

Manual de Organización, Funciones y Procedimientos de las Oficinas de Presidencia

PODER JUDICIAL
MICHOCACÁN



Contenido

I. Introducción.....	9
II. Marco jurídico – administrativo	9
III. Objetivos de las oficinas de Presidencia	10
A. Oficina de Presidencia.....	10
B. Secretaría de Enlace.....	10
C. Dirección de Gestión del Nuevo Sistema de Seguridad y Justicia Penal	10
D. Secretaría Particular	10
E. Secretaría Técnica	11
F. Dirección de Planeación y Estadística	11
G. Coordinación de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública.....	11
IV. Estructura orgánica.....	12
V. Funciones generales de las oficinas de Presidencia.....	13
A. Funciones de la Presidencia	13
B. Funciones de la Secretaria de Presidencia	13
C. Funciones de la Secretaría de Enlace.....	14
D. Funciones de la Secretaría Auxiliar	15
E. Funciones de la Dirección de Gestión del Nuevo Sistema de Seguridad y Justicia Penal.....	15
F. Funciones de la Secretaría Particular.....	16
G. Funciones de la Secretaría Técnica	16
H. Funciones de la Dirección de Planeación	17
1. Funciones del Director (a)(a) de Planeación	18
2. Funciones del coordinador(a) general de proyectos.....	19
3. Funciones del coordinador (a) de evaluación, seguimiento y estadística	20

4.	Funciones del coordinador(a) de servicio y mejora continua	22
5.	Funciones del Auxiliar de Planeación	23
6.	Funciones del personal de asistencia técnica del centro de atención al usuario	24
7.	Funciones de Auxiliares de Evaluación, Seguimiento y Estadística.....	25
8.	Funciones de auxiliar de estadística, recepción y verificación	26
9.	Funciones de auxiliar de captura y elaboración de informes	28
10.	Funciones de auxiliar de juzgados menores	28
11.	Funciones de auxiliar de civiles y penales	29
H.	Funciones de la Coordinación de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública	30
1.	Funciones de Coordinación de Comunicación Social.....	30
2.	Funciones de Auxiliar General (Diseño Gráfico)	31
3.	Funciones de Secretaria(o) / Monitor.....	32
4.	Funciones de responsable del Sistema de Monitoreo de Actores y Temas	32
5.	Funciones de Monitor	32
6.	Funciones de responsable de las Acciones Comunicativas.....	33
7.	Funciones de Responsable de Edición de Video	34
8.	Funciones de Periodista.....	34
9.	Funciones de Administración de Redes	34
VI.	Políticas de las oficinas de Presidencia	35
A.	Secretaría de Enlace.....	35
B.	Dirección de Gestión del Nuevo Sistema de Seguridad y Justicia Penal	35
C.	Secretaría Particular	35
D.	Secretaría Técnica	36
E.	Dirección de Planeación	36

F. Coordinación de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública	36
VII. Procedimientos de la Secretaría de Enlace y la Dirección de Gestión del Nuevo Sistema de Seguridad y Justicia Penal:	37
A. Procedimiento para la Coordinación de las funciones del Presidente (a) en relación al Consejo de Coordinación para la Implementación, Seguimiento y Evaluación del Nuevo Sistema de Justicia Penal	37
1. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados.....	37
2. Diagrama de flujo.....	38
3. Tabla de actividades	38
4. Políticas del procedimiento	40
5. Indicadores del procedimiento	40
6. Habilitadores requeridos	40
7. Administración de riesgos.....	40
B. Procedimiento para proyectos estratégicos.....	40
1. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados.....	40
2. Diagrama de flujo.....	42
3. Tabla de actividades	43
4. Políticas del procedimiento	44
5. Indicadores del procedimiento	45
6. Habilitadores requeridos	45
7. Administración de riesgos.....	45
C. Procedimiento para recepción de turnos.....	45
1. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados.....	45
2. Diagrama de flujo.....	46
3. Tabla de actividades	46

4. Políticas del procedimiento	47
5. Indicadores del procedimiento	47
6. Habilitadores requeridos	47
7. Administración de riesgos.....	48
D. Procedimiento para la gestión de acuerdos	48
1. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados.....	48
2. Diagrama de flujo.....	49
3. Tabla de actividades	49
4. Políticas del procedimiento	50
5. Indicadores del procedimiento	50
6. Habilitadores requeridos	51
7. Administración de riesgos.....	51
E. Procedimiento para el seguimiento de acuerdos	51
1. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados.....	51
2. Diagrama de flujo.....	52
3. Tabla de actividades	52
4. Políticas del procedimiento	53
5. Indicadores del procedimiento	53
6. Habilitadores requeridos	53
7. Administración de riesgos.....	53
VIII. Procedimientos de la Secretaría Particular:	53
A. Procedimiento para la coordinación de la agenda de presidencia	54
1. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados.....	54
2. Diagrama de flujo.....	54

3. Tabla de actividades	55
4. Políticas del procedimiento	56
5. Indicadores del procedimiento	57
6. Habilitadores requeridos	57
7. Administración de riesgos.....	57
B. Procedimientos para el desahogo de audiencias solicitadas a la presidencia	57
1. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados.....	57
2. Diagrama de flujo.....	58
3. Tabla de actividades	58
4. Políticas del procedimiento	59
5. Indicadores del procedimiento	59
6. Habilitadores requeridos	59
7. Administración de riesgos.....	60
IX. Procedimientos de la Secretaría Técnica:	60
A. Procedimiento para la coordinación de eventos	60
1. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados.....	60
2. Diagrama de flujo.....	61
3. Tabla de actividades	61
4. Políticas del procedimiento	62
5. Indicadores del procedimiento	62
6. Habilitadores requeridos	62
7. Administración de riesgos.....	63
X. Procedimientos de la Dirección de Planeación	63
A. Procedimiento para la elaboración de proyectos	64

1. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados.....	64
2. Diagrama de flujo.....	65
3. Tabla de actividades	66
4. Políticas del procedimiento	68
5. Indicadores del procedimiento	68
6. Habilitadores requeridos	68
7. Administración de riesgos.....	69
B. Procedimiento para el procesamiento estándar de información	69
1. Objetivos del procedimiento, productos y servicios generados	69
2. Diagrama de flujo.....	70
3. Tabla de actividades	71
4. Políticas del procedimiento	74
5. Indicadores del procedimiento	74
6. Habilitadores requeridos	75
7. Administración de riesgos.....	75
C. Procedimiento para la atención a solicitudes especiales de información.....	75
1. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados.....	75
2. Diagrama de flujo.....	77
3. Tabla de actividades	78
4. Políticas del procedimiento	79
5. Indicadores del procedimiento	80
6. Habilitadores requeridos	80
7. Administración de riesgos.....	80
D. Procedimiento de observaciones respecto de la calidad del servicio	81

1. Objetivos del procedimiento, productos y servicios generados	81
2. Diagrama de flujo.....	82
3. Tabla de actividades	83
4. políticas del Procedimiento	86
5. Indicadores	87
6 Habilitadores requeridos	87
7 Administración de riesgos.....	88
E. Procedimiento de sugerencias y comentarios	88
1. Objetivos del procedimiento, productos y servicios generados	88
2. Diagrama de flujo.....	89
3. Tabla de actividades	89
4. políticas del Procedimiento	91
5. Indicadores	91
6 Habilitadores requeridos	92
7 Administración de riesgos.....	92
F. Procedimiento de información	93
1. Objetivos del procedimiento, productos y servicios generados	93
2. Diagrama de flujo.....	93
3. Tabla de actividades	94
4. políticas del Procedimiento	95
5. Indicadores	95
6 Habilitadores requeridos	95
7 Administración de riesgos.....	96
X. Procedimientos de la Coordinación de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública:..	96

A. Procedimiento para la atención de visitas guiadas por el palacio de justicia José María Morelos...	96
1. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados.....	96
2. Diagrama de flujo.....	97
3. Tabla de actividades	97
4. Políticas del procedimiento	100
5. Indicadores del procedimiento	100
6. Habilitadores requeridos	100
7. Administración de riesgos.....	101
B. Procedimiento para atención de peticiones de información	101
1. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados.....	101
2. Diagrama de flujo.....	102
3. Tabla de actividades	102
4. Políticas del procedimiento	105
5. Indicadores del procedimiento	106
6. Habilitadores requeridos	106
7. Administración de riesgos.....	106
XII. Glosario de términos	107
XIII. Anexos.....	109

I. Introducción

Con el objetivo de definir la estructura de las oficinas de la Presidencia del Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Michoacán, las funciones de las secretarías y del personal que la conforman y, en general, la organización de estas áreas, se presenta este manual de organización y funciones, el cual funge como el instrumento de información y consulta.

Este manual es de observancia general y habrá de apoyar el trabajo realizado por el personal de las secretarías y áreas, al servirle de guía para conocer y ejecutar los procedimientos que se les asigne y la manera en que deberán manejar y dar tratamiento a las diferentes actividades que desarrollen.

Dada la política de mejora continua que prevalece en el Poder Judicial de Michoacán, este manual de organización y funciones se mantendrá en constante actualización.

II. Marco jurídico – administrativo

- a. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- b. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo;
- c. Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Michoacán de Ocampo;
- d. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y sus Municipios;
- e. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Michoacán de Ocampo;
- f. Reglamento Interior del Consejo del Poder Judicial del Estado de Michoacán de Ocampo;
- g. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Michoacán de Ocampo;
- h. Plan de Gestión Estratégica 2010-2013;
- i. Reglamento de la Comisión de Administración del Consejo del Poder Judicial del Estado;
- j. Reglamento de la Comisión de Vigilancia y Disciplina del Consejo del Poder Judicial del Estado;
- k. Reglamento de la Coordinación de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública;
- l. Código Civil para el Estado de Michoacán de Ocampo;
- m. Código Familiar para el Estado de Michoacán de Ocampo;

- n. Acuerdo del Pleno del Consejo del Poder Judicial del Estado, que en su sesión ordinaria de 12 de diciembre de 2007, aprobó la nueva estructura orgánica del Poder Judicial del Estado;
- o. Acuerdo del Pleno del Consejo del Poder Judicial del Estado, que en la sesión ordinaria del 19 de Abril del 2011, aprobó la creación del área de Planeación.

III. Objetivos de las oficinas de Presidencia

A. Oficina de Presidencia

- a. Apoyar al Presidente (a) (a) del Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Michoacán en el desarrollo de sus funciones administrativas y de vinculación con otras instituciones;
- b. Colaborar con las Secretarías de Enlace, Particular y Técnica en el desarrollo de sus funciones para el óptimo desempeño de las actividades relacionadas con proyectos solicitados por el presidente (a) (a) y con protocolos de ceremonial y eventos a los que asista.

B. Secretaría de Enlace

- a. Coordinar y participar en proyectos autorizados por el Pleno del Consejo para mejorar y modernizar la Institución;
- b. Ser el enlace de la Presidencia del Supremo Tribunal de Justicia con las unidades administrativas, así como con entidades particulares, federales, estatales y municipales.

C. Dirección de Gestión del Nuevo Sistema de Seguridad y Justicia Penal

- a. Coordinar las funciones del presidente (a) o presidenta en relación al Consejo de Coordinación para la Implementación, Seguimiento y Evaluación del Nuevo Sistema de Justicia Penal;
- b. Gestionar proyectos estratégicos y especiales.

D. Secretaría Particular

- a. Conducir, de acuerdo a los lineamientos establecidos, la programación de actividades, el despacho de asuntos, la atención a la ciudadanía y el apoyo del presidente (a) (a) del Poder Judicial del Estado de Michoacán de Ocampo.

E. Secretaría Técnica

- a. Coordinar, con apoyo de la Secretaría de Enlace y la Secretaría Particular, el protocolo y ceremonial de eventos a los que asiste el presidente (a) o presidenta del Supremo Tribunal de Justicia, las magistradas y magistrados o los Consejeros y Consejeras del Poder Judicial.

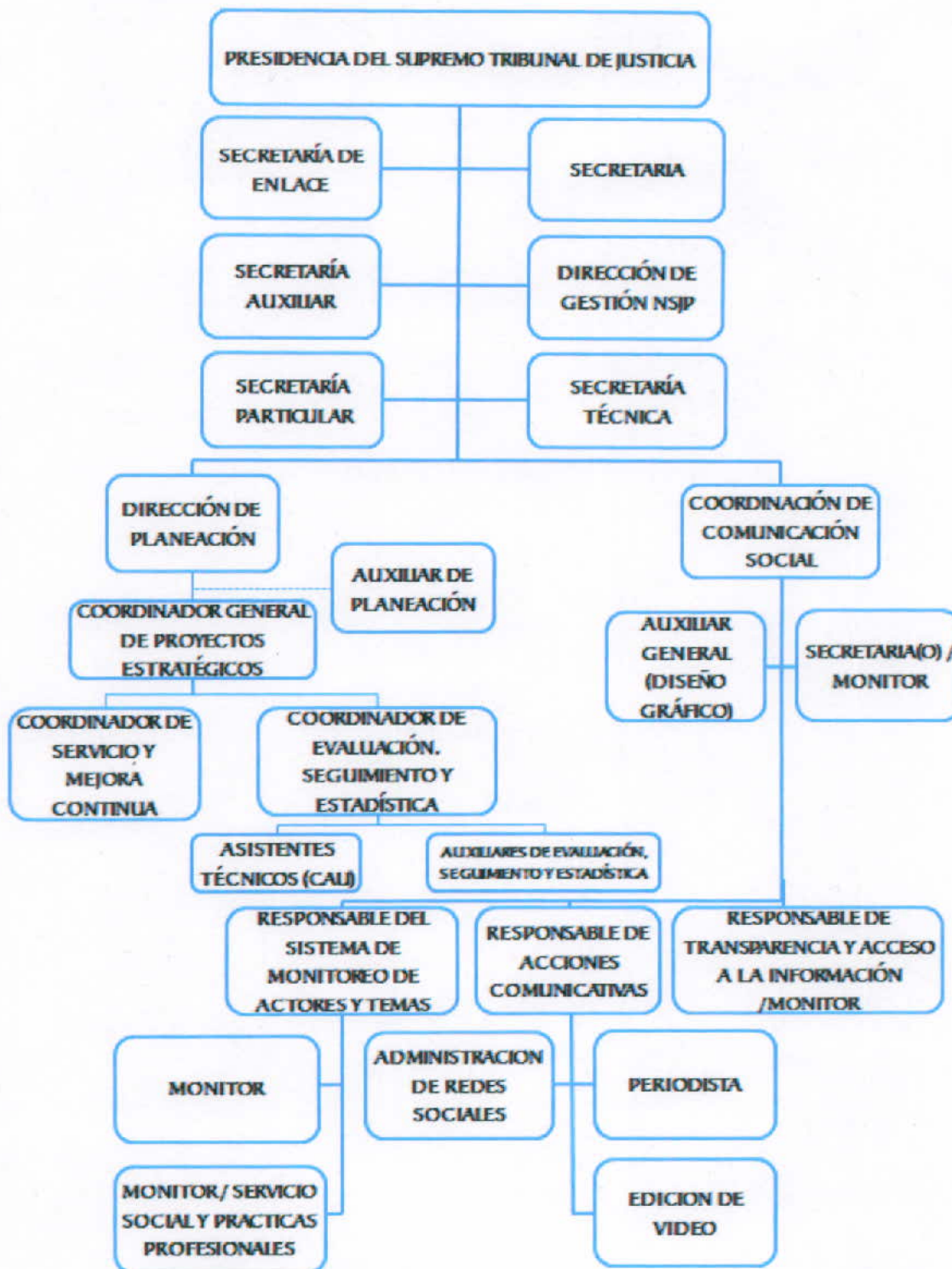
F. Dirección de Planeación y Estadística

- a. Dar seguimiento a los lineamientos del Plan de Gestión Estratégica del Poder Judicial del Estado;
- b. Dictaminar la eficiencia de áreas administrativas y jurisdiccionales para informarlo al Consejo del Poder Judicial, así como proponer las medidas necesarias para mejorar dicha eficiencia;
- c. Elaborar y mejorar los manuales de organización de las diversas áreas administrativas, revisar el cumplimiento y, en general contribuir a la mejora institucional;
- d. Recopilar, organizar y procesar los datos estadísticos surgidos de las áreas judiciales de todo el Estado y que reflejan al final de cada mes o de cada anualidad los resultados de los asuntos vinculados con éstas, lo anterior con el fin de difundirlos a las instancias establecidas en la ley.

G. Coordinación de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública

- a. Cumplir con la obligación que tienen todas las instituciones públicas de recibir, administrar, distribuir y notificar los resolutivos de solicitudes de información pública del Poder Judicial de Michoacán, sus órganos y dependencias;
- b. Diseñar y coordinar la estrategia de comunicación social del Poder Judicial de Michoacán, tanto interna, es decir, para fortalecer la comunicación entre el personal de la institución, como externa, o sea, en relación a la ciudadanía, los usuarios de los servicios de acceso a la justicia, la opinión pública y los medios de comunicación.

IV. Estructura orgánica



V. Funciones generales de las oficinas de Presidencia

A. Funciones de la Presidencia

- a. Convocar y presidir las sesiones del Pleno del Supremo Tribunal, conservar en ellas el orden y dirigir los debates;
- b. Tramitar los asuntos de la competencia del Pleno del Supremo Tribunal y turnar, dentro de los cinco días siguientes a la recepción, los expedientes entre sus integrantes para que formulen los correspondientes proyectos de resolución;
- c. Ejecutar los acuerdos del Supremo Tribunal y llevar la correspondencia oficial de éste;
- d. Distribuir entre las salas los asuntos que fueren de su competencia, con sujeción a lo establecido en Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Michoacán de Ocampo;
- e. Informar al Consejo del Poder Judicial de las vacantes de los magistrados y jueces para los efectos conducentes;
- f. Nombrar y remover a los servidores públicos adscritos a la Presidencia del Supremo Tribunal;
- g. Rendir, el tercer jueves del mes de febrero de cada año ante y en nombre del Pleno y del Consejo, informe del estado que guarda la administración de justicia. A este acto asistirán el Gobernador y los diputados al Congreso;
- h. Proponer al Pleno el nombramiento del(la) Secretario(a) General de Acuerdos;
- i. Las demás que determinen las leyes.

B. Funciones de la Secretaria de Presidencia

- a. Recibir, foliar, clasificar y distribuir la correspondencia dirigida al personal de la Oficina de Presidencia;
- b. Atender las llamadas telefónicas en la oficina;
- c. Actualizar y distribuir el Director (a)io interno del Poder Judicial;
- d. Auxiliar en la elaboración de sobres para invitación a eventos de Presidencia;
- e. Elaborar reporte anual de cursos a los que acude el presidente (a) y titulares de salas y juzgados;

- f. Apoyar en la logística para la asistencia a eventos organizados por otras instituciones;
- g. Tramitar viáticos necesarios para el traslado del presidente (a), del personal de Oficina de Presidencia y de titulares de salas y juzgados;
- h. Elaborar oficios;
- i. Coordinar con el chofer y con el secretario particular la agenda del Presidente (a) del Poder Judicial del Estado;
- j. Las demás que determine el presidente (a) y que obedezcan a la mejora del procedimiento y operación del área.

C. Funciones de la Secretaría de Enlace

- a. Coordinar las funciones del presidente (a) en sus atribuciones como presidente (a) del Consejo de Coordinación para la Implementación, Seguimiento y Evaluación del Nuevo Sistema de Justicia Penal en el Estado de Michoacán y su vinculación con la Secretaría Ejecutiva;
- b. Coordinar y enlazar las actividades del Poder Judicial con organismos e instituciones federales, estatales y municipales así como con organizaciones privadas;
- c. Coordinar y enlazar las actividades del Poder Judicial con las propias áreas internas;
- d. Coordinar los proyectos estratégicos y especiales de todas las áreas del Poder Judicial;
- e. Transmitir las instrucciones del titular del Poder Judicial en las demás áreas, cuando así se le requiera;
- f. Vincular las actividades internas del Poder Judicial;
- g. Enlazar las actividades correspondientes con las demás dependencias estatales y federales;
- h. Conocer de los turnos de Presidencia para asignarlos al área correspondiente y dar seguimiento a los mismos;
- i. Revisar contratos y/o convenios de adquisición de bienes o servicios y obtener el visto bueno de Presidencia;
- j. Vincular y apoyar en la organización de eventos;
- k. Supervisar la atención y orientación a usuarios;

- l. Vincular con el área correspondiente al interior del Poder Judicial el desarrollo de proyectos estratégicos;
- m. Mantener informado al presidente (a) tanto de los proyectos estratégicos como especiales, y acciones para la toma de decisiones;
- n. Hacer llegar la toma de decisiones a los actores responsables y a líderes de proyectos;
- o. Participar en el comité de comunicación estratégica;
- p. Las demás que determine la Presidencia y que obedezcan a la mejora de la operación del área.

D. Funciones de la Secretaría Auxiliar

- a. Llevar el seguimiento de los acuerdos y convenios con instituciones estatales, federales y municipales con las que se tiene relación;
- b. Conocer de los turnos de Presidencia para asignarlos al área correspondiente y dar seguimiento a los mismos mediante el procedimiento de Registro y Seguimiento de Turno de Documento;
- c. Apoyar en la atención a usuarios;
- d. Coordinar con la Secretaría de Enlace el desarrollo de proyectos estratégicos;
- e. Apoyar a la Secretaría de Enlace con el seguimiento semanal con líderes de proyectos sobre los avances y detalles derivados de cada proyecto;
- f. Las demás que determine la Presidencia o la Secretaría de Enlace que obedezcan a la mejora del procedimiento y operación del área.

E. Funciones de la Dirección de Gestión del Nuevo Sistema de Seguridad y Justicia Penal

- a. Coordinación de las funciones del presidente (a) en relación al Consejo de Coordinación para la Implementación, Seguimiento y Evaluación del Nuevo Sistema de Justicia Penal;
- b. Gestión de proyectos estratégicos y especiales relacionados con la implementación del Nuevo Sistema de Seguridad Pública y Justicia Penal;

F. Funciones de la Secretaría Particular

- a. Armonizar el tiempo del titular del Poder Judicial en el proceso de programación y seguimiento de agenda para la adecuada comunicación con el personal del Poder Judicial y la ciudadanía;
- b. Dirigir los mecanismos de coordinación para la planeación y programación de eventos, reuniones y giras de trabajo en los que intervenga el titular del Poder Judicial del Estado;
- c. Transmitir las instrucciones del titular del Poder Judicial en las demás áreas, cuando así se le requiera;
- d. Comunicar al chofer la agenda diaria del presidente (a) que requiere de transportación como eventos oficiales, particulares y académicos;
- e. Coadyuvar en el diseño de la logística de las actividades en las que participa el presidente (a);
- f. Presentar a consideración del presidente (a) del Poder Judicial las peticiones de audiencia de la ciudadanía para su atención;
- g. Recibir a la ciudadanía que solicita audiencias y canalizar sus peticiones a las instancias competentes de acuerdo a la naturaleza del asunto planteado;
- h. Controlar los procesos de atención y respuesta a las peticiones y solicitudes de audiencia, de acuerdo a las instrucciones del presidente (a);
- i. Las demás que determine el presidente (a) del Poder Judicial y que obedezcan a la mejora del procedimiento y operación del área.

G. Funciones de la Secretaría Técnica

- a. Asistir al presidente (a) y a los magistrados con la coordinación del protocolo de eventos tanto internos como fuera de la institución;
- b. Coordinar en su fase inicial proyectos que sean encomendados por el presidente (a).
- c. Coordinar conjuntamente con la Secretaría Particular la asistencia del presidente (a) a eventos;
- d. Acompañar al presidente (a) en recorridos para garantizar el correcto desarrollo de los mismos;

- e. Garantizar que los eventos a los que asiste el presidente (a) y los titulares de salas, juzgados y consejerías cumplan con los requerimientos de protocolo necesarios; así como con las medidas de seguridad pertinentes;
- f. Coordinar con la Jefatura de Parque Vehicular los traslados del presidente (a) a eventos;
- g. Coordinar con el chofer del presidente (a) las rutas a seguir en los traslados a eventos;
- h. Garantizar, en coordinación con Servicios Generales, que en eventos internos las instalaciones estén acordes a los requerimientos del protocolo y mantenimiento;
- i. Dar seguimiento en su fase inicial a proyectos encomendados por el presidente (a);
- j. Las demás que determine el presidente (a) y que obedezcan a la mejora del procedimiento y operación del área.

H. Funciones de la Dirección de Planeación

- a. Elaborar y actualizar los manuales de organización de las diversas áreas administrativas, revisar el cumplimiento y, en general contribuir a la mejora institucional;
- b. Recopilar, organizar y procesar los datos estadísticos surgidos de las áreas judiciales de todo el Estado y que reflejan al final de cada mes y de cada anualidad los resultados de los asuntos vinculados con éstas, lo anterior con el fin de difundirlos a las instancias establecidas en la ley.
- c. Proponer las metodologías para el desarrollo de modelos de planeación, base de datos estadísticos y sistemas de indicadores de desempeño, a efecto de coadyuvar con la identificación de datos duros y puntos críticos de control, administración del cambio, administración de riesgos y establecimiento de políticas internas para evaluar objetivamente el desempeño de las áreas del Poder Judicial del Estado;
- d. Proponer, estructurar y validar con la Secretaría de Administración los proyectos estratégicos de cada ejercicio fiscal, asegurando el cumplimiento por parte del Poder Judicial, de los lineamientos legales especificados por la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Michoacán de Ocampo, así como por la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, estableciendo una contabilidad por objetivos que asegure una asignación más eficiente de los recursos de acuerdo a las prioridades institucionales, además del seguimiento de la Ley General de Contabilidad Gubernamental;

- e. Asegurar la comunicación, comprensión y la adopción, por parte de todo el personal, de los objetivos, metas, indicadores e iniciativas estratégicas determinados por la Presidencia y el Consejo del Poder Judicial;
- f. Participar en la evaluación y seguimiento de los objetivos, metas, indicadores e iniciativas estratégicas;
- g. Elaborar propuestas e investigaciones técnicas en materia de optimización y actualización para mejorar los procesos y procedimientos prioritarios del Poder Judicial;
- h. Procesar toda la información cuantitativa que llega de todas las instancias judiciales del Estado y dar cuenta a las instancias superiores, del estado que guarda, así como de posibles desviaciones o irregularidades;
- i. Las demás que determine la Presidencia del Supremo Tribunal de Justicia del Estado y del Consejo del Poder Judicial.

I. Funciones del Director (a) de Planeación

- a. Diseñar, desarrollar e implantar un sistema de gestión que garantice la alineación de todas las áreas a la estrategia del Poder Judicial del Estado de Michoacán.
- b. Coordinar la elaboración del Plan Estratégico del Poder Judicial del Estado de Michoacán y someterlo a consideración del Presidente (a) para su sanción y posterior presentación al Pleno del Consejo.
- c. Presentar al Presidente (a), al Consejo del Poder Judicial o a la Comisión de Administración, según la naturaleza, las propuestas de proyectos de mejora institucional, mejora de procedimientos, o mejora de la eficiencia de procesos administrativos y estratégicos;
- d. Realizar las propuestas justificadas de creación de nuevas áreas o reestructuración de las mismas, a petición del Consejo o cuando los estudios arrojen que sea necesario resolver alguna problemática;
- e. Formular y dar seguimiento, en coordinación con el Consejo, los Magistrados (as) y Directores (as) de área, a la estrategia del Poder Judicial.
- f. Proporcionar un servicio de consultoría interna a todos los líderes de área de la institución, en lo referente a la alineación estratégica en la fijación y consecución de sus objetivos estratégicos y en la ejecución de sus proyectos.

- g. Asegurar la ejecución de un plan de comunicación de la estrategia del Poder Judicial del Estado, de manera que todos sus integrantes la conozcan e identifiquen su aportación personal al logro de la misma.
- h. Comunicar periódicamente al Consejo el nivel de avance de cada área, en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de cada área de la organización, a través de reuniones de análisis estratégico;
- i. Conformar y liderar un equipo profesional de expertos en su ramo que estructuren y aseguren una correcta administración del conocimiento;
- j. Estructurar y orientar hacia el logro de los objetivos al equipo de la Dirección de Planeación.
- k. Articular los objetivos de planeación manteniendo una visión integral y estratégica de todos los proyectos.
- l. Las demás que determine la Presidencia del Supremo Tribunal de Justicia del Estado y del Consejo del Poder Judicial y que obedezcan a la mejora de la operación del área.

2. Funciones del coordinador (a) general de proyectos

- a. Generar proyectos integrales, que modifiquen en su caso los paradigmas de gestión para la mejora continua y la búsqueda de nuevos estadios de desarrollo, modernización y servicio.
- b. Coordinar los trabajos que requieran de una planeación de proyectos o actividad del Poder Judicial;
- c. Elaborar, y en su caso promover, los estudios y diagnósticos, (mediante el desarrollo de procesos de investigación aplicada), que permitan analizar y valorar las propuestas de proyectos presentados por las distintas áreas administrativas, judiciales y de apoyo judicial del Supremo Tribunal de Justicia y del Consejo del Poder Judicial del Estado de Michoacán de Ocampo, que tengan como propósito solucionar una problemática o necesidad específica; modernizar, cambiar o ampliar un servicio o mejorar el desempeño de sus funciones;
- d. Emitir opinión sobre la viabilidad de desarrollo o implementación de los proyectos presentados por las distintas áreas del Poder Judicial del Estado;

- e. Participar en la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico del Poder Judicial del Estado, preparando y proporcionando la información necesaria para la elaboración e integración del diagnóstico, directrices, líneas, programas y proyectos estratégicos;
- f. Diseñar, promover e implementar acciones de planeación estratégica que permitan elaborar los programas de corto y mediano plazo del Poder Judicial del Estado;
- g. Proponer y aplicar herramientas innovadoras, para coordinar, administrar y optimizar la ejecución de los proyectos que el Poder Judicial del Estado de Michoacán de Ocampo defina como estratégicos. Asegurando su valuación y comunicación, mediante indicadores de gestión claros, objetivos y medibles que fomenten la mejora continua y la calidad;
- h. Vigilar la correcta y eficiente aplicación de los recursos asignados a los proyectos estratégicos;
- i. Contar con una correcta medición y evaluación de las variables de operación de cada proyecto.
- j. Preparar la información que será presentada en las reuniones de análisis estratégico del Consejo del PJE.
- k. Formar redes de conocimiento, internas y externas;
- l. Además de todas las actividades que el superior jerárquico determine.

3. Funciones del coordinador (a) de evaluación, seguimiento y estadística

- a. Diseñar y promover la implementación de los sistemas de información que permitan al Consejo del Poder Judicial del Estado de Michoacán, disponer de los datos necesarios para conocer, analizar y evaluar (desde el punto de vista cualitativo y cuantitativo), la gestión administrativa y jurisdiccional del Supremo Tribunal de Justicia y del Consejo del Poder Judicial del Estado de Michoacán de Ocampo, proponiendo los medios de difusión de la misma información;
- b. Impulsar el aprovechamiento de la información estadística que actualmente se genera en el Supremo Tribunal de Justicia y del Consejo del Poder Judicial del Estado de Michoacán de Ocampo, (a través de los sistemas informáticos que se encuentran en operación), mediante su adecuada explotación y proponiendo, en su caso, los criterios necesarios para la obtención de una información más sistemática, completa, objetiva y útil para la toma de decisiones;

- c. Realizar análisis estadístico descriptivo e inferencial, cuando sea necesario, con los datos obtenidos y asentados en las bases de datos y en cualquier de sus fuentes de información, para efectos de la toma de decisiones estratégicas;
- d. Presentar informes estadísticos y reportes de indicadores clave del desempeño con la frecuencia que determine el Consejo del Poder Judicial o la Dirección de Planeación, para encontrar áreas de oportunidad en la administración y operación de la organización;
- e. Auxiliar en la elaboración del pronóstico e identificación de proyectos, así como en la definición de objetivos y metas estratégicas y por proyecto o programa;
- f. Coordinar la elaboración del Anuario estadístico del Poder Judicial del Estado;
- g. Coadyuvar en la elaboración de la matriz de marco lógico por medio de la metodología de presupuesto basado en resultados, así como recopilar de manera periódica los informes que sobre el cumplimiento de sus metas reporten las áreas responsables, con el propósito de incorporarlos a los sistemas de evaluación establecidos;
- h. Elaborar, conjuntamente con la Coordinación de Servicio y Mejora Continua, el informe anual de indicadores y estadística del Poder Judicial del Estado;
- i. Coordinar y supervisar las acciones que se llevan a través del Centro de Atención al Usuario, así como generar los reportes mensuales con la información recabada a través de dichos módulos;
- j. Programar las actividades y estrategias de evaluación del personal del Centro de Atención al Usuario;
- k. Vigilar el buen funcionamiento del Centro de Atención al Usuario, cuidando en todo momento la eficacia, eficiencia, calidad y agilidad del servicio y proponer las acciones estratégicas a tomar a partir de los resultados recabados y presentarlas al Consejo del Poder Judicial.
- l. Formar redes de conocimiento, internas y externas.
- m. Las demás que determine el (la) Director (a) (a) de Planeación y que obedezcan a la mejora del manual y de la operación del área.

4. Funciones del coordinador(a) de servicio y mejora continua

- a. Diseñar y proponer al Pleno del Consejo del Poder Judicial del Estado de Michoacán los lineamientos y criterios técnicos en materia de modernización y simplificación administrativa, optimizando en forma sistemática el desarrollo de las actividades de las áreas de jurisdiccionales y administrativas del Supremo Tribunal de Justicia y del Consejo del Poder Judicial, con el propósito de mejorar los niveles de productividad;
- b. Diseñar y establecer mecanismos de evaluación de la gestión administrativa y jurisdiccional del Poder Judicial del Estado de Michoacán de Ocampo, con el propósito de retroalimentar los procesos de planeación y programación y en su caso de corregir las desviaciones detectadas.
- c. Promover conjuntamente con la Dirección Ejecutiva de Informática el desarrollo e implantación de sistemas informáticos que apoyen las acciones de simplificación y modernización administrativa;
- d. Mantener actualizadas las estructuras orgánicas del Supremo Tribunal de Justicia y del Consejo del Poder Judicial del Estado de Michoacán, así como analizar técnica y funcionalmente las propuestas de modificación de dichas estructuras;
- e. Integrar los Manuales de Organización y de Procedimientos, elaborados y propuestos por las distintas áreas tanto del Supremo Tribunal de Justicia como del Consejo del Poder Judicial, proporcionando el apoyo técnico necesario para su elaboración y gestionando, previa validación, su autorización ante el Pleno del Consejo del Poder Judicial del Estado de Michoacán;
- f. Realizar el análisis de los procedimientos de trabajo que se llevan a cabo en las distintas áreas tanto del Supremo Tribunal de Justicia como del Consejo del Poder Judicial del Estado de Michoacán, con el propósito de impulsar acciones elementales de reingeniería, que optimicen dichos procesos, incorporando en su caso nuevos métodos de diagnóstico y rediseño conforme a las tendencias de organización vigentes;
- g. Mantener en constante evolución la efectividad y la eficiencia en la ejecución y materialización de los procesos que soportan a la estrategia del Poder Judicial del Estado de Michoacán de Ocampo, el logro de las metas y a la generación de una cultura estratégica orientada a los resultados óptimos y la excelencia en el servicio de todas las áreas del PJE, asegurando lo anterior, mediante la integración de todos los procesos de la institución, controles administrativos y operativos, así como de herramientas de evaluación y seguimiento adecuadas y vigentes.

- h. Diseñar, mejorar, actualizar y optimizar constantemente los procesos de gestión del Poder Judicial del Estado, así como lograr la productividad de los mismos;
- i. Elabora conjuntamente con la coordinación de estadística, el informe anual de indicadores y estadísticas del Poder Judicial del Estado de Michoacán de Ocampo;
- j. Impulsar la calidad en procesos y servicios por medio de la propuesta y aplicación de un plan anual de auditorías a las áreas que se tengan certificado su Sistema de Gestión de Calidad;
- k. Contribuir a la integración de un sistema de gestión de calidad para las áreas estratégicas del Poder Judicial del Estado;
- l. Las demás que determine el Director (a) de Planeación y que obedezcan a la mejora del manual y de la operación del área.

5. Funciones del Auxiliar de Planeación

- a. Coadyuvar en la coordinación de los trabajos que le sean requeridos por parte de las coordinaciones y de la dirección;
- b. Atender al público en general que se dirija a la Dirección de Planeación y Estadística;
- c. Registrar y llevar la agenda de las actividades inherentes a las funciones de la Dirección;
- d. Lograr un elevado control administrativo para que exista congruencia, entre lo administrativo y la operación de la dirección;
- e. Apoya a los integrantes del área a preparar la presentación de la información para las reuniones de análisis estratégico del Consejo del Poder Judicial del Estado de Michoacán de Ocampo;
- f. Llevar el control de la documentación y correspondencia de la Dirección;
- g. Elaborar oficios, circulares y documentación diversa que el Director (a) y las coordinaciones determinen;
- h. Verificar y mantener la existencia suficiente del material de oficina para la correcta operatividad del área;

- i. Buscar información y ejecutar labores de logística que los integrantes de la Dirección le soliciten, como cotizaciones, itinerarios y reservaciones, documentación, etc.;
- j. Las demás que determine el Director (a) de planeación y que obedezcan a la mejora del procedimiento y operación del área.

6. Funciones del personal de asistencia técnica del centro de atención al usuario

- a. Atender todas las llamadas realizadas por el público usuario del CAU y dar seguimiento a sus comentarios y consultas, así como orientarle con la información que solicite.
- b. Leer diariamente los comentarios y consultas realizadas a través de la pantalla toouchscreen del CAU y dar seguimiento a cada una.
- c. Recopilar semanalmente los comentarios y consultas realizados por escrito y depositados en el buzón del CAU, para dar el seguimiento correspondiente.
- d. Registrar en la base de datos del CAU todos los comentarios, consultas y orientaciones brindadas al público usuario a través de las modalidades del CAU.
- e. Investigar lo necesario para integrar y fundamentar las respuestas a brindar al público usuario a nombre de la institución mediante el CAU.
- f. Dar respuesta al público usuario, verificando siempre la información que integre la respuesta y registrando dicha información emitida.
- g. En caso de que el usuario pretenda iniciar un procedimiento administrativo de responsabilidad, asesorarlo conforme a lo dispuesto en el título octavo de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Michoacán y la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado.
- h. Asesorar a los usuarios en cuanto a la forma y términos para la formulación de excitativas de justicia.
- i. Administrar la base de datos del CAU.

- j. Revisar que se dé mantenimiento a todos los módulos del CAU y asegurar siempre su buen funcionamiento. En caso de fallas en los módulos touchscreen, reportarlo al personal de mantenimiento técnico y supervisar que sean arregladas.
- k. Las demás que determine quien ocupe el cargo inmediato superior y que obedezcan a la mejora del procedimiento y operación del CAU.

7. Funciones de Auxiliares de Evaluación, Seguimiento y Estadística

- a. Elaborar mensualmente una hoja de productividad con datos de los asuntos concluidos de todas las instancias del Supremo Tribunal de Justicia, que se entrega en los primeros días de cada mes a la Secretaría de Administración como apoyo para el establecimiento de metas;
- b. De la segunda instancia:
- c. Revisar, detectar y solicitar aclaraciones de errores u omisiones de los informes mensuales y anuales de las salas civiles y penales;
- d. Elaborar reportes integrados de los datos estadísticos mensuales y acumulados al mes y/o fecha requerida, en Excel, que se entregan a la presidencia y a las 18 salas;
- e. Cotejar y editar los datos anuales para el informe anual de labores;
- f. De la primera instancia:
- g. Revisar informes y solicitar corrección vía oficio o telefónicamente al juez (a) en caso de ser necesario;
- h. Asistir a los juzgados en el uso correcto del archivo base (Excel) para el asentamiento de los datos;
- i. Elaborar y cotejar hojas de cálculo mensuales y acumuladas de todas las materias;
- j. Revisar, detectar y solicitar aclaraciones de errores u omisiones de los informes mensuales y anuales de las salas civiles y penales;
- k. Elaborar reportes integrados de los datos estadísticos mensuales y acumulados al mes y/o fecha requerida, en Excel, que se entregan a la presidencia y a las 18 salas;

- l. Cotejar y editar los datos anuales para el informe anual de labores;
- m. Revisar informes y solicitar corrección vía oficio o telefónicamente al juez (a) en caso de ser necesario;
- n. Asistir a los juzgados en el uso correcto del archivo base (Excel) para el asentamiento de los datos;
- o. Elaborar y cotejar hojas de cálculo mensuales y acumuladas de todas las materias;
- p. De los juzgados menores integrar y cotejar hojas de cálculo mensual y acumulado de las dos materias;
- q. Atender de manera personalizada a los juzgados de apelación, de la causa y comunales, en la correcta elaboración de los informes mensuales y anuales;
- r. Realizar trabajos extraordinarios a solicitud de diferentes instancias: Presidencia, Secretaría Ejecutiva, consejero presidente (a) de la Comisión de Vigilancia y Disciplina, Secretaría de Administración y Comunicación Social;
- s. Recibir informes en fechas extraordinarias señaladas y autorizadas con motivo de la elaboración del informe anual de labores;
- t. Realizar trabajos extraordinarios solicitados por otras instancias judiciales, vía oficio y autorización;
- u. En coordinación con la jefe (a) del Departamento del Archivo Judicial, hacer el envío de cajas conteniendo legajos de listas de acuerdos y sentencias, cada seis meses para su resguardo;
- v. Las demás que determine el Director (a) de Planeación y Estadística, la Presidencia del Supremo Tribunal de Justicia del Estado o el Consejo del Poder Judicial, y que obedezcan a la mejora del manual y operación del área.

8. Funciones de auxiliar de recepción y verificación

- a. Recibir y verificar correspondencia entrante;
- b. Recibir y sellar los informes mensuales y anuales provenientes de las salas, Juzgado de apelación, juzgados de primera instancia civiles, familiares, penales y especializados, juzgados menores, comunales y del Centro de Mediación y Conciliación;

- c. Contar y revisar las sentencias definitivas, listas de acuerdos y demás anexos que deban traer los informes mensuales de los órganos jurisdiccionales del Estado;
- d. Registrar la llegada de los informes de labores, mensuales y anuales, de los órganos jurisdiccionales del Estado en el libro de registro;
- e. Registrar los oficios, correcciones de informes, circulares y demás documentos dirigidos al Departamento de Estadística en la libreta de registro;

Archivar:

- f. Oficios de inicio y oficios de conclusión de procesos penales de juzgados de primera instancia;
- g. Oficios de inicio y oficios de conclusión de los juzgados menores y comunales;
- h. Oficios de inicio y oficios de conclusión de procesos penales de Juzgados de la Causa Especializada en Justicia Integral para Adolescentes de Morelia y Uruapan;
- i. Formatos para la entrega de informes mensuales que envía el Departamento de Correspondencia;
- j. Informes mensuales que envían los juzgados civiles de primera instancia del Estado, referente al ingreso de juicios ordinarios mercantiles cuya cuantía no exceda \$500.000.00 (para el año 2012);
- k. Informes mensuales de las actividades del Archivo Judicial;
- l. Oficios de entrada y salida del Departamento de Estadística;
- m. Capturar los informes mensuales que envían los juzgados civiles de primera instancia del Estado, Fungir y participar como enlace en los proyectos que se le asignen; referente al ingreso de juicios ordinarios mercantiles cuya cuantía no exceda los \$500,000.00;
- n. Enviar anualmente las cajas de archivo muerto que contienen los legajos al Departamento del Archivo Judicial para su guarda y custodia;
- o. Elaborar sobres con acuse de recibo y las facturas correspondientes que se envían a sus respectivos juzgados, por medio del Departamento de Correspondencia;
- p. Las demás que determine el (la) titular de Estadística o sus superiores y que obedezcan a la mejora del procedimiento y operación del área.

9. Funciones de auxiliar de captura y elaboración de informes

- a. Revisar, corregir y capturar los informes mensuales provenientes de todos los juzgados foráneos y locales en las materias civil, penal, familiar, de la causa y del Centro de Mediación y Conciliación;
- b. Elaborar una tabla por mes y por materia de todos los juzgados;
- c. Elaborar los informes necesarios sobre la carga de trabajo de cada juzgado y las gráficas correspondientes;
- d. En materia penal, capturar los delitos iniciados en cada juzgado y obtiene un reporte por mes y uno global;
- e. Elaborar los legajos correspondientes para los informes que emiten los juzgados de primera instancia en materia civil, penal y familiar;
- f. Actualizar los archivos concentradores y las bases de datos en Excel;
- g. En el Informe Anual de Labores, elaborar la base de texto y gráficas de los juzgados de primera instancia;
- h. Atender la recepción y sellado de documentos en el turno vespertino;
- i. Elaborar el informe mensual sobre juicios de divorcios necesarios y por mutuo consentimiento, que envía al INEGI vía internet;
- j. Atender el informe del Centro de Mediación y Conciliación dando asesoría y manteniendo comunicación constante con el personal del mismo;
- k. Las demás que determine el (la) titular de Estadística o sus superiores y que obedezcan a la mejora del procedimiento y operación del área.

10. Funciones de auxiliar de juzgados menores

- a. Llevar control de los divorcios de los juzgados de primera instancia en materia civil y de lo familiar relacionados con violencia familiar;
- b. Revisar, capturar y archivar los informes mensuales de los 116 juzgados;
- c. Controlar los informes "sin movimiento" (revisar, capturar y archivar) en materias penal y civil;

- d. Archivar las listas, sentencias penales, civiles e inicios que llegan con los informes mensuales;
- c. Hacer los legajos para inicios, sentencias civiles, penales, listas de acuerdos, informes mensuales;
- f. De estos documentos coordinar con el Archivo Judicial en envío cada seis meses para su guarda y custodia;
- g. Recibir y sellar correspondencia interna, oficios, documentos e informes en ausencia y como apoyo a quien sea responsable de esta actividad;
- h. Apoyar al personal del juzgado encargado de la elaboración del informe mensual, cuando éste lo solicita;
- i. Realizar búsquedas en el Archivo Judicial de oficios solicitados por el consejo, salas, juzgados o por el Departamento de Correspondencia;
- j. Enviar el dato de consignaciones en materia penal vía internet al Sistema Morelos;
- k. Las demás que determine el (la) titular de Estadística o sus superiores y que obedezcan a la mejora del procedimiento y operación del área.

11. Funciones de auxiliar de civiles y penales

- a. Obtener el tiempo promedio de las sentencias de los juzgados penales de primera instancia y emite un reporte mensual por juzgado;
- b. Archivar en legajos las listas de acuerdos mensuales de las salas civiles y penales;
- c. Archivar en legajos las listas de acuerdos y de sentencias civiles y penales mensuales de los juzgados de primera instancia;
- d. Acomodar los legajos, en cajas de archivo muerto, de las listas de acuerdos y sentencias civiles y penales de primera instancia, así como de segunda instancia, civiles y penales, cada seis meses;
- e. Etiquetar, elaborar oficio y enviar las cajas de archivo muerto al Archivo Judicial, cada seis meses;
- f. Realizar un reporte de las consignaciones que tuvieron los juzgados: con detenidos, sin detenidos, órdenes de comparecencia y de aprehensión. Este reporte se envía al Sistema Morelos para su publicación;

- g. Recibir y sellar correspondencia interna, oficios, documentos e informes en ausencia y como apoyo a quien sea responsable de esta actividad;
- h. Las demás que determine el (la) titular del Departamento de Estadística o sus superiores y que obedezcan a la mejora del procedimiento y operación del área.

H. Funciones de la Coordinación de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública

- a. Atender las peticiones de información presentadas por los ciudadanos en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Michoacán;
- b. Colaborar con el Sistema Morelos y con otros órganos internos del Poder Judicial de Michoacán, para sistematizar la información pública que se debe difundir de oficio;
- c. Realizar el monitoreo en medios de comunicación de actores y temas que sean de interés al Poder Judicial, para a partir de éste poder realizar análisis de contexto y de situaciones específicas, enfocadas a la toma de decisiones estratégicas;
- d. En coordinación con el Comité de Comunicación Estratégica, encabezado por el presidente (a) del Poder Judicial de Michoacán, diseñar las acciones comunicativas necesarias para posicionar entre la opinión pública al Poder Judicial de Michoacán como la institución responsable de garantizar el acceso a la justicia en el Estado, a través de un servicio confiable, transparente y oportuno;
- e. Ser el canal formal de vinculación del Poder Judicial de Michoacán con los medios de comunicación;
- f. Diseñar y coordinar estrategias de comunicación interna que fortalezcan la comunicación interactiva entre el personal del Poder Judicial de Michoacán;
- g. Apoyar a todas las áreas del Poder Judicial de Michoacán que requieran comunicar sus actividades y acciones.

I. Funciones de Coordinación de Comunicación Social

- a. Diseñar y dar seguimiento a la estrategia de comunicación del Poder Judicial de Michoacán, en coordinación con el Comité de Comunicación Estratégica, encabezado por el presidente (a) de la institución;

- b. Coordinar y supervisar las actividades realizadas por el área de Acciones Comunicativas de la Coordinación, de tal manera que se cumpla con la estrategia de comunicación del Poder Judicial de Michoacán, así como con los objetivos comunicacionales de cada acción. Estas acciones comunicativas se realizan tanto al interior como al exterior de la institución;
- c. Dirigir, con base a lo establecido en el Comité de Comunicación Estratégica, la estrategia de vinculación con los medios de comunicación;
- d. Atender a los representantes de los medios de comunicación que soliciten información específica para el desarrollo de su función periodística;
- e. Coordinar la contratación de los espacios en los medios de comunicación, tanto para acciones comunicativas como para publicación solicitadas por otras áreas del Poder Judicial de Michoacán;
- f. Supervisar que el área de Transparencia y Acceso a la Información dé respuesta a las peticiones de información que se realizan, además de supervisar que se encuentre publicada en la página de internet la información de oficio que está obligado a difundir el Poder Judicial de Michoacán;
- g. Guiar el sistema de monitoreo, de tal manera que se dé seguimiento a los actores y temas prioritarios para la institución;
- h. Coordinar que el sistema de monitoreo cumpla en tiempo y forma con la revisión de medios de comunicación, con la puesta a disposición de la síntesis y con el desarrollo de análisis de contexto;
- i. Supervisar que se realicen adecuadamente las visitas guiadas que se solicitan a la institución.

2. Funciones de Auxiliar General (Diseño Gráfico)

- a. Verificar el cumplimiento de los lineamientos señalados en el manual de identidad gráfica y desarrollar aquellas aplicaciones que no se encuentran en el mismo;
- b. Colaborar activamente con el área de Acciones Comunicativas para complementar todas las actividades comunicacionales que se realicen;
- c. Apoyar a todas las áreas que así lo requieran, en el diseño de materiales que sean necesarios para difundir o realizar su trabajo;
- d. Las demás que determine el coordinador o coordinadora de comunicación social.

3. Funciones de Secretaria(o) / Monitor

- a. Elaborar y enviar oficios al interior y exterior del Poder Judicial de Michoacán;
- b. Atender necesidades primarias de la oficina como: teléfono, fax, archivo, abastecimiento de papelería;
- c. Las demás que determine el coordinador o coordinadora de comunicación social.

4. Funciones de responsable del Sistema de Monitoreo de Actores y Temas

- a. Planear conjuntamente con el coordinador o coordinadora de comunicación social los actores y temas de interés para la institución así como, los medios de comunicación a través de los cuales serán monitoreados;
- b. Supervisar el proceso de monitoreo de actores y temas realizado por los diferentes monitores en sus medios de comunicación asignados;
- c. Revisar el registro de noticias en SIMAT y autorizar su publicación en el sitio web del sistema;
- d. Administrar la información de la base de datos contenida en el SIMAT;
- e. Realizar reportes de análisis de la información con periodicidad predeterminada en conjunto con la coordinadora o coordinador de comunicación social;
- f. Realizar semanalmente el análisis de contexto para el Comité de comunicación estratégica. El contenido de dicho análisis se establece en conjunto con el coordinador o coordinadora de comunicación social;
- g. Las demás que determine el coordinador o coordinadora de comunicación social.

5. Funciones de Monitor

- a. Monitorear los actores y temas de interés para la institución a través de los medios de comunicación asignados;
- b. Registrar en el *SIMAT* las noticias de interés consultadas;

- c. Revisar las noticias registradas en *SIMAT* por los otros miembros del equipo para tener un conocimiento general de la información que se produce en los medios de comunicación y aportar elementos de análisis durante reuniones que sostenga el equipo;
- d. Realizar diariamente un resumen del monitoreo realizado a los diferentes medios y registrarlo en *SIMAT*;
- e. Apoyar en el recorrido de visitas guiadas realizadas por el Palacio de Justicia del Estado;
- f. Las demás que determine el coordinador o coordinadora de comunicación social y el responsable o la responsable de *SIMAT*.

6. Funciones de responsable de las Acciones Comunicativas

- a. Planear conjuntamente con el coordinador o la coordinadora de comunicación social de forma semanal la agenda de eventos y sucesos del Poder Judicial que deben ser cubiertos y cuales acciones comunicativas le corresponden a cada uno;
- b. Con base en la planeación semanal de eventos y sucesos, definir la o las personas que deben cubrirlos para generar la información, fotografías y/o videos necesarios para elaborar las acciones comunicativas respectivas;
- c. Revisar el trabajo de cada acción comunicativa realizada después de la cobertura de cada evento o suceso, antes de que dicha acción sea transmitida, publicada o difundida;
- d. Mantener actualizado el catálogo de acciones comunicativas;
- e. Revisar y enviar a los medios de comunicación información para que sea publicada;
- f. Mantener actualizado el sistema módulo *ACOM* registrando cada una de las acciones comunicativas generadas;
- g. Actualizar la sección de noticias y prensa en la página web del Poder Judicial, con la información generada por la cobertura de eventos y sucesos, así como, con toda aquella información que sea de interés general;
- h. Actualizar la sección de noticias en la intranet de la página web del Poder Judicial, con la información generada por la cobertura de eventos y sucesos, así como, con toda aquella información que sea de interés general;

- i. Apoyar en el recorrido de visitas guiadas realizadas por el Palacio de Justicia del Supremo Tribunal de Justicia del Estado;
- j. Elaborar y girar invitaciones a eventos;
- k. Las demás que determine el coordinador o coordinadora de comunicación social.

7. Funciones de Responsable de Edición de Video

- a. Acudir a los eventos que le sean asignados por la responsable de acciones comunicativas;
- b. Realizar la grabación de los eventos que le sean asignados;
- c. Editar las grabaciones realizadas de cada evento asignado y entregarlas a la responsable de acciones comunicativas para su revisión y análisis;
- d. Apoyar en la redacción de notas para su publicación;
- e. Las demás que determine el coordinador o coordinadora de comunicación social y la responsable o el responsable de acciones comunicativas.

8. Funciones de Periodista

- a. Acudir a los eventos que le sean asignados por la responsable de acciones comunicativas;
- b. Apoyar en la preparación de información que se entregará en eventos;
- c. Generar la redacción de la información de cada evento para la generación de acciones comunicativas como fotonotas, notas, noticias, comunicados, entre otras;
- d. Elaborar en conjunto con el editor(a) de video el guión que se incluye en cada uno de los videos que son editados;
- e. Las demás que determine el coordinador o coordinadora de comunicación social y la responsable o el responsable de acciones comunicativas.

9. Funciones de Administración de Redes

- a. Conocer la agenda de eventos de la semana;
- b. Difundir en redes sociales: *facebook*, *twitter*, *youtube* y *fliker* la información que el Poder Judicial desea dar a conocer y que es revisada previamente por la responsable de acciones comunicativas;

- c. Operar las redes sociales de manera tal que se generen mayores visitas y que dichas visitas contribuyan a un mayor acercamiento con la sociedad;
- d. Las demás que determine el coordinador(a) de comunicación social y la responsable de acciones comunicativas.

VI. Políticas de las oficinas de Presidencia

- a. Observar absoluta reserva y discreción respecto de la documentación e información que se atiende;
- b. Puntualidad para cumplir las obligaciones;
- c. Rechazar cualquier tipo de regalos o dádivas;
- d. La atención oportuna es una obligación.

A. Secretaría de Enlace

- a. Llevar a audiencia los asuntos en que sea indispensable la determinación del presidente (a);
- b. Resolver con prontitud las solicitudes de las áreas administrativas del Poder Judicial y de instituciones públicas y organizaciones privadas.

B. Dirección de Gestión del Nuevo Sistema de Seguridad y Justicia Penal

- a. Llevar a audiencia los asuntos en que sea indispensable la determinación del presidente (a);
- b. Resolver con prontitud las solicitudes de las áreas administrativas del Poder Judicial y de instituciones públicas y organizaciones privadas.

C. Secretaría Particular

- a. Conducirse con respeto en el trato al personal público y ciudadanía en las audiencias;
- b. Atender a la ciudadanía con profesionalismo y prontitud, orientando y canalizando sus peticiones a las áreas correspondientes;
- c. Evitar inducir cualquier tipo de recomendación a favor de los abogados que se atiendan y en general a cualquier persona que lo solicite;

- d. Privilegiar la atención de audiencia al personal de la institución; dado que tienen obligaciones laborales que cumplir.

D. Secretaría Técnica

- a. Revisar de manera sistemática con Secretaría Particular la agenda del presidente (a) en relación a la participación en eventos;
- b. Coordinar conjuntamente con la Secretaría de Enlace la asistencia del presidente (a) a eventos.

E. Dirección de Planeación

- a. Promover que el enfoque de las soluciones para objeto de todo proyecto encomendado siempre priorice el propósito de satisfacer las necesidades de la sociedad y ciudadanía;
- b. Promover que toda acción y proyecto sean respetuosos de la seguridad ocupacional;
- c. Promover que toda acción y proyecto sean respetuosos de la equidad de género y los derechos humanos;
- d. Promover que toda acción y proyecto satisfagan las especificaciones mínimas de calidad para el usuario;
- e. Promover que toda acción y proyecto sean de alta responsabilidad social y ambiental;
- f. Promover que toda acción y proyecto esté alineado con la estrategia del Poder Judicial del Estado y se mantenga en un proceso de mejora continua;
- g. Todo documento recibido, registrado y capturado, se archivará y resguardará debidamente;
- h. El personal del área deberá mostrar iniciativa y conducirse con honestidad, respeto y probidad durante el desempeño de sus actividades.

F. Coordinación de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública

- a. La atención a solicitudes de información se realiza con base en la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Michoacán y su reglamento;
- b. Cualquier acción comunicativa es revisada por el coordinador o coordinadora de comunicación social antes de ser publicada, difundida o transmitida.

VII. Procedimientos de la Secretaría de Enlace y la Dirección de Gestión del Nuevo Sistema de Seguridad y Justicia Penal:

- a. Coordinación de las funciones del presidente (a) en relación al Consejo de Coordinación para la Implementación, Seguimiento y Evaluación del Nuevo Sistema de Justicia Penal;
- b. Proyectos estratégicos;
- c. Recepción de turnos;
- d. Gestión de acuerdos;
- e. Seguimiento de acuerdos;

A. Procedimiento para la Coordinación de las funciones del Presidente (a) en relación al Consejo de Coordinación para la Implementación, Seguimiento y Evaluación del Nuevo Sistema de Justicia Penal

I. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados

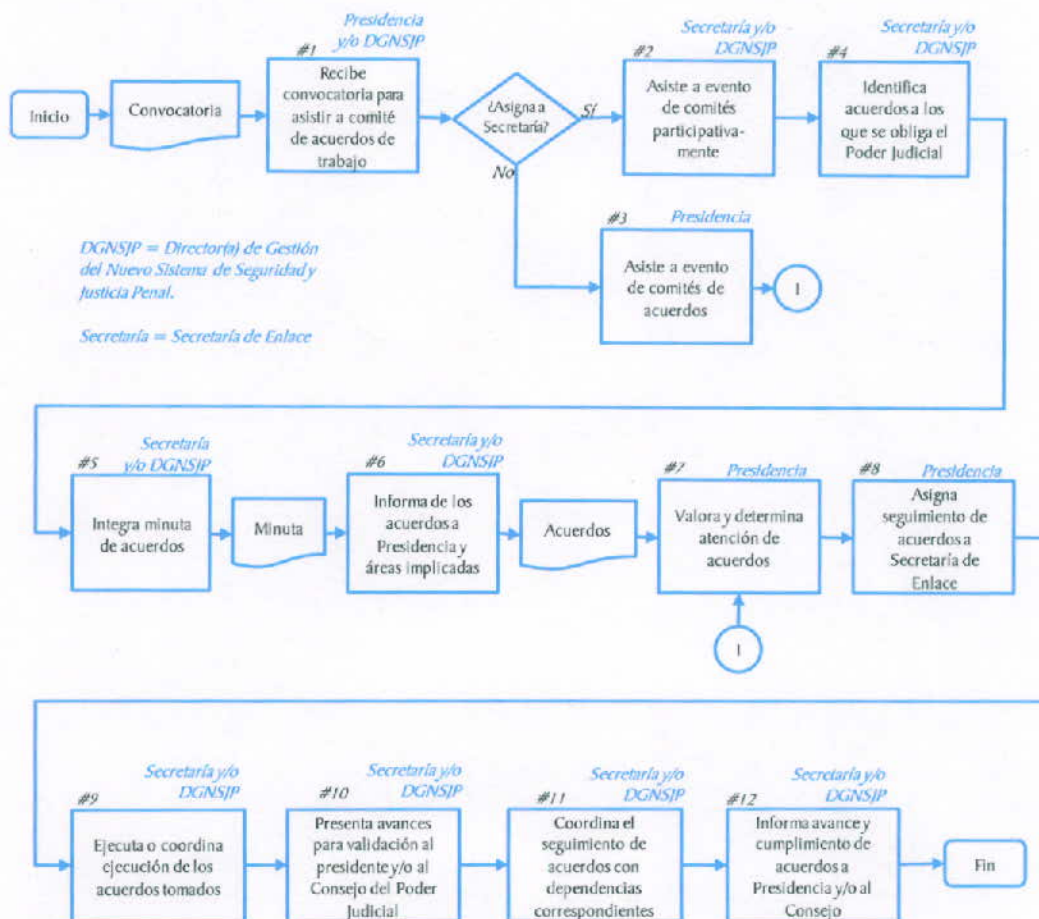
a. Objetivo

Coordinar las funciones del presidente (a) con sus atribuciones como presidente (a) del Consejo de Coordinación para la Implementación, Seguimiento y Evaluación del Nuevo Sistema de Justicia Penal en el Estado de Michoacán.

b. Productos y servicios generados

Acuerdos y convenios cumplidos.

2. Diagrama de flujo



3. Tabla de actividades

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
1	Recibe convocatoria para asistir a comité de acuerdos de trabajo del Consejo de Coordinación para la Implementación, Seguimiento y Evaluación del Nuevo Sistema de Justicia Penal para el Estado de Michoacán. Si asigna a la Secretaría de Enlace para asistir a convocatoria, ir al paso 2;	Presidencia y/o Dirección de Gestión del Nuevo Sistema de Seguridad y Justicia Penal (DGNSJP).	Convocatoria.

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
	Si asiste el presidente (a), ir al paso 3.		
2	Asiste a evento de comités participativamente y conoce acuerdos del Consejo.	Secretaría de Enlace y/o DGNSJP.	
3	Asiste titular de Presidencia a evento de comités de acuerdos. Sigue al paso 7.	Presidencia.	
4	Identifica acuerdos a los que se obliga cumplir por parte del Poder Judicial.	Secretaría de Enlace y/o DGNSJP.	
5	Integra minuta de acuerdos tomados en la reunión de Consejo.	Secretaría de Enlace y/o DGNSJP.	Minuta.
6	Informa sobre los acuerdos tomados a titular de Presidencia y áreas implicadas.	Secretaría de Enlace y/o DGNSJP.	Acuerdos.
7	Valora y determina la atención de acuerdos.	Presidencia.	
8	Asigna seguimiento de acuerdos a la Secretaría de Enlace.	Presidencia.	
9	Ejecuta o coordina la ejecución de los acuerdos tomados con las áreas correspondientes para el cumplimiento de los mismos.	Secretaría de Enlace y/o DGNSJP.	
10	Presenta avances para validación al presidente (a) y/o al Consejo del Poder Judicial.	Secretaría de Enlace y/o DGNSJP.	
11	Coordina el seguimiento de los acuerdos tomados con las dependencias correspondientes.	Secretaría de Enlace y/o DGNSJP.	
12	Informa avance y cumplimiento de acuerdos a Presidencia y/o al Consejo del Poder Judicial.	Secretaría de Enlace y/o DGNSJP.	

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
CONCLUYE PROCEDIMIENTO			

**DGNSJP=Director (a)(a) de Gestión del Nuevo Sistema de Seguridad y Justicia Penal*

4. Políticas del procedimiento

- a. A todo acuerdo deberá dársele seguimiento hasta el correcto cumplimiento del compromiso adquirido.

5. Indicadores del procedimiento

Indicador 1. Número de convenios: número total de convenios celebrados.

Indicador 2. Número de acuerdos: número total de acuerdos cumplidos.

6. Habilitadores requeridos

- a. Habilitadores organizacionales

Ninguno determinado.

- b. Habilitadores tecnológicos

Ninguno determinado.

7. Administración de riesgos

- a. Riesgo de no tener previstos los acuerdos y compromisos formulados por falta de información al responsable. Acción preventiva: elaboración de ficha para seguimiento de acuerdos y obligaciones.

B. Procedimiento para proyectos estratégicos

1. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados

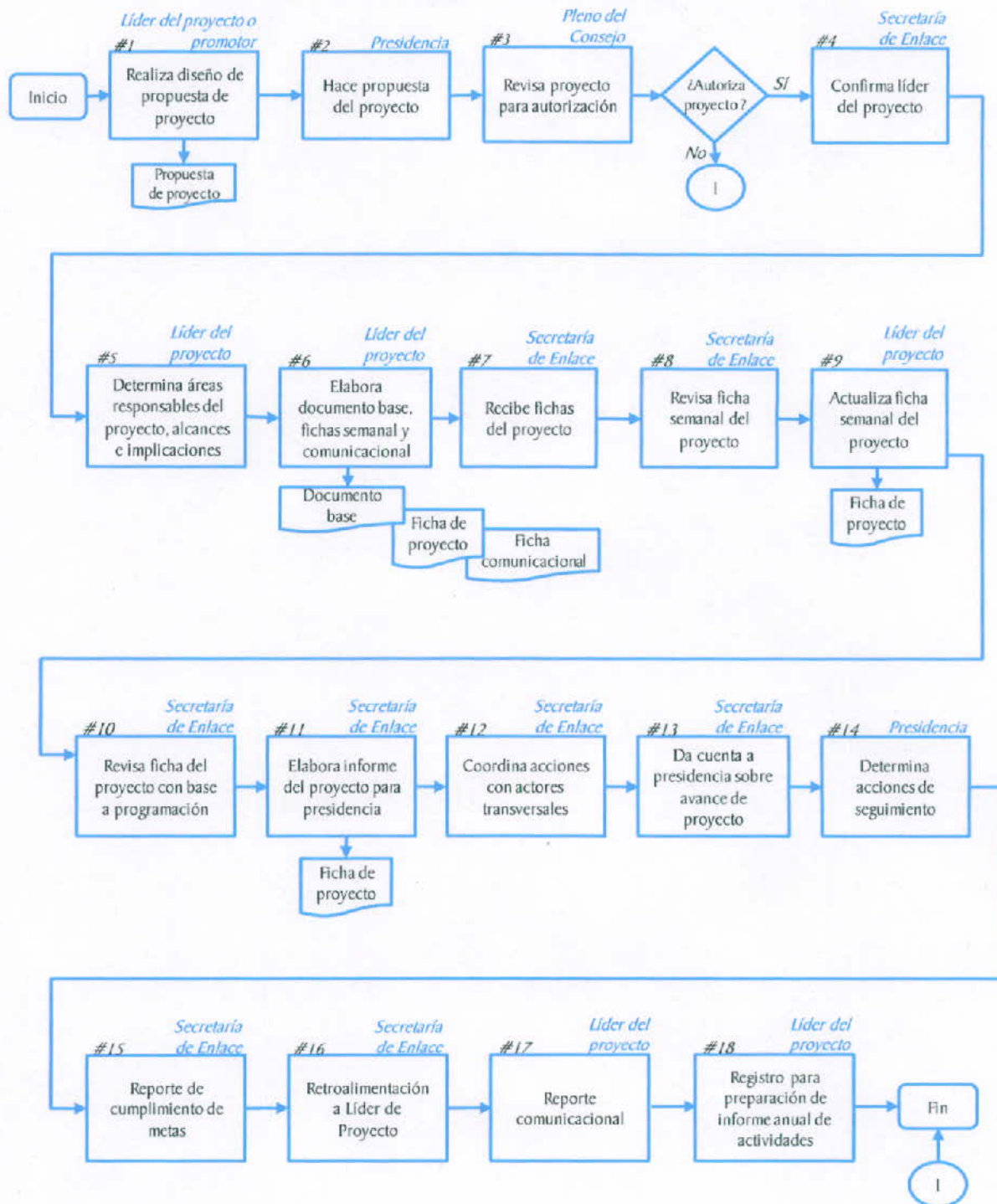
- a. Objetivo

Desarrollar funciones que contribuyan a la misión del Poder Judicial: brindar a la sociedad michoacana un servicio de administración de justicia confiable, transparente y oportuno.

b. Productos y servicios generados

- Programa institucional atendido;
- Implementación de un servicio;
- Obtención de un producto.

2. Diagrama de flujo



3. Tabla de actividades

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
1	Realiza diseño de propuesta de proyecto.	Líder del proyecto o promotor.	Propuesta de proyecto.
2	Hace la propuesta del proyecto para su autorización.	Presidencia.	
3	Revisa y valora propuesta de proyecto para su autorización. Si el proyecto se autoriza, sigue al paso 4; Si el proyecto no se autoriza, concluye aquí el procedimiento.	Pleno del Consejo.	
4	Confirma líder del proyecto para su ejecución.	Secretaría de Enlace.	
5	Determina áreas responsables del proyecto, alcances e implicaciones y actores transversales que participarán en el mismo.	Líder de proyecto.	
6	Elabora documento base que contenga: 1.- Información básica del proyecto (descripción, línea base y resultado); 2.- Programación de metas intermedias; 3.- Reporte ejecutivo; 4.- Informe. Elabora también ficha semanal y comunicacional.	Líder de proyecto.	Documento base. Ficha de proyecto. Ficha comunicacional.
7	Recibe fichas del proyecto por parte del líder.	Secretaría de Enlace.	
8	Revisa ficha del proyecto de manera semanal (los días jueves).	Secretaría de Enlace.	

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
9	Actualiza semanalmente (los días jueves), las fichas de proyecto con base a programación de metas intermedias y reporte ejecutivo.	Líder de proyecto.	Ficha de proyecto.
10	Revisa las fichas de proyecto con base a la programación de metas intermedias y al reporte ejecutivo.	Secretaría de Enlace.	
11	Elabora el informe del proyecto para Presidencia.	Secretaría de Enlace.	Ficha de proyecto.
12	Coordina acciones con actores transversales para la continuidad de los proyectos.	Secretaría de Enlace.	
13	Da cuenta a presidencia sobre avance del proyecto (los días lunes).	Secretaría de Enlace.	
14	Determina acciones para el seguimiento del proyecto.	Presidencia.	
15	Reporte de metas cumplidas por el proyecto.	Secretaría de Enlace.	
16	Realiza retroalimentación al líder del proyecto para su seguimiento.	Secretaría de Enlace.	
17	Efectúa reporte comunicacional.	Líder del proyecto.	
18	Realiza el registro para la preparación del informe anual de actividades.	Líder del proyecto.	
CONCLUYE PROCEDIMIENTO			

4. Políticas del procedimiento

- a. Todo proyecto deberá integrar siempre la información básica planteada en el procedimiento;
- b. La entrega de fichas de avance deberá realizarse los días jueves de cada semana.

5. Indicadores del procedimiento

Indicador 1. Metas del proyecto: cumplimiento de las metas intermedias establecidas para los proyectos.

Indicador 2. Periodo del proyecto: medición del tiempo establecido para la realización de los proyectos.

6. Habilitadores requeridos

a. Habilitadores organizacionales

Ninguno determinado.

b. Habilitadores tecnológicos

Ninguno determinado.

7. Administración de riesgos

a. Falta de recurso económico. Acción preventiva: que el plan de trabajo sea correcto para el presupuesto de egresos anual.

C. Procedimiento para recepción de turnos

1. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados

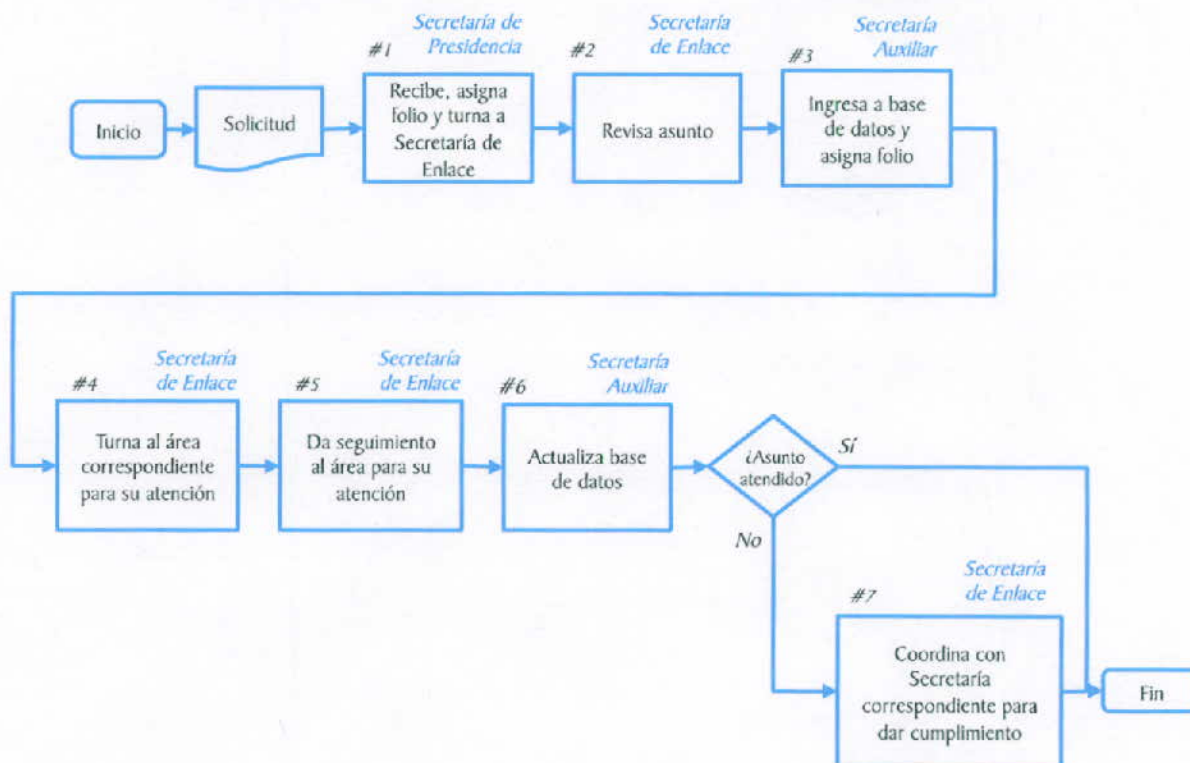
a. Objetivo

Brindar atención de manera confiable y oportuna tanto a usuarios como a las autoridades internas y externas del Poder Judicial.

b. Productos y servicios generados

- Oficios de respuesta;
- Reuniones;
- Audiencias;
- Acuerdos.

2. Diagrama de flujo



3. Tabla de actividades

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
1	Recibe solicitud, asigna folio correspondiente y turna a Secretaría de Enlace.	Secretaría de Presidencia.	Solicitud.
2	Recibe solicitud y revisa asunto.	Secretaría de Enlace.	
3	Ingresa a base de datos e ingresa folio.	Secretaría Auxiliar.	
4	Turna a área correspondiente para su atención.	Secretaría de Enlace.	
5	Da seguimiento al área hasta la atención del asunto.	Secretaría de Enlace.	

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
6	Actualiza base de datos sobre el seguimiento y atención del asunto, contemplando el <i>status</i> del mismo. Verde: asunto atendido; Rojo: excedió el tiempo de atención; Blanco: sigue en tiempo pero sin acciones para atención. Si el asunto ha sido atendido, concluye el procedimiento. Si el asunto no ha sido atendido, sigue al paso 7.	Secretaría Auxiliar.	
7	Coordina seguimiento a través de la secretaría correspondiente (Secretaría Ejecutiva, Particular, Auxiliar, Secretaría de Administración, Secretaría General de Acuerdos) de acuerdo al tema del asunto; para lo cual envía correo electrónico o relación de asuntos pendientes previo a sesión del Pleno.	Secretaría de Enlace.	
CONCLUYE PROCEDIMIENTO			

4. Políticas del procedimiento

- 3.4.1 Todos los documentos que ingresen a presidencia deberán ser foliados y registrados, a excepción de la asistencia a actos.

5. Indicadores del procedimiento

Indicador 1. Solicitudes atendidas: número de solicitudes atendidas en tiempo entre número total de solicitudes recibidas.

6. Habilitadores requeridos

- a. Habilitadores organizacionales

Ninguno determinado.

b. Habilitadores tecnológicos

Ninguno determinado.

7. Administración de riesgos

- a. Que los documentos que ingresan a Presidencia no sean foliados ni registrados. Acción preventiva: comunicar en el área que los documentos dirigidos a Presidencia o con copia para la misma, deben ser foliados y registrados.

D. Procedimiento para la gestión de acuerdos

I. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados

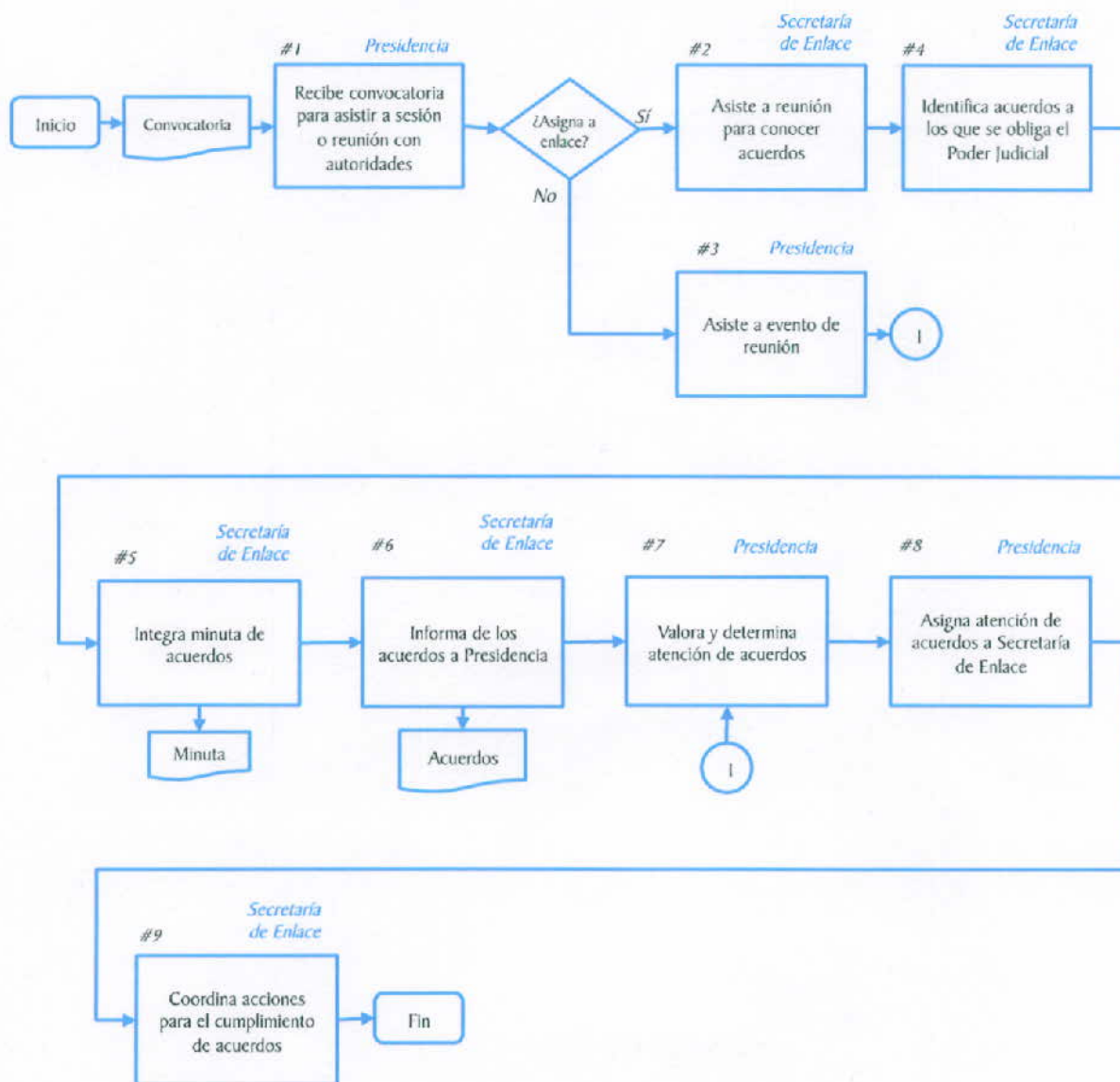
a. Objetivo

Dar cumplimiento a todos los compromisos que el Poder Judicial conviene con las demás autoridades, a fin de brindar un mejor servicio.

b. Productos y servicios generados

Acuerdos y convenios cumplidos.

2. Diagrama de flujo



3. Tabla de actividades

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
I	Recibe convocatoria para asistir a sesión o reunión con autoridades. Si asigna a la Secretaría de Enlace para	Presidencia.	Convocatoria.

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
	asistir a convocatoria, ir al paso 2; Si asiste el presidente (a) o asigna la asistencia a otra área representante, ir al paso 3.		
2	Asiste Secretaría de Enlace al evento de reunión para conocer acuerdos.	Secretaría de Acuerdos.	
3	Asiste titular de Presidencia o área representante a reunión. Sigue al paso 7.	Presidencia.	
4	Identifica acuerdos a los que se obliga cumplir por parte del Poder Judicial.	Secretaría de Acuerdos.	
5	Integra minuta de acuerdos tomados en el evento.	Secretaría de Acuerdos.	Minuta.
6	Informa sobre los acuerdos tomados a titular de Presidencia.	Secretaría de Acuerdos.	Acuerdos.
7	Valora y determina el seguimiento de acuerdos.	Presidencia.	
8	Asigna seguimiento de acuerdos a la Secretaría de Enlace.	Presidencia.	
9	Coordina la ejecución de acciones en las áreas correspondientes para el cumplimiento de los acuerdos tomados.	Secretaría de Enlace.	
CONCLUYE PROCEDIMIENTO			

4. Políticas del procedimiento

- a. A todo acuerdo o convenio deberá dársele seguimiento hasta el correcto cumplimiento del compromiso adquirido.

5. Indicadores del procedimiento

Indicador 1. Número de acuerdos: número total de acuerdos cumplidos a partir de los compromisos contraídos con las diversas reuniones.

Indicador 2. Número de convenios: número de solicitudes de acuerdos hechos al consejo entre número de acuerdos emitidos.

6. Habilitadores requeridos

a. Habilitadores organizacionales

Ninguno determinado.

b. Habilitadores tecnológicos

Ninguno requerido.

7. Administración de riesgos

a. Riesgo de no tener previstos los acuerdos y compromisos formulados por falta de información al responsable. Acción preventiva: elaboración de ficha para seguimiento de acuerdos y obligaciones.

E. Procedimiento para el seguimiento de acuerdos

1. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados

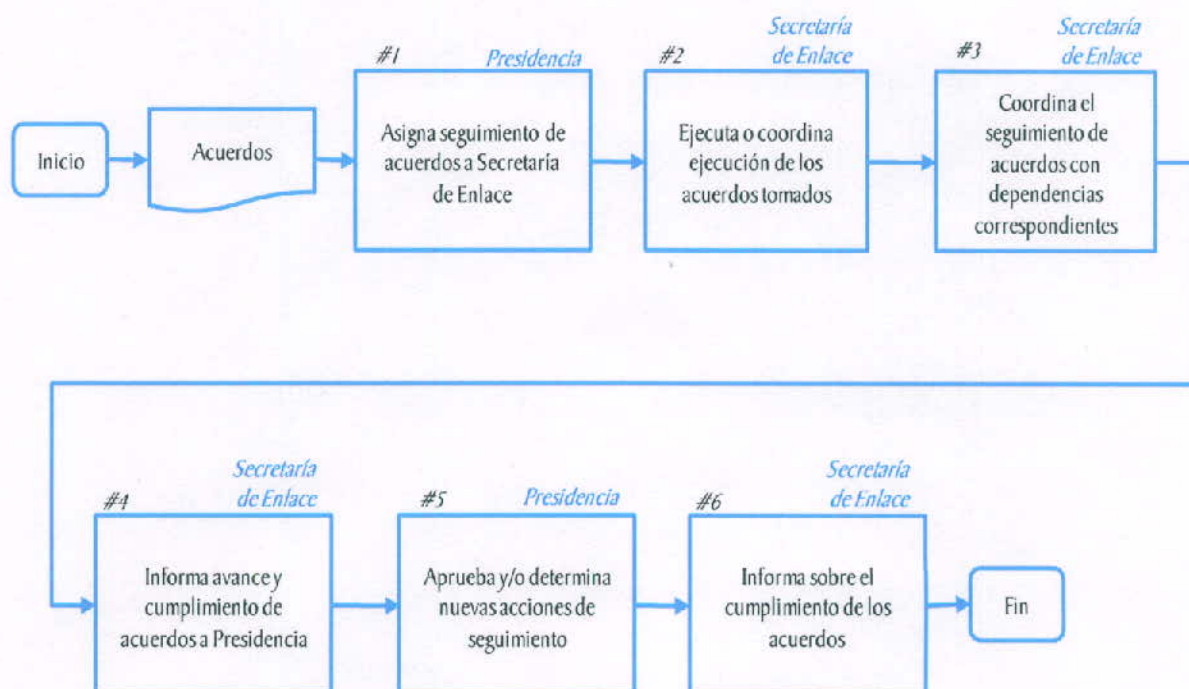
a. Objetivo

Contar con la aprobación del consejo sobre las solicitudes que se le formulen para dar continuidad a los compromisos de la Presidencia.

b. Productos y servicios generados

Acuerdos y convenios cumplidos.

2. Diagrama de flujo



3. Tabla de actividades

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
1	Asigna seguimiento de acuerdos para su cumplimiento a la Secretaría de Enlace.	Presidencia.	
2	Ejecuta acuerdos o coordina, en su caso, la ejecución de los acuerdos asignados a otras áreas del Poder Judicial.	Secretaría de Enlace.	
3	Coordina el seguimiento de acuerdos con las dependencia correspondientes, según los criterios asignados por Presidencia.	Secretaría de Enlace.	
4	Informa del avance y el seguimiento de los acuerdos a Presidencia.	Secretaría de Enlace.	
5	Aprueba y/o determina si fuera necesario, nuevas acciones para el cumplimiento de los acuerdos.	Presidencia.	

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
6	Informa sobre el cumplimiento y conclusión de los acuerdos.	Secretaría de Enlace.	
CONCLUYE PROCEDIMIENTO			

4. Políticas del procedimiento

- a. A todo acuerdo o convenio deberá dársele seguimiento hasta el correcto cumplimiento del compromiso adquirido.

5. Indicadores del procedimiento

Indicador 1. Número de acuerdos: número total de acuerdos cumplidos a partir de los compromisos contraídos con las diversas reuniones.

Indicador 2. Número de convenios: número de solicitudes de acuerdos hechas al Consejo entre número de acuerdos emitidos.

6. Habilitadores requeridos

- a. Habilitadores organizacionales
Ninguno determinado.
- b. Habilitadores tecnológicos
Ninguno determinado.

7. Administración de riesgos

- a. Riesgo de no tener previstos los acuerdos y compromisos formulados por falta de información al responsable. Acción preventiva: elaboración de ficha para seguimiento de acuerdos y obligaciones.

VIII. Procedimientos de la Secretaría Particular:

- a. Coordinación de la agenda de la presidencia;
- b. Desahogo de audiencias solicitadas a la presidencia;

A. Procedimiento para la coordinación de la agenda de presidencia

1. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados

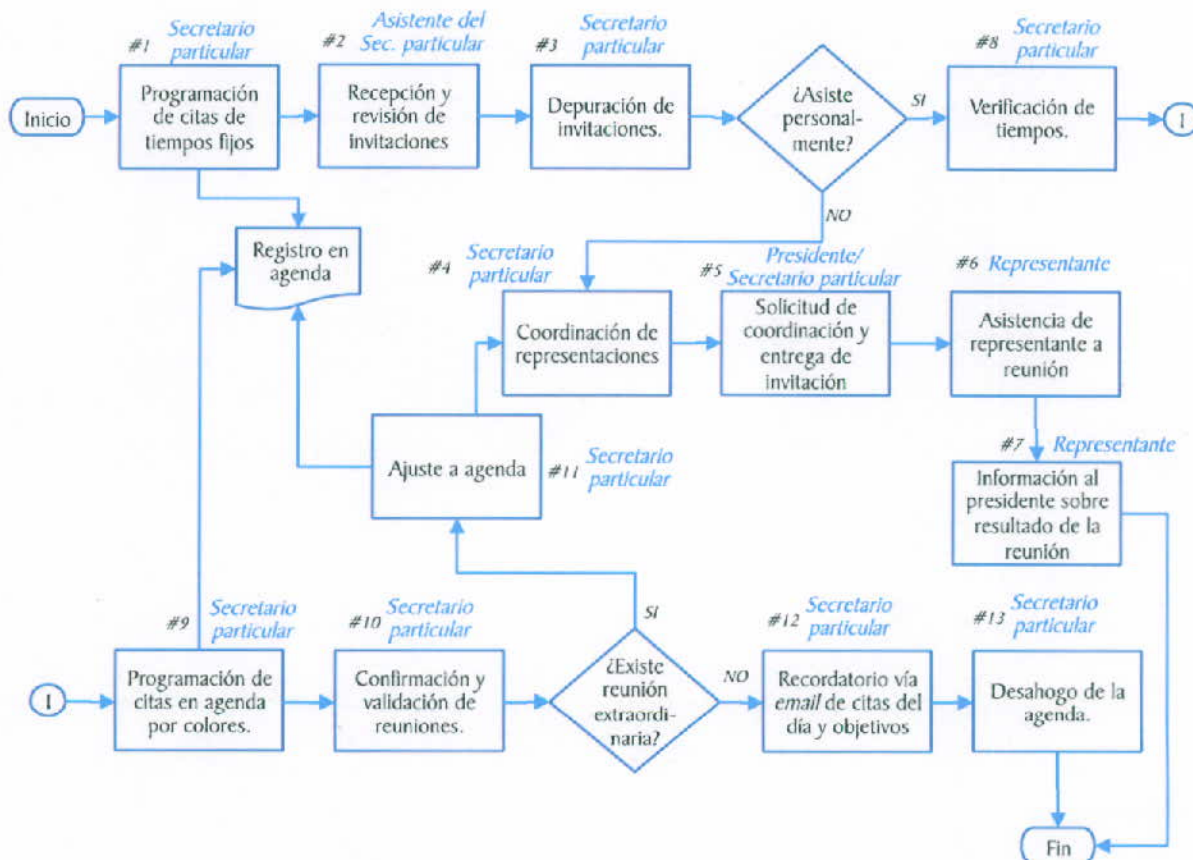
a. Objetivo

Organizar los tiempos del presidente (a) del Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Michoacán de Ocampo en el proceso de programación y seguimiento de agenda.

b. Productos y servicios generados

Agenda del presidente (a) del Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Michoacán de Ocampo.

2. Diagrama de flujo



3. Tabla de actividades

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
1	Identificación y programación de citas de los tiempos fijos (como son la sesión de Pleno de magistrados, la sesión de Consejo del Poder Judicial, la Comisión de Administración, el Consejo para el nuevo sistema, el Consejo Estatal de Seguridad).	Secretario particular.	Agenda.
2	Recepción y revisión de invitaciones vía correo o <i>email</i> a eventos académicos, oficiales, de representación de poderes.	Asistente del secretario particular.	Solicitudes e invitaciones.
3	Depuración de invitaciones a partir de las políticas del procedimiento, requerimientos e intereses del presidente (a). ¿Asistirá personalmente el presidente (a)? Sí. Ir a paso 8. No. Ir a paso 4.	Secretario particular.	Agenda.
4	Coordinación de representaciones a eventos.	Secretario particular.	
5	Solicitud de representación y entrega de invitación correspondiente al representante.	Presidente (a). Secretario particular.	Solicitudes e invitaciones.
6	Asistencia de representante a reunión.	Representante.	
7	Información al presidente (a) sobre el desarrollo de la misma. Termina procedimiento.	Representante.	
8	Verificación de tiempos en la agenda.	Presidente (a). Secretario particular.	Agenda.

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
9	Programación de cita en agenda por colores: • Citas fijas a lo largo del año; • Tiempos personales para el presidente (a); • Oficinas de la Presidencia; • Citas por definir confirmación.	Secretario particular.	Agenda.
10	Confirmación y validación de reuniones; ¿Existe alguna reunión extraordinaria no programada? Sí. Ir a paso 11. No. Ir a paso 12.	Presidente (a).	Agenda.
11	Realizar el ajuste necesario a la agenda para atención de citas extraordinarias.	Secretario particular.	Agenda.
12	Recordatorio vía <i>mail</i> de citas del día informando objetivos de ellas.	Secretario particular	Correo electrónico.
13	Desahogo de la agenda. Termina procedimiento.	Presidente (a).	Agenda.

4. Políticas del procedimiento

- Coordinación estrecha con todos los funcionarios de la institución sobre los particulares tratados en cada reunión con el Titular del Poder Judicial;
- Primera prioridad asistencia y participación a eventos de naturaleza jurisdiccional, eventos oficiales, eventos académicos y de representación de poderes donde el titular del Poder Judicial esté vinculado;
- Segunda prioridad acuerdo con los funcionarios de la Institución para ver y retroalimentar el trabajo de cada una de las áreas;
- Tercer prioridad audiencia pública;
- Procurar no pasarle llamadas al presidente (a) en caso de reunión con sus funcionarios (magistrados y jueces).

5. Indicadores del procedimiento

Indicador 1. Total de citas: número de citas totales.

Indicador 2. Porcentaje de citas por prioridades: porcentaje de citas por prioridades de atención: a) Representación, b) Personal interno del PJEM y c) Audiencias.

6. Habilitadores requeridos

a. Habilitadores organizacionales

Mejorar el proceso de comunicación entre el presidente (a) y el secretario particular, en relación a los acuerdos tomados en reuniones con funcionarios sobre reuniones y compromisos futuros, con la finalidad de poder mejorar el control y seguimiento de la agenda.

b. Habilitadores tecnológicos

Ninguno determinado.

7. Administración de riesgos

- a. Impuntualidad a la hora de la cita. Acción preventiva: solicitar a la persona que asistirá a audiencia su puntualidad;
- b. Abandono urgente de la oficina por parte del titular del Poder Judicial. Acción preventiva: aviso a personas para reprogramación de audiencia con el Titular del Poder Judicial;
- c. Que surja un evento extraordinario que amerite atención y deba incluirse en la agenda. Acción preventiva: revisión y ajuste de la agenda para dar lugar al evento.

B. Procedimientos para el desahogo de audiencias solicitadas a la presidencia

I. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados

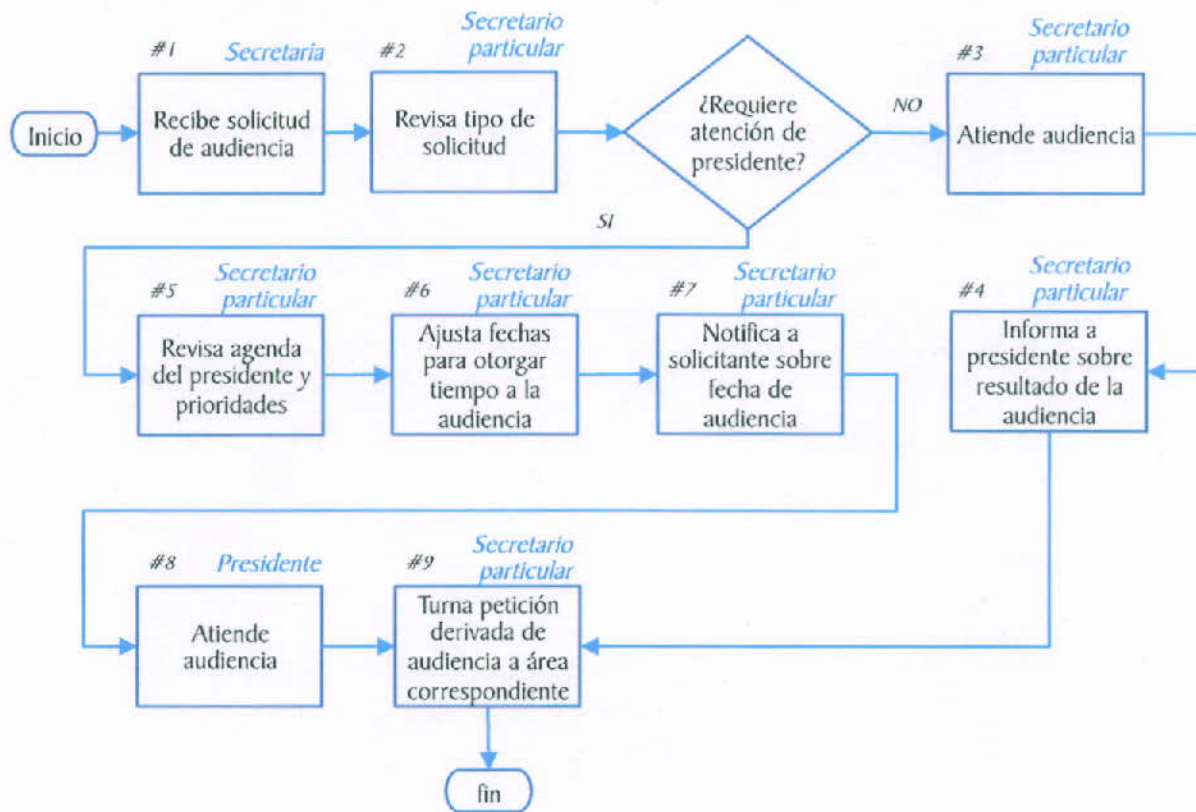
a. Objetivo

Organizar y desahogar las audiencias solicitadas al titular del Poder Judicial.

b. Productos y servicios generados

Atención a audiencias.

2. Diagrama de flujo



3. Tabla de actividades

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
1	Recibe solicitud de audiencia.	Secretaria.	Solicitud de audiencia.
2	Revisa tipo de solicitud de la audiencia. ¿La solicitud requiere atención del titular del Poder Judicial? Sí. Ir a paso 5; No. Ir a paso 3.	Secretario particular.	
3	Atiende a los solicitantes para apoyar en la petición realizada.	Secretario particular.	

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
4	Informa al presidente (a) sobre las necesidades de las audiencias atendidas por el secretario particular. Ir a paso 9.	Secretario particular.	
5	Revisa la agenda del presidente (a) y las prioridades para dar espacio a la audiencia solicitada.	Secretario particular.	
6	Ajusta las fechas en la agenda del presidente (a) para dar tiempo a la audiencia solicitada.	Secretario particular.	
7	Notifica a los solicitantes sobre la fecha agendada para audiencia con el titular del Poder Judicial.	Secretario particular.	
8	Atiende audiencia en la fecha y hora acordados.	Titular del Poder Judicial.	
9	Turna petición derivada de la audiencia a área correspondiente	Secretario particular.	

4. Políticas del procedimiento

- a. Primera prioridad en participación a reuniones relacionadas con la parte jurisdiccional, eventos académicos, eventos oficiales y de poderes donde el presidente (a) esté vinculado;
- b. La segunda prioridad es el tiempo para el acuerdo con los funcionarios, para ver y retroalimentar el trabajo de cada una de las áreas;
- c. La tercera prioridad, en caso de disponibilidad de tiempo, es la audiencia.

5. Indicadores del procedimiento

Indicador 1. Total de citas: número de audiencias totales.

6. Habilitadores requeridos

- a. Habilitadores organizacionales

- Ninguno determinado.
- b. Habilitadores tecnológicos
- Ninguno determinado.

7. Administración de riesgos

- a. Impuntualidad a la hora de la cita. Acción preventiva: solicitar a la persona que asistirá a audiencia su puntualidad;
- b. Abandono urgente de la oficina por parte del titular del Poder Judicial. Acción preventiva: aviso a personas para reprogramación de audiencia con el titular del Poder Judicial.

IX. Procedimientos de la Secretaría Técnica:

- a. Coordinación de eventos.

A. Procedimiento para la coordinación de eventos

I. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados

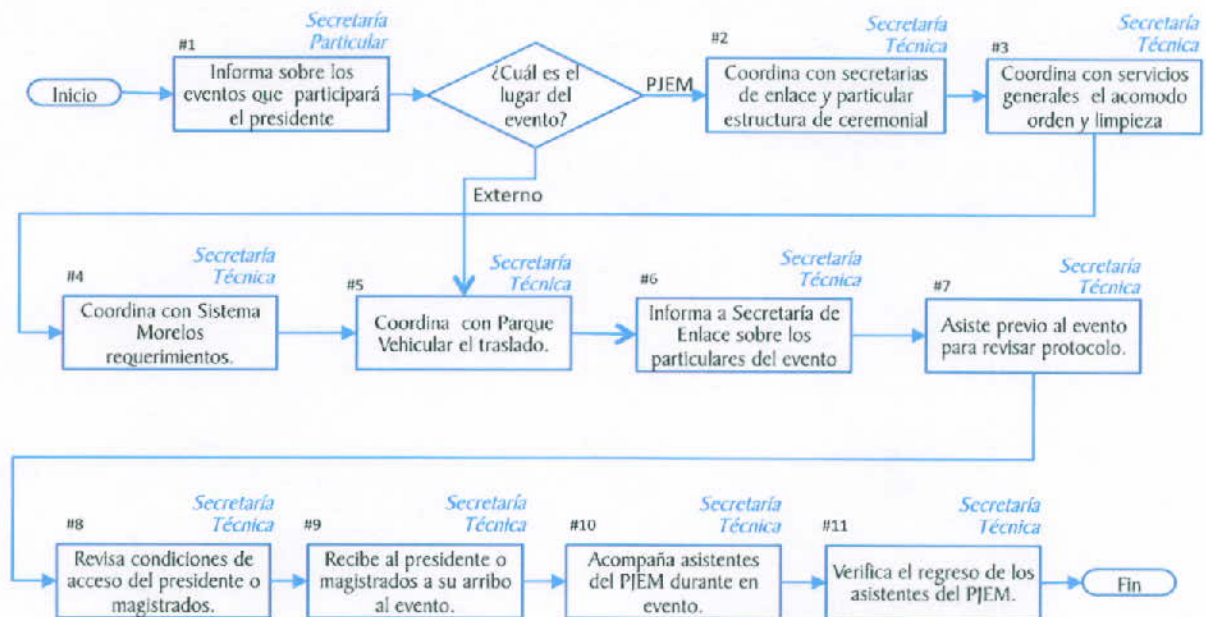
- a. Objetivo

Asegurar la atención al Poder Judicial en el ceremonial de los diversos actos de representación en los que participe el presidente (a), los magistrados o los consejeros.

- b.- Productos y servicios generados

- Protocolo de eventos;
- Ceremonial de eventos.

2. Diagrama de flujo



3. Tabla de actividades

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
1	Informa sobre eventos en los que participará el presidente (a). ¿Cuál es el lugar del evento? Interno del PJEM. Ir a paso 2. Externo. Ir a paso 5.	Secretario particular.	Informe de evento.
2	Coordina con la Secretaría de Enlace y la Secretaria Particular la estructura del ceremonial a seguir para el desarrollo del evento.	Secretaria Técnica.	
3	Coordina con Servicios Generales el acomodo, orden y limpieza del espacio, o montaje.	Secretaria Técnica.	
4	Coordina con Sistema Morelos el requerimiento de equipo de audio, sonido y proyección.	Secretaria Técnica.	

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
5	Coordina, en caso de que sea necesario, con Parque Vehicular el traslado del presidente (a), los magistrados o consejeros.	Secretaria Técnica.	
6	Informa a Secretaría de Enlace sobre los particulares del evento.	Secretaria Técnica.	
7	Asiste previo al evento para revisar el cumplimiento del protocolo.	Secretaria Técnica.	
8	Revisa condiciones de acceso del presidente (a), magistrados o consejeros.	Secretaria Técnica.	
9	Recibe al presidente (a), magistrados o consejeros a su arribo al evento.	Secretaria Técnica.	
10	Acompaña al presidente (a) durante el evento y en caso de que exista recorrido.	Secretaria Técnica.	
11	Verifica el regreso del presidente (a), magistrados o consejeros.	Secretaria Técnica.	

4. Políticas del procedimiento

- a. Asegurar en todos los eventos de participación tanto del presidente (a) como de las magistradas, magistrados y consejeras y consejeros en cumplimiento de los requerimientos de protocolo;
- b. Revisar en coordinación con la Secretaria de Enlace los particulares de cada uno de los eventos;
- c. Coordinar con otros poderes, ayuntamientos, universidades y tribunales el desarrollo de los eventos a los que asisten representantes del Poder Judicial.

5. Indicadores del procedimiento

Indicador 1. Total de eventos: número de eventos totales.

6. Habilitadores requeridos

- a. Habilitadores organizacionales

Contar con mejores mecanismos de comunicación entre el secretario particular, el secretario técnico y el secretario de enlace en relación a la asistencia del presidente (a) a eventos.

b. **Habilitadores tecnológicos**

Equipo de comunicación (radios y celulares) para la coordinación de traslados y logística de eventos.

7. Administración de riesgos

- a. Mala coordinación con Servicios Generales o Parque Vehicular. Acción preventiva: estar en comunicación constante con las áreas implicadas para solucionar cualquier eventualidad;
- b. Ausencia de unidades vehiculares para el traslado de asistentes. Acción preventiva: estar en comunicación y coordinación con Parque Vehicular;
- c. Dificil comunicación de los choferes en eventos. Acción preventiva: estar en comunicación constante con los choferes;
- d. Falta de atención a las indicaciones entregadas a los choferes. Acción preventiva: estar en coordinación constante con los choferes.

X. Procedimientos de la Dirección de Planeación

- a. Elaboración de proyectos;
- b. Procesamiento estándar de información;
- c. Atención a solicitudes especiales de información.
- d. Procedimiento de observaciones respecto de la calidad del servicio
- e. Procedimiento de sugerencias y comentarios
- f. Procedimiento de información

A. Procedimiento para la elaboración de proyectos

I. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados

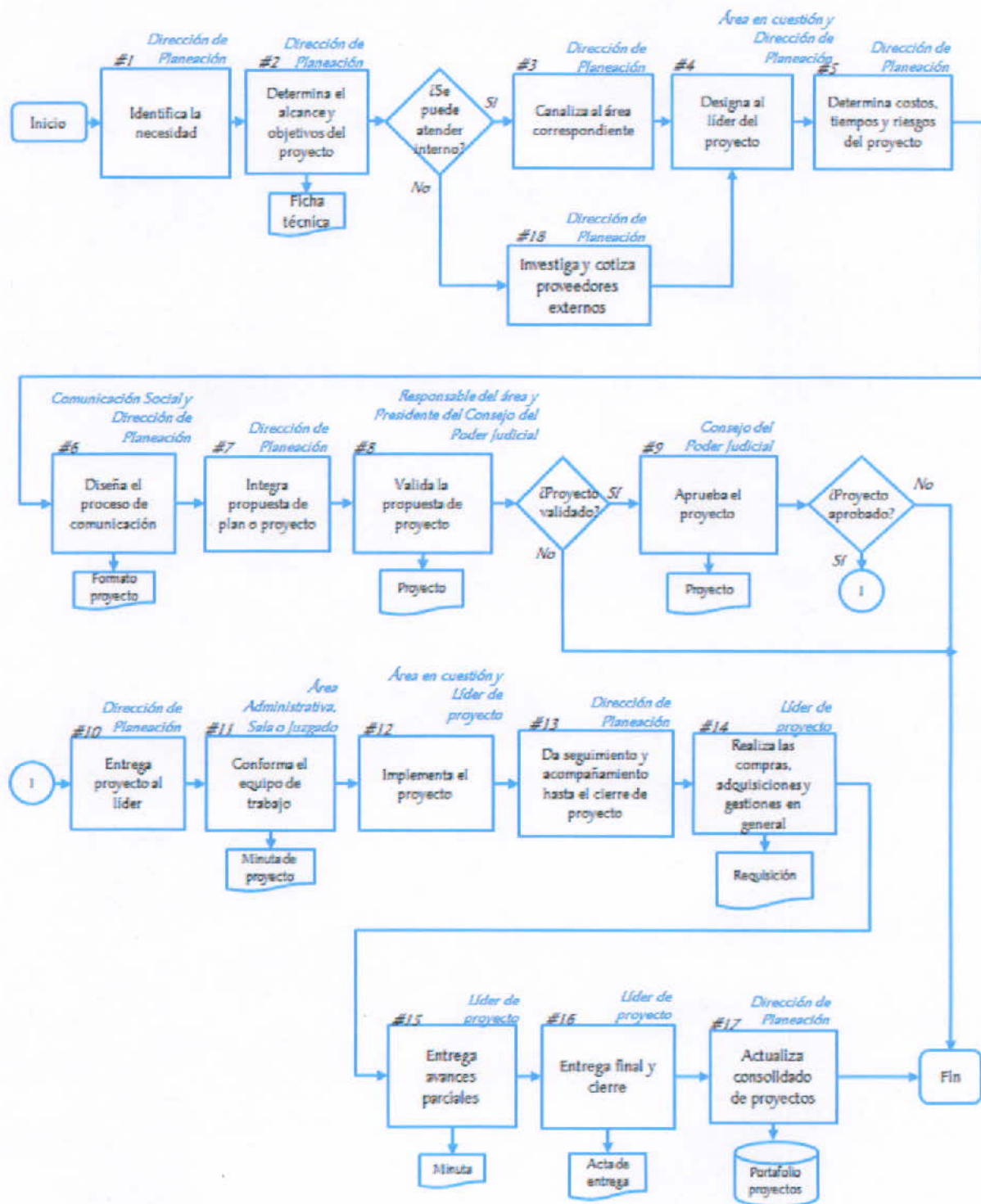
a. Objetivo

Servir como instrumento de apoyo, estableciendo y documentando los requisitos de operación, políticas y acciones necesarias para la adecuada y completa gestión de las funciones y servicios del área, orientados a la misión y visión del Poder Judicial.

b. Productos y servicios generados

- Estudios de factibilidad de nuevos proyectos, programas o acciones en el Poder Judicial, incluyendo sus diagnósticos y planes de trabajo;
- Seguimiento y evaluación del plan de gestión estratégica.

2. Diagrama de flujo



3. Tabla de actividades

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
1	Recibe solicitud del área administrativa e identifica necesidad y requerimientos para el desarrollo de proyecto.	Dirección de Planeación.	
2	Analiza y determina acorde a los requerimientos, el alcance y los objetivos para el proyecto. Si se puede atender interno, ir al paso 3; Si no se puede atender interno, ir al paso 18.	Dirección de Planeación.	Ficha técnica de generalidades del proyecto.
3	Canaliza e involucra a dicha área en el desarrollo del mismo.	Dirección de Planeación y área en cuestión	
4	Designa a un líder de proyecto para dar seguimiento a los avances del mismo.	Dirección de Planeación y el titular del área en cuestión	
5	Determina la estimación de costos, tiempos y riesgos que implicará el desarrollo del proyecto y verifica su presupuesto asignado o la disponibilidad del recurso financiero.	Dirección de Planeación y Comunicación social.	
6	Diseña el proceso de comunicación que se mantendrá durante el desarrollo del proyecto.	Dirección de Planeación.	

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
7	Integra la propuesta del plan o proyecto, contemplando en ésta la siguiente estructura: 1. Justificación; 2. Alcance; 3. Objetivos; 4. Etapas y acciones estratégicas; 5. Indicadores; 6. Tiempos de desarrollo; 7. Recursos requeridos; 8. Administración de riesgos; 9. Declaratoria.	Dirección de Planeación, Auxiliar o asistente técnico de planeación. Enlace del área en cuestión	Formato de proyecto.
8	Se envía propuesta del proyecto para revisión de la Comisión de Administración y al Presidente (a) para su conocimiento y autorización preliminar a través de la Coordinación de Proyectos. Si no es validado, se da por concluido el proceso.	Presidente (a) del Consejo del Poder Judicial.	Propuesta proyecto.
9	Se envía proyecto para su aprobación al Consejo del Poder Judicial a través de la Secretaría Ejecutiva. Si el proyecto es aprobado continúa para su ejecución, si no es aprobado, se da por concluido el proceso.	Consejo del Poder Judicial.	Oficio de entrega.
10	Se entrega el proyecto al líder para continuar con la implementación.	Dirección de Planeación.	
11	Se conforma un equipo de trabajo con los implicados principales para la operación del proyecto, en sesión grupal inicial.	Área administrativa.	Registro de seguimiento, minuta del proyecto.
12	Implementa la operación del proyecto.	Líder de proyecto.	
13	Da seguimiento del proyecto durante su operación y hasta el término para asegurar el cumplimiento del mismo.	Dirección de Planeación.	

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
14	Efectúa las compras, adquisiciones y gestiones en general necesarias acorde al plan o proyecto.	Líder de proyecto.	Formato de requisición.
15	Se efectúa informe de avances y entregas parciales del proyecto al área de planeación en reuniones de seguimiento semanal o quincenal.	Líder de proyecto.	Minuta de seguimiento.
16	Se efectúa el reporte y entrega final sobre la implementación y resultados del proyecto.	Líder de proyecto.	Acta de entrega y cierre.
17	Actualiza el consolidado de proyectos en el portafolio electrónico.	Dirección de Planeación.	Portafolio de proyectos.
18	Investiga y cotiza proveedores externos. Ir al paso 4:	Dirección de Planeación.	Cotizaciones firmadas

4. Políticas del procedimiento

- a. Se deberán efectuar reuniones para el control y coordinación de los proyectos de manera semanal o quincenal, según la necesidad de la frecuencia;
- b. Brindar de manera eventual el soporte técnico y operativo necesario para la ejecución del proyecto.

5. Indicadores del procedimiento

Indicador 1. Ciclo de vida del proyecto: medición del tiempo considerado para la realización de los proyectos.

Indicador 2. Porcentaje: porcentaje de avance de los proyectos consolidado e individual.

6. Habilitadores requeridos

- a. Habilitadores organizacionales
Subcontratación de personal técnico especializado de acuerdo a la naturaleza del proyecto.
- b. Habilitadores tecnológicos
Licencias de uso de software de diseño y desarrollo de proyectos.

7. Administración de riesgos

- a. Resistencia. Acción preventiva: que el personal implicado en los proyectos cuente con la claridad necesaria sobre las acciones a implementar y la importancia de los resultados esperados para que contribuyan de manera proactiva y no reactiva; Además, la dirección de planeación puede contribuir con una intervención para facilitar la administración del cambio.
- b. Cambios de integrantes del Consejo del Poder Judicial o del Supremo Tribunal de Justicia que deriven en cambios a prioridades o ejes estratégicos de proyectos o líneas de acción con impacto en la planeación y ejecución de proyectos administrativos. Acción preventiva: institucionalizar proyectos estratégicos mediante acuerdos del Consejo;
- c. Crisis financiera. Acción preventiva: ajuste presupuestario y reasignación de prioridades;
- d. Indisposición de los participantes. Acción preventiva: involucrarlos como implicados en el desarrollo de proyectos;
- e. Cambio y rotación de personal. Acción preventiva: para el desarrollo de todo proyecto, plan o programa, establecer al inicio del mismo el compromiso del personal involucrado, tanto del participante como del área que lo asigna. Documentación de cada proyecto y compartir el conocimiento con el personal de toda el área en cuestión.

B. Procedimiento para el procesamiento estándar de información

I. Objetivos del procedimiento, productos y servicios generados

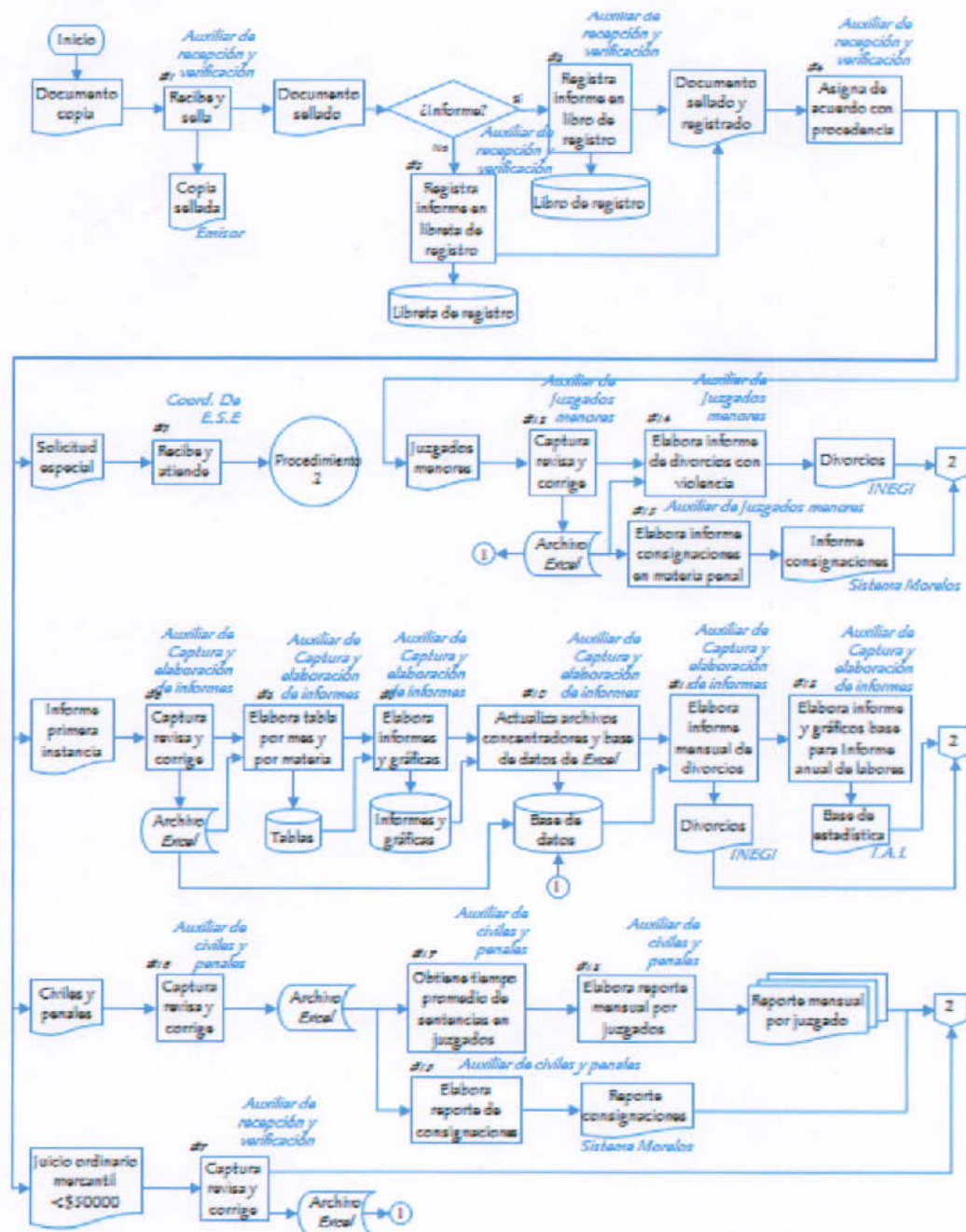
a. Objetivos

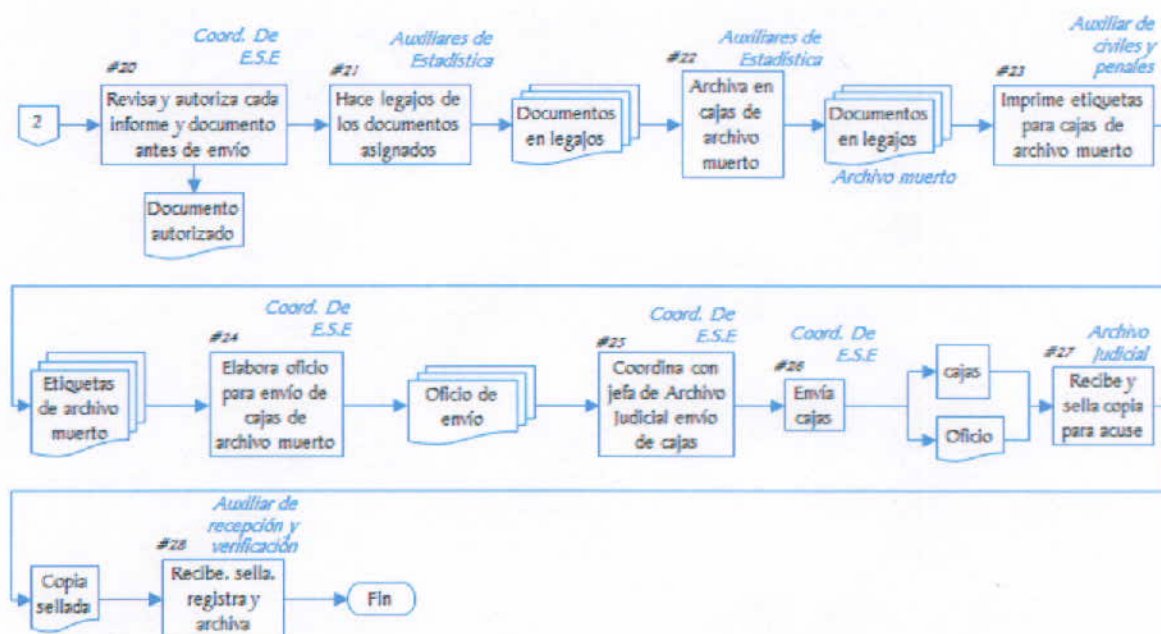
- Integrar, procesar y generar informes para las instancias que lo requieran, de los datos cuantitativos que se generan en el desarrollo del trabajo judicial del Estado;
- Controlar los documentos que se reciben y los que se emiten, desde el registro hasta el archivo para su correcto resguardo.

b. Productos y servicios generados

Informes, gráficas, tablas, concentrados de los datos cuantitativos que se generan en el desarrollo del trabajo judicial del Estado.

2. Diagrama de flujo





3. Tabla de actividades

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
1	Recibe toda la documentación que llega al departamento y la sella.	Auxiliar de recepción y verificación.	Documento sellado.
2	Registra informe en el libro de registro.	Auxiliar de recepción y verificación.	Registro en el libro de registro.
3	Registra documento en libreta de registro.	Auxiliar de recepción y verificación.	Registro en libreta de registro.
4	Asigna documento de acuerdo con procedencia.	Auxiliar de recepción y verificación.	

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
5	Recibe y atiende.	Coordinador(a) de Evaluación, Seguimiento y Estadística.	Pasa a procedimiento 2.
6	Captura, revisa y corrige.	Auxiliar de recepción y verificación.	Registro en hoja <i>Excel</i>
7	Captura, revisa y corrige.	Auxiliar de captura y elaboración de informes.	Registro en hoja <i>Excel</i> .
8	Elabora tabla por mes y por materia.	Auxiliar de captura y elaboración de informes.	Tablas.
9	Elabora informes y gráficos.	Auxiliar de captura y elaboración de informes..	Informes y gráficos.
10	Actualiza archivos concentradores y base de datos en <i>Excel</i> .	Auxiliar de captura y elaboración de informes.	Bases de datos actualizadas.
11	Elabora informe mensual de divorcios con mutuo consentimiento.	Auxiliar de captura y elaboración de informes.	Informe de divorcios para INEGI.
12	Elabora informe y gráficas base para informe anual de labores.	Auxiliar de captura y elaboración de informes.	Base de Estadística para informe anual.
13	Captura, revisa y corrige.	Auxiliar de Juzgados menores.	Registro en hoja <i>Excel</i> .
14	Elabora informe de divorcios con violencia.	Auxiliar de Juzgados menores.	Informe de divorcios para INEGI.

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
15	Elabora informe de consignaciones en materia penal.	Auxiliar de Juzgados menores.	Informe para Sistema Morelos.
16	Captura, revisa y corrige.	Auxiliar de civiles y penales.	Registro en hoja <i>Excel</i> .
17	Obtiene tiempo promedio de sentencias en juzgados.	Auxiliar de civiles y penales.	Registro en hoja <i>Excel</i> .
18	Elabora reporte mensual por juzgado.	Auxiliar de civiles y penales.	Reporte para todos los juzgados.
19	Elabora reporte de consignaciones.	Auxiliar de civiles y penales.	Reporte de consignaciones para Sistema Morelos.
20	Revisa y autoriza cada informe y documento antes de envío.	Coordinador de Evaluación, Seguimiento y Estadística.	Informes con firma y sello.
21	Hace legajos de los documentos asignados.	Auxiliares de Estadística.	Documentos en legajos.
22	Archiva en cajas de archivo muerto.	Auxiliares de Estadística.	Legajos en cajas de archivo muerto.
23	Elabora e imprime etiquetas para cajas de archivo muerto.	Auxiliar de civiles y penales.	Etiquetas.
24	Elabora oficio para envío de cajas de archivo muerto.	Coordinador(a) de Evaluación, Seguimiento y Estadística.	Oficio para envío de cajas.
25	Coordina con jefe (a) de Archivo Judicial el envío de las cajas.	Coordinador(a) de Evaluación, Seguimiento y Estadística.	

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
26	Envía cajas.	Coordinador(a) de Evaluación, Seguimiento y Estadística.	
27	Recibe, sella original y copia para acuse.	Archivo Judicial.	Copia de oficio sellada.
28	Recibe, sella, registra y archiva.	Auxiliar de recepción y verificación.	Oficio en legajos.

4. Políticas del procedimiento

- a. Todas las solicitudes de información especial serán atendidas;
- b. Todas las solicitudes de información especial deberán llegar debidamente firmadas y selladas para ser atendidas;
- c. Todos los informes emitidos irán debidamente sellados y firmados;
- d. Todo documento formal que se reciba será registrado en el libro o en el cuaderno de registro;
- e. Todo documento sellado y registrado será archivado debidamente para su resguardo.

5. Indicadores del procedimiento

Indicador 1. Cantidad de instancias cumplidas: número de instancias y descripción que cumplen mensualmente con la entrega a tiempo y completa de los informes que por normatividad deben entregar al Departamento de Estadística.

Indicador 2. Cantidad de instancias con no cumplimiento: número de instancias que no cumplen a tiempo o que presenta errores u omisiones en la entrega de los reportes que por reglamento deben entregar al Departamento de Estadística.

Indicador 3. Cantidad de cajas de archivo muerto: cantidad de cajas de archivo muerto que se envían al Departamento de Archivo Judicial cada seis meses.

6. Habilitadores requeridos

a. Habilitadores organizacionales

- Firma y sello del coordinador(a) de evaluación, seguimiento y estadística que da validez al informe final entregado con información integrada y procesada por el Departamento de Estadística;
- Firma y sello de la autoridad que da validez a la información que se recibe en Estadística para ser integrada en los informes mensuales y / o anuales.

b. Habilitadores tecnológicos

- Computadora y software para estadísticas.
- Teléfono
- Internet.
- Fax.

7. Administración de riesgos

- a. Retraso o demora en la entrega de la información. Acción preventiva: sistema en red interna que permita obtener la información de cada instancia en menor tiempo, a través de correo electrónico o comunicación interna;
- b. Información no validada o certificada. Acción preventiva: generación de firmas electrónicas que puedan funcionar como sello y firma de validación. Para las comunicaciones vía correo electrónico y/o emisión de informes.

C. Procedimiento para la atención a solicitudes especiales de información

1. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados

a. Objetivo

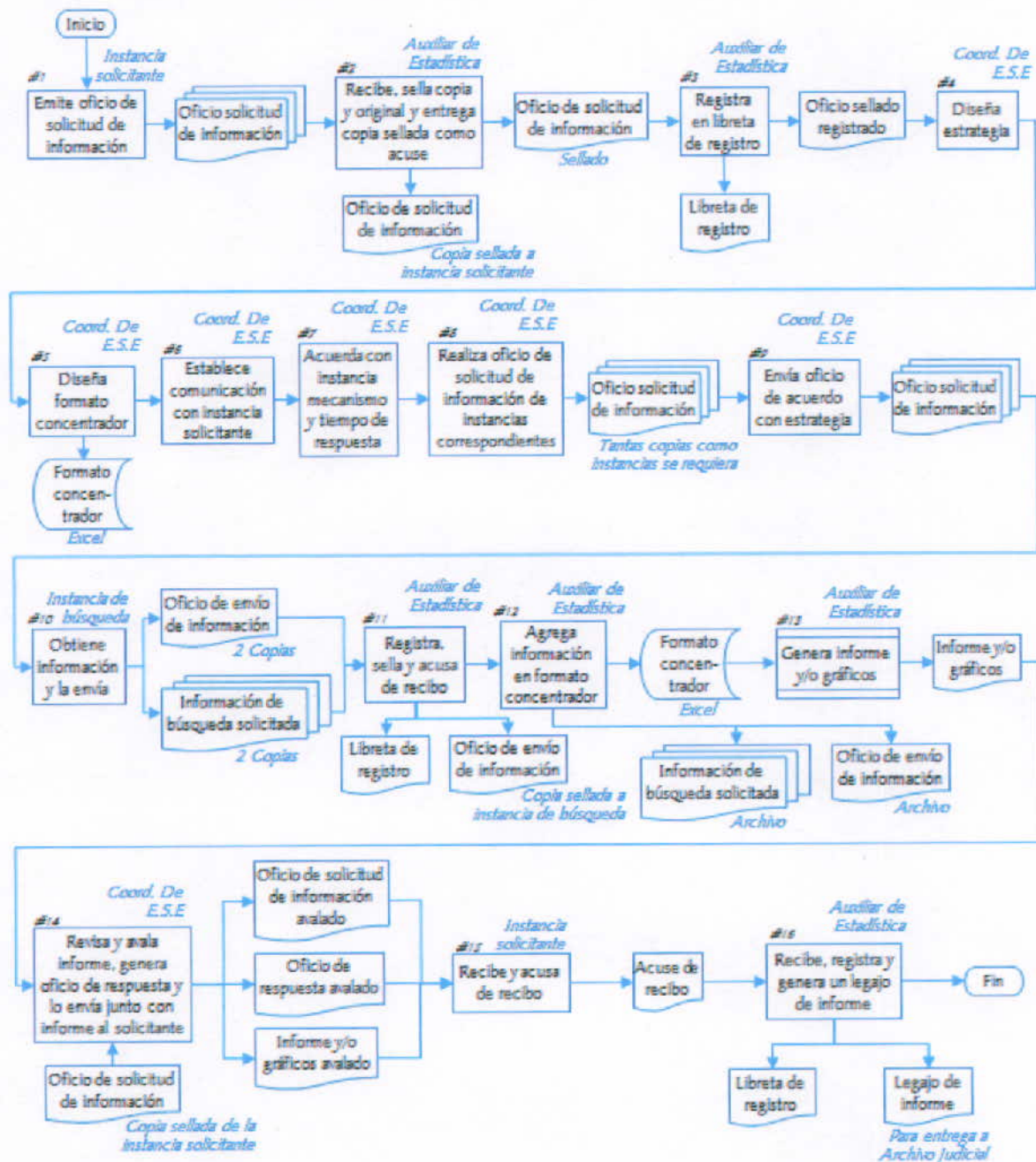
Proporcionar información que no se encuentra en los informes mensuales de los juzgados o de las instancias judiciales del Estado, con la calidad requerida, en el tiempo de respuesta que espera la

instancia solicitante en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Michoacán.

b. Productos y servicios generados

Reportes, tablas y gráficas de la información específica solicitada.

2. Diagrama de flujo



3. Tabla de actividades

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
1	Emite oficio de solicitud de información.	Instancia solicitante.	Oficio con copia.
2	Recibe, sella original y copia y entrega copia sellada como acuse.	Auxiliar de Estadística.	Oficio sellado.
3	Registra en libreta de registro.	Auxiliar de Estadística.	Libreta de registro.
4	Diseña estrategia para obtener información solicitada.	Coordinador(a) de Evaluación, Seguimiento y Estadística.	Notas.
5	Diseña formato concentrador de la información que se va a recopilar	Coordinador(a) de Evaluación, Seguimiento y Estadística.	Formato concentrador (hoja <i>Excel</i>)
6	Establece comunicación con instancia solicitante.	Coordinador(a) de Evaluación, Seguimiento y Estadística.	
7	Acuerda con instancia solicitante los mecanismos de obtención de información y el tiempo de respuesta.	Coordinador(a) de Evaluación, Seguimiento y Estadística.	Acuerdo (formal, por escrito o nota de la llamada).
8	Realiza oficios de solicitud de información a las instancias correspondientes.	Coordinador(a) de Evaluación, Seguimiento y Estadística.	Oficios de solicitud de información.
9	Envía oficio, de acuerdo con estrategia definida.	Coordinador(a) de Evaluación, Seguimiento y Estadística.	Oficios de solicitud de información.

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
10	Obtiene información y la envía al Departamento de Estadística con oficio de envío.	Instancia de búsqueda.	Oficio de envío, Información de la instancia de búsqueda.
11	Registra, sella y acusa de recibo en oficio de envío, regresa copia a instancia remitente.	Auxiliar de Estadística.	Libreta de registro, oficio de envío sellado y registrado, Información solicitada.
12	Agrega información en formato concentrador, archiva información junto con el oficio de envío.	Auxiliar de Estadística.	Documento concentrador.
13	Al completar todas las instancias requeridas, genera informe y/o gráficos.	Auxiliar de Estadística.	Documento concentrador lleno, informe y/o gráficos.
14	Revisa y avala informe, genera oficio de respuesta y lo envía junto con el informe y una copia del oficio de solicitud original al solicitante.	Coordinador(a) de Evaluación, Seguimiento y Estadística.	Informe, oficio de respuesta, copia del oficio de solicitud.
15	Recibe y acusa de recibo.	Instancia solicitante.	Informe solicitado, oficio de solicitud avalado, oficio de respuesta.
16	Recibe acuse de recibo, registra y genera un legajo del informe (para enviarlo en su momento al Archivo Judicial).	Auxiliar de Estadística.	Informe solicitado, oficio de solicitud, oficio de respuesta, copia del informe solicitado sellado como acuse.

4. Políticas del procedimiento

- a. Todas las solicitudes de información especial serán atendidas;

- b. Todas las solicitudes de información especial deberán llegar debidamente firmadas y selladas para ser atendidas;
- c. Todos los informes emitidos irán debidamente sellados y firmados.

5. Indicadores del procedimiento

Indicador 1. Cantidad de solicitudes recibidas: número de solicitudes de información especial que se reciben en el Departamento de Estadística durante un mes.

Indicador 2. Cantidad de solicitudes atendidas: número de solicitudes de información especial que se atienden y resuelven en el Departamento de Estadística durante un mes.

Indicador 3. Cantidad de instancias solicitantes: número de las diferentes instancias que solicitan información especial al Departamento de Estadística durante un mes.

6. Habilitadores requeridos

a. Habilitadores organizacionales

Autoridad otorgada al Coordinador(a) de Evaluación, Seguimiento y Estadística para validar y oficializar la información que genera el departamento.

b. Habilitadores tecnológicos

- Sistema de firma digital para la validación de información enviada y recibida electrónicamente;
- *Software* para tratamiento estadístico de datos y generación de reportes;

7. Administración de riesgos

- a. Retraso o demora en la entrega de la información. Acción preventiva: sistema en red interna que permita obtener la información de cada instancia en menor tiempo, a través de correo electrónico o comunicación interna;
- b. Información no validada o certificada. Acción preventiva: generación de firmas electrónicas que puedan funcionar como sello y firma de validación. Para las comunicaciones vía correo electrónico y/o emisión de informes.

D. Procedimiento de observaciones respecto de la calidad del servicio

I. Objetivos del procedimiento, productos y servicios generados

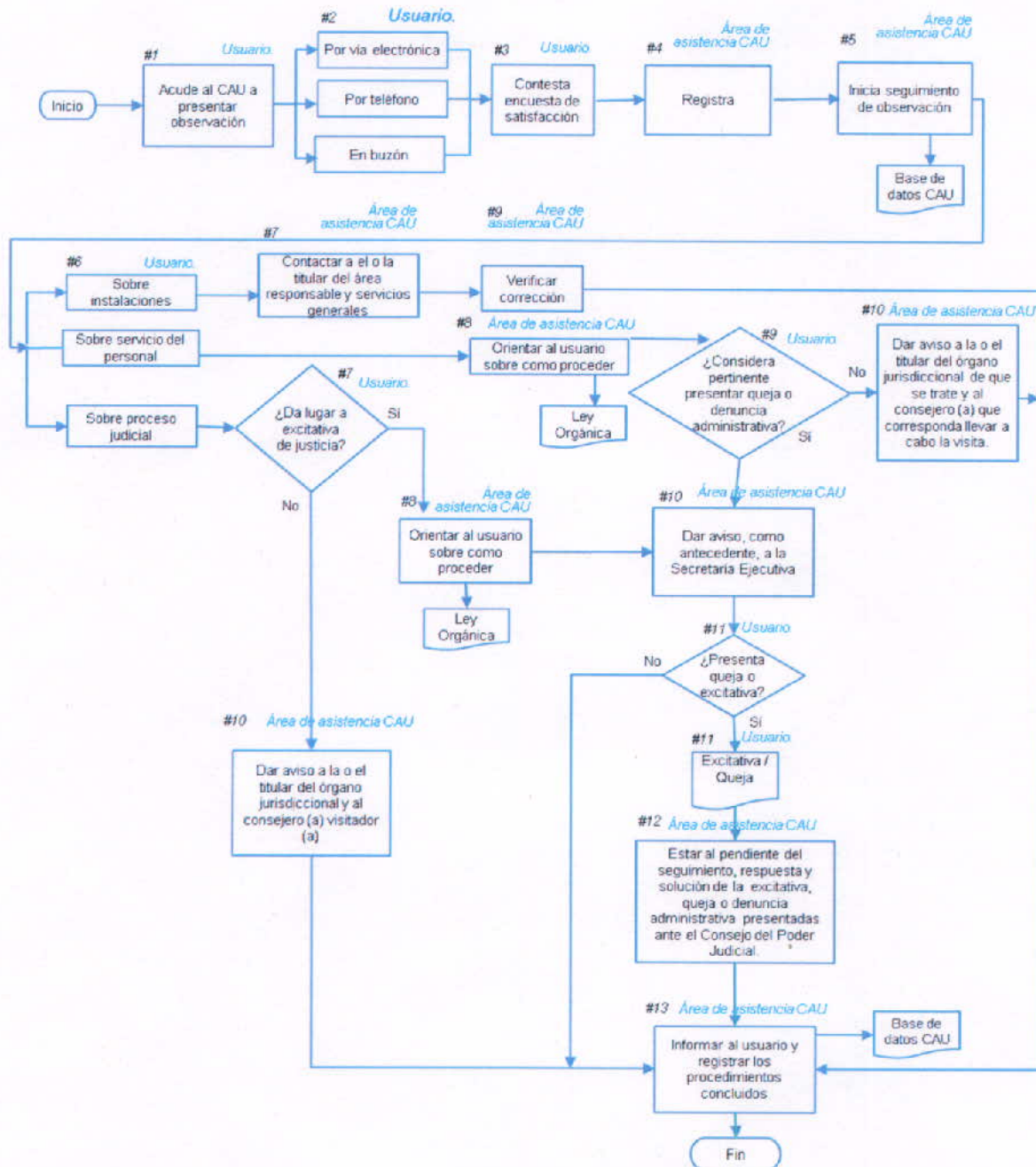
a. Objetivo:

Determinar las actividades fundamentales del personal de asistencia técnica del CAU al recibir observaciones respecto de la calidad del servicio brindado por el Poder Judicial –tratándose de su personal, recursos materiales y procesos judiciales– a fin de dar respuesta eficaz, eficiente y de calidad, así como el seguimiento adecuado.

b. Servicio generado:

Servicio de atención a observaciones respecto de la calidad del servicio.

2. Diagrama de flujo



3. Tabla de actividades

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
1	El usuario acude a cualquier módulo del CAU para presentar observación respecto de la calidad del servicio brindado por el Poder Judicial, tratándose del personal, recursos materiales y procesos judiciales. Puede realizarlo en tres distintas modalidades: 1. Si decide hacer su observación por la vía electrónica, sigue los pasos que la pantalla <i>touchscreen</i> indica; contesta la encuesta de satisfacción y al final emite su observación con sus datos personales para que se le contacte en seguimiento a su observación. 2. Si decide recibir atención personalizada e instantánea, llama al teléfono del módulo CAU. Una vez que haya respondido la encuesta de satisfacción, el personal de asistencia técnica registrará la observación en la base de datos y orientará al usuario para que, en su caso, presente la queja conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente. 3. Si decide depositar su observación en el buzón CAU, deberá redactarla en papel, con letra legible y con sus datos personales para ser contactado en el seguimiento de su observación.	Público usuario del Poder Judicial de Michoacán Personal de asistencia técnica del CAU	Módulo CAU Base de datos CAU
2	Una vez realizada la observación, por cualquiera de los tres medios que el CAU prevé, se registra en la base de datos para dar seguimiento desde su presentación hasta su eventual desenlace. 1. Si el motivo de la queja es sobre las	Personal de asistencia técnica del CAU Titular de Servicios	Base de datos CAU Legislación aplicable.

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
	instalaciones, contactar a la o el titular del área, así como al Departamento de Servicios Generales para dar solución. - Estar al pendiente del seguimiento, respuesta y solución, y dar aviso al usuario. Mantener registro de los procedimientos concluidos. 2. Si el motivo de la observación es sobre el retraso en la emisión de las resoluciones en un proceso judicial, se orientará al usuario la forma de proceder conforme a la normativa vigente. - Cuando, derivado de la orientación, el usuario considere pertinente presentar excitativa de justicia, se le orientará la forma de hacerlo. - Cuando no se considere pertinente la presentación de excitativa, la Dirección de Planeación dará aviso, como antecedente, a la o el titular del órgano jurisdiccional de que se trate y al consejero (a) que corresponda llevar a cabo la visita. 3. Si el motivo de la observación es el servicio del personal del Poder Judicial del Estado, se orientará al usuario para que identifique si el comportamiento del personal corresponde a los supuestos de los artículos 152 y 153 de la ley orgánica. - Si, derivado de la orientación, el usuario considera pertinente presentar queja o denuncia administrativa ante el Consejo del Poder Judicial, se le orientará la forma de hacerlo. La Dirección de Planeación dará aviso, como antecedente, a la Secretaría	Generales Titulares de áreas responsables Personal de asistencia técnica del CAU Dirección de Planeación Dirección de Planeación Personal de asistencia técnica del CAU Dirección de Planeación	

- b. El personal de asistencia técnica del CAU deberá orientar al público usuario para identificar las causas de sanción administrativa (conforme a lo dispuesto en los artículos 152 y 153 de la ley orgánica) en que encuadre el comportamiento atribuido al personal del Poder Judicial.
- c. Las observaciones presentadas fuera del horario de trabajo serán atendidas hasta el día hábil siguiente.
- d. A toda queja presentada por escrito o mediante la pantalla touchscreen del CAU que no contenga datos de contacto, no se dará seguimiento y resolución, únicamente generará un número de registro en base de datos CAU.
- e. Las observaciones son independientes a las quejas o denuncias administrativas presentadas formalmente ante el Consejo del Poder Judicial y a cualquier denuncia penal que pueda surgir de los actos realizados.
- f. Cuando las observaciones incluyan insultos, se recordará al público usuario que debe dirigir sus comunicaciones con respeto.

5. Indicadores

Indicador 1

Satisfacción del usuario: Encuestas realizadas al público usuario a través del CAU.

Indicador 2

Fluidez en el seguimiento de quejas: Procedimientos de seguimiento de observaciones desde que son presentadas hasta que se dé una respuesta o solución al usuario.

Indicador 3

Base de datos CAU: Registro de todas las observaciones presentadas, de manera categorizada.

6 Habilitadores requeridos

a. Habilitadores organizacionales

1 titular de la Dirección de Planeación, 2 asistentes técnicos del CAU.

b. Habilitadores tecnológicos

26 módulos del CAU, 2 computadoras, 4 teléfonos.

7 Administración de riesgos

- a. Que el personal de asistencia técnica dé información errónea al orientar al público usuario. Acción preventiva: Capacitar al personal de asistencia técnica, asegurar su constante estudio, agilidad mental y consulta a implicados para contar con información correcta.
- b. Que el personal de asistencia técnica no se enteren de oficios recibidos de quejas dirigidos al Consejo, que estén relacionadas a observaciones presentadas en módulos CAU. Acción preventiva: Que el personal de asistencia técnica esté en constante comunicación con el personal de la Comisión de Vigilancia y Disciplina y esté pendiente de dar seguimiento a las observaciones.
- c. Que no funcione correctamente un módulo CAU. Acción preventiva: Que el personal de asistencia técnica esté pendiente del constante mantenimiento de los módulos y dé aviso a los actores correspondientes de darles mantenimiento.

E. Procedimiento de sugerencias y comentarios

I. Objetivos del procedimiento, productos y servicios generados

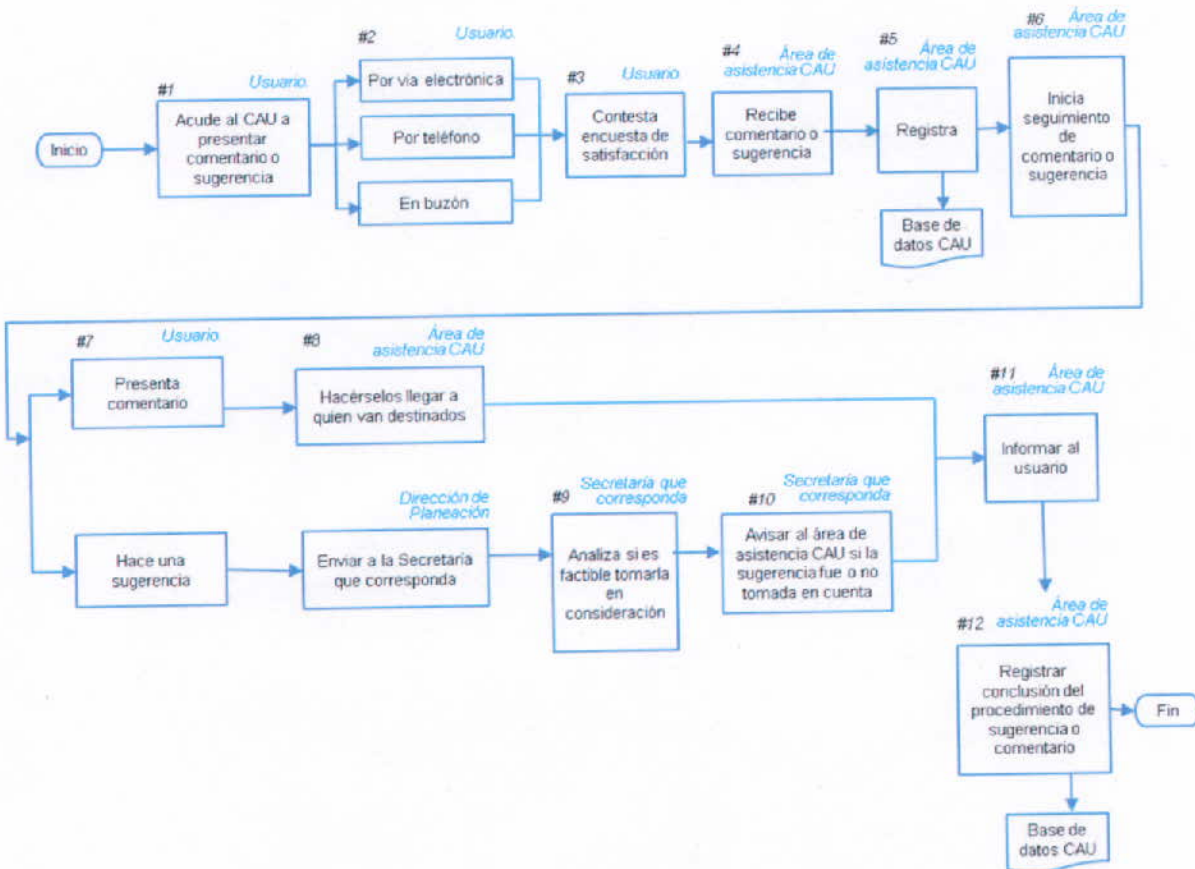
a. Objetivo:

Determinar las actividades fundamentales del personal de asistencia técnica del CAU al recibir sugerencias respecto de las instalaciones, el personal y los servicios del Poder Judicial de Michoacán, a fin de tomar en cuenta la opinión de la sociedad y actuar en consecuencia.

b. Servicio generado:

Servicio de atención a sugerencias y comentarios del público usuario.

2. Diagrama de flujo



3. Tabla de actividades

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
I	Usuario acude a cualquier módulo CAU con la intención de hacer sugerencia o comentario (agradecimiento o felicitación) respecto de las instalaciones, el personal y los servicios del Poder Judicial. Puede realizarlo en tres distintas modalidades: Si decide hacer su observación por la vía electrónica, sigue los pasos que la pantalla <i>touchscreen</i> indica; contesta la encuesta de satisfacción y al final emite su sugerencia o comentario	Público usuario del Poder Judicial Asistente técnico del CAU	Módulo CAU Base de datos CAU

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
	(agradecimiento o felicitación) con sus datos personales de contacto para darle seguimiento. 2. Si decide recibir atención personalizada, llama al teléfono del módulo CAU. Una vez que haya respondido la encuesta de satisfacción, el personal de asistencia técnica registrará la sugerencia o comentario (agradecimiento o felicitación) en la base de datos. 3. Si decide depositar su observación en el buzón CAU, deberá redactarla en papel, con letra legible y con sus datos personales de contacto para darle seguimiento.		
2	Una vez emitida la sugerencia o comentario por cualquiera de las tres modalidades que el CAU permite, se registra en la base de datos para recopilar datos estadísticos y dar seguimiento con la finalidad de apreciar si las sugerencias se tomaron o no en cuenta, así como si los agradecimientos y felicitaciones fueron entregados a quien hayan sido dirigidos. 1. Si se presenta un agradecimiento o felicitación, hacerlos llegar a la persona a quien van destinados. - Estar al pendiente del seguimiento, en caso de haberlos, para dar respuesta al público usuario y tener registro de los procedimientos concluidos. 2. Si se presenta una sugerencia respecto de las instalaciones, el personal y los servicios del Poder Judicial, los asistentes técnicos del CAU lo enviarán a la Secretaría que corresponda. - Quienes funjan como titulares de	Asistente técnico del CAU Secretaría Ejecutiva Secretaría de Administración Secretaría General de Acuerdos	Base de datos CAU Carta de agradecimiento o felicitación

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
	cualquiera de las secretarías, avisarán al personal de asistencia técnica del CAU, si la sugerencia fue o no tomada en cuenta, a fin de informar a quien la realizó.		

4. Políticas del Procedimiento

- a. Atendiendo la importancia de la sugerencia emitida por el público usuario que no proporcione datos de contacto, los asistentes técnicos del CAU valorarán la pertinencia de enviarla al titular del área jurisdiccional o administrativa que corresponda.
- b. Las sugerencias y comentarios recibidos fuera del horario de trabajo, serán atendidos el día hábil siguiente.
- c. El personal de asistencia técnica revisará, previo a turnar la sugerencia a las secretarías correspondientes, si se encuentran dentro del marco de la normatividad vigente.
- d. Los comentarios descalificadores o que incluyan palabras altisonantes no serán remitidos a su destinatario; únicamente se asentará ello en la base de datos del CAU. Si quien remite el comentario indica datos de contacto vía correo electrónico, se le indicará únicamente que su comunicación ha sido recibida y se le indicará que el Poder Judicial pone a su disposición los módulos CAU para la formulación respetuosa de sus comentarios y sugerencias.

5. Indicadores

Indicador 1

Satisfacción del usuario: Encuestas realizadas al público usuario a través del CAU.

Indicador 2

Sugerencias tomadas en cuenta: El número de sugerencias del público usuario que haya sido posible tomar en consideración por las secretarías correspondientes.

Indicador 3

Sugerencias implementadas: El número de sugerencias del público usuario que hayan sido aprobadas por el órgano correspondiente e implementadas.

Indicador 4

Base de datos del CAU: Registro de todas las sugerencias y comentarios presentados, de manera categorizada.

6 Habilitadores requeridos

a. Habilitadores organizacionales

1 titular de la Dirección de Planeación, 2 asistentes técnicos del CAU.

b. Habilitadores tecnológicos

26 módulos del CAU, 2 computadoras, 4 teléfonos.

7 Administración de riesgos

- a. Que no funcione correctamente un módulo CAU. Acción preventiva: Que el personal de asistencia técnica esté pendiente del constante mantenimiento de los módulos y dé aviso a los actores correspondientes de darles mantenimiento.

F. Procedimiento de información

1. Objetivos del procedimiento, productos y servicios generados

a. Objetivo:

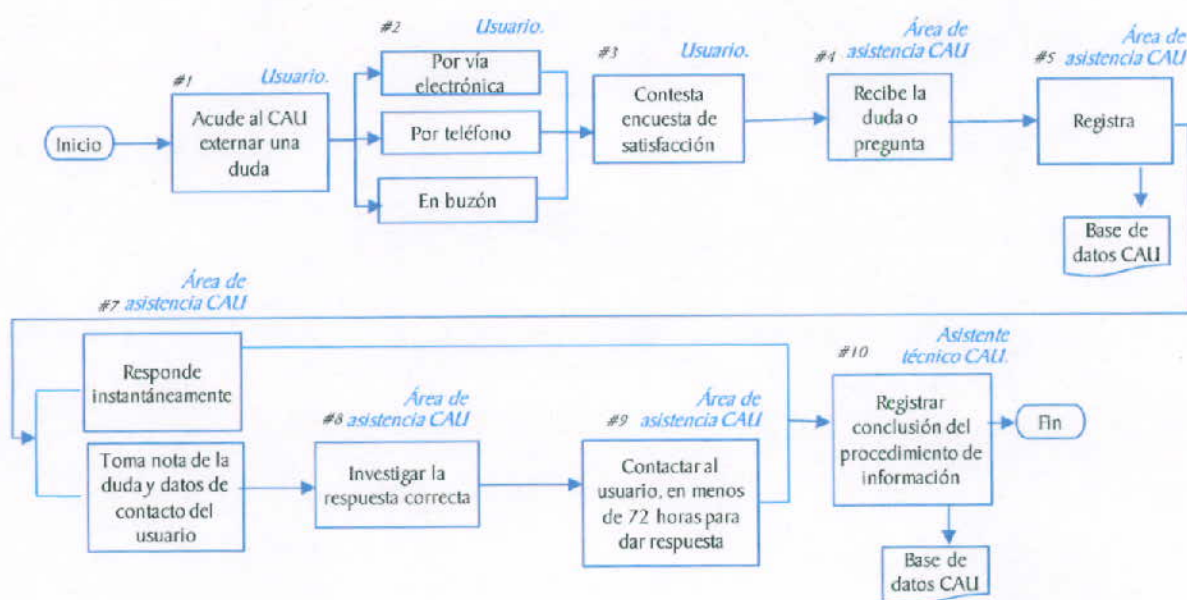
Determinar las actividades fundamentales del personal de asistencia técnica del CAU al recibir preguntas por parte del público usuario del Poder Judicial de Michoacán, a fin de poder brindar orientaciones de calidad, eficaces, eficientes y verídicas.

b. Servicio generado:

Servicio de información al público usuario.

2. Diagrama de flujo

Procedimiento de información



3. Tabla de actividades

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y Registros
I	Usuario acude a cualquier módulo CAU con la intención de externar una duda y recibir orientación. Puede realizarlo en 3 distintas modalidades: 1. Si decide hacer su observación por la vía electrónica, sigue los pasos que la pantalla <i>touchscreen</i> indica, contesta la encuesta de satisfacción, ingresa al apartado de información básica y si éste no le aclara su duda, la emite en el apartado correspondiente que le indique la pantalla, dejando sus datos de contacto para recibir una respuesta. 2. Si decide recibir atención personalizada e instantánea, podrá llamar al teléfono del módulo CAU y el personal de asistencia técnica le contestará directamente, le realizará la encuesta de satisfacción, escuchará su duda, la registrará en la base de datos y responderá. - Si no tiene la respuesta instantáneamente, tomará sus datos de contacto y tendrá un término máximo de 72 horas para hacer la investigación correspondiente y contactarle para resolver su duda. 3. Si decide depositar su duda en el buzón CAU, deberá redactarla en papel, con letra legible y con sus datos personales para que se le contacte y se le dé un debido seguimiento. - Las dudas depositadas en los buzones serán atendidas una vez por semana.	Público usuario del Poder Judicial Personal de asistencia técnica del CAU	Módulo CAU Base de datos CAU

4. Políticas del Procedimiento

- a. Las dudas emitidas por el público usuario a las que el personal de asistencia técnica no tenga respuesta inmediata, únicamente serán respondidas si se cuenta con datos de contacto, y deberán ser resueltas en un término máximo de 72 horas.
- b. Las dudas recibidas fuera del horario de trabajo, serán atendidas hasta el día hábil siguiente a cuando fueron presentadas.
- c. Las dudas depositadas en buzones CAU serán resueltas cada semana, de acuerdo con la ruta de correspondencia interna que las entregará a la Dirección de Planeación.
- d. Corresponderá al personal de Parque Vehicular recolectar semanalmente el contenido del buzón CAU, depositarlo en un sobre cerrado y entregarlo semanalmente a la Dirección de Planeación en la ruta de correspondencia interna.
- e. El personal de asistencia técnica deberá estar en constante capacitación, estudio e investigación a fin de brindar información verídica y de calidad. Dicha información será únicamente de carácter general y bajo ningún motivo se darán asesorías jurídicas por parte del área de asistencia técnica del CAU.

5. Indicadores

Indicador 1

Satisfacción del usuario: Encuestas realizadas al público usuario a través del CAU.

Indicador 2

Base de datos del CAU: Registro de todas las dudas presentadas y resueltas satisfactoriamente.

6 Habilitadores requeridos

- c. Habilitadores organizacionales

1 titular de la Dirección de Planeación, 2 asistentes técnicos del CAU.

- d. Habilitadores tecnológicos

26 módulos del CAU, 2 computadoras, 4 teléfonos.

7 Administración de riesgos

- b. Que no funcione correctamente un módulo CAU. Acción preventiva: Que el personal de asistencia técnica esté pendiente del constante mantenimiento de los módulos y dé aviso a los actores correspondientes de darles mantenimiento.
- c. Que se brinde información errónea. Acción preventiva: Constante capacitación, estudio e investigación por parte del personal de asistencia técnica a fin de brindar al público usuario información verídica y de calidad.

X. Procedimientos de la Coordinación de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública:

- d. Atención de visitas guiadas por el Palacio de Justicia José María Morelos;
- e. Atención a las peticiones de información.

A. Procedimiento para la atención de visitas guiadas por el palacio de justicia José María Morelos

1. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados

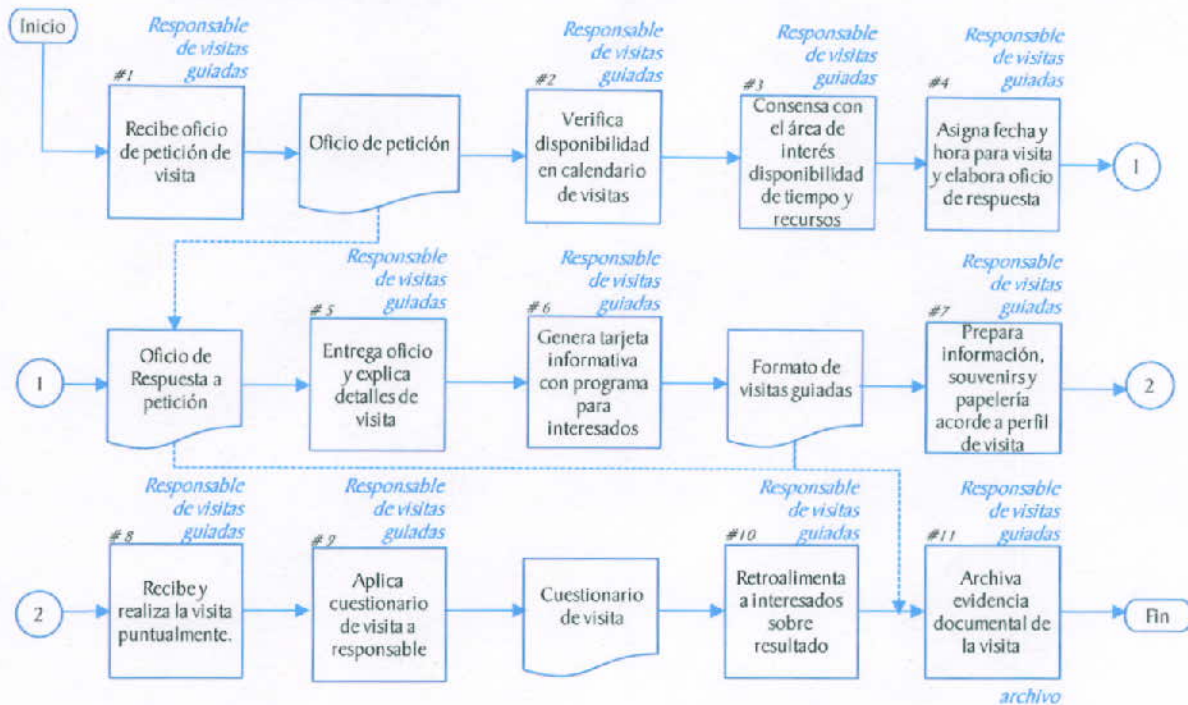
- a. Objetivo

Dar a conocer a los diferentes grupos visitantes la composición del Poder Judicial, las funciones e importancia de los servicios de acceso a la justicia; así como las instalaciones del edificio.

- b. Productos y servicios generados

- Registro de visitas guiadas;
- Atención a las solicitudes de visita a las instalaciones del Poder Judicial;
- Difundir los servicios que presta el Poder Judicial a la sociedad;
- Generar acercamiento con la sociedad del estado.

2. Diagrama de flujo



3. Tabla de actividades

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
1	Recibe oficio de petición de visita a las instalaciones del Palacio de Justicia José María Morelos, el cual es dirigido al titular de la Coordinación de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública del Poder Judicial y se detalla la fecha y hora de visita, el objetivo y las áreas específicas de interés por parte de los visitantes, por ejemplo: Biblioteca, Archivo, Juzgado Familiar, etc. El oficio puede ser recibido de forma impresa o a través de un correo electrónico.	Responsable de visitas guiadas.	Oficio de petición.

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
2	Verifica en el calendario de visitas la disponibilidad para atender la visita en la fecha solicitada, en aquellos casos en los que no exista disponibilidad para atender la visita en la fecha solicitada, asigna una fecha y hora disponible lo más cercana posible a la fecha solicitada.	Responsable de visitas guiadas.	Calendario de visitas guiadas.
3	Consensa de manera verbal con el titular(es) de las áreas que serán visitadas, la disponibilidad de tiempo y recursos principalmente humanos para atender a los visitantes. En caso de no contar con disponibilidad por parte del área, el responsable de visitas guiadas asigna otra fecha y horario disponible en su calendario.	Responsable de visitas guiadas.	
4	Una vez que se ha fijado la fecha y hora para recibir la visita, elabora el oficio de respuesta en el cual detalla dicha fecha y hora y describe las políticas generales de la visita ¹ .	Responsable de visitas guiadas.	Oficio de respuesta a petición.
5	Entrega oficio de respuesta a peticionario, lo cual puede realizarse de forma impresa o por medio electrónico y confirma con el interesado vía telefónica los detalles de la visita, dejando en claro las políticas de visita y la fecha y hora de la visita.	Responsable de visitas guiadas.	Oficio de respuesta a petición.

¹ Las políticas generales de la visita pueden variar de acuerdo a las necesidades, al día de hoy las mínimas son: arribar con 10 minutos de anticipación a la hora estipulada, asistir con identificación oficial, asumir una conducta que no altere el orden al interior del Palacio de Justicia, no consumir alimentos durante la visita, utilizar el celular en modo vibrar o apagarlo y no maltratar el mobiliario y las instalaciones.

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
6	Llena el formato de visita² guiada donde plasma los detalles de la visita, como: número de asistentes, perfil de los mismos, fecha y hora de la visita, objetivo, áreas de interés. De la misma forma elabora el programa de la visita, donde de manera general numera secuencialmente las actividades que se llevarán a cabo durante la visita. El formato junto con el programa de visita, se envían a por lo menos las siguientes personas: coordinador(a) de comunicación social y acceso a la información pública, responsable de acciones comunicativas, responsable(s) de la(s) área(s) que se visitarán y al área de vigilancia de puerta principal, a fin de que estén enterados.	Responsable de visitas guiadas.	Tarjeta informativa con detalles de visita.
7	Prepara la información impresa y folletería, presentación y sala audiovisual acordes al perfil de los visitantes, si se autoriza y existe disponibilidad, se preparan <i>souvenirs</i> y refrigerio para los visitantes.	Responsable de visitas guiadas.	
8	Realiza la recepción de los visitantes, se realiza una reseña histórica del Poder Judicial, incluyendo sus funciones y estructura, apoyándose en herramientas audiovisuales y se procede a realizar el recorrido puntualmente.	Responsable de visitas guiadas.	Presentación, audiovisual del STJEM, trípticos, copias, etc., para los visitantes.
9	Aplica el cuestionario de visita al responsable del grupo que acude, en dicho cuestionario, se captan las impresiones generales de la visita y las sugerencias de mejora propuestas por el grupo.	Responsable de visitas guiadas.	Cuestionario de visita.

² Ver formato anexo

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
10	Elabora un resumen de la visita, donde plasma el resultado general de la misma e incluye el resultado del cuestionario aplicado. Dicho resumen lo envía de manera impresa o vía correo electrónico a: coordinador(a) de comunicación social y acceso a la información pública y a los titulares de las áreas visitadas.	Responsable de visitas guiadas.	Resumen de visita.
11	Archiva la evidencia documental de cada visita: oficio de petición, oficio de respuesta, formato, cuestionario de visita y resumen de la visita.	Responsable de visitas guiadas.	Archivo de la visita.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

4. Políticas del procedimiento

- Las peticiones de visita se realizan por escrito y se agendan conforme sean recibidas;
- Se agendarán las visitas principalmente los viernes y en horarios de 10:00 a 14:30;
- Todas las visitas sin excepción se apegan a las políticas de visita aprobadas por el Coordinador(a) de Comunicación Social;
- Las visitas se atienden en grupos de máximo 25 personas;
- Este procedimiento aplica para aquellas visitas de difusión del trabajo o misión del Poder Judicial.

5. Indicadores del procedimiento

Indicador 1. Índice de cumplimiento de visitas: número de visitas atendidas dividido entre el número de solicitudes de visita recibidas en un periodo.

Indicador 2. Indicador de visitas satisfactorias: número de cuestionarios con respuestas positivas dividido entre el número de visitas realizadas en un periodo.

6. Habilitadores requeridos

a. Habilitadores organizacionales

- Elaboración de video promocional del STJEM;
- Facilitar *souvenirs* o refrigerios para visitantes;
- Formalizar las políticas de visita, que se darán a conocer.

b. Habilitadores tecnológicos

Ninguno determinado

7. Administración de riesgos

- a. Riesgo de los visitantes en casos de emergencia, por desconocimiento de medidas de seguridad. Acción correctiva; informar a los visitantes a su llegada sobre las medidas de seguridad y rutas de evacuación con las que cuenta el Palacio de Justicia José María Morelos.

B. Procedimiento para atención de peticiones de información

I. Objetivo del procedimiento, productos y servicios generados

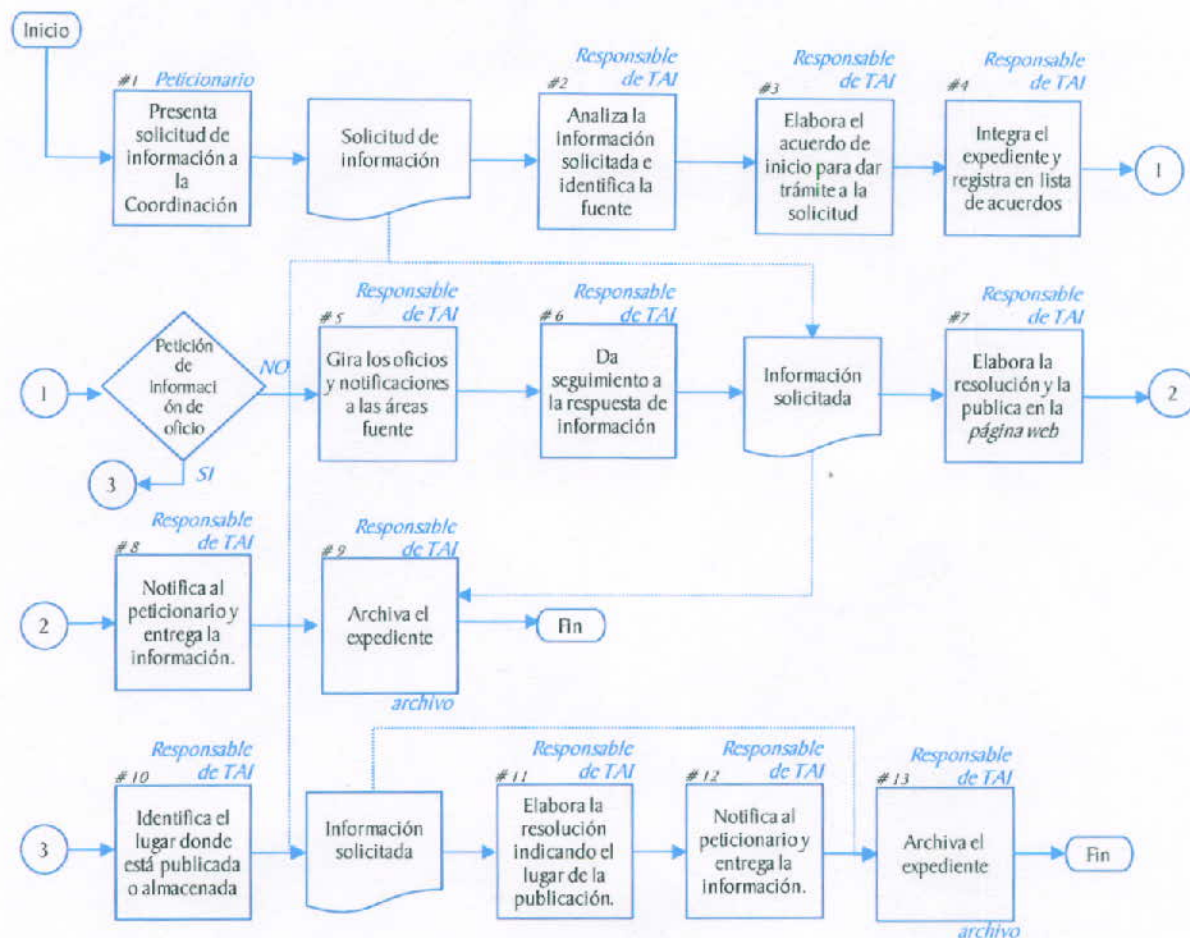
a. Objetivo

Atender las peticiones de información presentadas ante la Coordinación de Comunicación Social y Acceso a la Información, en estricto apego a los lineamientos establecidos por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado.

b. Productos y servicios generados

- Atención de las peticiones de información;
- Entregar la información solicitada por los peticionarios en los tiempos establecidos en la ley.

2. Diagrama de flujo



Responsable de TAI = Responsable de Transparencia y Acceso a la Información.

3. Tabla de actividades

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
1	Recibe oficio de petición de información ante la Coordinación de Comunicación Social y Acceso a la Información. La petición puede realizarse por escrito, de manera verbal, a través de algún medio electrónico o por correo. La solicitud de petición deberá incluir la siguiente	Responsable de transparencia y acceso a la información.	Oficio de petición.

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
	información: 1. La identificación de la autoridad a la que se dirige, la cual será la Coordinación de Comunicación Social y Acceso a la Información Pública del Poder Judicial del Estado; 2. El nombre completo del solicitante y sus datos generales, y en su caso, la personalidad jurídica de su representante legal, reconocida a través de poder notarial; 3. La información clara y precisa de los datos de información requeridos; 4. Lugar o medio señalado para recibir la información o notificaciones; 5. Firma de la peticionaria, o en su caso, huella digital. En el caso de las solicitudes presentadas en forma verbal, se lleva un registro en el cual se asientan los datos necesarios del mismo y se regala una copia de dicho registro al peticionario.		
2	Analiza la información solicitada e identifica la fuente de información de la cual se obtendrá, identifica el área y responsable al que solicitará la información solicitada por el peticionario.	Responsable de transparencia y acceso a la información.	
3	Elabora el acuerdo que da inicio al proceso de trámite de la solicitud.	Responsable de transparencia y acceso a la información.	Acuerdo de inicio.
4	Integra el expediente de la petición, el cual al momento contiene el oficio de petición y el acuerdo de inicio que da inicio al trámite. Si la petición presentada se refiere a información de oficio, pasar al punto número 10 (diez), si la petición de información es de otra índole, pasar al	Responsable de transparencia y acceso a la información.	Expediente de petición.

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
	punto número 5 (cinco).		
5	En el caso de que la petición de información se refiera a aquella que no es de oficio, hasta este paso ya se identificó en que área y a que responsable se solicitará, en este paso elabora los oficios de petición necesarios para dar trámite a la solicitud recibida.	Responsable de transparencia y acceso a la información.	Oficios de petición de información internos.
6	Da seguimiento con las áreas y responsables a los que se les solicitó la información, hasta obtenerla y estar en condiciones de cumplir con el plazo de diez días hábiles que otorga la ley para cumplir con la petición recibida.	Responsable de transparencia y acceso a la información.	Información solicitada.
7	Una vez que cuenta con la información solicitada por el peticionario, elabora la resolución correspondiente, donde da respuesta al peticionario. Dicha resolución es publicada en la página <i>web</i> del Poder Judicial de Michoacán, en el listado de resoluciones aplicable.	Responsable de transparencia y acceso a la información.	Resolución.
8	Notifica al peticionario para realizar la entrega de la información solicitada, en el caso de que la petición haya sido recibida por medio electrónico (correo) se da respuesta por el mismo medio, en el caso de que la petición haya sido realizada de forma verbal, en el momento que fue realizada, se tomaron los datos en los cuales se notifica al peticionario.	Responsable de transparencia y acceso a la información.	Notificación al peticionario de información.
9	Archiva el expediente de la petición de información, en el cual integra el inicio, seguimiento y respuesta que se dio a la petición.	Responsable de transparencia y acceso a la información.	Expediente de la petición.

Paso	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y registros
10	En el caso de que la petición se refiera a información de oficio, identifica el medio en el que está publicada o en resguardo y la obtiene.	Responsable de transparencia y acceso a la información.	Información solicitada.
11	Respetando el plazo de tres días hábiles que le otorga la ley para cumplir con peticiones de información de oficio, elabora la resolución en la cual incluye, además de lo solicitado, la fuente donde se extrajo, en el caso de que la fuente sea electrónica, se adjuntan las <i>url</i> donde se encontró la información.	Responsable de transparencia y acceso a la información	Resolución.
12	Notifica al peticionario para realizar la entrega de la información solicitada, en el caso de que la petición haya sido recibida por medio electrónico (correo) se da respuesta por el mismo medio, en el caso de que la petición haya sido realizada de forma verbal, en el momento que fue realizada, se tomaron los datos en los cuales se notifica al peticionario.	Responsable de transparencia y acceso a la información.	Notificación al peticionario de información.
13	Archiva el expediente de la petición de información, en el cual integra el inicio, seguimiento y respuesta que se dio a la petición.	Responsable de transparencia y acceso a la información.	Expediente de la petición.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

4. Políticas del procedimiento

- a. Una vez recibida la solicitud de petición de información por parte del peticionario, la solicitud de información deberá ser satisfecha en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente hábil a la recepción, plazo que podrá prorrogarse excepcionalmente por un periodo igual, en caso de mediar circunstancias que imposibiliten reunir la información en el plazo ordinario;

- b. Las solicitudes de información considerada de oficio, se atenderán en un plazo no mayor de 3 días y podrá prorrogarse por un plazo igual cuando se justifique que la información no se puede entregar en el plazo ordinario.

5. Indicadores del procedimiento

Indicador 1. Índice de cumplimiento de peticiones: número de peticiones atendidas dividido entre el número de peticiones recibidas en un periodo

6. Habilitadores requeridos

- a. Habilitadores organizacionales

Conocimiento completo y detallado de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado.

- b. Habilitadores tecnológicos

Habilitar un apartado en la página *web* del STJEM a fin de que los peticionarios puedan a través de este medio plantear sus dudas o requerimientos de información.

7. Administración de riesgos

Ninguno determinado.

XII. Glosario de términos

AMIJ: Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia, A.C.

Audiencia: reunión de la ciudadanía o empleados de la institución con algún representante del poder judicial para establecer alguna petición particular. En el caso específico del presente manual, los representantes del poder judicial son el secretario particular o el presidente (a) del Supremo Tribunal de Justicia.

CAU: Centro de Atención a Usuarios.

Ceremonial: conjunto de formalidades para los actos públicos y solemnes a los que asisten representantes del Poder Judicial.

CONATRI: Comisión Nacional de Tribunales Superiores de Justicia.

Líneas de acción estratégicas: son las 5 líneas de acción estratégicas determinadas en el Plan de Gestión Estratégica, los cuales son: la reforma al sistema de justicia penal, la creación de una central de actuarios, los medios de justicia alternativa, la mejora continua y la automatización, en el Poder Judicial del Estado de Michoacán.

Mejora continua: es la actividad recurrente para aumentar la capacidad y cumplir las necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias (requisitos).

NSJP: Nuevo Sistema de Seguridad y Justicia Penal.

Protocolo: reglas establecidas para las ceremonias oficiales a las que asisten representantes del Poder Judicial.

RET: reuniones efectivas de trabajo.

Relacionadas con Comunicación Social:

Acciones comunicativas: acción a través de la cual se difunde, pública o transmite información o temas específicos, la Coordinación de Comunicación Social cuenta con un catálogo específico que las define y especifica su ámbito de aplicación. Ejemplos de estas: Boletines de prensa, foto notas etc.

ACOM: Acciones Comunicacionales, software institucional con derechos reservados y procedimientos específicos, su operación responde al Manual de usuario correspondiente.

Página web: sitio de internet del Poder Judicial del Estado de Michoacán, la cual es administrada por el Sistema Morelos.

SIMAT: Sistema de Monitoreo de Actores y Temas; software institucional con derechos reservados y procedimientos específicos, su operación responde al manual de usuario correspondiente.

STJEM: Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Michoacán.

URL: dirección de página de internet donde se ubica la información que busca el peticionario.

XIII. Anexos.

FORMATO DE REGISTRO DE VISITA GUIADA	
I. DATOS GENERALES DE LA VISITA	
VISITANTE:	NOMBRE DE LA EMPRESA, INSTITUCIÓN, ESCUELA, ETC. QUE SOLICITA LA VISITA
PROCEDENCIA:	NOMBRE DE LA CIUDAD Y ESTADO DE PROCEDENCIA DEL VISITANTE
NOMBRE RESPONSABLE:	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA VISITA Y QUE SERÁ EL CONTACTO PARA DAR RESPUESTA A LA VISITA
NÚMERO DE VISITANTES:	NÚMERO DE PERSONAS QUE VISITARÁN
ÁREAS DE INTERÉS:	ÁREAS QUE LE INTERESA AL VISITANTE CONOCER O VISITAR
FECHA DE SOLICITUD:	FECHA EN LA QUE SE RECIBIÓ LA SOLICITUD DE VISITA
OBJETIVO:	OBJETIVO QUE PRETENDEN LOS VISITANTES CON LA VISITA
II. PROGRAMACIÓN DE LA VISITA	
FECHA DE ATENCIÓN:	DÍA EN QUE SE RECIBIRÁ A LOS VISITANTES
HORARIO:	HORARIO EN QUE SE RECIBIRÁ LA VISITA
RESPONSABLE ASIGNADO:	RESPONSABLE DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE ATENDERÁ LA VISITA
LOGÍSTICA DE LA VISITA:	SE COLOCA LA SECUENCIA DE ACTIVIDADES QUE SE LLEVARÁN A CABO DURANTE LA VISITA. POR EJEMPLO: PRIMERO SE DARÁ UN RECORRIDO GENERAL POR LAS INSTALACIONES, DESPUÉS SE INVITARA A LOS VISITANTES A LA SALA AUDIOVISUAL DONDE SE LES PRESENTARÁ UN VIDEO INSTITUCIONAL. POSTERIORMENTE SE VISITARA EL ÁREA DE BIBLIOTECA DONDE ATENDERÁ AL GRUPO JOSE SANCHEZ. QUIEN EN MEDIA HORA EXPLICARÁ LAS FUNCIONES DEL ÁREA Y RESOLVERÁ DUDAS DE LOS VISITANTES.....
ÁREAS CONFIRMADAS:	NOMBRE DE LAS ÁREAS DE INTERÉS QUE CONFIRMARON DISPONIBILIDAD PARA RECIBIR LA VISITA
III. CUESTIONARIO DE VISITA	
1. LA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DEL PODER JUDICIAL, EN GENERAL FUE?	
EXCELENTE REGULAR MALA	
2. LA INFORMACIÓN QUE LE FUE PROPORCIONADA, FUE DE UTILIDAD?	
SI NO	
2A. SI LA RESPUESTA ES NO, EXPLIQUE POR QUE:	
3. EN FUNCIÓN DE LA ATENCIÓN Y LA INFORMACIÓN RECIBIDA, CUMPLIMOS CON EL OBJETIVO QUE TENÍA PLANTEADO EL GRUPO?	
SI NO	
3A. SI LA RESPUESTA ES NO, EXPLIQUE POR QUE:	
4. TIENE ALGÚN COMENTARIO O SUGERENCIA:	
FIRMA DEL RESPONSABLE DE VISITA	

Reverso formato

FORMATO DE REGISTRO DE VISITA GUIADA

IV. RESUMEN GENERAL DE LA VISITA

SE REALIZA UN RESUMEN GENERAL DE LA VISITA, COLOCANDO DETALLES IMPORTANTES QUE SEA NECESARIO RESALTAR, TALES COMO SI LA VISITA COMENZÓ A TIEMPO, SI HUBO QUEJAS, SI TODO FUE POSITIVO, ETC....

ATENDIÓ LA VISITA

FIRMA DEL COORDINADOR O CORDINADORA DE
COMUNICACIÓN SOCIAL Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN

INSTRUCCIONES GENERALES DE LLENADO POR ÁREA:

AREA I: SERÁ LLENADA CON LOS DATOS RECIBIDOS POR PARTE DE LOS INTERESADOS EN LA VISITA, UNA VEZ RECIBIDA LA SOLICITUD.

AREA II: SERÁ LLENADA CON LOS DATOS CON LOS QUE FUE CONFIRMADA LA VISITA, SE COLOCARÁN LOS DATOS YA CONFIRMADOS, FECHA DE VISITA, AREAS QUE ACEPTARON, ETC...

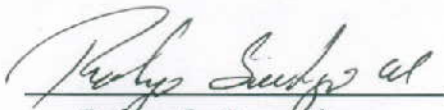
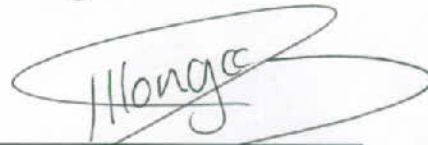
AREA III: SERÁ LLENADA POR EL RESPONSABLE DEL GRUPO, COLOCANDO LA OPINION GENERAL DE LA VISITA

AREA IV: SE COLOCARÁ UN RESUMEN GENERAL DE LA VISITA REPORTANDO INCIDENCIAS O DETALLES IMPORTANTE, SERÁ LLENADO POR EL RESPONSABLE DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y ACCESO A LA INFORMACIÓN ASIGNADO A LA VISITA.

Elaborado por:


Selené Vázquez Garibay
Secretaria de Enlace

Elaborado por:


Daniel Martínez Castro
Secretario Particular
Rodrigo Santiago Márquez
Secretario técnico
Licet Hernández Figueroa
Secretaria auxiliar
José Alejandro Torres Navarro
Director de Gestión del Nuevo Sistema de
Justicia Penal
Bertha Mongue Cedeño
Secretaria de Presidencia
Ma. Carmen Aguirre Avellaneda
Jefa del Centro de Convivencia Familiar
Ángela María Govela García
Coordinadora de Comunicación Social

Revisado por:


Víctor Hugo Vieyra Avilés
Director de Planeación

Validado por:


Alejandro González Gómez
Presidente del Consejo del Poder Judicial del
Estado de Michoacán de Ocampo

Aprobado por:

Consejo del Poder Judicial del Estado de Michoacán de Ocampo:



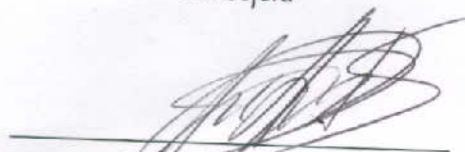
Alejandro González Gómez

Presidente del Consejo del Poder Judicial del
Estado de Michoacán de Ocampo



Citlali Fernández González

Consejera



J. Jesús Sierra Arias

Consejero



Jorge Reséndiz García

Consejero



Jacinto Nava Mendoza

Consejero