniente, el Juez Administrador dará seguimiento a la calendarización de acciones de mantenimiento e informará a la Administración Regional o Delegación Administrativa los casos en que tenga comentarios u observaciones de su realización.
<b>5</b>	<b>Administrador Regional o Delegado Administrativo</b>	Informa de la realización de las acciones de mantenimiento realizadas a los inmuebles de los Centros de Justicia Penal, de acuerdo a los lineamientos establecidos.	
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Dirección de Control y Operación Foránea <b>Fecha:</b> 15/09/2015		<b>Revisado:</b> Coordinación de Administración Regional <b>Fecha:</b> 14/10/2015	<b>Autorizado:</b>  <b>Fecha:</b>
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso	

Diagrama de Flujo



<b>Proceso operativo (5.2): Solicitud de Servicios Generales</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Juez Administrador		<b>Departamento responsable:</b> Despacho Judicial	
<b>Objetivo:</b> Gestionar y proporcionar los servicios generales solicitados para el Centro de Justicia Penal Federal		<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/10/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Atender las solicitudes y requerimientos de servicios generales que permitan una operación continua y adecuada del Centro de Justicia Penal Federal (Cerrajería, plomería, correspondencia, pintura, carpintería, entre otros).			
<b>Proveedores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación de Administración Regional</li> </ul>		<b>Clientes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Juez Administrador del Centro de Justicia Penal Federal.</li> <li>Jueces de Distrito adscritos al Centro de Justicia Penal Federal.</li> <li>Servidores Públicos Adscritos al Centro de Justicia Penal Federal</li> </ul>	
<b>Entrada:</b> Oficio de solicitud.		<b>Salida:</b> Atención del servicio a satisfacción del usuario solicitante .	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	Juez de Distrito	Entrega solicitud por escrito con el(os) servicio(s) de apoyo que requiere para realizar su trabajo en las mejores condiciones posibles.	Lo servicios de apoyo que se solicitarán serán entre otros: Cerrajería, Plomería, Correspondencia, Pintura, Carpintería, Electricidad, Aire Acondicionados, fotocopiado, intendencia etc.
2	Juez Administrador	Recibe solicitud de los servicios requeridos, revisa que contenga las especificaciones del(os) servicio(s) solicitados y registra en libro de control de correspondencia	El Juez Administrador o personal que este resigne, podrá solicitar la atención de servicios de apoyo, cuando detecten esas necesidades aún sin que medio oficio de solicitud por parte de los Jueces de Distrito o Personal adscrito en el Centro de Justicia Penal federal
3	Juez Administrador	Solicita por escrito a la Administración Regional o	

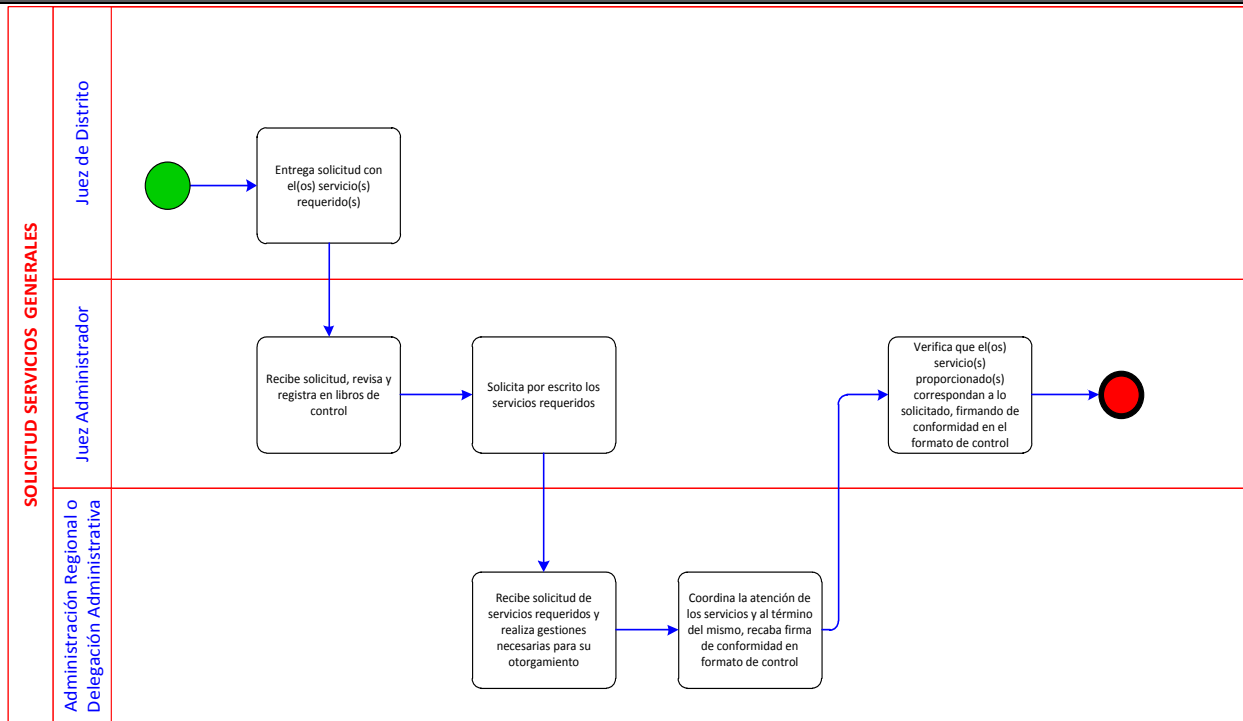


**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



		Delegación Administrativa, los servicios requeridos en las diversas áreas del Centro de Justicia Penal.	
<b>4</b>	<b>Administrador Regional o Delegado Administrativo</b>	Recibe solicitud de servicios requeridos en los Centros de Justicia Penal y realiza las gestiones necesarias para su otorgamiento.	En caso de los servicios solicitados en el Centro de Justicia Penal Federal puedan ser proporcionado directamente por el personal adscrito de la Administración Regional o Delegación Administrativa, los proporciona. En caso de que los servicios sean proporcionados por instancias centrales del CJF o por prestadores de servicios, gestiona su autorización a través de la Coordinación de Administración Regional, manteniendo informado de su gestión al Juez Administrador.
<b>5</b>	<b>Administrador Regional o Delegado Administrativo</b>	Coordina la atención de los servicios de apoyo solicitados; al término del mismo recaba firma de conformidad del Juez Administrador en formato de control.	Una vez que se obtenga la autorización para la adquisición y dotación de mobiliario y equipo complementario de los Centros de Justicia Penal Federal, realiza los trámites para su obtención, pudiendo ser de manera local o bien, que por los montos y cantidades deba ser atendido por la unidad administrativa del Consejo de la Judicatura Federal.
<b>6</b>	<b>Juez Administrador</b>	Verifica que el(os) servicio(s) proporcionado(s) correspondan a lo solicitado, firmando de conformidad en el formato de control.	
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Dirección de Bienes Decomisados, Asegurados, No Reclamados, Normatividad, Evaluación y Materiales <b>Fecha:</b> 15/09/2015		<b>Revisado:</b> Coordinación de Administración Regional  <b>Fecha:</b> 05/10/2015	<b>Autorizado:</b>   <b>Fecha:</b>
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso	

### Diagrama de Flujo





## 5.6 Gestión de Capital Humano

- 5.6.1 Solicitud de capacitación
- 5.6.2 Solicitud de movimientos de personal
- 5.6.3 Solicitud de sustituciones



<b>Procedimiento Operativo (6.1): Solicitud de capacitación</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del Proceso:</b> Juez Administrador		<b>Área responsable :</b> Administración del Centro	
<b>Objetivo:</b> Atender necesidades de capacitación.		<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/09/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Recibir solicitudes de capacitación y/o detectar necesidades de capacitación para servidores públicos a partir del desarrollo de la operación, con la finalidad de dar trámite a las mismas, generando capacitación con un instructor interno o a través de alternativas que proponga el Instituto de la Judicatura Federal.			
<b>Proveedor(es):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instituto del Consejo de la Judicatura Federal</li> </ul>		<b>Cliente(s):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Servidores públicos a capacitar</li> </ul>	
<b>Entrada:</b> Formato de Solicitud de Capacitación		<b>Salida:</b> Servidores públicos capacitados	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
No.	Responsable	Actividad	Observación
1	IJF	Solicita anualmente los requerimientos de capacitación.	Para integrar el programa anual de capacitación.
2	IJF	Envía la programación de cursos.	Conforme a la periodicidad establecida
3	Juez Administrador	Solicita al personal le informe de su interés de participar en algún curso.	Pasa a la actividad 6
4	Juez Administrador	Detecta semestralmente necesidades de Capacitación.	Aplica al personal adscrito, en Enero y en Julio de cada año, la Encuesta de detección de necesidades RE-
5	Servidor Público	Solicita curso de capacitación.	Se recibirá la Solicitud de Capacitación RE, escaneada en el email xxx, según el Centro. Por este medio se responde si será considerada, en caso contrario, se informará de los motivos.

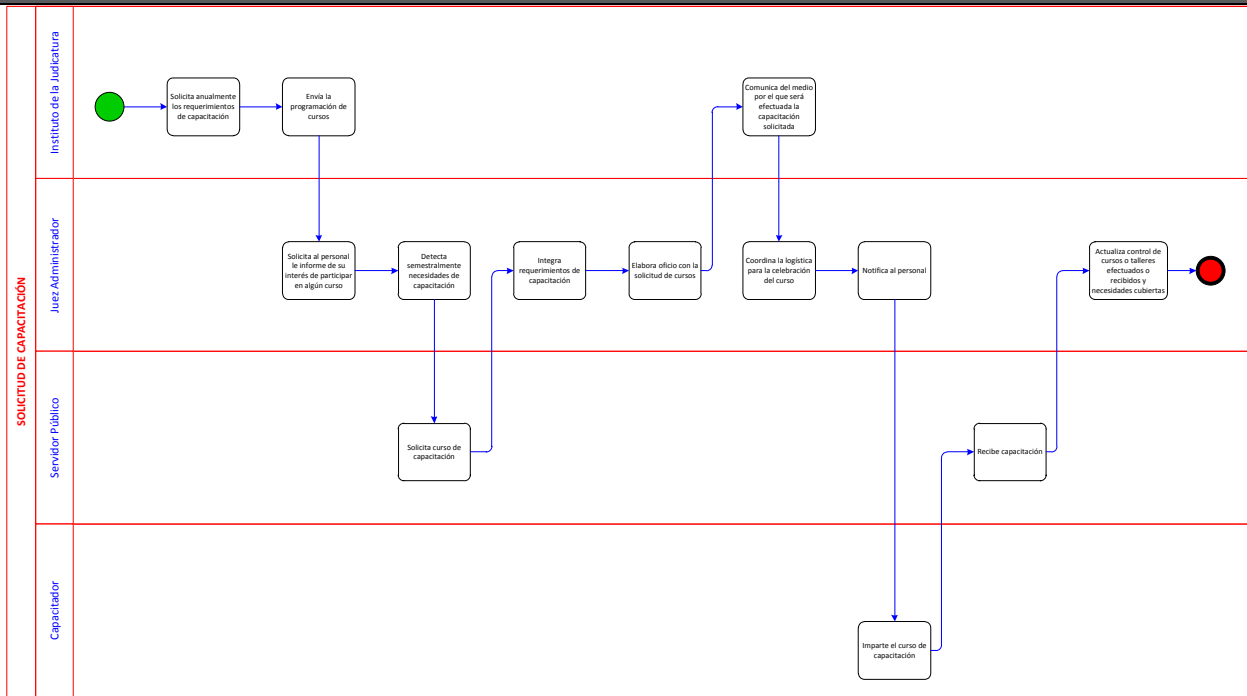


**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



<b>6</b>	<b>Juez Administrador</b>	Integra requerimientos de capacitación	
<b>7</b>	<b>Juez Administrador</b>	Elabora oficio con la solicitud de cursos para el personal del Centro	
<b>8</b>	<b>IJF</b>	Comunica del medio por el que será efectuada la capacitación solicitada	
<b>9</b>	<b>Juez Administrador</b>	Coordina la logística para la celebración del curso	
<b>10</b>	<b>Juez Administrador</b>	Notifica al Personal	
<b>11</b>	<b>Capacitador</b>	Imparte el curso	De conformidad con las características del curso prepara los materiales
<b>12</b>	<b>Servidor Público</b>	Recibe capacitación	
<b>13</b>	<b>Juez Administrador</b>	Actualiza control de cursos o talleres efectuados o recibidos y necesidades cubiertas.	
<b>Control</b>			
<b>Elaborado</b> Propuesta de la UIRP para revisión		<b>Revisado</b>	<b>Autorizado</b>
<b>Fecha:</b> 09/09/2015		<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso	

## Diagrama de Flujo





<b>Proceso Operativo (6.2): Solicitud de Movimientos de Personal</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Juez Administrador		<b>Departamento responsable :</b> Administración del Centro de Justicia	
<b>Objetivo:</b> Solicitar los Movimientos de Personal a través del Sistema de Impresión de Movimientos (SIM).		<b>Fecha de Elaboración:</b> 17/09/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Registrar los Movimientos de Personal (Altas, Alta por Sustitución, Aviso de Comisión, Aviso de Día Económico, Aviso de Licencia, Aviso de Reanudación, Aviso de Reanudación por Suspensión, Aviso de Reinstalación, Baja, Licencias Médicas (ISSSTE), Prórrogas, Prórrogas por Sustitución, etc.)			
<b>Proveedores:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Dirección General de Recursos Humanos</li></ul>		<b>Clientes:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Titulares de los Centros de Justicia</li></ul>	
<b>Entrada:</b> Solicitud de Movimientos de Personal		<b>Salida:</b> Movimientos de Personal	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	Juez administrador	Ingresar el movimiento de personal a través del Sistema de Impresión de Movimientos (SIM), para su validación por parte de la Dirección General de Recursos Humanos.	
2	Juez administrador	Envía a través del SIM a la Dirección General de Recursos Humanos el movimiento ingresado para validación.	Antes de enviar el movimiento, si es necesario deberá de adjuntar la documentación digitalizada que la DGRH utilizará para validar el movimiento.
3	Dirección General de Recursos Humanos	Recibe el movimiento ingresado en el SIM y procede a realizar la validación	En caso de que la DGRH rechace las incidencias el Juez Administrativo deberá proceder a realizar las correcciones y volver a enviar, o en su caso cancelar el movimiento y generar una nueva



**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



			incidencia.
<b>4</b>	<b>Juez Administrador</b>	Imprime el documento y recaba firma del Juez de Distrito interesado.	
<b>5</b>	<b>Administración Regional o Delegación Administrativa</b>	Recibe documento firmado y lo envía a la Dirección General de Recursos Humanos.	
<b>6</b>	<b>Dirección General de Recursos Humanos</b>	Recibe documento firmado y lo archiva en el expediente del servidor público.	

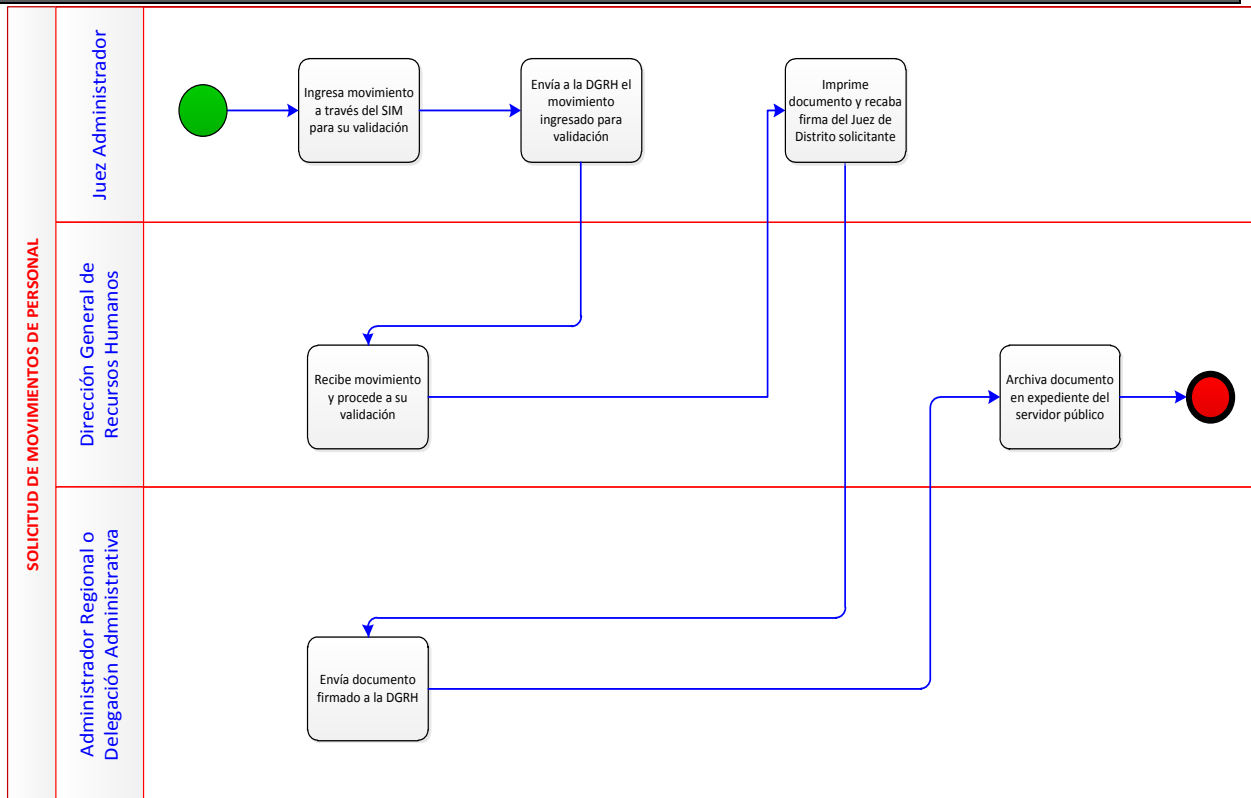
**Control**

<b>Elaborado</b> Subdirección de Control de Plazas  <b>Fecha:</b> 17/09/2015	<b>Revisado</b> Director de Gestión de Plazas/Dirección General de Recursos Humanos  <b>Fecha:</b> 22/09/2015	<b>Autorizado</b>   <b>Fecha:</b>
--	---	--

**Historial de Cambios**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso

### Diagrama de Flujo



### Proceso Operativo (6.3): Solicitud de sustituciones

#### Generales

<b>Propietario del proceso:</b> Juez Administrador	<b>Departamento responsable :</b> Administración del Centro de Justicia
<b>Objetivo:</b> Solicitar la sustitución de un servidor público a través del Sistema de Solicitud Electrónica de Servicios (SSES).	<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/10/2015
	<b>Versión:</b> 01

#### Alcance

##### Descripción:

Solicitar la sustitución de un servidor público a través del sistema SSES, con motivo de Licencias: Pre jubilatoria, por Enfermedad, por Maternidad, así como sustitución de servidores públicos que participen en cursos autorizados por el Pleno del Consejo de la Judicatura Federal y que cuentan con la autorización de sustitución emitida por Instancias Superiores.

<b>Proveedores:</b> Dirección General de Recursos Humanos	<b>Clientes:</b> Titulares de los Centros de Justicia
<b>Entrada:</b> Escrito de solicitud y anexos (depende del tipo de sustitución)	<b>Salida:</b> Oficio de respuesta de la solicitud de sustitución

#### Actividades y Responsables:

No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	Juez administrador	Recibe petición de sustitución por parte de los Jueces de Distrito del Centro de Justicia Penal Federal.	La petición se podrá hacer por Correo electrónico y/u Oficio.
2	Juez administrador	Ingresa la petición de sustitución al Sistema de Solicitud Electrónica de Servicios (SSES).	
3	Juez administrador	Envía a través de SSES a la Dirección General de Recursos Humanos la petición relativa a la sustitución de un servidor público.	La solicitudes en el sistema SSES deberán estar debidamente requisitadas el mismo día que fueron ingresadas en dicho sistema, de lo contrario al finalizar el día se cancelarán de manera automática las peticiones no concluidas.
4	Dirección General de Recursos Humanos	Recibe petición de sustitución y valida su procedencia	
5	Dirección General de Recursos Humanos	Notifica a través del SSES al Juez Administrador la	En caso de haberse denegado la sustitución, se le indicará el motivo.



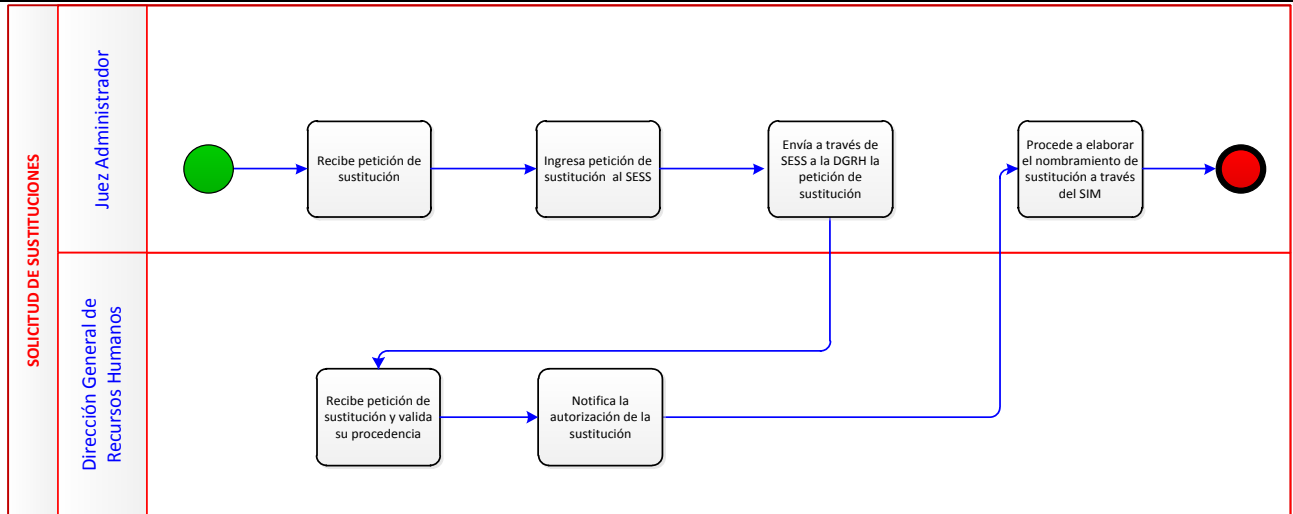
**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



		autorización de la sustitución.	
<b>6</b>	<b>Juez administrador</b>	Recibe notificación y procede a elaborar el nombramiento de la persona que se va a sustituir a través del Sistema de Impresión de Movimientos (SIM).	
<b>Control</b>			
<b>Elaborado</b> Subdirección de Control de Plazas		<b>Revisado</b> Director de Gestión de Plazas/Dirección General de Recursos Humanos	<b>Autorizado</b>
<b>Fecha:</b> 17/09/2015		<b>Fecha:</b> 22/09/2015	<b>Fecha:</b>
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso	



## Diagrama de Flujo





## 6. Procesos orientados a la Gestión.

### 6.7 Dirección

#### 6.7.1 Medición y retroalimentación.

<b>Proceso operativo (7.1): Medición y Retroalimentación</b>	
<b>Generales</b>	
<b>Propietario del proceso:</b> Responsable del seguimiento de la operación de los Centros.	<b>Departamento responsable :</b> En etapa de consolidación: Unidad para la Implementación de la Reforma Penal. En etapa de madurez: Dirección General de Auditoría / Dirección de evaluación del Desempeño.
<b>Objetivo:</b> Definir la manera en que la Unidad Implementadora de la Reforma Penal debe cumplir con las responsabilidades requeridas para asegurar una mejora continua de la operación de los Centros de Justicia Penal Federal.	<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/10/2015
	<b>Versión:</b> 01
<b>Alcance</b>	
<b>Descripción:</b> Este procedimiento describe las tareas del Responsable del seguimiento de la operación de los Centros.	
<b>Responsabilidades:</b> Es compromiso del Responsable del seguimiento de la operación de los Centros, la elaboración, ejecución y actualización de éste procedimiento a partir de su fecha de emisión.	<b>Documentos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta Interna</li> <li>• Matriz de Responsabilidades</li> <li>• Revisión de la Dirección</li> <li>• Tablero de Control de Calidad (en proceso de elaboración)</li> <li>• Plan Anual del Sistema de Gestión de Calidad de los Centros (en proceso de elaboración)</li> </ul>
<b>Descripción del Procedimiento:</b>	
1.0 El Responsable del seguimiento de la operación de los Centros, revisa el Modelo de Gestión Operativa de los Centros de Justicia Penal Federal, anualmente, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Modelo de Gestión Operativa.	
1. El Responsable del seguimiento de la operación de los Centros programa tales revisiones y convoca a los Jueces Administradores de los Centros ante el comité de mejora para que asistan. El Responsable del seguimiento de la operación de los Centros se reserva el derecho de convocar una reunión extraordinaria o por petición	



- de los Jueces Administradores de los Centros.
2. A estas revisiones del Modelo de Gestión Operativa, se puede invitar, a juicio del Responsable del seguimiento de la operación de los Centros y de los Jueces Administradores, a personas clave con el objetivo de enriquecer estas reuniones.
  3. El Responsable del seguimiento de la operación de los Centros define y asigna responsables, en función de los resultados presentados en la medición y retroalimentación, de las Acciones Correctivas requeridas o la modificación del Plan Anual de Auditorías Internas, de acuerdo con los requerimientos definidos en los Procedimientos para Acciones Correctivas, Preventivas y Auditorías Internas del Modelo de Gestión Operativa.
  4. Se mantienen registros de las revisiones por la dirección de acuerdo a los lineamientos de control de registros.

### 1.1 Revisión de Entrada para la Revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección incluyen:

1. Los resultados de auditorías.
2. La retroalimentación del cliente.
3. El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
4. El estado de las acciones correctivas y preventivas.
5. Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
6. Los cambios que podrían afectar al Modelo de Gestión Operativa, y
7. Las recomendaciones para la mejora.

Los temas revisados y discutidos durante la medición y retroalimentación son documentados en el registro de Revisión por la Dirección, debiendo ser aprobado y firmado por cada asistente a la misma. Cuando se realiza la Revisión de la medición y retroalimentación en sesión extraordinaria, es utilizado el mismo formato.

### 1.2 Resultados de la Revisión

Los resultados de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

1. La mejora de la eficacia del Modelo de Gestión Operativa;
2. La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente, y
3. Las necesidades de recursos.

Los resultados de Revisión de la medición y retroalimentación deberán de documentarse en el Registro de la Dirección.

### Control

<b>Elaborado:</b> Propuesta de la UIRP para revisión <b>Fecha:</b> 15/10/2015	<b>Revisado:</b>  <b>Fecha:</b>	<b>Autorizado:</b>  <b>Fecha:</b>
<b>Historial de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso



## 6.8 Documentación

6.8.1 Control de documentos.

6.8.2 Control de registros.



## Proceso operativo (8.1): Control de Documentos

### Generales

<b>Propietario del proceso:</b> Responsable del seguimiento de la operación de los Centros.	<b>Departamento responsable :</b> En etapa de consolidación: Unidad para la Implementación de la Reforma Penal. En etapa de madurez: Dirección General de Auditoría / Dirección de evaluación del Desempeño.
<b>Objetivo:</b> Definir, Mantener y Controlar los documentos y datos de los Centros de Justicia Penal Federal, que intervienen en el Modelo de Gestión Operativa.	<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/10/2015
	<b>Versión:</b> 01

### Alcance

#### Descripción:

Este procedimiento es de aplicación general y obligatoria para todos los procedimientos e instrucciones operativas del Modelo de Gestión Operativa de los Centros de Justicia Penal Federal.

#### Responsabilidades:

- Es compromiso del Responsable del seguimiento de la operación de los Centros, la elaboración, ejecución y actualización de éste Procedimiento a partir de su fecha de emisión.
- Es responsabilidad de todas las áreas funcionales de los Centros de Justicia Penal Federal, revisar los procedimientos que les correspondan, vigilar su cumplimiento y actualización.

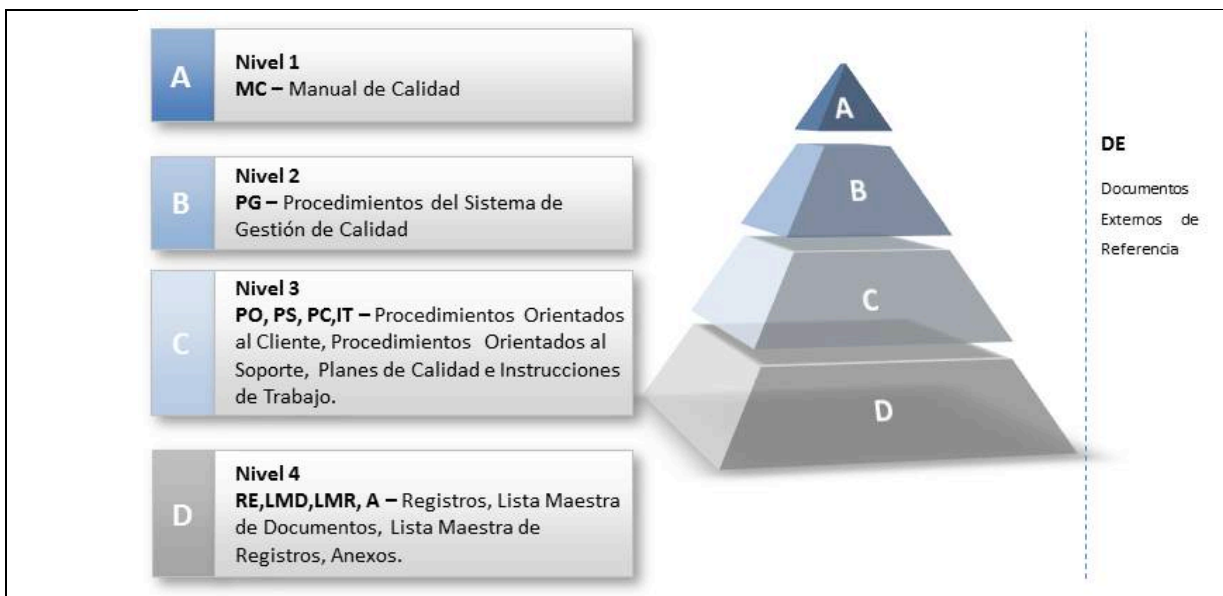
#### Documentos:

- Lista maestra de documentos (en proceso de elaboración)
- Solicitud de emisión de cambios a documentos

#### Descripción del Procedimiento:

1.0 Los documentos requeridos por el Modelo de Gestión Operativa se controlan de acuerdo a este procedimiento. Los registros son un tipo especial de documento y se controlan en Centros de Justicia Penal Federal de acuerdo con los requisitos establecidos en el Control de Registros.

Los documentos del Modelo de Gestión Operativa de los Centros de Justicia Penal Federal se apegan a la siguiente estructura piramidal:



### 1.1 Aprobación de los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión

Para garantizar que los documentos sean adecuados, son elaborados por la o las personas que intervienen directamente en la actividad que se pretende documentar. Deben ser revisados por una persona diferente a quien los elaboró y ser aprobados por el comité de mejora.

La evidencia de ello se presenta en la portada de cada documento (en el encabezado), en la cual se plasman quien lo elaboró, revisó y aprobó.

Cuando una persona desee crear un documento que afecte al Modelo de Gestión Operativa de los Centros de Justicia Penal Federal, deberá entregar un borrador del mismo junto con una Solicitud de emisión o cambio a documentos al Responsable del seguimiento de la operación de los Centros, quien revisará que la creación del documento se justifique y que contenga los elementos mínimos de un documento de calidad, es decir:

- Que respete la estructura de los documentos.
- Que se le haya asignado un código.
- Que se haya dado de alta en la Lista Maestra de Documentos.
- Que el Modelo de Gestión Operativa mantenga su integridad.

Una vez que el documento haya sido creado, se deberá enviar un correo electrónico a todas las personas involucradas.

### 1.2 Revisión y actualización de los documentos cuando sea necesario y aprobación de los mismos

Cuando sea necesario hacer un cambio documental, el solicitante entregará un borrador del documento junto con el registro de Solicitud de emisión o cambio a documentos al responsable de control de documentos (designado por el Responsable del seguimiento de la operación de los Centros), quien evaluará si el cambio se justifica. En caso afirmativo,



realizará el cambio en el archivo electrónico cuidando que se obtengan las firmas de aprobación de los puestos que se encargaron de la aprobación original. Los criterios de aprobación serán los mismos que se mencionan en el inciso anterior.

Cuando se modifique un documento, el responsable de este procedimiento deberá asegurarse de que:

1. Se identifique la naturaleza del cambio en la portada.
2. Se haya modificado el nivel de versión (comenzando la versión original en 00 y cambiando consecutivamente).
3. Se haya reemplazado el documento impreso original.
4. Se hayan obtenido las nuevas copias controladas y se hayan distribuido al personal involucrado, obteniendo las evidencias de difusión necesarias en la Solicitud de emisión o cambio a documentos.

### **1.3 Aseguramiento de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso**

El Modelo de Gestión Operativa se buscará difundir por medio de una página electrónica, misma que deberán tener acceso todo el equipo donde ocurren las actividades operativas de los Centros.

Cualquier consulta será en versión electrónica y son asignadas a aquellos puestos que tienen la necesidad de contar con la información de primera línea de los procedimientos.

En caso de que una persona externa, ya sea cliente o proveedor, pida alguno de nuestros procedimientos del Modelo de Gestión Operativa, el responsable de control de documentos deberá evaluar la justificación de otorgarlos, y en caso afirmativo, expedirá una copia con la leyenda "Copia No Controlada" en todas las hojas del documento.

### **1.4 Aseguramiento de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificados**

Para proteger los documentos del Modelo de Gestión Operativa de los Centros de Justicia Penales Federales, los mismos deberán permanecer dentro del servidor, evitando guardarlos bajo condiciones que puedan dañarlos, alterarlos o afectar su legibilidad. La información se encontrará respaldada en el disco duro.

La fácil identificación se asegura por medio del uso de claves o códigos únicos para cada documento de acuerdo a las definiciones de estructura documental que establecerá el Responsable del seguimiento de la operación de los Centros.

### **1.5 Prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicaciones de una identificación adecuada en el caso de que se mantenga por cualquier otra razón**

En el Modelo de Gestión Operativa de los Centros de Justicia Penales Federales, los documentos obsoletos no se mantienen y son eliminados al momento de realizar el cambio de versión en la plataforma web.





Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal



<b>Control</b>		
<b>Elaborado:</b> Propuesta de la UIRP para revisión <b>Fecha:</b> 15/10/2015	<b>Revisado:</b>  <b>Fecha:</b>	<b>Autorizado:</b>  <b>Fecha:</b>
<b>Historial de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso



<b>Proceso operativo (8.2): Control de registros</b>	
<b>Generales</b>	
<b>Propietario del proceso:</b> Responsable del seguimiento de la operación de los Centros.	<b>Departamento responsable :</b> En etapa de consolidación: Unidad para la Implementación de la Reforma Penal. En etapa de madurez: Dirección General de Auditoría / Dirección de evaluación del Desempeño.
<b>Objetivo:</b> Definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros derivados de los procesos del Modelo de Gestión Operativa de los Centros de Justicia Penal Federal.	<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/10/2015
	<b>Versión:</b> 01
<b>Alcance</b>	
<b>Descripción:</b> Este procedimiento es de aplicación general y obligatoria para todos los registros derivados del Modelo de Gestión Operativa de los Centros de Justicia Penal Federal.	
<b>Responsabilidades:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Es compromiso del Responsable del seguimiento de la operación de los Centros, la elaboración, ejecución y actualización de éste Procedimiento a partir de su fecha de emisión.</li><li>• Es responsabilidad de todas las áreas funcionales de los Centros de Justicia Penal Federal que generan registros, atender a los lineamientos de este procedimiento para su adecuado control.</li></ul>	<b>Registros:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lista maestra de registros (en proceso de elaboración)</li></ul>
<b>Descripción del Procedimiento:</b>	
1.0 Los registros se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Modelo de Gestión operativa se controlan a través de este procedimiento documentado. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Para ello se establecen registros dentro de un formato impreso y/o electrónico, formal que contenga al menos el nombre y el código del registro. Para su fácil recuperación se conservan en los lugares especificados en la Lista Maestra de Registros (por definir) y en las áreas de uso.	



Los registros impresos se deben llenar en todos los casos con pluma o computadora. No será permitido el uso del lápiz o plumón para el llenado de los mismos. Los registros impresos originales pueden estar en forma de copia en papel original o de re-uso (siempre y cuando se invalide la parte cancelada con una línea diagonal).

Los registros pertenecientes de los proveedores tales como los reportes de servicio, (cuando sea aplicable) son un elemento de estos datos; son controlados y retenidos de acuerdo a los mismos lineamientos que los registros internos.

#### **1.1 Criterios para preparar registros**

Cuando exista la necesidad de preparar, crear o modificar un registro, se debe seguir lo siguiente:

1. Que contenga fecha y actividad a ser realizada.
2. Firma y nombre de quien llena el registro y si el mismo requiere de aprobaciones acerca de la actividad que se registra, el nombre y firma de la autoridad que aprueba.
3. Que los campos a llenar sean lo más auto explicativo posible.
4. Que los espacios sean suficientes para la explicación que se pretende registrar.
5. Se minimice la necesidad de escribir.
6. Que se encuentre bien codificado.

En caso de ser necesario, que tenga espacio para describir la conformidad o no conformidad de la actividad registrada (aprobado, rechazado, por ejemplo).

#### **1.2 Identificación de los registros**

Lo que identifica a los documentos como registros es el código asignado al inicio del nombre del documento.

Este código o clave se construye repitiendo el código del documento del cual se desprende. El código debe coincidir con el asignado en la lista maestra de registros.

#### **1.3 Almacenamiento**

Se define como lugar físico donde se mantiene durante el tiempo de retención, tal como archivero, estante, repisa o librero. Para cada registro se aclara este punto en la lista maestra de registros.

El almacenamiento es de tal forma que se tenga fácil acceso a ellos y que prevenga que sufran daños, deterioro o pérdida.

Cada persona involucrada en el Modelo de Gestión Operativa, es responsable del almacenamiento de sus registros ya sea en físico o electrónico.

Para conservar en buenas condiciones los registros debe almacenarse en área bajo techo donde no se exponga a humedad, suciedad, etc.

#### **1.4 Protección**

A todo el personal de los Centros de Justicia Penal Federal que hace uso de registros se le deberá de dar la instrucción básica sobre su llenado correcto e inalterabilidad de los mismos.

Así mismo se definirá en la lista maestra de registros el método para el almacenamiento y conservación con el fin de garantizar el buen estado de los mismos.



### 1.5 Recuperación

La recuperación de los registros podrá ser en dos modalidades: impresa o electrónica, estableciendo para cada registro un tipo de acceso en la lista maestra de registros.

El personal operativo de los Centros de Justicia Penal Federal tendrá acceso a los registros que generan otros puestos para su consulta, mediante una petición verbal a su jefe inmediato hacia los responsables de dichos registros.

El acceso a los jefes para su consulta se autoriza a juicio del responsable de retención, todas las consultas se hacen en presencia del responsable, en el lugar de resguardo.

Cuando se trate de personal externo del Centro de Justicia Penal Federal (clientes, proveedores, etc.) se procederá de igual manera.

Durante una auditoria interna, la recuperación de los registros por parte de los auditores se hace en presencia de los responsables de su retención.

Los clientes pueden solicitar por medio de un escrito, una copia de cierto registro cuando así lo requieran. En este caso se sella como "COPIA NO CONTROLADA".

### 1.6 Retención

1. Aquellos registros en los que se registren actividades de capacitación de personal se retendrán hasta el tiempo que el personal esté activo en el Poder Judicial Federal.
2. Los registros como planes (de mantenimiento, de capacitación, de auditorías y de calibración), así como las listas (de documentos, de registros, de auditores, bitácoras de acciones correctivas y preventivas etc.) se retendrán solamente hasta que suceda una actualización, ya que son documentos vivos.
3. Los registros que evidencian o sustentan mejora se retendrán al menos dos años.
4. El resto de los registros se conservan al menos tres meses como mínimo. En la lista maestra de registros se detallará el periodo de retención para cada registro.

### 1.7 Disposición

Después de la retención, el responsable de las mismas se encarga de disponer de ellos de acuerdo al tipo de disposición detallada en el listado maestro de registros.

El retiro de los registros obsoletos se realiza al momento en que es entregado un registro actualizado.

Control		
<b>Elaborado:</b> Propuesta de la UIRP para revisión <b>Fecha:</b> 15/10/2015	<b>Revisado:</b>  <b>Fecha:</b>	<b>Autorizado:</b>  <b>Fecha:</b>
Historial de Cambios		
Versión	Fecha	Modificaciones
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso



## 6.9 Gestión de Información

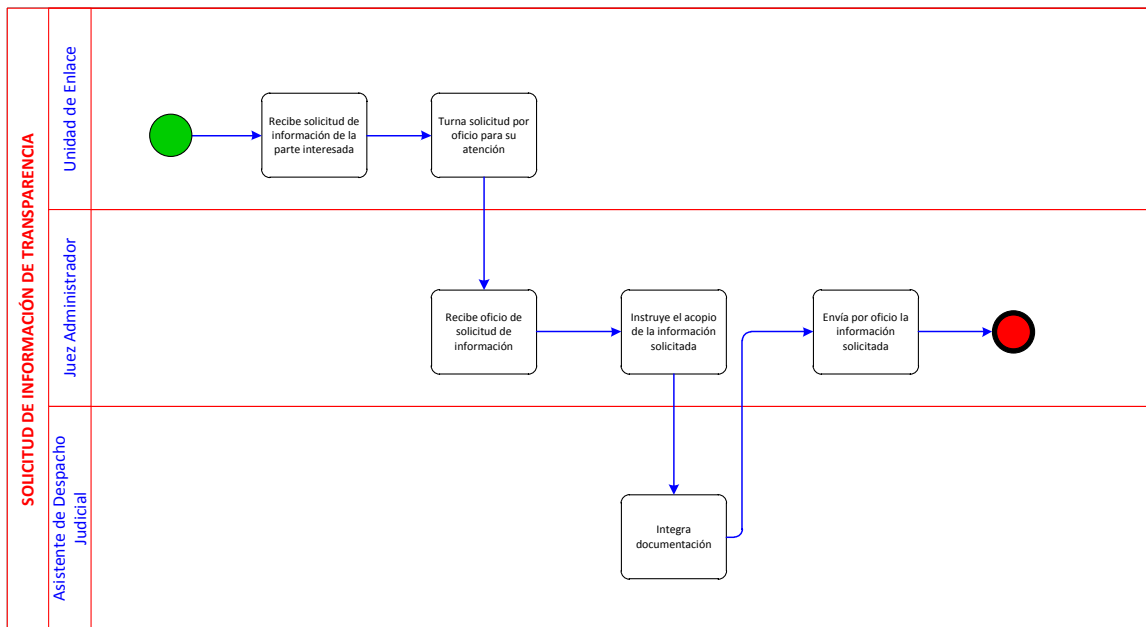
- 6.9.1 Solicitud de información de transparencia.
- 6.9.2 Manejo de información reservada.



<b>Proceso Operativo (9.1): Solicitud de información de Transparencia</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Juez Administrador		<b>Departamento responsable:</b> Despacho Judicial	
<b>Objetivo:</b> Dar atención a las solicitudes de información de transparencia.		<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/10/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Atender las solicitudes de la información generada en el Centro de Justicia Penal Federal de su adscripción, de conformidad con los acuerdos establecidos para tal fin.			
<b>Proveedores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Enlace</li> <li>• Jueces y Personal del Centro</li> </ul>		<b>Clientes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Enlace</li> </ul>	
<b>Entrada:</b> Oficio de solicitud de información de transparencia		<b>Salida:</b> Oficio de respuesta a solicitud de información de transparencia.	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	Unidad de Enlace	Recibe solicitud de información de la parte interesada	
2	Unidad de Enlace	Turna solicitud por oficio para su atención	
3	Juez Administrador	Recibe oficio de solicitud de información	
4	Juez Administrador	Instruye el acopio de la información solicitada.	Verifica la solicitud de información y determina si cuenta con la misma y puede ser proporcionada. En caso de no contar con la información solicitada o que la misma es reservada o contiene datos personales, informa mediante oficio de esta situación a la Unidad de Enlace.
5	Asistente de Despacho Judicial	Integra documentación	

<b>6</b>	<b>Juez Administrador</b>	Envía por oficio la información solicitada. a la Unidad de Enlace.	Archiva copia de la solicitud de transparencia para posteriores consultas sobre la misma información.
<b>Control:</b>			
<b>Elaborado:</b> Propuesta de la UIRP para revisión <b>Fecha:</b> 15/10/2015		<b>Revisado:</b>  <b>Fecha:</b>	<b>Autorizado:</b>  <b>Fecha:</b>
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso	

### Diagrama de Flujo



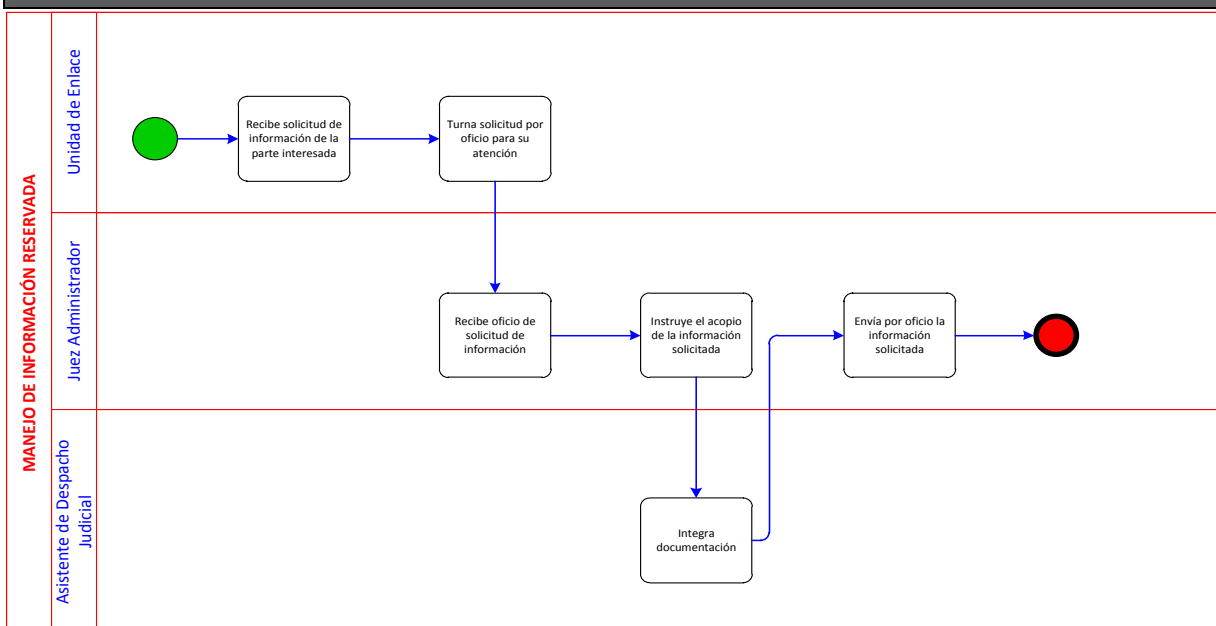


<b>Proceso Operativo (9.2): Manejo de información reservada</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Juez Administrador		<b>Departamento responsable:</b> Despacho Judicial	
<b>Objetivo:</b> Verificar la integración y clasificación de la información reservada		<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/10/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Verificar la integración de los expedientes y la clasificación de la información reservada			
<b>Proveedores:</b> - Unidad de Enlace - Jueces y Personal del Centro		<b>Clientes:</b> - Unidad de Enlace	
<b>Entrada:</b> Acuerdo General del 27 de agosto de 2013		<b>Salida:</b> Información clasificada como reservada	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
<b>No.</b>	<b>Responsable.</b>	<b>Actividad.</b>	<b>Observación.</b>
1	Juez Administrador	Instruye la integración de los expedientes y la clasificación de la información.	De conformidad con lineamientos establecidos para la clasificación de la información reservada.
2	Asistente de Despacho Judicial	Integra los expedientes	
3	Auxiliar de Despacho Judicial	Actualiza registro de expedientes	
4	Juez Administrador	Semestralmente elabora el índice de información clasificada como reservada que obra en poder del Centro.	
5	Juez Administrador	Remite, mediante oficio, el índice de la información clasificada a la Unidad de Enlace.	
6	Auxiliar de Despacho Judicial	Custodia los expedientes de información reservada	



Control		
<b>Elaborado:</b> Propuesta de la UIRP para revisión <b>Fecha:</b> 15/10/2015	<b>Revisado:</b>  <b>Fecha:</b>	<b>Autorizado:</b>  <b>Fecha:</b>
Historial de Cambios		
Versión	Fecha	Modificaciones
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso

### Diagrama de Flujo





## 6.10 Mejora continua

- 6.10.1 Auditoría interna.
- 6.10.2 Acciones de mejora.
- 6.10.3 Satisfacción del cliente.
- 6.10.4 Servicio no conforme.
- 6.10.5 Acciones correctivas y preventivas.

<b>Proceso operativo (10.1): Auditoría Interna</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Juez Administrador		<b>Departamento responsable:</b> Administración del Centro	
<b>Objetivo:</b> Definir la manera en que se programan, planean, ejecutan e informan las auditorías internas, así como el seguimiento en las siguientes auditorías de las acciones que de ellas deriven, para los procesos del Modelo de Gestión Operativa del Centro de Justicia Penal Federal		<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/10/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Evaluación, a través de auditorías internas, del comportamiento del Modelo de Gestión Operativa del Centro de Justicia Penal Federal.			
<b>Proveedores:</b> Dueños e intervinientes de los procesos		<b>Clientes:</b> Juez Administrador del CJPF	
<b>Entrada:</b> Estado e importancia de los procesos Resultados de auditorías previas Indicadores/métricas de los procesos.		<b>Salida:</b> Informe final de auditoría	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
<b>No.</b>	<b>Responsable.</b>	<b>Actividad.</b>	<b>Observación.</b>
1	<b>Responsable del Seguimiento de la Operación de los Centros</b>	Elabora el programa anual de auditorías internas	Se elabora el programa anual de auditoría tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Para ello se toman en consideración lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de que se hayan detectado más de cinco no conformidades a un proceso dentro de una auditoría se le programará una auditoría extraordinaria.</li> <li>• El programa anual de auditorías se realiza inicialmente al liberar el Modelo de Gestión Operativa y en lo sucesivo durante el último mes del año en curso o el primer mes del</li> </ul>

			próximo año.
2	<b>Auditor líder</b>	Elabora Plan de Auditoria	<p>Se elabora el plan de auditoría correspondiente.</p> <p>Para garantizar la efectividad, se sugiere que las auditorías internas de calidad sean llevadas a cabo únicamente por personal previamente calificado de acuerdo a requisitos internos de educación, capacitación, experiencia laboral y en procesos de auditorías internas.</p> <p>Al final de cada día de auditoría se reúne el grupo auditor con el auditor líder para aclarar cualquier duda que se presente en cuanto a la clasificación de una observación o no-conformidad detectada, de acuerdo a los criterios de auditoria que se toman en cuenta; esta reunión puede ser presencial o videoconferencia.</p> <p>Por cada auditor auxiliar y líder se lleva un registro llamado "competencia del auditor" en el cual queda evidencia de los parámetros arriba mencionados. Este registro se actualiza después de cada auditoria en la que el auditor participó y es revisado por el Responsable del seguimiento de la operación.</p>
3	<b>Auditor líder</b>	Asigna las tareas al equipo auditor	<p>En una reunión con el equipo auditor previa a la realización de la auditoría, el auditor líder dará a conocer los objetivos, el alcance, los criterios y documentos de referencia de la auditoría; El equipo auditor planifica fechas horarios y duración de actividades mismas que se incorporan al Plan de Auditoria.</p>
4	<b>Equipo auditor</b>	Prepara los documentos de trabajo	<p>Se elaboran listas de verificación para facilitar las actividades de auditoría.</p>
5	<b>Auditor líder</b>	Realiza la reunión de apertura	<p>En dicha reunión se presenta al equipo auditor, se comunica el plan de auditoría interna y las actividades que realizará el equipo auditor, se establece la comunicación y se aclaran las dudas entre los asistentes.</p>
6	<b>Equipo auditor</b>	Ejecuta la auditoría	<p>El desarrollo de la auditoría se apega en el plan de auditorías y en las listas de verificación previamente elaboradas, no obstante éstas no limitan la realización de</p>

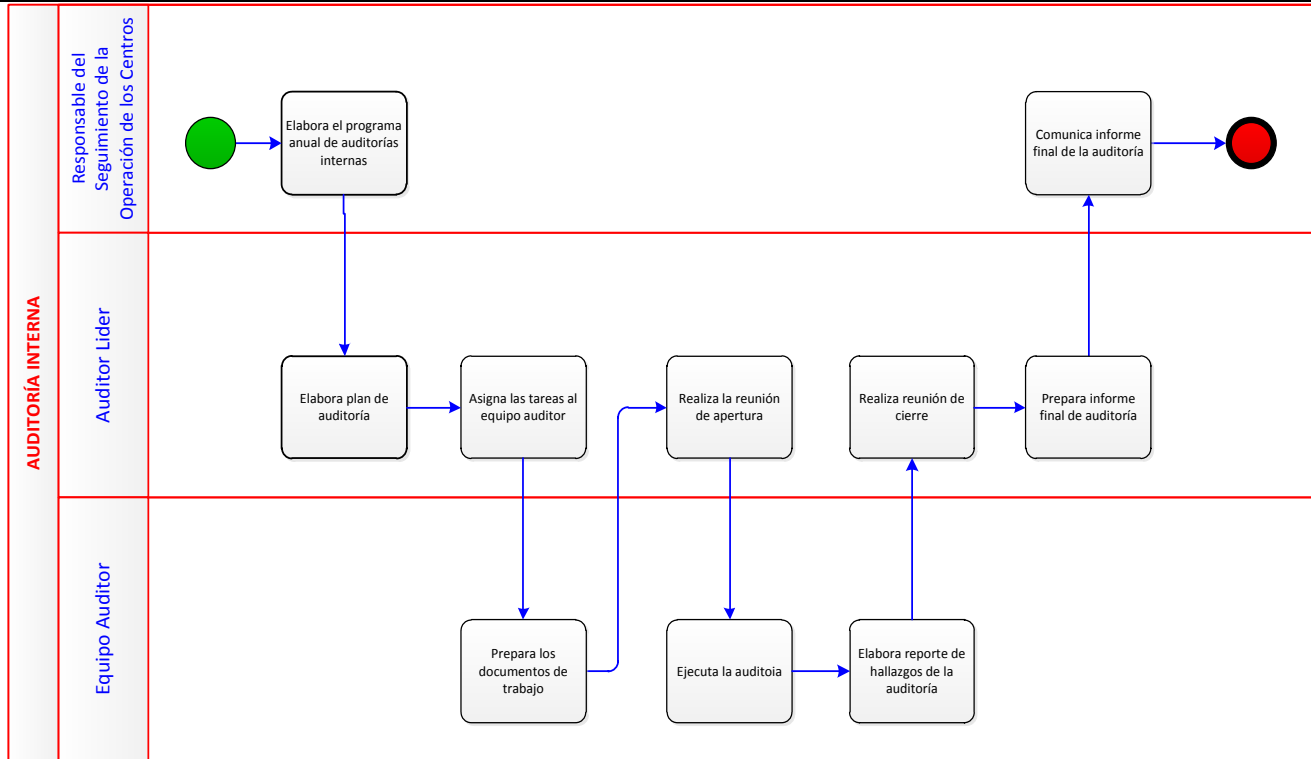


**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



			<p>investigaciones más amplias a consideración del auditor.</p> <p>El equipo auditor procede a realizar las actividades de auditoría conforme al plan establecido, el cual puede incluir: visitas a las diversas áreas del personal, recopilación y verificación de documentación, observación de actividades, revisión de documentos, etc.</p>
<b>7</b>	<b>Equipo auditor</b>	Elabora reporte de Hallazgos de la auditoría	El equipo auditor genera un reporte de los hallazgos de auditoría.
<b>8</b>	<b>Auditor líder</b>	Realiza reunión de cierre	Se convoca a una reunión de cierre en la cual el auditor líder presenta las conclusiones junto con los hallazgos de la auditoría.
<b>9</b>	<b>Auditor líder</b>	Prepara Informe final de auditoría	
<b>10</b>	<b>Responsable del Seguimiento de la Operación de los Centros</b>	Comunica informe final de la auditoría	<p>Se comparte por los medios que se tenga disponible (se recomienda que se realice por medio de una página web). En el informe final de la auditoría se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Da a conocer los resultados de las no conformidades y observaciones encontradas.</li> <li>-Asegura que el auditado comprende el tipo y naturaleza de las no conformidades detectadas para una efectiva realización de acción correctiva.</li> <li>-Inicia el proceso de Acciones Correctivas para todas las No conformidades detectadas de acuerdo al proceso de Acciones Correctivas y Preventivas.</li> </ul> <p>En caso de encontrarse más de cinco no conformidades, regresar al paso número 1.</p>
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Propuesta de la UIRP para revisión		<b>Revisado:</b>	<b>Autorizado:</b>
<b>Fecha:</b> 15/10/2015		<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso	

### Diagrama de Flujo





<b>Proceso Operativo (10.2): Acciones de Mejora</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Juez Administrador		<b>Departamento responsable:</b> Administración del Centro	
<b>Objetivo:</b> Determinar el procedimiento a seguir para lograr la mejora continua de la eficacia del Modelo de Gestión Operativa.		<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/10/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Este procedimiento aplica a todos los procesos del Centro de Justicia Penal Federal, involucrados en el Modelo de Gestión Operativa.			
<b>Proveedores:</b> Dueños e intervinientes de los procesos		<b>Clientes:</b> Juez Administrador del CJPF	
<b>Entrada:</b> Políticas y objetivos de calidad, resultado de auditorías, análisis de datos estadísticos y acciones correctivas y preventivas.		<b>Salida:</b> Acciones de mejora aplicadas Propuesta de cambios a la documentación del Modelo de Gestión Operativa, por acciones de mejora, para su aplicación en todos los Centros.	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
<b>No.</b>	<b>Responsable.</b>	<b>Actividad.</b>	<b>Observación.</b>
1	Equipo de mejora del Centro	Analiza la congruencia de las necesidades y expectativas de los usuarios para garantizar su adecuación.	Semestralmente
2	Equipo de mejora del Centro	Revisa los resultados de los objetivos de calidad para analizar áreas de mejora.	Semestralmente
3	Auditor Líder	Monitorea los resultados de las auditorías	Por medio de las Auditorías Programadas es posible revisar la eficacia y eficiencia de los procesos y establecer actividades de mejora.
4	Auditor Líder	Analiza datos estadísticos	El análisis de datos, se realiza a través de técnicas estadísticas para revisar la información relevante del Modelo de Gestión operativo, los responsables y el tipo de técnica estadística utilizada, se



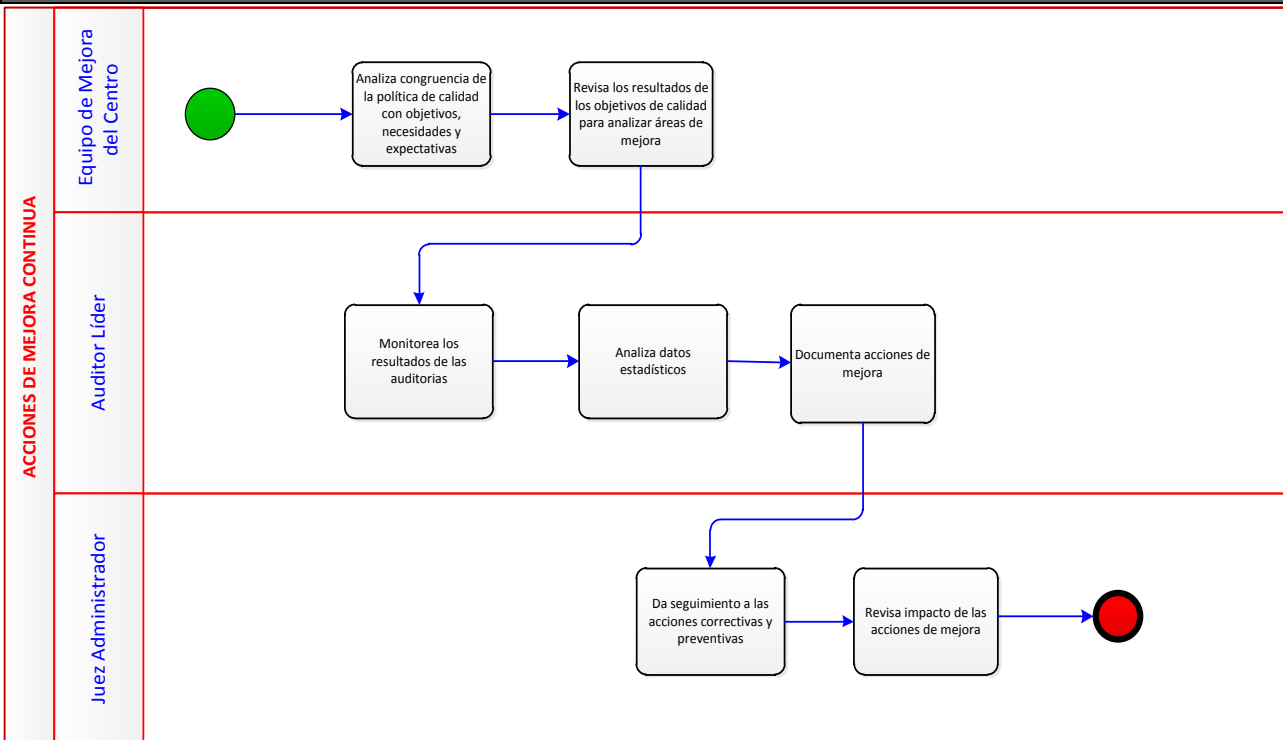
**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



			documenta en el instrumento que se establezca.
<b>5</b>	Juez Administrador	Da seguimiento a las acciones correctivas y preventivas	Las acciones correctivas y preventivas que se derivan de la operación, son analizadas conforme a lo especificado en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas e informadas a los Jueces y personal del Centro para su seguimiento.
<b>6</b>	Auditor Líder	Documenta las acciones de mejora	Se toman decisiones sobre las acciones de mejora que pueden ser derivadas de las áreas de oportunidad detectadas. Estas acciones son documentadas en el formato de revisión de la Dirección.
<b>7</b>	Juez Administrador	Revisa el impacto de las acciones de mejora	
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Propuesta de la UIRP para revisión <b>Fecha:</b> 15/10/2015		<b>Revisado:</b>  <b>Fecha:</b>	<b>Autorizado:</b>  <b>Fecha:</b>
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso	



Diagrama de Flujo



<b>Proceso Operativo (10.3): Satisfacción del Cliente</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Juez Administrador		<b>Departamento responsable :</b> Administración del Centro	
<b>Objetivo:</b> Definir la manera de sondear la opinión de los ciudadanos y servidores públicos que reciben un servicio proporcionado por el Centro de Justicia Penal Federal		<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/10/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Este procedimiento abarca el manejo de las encuestas y de las quejas para medir el nivel de satisfacción, y en su caso, para mejorarlo, buscando minimizar el impacto negativo por quejas.			
<b>Proveedores:</b> Dueños e intervinientes de los procesos		<b>Clientes:</b> Juez Administrador del CJPF	
<b>Entrada:</b> Formato de encuesta para medir la satisfacción del Cliente.		<b>Salida:</b> Resultados de la aplicación de encuestas.	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
<b>No.</b>	<b>Responsable.</b>	<b>Actividad.</b>	<b>Observación.</b>
1	Oficial de Partes	Aplica encuestas de Satisfacción del Cliente.	La encuesta será aplicada en lo interno vía electrónica; y para el público en forma física de manera aleatoria, con una frecuencia semestral. La encuesta va a monitorear accesibilidad e impartición de justicia. Los resultados de la encuesta, deberán ser presentados en el registro de Resultado de Encuestas de Satisfacción del Cliente y presentados en la Revisión de la Dirección para tomar las acciones correctivas o preventivas necesarias. Se busca aplicar la encuesta por lo menos una vez al año a todos los clientes internos y externos.
2	Juez Administrador	Da seguimiento a las Reclamaciones y Quejas	El registro que se dispone para evidenciar el reporte de quejas y reclamaciones del cliente está en la Bitácora de Quejas. El responsable de la atención del reclamo y las quejas del cliente es el Juez Administrador.

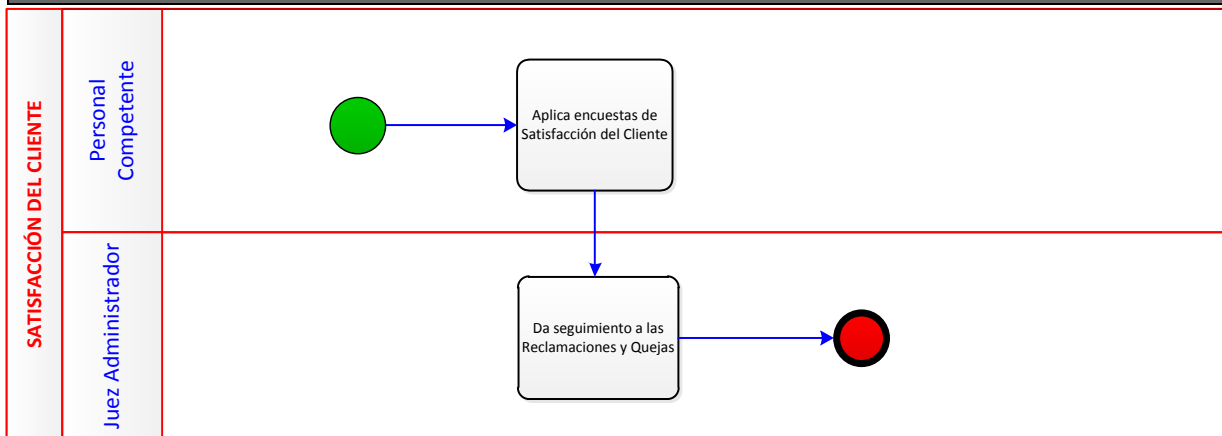


## Modelo de Gestión Operativa de los Centros de Justicia Penal Federal



Control		
<b>Elaborado:</b> Propuesta de la UIRP para revisión	<b>Revisado:</b>	<b>Autorizado:</b>
<b>Fecha:</b> 15/10/2015	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
Historial de Cambios		
Versión	Fecha	Modificaciones
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso

### Diagrama de Flujo



<b>Proceso Operativo (10.4): Servicio No Conforme</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Juez Administrador		<b>Departamento responsable:</b> Administración del Centro	
<b>Objetivo:</b> Definir la manera de tratar el servicio no conforme derivado de los procesos del Modelo de Gestión Operativa del Centro de Justicia Penal Federal, a fin de prevenir que sea usado de manera no intencional.		<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/10/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> El control del servicio no conforme se aplica a aquellos procesos definidos en el Modelo de Gestión Operativa, los cuales afectan el resultado del servicio.			
<b>Proveedores:</b> Dueños de los procesos		<b>Clientes:</b> Juez Administrador del CJPF	
<b>Entrada:</b> Servicio no conforme.		<b>Salida:</b> Consolidación de los reportes de servicio no conforme de cada proceso orientado al justiciable.	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
<b>No.</b>	<b>Responsable.</b>	<b>Actividad.</b>	<b>Observación.</b>
1	<b>Servidor público adscrito al Centro</b>	Detecta el servicio no conforme	Los servicios no conformes pueden manifestarse en alguno de los siguientes procesos: 1. Atención al Cliente 2. Trámite Judicial 3. Audiencia de Oralidad
2	<b>Servidor público adscrito al Centro</b>	Registra el Servicio No Conforme	Se deberán de establecer lineamientos para su registro.
3	<b>Servidor público adscrito al Centro</b>	Toma la acción inmediata	Para resarcir la no conformidad se registra la acción a seguir según se presente el caso en el registro de servicio no conforme y se procede de acuerdo a lo indicado dentro de la columna acción. Esta acción es lo que debe ocurrir inmediatamente en el proceso para corregir la no conformidad. Sin embargo, si se considera que esta

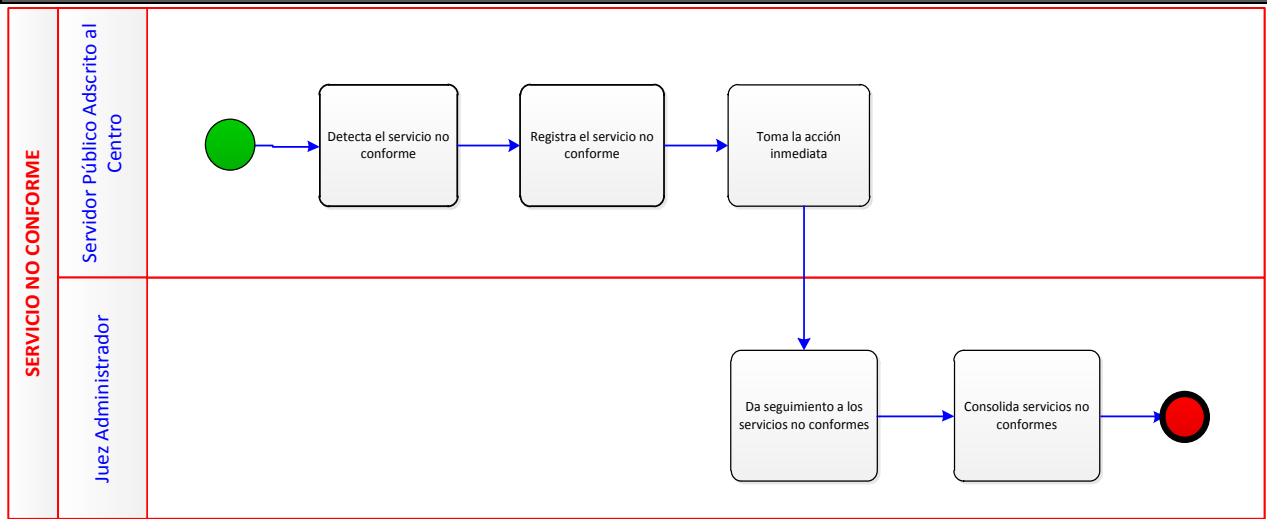


**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



			acción inmediata no es suficiente, se elabora una acción correctiva o preventiva, para reducir la presencia de no conformidades.
<b>4</b>	Juez Administrador	Da seguimiento a los servicios no conformes	Los Jueces Administradores realizan seguimiento a las acciones propuestas, con el fin de evidenciar el cumplimiento de las mismas. Como resultado del seguimiento del servicio no conforme, el Juez Administrador, identifica la necesidad de tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora, dependiendo de la frecuencia del evento o del impacto frente al servicio prestado de acuerdo al procedimiento para la toma de acciones correctivas y preventivas.
<b>5</b>	Juez Administrador	Consolida servicios no conformes	Se consolida por el Personal Competente en un archivo los reportes de servicio no conforme de cada proceso orientado al justiciable, con el fin de tener una visión sistémica del servicio no conforme, y facilitar su análisis en la revisión de la dirección
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Propuesta de la UIRP para revisión		<b>Revisado:</b>	<b>Revisado:</b>
<b>Fecha:</b> 15/10/2015		<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso	

## Diagrama de Flujo





<b>Proceso Operativo (10.5): Acciones Correctivas y Preventivas</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Juez Administrador		<b>Departamento responsable:</b> Administración del Centro	
<b>Objetivo:</b> Definir los lineamientos para determinar cuándo y cómo aplicar el proceso de acciones correctivas y/o preventivas, con el objeto de eliminar de raíz y/o prevenir las no conformidades o problemas reales y/o potenciales ya sea en el proceso o prestación del servicio.		<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/10/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Este procedimiento aplica a todas las áreas funcionales de los procesos del Modelo de Gestión Operativa del Centro de Justicia Penal Federal.			
<b>Proveedores:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dueños e intervinientes de los procesos</li></ul>		<b>Clientes:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Juez Administrador del CJPF</li></ul>	
<b>Entrada:</b> Acciones preventivas y correctivas no efectivas, detección de alguna no conformidad, observaciones derivadas de alguna auditoría, incumplimiento de objetivos y/o quejas recurrentes.		<b>Salida:</b> Reporte de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas, en donde se indica la actividad a emprender con la finalidad de minimizar o eliminar las no conformidades.	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
<b>No.</b>	<b>Responsable.</b>	<b>Actividad.</b>	<b>Observación.</b>
1	Personal del área en donde se presenta la no conformidad real o potencial y el jefe inmediato.	Revisa las no conformidades	Antes de tomar una acción correctiva/preventiva ante alguna no conformidad real o potencial, se realiza un análisis para entender la naturaleza, magnitud e impacto del problema, llenando el Reporte de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas y asignando un

			número consecutivo de control.
2	<b>Equipo de mejora del Centro</b>	Determina las causas de las no conformidades	<p>Se elabora el diagrama de causa – efecto mismo que se encuentra dentro del formato atendiendo a los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar la no conformidad (real o potencial) a analizar.</li> <li>2. Especificar la no conformidad real o potencial.</li> <li>3. Identificar los factores o causas mayores, respondiendo a la pregunta ¿por qué pudo haber ocurrido?.</li> <li>4. Identificar causas y sub-causas. Sugerencia: Preguntar 5 veces ¿por qué?, ayuda a encontrar la causa raíz.</li> <li>5. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.</li> </ol>
3	<b>Equipo de mejora del Centro</b>	Determina e implementa las acciones necesarias	<p>Se continúa llenando el Reporte de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas, en donde se indica la actividad a emprender, la fecha de compromiso para completar la actividad, responsables de ejecutar dichas actividades y quien será responsable de verificar que se hayan cumplido las acciones definidas.</p> <p>Se lleva una Bitácora de Seguimiento de Acciones, donde se hace el recuento del estatus de las mismas. Este registro se deberá actualizar constantemente y es presentado durante las Revisiones con la Dirección.</p>
4	<b>Juez Administrador</b>	Registra los resultados de las acciones tomadas	<p>Se establecen actividades para:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar la Implementación de las acciones tomadas; es decir, revisar que las actividades propuestas para eliminar la no conformidad sean realizadas.</li> <li>2. Verificar la Eficacia; determina actividades de seguimiento que aseguren que dichas actividades no vuelvan a ocurrir.</li> </ol>
5	<b>Juez Administrador</b>	Revisa la eficacia de las acciones correctivas tomadas	<p>Cada acción levantada se registra en la Bitácora de Seguimiento.</p> <p>Dichas acciones levantadas se revisan periódicamente con los responsables y se actualiza su estatus en dicho formato.</p>



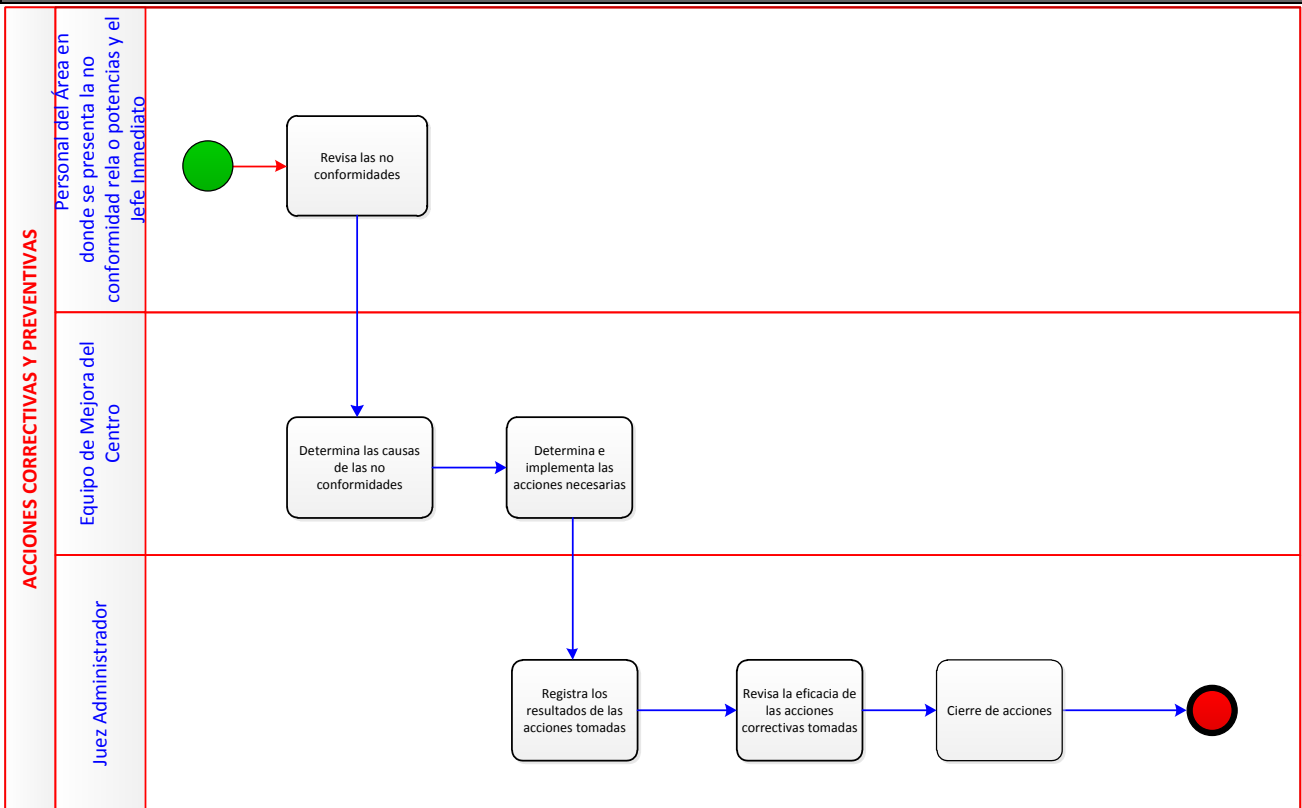


**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



<b>6</b>	<b>Juez Administrador</b>	Cierre de Acciones	<p>Toda acción correctiva/preventiva debe ser verificada en su implementación y eficacia, y si ésta es satisfactoria se considera como cerrada. El Juez Administrador firma cada acción cerrada en el formato Reporte de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas. Posteriormente se actualiza el status de la acción en el formato de Seguimiento, con el nombre de CERRADA.</p> <p>En caso de que la verificación de implementación y eficacia de la Acción Correctiva/Preventiva no sea satisfactoria se levantará una nueva acción correctiva y si vuelve a considerarse como no satisfactoria se reportará al Juez Administrador para que le dé seguimiento.</p>
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Propuesta de la UIRP para revisión <b>Fecha:</b> 15/10/2015		<b>Revisado:</b>  <b>Fecha:</b>	<b>Autorizado:</b>  <b>Fecha:</b>
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>		<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>
01		15/10/2015	Diseño inicial del proceso

**Diagrama de Flujo**





## 7 Riesgos y Contingencias

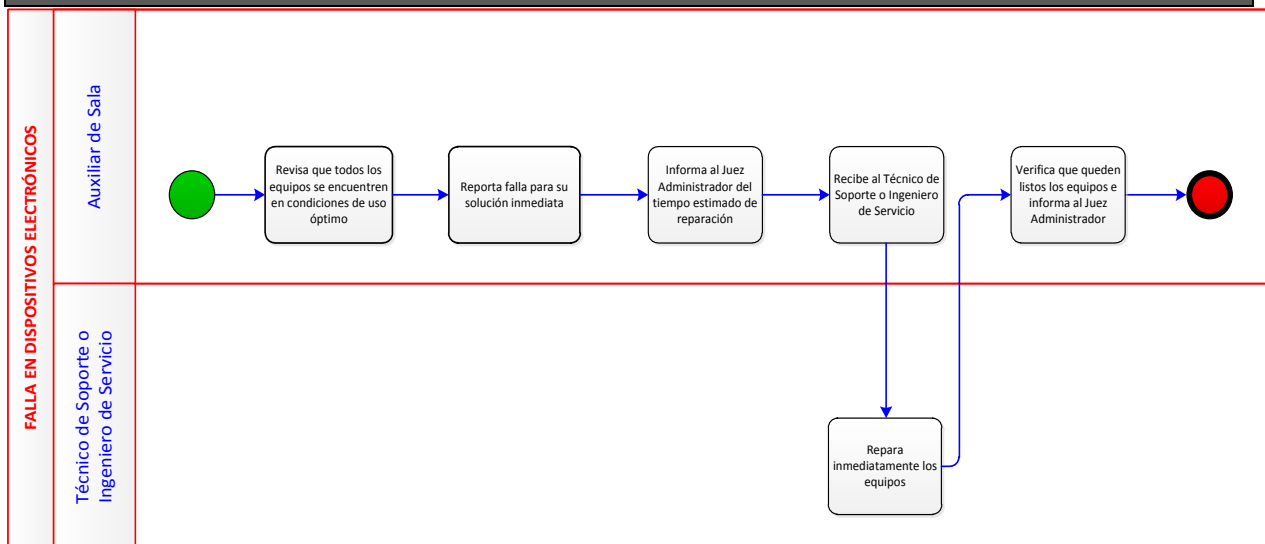
### 7.11 Riesgos

#### 7.11.1 Falla en dispositivos electrónicos

<b>Proceso Operativo (11.1) : Falla en dispositivos electrónicos</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Auxiliar de Sala		<b>Departamento responsable:</b> Administración del Centro	
<b>Objetivo:</b> Atender la falla de los dispositivos electrónicos que se encuentran en las salas de audiencia y que se pueden presentar antes del inicio del juicio, durante el juicio o al terminar el juicio.		<b>Fecha de Elaboración:</b> 24/09/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Si llega a fallar algún equipo actuar inmediatamente.			
<b>Proveedores:</b> Juez Administrador		<b>Clientes:</b> Jueces de Distrito especializados en el Nuevo Sistema de Justicia Penal	
<b>Entrada:</b> Una falla detectada		<b>Salida:</b> La eliminación de la falla / audiencia en tiempo y forma.	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
<b>No.</b>	<b>Responsable.</b>	<b>Actividad.</b>	<b>Observación.</b>
1	Auxiliar de sala	Revisa que todos los equipos se encuentren en condiciones de uso óptimo.	En caso de detectar falla
2	Auxiliar de Sala	Reporta falla al Escritorio de Soporte, para su solución inmediata	En caso de que la falla no pueda ser solucionada de inmediato telefónicamente, solicita le envíen al ingeniero de servicio interno o del proveedor según corresponda.
3	Auxiliar de sala	Informa al Juez Administrador del tiempo estimado de reparación para que detenga la audiencia.	
4	Auxiliar de sala	Recibe al ingeniero de servicio	
5	Ingeniero de servicio o soporte técnico	Repara inmediatamente los equipos	

6	<b>Auxiliar de sala</b>	Verifica que queden listos los equipo e informa al Juez Administrador	
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Propuesta de la UIRP para revisión <b>Fecha:</b> 15/10/2015		<b>Revisado:</b>  <b>Fecha:</b>	<b>Autorizado:</b>  <b>Fecha:</b>
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso	

### Diagrama de Flujo





## 7.12 Contingencias

7.12.1 Contingencia de seguridad.

7.12.2 Contingencia de salud.

7.12.3 Contingencias ambientales.

<b>Proceso Operativo (12.1): Contingencia de Seguridad</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Juez Administrador		<b>Departamento responsable :</b> Administración del Centro	
<b>Objetivo:</b> Asegurar la integridad física de toda persona que se encuentre dentro del Centro		<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/10/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Conocer los protocolos de seguridad implementados por la Coordinación de Seguridad del Poder Judicial de la Federación; así como de las dependencias a las cuales se les debe de informar en caso de contingencia, para asegurar la integridad de todas las personas que estén dentro del Centro.			
<b>Proveedores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imputados</li> <li>• Público en general</li> <li>• Personal de Seguridad</li> </ul>		<b>Clientes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imputados</li> <li>• Acusador</li> <li>• Ministerio Público</li> <li>• Servidores Públicos del Centro</li> </ul>	
<b>Entrada:</b> Evento que amenaza la integridad física de cualquier persona en las instalaciones del Centro.		<b>Salida:</b> Seguridad en la integridad física de todos los integrantes del sistema (imputado, juez, administrativos, defensores, ministerio público, público en general)	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	Cualquier Persona	Se dispara la alerta por cualquier persona agresiva o sospechosa que se encuentre dentro de las instalaciones del juzgado. La persona que alertó, debe de informar al personal de seguridad del Centro.	
2	Oficial de Seguridad de la Coordinación General de Seguridad del PJF	Toma conocimiento, aplica protocolo de seguridad e informa al Juez Administrador	



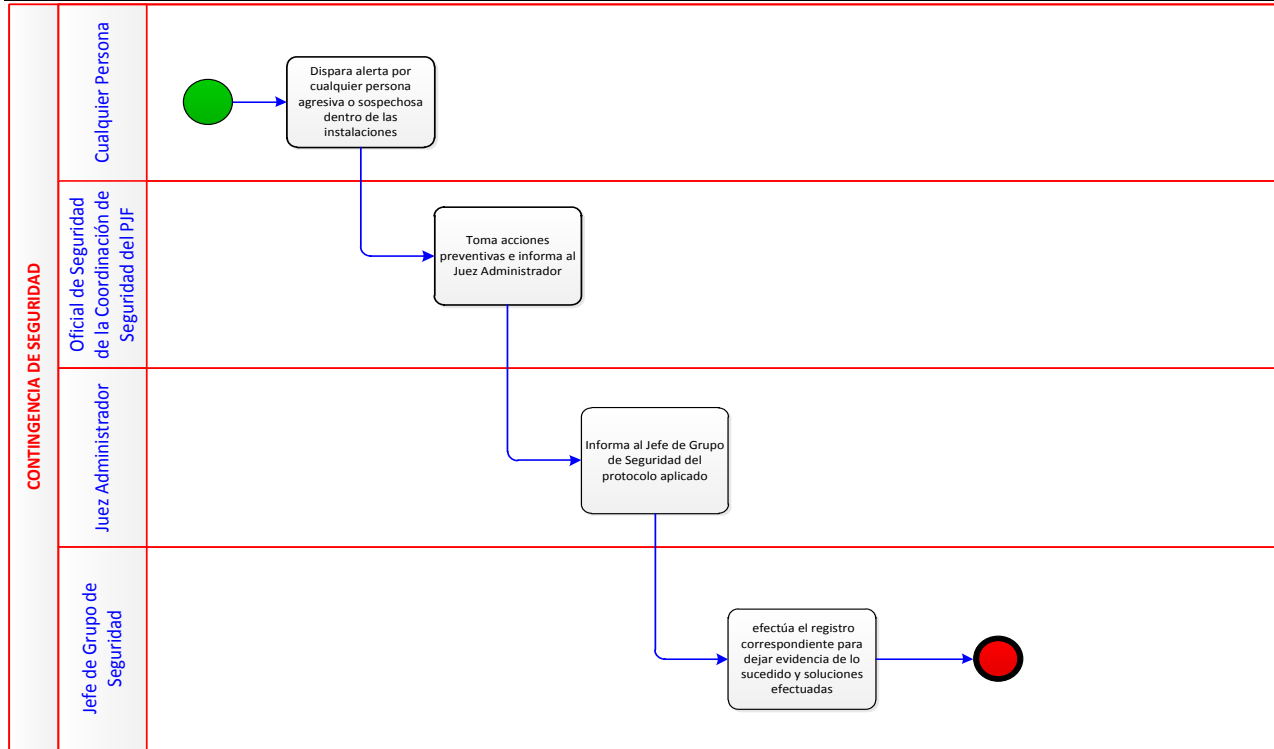
**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



<b>3</b>	<b>Juez Administrador</b>	Informa al Jefe de Grupo de Seguridad de la CGSPJF adscrito al Centro del protocolo de seguridad aplicado.	El personal de seguridad debe seguir los protocolos establecidos por el Poder Judicial de la Federación y la Secretaría de Seguridad Pública.  **Comisión Nacional de Seguridad
<b>4</b>	<b>Jefe de Grupo de Seguridad</b>	Efectúa el registro correspondiente para dejar evidencia de lo sucedido y las soluciones efectuadas.	
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Propuesta de la UIRP para revisión <b>Fecha:</b> 15/10/2015		<b>Revisado:</b>  <b>Fecha:</b>	<b>Autorizado:</b>  <b>Fecha:</b>
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso	



### Diagrama de Flujo



<b>Proceso Operativo (12.2): Contingencia de Salud</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Juez Administrador		<b>Departamento responsable :</b> Administración del Centro	
<b>Objetivo:</b> Asegurar la oportuna atención a una situación de contingencia de salud		<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/10/15	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Atender oportunamente a cualquier persona que presente algún cuadro de salud que se necesite la intervención médica.			
<b>Proveedores:</b> Servidor público adscrito al Centro o público que detecte a persona con problemática de salud		<b>Clientes:</b> Persona con contingencia de salud Médico	
<b>Entrada:</b> Persona con problemas o complicaciones de salud.		<b>Salida:</b> Persona con problemas o complicaciones de salud atendida.	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
No.	Responsable.	Actividad.	Observación.
1	Cualquier persona	Reporta al <b>Juez Administrador</b> cuando observa que alguna persona dentro del Centro padezca algún problema o complicación de salud o detecte que alguien lo padece.	
2	Juez Administrador	Solicita de inmediato la atención del médico adscrito al edificio.	En caso de no contar con médico del PJJ, contacta a la institución de salud o médicos autorizados para casos de contingencias e inmediatamente le reportará el incidente.
3	Médico o institución de salud	Atiende la contingencia de salud, conforme al Protocolo de salud establecido en el Consejo.	En caso de que la participación del afectado trasladado sea esencial para dar continuidad al proceso de la causa penal, el <b>Juez Administrador</b> dará seguimiento con el MP o el abogado defensor, según sea el caso, sobre el estado de salud del afectado para asegurar el cumplimiento de los plazos legales y, en caso de ser necesario, revisar con el <b>juez</b> la necesidad

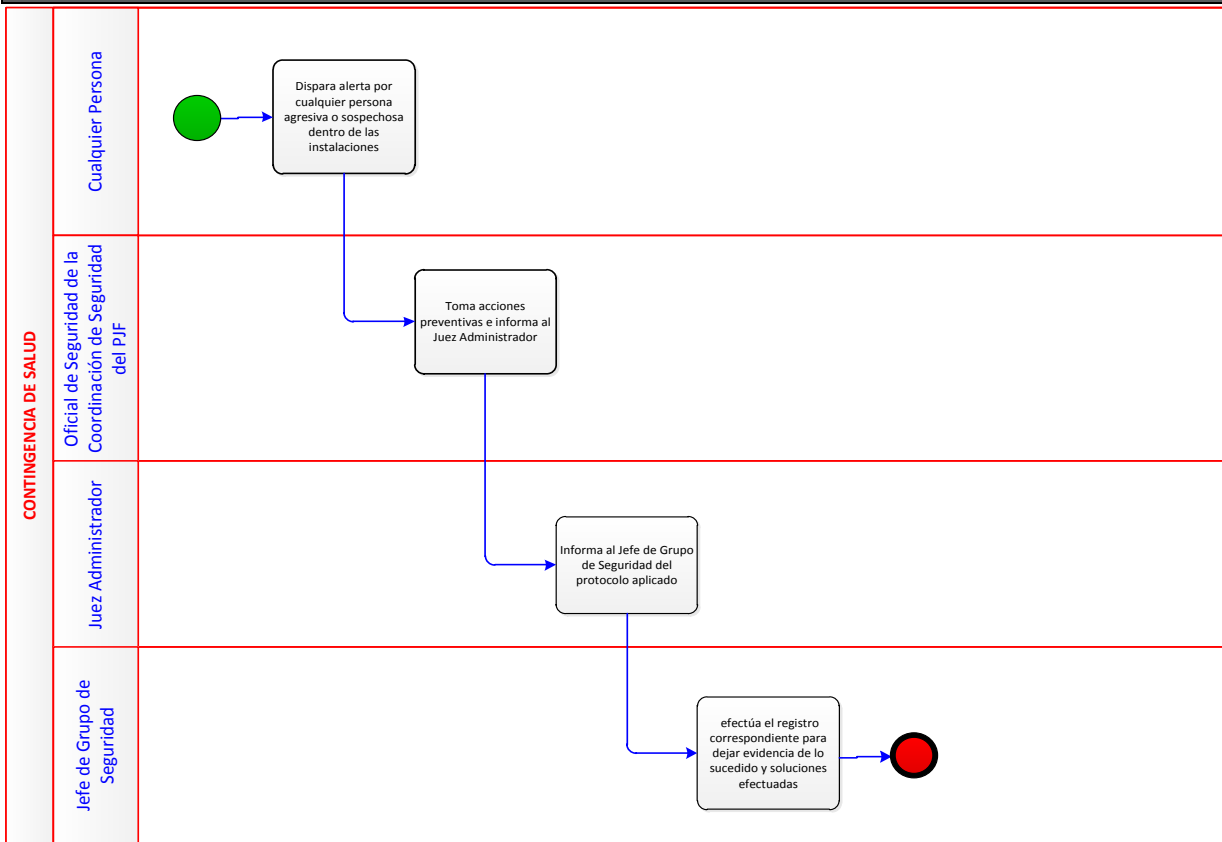


Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal



			de implementar recursos legales para asegurar no se afecten las garantías del imputado durante este proceso.
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Propuesta de la UIRP para revisión <b>Fecha:</b> 15/10/2015	<b>Revisado:</b>  <b>Fecha:</b>	<b>Autorizado:</b>  <b>Fecha:</b>	
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso	

### Diagrama de Flujo



<b>Proceso Operativo (12.3): Contingencia ambiental</b>			
<b>Generales</b>			
<b>Propietario del proceso:</b> Juez Administrador		<b>Departamento responsable :</b> Administración del Centro	
<b>Objetivo:</b> Cuidar la segura y correcta operación de las salas bajo contingencias ambientales, cuando éstas se presenten.		<b>Fecha de Elaboración:</b> 15/10/2015	
		<b>Versión:</b> 01	
<b>Alcance</b>			
<b>Descripción:</b> Garantizar la seguridad de todas las personas que se encuentren en el Centro			
<b>Proveedores:</b> Cualquiera		<b>Clientes:</b> Todas las personas que en ese momento se encuentren en el Centro	
<b>Entrada:</b> Situación ambiental que presenta un riesgo a los involucrados en la audiencia programada o que puede presentar un riesgo en la programación de audiencias		<b>Salida:</b> Acciones tomadas que eliminan o minimizan el riesgo de la situación ambiental.	
<b>Actividades y Responsables:</b>			
<b>No.</b>	<b>Responsable.</b>	<b>Actividad.</b>	<b>Observación.</b>
1	Juez Administrador	Contacta y recibe información sugerida del área de protección civil de la localidad, relacionada con la misma.	La información que recibirá, se relaciona con cuestiones meteorológicas y de sismicidad y de desastres naturales de la zona.
2	Juez Administrador	Notifica al área de atención al público, de la información proporcionada por el área de protección civil para su difusión y conocimiento del público en general.	
3	Juez Administrador	Designa al servidor público que fungirá como brigadista para que realice las acciones de protección civil que se requiera.	El servidor público brigadista, asistirá a los cursos y talleres que proporcione el Consejo de la Judicatura Federal en materia de protección civil
4	Servidor público (Brigadista)	Realiza las acciones necesarias de protección civil se requieran en el Centro de Justicia Penal	Conjuntamente con el personal de Dirección General de Protección Civil y Salud en el Trabajo del Consejo establece el señalamiento y las áreas de

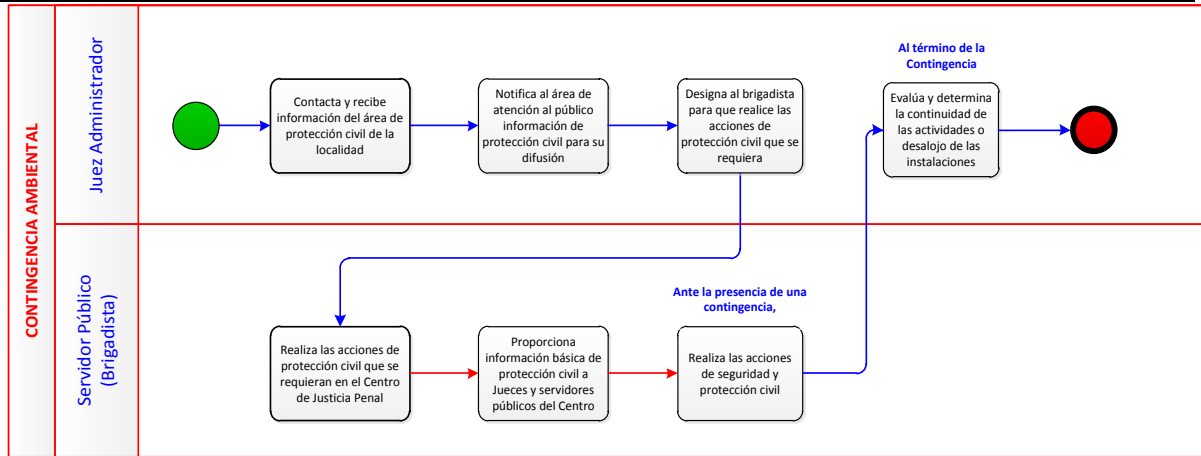


**Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal**



		Federal	seguridad en el Centro de Justicia.
5	<b>Servidor público (Brigadista)</b>	Proporciona la información básica necesaria de protección civil a los Jueces de Distrito y servidores públicos del Centro de Justicia.	El Juez Administrador coordinará con la Dirección General de Protección Civil y Salud en el Trabajo, las pláticas, cursos y talleres requeridos en el Centro de Justicia.
6	<b>Servidor público (Brigadista)</b>	<b>Ante la presencia de una contingencia</b> Realiza las acciones de seguridad y protección civil e informa al Juez Administrador	En caso de personas lesionadas realizar el protocolo de contingencia de salud, con el apoyo de la Administración Regional o Delegación Administrativa de su localidad.
7	<b>Juez Administrador</b>	<b>Al término de la contingencia</b> Evalúa y determina la continuidad de las actividades o el desalojo de las instalaciones.	Se mantendrá una estrecha coordinación con la Administración Regional o delegación Administrativa de su localidad, y en su caso con la Dirección General de Protección Civil y Salud en el Trabajo
<b>Control</b>			
<b>Elaborado:</b> Propuesta de la UIRP para revisión <b>Fecha:</b> 15/10/2015		<b>Revisado:</b>  <b>Fecha:</b>	<b>Autorizado:</b>  <b>Fecha:</b>
<b>Historial de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>	
01	15/10/2015	Diseño inicial del proceso	

### Diagrama de Flujo





## 8 Formatos y Registros

Es necesario establecer formatos y registros de trabajo en algunos procesos anteriores. A continuación se enlistan los actualmente definidos:

Tabla 2. Listado de formatos y registros

Clave		Denominación	Referencia de los procesos que lo utilizan
FORMATO	REGISTRO		
FO-01		Solicitud de capacitación	6.1
FO-02		Encuesta de detección de necesidades de capacitación	
	RE-01	Libro de visitas	
	RE-02	Recepción de promociones y anexos	
	RE-03	Solicitud de copias simples y certificadas	
	RE-04	Transcripciones	
	RE-05	Lista de verificación de preparación de la sala	





Modelo de Gestión Operativa  
de los Centros de Justicia Penal Federal



	<b>Solicitud de Capacitación</b>	Responsable:	Fecha de aprobación:
		Código:	Versión:
Nombre del Solicitante:		Fecha:	
Puesto del Solicitante:		Motivo: Detección interna o personal de necesidades de información	
<b>Área que requiere capacitación:</b>			
<b>Tema(s) a capacitar</b>			
<b>Objetivo</b>			
<b>Descripción del motivo (problemática o mejora)</b>			
<b>Número de personas a capacitar</b>			
<b>Puesto(s) que se capacitan</b>			
Atentamente			
_____			
Firma del solicitante			

	<h2 style="margin: 0;">Encuesta de detección de necesidades de capacitación</h2>	Responsable:	Fecha de aprobación:
		Código:	Versión:

**EXPERIENCIA DE TRABAJO**

1. ¿Conoce el perfil y descripción de su puesto? Sí \_\_\_ No \_\_\_

2. ¿Cuáles son las 3 principales responsabilidades o actividades más importantes de su puesto?

1= \_\_\_\_\_

2= \_\_\_\_\_

3= \_\_\_\_\_

3. ¿Considera que tiene los conocimientos, habilidades y aptitudes para cumplir adecuadamente las responsabilidades de su puesto?

Sí \_\_\_ No \_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

**CONOCIMIENTO Y HABILIDADES**

4. ¿Qué conocimientos generales necesitaría para su desempeño?

\_\_\_\_\_

5. ¿Ha recibido cursos de capacitación para su trabajo en el Centro?

Sí \_\_\_ Cuáles: \_\_\_\_\_

No \_\_\_

6. La relación entre su formación como trabajador(a) del Centro y las exigencias del puesto es:

Nula \_\_\_ Suficiente \_\_\_ Adecuada \_\_\_ Óptima \_\_\_

Explique por qué: \_\_\_\_\_

7. De acuerdo a las funciones que realiza usted y, en su caso el personal a su cargo, indique los temas que considera sean tomados en cuenta para la impartición de taller o curso (en orden de prioridad):

1	
2	
3	
4	
5	



# Modelo de Gestión Operativa de los Centros de Justicia Penal Federal



	<b>Libro de Visitas</b>	Responsable:	Fecha de aprobación:
		Código:	Versión:

No. de Solicitud	UNIVERSIDAD, DEPENDENCIA O INSTITUTO	SOLICITANTE	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA Y HORA EN QUE SE LLEVARÁ A CABO LA VISITA	NÚMERO DE PERSONAS	MOTIVO DE LA VISITA	HORA DE TERMINACIÓN DE LA VISITA	REFERENCIA DE AUTORIZACIÓN Y OBSERVACIONES DE SU DESARROLLO
1								
2								
3								
4								
5								
6								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								
32								
33								
34								
35								
36								
37								
38								
39								
40								








# Modelo de Gestión Operativa de los Centros de Justicia Penal Federal



	<b>Trcripciones</b>	Responsable:	Fecha de aprobación:
		Código:	Versión:

No.	FECHA	TRANSCRIPCIÓN	AUDIENCIA TRANSCRITA	HORA DE TERMINO DE AUDIENCIA	HORA DE TERMINO DE AUDIENCIA	HORA EN QUE FIRMA EL JUEZ	HORA DE ENTREGA AL SOLICITANTE	NOMBRE DEL SOLICITANTE
1								
2								
3								
4								
5								
6								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								
32								
33								
34								
35								
36								
37								
38								
39								
40								

	<b>Lista de verificación de preparación de sala</b>	Responsable:	Fecha de aprobación:
		Código:	Versión:

Encargado de Sala:	Fecha:
Sede del CJPF:	Número de control (consecutivo):

**Limpieza**

- Estrado de Jueces
- Palestra de acusador
- Escritorio defensa
- Escritorio testigo
- Escritorio de auxiliar de sala
- Área del público
- Pantalla TV

**Mobiliario**

- Sillas de jueces
- Sillas de acusador
- Sillas de defensa
- Silla de testigo
- Sillas para el público
- Iluminación
- Aire acondicionado
- Reloj de sala sincronizado con video

**Equipo de comunicación**

- Internet
- Chat

**Equipo de grabación**

- Micrófonos
- Cámaras
- Pantalla de sala
- Sistema de testigo protegido
- Equipo evidenciador
- Switcheo cámaras
- Alarma de entrada
- Luz de alerta de audiencia en proceso
- Prueba arranque
- Computadora de auxiliar de sala
- Impresora de auxiliar de sala
- Tableta de control de grabación
- Sistema de videoconferencia

**Fecha y hora de revisión:**

\_\_\_\_\_

**Nombre de quien elabora:**

\_\_\_\_\_

**Nota:** Favor de llenar el recuadro con una línea diagonal / si es satisfactoria la respuesta, en caso contrario, favor de llenar con una X. Esta lista de verificación deberá de conservarse de manera digital a efecto de cumplir con los requisitos de control interno.

## 9 Tablero de control

Es necesario establecer indicadores dentro de los procesos operativos con la finalidad de integrar un tablero de control del Modelo de Gestión Operativa que nos permita medir la eficiencia de los mismos. A continuación se enlistan algunos indicadores que podrían definirse para llevar su control a través del seguimiento de su cumplimiento con la semaforización correspondiente que alerte las circunstancias que deben ser atendidas:

Tipo de Objetivo	Proceso Operativo	Indicador	Unidad de Medida	Meta	Responsable	Periodicidad
Orientados a la Gestión	Gestión de Información	Cantidad de solicitudes en trámite	No.			Mensual
		Tiempo promedio por solicitud	Día			Mensual
	Mejora continua	Satisfacer los requerimientos de los clientes externos	%			Semestral
		Implementar planes de mejora	No.			Anual
Orientados al Justiciable	Atención al Público	Quejas de atención al Público	%			Mensual
	Trámite Judicial	Satisfacción del Cliente Interno (Juez)	%			Semestral
		Promedio para Programar Audiencia	Día			Mensual
		Promedio de Tiempo de Atención de las Solicitudes	Día			Mensual
		Promedio de Tiempo para Notificar	Día			Mensual
		Audiencias agendadas dentro del Término	%			Mensual
		Tasa de Certidumbre de Audiencia	%			Mensual
	Audiencia de Oralidad	Capacidad de Salas para operar Audiencia dentro del horario laboral	%			Mensual
		Audiencias iniciadas en tiempo	%			Mensual
Orientados al Soporte	Gestión de Recursos	Cumplimiento del Programa de Mantenimiento de Infraestructura	%			Trimestral
	Gestión de Capital Humano	Cumplimiento del Programa de Capacitación	%			Trimestral
		Índice de Clima Laboral	%			Anual
	Gestión Tecnológica	Cumplimiento del Programa de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura Tecnológica	%			Trimestral





## 10 Control de versiones

El propósito de este apartado es contar con un registro que permita identificar la evolución que va teniendo el Modelo de Gestión Operativa, a partir de la generación de nuevas versiones con la respectiva motivación que origina su modificación, en este sentido, este documento corresponde a la versión inicial.

Control de versiones		
Versión	Fecha	Modificaciones
1.0	15/octubre/2015	Documentación de la primera etapa del Modelo de Gestión Operativa de los Centros de Justicia Penal Federal, correspondiente a los procesos críticos orientados al justiciable, revisados por el Comité de Jueces Administradores de los ocho Centros actualmente en operación; y propuesta para revisión de los procesos críticos orientados al soporte y a la gestión, y de riesgos y contingencias.



## 11 Seguimiento de las etapas del Modelo de Gestión Operativa

A manera de control interno se incluye a continuación la tabla para el seguimiento del desarrollo de las cuatro etapas en que se ha dividido el Modelo de Gestión Operativa, para efectos de su documentación, con la finalidad de identificar el estado que guarda la integración de los diversos procesos operativos a la fecha del presente documento:



## Modelo de Gestión Operativa de los Centros de Justicia Penal Federal



### Seguimiento al Modelo de Gestión Administrativa

	Proceso	Responsable de propuesta	Fecha de propuesta	Fecha de revisión en conversatorio / reunión / envío	Fecha de aprobación	Estatus					Versión 01	
						Propuesta	Presentación	Revisión del área	Aprobación	Avance		
Etapa 1. Procesos Orientados al Justiciable	Atención al Público	Canalización de promociones	Juan Manuel Acevedo Mejía	21-oct-15	29-oct-15	29-oct-15	✓	✓	✓	✓	100.0%	04-nov-15
		Visitas guiadas	Amilcar Asael Estrada	22-oct-15	05-nov-15	05-nov-15	✓	✓	✓	✓	100.0%	11-nov-15
	Trámite Judicial	Programación de audiencia inicial	Christian Alfredo Samayoa	01-sep-15	03-sep-15	03-sep-15	✓	✓	✓	✓	100.0%	15-oct-15
		Programación de audiencia intermedia	Nancy de los Santos Álvarez	30-sep-15	01-oct-15	15-oct-15	✓	✓	✓	✓	100.0%	15-oct-15
		Programación de audiencia juicio oral	Rodolfo Martínez Abarca	30-sep-15	01-oct-15	15-oct-15	✓	✓	✓	✓	100.0%	15-oct-15
		Notificaciones por solicitud de audiencia	Enrique Acevedo Mejía	27-ago-15	03-sep-15	03-sep-15	✓	✓	✓	✓	100.0%	15-oct-15
		Notificaciones derivadas de una audiencia	Enrique Acevedo Mejía	27-ago-15	28-ago-15	28-ago-15	✓	✓	✓	✓	100.0%	15-oct-15
		Apelaciones	Antonio Trujillo Ruiz	21-sep-15	24-sep-15	24-sep-15	✓	✓	✓	✓	100.0%	15-oct-15
		Amparo directo	Amilcar Asael Estrada	11-sep-15	14-sep-15	14-sep-15	✓	✓	✓	✓	100.0%	15-oct-15
		Amparo indirecto	Amilcar Asael Estrada	11-sep-15	14-sep-15	14-sep-15	✓	✓	✓	✓	100.0%	15-oct-15
	Audiencia de Oralidad	Audiencia Oral	Ivan Aaron Zeferin	14-oct-15	29-oct-15	29-oct-15	✓	✓	✓	✓	100.0%	13-nov-15
		Manejo de Audiencia Móvil	Rodolfo Martínez Abarca	29-oct-15	05-nov-15	05-nov-15	✓	✓	✓	✓	100.0%	13-nov-15
Manejo de Testigos		Rodolfo Martínez Abarca	05-nov-15	12-nov-15	12-nov-15	✓	✓	✓	✓	100.0%	13-nov-15	
Etapa 2. Procesos Orientados al Soporte	Gestión Tecnológica	Mantenimiento preventivo a TIC's	Alberto Albarrán García	15-sep-15	02-oct-15		✓	✓	✓		75.0%	
		Solicitud de servicios de soporte técnico	Alberto Abarrán García	15-sep-15	02-oct-15		✓	✓	✓		75.0%	
	Gestión de Recursos	Mantenimiento preventivo a infraestructura y mobiliario	Sandra Ortiz Nares - CAR	sep-15	14-oct-15		✓	✓	✓		75.0%	
		Solicitud de servicios generales	Efrén Murguía Osorio	sep-15	05-oct-15		✓	✓	✓		75.0%	
	Gestión del Capital Humano	Solicitud de capacitación	UIRP	09-sep-15			✓				25.0%	
Solicitud de movimiento de personal		Fily Abraham Salazar Mejía - DGRH	15-sep-15	22-sep		✓	✓	✓		75.0%		
	Solicitud de sustituciones	Fily Abraham Salazar Mejía - DGRH	15-sep-15	29-sep-15		✓	✓	✓		75.0%		
Etapa 3. Contingencias y Riesgos	Riesgos	Fallas en dispositivos electrónicos	UIRP	24-sep-15			✓		N/A		33.3%	
		Contingencia de Seguridad	UIRP	oct-15			✓		N/A		33.3%	
	Contingencias	Contingencia de Salud	UIRP	ago-15			✓		N/A		33.3%	
		Contingencias ambientales	UIRP	sep-15			✓		N/A		33.3%	
Etapa 4. Procesos Orientados a la Gestión	Dirección	Medición y Retroalimentación	UIRP	24-sep-15			✓		N/A		33.3%	
		Control de documentos	UIRP	24-sep-15			✓		N/A		33.3%	
	Documentación	Control de registros	UIRP	24-sep-15			✓		N/A		33.3%	
		Solicitud de información de transparencia	UIRP	sep-15			✓		N/A		33.3%	
	Gestión de Info.	Manejo de información reservada	UIRP	sep-15			✓		N/A		33.3%	
		Auditoría interna	UIRP	sep-15			✓		N/A		33.3%	
	Mejora Continua	Satisfacción del cliente	UIRP	oct-15			✓		N/A		33.3%	
		Servicio no conforme	UIRP	oct-15			✓		N/A		33.3%	
		Acciones correctivas y preventivas	UIRP	oct-15			✓		N/A		33.3%	
Acciones de mejora		UIRP	sep-15			✓		N/A		33.3%		
											33.3%	