



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Manual de Organización del Departamento de Informática.

Elaboró	Departamento de Informática.
Validó	Contraloría Interna.
Autorizó	Dirección General de la Comisión Administrativa de la Junta de Administración del Poder Judicial del Estado.
Fecha de Elaboración	Agosto, 2012.



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO
DE PUEBLA.**

Departamento de Informática.

HOJA DE AUTORIZACIÓN.



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO
DE PUEBLA.**

Departamento de Informática.

HOJA DE MODIFICACIONES.

Elaboró.	Validó.	Autorizó.	Páginas sustitui das.	Fecha de Modificación.	
				Mes.	Año.
Departamento de Informática.	Contraloría Interna.	Dirección General de la Comisión Administrativa de la Junta de Administración del Poder Judicial del Estado de Puebla.	1/1	Agosto.	2012.



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO
DE PUEBLA.**

Departamento de Informática.

ÍNDICE

	Página
I. Introducción.	01
II. Antecedentes.	02
III. Marco Legal.	05
IV. Atribuciones.	06
V. Organigrama.	12
VI. Estructura Orgánica.	13
VII. Descripción de Puestos.	14
VIII. Objetivo Específico.	41
IX. Funciones.	42
X. Implantación.	46
XI. Seguimiento y Evaluación.	50



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

I.-INTRODUCCIÓN.

El Poder Judicial del Estado de Puebla, consciente de la nueva realidad social que se vive en nuestro país ha modificado sus esquemas funcionales y organizacionales para responder oportuna, pronta y expeditamente a las demandas continuas, abiertos completamente a una reflexión del actual desempeño, en la propuesta de nuevos esquemas, cuya misión es cumplir eficazmente con la sociedad. He ahí donde el papel de las tecnologías de la información son fundamentales, por lo que el departamento de informática es vital e indispensable en esta institución.

La implementación tecnológica en todo sentido hace que los procesos administrativos sean transparentes, apegados al orden jurídico, eficientes e innovadores.

El presente manual contiene la información actualizada de la organización judicial, el marco jurídico que norma sus atribuciones, su objetivo general, su estructura orgánica, las funciones sustantivas de sus áreas, definiendo sus niveles jerárquicos y las relaciones de coordinación interna entre cada una de ellas, así como ser el parte aguas para la mejora continua de este departamento.

Por lo anterior, este manual pretende ser una guía de consulta para usuarios internos/externos del H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Puebla, interesados en conocer el funcionamiento organizacional del Departamento de Informática.

Es entonces el Departamento de Informática, el área con responsabilidad humana, tecnológica y social con mayor presencia e interrelación con las demás áreas que integran el Honorable Tribunal Superior de Justicia.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

II.-ANTECEDENTES.

Puebla restauró las Instituciones aún antes que la propia capital de la República. El 2 de abril de 1867, la ciudad capital de nuestro estado es recuperada, el 11 de abril de 1867, considerando que la justicia es la mejor de las garantías sociales, piedra angular, a no dudar de la permanencia de nuestras instituciones republicanas y legado de la reforma, se dictan las medidas tendientes a su integración provisional; se procede a la elección de Magistrados, Fiscales y Funcionarios que deben formar el H. Tribunal Superior de Justicia del Estado. La Junta de Administración de Justicia del Estado, los juzgados municipales, los juzgados civiles, los juzgados de paz, los supernumerarios y los juzgados indígenas, entre las atribuciones de estas entidades encargadas de la Administración de la Justicia en el Estado se encuentra la de decidir en controversias penales, civiles y familiares dentro del ámbito de la competencia señalados por las Leyes Poblanas y Federales. El H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Puebla es un órgano colegiado compuesto por magistrados como se destaca en los artículos 57 fracción XIV, 86 y 87 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, que señala en cuanto a su conformación al Presidente del Tribunal, que serán nombrados por el Congreso a propuesta en terna por el Ejecutivo. Respecto a su funcionamiento, éste desarrolla sus actividades en Pleno, en comisiones y de forma unitaria, a efecto de ejercer adecuadamente las atribuciones de carácter administrativo, de vigilancia y de disciplina que por mandato constitucional se le confieren. El 15 de Marzo de 1993 se recibió el departamento de informática por esa administración en las condiciones siguientes:

Equipos funcionando.- 1 computadora marca ACER modelo 1125E con unidad de disco compacto, 2 computadoras marca COMPAC PROLINEA, 1 impresora marca HP LASERJET, 1 impresora marca BROTHER de 15" 24 agujas.

Los equipos antes mencionados sólo estaban al servicio del departamento de informática y se utilizaban para la generación de algunos oficios de importancia y la



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

consulta de Jurisprudencia, la cual solo podía ser utilizada por la computadora que tenía disco compacto, se encontraba instalada una red bajo el ambiente NOVELL con seis computadoras PRINTAFORM 286 y la computadora ACER modelo 1125E como servidor de red, instaladas en las 5 SALAS, PRESIDENCIA e INFORMÁTICA respectivamente, misma que se pudo corroborar que no se encontraba en condiciones para funcionar pues la instalación eléctrica era inapropiada, además de que el cable coaxial estaba trozado en varios tramos y el repetidor pasivo se encontró destruido, al parecer en forma intencional, así las cosas transcurrieron 17 años cuando...

En Febrero de 2011 se re-estructura el Departamento de Informática, integrado por 29 elementos en las áreas de: Redes y Telecomunicaciones, Desarrollo de Sistemas, Desarrollo WEB, Soporte Técnico y Capacitación. Se inicia un proceso de innovación tecnológica la encomienda del desarrollo del “Tribunal Virtual” (este funciona para agilizar y dar más transparencia a los procesos judiciales y además se permitirá que algunos trámites dentro de los litigios, audiencias y demandas de carácter civil como divorcios y juicios mercantiles puedan cristalizarse a través de internet), por lo que empieza una era de reingeniería en la justicia informática con las tecnologías de la información. La imagen institucional del portal del Poder Judicial fue renovada en el mes de Mayo del 2011, por instrucciones del Magistrado David López Muñoz, por lo que en el tercer trimestre (Agosto) del 2011, recibió un premio honorífico por parte de la editorial OX (La editorial OX es una empresa independiente, especializada en estimular el desarrollo de contenidos electrónicos para toda la familia, que destaquen sobre todo por su creatividad, facilidad de navegación y por la difusión de aspectos interesantes de nuestros países en la categoría de organismo y Gobierno). El portal de Internet del Poder Judicial de Puebla es operado por el Departamento de Informática, el desarrollo y diseño conservo un concepto vanguardista, se agilizó los tiempos de consulta con varios apartados ó banners, a la cual se puede acceder en la



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

dirección www.htsjpuebla.gob.mx ó desde cualquier buscador. En el mes de Junio del 2011 con el objetivo de facilitar las gestiones a los ciudadanos brindándoles un servicio eficiente y transparente, el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Puebla, puso en marcha el programa piloto “Expediente Virtual”, como parte de los proyectos de modernización para optimizar el desempeño en la administración de justicia. Este programa se llevo a cabo en el Juzgado Tercero de lo Civil, donde se aprovechan las tecnologías de la comunicación e integran el desempeño del Poder Judicial en los medios electrónicos. Para tener acceso a este nuevo sistema, el Juzgado lo pone en conocimiento al promoverte de que puede llevar a cabo el juicio vía electrónica, luego el abogado hace la petición para ingresar al nuevo esquema y posteriormente el personal del Juzgado escanea los documentos y los pone en su expediente virtual. El proyecto se efectúa en coordinación con el Departamento de Informática, el que proporciona al Abogado, vía Internet, un nombre de usuario y contraseña, para acceder al “Expediente Virtual” radicado en el Juzgado Tercero Civil, para garantizar la identidad de la persona que realiza el trámite. De esta forma se da un importante paso para fortalecer la transparencia en línea, que permite tener contacto más directo con los usuarios de los servicios relacionados con la administración de justicia, al permitir consultar el expediente, cuantas veces lo requiera, desde cualquier computadora con acceso a internet sin necesidad de trasladarse a los juzgados, reduciendo de esta forma tiempos y costos, además de la conservación del mismo en buen estado y la seguridad de su respaldo.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

III.-MARCO LEGAL.

Constitución:

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA.

Leyes:

- LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO.
- LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE PUEBLA.
- LEY DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO DE PUEBLA.
- LEY DE FISCALIZACIÓN SUPERIOR Y RENDICIÓN DE CUENTAS PARA EL ESTADO DE PUEBLA.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

IV.- ATRIBUCIONES.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

ARTÍCULO 133.

Esta Constitución, las leyes del Congreso de la Unión que emanen de ella y todos los Tratados que estén de acuerdo con la misma, celebrados y que se celebren por el Presidente de la República, con aprobación del Senado, serán la Ley Suprema de toda la Unión. Los jueces de cada Estado se arreglarán a dicha Constitución, leyes y tratados, a pesar de las disposiciones en contrario que pueda haber en las Constituciones o leyes de los Estados.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA.

ARTÍCULO 132.

Si las Leyes, Reglamentos y cualesquiera otras disposiciones de observancia general en el Estado no previenen expresamente otra cosa, obligan y surten sus efectos diez días después de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO.

ARTÍCULO 102.

El Departamento de Control y Evaluación de Proyectos será el órgano encargado de recibir, analizar e integrar, en concentrados mensuales, la información estadística proveniente de las diversas áreas que conforman la Administración de Justicia, para su debido control y consecuente evaluación en la toma de decisiones.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

ARTÍCULO 103.

El Departamento mencionado en el artículo anterior, en coordinación con la Jefatura de Informática, será el encargado de implementar las medidas necesarias para la debida concentración de los datos estadísticos del Poder Judicial del Estado.

ARTÍCULO 127.

La Dirección de Informática será la encargada de manejar los sistemas informáticos y las bases de datos, supervisando su implantación y funcionamiento, con el propósito de sustentar la modernización y la simplificación administrativa del Poder Judicial del Estado; debiendo contar con el personal necesario para su buen funcionamiento.

ARTÍCULO 128.

La Subdirección de Informática coordinará y supervisará el funcionamiento de los sistemas computacionales, y apoyará y propondrá al Director de Informática acerca del diseño y estructuras informáticas; asimismo, informará de la capacitación del personal y de la red del Poder Judicial del Estado.

ARTÍCULO 129.

El Departamento de Soporte Técnico será el encargado de implementar las medidas de seguridad necesarias para el correcto funcionamiento de los sistemas computacionales.

ARTÍCULO 130.

El Departamento de Programación tendrá como finalidad diseñar los sistemas computacionales, proponer estructuras informáticas, implementar y evaluar los flujos de información y proporcionar la que le sea requerida, a través del sistema de comunicación internet, con la creación y mantenimiento del correspondiente sitio web.

ARTÍCULO 131.

El Departamento de Mantenimiento y Capacitación tendrá las tareas de conservar y proteger los equipos computacionales, así como de capacitar en forma permanente al personal en el manejo del equipo y de la red del Poder Judicial del Estado.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

ARTÍCULO 143.

El Departamento de Normatividad y Calidad tendrá las siguientes funciones:

II. Diseñar, desarrollar y mantener actualizado el control de las leyes, acuerdos, reglamentos, manuales instructivos y en general de todas las normas a las que deba sujetarse el Poder Judicial del Estado.

LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE PUEBLA.

ARTÍCULO 2.

Para los efectos de esta Ley se entenderá por:

VII.- Sujetos Obligados:

c) El Poder Judicial del Estado y cualquiera de sus órganos;

ARTÍCULO 9.

Con excepción de la información reservada o confidencial prevista en esta Ley, los Sujetos Obligados a través de la unidad responsable, deberán poner a disposición del público en términos de la legislación aplicable, la información siguiente:

I.- Su estructura orgánica y el marco legal que las rige;

II.- El directorio de Servidores Públicos, desde el nivel de jefe de departamento o sus equivalentes; el domicilio de la Unidad Administrativa de Acceso a la Información, además de la dirección electrónica donde podrán recibirse las solicitudes para obtener la información pública;

III.- La remuneración mensual por puesto, incluso el sistema de compensación, según lo establezcan las disposiciones correspondientes;

IV.- Los trámites, requisitos y formatos de solicitud de información pública;

V.- La información sobre el presupuesto asignado al Sujeto Obligado, los informes sobre su ejecución y su regulación en términos de lo dispuesto por los ordenamientos aplicables, según corresponda;



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

VI.- Los planes y programas expedidos conforme a las leyes, así como los convenios administrativos de coordinación y colaboración suscritos con otras instancias públicas y privadas;

VII.- Los resultados definitivos de las auditorías al ejercicio presupuestal de cada Sujeto Obligado que realicen los respectivos Órganos de Control y Supervisión;

VIII.- Las concesiones, permisos, autorizaciones y arrendamientos; las convocatorias a concurso o licitación de obras, adquisiciones y prestación de servicios, así como sus resultados, en aquéllos casos que procedan, en los términos de la legislación aplicable;

IX.- Los informes que, por disposición Constitucional, generen los Sujetos Obligados;

X.- Los mecanismos de participación ciudadana;

XI.- Los servicios y programas de apoyo que ofrecen, así como los trámites, requisitos y formatos para acceder a los mismos; y

XII.- Toda información que sea de utilidad para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, en términos del Reglamento y la normatividad que para el efecto se expida.

ARTÍCULO 10.

La información a que se refiere el artículo anterior, deberá estar preferentemente a disposición del público a través de medios electrónicos seguros para los sujetos obligados y para los usuarios, y deberá ser de tal forma que facilite su uso por las personas y que permita asegurar su calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad.

LEY DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO DE PUEBLA.

ARTÍCULO 1.

Esta Ley es reglamentaria del Título Noveno de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, en materia de:



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

II. Obligaciones en el servicio público estatal y municipal;

ARTÍCULO 46.

Las declaraciones o resoluciones aprobadas por el Congreso del Estado con arreglo a esta Ley, se comunicarán al Presidente del Tribunal Superior de Justicia de la Entidad, si se tratase de alguno de los integrantes del Poder Judicial Estatal; y en todo caso al Ejecutivo Local para su conocimiento y efectos legales, y para su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado.

LEY DE FISCALIZACIÓN SUPERIOR Y RENDICIÓN DE CUENTAS PARA EL ESTADO DE PUEBLA.

ARTÍCULO 24.

En la práctica de visitas domiciliarias, Auditorías, compulsas e inspecciones, el Órgano Fiscalizador se sujetará a lo siguiente:

VIII.- La persona, servidor público, titular o representante legal del Sujeto de Revisión con quien se entiendan, estará obligado a permitir a las personas que las practiquen, el acceso al lugar o lugares señalados en la orden correspondiente, así como a poner y mantener a su disposición los libros, registros, equipos de cómputo y dispositivos de almacenamiento de datos de forma electrónica y demás documentos que contengan información sobre el ejercicio de los recursos públicos asignados, los cuales serán examinados en el domicilio de los Sujetos de Revisión, en el lugar donde se encuentren sus archivos o en el lugar de la obra de que se trate. Las personas que las practiquen podrán solicitar y obtener de dichos documentos, copia certificada que podrá ser expedida por el servidor público del Sujeto de Revisión facultado para ello, por autoridad competente o por fedatario público;

XII.- Si al concluir las, la persona, servidor público, titular o representante legal del Sujeto de Revisión con quien se entienden las mismas o los testigos se negaren a



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

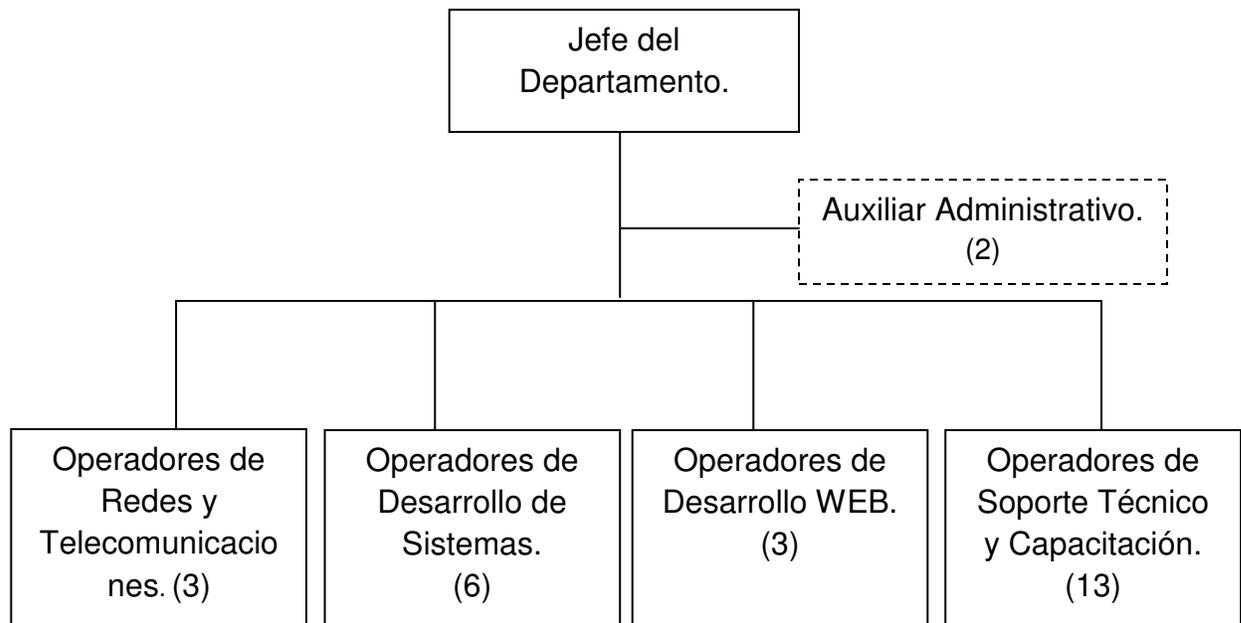
firmar el Acta de cierre, o quien deba recibir copia de la misma se negare a ello, estas circunstancias también se asentarán en la propia Acta, sin que afecte su validez y valor probatorio, dándose por concluidas.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

V.-ORGANIGRAMA.

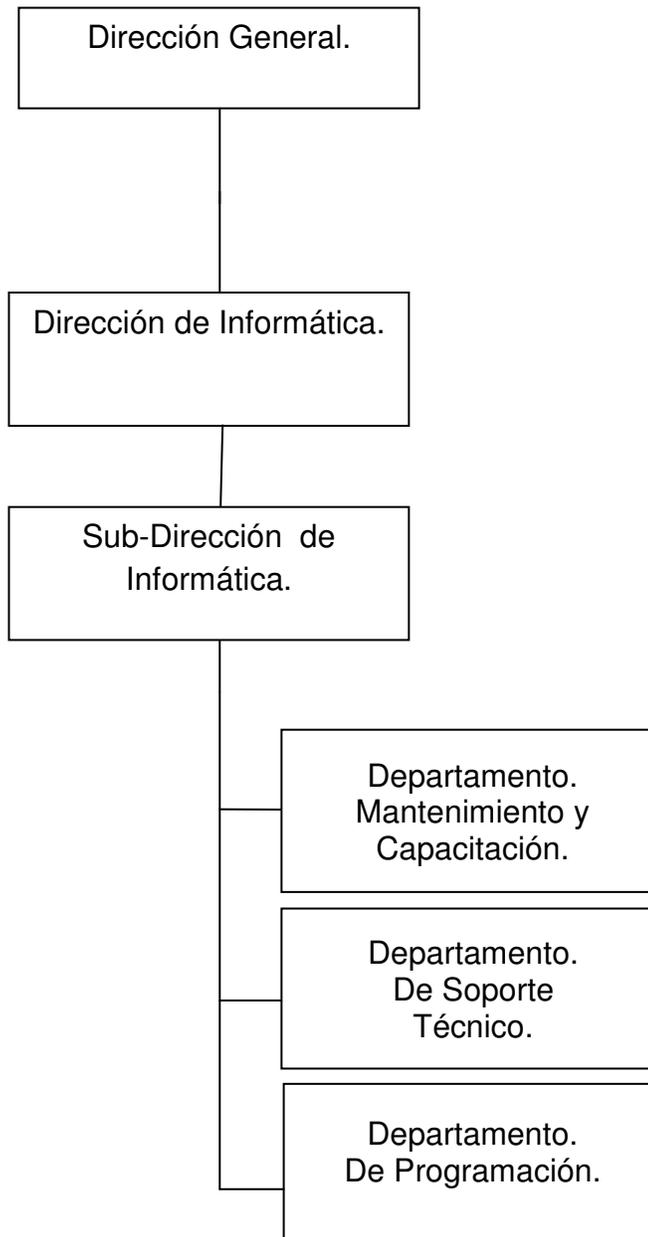




TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

VI.-ESTRUCTURA ORGÁNICA.





TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

VII.- DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

Representar, dirigir, coordinar y controlar el desarrollo de todas las actividades del departamento de Informática del Poder Judicial del Estado de Puebla, en las acciones efectuadas día a día para el correcto cumplimiento de sus fines, apegándose a las atribuciones conferidas en la normatividad aplicable, procurando que sus objetivos y contenidos contribuyan a desarrollar la vocación de servicio de los funcionarios públicos del Poder Judicial, al desarrollo e implementación de sistemas computacionales propios, así como al ejercicio de los valores y principios éticos inherentes a la función judicial y profesional en general, bajo los principios de excelencia, objetividad, imparcialidad, profesionalismo e independencia.

NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe del Departamento de Informática del Poder Judicial del Estado de Puebla.
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Departamento de Informática del Poder Judicial del Estado de Puebla.
SUPERVISA A:	Auxiliares Administrativos, Operadores de redes y Telecomunicaciones, Operadores de Desarrollo de Sistemas, Operadores de Desarrollo WEB, Operadores de Soporte Técnico y Capacitación.
REPORTA A:	Directamente: Dirección general de la comisión administrativa de la junta de administración.
NÚMERO DE PLAZAS:	1 una.
RELACIONES INTERNAS:	Todas las áreas adscritas al Poder Judicial administrativas y jurídicas.
RELACIONES EXTERNAS:	Auditor Externo, proveedores de servicios informáticos.
FUNCIÓN GENÉRICA:	El Jefe del Departamento es responsable de implementar el uso de la tecnología de información, como una herramienta que facilite al Poder Judicial del Estado de Puebla, el cumplimiento de sus objetivos



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

	institucionales; actuando con estricto apego y respeto por las leyes, decretos, reglamentos y normas que la rigen.
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	<p>1-Planear, programar, organizar, dirigir, evaluar y controlar las actividades del personal a su cargo.</p> <p>2-Coordinar sus actividades con los demás titulares de las unidades administrativas del Poder Judicial.</p> <p>3-Mantener informado al Presidente sobre el desarrollo del despacho y desarrollo de actividades del Departamento a su cargo.</p> <p>4-Promover las diferentes tecnologías de la información y comunicación, para la ejecución e innovación tecnológica para el desarrollo de nuevos proyectos.</p> <p>5-Asesorar técnicamente a los departamentos administrativos (Adquisiciones, comité, proveedores) para la óptima adquisición de tecnologías de información y comunicación.</p> <p>6-Realizar el plan anual de trabajo para la definición de metas y estrategias a seguir (Programa Operativo Anual).</p> <p>7-Emitir dictámenes técnicos a petición del comité para la adquisición de TIC'S.</p> <p>8-Gestionar los recursos financieros para la adquisición de equipos tecnológicos de</p>



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

	<p>información y comunicación, que faciliten el desempeño y la productividad de los usuarios.</p> <p>9-Innovar y ejecutar proyectos tecnológicos.</p> <p>10-Coordinar los recursos humanos, técnicos y tecnológicos para la correcta aplicación de medios de información y comunicación del HTSJ.</p> <p>Las actividades aquí listadas son enunciativas, más no imitativas.</p>
ATRIBUCIONES ESPECIALES	<ol style="list-style-type: none">1. Proponer la contratación del personal necesario para el áreas del Departamento;2. Organizar las actividades e implementaciones de sistemas innovadores.3. Planear, ejecutar y justificar de manera adecuada el uso de las tecnologías implementadas en el área.4. Asistir a las reuniones y actividades que convoque el H. Tribunal superior de Justicia.
REQUISITOS Y RESTRICCIONES DEL PUESTO	<ul style="list-style-type: none">✓ Ser ciudadano mexicano, en pleno goce de sus derechos y con residencia en la entidad no menor a un año al día de su designación;✓ Licenciatura en Informática, Ingeniería en tecnología de computación (titulado).✓ Gozar de buena reputación y no haber sido condenado por delito que amerite pena corporal de más de un año de prisión;



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

	<p>✓ No pertenecer a ninguna dependencia de gobierno, del Congreso del Estado, ni a ningún cargo público obtenido por elección, además de no ser ministro de ningún culto religioso;</p> <p>✓ Gozar de buena salud que le permita desarrollar el cargo.</p>
PERFIL DEL PUESTO	
ESCOLARIDAD Y/O ÁREAS DEL CONOCIMIENTO	Escolaridad: Con estudios en Informática, Ingeniería en tecnología de computación.
EXPERIENCIA:	Experiencia deseada en la función: 3 años en el área.
HABILIDADES TÉCNICAS Y GERENCIALES:	<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Conocimientos teórico-prácticos en tecnologías de computación, información y comunicación. -Procesos informáticos administrativos del Poder Judicial. -Uso de herramientas y equipos tecnológicos así como de software de Desarrollo. -Implementación de sistemas para la mejora continua. - Ingeniería de software. -Administración de proyectos.
RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:	El desempeño del puesto implica condiciones de manejo de información y acceso restringido en términos de la normatividad vigente: Alta
COMPETENCIAS LABORALES REQUERIDAS PARA EL PUESTO:	
COMPETENCIAS COGNITIVAS	Nivel de dominio Explicación genérica de la competencia
EXP Experiencia	3 Profesional especializado manejo de



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

	Técnico/Profesional		sistemas de computacionales e infraestructura, experiencia logística, amplia disponibilidad de tiempo.
PA	Pensamiento analítico	3	Hace planes o análisis muy complejos.
PC	Pensamiento conceptual	3	Crea nuevos conceptos.
BI	Búsqueda de información	4	Investiga sistemáticamente.
COMPETENCIAS DE GESTIÓN		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
OLR	Orientación al logro y los resultados	3	Planea, fijando objetivos a corto mediano y largo plazo.
LEQ	Liderazgo de equipo	3	Se posiciona a sí mismo como líder de proyectos.
EXCAL	Excelencia y Calidad	3	Monitorea datos, proyectos, personal e infraestructura a su cargo visualizando futuros y probables acontecimientos para implementar y consolidar la calidad laboral.
COMPETENCIAS INTERPERSONALES		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
TEQ	Trabajo en equipo y cooperación	3	Forma equipos ejemplares.
DO	Desarrollo de otros	3	Hace entrenamiento y enseñanza a largo plazo.
EMP	Empatía	3	Comprende los asuntos subyacentes.
CVE	Comunicación Verbal	4	Se expresa clara y fluidamente persuadiendo de manera contundente.
COMPETENCIAS PERSONALES		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
ACONT	Autocontrol y Madurez	3	Ser tolerante, escuchar y ofrecer soluciones ante las vicisitudes del ambiente laboral.
AI	Aprendizaje e innovación	3	Trabaja con sus propios sistemas de actualización e Innovación tecnológica.
ACONF	Autoconfianza	3	Acepta desafíos voluntariamente.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

FLEX	Adaptación al cambio (Flexibilidad)	3	Construye mejoras organizacionales.
IN	Integridad	3	Actúa conforme a sus valores.
TD	Toma de decisiones	3	Toma decisiones bajo presión.

NOMBRE DEL PUESTO:	Auxiliar Administrativo.
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Informática.
SUPERVISA A:	Residentes.
REPORTA A:	Jefe del Departamento.
NÚMERO DE PLAZAS:	2 Dos.
RELACIONES INTERNAS:	-Operador de Redes y Telecomunicaciones. -Operador Desarrollo de Sistemas. -Operador Desarrollo WEB. -Operador De Soporte Técnico y Capacitación.
RELACIONES EXTERNAS:	Juzgados y demás usuarios internos del TSJ para la recepción de reportes.
FUNCIÓN GENÉRICA:	Es responsable de brindar la respuesta inmediata a las necesidades actuales del área administrativa de informática controlando y simplificando la información para dar funcionalidad y eficiencia administrativa conforme a lo establecido en cada procedimiento.
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	-Atender llamadas y transferirlas a las unidades sustantivas en Ciudad Judicial según corresponda.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

	<ul style="list-style-type: none"> -Canalizar solicitud de servicio a distintas áreas especializadas en el Departamento de informática -Llevar a cabo funciones administrativas básicas. -Llevar el control de memorándums y oficios. -Contestar oficios. -Llevar la agenda de trabajo del Jefe de Departamento. -Implementar bitácoras de reportes por parte de los usuarios. -Establecer mecanismos de control a través de número de reporte a usuarios.
ATRIBUCIONES ESPECIALES	Servicial, toma de decisión, eficacia, eficiencia, fácil comunicación oral y disponibilidad de tiempo.
REQUISITOS Y RESTRICCIONES DEL PUESTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser ciudadano mexicano, en pleno goce de sus derechos y con residencia en la entidad no menor a un año al día de su designación; ✓ Técnico en informática, técnico administrativo (titulados) ✓ Gozar de buena reputación y no haber sido condenado por delito que amerite pena corporal de más de un año de prisión; ✓ No pertenecer a ninguna dependencia de gobierno, del Congreso del Estado, ni a ningún cargo público obtenido por elección, además de no ser ministro de ningún culto religioso; ✓ Gozar de buena salud que le permita desarrollar sus funciones.
PERFIL DEL PUESTO.	
ESCOLARIDAD Y/O ÁREAS DEL CONOCIMIENTO	Escolaridad: Con estudios en Técnico en Informática, o Administración.
EXPERIENCIA:	1 año en funciones secretariales o en



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

		atención al público.	
HABILIDADES TÉCNICAS Y GERENCIALES:		General: - Conocimientos teórico- práctico en sistemas. -Informática administrativa. -Proceso administrativo del Poder Judicial. -Atención a usuarios. -Conocimiento de la Ley Orgánica de HTSJ y demás normatividades aplicables.	
RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:		Totalmente confidencial. Alta con responsabilidad aun después dejado el cargo.	
COMPETENCIAS LABORALES REQUERIDAS PARA EL PUESTO:			
COMPETENCIAS COGNITIVAS		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
EXP	Experiencia Técnico/Profesional	3	Profesional especializado al cargo.
PA	Pensamiento analítico	3	Organizado y planificado.
PC	Pensamiento conceptual	3	Manejo amplio de conceptos.
BI	Búsqueda de información	3	Investiga sistemáticamente.
COMPETENCIAS DE GESTIÓN		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
OLR	Orientación al logro y los resultados	3	Fija objetivos mediatos.
LEQ	Liderazgo de equipo	3	Trabajo en equipo.
EXCAL	Excelencia y Calidad	3	Ejecuta eficientemente tareas continuas y programadas dándole seguimiento.
COMPETENCIAS INTERPERSONALES		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

TEQ	Trabajo en equipo y cooperación	3	Trabaja en equipos ejemplares.
DO	Desarrollo de otros	3	Capacitación ó enseñanza.
EMP	Empatía	3	Trata de comprender los asuntos subyacentes.
CVE	Comunicación Verbal	4	Se expresa propia y fluidamente.
COMPETENCIAS PERSONALES		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
ACONT	Autocontrol y Madurez	3	Ser tolerante, escuchar y ofrecer soluciones eficientes.
AI	Aprendizaje e innovación	3	Iniciativa e Innovación.
ACONF	Autoconfianza	3	Acepta desafíos voluntariamente.
FLEX	Adaptación al cambio (Flexibilidad)	3	Se adapta y mimetiza organizacionalmente
IN	Integridad	3	Actúa conforme a sus valores aún cuando no es fácil hacerlo.
TD	Toma de decisiones	3	Trabaja bajo presión.

NOMBRE DEL PUESTO:	
NOMBRE DEL PUESTO:	Operador de Redes y Telecomunicaciones.
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Informática.
SUPERVISA A:	No Aplica.
REPORTA A:	Jefe de Departamento ó en ausencia al coordinador del área.
NÚMERO DE PLAZAS:	Tres.
RELACIONES INTERNAS:	-Auxiliar Administrativo.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

	<ul style="list-style-type: none"> -Operador Desarrollo de Sistemas. -Operador Desarrollo WEB. -Operador De Soporte Técnico y Capacitación.
RELACIONES EXTERNAS:	Usuarios de todo el Tribunal.
FUNCIÓN GENÉRICA:	Responsable de solucionar y brindar atención personalizada a usuarios que reporten anomalías ó fallas, en lo concerniente a redes y/o Telecomunicaciones.
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Dar apoyo técnico al usuario en cuanto a redes. 2.- Emitir reporte de los teléfonos asignados a usuarios al área de control de bienes muebles e inmuebles. 3.- Instalar redes de telefonía (Lan/Wan). 4.- Relacionar datos de los usuarios con el equipo asignado ya habilitado. 5.- Verificar el funcionamiento correcto de los IDF. 6.- Poner extensiones telefónicas o de UTP para usuarios. 7.- Dar servicios de soporte a juzgados foráneos. 8.-Crear bitácora de teléfonos instalados y asignados según las recomendaciones técnicas específicas (control). 9.-Crear cuentas de dominio PJPUEBLA e ingreso. 10.-Crear contraseñas de dominio PJPUEBLA e ingreso. 11.-Activar el servicio de internet. 12.-Atender, solucionar y supervisar, fallas físicas (cableado RJ45) en la red. 13.-Crear de carpetas compartidas. 14.-Instalar el cableado para obtener el acceso a red. 15.-Detectar y solucionar fallas de equipo telefónico digital. 16.-Configurar impresoras compartidas en



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

	red. 17.-Instalar líneas digitales y análogas (fax).
ATRIBUCIONES ESPECIALES	-Resolución de problemas. -Pro actividad. -Responsabilidad. -Trabajo en equipo. -Comunicación.
REQUISITOS Y RESTRICCIONES DEL PUESTO	<p>✓ Ser ciudadano mexicano, en pleno goce de sus derechos y con residencia en la entidad no menor a un año al día de su designación;</p> <p>✓ Licenciatura en Informática, Ingeniería en tecnología de computación y técnicos especializados. (titulados)</p> <p>✓ Gozar de buena reputación y no haber sido condenado por delito que amerite pena corporal de más de un año de prisión;</p> <p>✓ No pertenecer a ninguna dependencia de gobierno, del Congreso del Estado, ni a ningún cargo público obtenido por elección, además de no ser ministro de ningún culto religioso;</p> <p>✓ Gozar de buena salud que le permita desarrollar sus funciones.</p>
PERFIL DEL PUESTO.	
ESCOLARIDAD Y/O ÁREAS DEL CONOCIMIENTO	Licenciatura en Informática, Ingeniería en tecnología de computación y técnicos especializados (titulados).
EXPERIENCIA:	Mínima de 3 años en área de redes y soporte técnico
HABILIDADES TÉCNICAS Y GERENCIALES:	<p>General:</p> <p>1.- Hacer conexiones UTP. 2.- Instalación de equipos. 3.- Meter a dominio equipos.</p>



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

	<p>4.- Configurar impresoras.</p> <p>5.- Diagnosticar problemas de red (telefónica y computacional) para solucionar problema.</p> <p>6.- Uso de herramientas y equipos para instalación de redes.</p> <p>7.- disponibilidad de tiempo y para viajar.</p>
--	--

RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:	Totalmente confidencial. Alta con responsabilidad aun después dejado el cargo.
--	--

COMPETENCIAS LABORALES REQUERIDAS PARA EL PUESTO:

COMPETENCIAS COGNITIVAS		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
EXP	Experiencia Técnico/Profesional	3	Profesional especializado al cargo.
PA	Pensamiento analítico	3	Organizado y planificado.
PC	Pensamiento conceptual	3	Manejo amplio de conceptos.
BI	Búsqueda de información	3	Investiga sistemáticamente.
COMPETENCIAS DE GESTIÓN		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
OLR	Orientación al logro y los resultados	3	Fija objetivos mediatos.
LEQ	Liderazgo de equipo	3	Trabajo en equipo.
EXC AL	Excelencia y Calidad	3	Ejecuta eficientemente tareas continuas y programadas dándole seguimiento.
COMPETENCIAS INTERPERSONALES		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
TEQ	Trabajo en equipo y cooperación	3	Trabaja en equipos ejemplares.
DO	Desarrollo de otros	3	Capacitación ó enseñanza.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

EMP	Empatía	3	Trata de comprender los asuntos subyacentes.
CVE	Comunicación Verbal	4	Se expresa propia y fluidamente.
COMPETENCIAS PERSONALES		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
ACONT	Autocontrol y Madurez	3	Ser tolerante, escuchar y ofrecer soluciones eficientes.
AI	Aprendizaje e innovación	3	Iniciativa e Innovación.
ACONF	Autoconfianza	3	Acepta desafíos voluntariamente.
FLEX	Adaptación al cambio (Flexibilidad)	3	Se adapta y mimetiza organizacionalmente
IN	Integridad	3	Actúa conforme a sus valores aún cuando no es fácil hacerlo.
TD	Toma de decisiones	3	Trabaja bajo presión.

NOMBRE DEL PUESTO:	Operador de Desarrollo de Sistemas.
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Informática.
SUPERVISA A:	No Aplica.
REPORTA A:	Jefe de Departamento ó en ausencia al coordinador del área.
NÚMERO DE PLAZAS:	Seis.
RELACIONES INTERNAS:	-Auxiliar Administrativo. -Operador De Redes y Telecomunicaciones. -Operador Desarrollo WEB. -Operador De Soporte Técnico y Capacitación.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

RELACIONES EXTERNAS:	Usuarios de todo el Tribunal.
FUNCIÓN GENÉRICA:	El Operador de sistemas es responsable de desarrollar aplicaciones administrativas para todas las áreas; con el objetivo de ayudar a maximizar los procesos de operación en el manejo de información que se produce al fluir los datos eficazmente.
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Realizar diagnóstico acerca de la solicitud de apoyo a resolver. 2.-Tener entrevista personal acompañado de un descriptivo del problema a vencer por resolver ó para entender las requisiciones de necesidad para darse idea del modelo a desarrollar. 3.- Diseñar una base de datos que será la estructura del modelo de información. 4.-Realizar un prototipo de diseño conceptual / estructural. 5.-Calendarizar actividades el avance del programa de automatización. 6.-Desarrollar la aplicación. 7.-Establecer periodo de pruebas. 8.-Liberar proyecto a través de la puesta en producción de la aplicación.(liberación de proyecto) 9.-Mantener actualizado y operando el programa diseñado. 10.-Desarrollar manuales de usuarios y aplicaciones de nueva creación. 11.-Capacitar sobre la herramienta desarrollada. 12.-Crear nuevas herramientas de trabajo a través de la innovación. 13.-Desarrollar y generar técnicas para solución de problemas de automatización. 14.- Mapear los procesos haciendo



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

	propuestas lógicas de la aplicación.
ATRIBUCIONES ESPECIALES	<ul style="list-style-type: none"> -Resolución de problemas. -Pro actividad. -Responsabilidad. -Trabajo en equipo. -Comunicación. -Eficiencia.
REQUISITOS Y RESTRICCIONES DEL PUESTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser ciudadano mexicano, en pleno goce de sus derechos y con residencia en la entidad no menor a un año al día de su designación; ✓ Licenciatura en Informática, Ingeniería en tecnología de computación y técnicos especializados. (titulados) ✓ Gozar de buena reputación y no haber sido condenado por delito que amerite pena corporal de más de un año de prisión; ✓ No pertenecer a ninguna dependencia de gobierno, del Congreso del Estado, ni a ningún cargo público obtenido por elección, además de no ser ministro de ningún culto religioso; ✓ Gozar de buena salud que le permita desarrollar sus funciones.
PERFIL DEL PUESTO.	
ESCOLARIDAD Y/O ÁREAS DEL CONOCIMIENTO	Licenciatura en Informática, Ingeniería en tecnología de computación y técnicos especializados (titulados).
EXPERIENCIA:	Mínima de 1 año de experiencia técnica ó participación en desarrollo de proyectos.
HABILIDADES TÉCNICAS Y GERENCIALES:	<p>General:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Administración de base de datos. 2.- Análisis y diseño de sistemas. 3.- Dominio de lenguaje de programación (mini lenguaje).



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

	<p>4.- Diseño y arquitectura de computadoras. 5.- Administración de redes. 6.- Conocimiento de procesos internos del Departamento. 7.-Generar diseño conceptual de aplicaciones. 8.-Creación, diseño y mantenimiento de una base de datos. 9.-Uso y aplicación de TIC's. 10.-Disponibilidad de tiempo y para viajar.</p>
RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:	Totalmente confidencial. Alta con responsabilidad aun después dejado el cargo.

COMPETENCIAS LABORALES REQUERIDAS PARA EL PUESTO:

COMPETENCIAS COGNITIVAS		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
EXP	Experiencia Técnico/Profesional	3	Profesional especializado al cargo.
PA	Pensamiento analítico	3	Organizado y planificado.
PC	Pensamiento conceptual	3	Manejo amplio de conceptos.
BI	Búsqueda de información	3	Investiga sistemáticamente.
COMPETENCIAS DE GESTIÓN		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
OLR	Orientación al logro y los resultados	3	Fija objetivos mediatos.
LEQ	Liderazgo de equipo	3	Trabajo en equipo.
EXC AL	Excelencia y Calidad	3	Ejecuta eficientemente tareas continuas y programadas dándole seguimiento.
COMPETENCIAS INTERPERSONALES		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
TEQ	Trabajo en equipo y cooperación	3	Trabaja en equipos ejemplares.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

DO	Desarrollo de otros	3	Capacitación ó enseñanza.
EMP	Empatía	3	Trata de comprender los asuntos subyacentes.
CVE	Comunicación Verbal	4	Se expresa propia y fluidamente.
CP	Competencias personales	4	Cumplir con las metas establecidas.
ACONT	Autocontrol y Madurez	3	Ser tolerante, escuchar y ofrecer soluciones eficientes.
AI	Aprendizaje e innovación	3	Iniciativa e Innovación.
ACONF	Autoconfianza	3	Acepta desafíos voluntariamente.
FLEX	Adaptación al cambio (Flexibilidad)	3	Se adapta y mimetiza organizacionalmente
IN	Integridad	3	Actúa conforme a sus valores aún cuando no es fácil hacerlo.
TD	Toma de decisiones	3	Trabaja bajo presión.

NOMBRE DEL PUESTO:	Operador de Desarrollo de WEB.
ÁREA O DEPARTAMENTO:	Informática.
SUPERVISA A:	No aplica.
REPORTA A:	Jefe de Departamento ó en ausencia al coordinador del área.
NÚMERO DE PLAZAS:	Tres.
RELACIONES INTERNAS:	-Auxiliar Administrativo. -Operador De Redes y Telecomunicaciones.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

	-Operador Desarrollo de Sistemas.
RELACIONES EXTERNAS:	<p>-Usuarios de todo el Tribunal.</p> <p>-Público en general que accede a través de Redes sociales que genera información por medio de la página.</p> <p>-Unidades administrativas y sustantivas relacionadas con la información publicada en la página WEB.</p>
FUNCIÓN GENÉRICA:	Es responsable del desarrollo y mantenimiento de la página WEB del poder Judicial.
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1).-Mantener actualizada la página WEB. 2).-Crear nuevas secciones. 3).-Hacer ó corregir la información en el portal. (Forma) 4).-Creación de banners o publicidad en relación a la página. 5).-Canalización de correos recibidos vía WEB. (Diferentes áreas administrativas) 6).-Respaldar información. Subida en página. (Respaldo espejo, baja base de datos y quema en DVD) 7).-Monitorear el contenido actualizado de la información en publicada en la página. 8).-Hacer recomendaciones responsables de publicar a diseñar la base de datos y diseño de la imagen corporativa del portal. 9).-Diseñar los sistemas web 10).-Crear iconos para que funcionen los hipervínculos. 11).-Administrar actividades relacionadas con la página de internet. 12).-Generar la intranet y darle mantenimiento. 13).-Iniciar nuevos proyectos de diseño y de modificaciones en WEB.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

	<p>14).- Elaborar micro manuales de sistemas. 15).- Informar los avances de proyectos nuevos. 16).- Crear. 17).- Diseñar. 18).- Analizar.</p>
ATRIBUCIONES ESPECIALES	<p>-Resolución de problemas. -Pro actividad. -Responsabilidad. -Trabajo en equipo. -Comunicación. -Eficiencia.</p>
REQUISITOS Y RESTRICCIONES DEL PUESTO	<p>✓ Ser ciudadano mexicano, en pleno goce de sus derechos y con residencia en la entidad no menor a un año al día de su designación; ✓ Licenciatura en Informática, Ingeniería en tecnología de computación y técnicos especializados. (titulados) ✓ Gozar de buena reputación y no haber sido condenado por delito que amerite pena corporal de más de un año de prisión; ✓ No pertenecer a ninguna dependencia de gobierno, del Congreso del Estado, ni a ningún cargo público obtenido por elección, además de no ser ministro de ningún culto religioso; ✓ Gozar de buena salud que le permita desarrollar sus funciones.</p>
PERFIL DEL PUESTO.	
ESCOLARIDAD Y/O ÁREAS DEL CONOCIMIENTO	<p>Licenciatura en Informática, Ingeniería en tecnología de computación, Lic. en Diseño en tecnologías Web (titulados).</p>
EXPERIENCIA:	<p>Mínima de 1 año de experiencia técnica ó participación en desarrollo web y maquetación de sitios web.</p>



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

HABILIDADES TÉCNICAS Y GERENCIALES:	General: 1.- Conocimientos en lenguaje orientados al diseño html , php, asp, jquery, Net, java. 2.-software especializado en diseño web. 3.- base de datos. 4.-ingeniería del software. 5.-administración de proyectos. 6.-Programación e interacción entre software y servidor. 7.-Interacción con base de datos del servidor. 8.-Adaptación de aplicaciones. Implementación de sistemas para la mejora continua. 9.-Manejo de estilos css. 10.-Maquetación de sitios web. 11.-Conocer la interacción entre diseño y la programación. 12.-Conocimientos de flash.
RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:	Totalmente confidencial. Alta con responsabilidad aun después dejado el cargo.

COMPETENCIAS LABORALES REQUERIDAS PARA EL PUESTO:

COMPETENCIAS COGNITIVAS		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
EXP	Experiencia Técnico/Profesional	3	Profesional especializado al cargo.
PA	Pensamiento analítico	3	Organizado y planificado.
PC	Pensamiento conceptual	3	Manejo amplio de conceptos.
BI	Búsqueda de información	3	Investiga sistemáticamente.
COMPETENCIAS DE GESTIÓN		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
OLR	Orientación al	3	Fija objetivos mediatos.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

	logro y los resultados		
LEQ	Liderazgo de equipo	3	Trabajo en equipo.
EXCAL	Excelencia y Calidad	3	Ejecuta eficientemente tareas continuas y programadas dándole seguimiento.
COMPETENCIAS INTERPERSONALES		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
TEQ	Trabajo en equipo y cooperación	3	Trabaja en equipos ejemplares.
DO	Desarrollo de otros	3	Capacitación ó enseñanza.
EMP	Empatía	3	Trata de comprender los asuntos subyacentes.
CVE	Comunicación Verbal	4	Se expresa propia y fluidamente.
COMPETENCIAS PERSONALES		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
ACONT	Autocontrol y Madurez	3	Ser tolerante, escuchar y ofrecer soluciones eficientes.
AI	Aprendizaje e innovación	3	Iniciativa e Innovación.
ACONF	Autoconfianza	3	Acepta desafíos voluntariamente.
FLEX	Adaptación al cambio (Flexibilidad)	3	Se adapta y mimetiza organizacionalmente
IN	Integridad	3	Actúa conforme a sus valores aún cuando no es fácil hacerlo.
TD	Toma de decisiones	3	Trabaja bajo presión.

NOMBRE DEL PUESTO:

Operador de Soporte Técnico y Capacitación.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

ÁREA O DEPARTAMENTO:	Departamento de Informática.
SUPERVISA A:	No aplica.
REPORTA A:	Jefe Departamento ó en su ausencia al coordinador de su área.
NÚMERO DE PLAZAS:	Catorce.
RELACIONES INTERNAS:	-Auxiliar Administrativo. -Operador de Redes y Telecomunicaciones. -Operador Desarrollo de Sistemas. -Operador Desarrollo WEB.
RELACIONES EXTERNAS:	Usuarios de todo el Tribunal.
FUNCIÓN GENÉRICA:	Es responsable de: Proporcionar asesoría y soporte técnico sobre los servicios y actividades relacionadas con el uso y aplicación de tecnologías de información al área jurídica y administrativa, así como dar el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo tanto en software y hardware.
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	1.-Orientar a los usuarios en problemas técnicos u operativos con el software y hardware. 2.-Despejar dudas específicas acerca de las aplicaciones de los programas. 3.-Análizar el diseño de formatos específicos para cada área. 4.-Realizar movimiento de equipos dentro del área. 5.-Capacitar en cuanto a la vacunación en juzgados foráneos. 6.-Proporcionar mantenimiento correctivo en equipos de cómputo y periféricos. 7.-Brindar mantenimiento preventivo en equipos de cómputo y periféricos. 8.-Respaldar Información, formatear y restaurar equipo de cómputo y dispositivos tecnológicos.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

	<p>9.-Limpieza del sistema de cómputo y periféricos.</p> <p>10.-Escanear documentos para su digitalización.</p> <p>11.-Copiar información a discos de los archivos contenidos en el disco duro.</p> <p>12.-Imprimir documentos de texto ó fotos.</p> <p>13.-Instalar software básico al equipo de computo.</p> <p>14.-Instalar los drivers de impresora, corregir problemas de Impresora en atasco de papel, e impresión incorrecta.</p> <p>15.-Instalar el antivirus y/o revisar la base de firmas de virus.</p> <p>16.-Resolver el mal funcionamiento con Windows (office, word, excel, power point)</p>
<p>ATRIBUCIONES ESPECIALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Resolución de problemas. -Pro actividad. -Responsabilidad. -Trabajo en equipo. -Comunicación. -Eficiencia. - Disponibilidad de tiempo y disponibilidad para viajar.
<p>REQUISITOS Y RESTRICCIONES DEL PUESTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser ciudadano mexicano, en pleno goce de sus derechos y con residencia en la entidad no menor a un año al día de su designación; ✓ Licenciatura en Informática, Ingeniería en tecnología de computación y técnicos especializados. (titulados) ✓ Gozar de buena reputación y no haber sido condenado por delito que amerite pena corporal de más de un año de prisión; ✓ No pertenecer a ninguna dependencia de gobierno, del Congreso del Estado, ni a ningún cargo público obtenido



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

	<p>por elección, además de no ser ministro de ningún culto religioso;</p> <p>✓ Gozar de buena salud que le permita desarrollar sus funciones.</p>	
PERFIL DEL PUESTO.		
ESCOLARIDAD Y/O ÁREAS DEL CONOCIMIENTO	Licenciatura en Informática, Ingeniería en tecnología de computación y técnicos especializados (titulados)	
EXPERIENCIA:	Mínima de 3 años en área soporte técnico y capacitando grupos.	
HABILIDADES TÉCNICAS Y GERENCIALES:	<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Dominio de conocimientos técnicos. -Detectar necesidades grupales para desarrollar el manejo de equipo de cómputo. -Compromiso con el aprendizaje. 	
RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:	Totalmente confidencial. Alta con responsabilidad aun después dejado el cargo.	
COMPETENCIAS LABORALES REQUERIDAS PARA EL PUESTO:		
COMPETENCIAS COGNITIVAS	Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
EXP Experiencia Técnico/Profesional	3	Profesional especializado al cargo.
PA Pensamiento analítico	3	Organizado y planificado.
PC Pensamiento conceptual	3	Manejo amplio de conceptos.
BI Búsqueda de información	3	Investiga sistemáticamente.
COMPETENCIAS DE GESTIÓN	Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
OLR Orientación al logro y los resultados	3	Fija objetivos mediatos.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

LEQ	Liderazgo de equipo	3	Trabajo en equipo.
EXCAL	Excelencia y Calidad	3	Ejecuta eficientemente tareas continuas y programadas dándole seguimiento.
COMPETENCIAS INTERPERSONALES		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
TEQ	Trabajo en equipo y cooperación	3	Trabaja en equipos ejemplares.
DO	Desarrollo de otros	3	Capacitación ó enseñanza.
EMP	Empatía	3	Trata de comprender los asuntos subyacentes.
CVE	Comunicación Verbal	4	Se expresa propia y fluidamente.
COMPETENCIAS PERSONALES		Nivel de dominio	Explicación genérica de la competencia
ACONT	Autocontrol y Madurez	3	Ser tolerante, escuchar y ofrecer soluciones eficientes.
AI	Aprendizaje e innovación	3	Iniciativa e Innovación.
ACONF	Autoconfianza	3	Acepta desafíos voluntariamente.
FLEX	Adaptación al cambio (Flexibilidad)	3	Se adapta y mimetiza organizacionalmente
IN	Integridad	3	Actúa conforme a sus valores aún cuando no es fácil hacerlo.
TD	Toma de decisiones	3	Trabaja bajo presión.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

VIII.-OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Cumplir cabalmente con las obligaciones del Organismo encargado de la administración, vigilancia y disciplina del Poder Judicial de Estado, dentro del papel de la tecnología de la información, a nivel de Tribunales, Salas y Juzgados, del Poder Judicial del Estado.
- Aplicar la mejora continua en los procesos relacionados con la implementación de la tecnología de información, para que éstos generen un mejoramiento Institucional.
- Ser reconocido como el mejor y más especializado departamento administrativo en el manejo de tecnología de la información, actualización e innovación implementada en cada una de nuestras áreas.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

IX.- FUNCIONES.

El Departamento de Informática será responsable de:

- Planear el desarrollo y administración de los servicios y recursos informáticos de acuerdo a los lineamientos y criterios establecidos por el H. Tribunal Superior de Justicia y del Poder Judicial del Estado de Puebla.
- Formular, coordinar y proponer el diseño de planes en materia de tecnologías de información.
- Diseñar estrategias para aprovechar al máximo los recursos informáticos con que cuenta el H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Puebla.
- Proponer la reingeniería de procesos a través de la innovación de tecnología para la modernización y simplificación administrativa.
- Supervisar la verificación de la infraestructura informática y de la red de voz y datos del H. Tribunal Superior de Justicia y del Poder Judicial del Estado de Puebla, con el objeto de garantizar sus condiciones de operación.
- Diagnosticar la funcionalidad de los equipos en las áreas administrativas y jurisdiccionales del Poder Judicial del Estado.
- Asesorar internamente en el uso de tecnologías de la información a través del dictamen técnico correspondiente, para satisfacer las necesidades de los órganos administrativos que integran el H. Tribunal Superior de Justicia y del Poder Judicial del Estado de Puebla.
- Coordinar las asesorías y capacitaciones en materia de desarrollo tecnológico y comunicaciones a los órganos administrativos del H. Tribunal Superior de Justicia y del Poder Judicial del Estado de Puebla, a fin de dar a conocer a los servidores públicos el uso adecuado de los equipos y sistemas de redes para un mejor manejo de las tecnologías de la información.
- Coordinar programáticamente el mantenimiento de equipos, dispositivos y



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

demás periféricos para prevenir anomalías ó fallas en la operatividad de los sistemas de hardware y software con el objetivo de optimizar su ciclo de vida y calidad en el funcionamiento.

El Operador de Redes y Telecomunicaciones se dará a la tarea de:

- 1).-Dar apoyo técnico con el mejor asesoramiento posible a todo usuario en cuanto a redes y telecomunicaciones.
- 2).-Mantener en óptimas condiciones de operación y ejecución las vías de telecomunicación (voz analógica y digital, datos e internet) y todas aquellas vinculadas con redes de datos (satelitales, microondas, fibra óptica).
- 3).- Implementar proyectos técnicos de telefonía digital y análoga, ajustados a las requisiciones tecnológicas y presupuestales permitidas por la Administración General.
- 4).- Actualizar y adaptarse a los cambios en materia de Redes y Telefonía, debido a las innovaciones tecnológicas de la información que en el mundo evoluciona día a día.

El Operador de Desarrollo de Sistemas cumplirá con las funciones de:

- 1).-Dar apoyo técnico a través del mejor asesoramiento posible a los diversos usuarios en cuanto a los sistemas desarrollados en las áreas donde se han implementado.
- 2).-Mantener en óptimas condiciones de operación y ejecución los sistemas existentes en las áreas administrativas (Recursos Humanos, Recursos Materiales, Fianzas y Multas, entre otros) y áreas Jurídicas (Tribunal Virtual, Sistema de oficialías, Kioscos de consulta entre otros).



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

3).- Implementar proyectos de desarrollos de sistemas Innovadores de última generación, ajustados a las requisiciones tecnológicas y presupuestales permitidas por la Administración General.

4).- Actualizar y adaptarse sobre los cambios tecnológicos en el desarrollo de sistemas y las últimas tendencias en lenguajes de programación, debido a las innovaciones tecnológicas de la información que en el mundo evoluciona día a día.

El Operador de Desarrollo WEB tendrá la tarea de:

1).-Dar apoyo técnico como el mejor asesoramiento posible a los diversos usuarios internos y externos en cuanto a la página Web.

2).-Mantener en óptimas condiciones de operación y ejecución de la pagina Web revisando el funcionamiento y operatividad de las secciones (Prensa, Publicaciones internas, Galería de Fotos, entre otros) y de áreas pertenecientes al Tribunal Superior de Justicia (Mediación, Instituto de Estudios Judiciales, SEMEFO entre otros).

3).- Implementar proyectos de desarrollos Innovadores con los últimos avances en Desarrollo Web, ajustados a las requisiciones tecnológicas y presupuestales permitidas por la Administración General.

4).- Actualizar y adaptase sobre los cambios en Tecnologías Web y las últimas tendencias en lenguajes de programación Web, debido a las innovaciones tecnológicas de la información que en el mundo evoluciona día a día.

El Operador de Soporte Técnico y Capacitación orientará sus esfuerzos al cumplimiento de:

1).-Dar apoyo técnico como el mejor asesoramiento posible a los diversos usuarios internos en Hardware y Software como capacitación de estos.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

- 2).-Mantener en óptimas condiciones de operación el hardware (CPU, Monitores, Impresoras, entre otros) y Software pertenecientes al Tribunal Superior de Justicia (Paquetería, Antivirus, controladores de impresión, SEMEFO entre otros).
- 3).- Implementar proyectos, ejecutar mantenimientos preventivos y correctivos, ajustados a las requisiciones tecnológicas y presupuestales permitidas por la Administración General.
- 4).- Mantener actualizado al personal sobre los cambios tecnológicos en Hardware y Software, así como las últimas tendencias de estos, herramientas y programas especializados que mejoren el funcionamiento de todo equipo de computo debido a las innovaciones tecnológicas de la información que en el mundo evoluciona día a día, para su ejecución en las unidades administrativas y sustantivas del Poder Judicial del Estado de Puebla.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

X.-IMPLANTACIÓN.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

Unidad Responsable: Área de Redes y Comunicaciones.

Proyecto: Mantenimiento Preventivo de Redes y Comunicaciones.

Objetivo: Mantener en óptimas condiciones los equipos de Redes y comunicaciones de las distintas áreas del tribunal.

Estrategia: Debido a las necesidades de los usuarios y a la disponibilidad de los recursos, solamente se realizarán servicio básico por área jurídica o administrativa dependiendo del tamaño y complejidad de las instalaciones.

Fecha de Inicio: Enero del 2012.

Revisiones: Semanales

Actividades (Servicios).		Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agos.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1	Palacio de Justicia.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
2	Ciudad Judicial.	60	60	60	60	60	60	40	60	60	60	60	40
3	Juzgados Penales.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	Áreas Administrativas (SEMEFO, INSTITUTO DE ESTUDIOS JUDICIALES...).	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	Juzgados Foráneos.	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Tiempo Esperado (días).		20	20	20	20	20	20	10	20	20	20	20	10
Tiempo Real.		15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

Unidad Responsable: Área de desarrollo de sistemas.

Proyecto: Desarrollo, capacitación e implementación de sistemas.

Objetivo: Mantener en óptimas condiciones el funcionamiento de sistemas de las distintas áreas del tribunal.

Estrategia: Debido a las necesidades de los usuarios en materia Jurídica y administrativa como a la disponibilidad de los recursos, solamente se realizarán los trabajos a los sistemas en Etapa de Implementación y funcionamiento.

Fecha de Inicio: Enero del 2012.

Revisiones: Semanales

Actividades(HORAS)		Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agos.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1	TRIBUNAL VIRTUAL	50	50	50	50	50	50	25	50	50	50	50	25
2	SISTEMA DE CONTROL DE EXPEDIENTES (FAMILIAR, CIVIL Y FORANEOS)	20	20	20	20	20	20	10	20	20	20	20	10
3	SISTEMAS ADMINISTRATIVOS(Recursos Humanos, recursos materiales, Informática, Fianzas y Multas)	20	20	20	20	20	20	10	20	20	20	20	10
4	KIOSKOS DE CONSULTA.	10	10	10	10	10	10	5	10	10	10	10	5
5	Sistemas de nueva creación (Exhortos, Digitalización, Oficialías).	20	20	20	20	20	20	5	20	20	20	20	5
Tiempo Esperado (días).		20	20	20	20	20	20	10	20	20	20	20	10
Tiempo Real.		15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

Unidad Responsable: Área de Desarrollo Web.

Proyecto: Desarrollo Web, Creación de secciones y Mejoramiento Web.

Objetivo: Mantener en óptimas condiciones la pagina Web, las secciones y mejoramiento de la misma.

Estrategia: Debido al crecimiento de los servicios Web y a la disponibilidad de los usuarios internos se consideraron las actividades de funcionalidad de programación y configuración de todo sitio Web de Calidad.

Fecha de Inicio: Enero del 2012.

Revisiones: Semanales

Actividades(HORAS)		Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agos.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1	Revisación del funcionamiento Web.	20	20	20	20	20	20	10	20	20	20	20	25
2	Monitoreo operacional del servidor e integridad de las bases de datos.	20	20	20	20	20	20	10	20	20	20	20	10
3	Creación de las secciones Web y correos electrónicos.	50	50	50	50	50	50	25	50	50	50	50	10
4	Revisión y mejoramiento de los elementos de la pagina Web (Banner, Link, imágenes.).	10	10	10	10	10	10	5	10	10	10	10	5
5	Desarrollos Web de nueva creación (Intranet, Exploradores, Redes Sociales).	20	20	20	20	20	20	10	20	20	20	20	5
Tiempo Esperado (días).		20	20	20	20	20	20	10	20	20	20	20	10
Tiempo Real.		15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

Unidad Responsable: Área de Soporte Técnico y Capacitación.

Proyecto: Mantenimiento Preventivo Hardware y Software.

Objetivo: Mantener en óptimas condiciones los equipos de cómputo y periféricos de las distintas áreas del tribunal.

Estrategia: Debido a las necesidades de los usuarios y a la disponibilidad de los recursos, solamente se realizarán servicio a máximo 4 equipos completos por juzgado ó sala diariamente y el orden podría variar de acuerdo a la disponibilidad.

Fecha de Inicio: Enero del 2012.

Revisiones: Semanales

		Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agos.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Actividades (Número de Equipos)													
1	Revisar Equipos de cómputo y periféricos.	60	60	60	60	60	60	40	60	60	60	60	40
2	Ejecuta las herramientas de disco duro de escaneo físico y lógico, y la desfragmentación.	60	60	60	60	60	60	40	60	60	60	60	40
3	Actualiza ó instala antivirus.	60	60	60	60	60	60	40	60	60	60	60	40
4	Elimina archivos temporales.	60	60	60	60	60	60	40	60	60	60	60	40
5	Limpieza de equipo de cómputo y periféricos (impresoras, teclados, mouse, monitor).	60	60	60	60	60	60	40	60	60	60	60	40
Tiempo Esperado (días).		20	20	20	20	20	20	10	20	20	20	20	10
Tiempo Real.		15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

XI.-SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

INDICADORES: ÁREA DE REDES Y TELECOMUNICACIONES.

INDICADOR	1.1 SERVICIOS REALIZADOS
DESCRIPCIÓN	Este indicador representa la eficiencia y eficacia de los servicios realizados por parte de los operadores del área de redes y telecomunicaciones de acuerdo al programa anual Mantenimiento Preventivo de Redes y Comunicaciones.
META	15(Aumento de servicios y disminución de tiempo del 10%).

Fórmula de cálculo	Eficacia	Número de servicios realizados 2012/ Número de servicios realizados 2011.
	Eficiencia	Número de días de servicios realizados 2012/ Número de días deservicios realizados 2011.
	Economía	Número de días de servicios y servicios realizados / Costo presupuestado por unidad administrativa ó jurídica.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

INDICADORES: ÁREA DESARROLLO DE SISTEMAS.

INDICADOR	1.2 HORAS APLICADAS AL DESARROLLO DE SISTEMAS.
DESCRIPCIÓN	Este indicador representa la eficiencia y eficacia de las horas trabajadas por parte de los operadores del área de desarrollo de sistemas de acuerdo al programa anual Desarrollo, capacitación e implementación de sistemas.
META	15(Aumento de Desarrollo de sistemas y disminución de tiempo del 10%).

Fórmula de cálculo	Eficacia	Número de desarrollo de sistemas realizados 2012/ Número de desarrollo de sistemas realizados 2011.
	Eficiencia	Número de horas de desarrollo de sistemas realizados 2012/ Número de horas desarrollo de sistemas realizados 2011.
	Economía	Número de días de desarrollo de sistemas realizados y sistemas desarrollados / Costo presupuestado por unidad administrativa ó jurídica.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

INDICADORES: ÁREA DESARROLLO WEB.

INDICADOR	1.3 HORAS APLICADAS AL DESARROLLO WEB
DESCRIPCIÓN	Este indicador representa la eficiencia y eficacia de las horas trabajadas por parte de los operadores del área de desarrollo Web de acuerdo al programa anual de Desarrollo Web, Creación de secciones y Mejoramiento Web.
META	15(Aumento de desarrollos Web y disminución de tiempo del 10%).

Fórmula de cálculo	Eficacia	Número de desarrollo Web realizados 2012/ Número de desarrollo Web realizados 2011.
	Eficiencia	Número de horas de desarrollo Web realizados 2012/ Número de horas desarrollo Web realizados 2011.
	Economía	Número de días de desarrollo Web y secciones Web desarrollados / Costo presupuestado por unidad administrativa ó jurídica.



TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

Departamento de Informática.

INDICADORES: ÁREA DE SOPORTE TECNICO Y CAPACITACIÓN.

INDICADOR	1.4 MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE COMPUTO.
DESCRIPCIÓN	Este indicador representa la eficiencia y eficacia de los servicios realizados por parte de los operadores del área de soporte técnico y capacitación de acuerdo al programa anual Mantenimiento Preventivo de Hardware y Software.
META	15(Aumento de mantenimiento y disminución de tiempo del 10%).

Formula de cálculo	Eficacia	Número de mantenimientos de equipos realizados 2012/ Número de mantenimientos de equipos realizados 2011.
	Eficiencia	Número de días de mantenimientos realizados 2012/ Número de días de mantenimientos realizados 2011.
	Economía	Número de días de mantenimientos y mantenimientos realizados / Costo presupuestado por unidad administrativa ó jurídica.