



**PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ**

**PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA**

**MANUAL ESPECÍFICO DE PROCEDIMIENTOS DE  
LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN**

**Xalapa, Veracruz.  
Junio de 2019.**



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Índice

	Página
<b>Presentación</b>	3
<b>Estructura Orgánica</b>	4
<b>Simbología</b>	5
<b>Descripciones de Procedimientos</b>	7
<i>Subdirección de Tecnologías de la Información</i>	
Correspondencia	
Control de la gestión en la Subdirección de Tecnologías de la Información.	8
<i>Departamento de Soporte Técnico-Oficina de Telecomunicaciones-Oficina de Desarrollo de Aplicaciones-Oficina de Innovación Tecnológica-Oficina de Administración de Sitios</i>	
Administración de servicios y elaboración de diagnósticos técnicos.	16
Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo.	24
Control de garantías.	30
<i>Departamento de Soporte Técnico</i>	
Control de licencias y antivirus.	35
<i>Oficina de Telecomunicaciones</i>	
Instalación de cableado de red de voz, datos y equipos de comunicación.	40
Actualización de Sistemas Operativos.	46
<i>Oficina de Desarrollo de Aplicaciones</i>	
Respaldo de los Sistemas de Información.	51
Capacitación a usuarios para uso de los sistemas en operación o nuevos.	58
<i>Oficina de Innovación Tecnológica</i>	
Administración de proyectos de Tecnologías de la Información.	64
Priorización, equilibrio y propuesta de proyectos que involucran tecnología.	71



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Índice	
	Página
<i>Oficina de Administración de Sitios</i>	
Videograbación de las Audiencias de Juicios Orales.	76
Supervisión de instalaciones y equipo de videograbación.	82
<b>Directorio</b>	89
<b>Firmas de Autorización</b>	90

COPIA NO CONTROLADA



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

## Presentación

El **Plan Veracruzano de Desarrollo 2019-2024**, busca sumar los esfuerzos de los organismos autónomos y poderes (Legislativo, Judicial y Municipios) en la adopción de sistemas de gestión pública que identifiquen y ordenen sus presupuestos asociándolos a servicios públicos enfocados en poblaciones específicas beneficiarias. El común denominador de las áreas integradas en el Eje de Derechos Humanos (Eje A) es el cumplimiento de políticas públicas con enfoque de Cultura de Paz, Derechos Humanos y Perspectiva de Género; considerando las responsabilidades de promoción y protección que la sociedad veracruzana concibe como el disfrute pleno de las libertades fundamentales.

En el mismo contexto el **Poder Judicial del Estado de Veracruz**, emitió el **Plan de Desarrollo de la Impartición de Justicia 2016-2019**, establece en su Primer Eje Rector denominado *Reestructuración Normativa-Administrativa y Sistematización*, la modernización de todas sus estructuras: Normativa, Organizacional y de Sistemas; las cuales convergen con la finalidad de ubicar al Poder Judicial a la vanguardia en tecnologías de la información y comunicación, buscando así una mayor eficiencia en los procesos de impartición de justicia tanto en los órganos jurisdiccionales como en los órganos administrativos que conforman el Poder Judicial. Así mismo, uno de los Ejes Estratégicos del Plan de Trabajo Institucional del Poder Judicial es garantizar la capacitación de manera sistemática y obligatoria a las juezas y jueces, defensores públicos, abogados y demás funcionariado encargados de hacer cumplir la ley, en los planos estatal y local, acerca de los derechos de la mujer y la igualdad de género.

Derivado de los Planes ya mencionados, la Dirección General de Administración del Consejo de la Judicatura ha llevado a cabo acciones para mejorar el quehacer jurisdiccional y administrativo, revisando los procedimientos que realizan las áreas, dichos procedimientos se integran en el presente Manual Específico de Procedimientos, el cual ha sido elaborado bajo los criterios que marca la Guía Práctica para Elaborar los Manuales Administrativos del Poder Judicial del Estado de Veracruz, dando cumplimiento a la atribución mencionada en el artículo 125 fracción IX de la Ley Orgánica del Poder Judicial que establece "Elaborar los proyectos de manuales de organización y procedimientos del Consejo".

El presente Manual se integra por los siguientes apartados:

- ) Estructura Orgánica: muestra cómo se encuentra organizado el área.
- ) Simbología ANSI: es la simbología sugerida para el desarrollo de los diagramas de flujo.
- ) Descripciones de Procedimientos: se presenta en tres columnas, la primera señala al responsable de su ejecución, la segunda el número de la actividad y la tercera, la actividad que se desarrolla.
- ) Diagrama de Flujo: representación gráfica de cada procedimiento, mismo que refleja el desarrollo de las actividades, indicando a los responsables de su ejecución.
- ) Directorio: enlista los nombres de los servidores públicos responsables de este Manual.
- ) Firmas de Autorización: a través de las cuales se precisa la responsabilidad de las áreas en la elaboración, revisión y autorización de este documento.

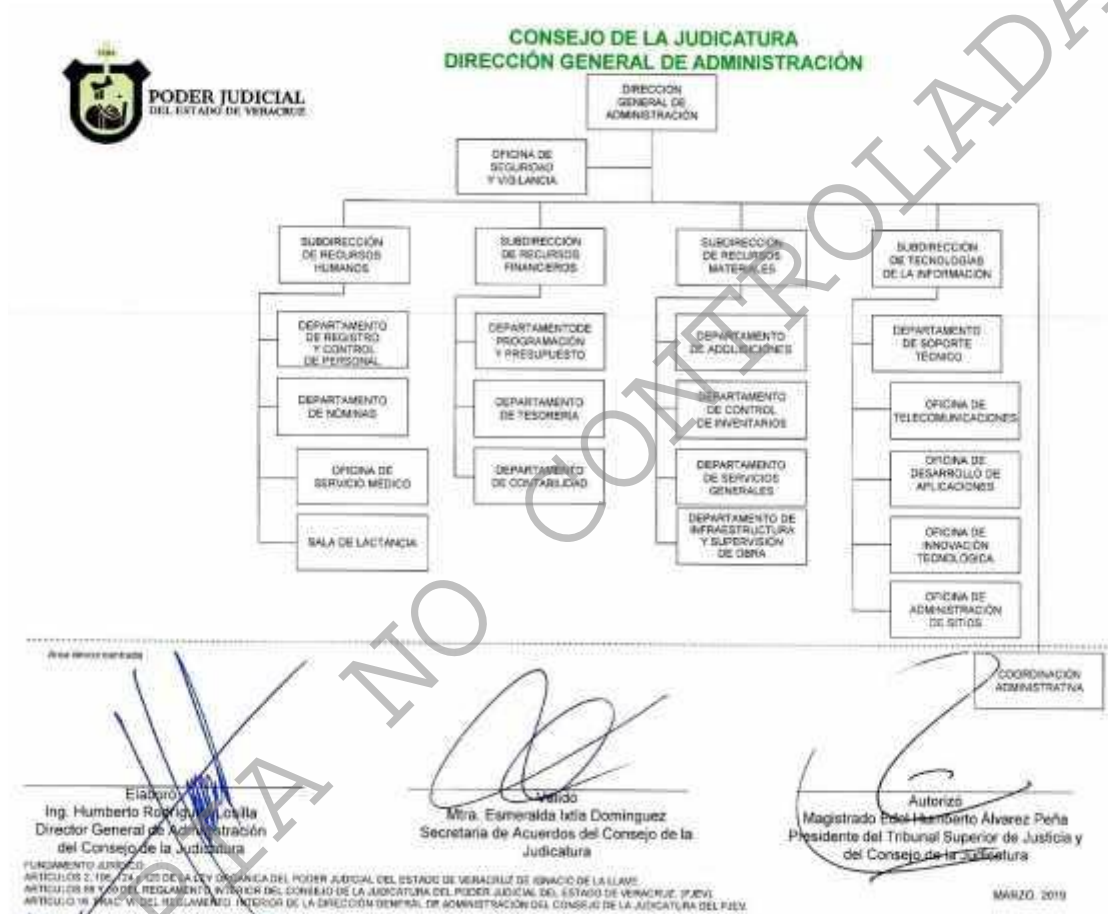
En el presente documento se toma en consideración el lenguaje incluyente, es decir, se nombra al colectivo de personas, al área o la actividad misma, en referencia a los instrumentos internacionales y nacionales; se considera la utilización de un lenguaje no sexista y su fomento en las relaciones sociales.



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

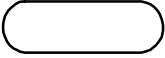

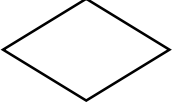





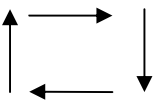
Estructura Orgánica





PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

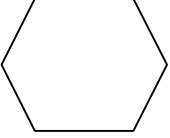

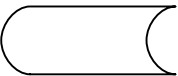


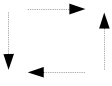
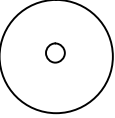


PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Simbología	
	<b>Terminal</b> Indica el inicio del procedimiento y el final del mismo.
	<b>Operación</b> Representa la ejecución de una actividad operativa o acciones a realizar con excepción de decisiones o alternativas.
	<b>Decisión y/o alternativa</b> Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos o alternativas (preguntas o verificación de condiciones).
	<b>Documento</b> Representa cualquier tipo de documento que se utilice, reciba, se genere o salga del procedimiento, los cuales pueden identificarse anotando en el interior del símbolo la clave o nombre correspondiente; así como el número de copias.
	<b>Archivo definitivo</b> Indica que se guarda un documento en forma permanente. Se usa generalmente combinado con el símbolo "Documento" y se le pueden agregar en su interior las siguientes instrucciones: A Alfabético N Numérico C Cronológico
	<b>Archivo Provisional</b> Indica que el documento se guarda en forma eventual o provisional.  Se rige por las mismas condiciones del archivo permanente.
	<b>Conector</b> Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	<b>Conector de página</b> Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	<b>Dirección de flujo o Líneas de unión</b> Conecta los símbolos señalando el orden en que deben realizarse las distintas operaciones.



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Simbología	
	<b>Preparación o Conector de procedimiento</b> Indica conexión del procedimiento con otro que se realiza de principio a fin para poder continuar con el descrito.
	<b>Pasa el tiempo</b> Representa una interrupción del proceso.
	<b>Sistema Informático</b> Indica el uso de un sistema informático en el procedimiento.
	<b>Efectivo o Cheque</b> Representa el efectivo o cheque que se reciba, genere o salga del procedimiento.
	<b>Aclaración</b> Se utiliza para hacer una aclaración correspondiente a una actividad del procedimiento.
	<b>Dirección de flujo de actividades simultáneas</b> Conecta los símbolos señalando el orden simultáneo de dos o más actividades que se desarrollan en diferente dirección de flujo.
	<b>Disco compacto</b> Representa la acción de respaldar la información generada en el procedimiento en una unidad de lectura óptica.
	<b>Objeto</b> Es la representación gráfica de un objeto tangible descrito dentro del procedimiento.
	<b>USB</b> Representa un archivo digital en memoria USB, la acción de respaldar información intangible descrita dentro del procedimiento, o el medio para enviar y recibir información.



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

**DESCRIPCIONES  
DE PROCEDIMIENTOS**

COPIA NO CONTROLADA





PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Control de la gestión en la Subdirección de Tecnologías de la Información.
<b>Objetivo:</b>	Llevar el control de la correspondencia que se recibe y que se genera en la Subdirección de Tecnologías de la Información.
<b>Frecuencia:</b>	Diaria.

Normas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>) Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura (RICJ).</li> <li>) Condiciones Generales de Trabajo del Poder Judicial del Estado de Veracruz (CGTPJEV).</li> <li>) La correspondencia que se reciba en la Subdirección de Tecnologías de la Información solo es la que compete a este Subdirección y debe estar dirigida al titular de la Subdirección de Tecnologías de la Información.</li> <li>) La correspondencia que se reciba en la Subdirección de Tecnologías de la Información incluye oficios, tarjetas y documentos anexos, y pueden ser original o en copia.</li> <li>) La correspondencia recibida debe archivar en cada Departamento en la Carpeta del asunto y el orden que le corresponda.</li> <li>) Se recomienda que la respuesta a la correspondencia recibida se realice en un plazo de 48 horas una vez turnada a las Áreas de la Subdirección.</li> <li>) Toda la correspondencia se registra en el Sistema Help Center.</li> </ul>	

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Mayo 2019	Junio 2019			



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Tecnologías de la Información/ Correspondencia	1	<p>Recibe de las áreas del Poder Judicial, y de las instituciones externas, la <b>Correspondencia</b> en original, de los asuntos que vengan dirigidos a la Subdirección de Tecnologías de la Información, revisa que sea competencia de la Subdirección de Tecnologías de la Información.</p> <p>¿Es competencia y viene dirigida a la Subdirección de Tecnologías de la Información?</p> <p><u>En caso de no ser competencia o no venir dirigida al titular de la Subdirección de Tecnologías de la Información:</u></p>
	1A	<p>Informa al área o institución que el asunto no es competencia o no viene dirigida a la Subdirección y le devuelve la <b>Correspondencia</b>. Fin.</p> <p><u>En caso de ser competencia o venir dirigida al titular de la Subdirección de Tecnologías de la Información:</u></p>
	2	<p>Sella de recibida en la <b>Correspondencia</b> con el sello de Subdirección, rubrica y registra la hora en que es recibida.</p>
	3	<p>Escanea y registra la <b>Correspondencia</b> original en el Sistema Help Center.</p>
	4	<p>Asigna la <b>Correspondencia</b> a la persona responsable del asunto mediante el Sistema Help Center.</p>
	5	<p>Anota en la <b>Correspondencia</b> original el folio de asignación generado por el Sistema Help Center y el nombre de la persona responsable a la que se asignó la correspondencia y la turna.</p>
	6	<p>Recibe la <b>Correspondencia</b> mediante el Sistema Help Center y determina qué se solicita. Recibe también de la Secretaria de la Subdirección la <b>Correspondencia</b> original.</p> <p>¿Qué se solicita en la correspondencia?</p> <p><u>Es caso de ser para conocimiento o realizar alguna gestión en el área:</u></p>
Departamento de Soporte Técnico – Oficina de Telecomunicaciones – Oficina de Desarrollo de Aplicaciones – Oficina de Innovación Tecnológica – Oficina de Administración de Sitios.	6A	<p>Realiza la gestión de acuerdo con el procedimiento y términos que le correspondan. Archiva la <b>Correspondencia</b> original recibida en el Expediente del asunto que corresponde de manera cronológica permanente. Fin.</p> <p><u>En caso que se requiera dar respuesta:</u></p>
	7	<p>Solicita el número de <b>Oficio</b> o <b>Tarjeta</b> a la Subdirección de Tecnologías de la Información o a la Dirección General de Administración según corresponda. Elabora el <b>Oficio</b> o <b>Tarjeta</b> en original y copia dando contestación a la <b>Correspondencia</b> conforme al asunto y considerando el tiempo en que se debe dar respuesta. Turna a revisión el <b>Oficio</b> o <b>Tarjeta</b> con la <b>Correspondencia</b> original, recaba rúbrica de visto bueno del Jefe de Departamento o de Oficina.</p>

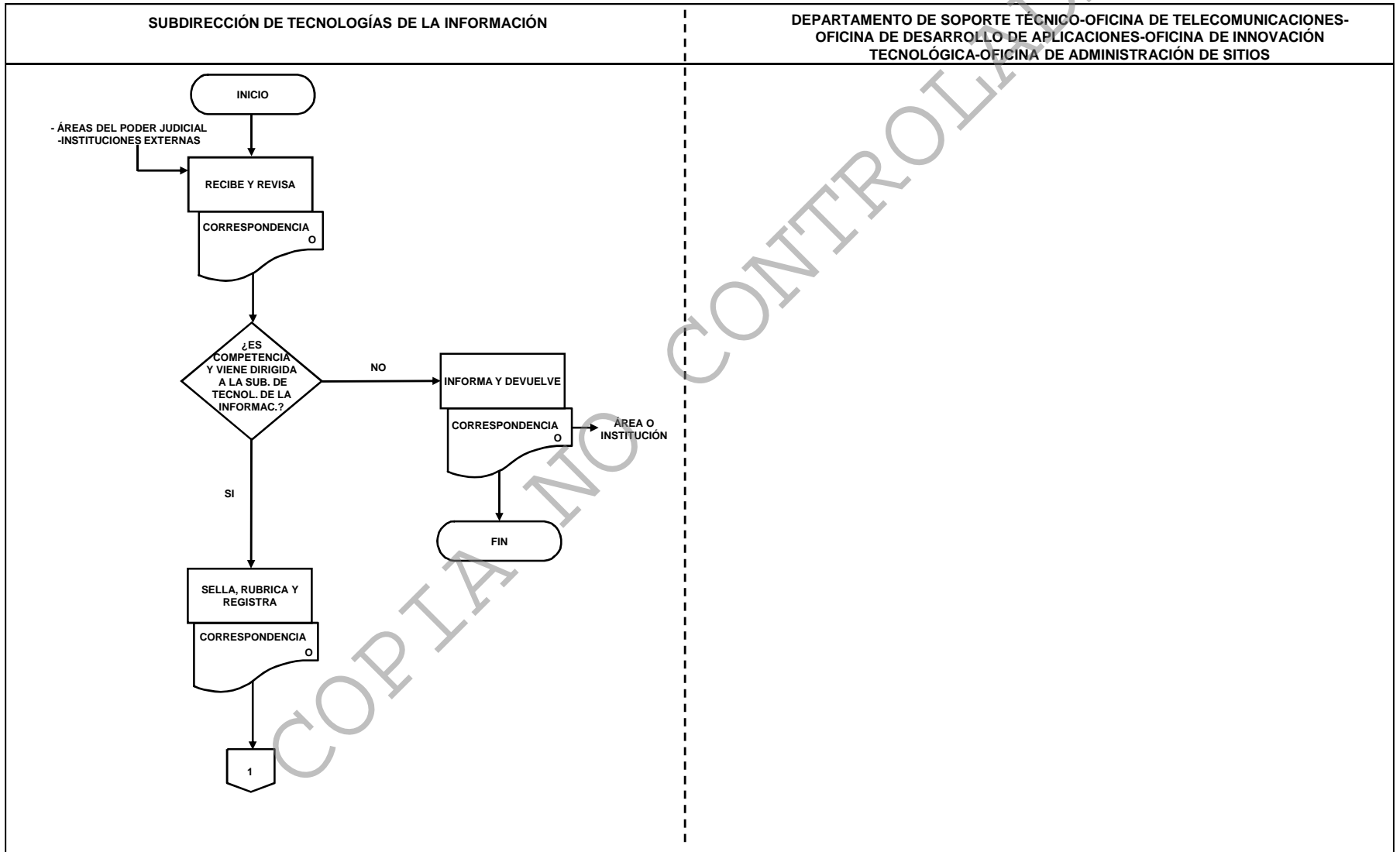
Área	Actividad	Descripción
Departamento de Soporte Técnico – Oficina de Telecomunicaciones – Oficina de Desarrollo de Aplicaciones – Oficina de Innovación Tecnológica – Oficina de Administración de Sitios.	8	Recaba firma del titular de la Subdirección de Tecnologías de la Información o de la Dirección General de Administración según corresponda en el <b>Oficio</b> o <b>Tarjeta</b> .
	9	Entrega el <b>Oficio</b> o <b>Tarjeta</b> original al área o institución. Recaba acuse de recibido en la copia.
	10	Obtiene una copia del acuse de recibido del <b>Oficio</b> o <b>Tarjeta</b> ; turna el acuse del <b>Oficio</b> o <b>Tarjeta</b> con la <b>Correspondencia</b> original a la Secretaria de la Subdirección de Tecnologías de la Información o de la Dirección General de Administración.
	11	Recibe de las áreas de la Subdirección de Tecnologías de la Información el acuse del <b>Oficio</b> o <b>Tarjeta</b> y la <b>Correspondencia</b> original y las archiva en el Expediente de oficios de la Subdirección de manera cronológica permanente.
	12	Actualiza a estado de SOLUCIONADO, el folio de la solicitud generada en el <b>Sistema Help Center</b> . Archiva la otra copia del <b>Oficio</b> o <b>Tarjeta</b> de manera cronológica permanente en el Expediente del asunto respectivo.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CONTROL DE LA GESTIÓN EN LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

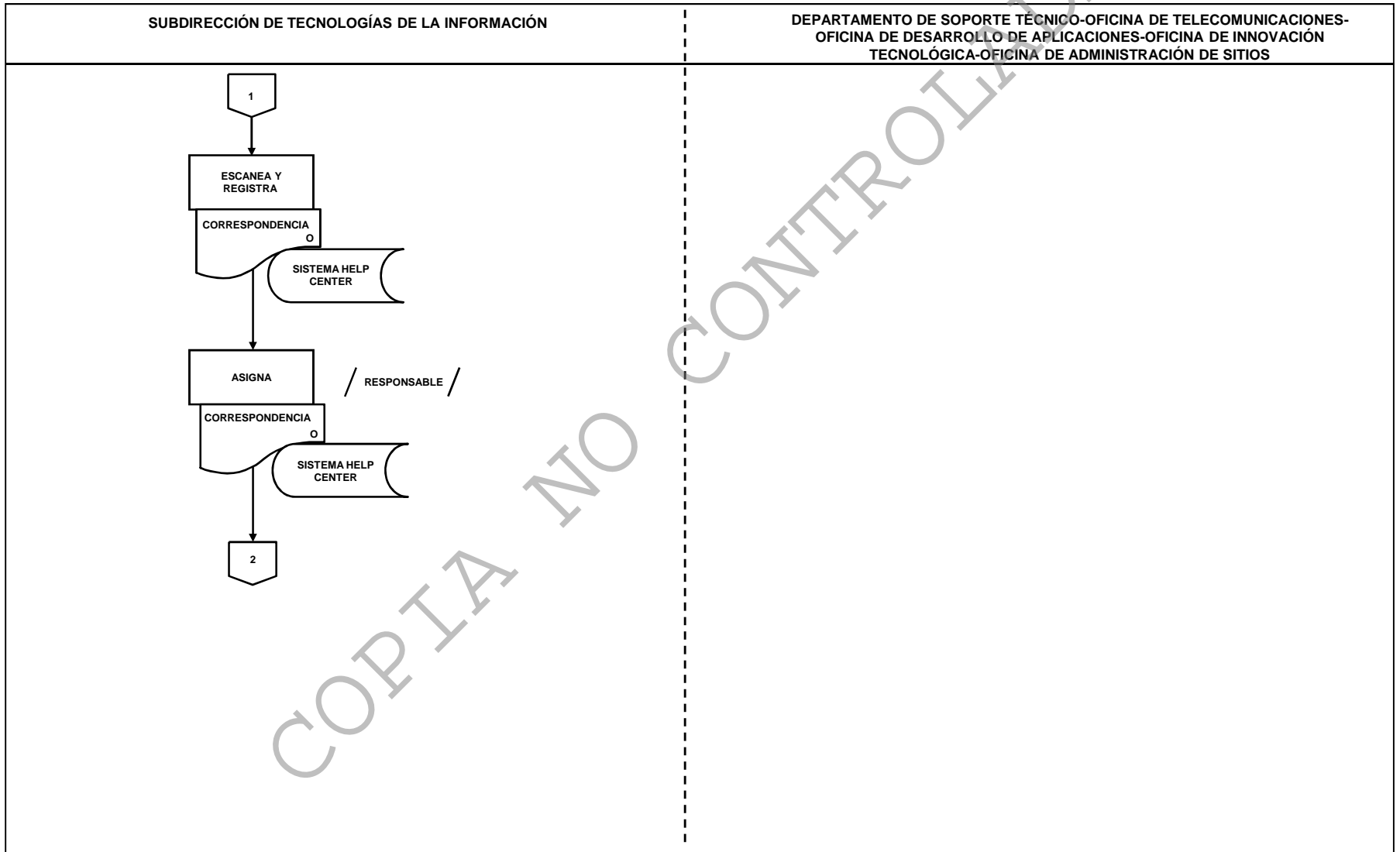




PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CONTROL DE LA GESTIÓN EN LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

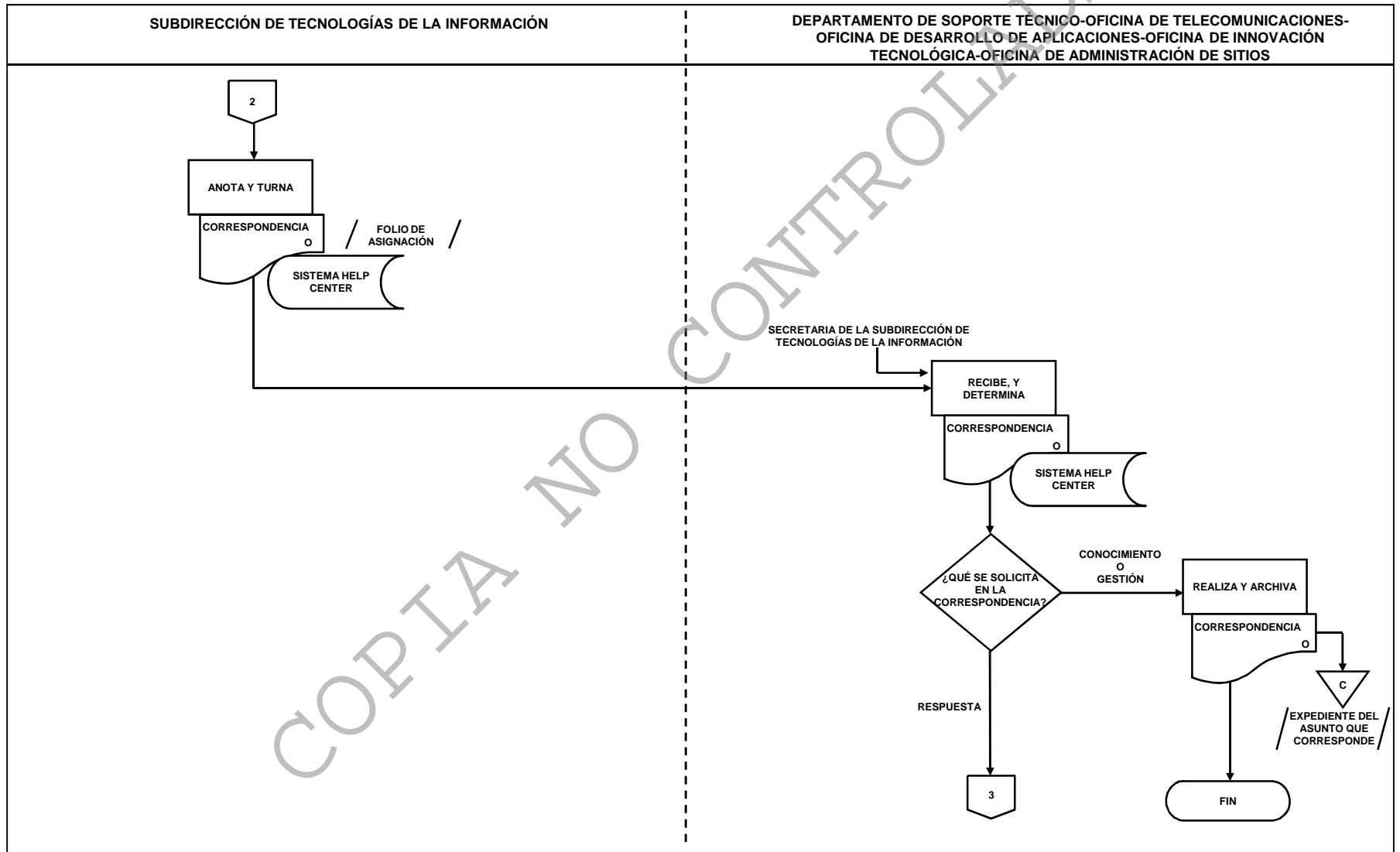




PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CONTROL DE LA GESTIÓN EN LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

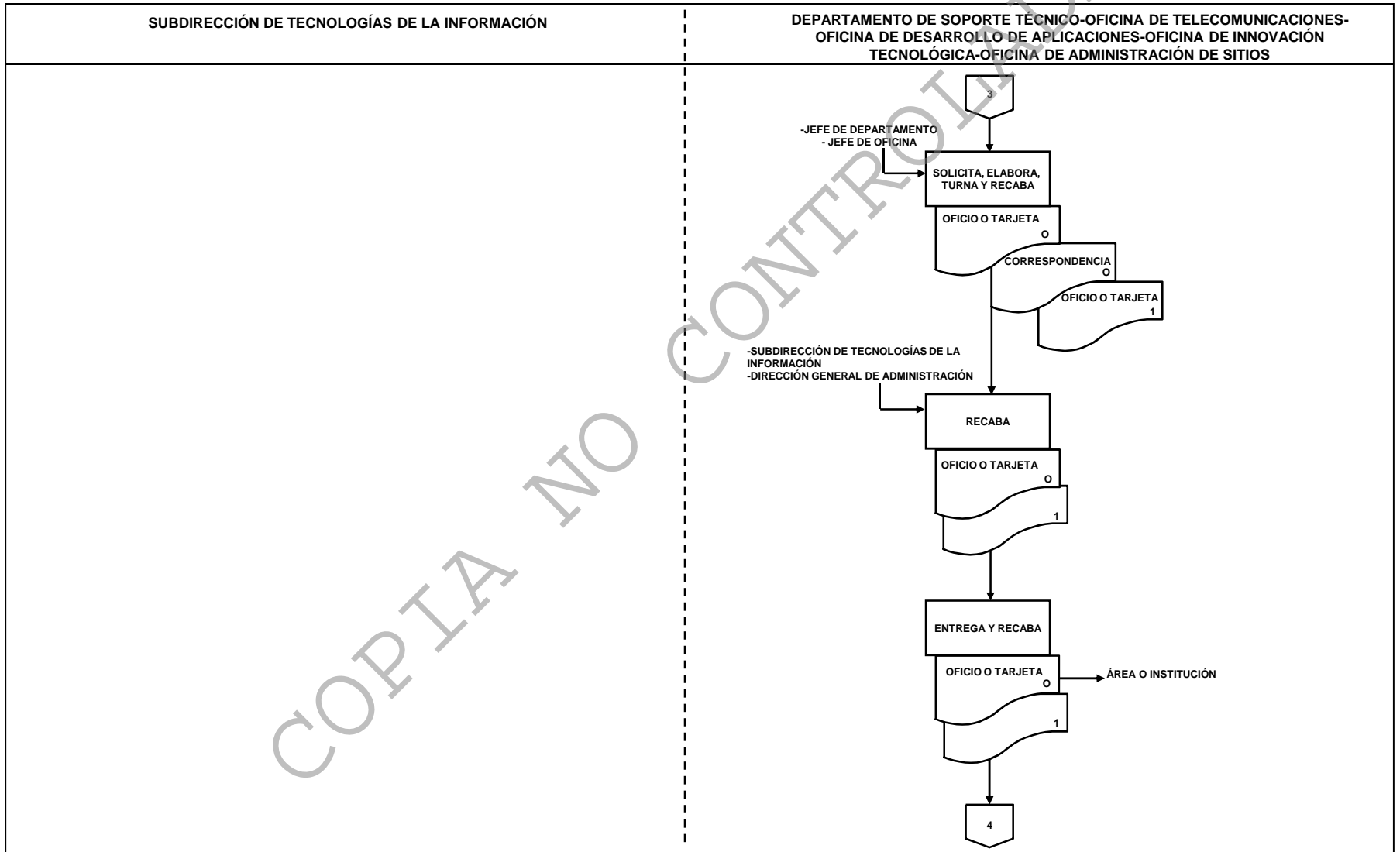




PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CONTROL DE LA GESTIÓN EN LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

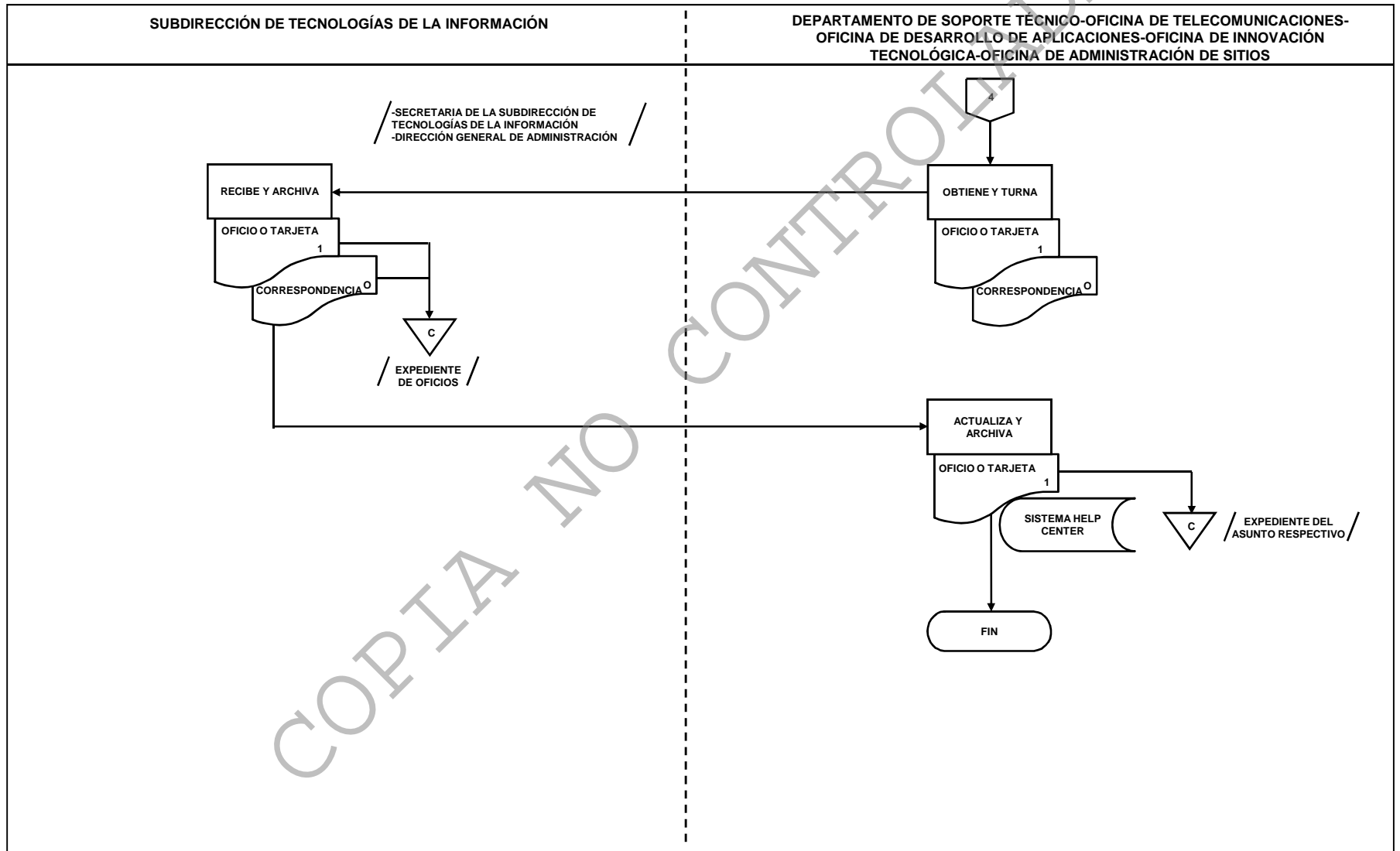




PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CONTROL DE LA GESTIÓN EN LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN







PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Administración de servicios y elaboración de diagnósticos técnicos.
<b>Objetivo:</b>	Atender las solicitudes de los usuarios para que el equipo tecnológico funcione en óptimas condiciones y el personal pueda realizar sus labores.
<b>Frecuencia:</b>	Diaria.

Normas	
]	La Subdirección de Tecnologías de la Información será responsable de administrar las diversas necesidades que los usuarios tienen con la tecnología.
]	Se entiende por equipo tecnológico los siguientes: equipo de cómputo, de telecomunicaciones, de videograbación y software.
]	Los usuarios deberán reportar mediante vía telefónica, correo electrónico u <b>Oficio</b> en original sobre las necesidades que se le presentan.
]	Cuando sea necesario trasladarse a oficinas foráneas se deberá solicitar los viáticos correspondientes a la Subdirección de Recursos Financieros.
]	El departamento de Soporte Técnico, Oficina de Telecomunicaciones, Oficina de Desarrollo de Aplicaciones, Oficina de Innovación Tecnológica y Oficina de Administración de Sitios, de la Subdirección de Tecnologías de la Información intervienen en la generación de diagnósticos en la atención a usuarios de equipo de cómputo, telecomunicaciones, videograbación y software, derivados a fallas que presentan los aparatos tecnológicos con los que interactúa los usuarios de este Poder Judicial.
]	Los servicios con estado diferente de solucionado mediante el <b>Sistema Help Center</b> , serán monitoreados para darle seguimiento.
]	Un servicio puede tener varios estados: <ol style="list-style-type: none"> <li>Solucionado: El servicio se solucionó sin contratiempo.</li> <li>Diagnosticado: No se puede solucionar por falta de material o simplemente el usuario no se encontraba en su lugar.</li> <li>Reasignado: No se puede solucionar ya que se asignó al área equivocada.</li> <li>Cancelado: No fue necesaria la atención ya que el usuario pudo resolver la falla o problema, pero dicho servicio si fue registrado en el Sistema HelpCenter.</li> </ol>
]	Los responsables de proporcionar el servicio deben llenar completamente los datos del servicio en el <b>Formato de diagnóstico</b> , y en su caso solicitar las piezas, refacciones o un nuevo equipo tecnológico mediante <b>Oficio de requerimiento</b> a la Dirección General de Administración, con copia a la Subdirección de Recursos Materiales y a la Comisión de Aprovisionamiento.
]	Se turna copia del <b>Oficio de requerimiento</b> de piezas, refacciones o de nuevo equipo al empleado depositario, una vez que esté sellado de recibido por parte de la Subdirección de Recursos Materiales.
]	El formato de diagnóstico actualizado se encuentra en la siguiente dirección <a href="http://192.168.2.31:8080/diagnosticos">http://192.168.2.31:8080/diagnosticos</a> .
]	Todos los diagnósticos serán resguardados en la siguiente dirección: <a href="\\192.168.2.31\Helpdesk\Diagnosticos (Año actual)">\\192.168.2.31\Helpdesk\Diagnosticos (Año actual)</a> .
]	Todos los diagnósticos se deben de registrar en el siguiente documento: Seguimiento de equipo.xlsx que se encuentra en <a href="\\192.168.2.31\Helpdesk\">\\192.168.2.31\Helpdesk\</a> .

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Mayo 2019	Junio 2019			



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Departamento de Soporte Técnico- Oficina de Telecomunicaciones- Oficina de Desarrollo de Aplicaciones- Oficina de Innovación Tecnológica- Oficina de Administración de Sitios	1	Recibe de las áreas Jurisdiccionales y Administrativas la solicitud de algún servicio para atender al equipo tecnológico (equipo de cómputo, de telecomunicaciones, de videograbación y software), mediante llamada telefónica, correo u <b>Oficio de solicitud</b> en original.
	2	Asigna el servicio al área de la Subdirección correspondiente mediante el <b>Sistema Help Center</b> .
	2A	¿Es necesario ir al sitio?  <u>En caso de no ser necesario ir a sitio:</u> Resuelve la falla del equipo tecnológico vía telefónica. Continúa con la actividad número 10.
	3	<u>En caso de ser necesario ir a sitio:</u> Asiste el personal en el área en donde se solicitó el servicio y diagnostica el equipo tecnológico, realiza pruebas, y determina la falla de la pieza o del equipo tecnológico.  ¿Es necesario reemplazar la pieza o el equipo tecnológico?
	3A	<u>En caso de no requerir reemplazo de alguna pieza:</u> Soluciona la falla del equipo tecnológico. Continúa con la actividad número 8.  <u>En caso de requerir alguna pieza o de un nuevo equipo tecnológico:</u>
	4	Llena el <b>Formato de diagnóstico</b> en la dirección web establecida por la Subdirección de Tecnologías de la Información, lo imprime en cinco tantos. Registra el servicio en el archivo en Excel <b>Seguimiento de equipo</b> .
	5	Elabora <b>Oficio de requerimiento</b> en original y cuatro copias donde solicita la pieza o el equipo tecnológico. Recaba firma del titular de la Subdirección de Tecnologías de la Información en el <b>Oficio de requerimiento</b> y en el <b>Formato de diagnóstico</b> .
6	Entrega el <b>Oficio de requerimiento</b> original y un tanto del <b>Formato de diagnóstico a la Dirección General de Administración</b> . Entrega una copia del <b>Oficio de requerimiento</b> y un tanto del <b>Formato de diagnóstico</b> a la Subdirección de Recursos Materiales, a la Comisión de Aprovisionamiento del Consejo de la Judicatura y al Depositario. Recaba acuse de recibido en una copia del <b>Oficio</b> y en un tanto del <b>Formato de diagnóstico</b> .  Pasa el tiempo.	
7	Recibe de la Subdirección de Recursos Materiales la pieza o el equipo tecnológico solicitado en el <b>Oficio de requerimiento</b> .	



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Departamento de Soporte Técnico- Oficina de Telecomunicaciones- Oficina de Desarrollo de Aplicaciones- Oficina de Innovación Tecnológica- Oficina de Administración de Sitios	8	Acude al área con la pieza y repara el equipo o instala el nuevo equipo tecnológico.
	10	Registra en el Sistema Help Center el servicio según su estado.
	11	Archiva el <b>Oficio de solicitud</b> de servicio original, el <b>Oficio de requerimiento</b> en copia con el <b>Formato Diagnóstico</b> en un tanto, en el Expediente de oficios de la Subdirección de Tecnologías de la Información, de manera cronológica permanente.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.

COPIA NO CONTROLADA

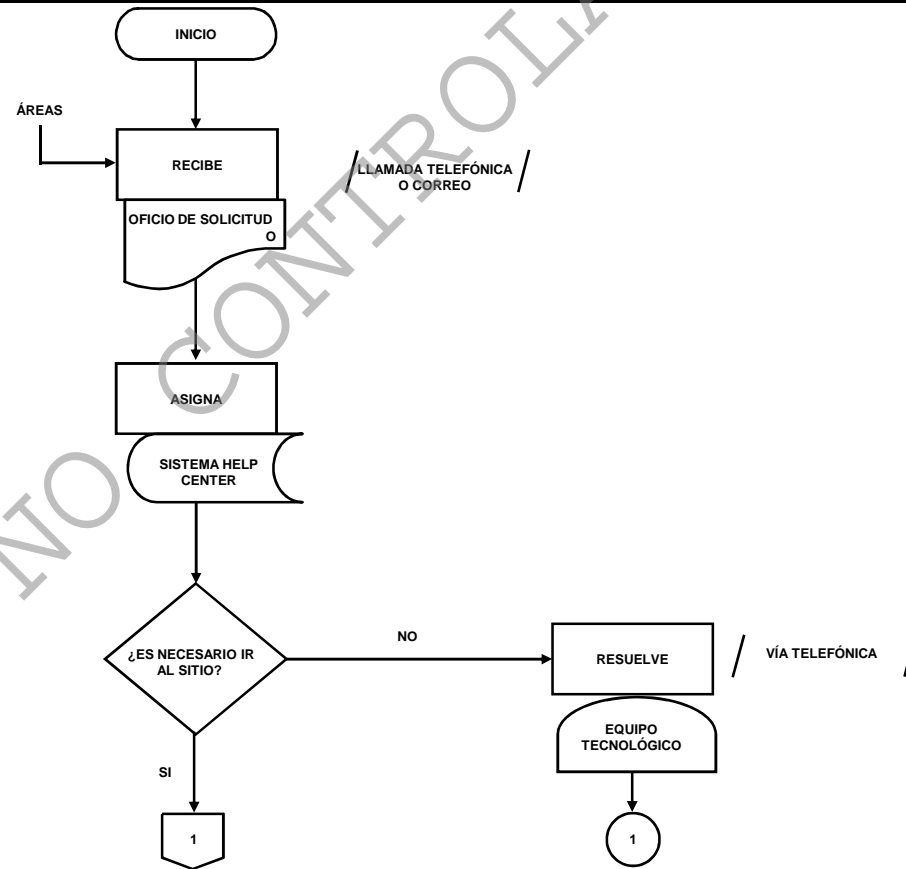


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS Y ELABORACIÓN DE DIAGNÓSTICOS TÉCNICOS

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO-OFICINA DE TELECOMUNICACIONES-OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-OFICINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SISTIOS



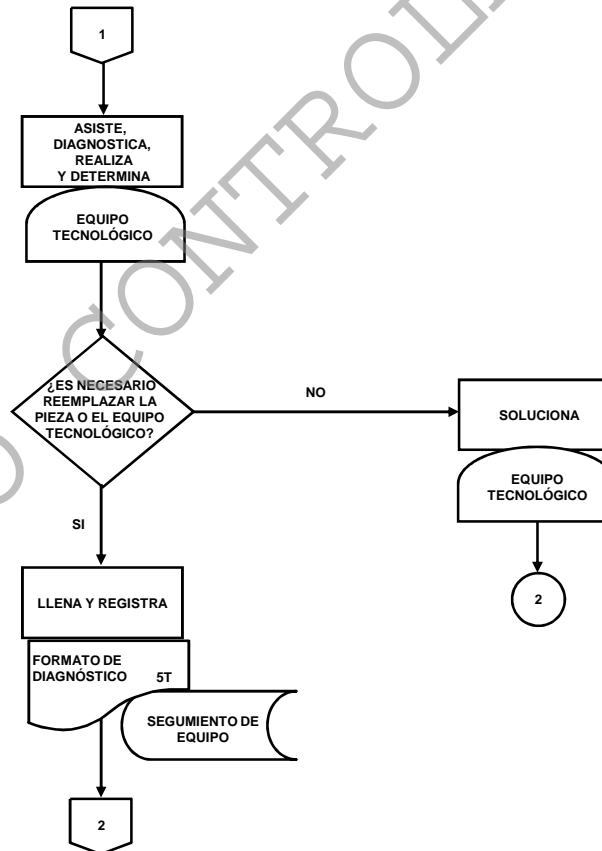


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS Y ELABORACIÓN DE DIAGNÓSTICOS TÉCNICOS

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO-OFCINA DE TELECOMUNICACIONES-OFCINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-OFCINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN DE SISTIOS



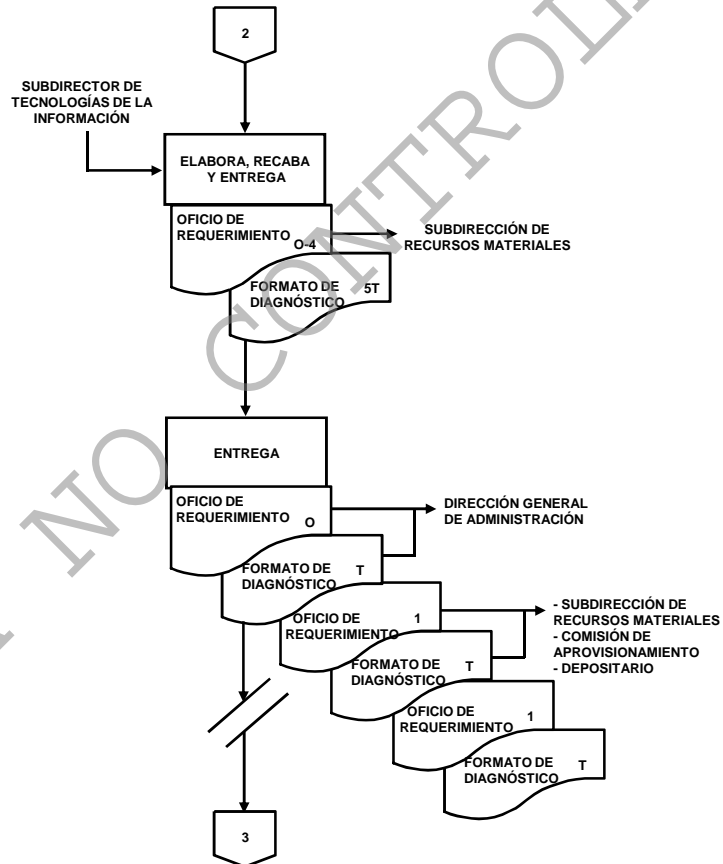


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS Y ELABORACIÓN DE DIAGNÓSTICOS TÉCNICOS

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO-OFCINA DE TELECOMUNICACIONES-OFCINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-OFCINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN DE SISTIOS



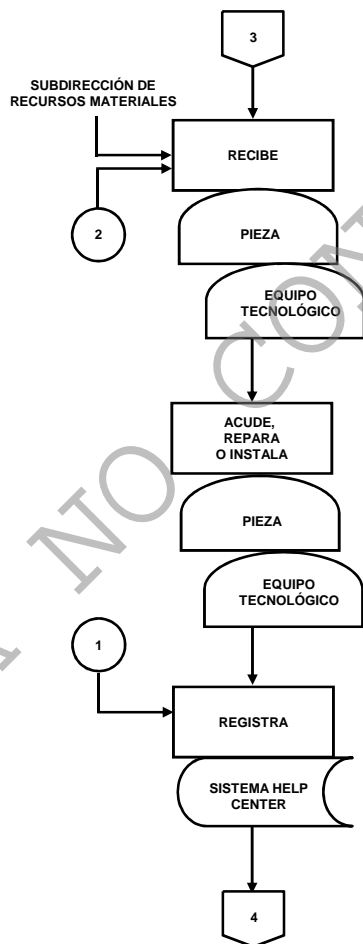


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS Y ELABORACIÓN DE DIAGNÓSTICOS TÉCNICOS

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO-OFICINA DE TELECOMUNICACIONES-OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-OFICINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SISTIOS



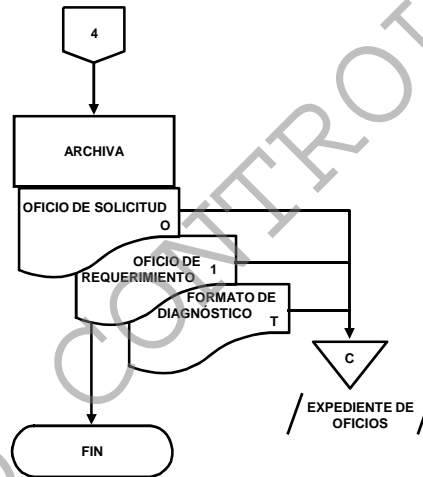


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS Y ELABORACIÓN DE DIAGNÓSTICOS TÉCNICOS

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO-OFCINA DE TELECOMUNICACIONES-OFCINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-OFCINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN DE SISTIOS







PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo.
<b>Objetivo:</b>	Prevenir el deterioro de los equipos de cómputo y prolongar su tiempo de vida útil.
<b>Frecuencia:</b>	Diaria.

Normas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>) La Subdirección de Tecnologías de la Información será la responsable de dar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo al equipo de cómputo propiedad del Poder Judicial, conforme a su calendario, programa establecido o falla.</li> <li>) La Subdirección de Tecnologías de la Información debe informar vía telefónica o personalmente al usuario de la fecha en que se dará el servicio de mantenimiento preventivo.</li> <li>) El usuario deberá estar presente en la fecha acordada con el Departamento de Soporte Técnico, Oficina de Telecomunicaciones, Oficina de Desarrollo de Aplicaciones, Oficina de Innovación Tecnológica y Oficina de Administración de Sitios, a fin de poder otorgar el servicio de mantenimiento.</li> <li>) El área debe asignar un espacio de trabajo al técnico, para que pueda realizar el mantenimiento.</li> <li>) El mantenimiento preventivo reside en la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. El mantenimiento preventivo se realiza en equipos en condiciones de funcionamiento.</li> <li>) El mantenimiento correctivo, repara o pone en condiciones de funcionamiento aquellos que dejaron de funcionar o están dañados, la petición de mantenimiento correctivo llega a través de una solicitud de usuario descrito en el procedimiento de <b>Administración de servicios</b>.</li> <li>) Si es necesario cambiar una pieza durante el mantenimiento y no existiera en el almacén, se solicitara la Subdirección de Recursos Materiales mediante un <b>Oficio</b> en original con el <b>Formato de Diagnóstico</b>.</li> </ul>	

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Mayo 2019	Junio 2019			



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Departamento de Soporte Técnico-Oficina de Telecomunicaciones-Oficina de Desarrollo de Aplicaciones-Oficina de Innovación Tecnológica-Oficina de Administración de Sitios.	1	Recibe de los usuarios una petición por mantenimiento preventivo o correctivo, vía telefónica o correo electrónico.
	2	Revisa el <b>Calendario de mantenimiento</b> en un tanto y notifica vía telefónica al área correspondiente la fecha y hora en que se dará el servicio de mantenimiento.
	3	Planea comisión a las áreas para realizar mantenimiento preventivo, de acuerdo con el <b>Calendario de mantenimiento</b> .
	4	Acude al área usuaria, analiza y determina si existen fallas en el equipo de cómputo en hardware.  ¿Existen fallas en el hardware?
	4A	<u>En caso de existir fallas en el hardware:</u> Elabora <b>Oficio de requerimiento</b> en original y copia, en donde solicita la pieza a la Subdirección de Recursos Materiales, elabora el <b>Formato de diagnóstico</b> en un tanto, recaba firma del Subdirector de Tecnologías de la Información en ambos documentos.
	4A1	Entrega el <b>Oficio de requerimiento</b> en original a la Subdirección de Recursos Materiales, recaba acuse de recibido en la copia del Oficio. Archiva el <b>Formato de diagnóstico</b> en un tanto con la copia del <b>Oficio</b> en el Expediente de oficios de la Subdirección de Tecnologías de la Información de manera cronológica permanente.  Pasa el tiempo.
	4A2	Recibe de la Subdirección de Recursos Materiales la pieza solicitada en <b>Oficio de requerimiento</b> . Acude al área, realiza el mantenimiento correctivo reemplazando la pieza por una nueva, en el equipo de cómputo.  Continúa con la actividad número 6.
	5	<u>En caso de no existir fallas en el hardware:</u> Realiza el mantenimiento preventivo al equipo de cómputo, limpiando el hardware, eliminando archivos temporales, perdidos o corruptos, liberando espacio en disco duro, ejecutando la herramienta MSConfig, cambiando o actualizando antivirus y respaldando información.
6	Recaba firma del usuario en la <b>Hoja de servicio</b> que genera el <b>Sistema HelpCenter</b> en original, lo firma y archiva de manera cronológica temporal en la Carpeta de papeles de trabajo, ordenado por áreas de manera cronológica permanente.	



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Departamento de Soporte Técnico-Oficina de Telecomunicaciones-Oficina de Desarrollo de Aplicaciones-Oficina de Innovación Tecnológica-Oficina de Administración de Sitios.	7	Elabora <b>Oficio</b> en original con la descripción del mantenimiento proporcionado recaba firma del titular del <b>Centro de trabajo</b> , y lo archiva de manera cronológica temporal en Carpeta de papeles de trabajo, ordenado por áreas de manera cronológica permanente.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.

COPIA NO CONTROLADA

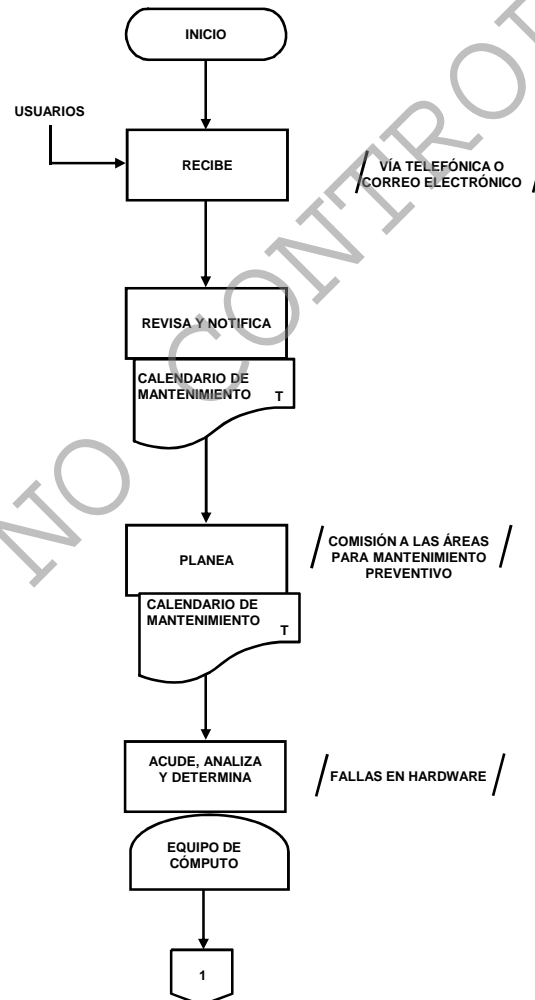


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO-OFCINA DE TELECOMUNICACIONES-OFCINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-OFCINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN DE SISTIOS



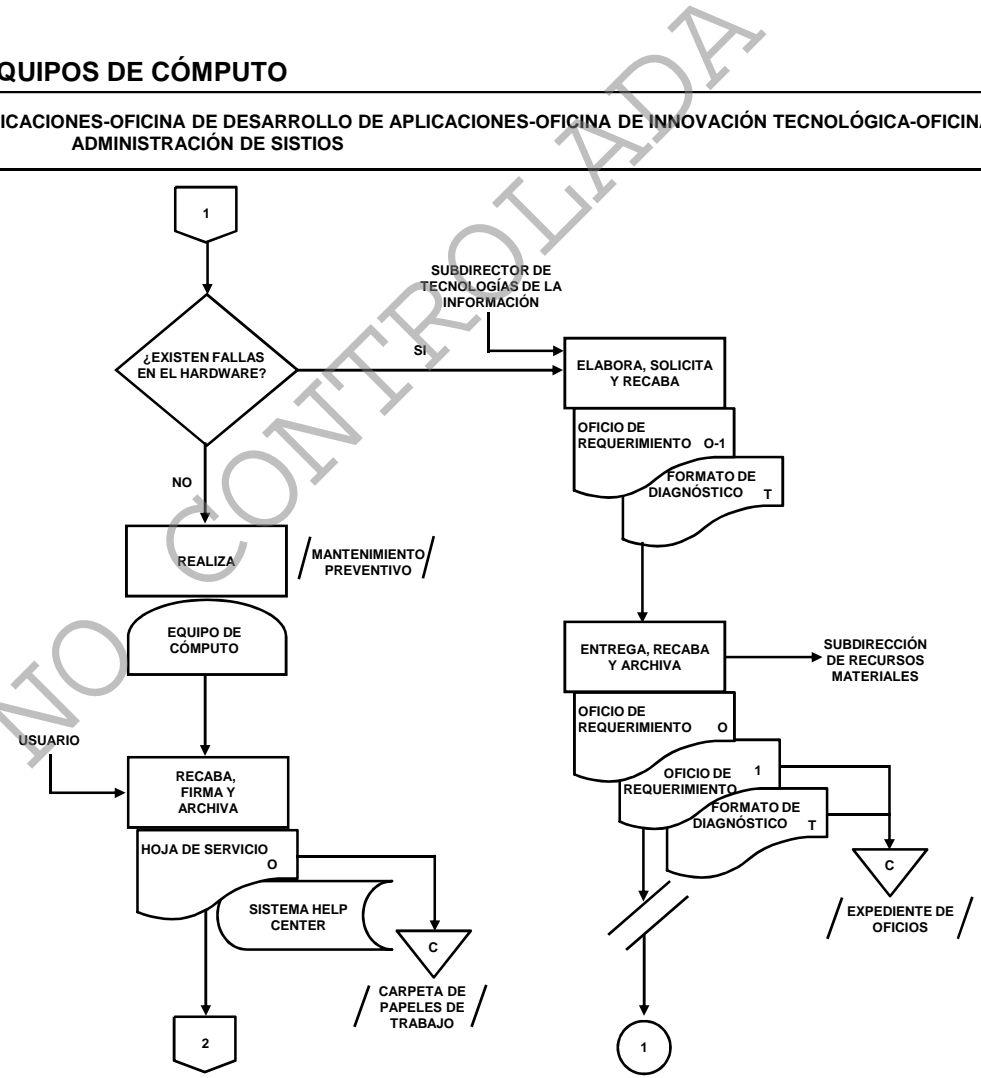


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO-OFCINA DE TELECOMUNICACIONES-OFCINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-OFCINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN DE SISTIOS



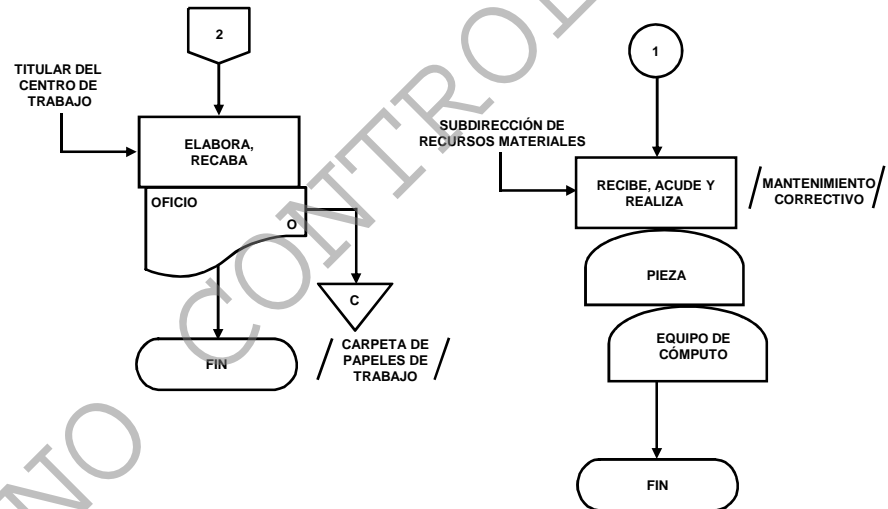


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO-OFCINA DE TELECOMUNICACIONES-OFCINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-OFCINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN DE SISTIOS





PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Control de garantías.
<b>Objetivo:</b>	Proporcionar los lineamientos generales para realizar ante los Proveedores, los reclamos de mantenimiento correctivo o reposición de los equipos tecnológicos que cuentan con garantía.
<b>Frecuencia:</b>	Diaria.

Normas	
)	La Subdirección de Tecnologías de la Información será la responsable de ejecutar la garantía de los equipos tecnológicos.
)	Este procedimiento es aplicable para todos los equipos propiedad del Poder Judicial del Estado de Veracruz que cuentan con garantía vigente del proveedor.
)	La vigencia de las garantías se verificará, directamente en la página oficial de la marca o directamente con el proveedor.
)	Los términos de garantía están establecidos en el contrato de compra que realiza la Subdirección de Recursos Materiales.
)	Los tiempos de respuesta de las garantías de los productos dependen del proveedor y los términos de contrato establecidos al momento de la adquisición por parte de la Subdirección de Recursos Materiales.

COPIA NO CONTROLADA

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Mayo 2019	Junio 2019			



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Departamento de Soporte Técnico, Oficina de Telecomunicaciones, Oficina de Desarrollo de Aplicaciones, Oficina de Innovación Tecnológica y Oficina de Administración de Sitios	1	Recibe de las áreas información de la falla del equipo tecnológico, mediante llamada telefónica o correo electrónico, previo al diagnóstico realizado en el procedimiento: Administración de servicios. Solicita al Proveedor el servicio de soporte y/o obtiene la validación de la garantía vía telefónica, recibiendo el ticket de atención (número de folio).
		¿Es válida la garantía?
	1A	<u>En caso de no existir garantía</u> Recibe notificación del Proveedor, de que el equipo tecnológico ya no cuenta con garantía.
	1A1	Elabora y envía <b>Formato de diagnóstico</b> en cinco tantos. Fin.  Continúa con el procedimiento: Administración de servicios y elaboración de diagnósticos técnicos.
	2	<u>En caso de existir garantía:</u> Envía al Proveedor el equipo tecnológico y/o el Técnico del Proveedor se presenta en sitio para reparar el equipo.
	3	Solicita al Proveedor el número de seguimiento de la garantía.
	4	Recibe del Proveedor el tiempo estimado que le llevará reparar el equipo tecnológico o el cambio del equipo.  Pasa el tiempo
5	Recibe del Proveedor el equipo tecnológico reparado o el nuevo.	
6	Llena el <b>Pase de salida</b> en un tanto para trasladar el equipo tecnológico. Acude a las áreas, instala el equipo tecnológico reparado o el equipo nuevo. Recaba firma de recibido del Depositario en el <b>Pase de salida</b> .	
7	Archiva el <b>Pase de salida</b> en un tanto en el <b>Expediente de oficios</b> de la Subdirección de Tecnologías de la Información.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.	



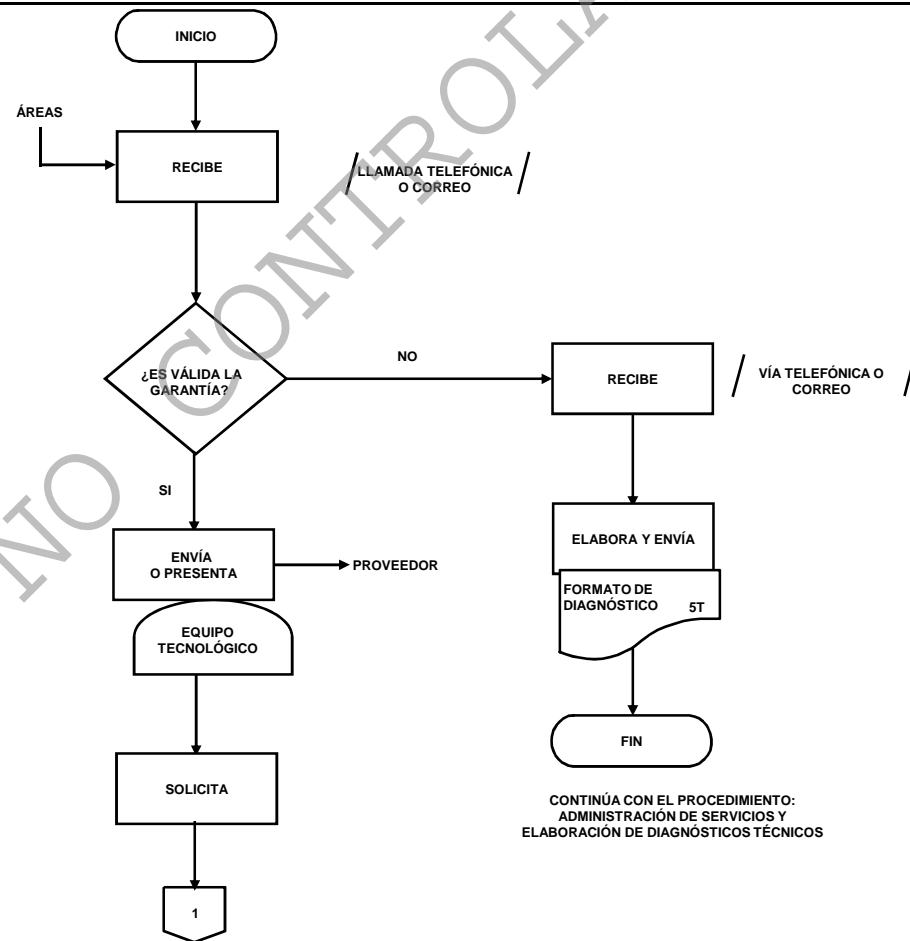


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CONTROL DE GARANTÍAS

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO-OFCINA DE TELECOMUNICACIONES-OFCINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-OFCINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN DE SISTIOS



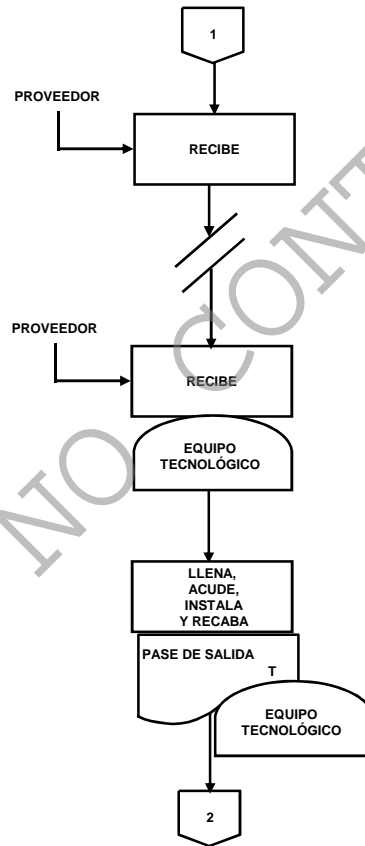


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CONTROL DE GARANTÍAS

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO-OFCINA DE TELECOMUNICACIONES-OFCINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-OFCINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN DE SISTIOS



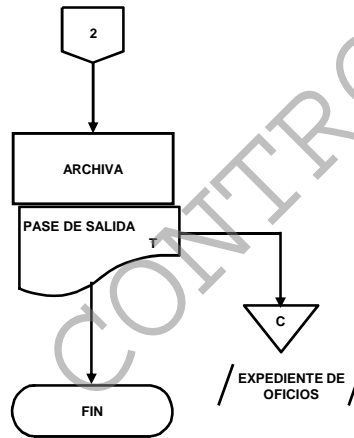


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CONTROL DE GARANTÍAS

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO-OFCINA DE TELECOMUNICACIONES-OFCINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-OFCINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN DE SISTIOS



COPIA NO CONTROLADA



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Control de licencias y antivirus.
<b>Objetivo:</b>	Controlar licencias y bases de datos de antivirus para tener actualizados los equipos de cómputo.
<b>Frecuencia:</b>	Diaria.

Normas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>) La Subdirección de Tecnologías de la Información será la responsable de actualizar antivirus y activar la licencia válida para cada equipo.</li> <li>) Las licencias las adquiere la Subdirección de Recursos Materiales.</li> <li>) Este procedimiento es aplicable para todos los equipos propiedad del Poder Judicial del Estado de Veracruz.</li> <li>) La actualización de los antivirus, se realizará automáticamente, para aquellas personas que tienen equipo de cómputo con salida a internet, en caso de no tener salida a internet se actualiza manualmente.</li> <li>) La forma de activar la licencia depende del tipo de adquisición que realizó la Subdirección de Recursos Materiales.</li> <li>) Tipos de licencia de Windows:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Licencia de OEM: Este es el tipo de licencia para software que ya viene preinstalado en los ordenadores antes de la compra. De esta forma, el conjunto de hardware adquirido trae consigo una o más licencias individuales.</li> <li>o Licencia retail: Este tipo de licencia, también conocidas como RTL o FPP(Full Packaged Product) son las licencias que adquirimos en una tienda oficial o a través de la web y es muy útil para aquellos usuarios que requieren menos de cinco licencias.</li> <li>o Licencia por volumen: Este tipo de licencia es muy útil para grandes empresas y también se denomina GVLK - Global Volumen License Key y está enfocado en las empresas de mediano o gran tamaño debido al volumen de licencia (más de 100 usuarios).</li> </ul> </li> <li>) El antivirus instalado en los equipos de cómputo es Avast! Free Antivirus.</li> </ul>	

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Mayo 2019	Junio 2019			



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Departamento de Soporte Técnico	1	Recibe de la Subdirección de Recursos Materiales, el equipo de cómputo, y la solicitud vía telefónica, de activar uno o varios equipos de cómputo.
	2	Investiga con la Subdirección de Recursos Materiales el tipo de licencia de Windows con el que fue adquirido el equipo de cómputo, vía telefónica.
	3	Obtiene la información de los equipos de cómputo y el procedimiento de activación por parte del proveedor, vía telefónica.
	4	Activa la licencia en el equipo de cómputo, dependiendo del tipo de licencia adquirida por la Subdirección de Recursos Materiales. Determina la descarga del antivirus.  ¿Es equipo nuevo?
	4A	<u>En caso de ser equipo nuevo:</u> Descarga de internet el antivirus y lo instala en el equipo de cómputo.
	4A1	Activa los escudos de protección necesarios en el equipo de cómputo.  Fin.
	5	<u>En caso de no ser equipo nuevo:</u> Descarga la actualización de la base de datos en un medio de almacenamiento externo (memoria USB o disco duro externo). O bien si el equipo de cómputo tiene salida a internet estas actividades se ejecutan automáticamente en el equipo de cómputo.
6	Instala las actualizaciones de antivirus en el equipo de cómputo.	
7	Activa los escudos de protección necesarios.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

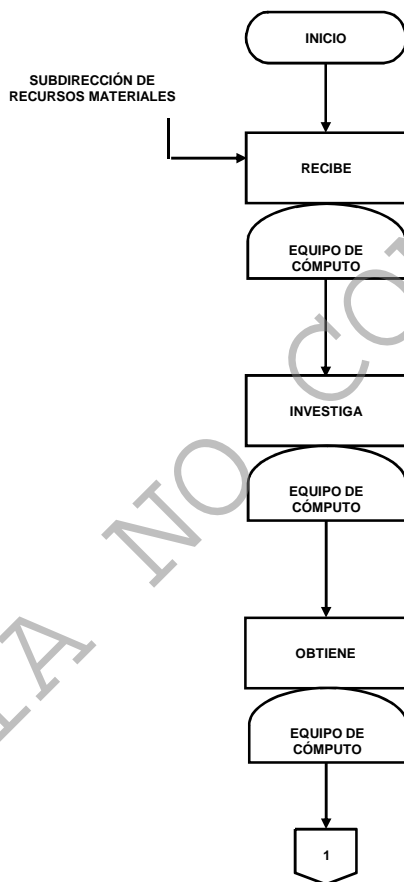


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CONTROL DE LICENCIAS Y ANTIVIRUS

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO



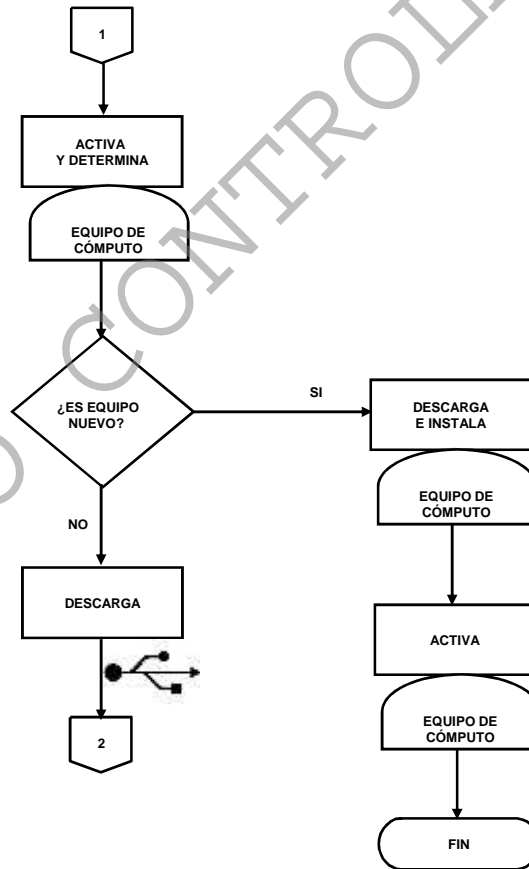


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CONTROL DE LICENCIAS Y ANTIVIRUS

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO



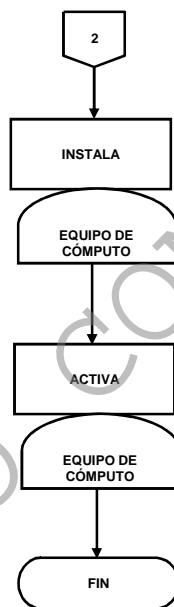


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CONTROL DE LICENCIAS Y ANTIVIRUS

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO



COPIA NO CONTROLADA





PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

**PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Instalación de cableado de red de voz, datos y equipos de comunicación.
<b>Objetivo:</b>	Proporcionar un medio de conectividad adecuado a las necesidades de los usuarios y de las áreas.
<b>Frecuencia:</b>	Periódica.

Normas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>) El encargado del área solicitante de instalación debe elaborar un Oficio en el cual se describa la necesidad de la conectividad solicitada, todo ello con la finalidad de poder analizar y gestionar la adquisición del material necesario.</li> <li>) En caso de que el servicio sea de carácter urgente el encargado del área solicitante podrá notificar la necesidad vía telefónica y posteriormente debe presentar el Oficio de dicho requerimiento.</li> <li>) Se debe revisar si la infraestructura tecnológica institucional cuenta con la capacidad de brindar conexión de un dispositivo con otro, al día de la solicitud generada por el área solicitante.</li> <li>) El servicio de instalación de cableado estructurado de red de voz, datos y equipos de comunicación solo se realiza a inmuebles del Poder Judicial del Estado de Veracruz, conforme a los estándares vigentes de la Oficina de Telecomunicaciones de la Subdirección de Tecnologías de la Información.</li> <li>) El servicio de conectividad se realiza conforme a la magnitud de la necesidad requerida y la disponibilidad del material o equipamiento necesario para su solución.</li> <li>) Cuando la necesidad solicitada requiera la adquisición de equipo de telecomunicaciones o de conexión especializada, se realizará un proyecto de ingeniería para su posterior autorización por parte de la Comisión de Aprovisionamiento del Poder Judicial del Estado de Veracruz.</li> <li>) La conectividad es realizada y atendida conforme al análisis del Técnico de Telecomunicaciones en coordinación con el Técnico de Obra del Departamento de Infraestructura y Supervisión de Obra.</li> <li>) La conectividad se refiere a la cualidad de un elemento que establece conexión con otro.</li> </ul>	

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Mayo 2019	Junio 2019			



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Telecomunicaciones	1	Recibe de las áreas solicitantes el <b>Oficio de solicitud</b> original, en el cual se describe la necesidad de conectividad.
	2	Acude al área solicitante, obtiene información sobre la petición generada de acuerdo con el <b>Oficio de solicitud</b> y visualiza espacios para determinar la factibilidad de la conectividad.  ¿Es factible realizar la conectividad?
	2A	<u>En caso de no ser factible la conectividad:</u> Elabora <b>Oficio</b> en original y copia detallando las razones que impiden llevar a cabo la petición generada, recaba firma del Jefe de Oficina de Telecomunicaciones, turna el <b>Oficio</b> original al área solicitante, recaba acuse de recibido en la copia del <b>Oficio</b> y la archiva en el Expediente de Oficios interno de la Subdirección de Tecnologías de la Información de manera cronológica permanente.  Fin.
	3	<u>En caso de ser factible la conectividad:</u> Llena el <b>Formato de diagnóstico</b> en cinco tantos, elabora <b>Oficio</b> en original y cuatro copias, dirigido al Director General de Administración solicitando el material o equipamiento necesario para realizar la conectividad requerida; recaba firma del Jefe de la Oficina de Telecomunicaciones y del Subdirector de Tecnologías de la Información en ambos documentos.
	4	Distribuye el <b>Oficio</b> original con el <b>Formato de diagnóstico</b> en un tanto a la Dirección General de Administración, una copia del <b>Oficio</b> y un tanto del Formato diagnóstico a la Subdirección de Recursos Materiales, a los integrantes de la Comisión de Aprovisionamiento, y a las áreas solicitantes. Recaba acuse de recibido en la copia del <b>Oficio</b> y lo archiva con una copia del <b>Formato de diagnóstico</b> en el Expediente de oficios de la Subdirección de Tecnologías de la Información.  Pasa el tiempo.
	5	Recibe de la Subdirección de Recursos Materiales el material solicitado para su instalación. Comunica al Técnico de la Oficina de Telecomunicaciones y al Técnico de Obra del Departamento de Infraestructura y Supervisión de Obra que ya se cuenta con los materiales para realizar la conectividad, y se definan horarios y tiempos de ejecución, comunica al área solicitante para su apoyo.
6	Acude al área, instala los cableados de la red de voz, datos y equipos de comunicación necesarios en el área indicada, realiza pruebas de conectividad entre los elementos del equipo tecnológico en presencia del usuario.	



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Telecomunicaciones	7	<p>Elabora <b>Oficio de conclusión</b> original y copia, dirigido al área solicitante, notificando la conclusión de la conectividad, recaba firma del Subdirector de Tecnologías de la Información y turna el <b>Oficio</b> original al área solicitante, recaba acuse de recibido en la copia del <b>Oficio</b> y archiva en el Expediente de oficios de la Subdirección de Tecnologías de la Información de manera cronológica permanente.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

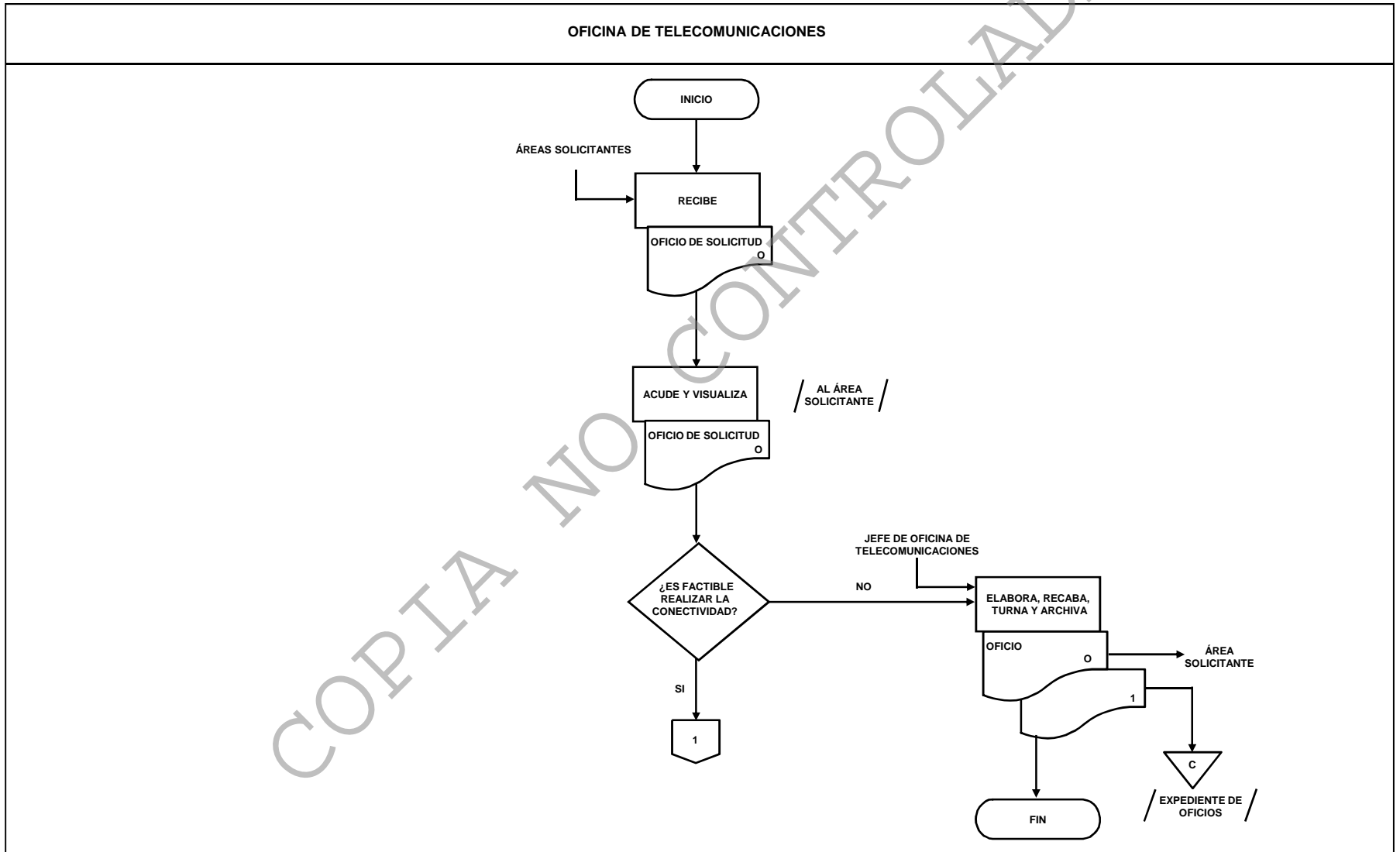
COPIA NO CONTROLADA



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

INSTALACIÓN DE CABLEADO DE RED DE VOZ, DATOS Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN



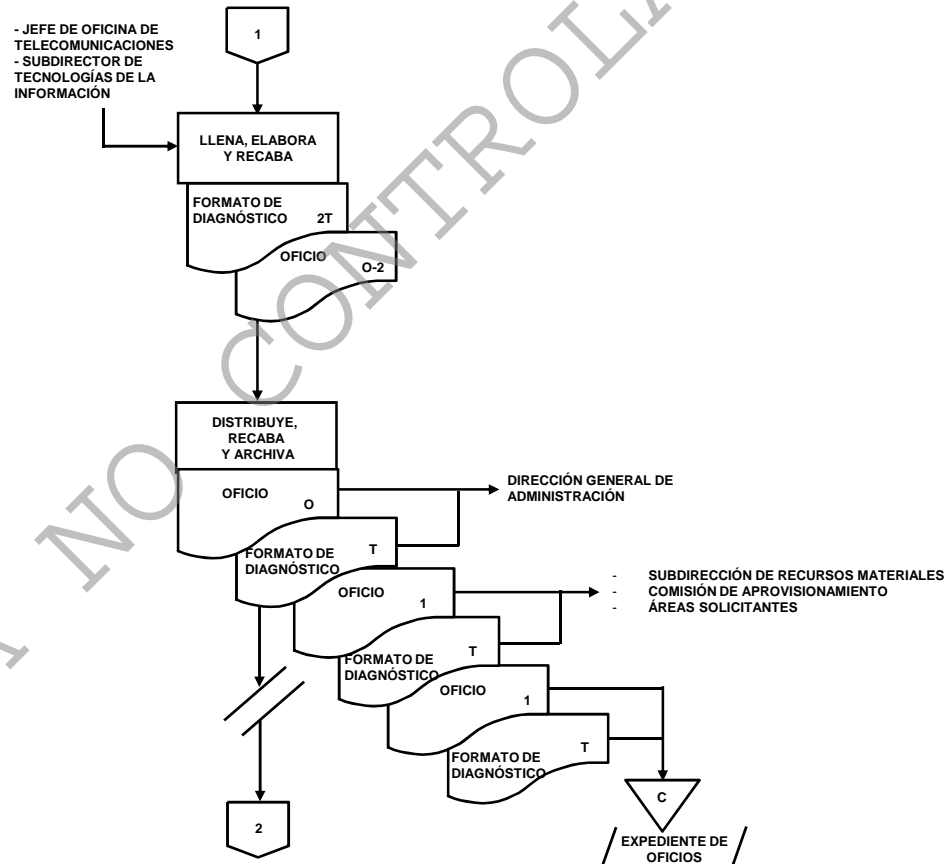


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

INSTALACIÓN DE CABLEADO DE RED DE VOZ, DATOS Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN

OFICINA DE TELECOMUNICACIONES



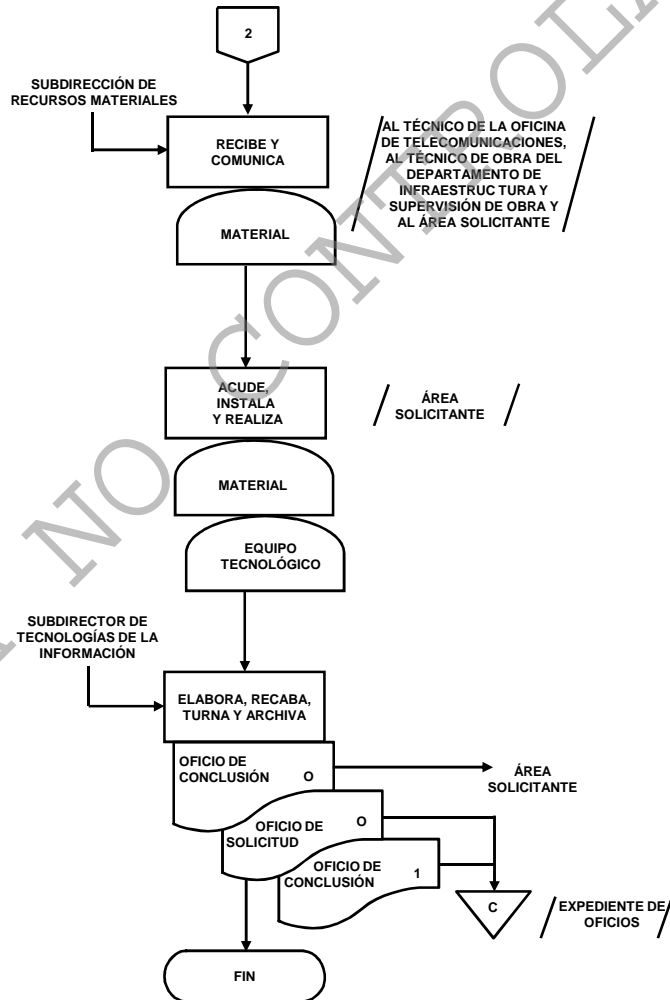


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

INSTALACIÓN DE CABLEADO DE RED DE VOZ, DATOS Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN

OFICINA DE TELECOMUNICACIONES





PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Actualización de Sistemas Operativos
<b>Objetivo:</b>	Actualizar el software de los sistemas de acceso, distribución y perimetrales de la red, para asegurar la comunicación y la disponibilidad de los servicios de la red de intranet e internet.
<b>Frecuencia:</b>	Periódica.

Normas				
<p>J Las actualizaciones rutinarias se realizan mediante procesos automatizados en un horario que no interfiera con las labores de los usuarios, o bien, se realiza cuando la carga de trabajo sea menor, por ejemplo en horario vespertino.</p> <p>J En caso de falla del equipo, se asigna una ventana de tiempo para aplicar la actualización notificando a los usuarios cuyas actividades laborales se vean afectadas de alguna manera por el proceso. Si la falla del equipo interfiere con el funcionamiento del mismo, se notifica a las áreas afectadas para aplicar una solución alterna para restablecer los servicios en el menor tiempo posible. Si es factible, se utilizará un equipo que lo reemplace de manera temporal o definitiva, mientras se realiza una evaluación de la falla del equipo original.</p> <p>J Realizar el respaldo de configuración se refiere a: copiar en un servidor alternativo, o equipo, los datos de configuración de los servicios que se ejecuten en dicho equipo, por ejemplo: Dynamic Host Configuration Protocol (dhcp), directorio activo, bases de datos, etc. en el caso de los dispositivos de red, se debe realizar el respaldo de la configuración directamente en la página de administración vía web para los casos que apliquen o por línea de comandos por conexión Secure SHell (ssh).</p>				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Mayo 2019	Junio 2019			



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Telecomunicaciones	1	Respalda la configuración del <b>Sistema operativo</b> actual de los equipos, vía intranet.
	2	Descarga y aplica las actualizaciones del <b>Sistema operativo</b> en su última versión.
	3	Realiza valoración de servicios y de archivos logs del Sistema operativo.
	4	Realiza valoración de fallas derivadas de la actualización en el <b>Sistema operativo</b> aplicando la ventana de tiempo, informando al usuario y en su caso al área, y determina si hubo alguna pérdida de configuración.  ¿Hubo alguna pérdida de configuración?
	4A	<u>En caso de existir una pérdida de configuración:</u> Restablece los valores a partir de los respaldos del Sistema operativo efectuados antes de aplicar las actualizaciones de la operación.  Continúa con la actividad número 5.
	5	<u>En caso de no existir pérdida de configuración:</u> Realiza las actualizaciones correspondientes al Sistema operativo y determina si hubo un código de error.  ¿Hubo algún código de error?
	5A	<u>En caso de existir un código de error:</u> Evalúa en el Sistema operativo, si los errores fueron producto de una interrupción en la actualización y/o daño físico del equipo o algún componente y sus posibles soluciones, como restablecer la imagen del firmware desde consola, restaurar a un firmware previo, o de estar disponible, solicitar la aplicación de la garantía  Continúa con la actividad número 6.
6	<u>En caso de no existir un código de error:</u> Realiza las actualizaciones que correspondan en el Sistema operativo.  FIN PROCEDIMIENTO	



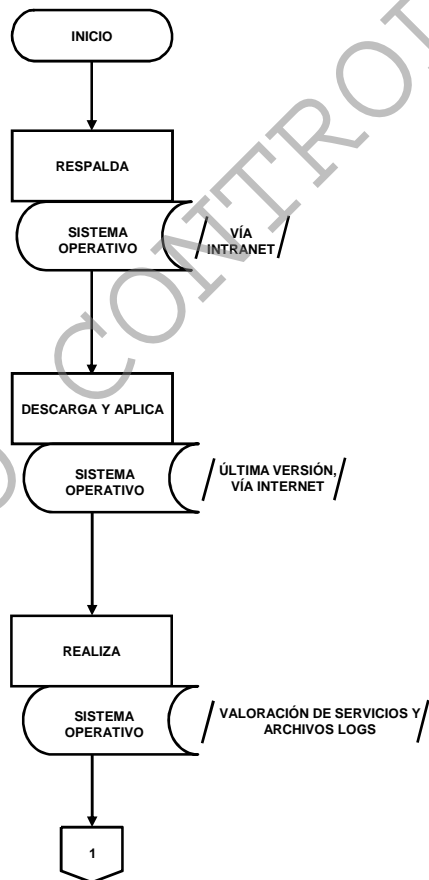


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS

OFICINA DE TELECOMUNICACIONES



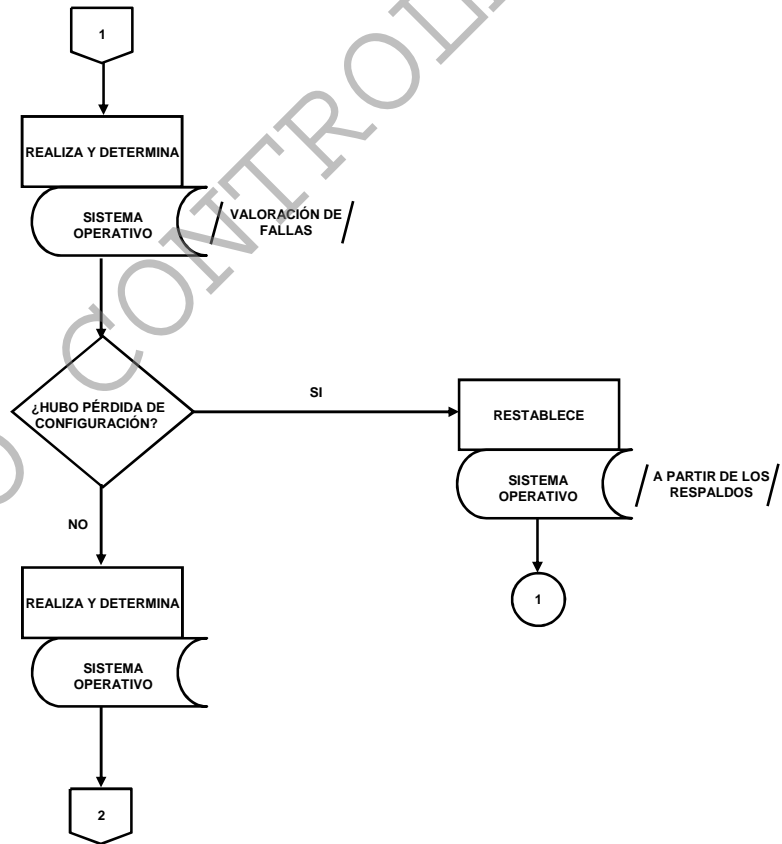


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS

OFICINA DE TELECOMUNICACIONES



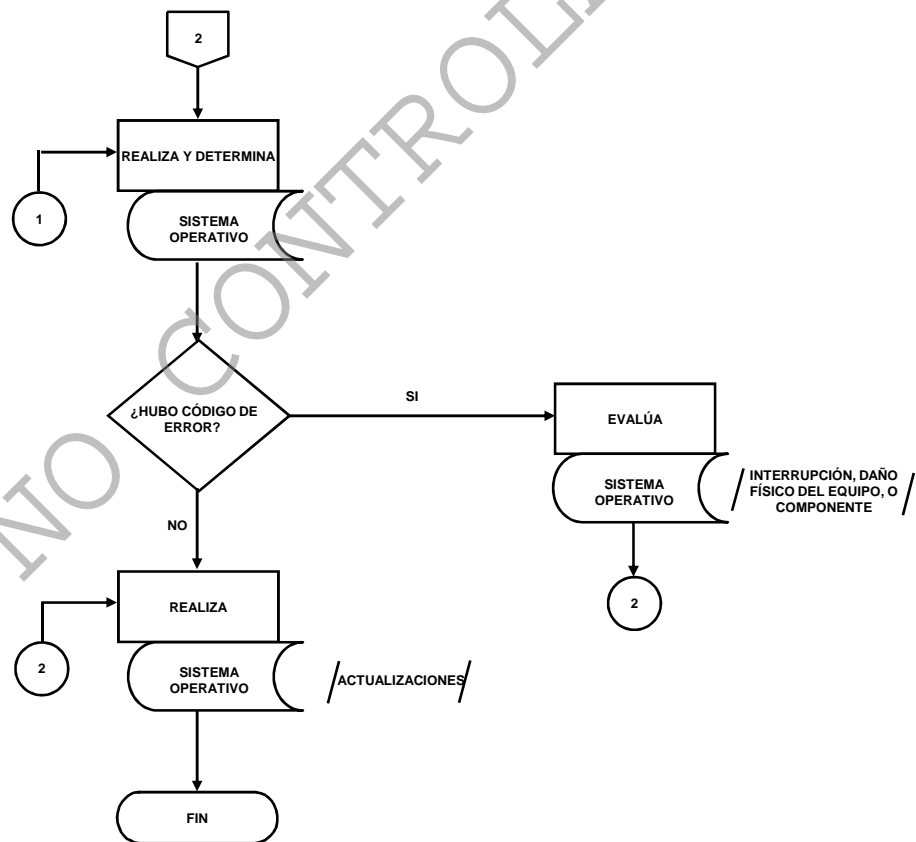


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS

OFICINA DE TELECOMUNICACIONES





PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Respaldo de los Sistemas de Información.
<b>Objetivo:</b>	Realizar respaldos de los Sistemas de información en operación, para garantizar la recuperación y la continuidad del funcionamiento de los sistemas.
<b>Frecuencia:</b>	Semanal.

Normas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>) Los respaldos de los Sistemas de Información deben considerar la aplicación, la base de datos y los archivos adjuntos.</li> <li>) La Oficina de Desarrollo de Aplicaciones debe realizar el respaldo de los Sistemas de Información cada semana, con un histórico de hasta seis meses, con el objetivo de tener la información en caso de que haya una falla en el servidor o se sufra de un ataque cibernético hacia los Sistemas de Información.</li> <li>) Los respaldos de los Sistemas de información se llevan a cabo por los siguientes aspectos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o El responsable del sistema de información debe realizar el respaldo.</li> <li>o El respaldo de la aplicación debe realizarse por cada actualización que se realice.</li> <li>o El respaldo de la base de datos y archivos adjuntos deben realizarse cada semana.</li> <li>o El respaldo de la aplicación, base de datos y archivos adjuntos deben ser almacenados en disco duro en su carpeta correspondiente.</li> </ul> </li> <li>) La Oficina de Desarrollo de Aplicaciones será responsable de la custodia y cuidado de los dispositivos de almacenamiento que contengan los respaldos de los Sistemas de información realizados, estos dispositivos deben estar en un lugar seguro bajo llave, con el objetivo de su localización rápida cuando sea solicitada o necesaria.</li> <li>) El responsable del Sistema de información realizará la depuración del archivo de respaldo después de los seis meses cumplidos.</li> </ul>	

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Mayo 2019	Junio 2019			



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Desarrollo de Aplicaciones	1	Establece un horario para realizar el respaldo del <b>Sistema de información</b> , con el fin de no interrumpir a los usuarios durante la operación de éste.
	2	Solicita y recibe del Jefe de Oficina de Desarrollo de Aplicaciones el <b>Disco duro</b> , a fin de almacenar el archivo de respaldo.  ¿Se realizó algún cambio en la aplicación?
	2A	<u>En caso de realizar un cambio en la aplicación:</u> Ubica la <b>Aplicación</b> , la <b>Base de datos</b> y los <b>Archivos adjuntos</b> en el <b>Servidor</b> y realiza la baja de servicios que utilice el <b>Sistema de Información</b> , con el fin de realizar correctamente el respaldo de la información.  Continúa con la actividad No. 4.
	3	<u>En caso de no realizar un cambio en la aplicación:</u> Ubica la <b>Base de datos</b> y los <b>Archivos adjuntos</b> en el <b>Servidor</b> y realiza la baja de servicios que utilice el <b>Sistema de Información</b> , con el fin de realizar correctamente el respaldo de la información.
	4	Elabora el <b>Archivo de respaldo de base de datos y archivos adjuntos</b> , lo almacena en el <b>Disco duro</b> .
	5	Da de alta los servicios que utilice el <b>Sistema de Información</b> para su correcta operación.
	6	Realiza la copia del <b>Archivo de respaldo de base de datos y archivos adjuntos</b> en el <b>Disco duro</b> en la carpeta asignada, con el fin de conservar la información hasta por seis meses.
	7	Revisa el <b>Disco duro</b> para hacer la depuración de los Archivos de respaldo de base de datos y archivos adjuntos, con el fin de tener más espacio de almacenamiento.  ¿El <b>Archivo de respaldo de base de datos y archivos adjuntos</b> tiene una fecha de más de seis meses atrás?
	7A	<u>En caso de que los <b>Archivos de respaldo de base de datos y archivos adjuntos</b> tengan una fecha de más de seis meses atrás:</u> Realiza la depuración de los <b>Archivos de respaldo de base de datos y archivos adjuntos</b> en la carpeta seleccionada del <b>Disco duro</b> .  Continúa con la actividad No. 9
	8	<u>En caso de que los <b>Archivos de respaldo de base de datos y archivos adjuntos</b> tengan una fecha menor de seis meses atrás:</u> Conserva los <b>Archivos de respaldo de base de datos y archivos adjuntos</b> en la carpeta seleccionada del <b>Disco duro</b> .



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Desarrollo de Aplicaciones	9	Resguarda el <b>Disco duro</b> , a fin de tener el dispositivo en un lugar seguro.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.

COPIA NO CONTROLADA

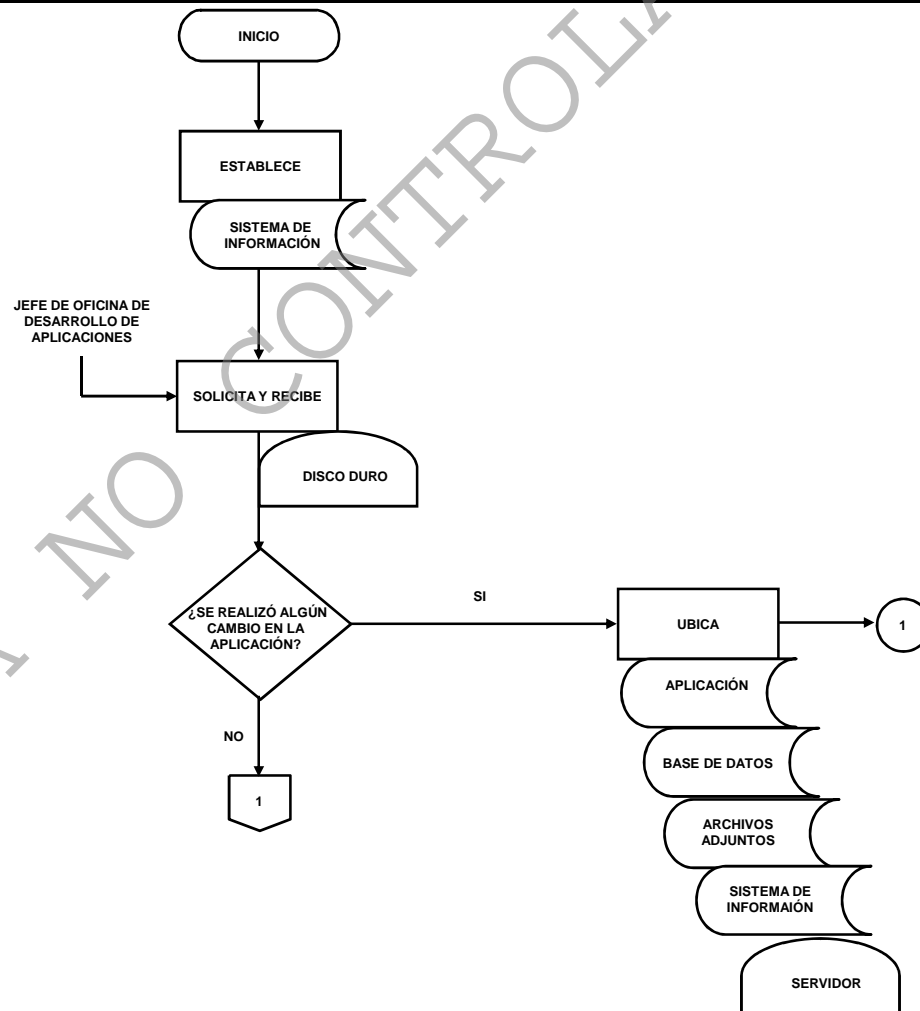


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

RESPALDO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES



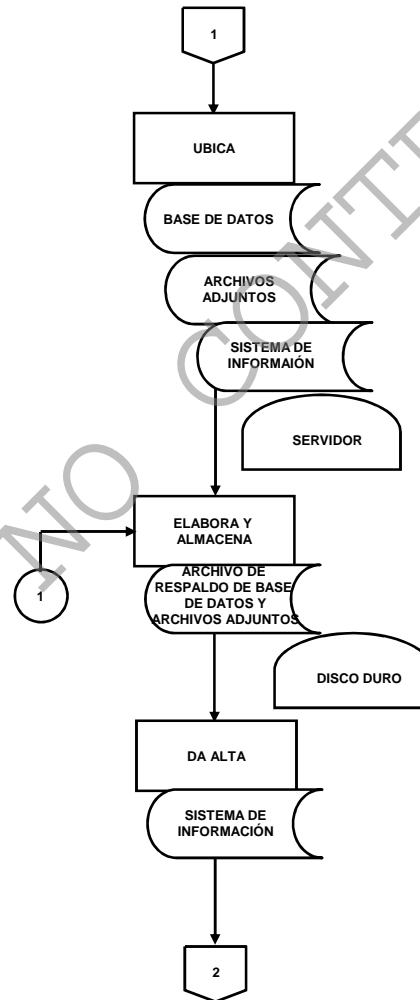


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

RESPALDO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES





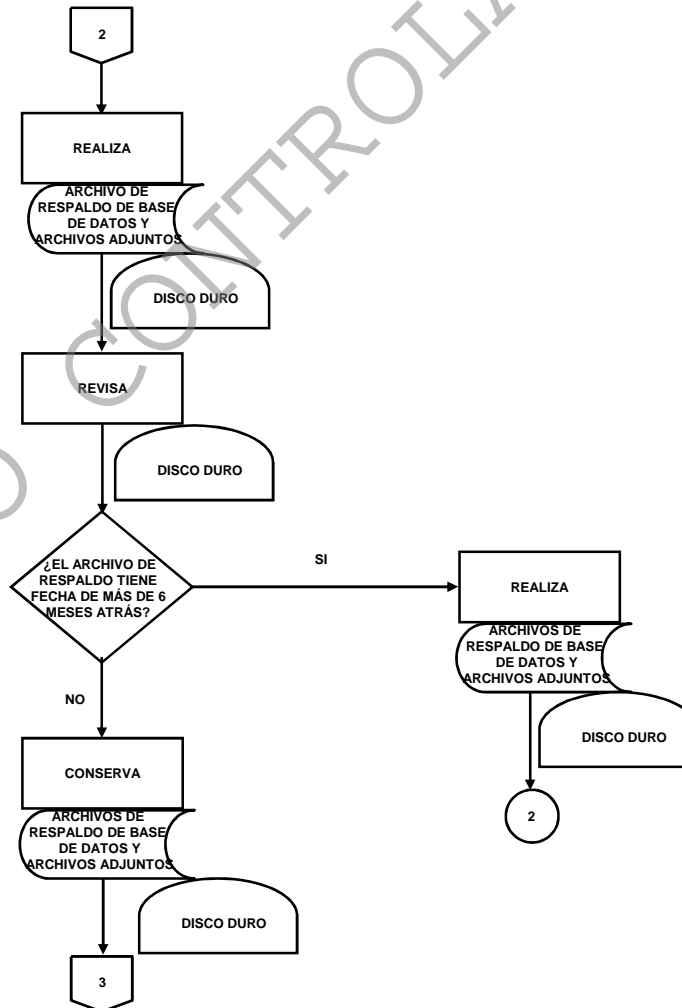


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

RESPALDO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES



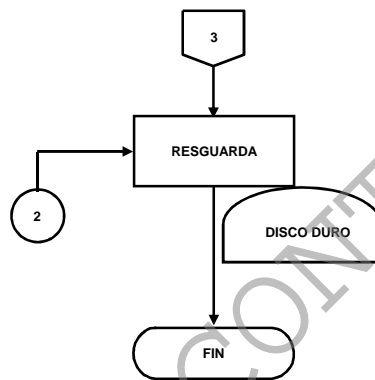


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

RESPALDO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES



COPIA NO CONTROLADA



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Capacitación a usuarios para uso de los sistemas en operación o nuevos.
<b>Objetivo:</b>	Participar en la capacitación a los usuarios de los sistemas en operación o nuevos, para que el uso de los sistemas de información sea el correcto.
<b>Frecuencia:</b>	Periódica.

Normas	
)	La Oficina de Desarrollo de Aplicaciones debe elaborar el <b>Manual de usuario</b> del sistema de información, para la operación y uso correcto de éste cuando el sistema de información es nuevo.
)	La Subdirección de Tecnologías de la Información debe establecer el calendario de capacitación presencial a usuarios del sistema de información cuando el sistema es nuevo.
)	La Subdirección de Tecnologías de la Información debe realizar capacitación presencial a usuarios cuando se apertura una nueva área del Poder Judicial, con el objetivo de que se usen correctamente los sistemas.
)	El encargado del área sede es responsable de seleccionar al personal que tomará la capacitación.
)	La Subdirección de Tecnologías de la Información debe de realizar la capacitación en tiempo y forma para los usuarios de acuerdo con el Calendario de capacitación.
)	El área sede debe informar por medio de una solicitud cuando necesite que sea capacitado su personal para el uso de los sistemas existentes.
)	El personal capacitado de la sede debe firmar el <b>Formato de evidencia de capacitación</b> (con los datos de nombre, observaciones y firma).

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Mayo 2019	Junio 2019			



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Desarrollo de Aplicaciones	1	Diseña y realiza el <b>Manual de usuario</b> del Sistema de información con las herramientas tecnológicas correspondientes, con el fin de que sea entendible para los usuarios.
Subdirección de Tecnologías de la Información	1A	<p>¿El sistema es nuevo?</p> <p><u>En caso de que el sistema sea nuevo:</u> Elabora <b>Calendario de capacitación a usuarios</b> en un tanto para el uso correcto del sistema de información que incluya todas las áreas del Poder Judicial donde se utilizará y el área sede de la capacitación.</p>
	1A1	Elabora <b>Oficio de notificación</b> en original y copia, dirigido al Consejo de la Judicatura del Poder Judicial, a fin de informar la capacitación programada y de informar a las áreas que se capacitarán y a la sede donde se realizará.
	1A2	Envía <b>Oficio de notificación</b> original y el <b>Calendario de capacitación a usuarios</b> en un tanto al Consejo de la Judicatura del Poder Judicial, archiva el acuse de recibido de manera cronológica permanente, en el Expediente de oficios de la Subdirección.
		Continúa con la actividad número 2.
Oficina de Desarrollo de Aplicaciones	2	<u>En caso de que el sistema no sea nuevo:</u> Recibe del área sede o del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial la <b>Solicitud de capacitación</b> original del sistema de información para el personal de este.
	3	Programa la capacitación de acuerdo con el <b>Calendario de capacitación a usuarios</b> en archivo, para el uso correcto del sistema de información.
	4	Elabora <b>Oficio de notificación</b> en original y copia, envía el original al área sede, o bien por correo electrónico institucional con las claves de acceso para el sistema de información, con el fin de poder acceder a éste.
	5	Acude al área sede, para proporcionar la capacitación a los usuarios del Sistema de información, seleccionados por el encargado.
	6	Capacita a los usuarios en el <b>Sistema de información</b> indicado; distribuye el <b>Manual de usuario</b> en un tanto, a fin de conocer el sistema de información y el uso de éste, durante la capacitación.
	7	Llena <b>Formato de evidencia de capacitación</b> en un tanto con la información del personal que tomó la capacitación.
Subdirección de Tecnologías de la Información	8	Elabora e informa mediante <b>Tarjeta informativa</b> original al Consejo de la Judicatura del Poder Judicial sobre la capacitación realizada, considerando el <b>Formato de evidencia de capacitación</b> .



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Tecnologías de la Información	9	Archiva el <b>Formato de evidencia de capacitación</b> , la <b>Solicitud de capacitación</b> original recibida de las áreas, en el Expediente de oficios de la Subdirección de manera cronológica permanente.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.

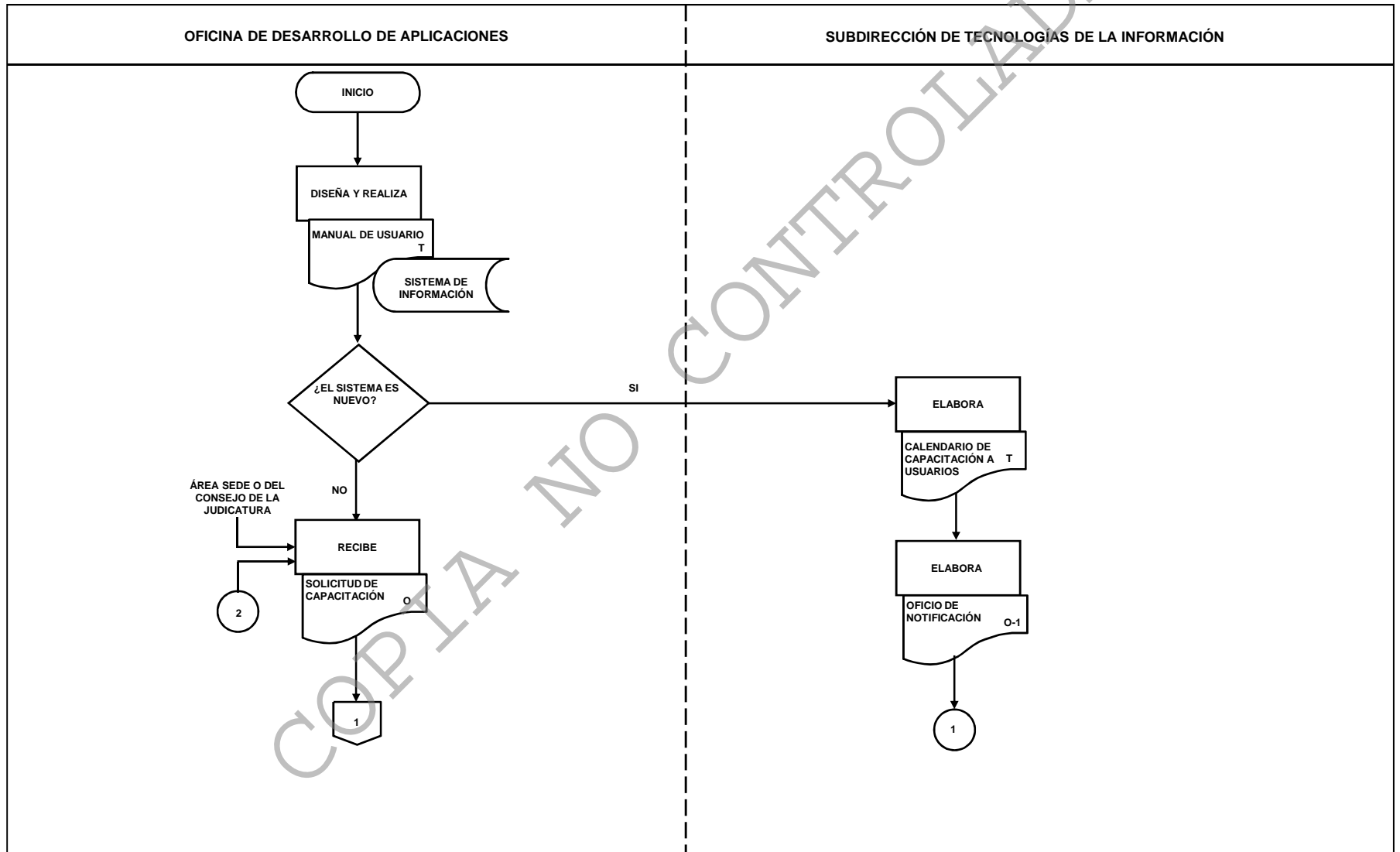
COPIA NO CONTROLADA



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CAPACITACIÓN A USUARIOS PARA USO DE LOS SISTEMAS EN OPERACIÓN O NUEVOS

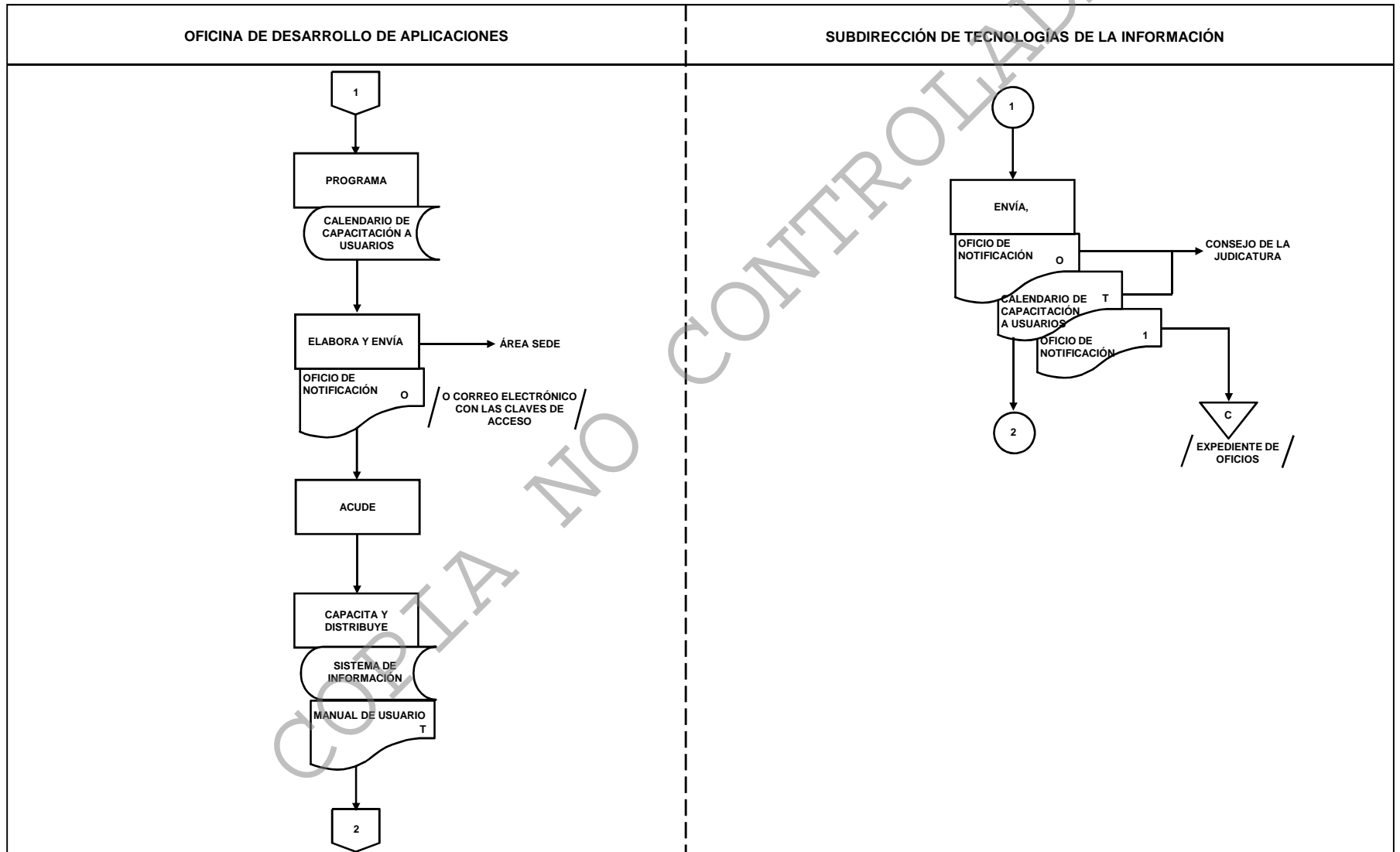




PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CAPACITACIÓN A USUARIOS PARA USO DE LOS SISTEMAS EN OPERACIÓN O NUEVOS

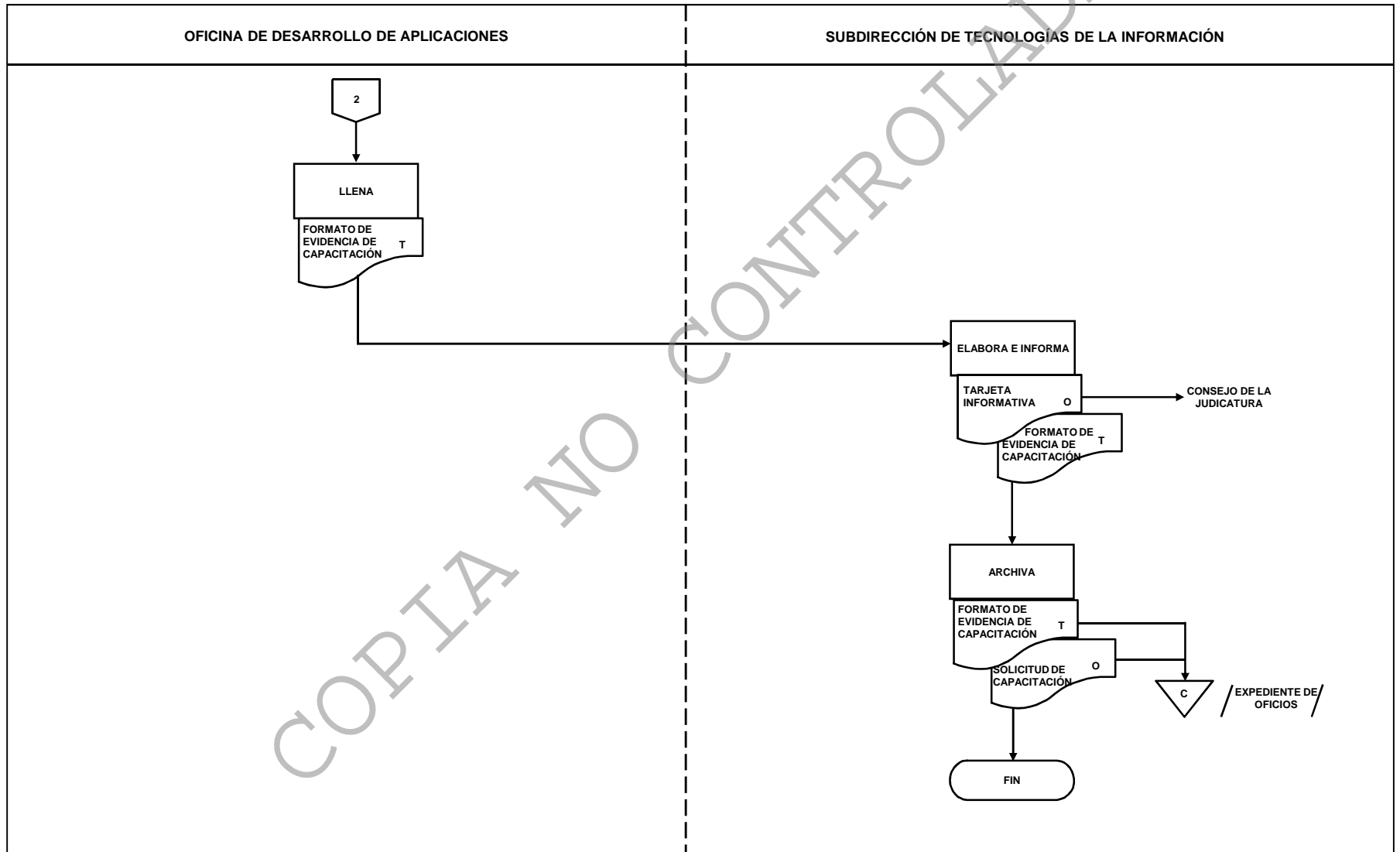




PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CAPACITACIÓN A USUARIOS PARA USO DE LOS SISTEMAS EN OPERACIÓN O NUEVOS







PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

**PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

<b>Procedimiento</b>	
<b>Nombre:</b>	Administración de proyectos de Tecnologías de la Información.
<b>Objetivo:</b>	Administrar proyectos y definir procesos en los que se integran las iniciativas de innovación tecnológica, coordinando las actividades de gestión para su desarrollo y conclusión.
<b>Frecuencia:</b>	Periódica.

<b>Normas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>)] La Subdirección de Tecnologías de la Información (STI), deberá establecer equipos de trabajo con el propósito de asegurar la gestión adecuada de los procesos en los niveles de desempeño esperados y orientar las acciones de mejora.</li> <li>)] La Subdirección de Tecnologías de la Información deberá designar un responsable que administre cada iniciativa autorizada conforme al proceso de Administración de Proyectos.</li> <li>)] Definir los grupos y categorías, tipos de propuesta de proyectos derivadas de las propuestas tecnológicas ofrecidas por diversos proveedores.</li> <li>)] Los grupos de trabajo se conforman con las áreas que integran la Subdirección de Tecnologías de la Información (Departamento de Soporte Técnico, Oficina de Telecomunicaciones, Oficina de Desarrollo de Aplicaciones, Oficina de Innovación Tecnológica y Oficina de Administración de Sitios).</li> <li>)] El equipo de trabajo deberá designar un responsable que administre cada iniciativa autorizada conforme a este proceso.</li> <li>)] Las propuestas de iniciativas de innovación tecnológica deben estar sustentadas en una justificación técnico económica que presente claramente los costos y beneficios, tangibles e intangibles esperados y deberá actualizarse cuando presente cambios.</li> <li>)] Los equipos de trabajo deben definir documentos de factibilidad que debe contener la justificación técnico económica del proyecto presentado, identificando y evaluando las alternativas presentadas por proveedores, considerando los beneficios, costos, riesgos y tiempos de ejecución de cada una de ellas.</li> <li>)] Las estrategias a utilizar para el análisis de proyectos: son las de necesidades de la institución y de los usuarios, estas apoyan a analizar posibles impactos en el éxito del proyecto; estrategias de trabajo para mantener involucrados a los interesados, y por último estrategias de gestión que ayuden a lograr la participación de los interesados durante el ciclo de vida del proyecto, con base en el análisis de necesidades.</li> </ul>	

<b>Fecha</b>		<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Mayo 2019	Junio 2019			



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Innovación Tecnológica	1	Recibe las necesidades o solicitudes de TIC de las áreas, mediante <b>Oficio de solicitud</b> original. Revisa la información relativa a la iniciativa de TIC para integrar al <b>Programa de proyectos de TIC</b> a conformar en archivo electrónico.
	2	Establece, define y comunica el alcance, objetivos, miembros, roles y responsabilidades, en el <b>Programa de Proyectos de TIC</b> .
	3	Determina los proyectos que integrarán un <b>Programa de proyectos de TIC</b> para la realización de una o más propuestas tecnológicas y elabora la justificación de las mismas, tomando en cuenta la descripción de las propuestas a la que pertenezcan los proyectos, asignando los grupos de trabajo establecidos. Archiva el <b>Oficio de solicitud</b> original en el Expediente de oficios de la Subdirección de Tecnologías de la Información.
	4	Establece, define y comunica a las áreas el alcance de los proyectos, en el <b>Programa de proyectos de TIC</b> .
	5	Elabora un <b>Cronograma</b> en archivo electrónico para el <b>Programa de proyectos de TIC</b> , que muestre el tiempo de duración y las fechas de inicio y fin de desarrollo de cada proyecto, asegurando que se cuente con las autorizaciones y designaciones pertinentes.
	6	Elabora las estrategias para administrar el <b>Programa de proyectos de TIC</b> , con la participación de los equipos de trabajo y áreas involucradas.
	7	Da seguimiento al <b>Programa de proyectos de TIC</b> desde su inicio y hasta su conclusión, para asegurar que la ejecución se lleve de acuerdo a las estrategias definidas, siguiendo el <b>Cronograma</b> elaborado.
	8	Registra los eventos que se presenten en la ejecución del <b>Programa de proyectos de TIC</b> tales como: cambios controlados, incidentes o riesgos que se presentan.
	9	Elabora el <b>Informe de seguimiento y control del programa de proyectos</b> en archivo, el cual debe incluir: los resultados del análisis comparativo entre el avance real y el planeado, así como los beneficios obtenidos.
	10	Distribuye el <b>Informe de seguimiento y control del programa de proyectos</b> a las áreas involucradas.
	11	Elabora el <b>Informe de rendimiento del programa de proyectos</b> , el cual debe incluir los indicadores definidos para la medición de su desempeño y la de los proyectos que lo conforman.



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Innovación Tecnológica	12	<p>Presenta el <b>Informe de rendimiento del programa de proyectos</b> al Subdirector de Tecnologías de la Información y a las áreas involucradas en el <b>Tablero de control de proyectos</b>, la información del factor crítico anterior, de manera que permita identificar niveles críticos y apoyar la definición de acciones correctivas en su desarrollo y hasta su conclusión.</p> <p>FIN PROCEDIMIENTO.</p>

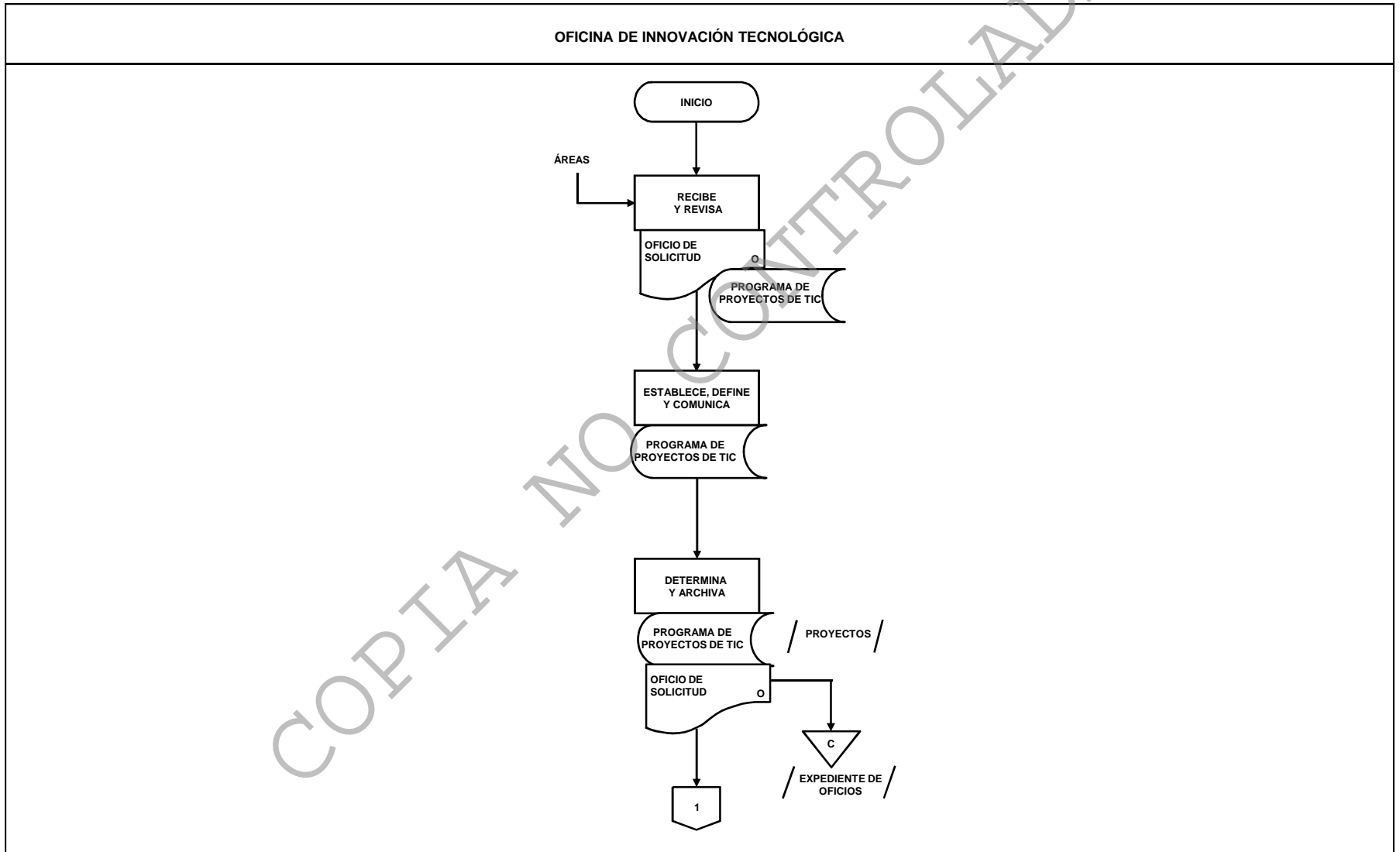
COPIA NO CONTROLADA



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



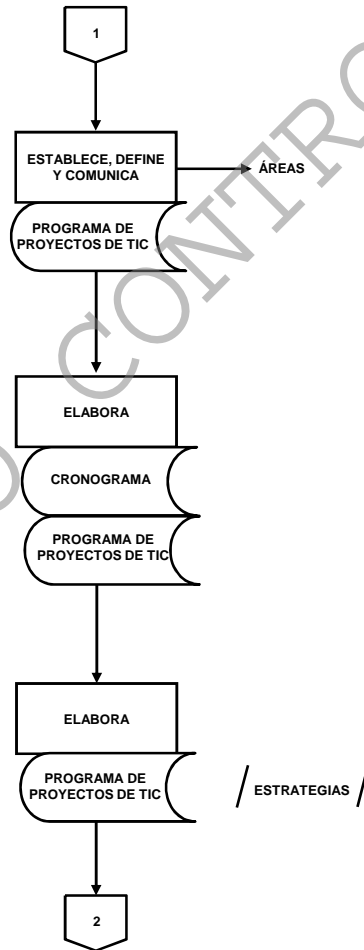


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

OFICINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA



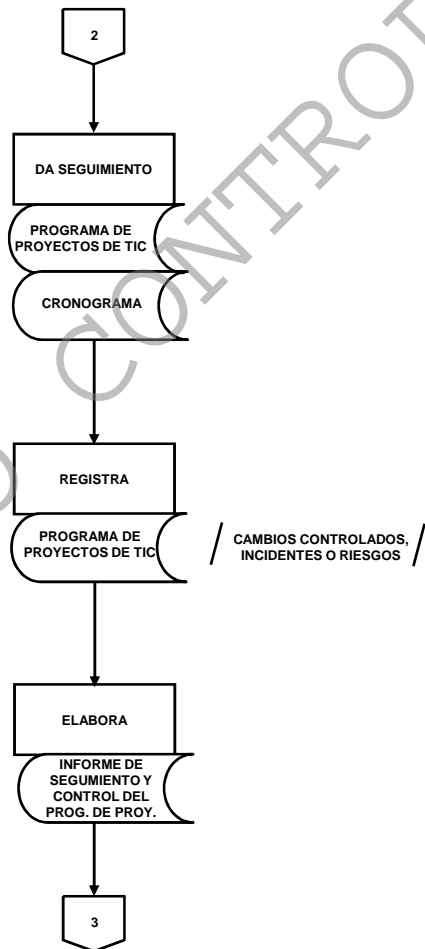


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

OFICINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA



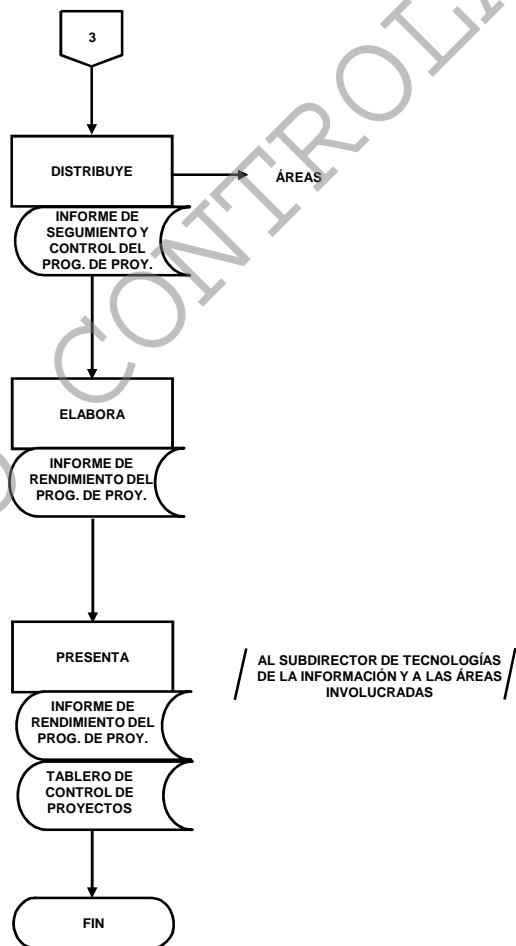


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

OFICINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA





PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Priorización, equilibrio y propuesta de proyectos que involucran tecnología.
<b>Objetivo:</b>	Priorizar de una manera objetiva cada proyecto planteado, para minimizar los riesgos de su puesta en marcha.
<b>Frecuencia:</b>	Mensual.

Normas	
<p>) La Subdirección de Tecnologías de la Información (STI) deberá establecer equipos de trabajo integrado por las áreas de la Subdirección, con el propósito de asegurar la gestión adecuada de los proyectos en los niveles de desempeño esperados, cada equipo de trabajo tendrá un responsable, que es el Jefe de Oficina o el Jefe de Departamento.</p> <p>) Las propuesta de nuevos proyectos deberá estar sustentada en una justificación técnico económica o caso de negocio que presenta claramente los costos y beneficios, tangibles e intangibles esperados y deberá actualizarse cuando presente cambios, esta justificación será presentada por el Jefe de Oficina.</p> <p>) Todas las áreas de la Subdirección de Tecnologías de la Información deben subir los proyectos correspondientes que se encuentren desarrollando o dando seguimiento en la <b>Plataforma para la gestión de los proyectos</b> localizado en la intranet en la siguiente dirección: <a href="http://192.168.2.31:8080/">http://192.168.2.31:8080/</a>.</p>	

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Mayo 2019	Junio 2019			





PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

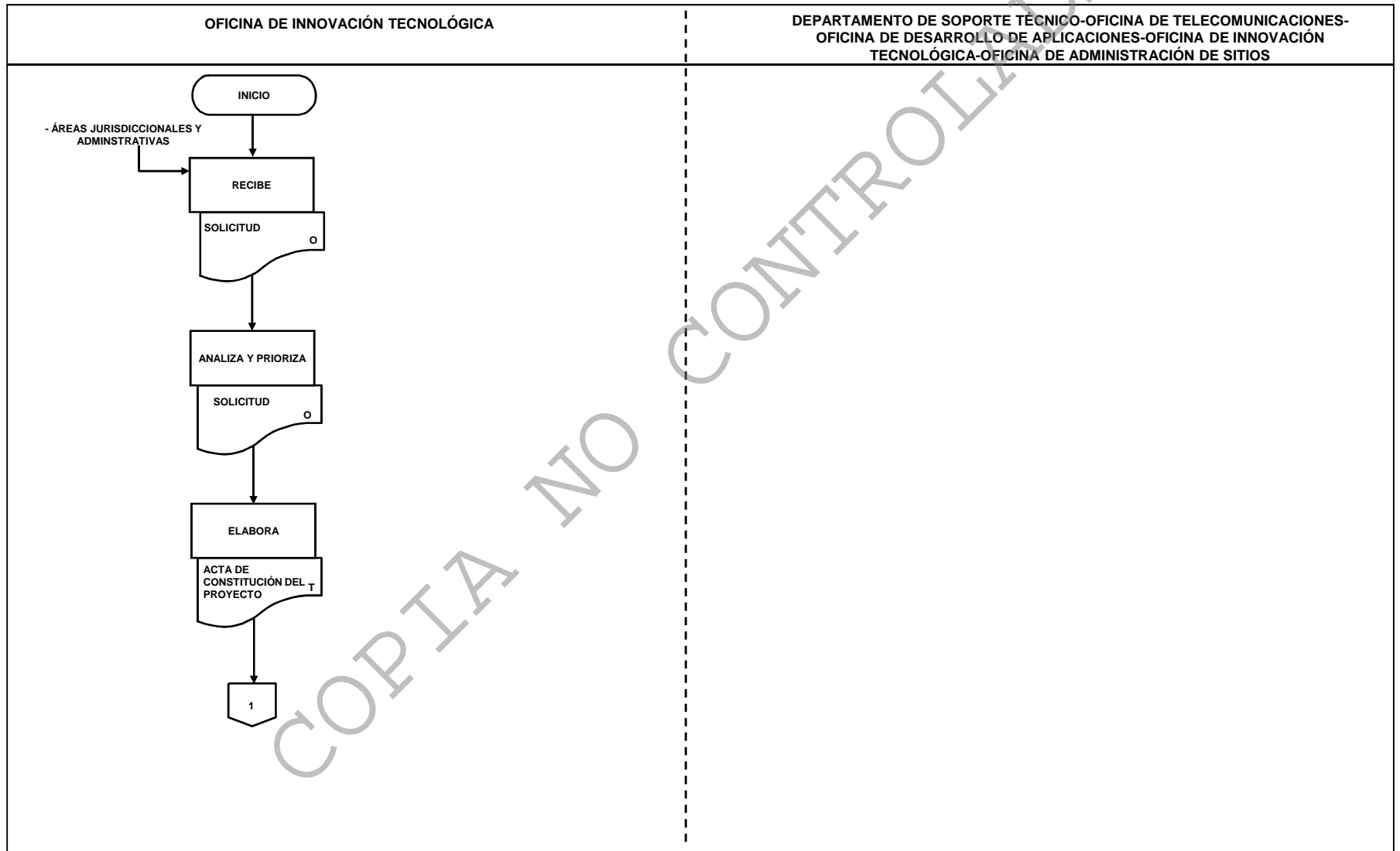
Área	Actividad	Descripción
Oficina de Innovación Tecnológica.          Departamento de Soporte Técnico – Oficina de Telecomunicaciones – Oficina de Desarrollo de Aplicaciones – Oficina de Innovación Tecnológica – Oficina de Administración de Sitios.	1	Recibe de las áreas Jurisdiccionales o Administrativas la <b>Solicitud</b> de algún requerimiento específico, mediante llamada telefónica, correo u oficio en original.
	2	Analiza y prioriza el requerimiento de la <b>Solicitud</b> para asignar su elaboración al equipo de trabajo correspondiente.
	3	Elabora el <b>Acta de constitución del proyecto</b> en un tanto, el cual contiene antecedentes, objetivos del proyecto, estrategias del proyecto, estructura de gobernabilidad y restricciones del proyecto.
	4	Elabora y presenta en archivo electrónico un <b>Plan y las especificaciones técnicas de la propuesta</b> para autorización, donde describe la prioridad y el equipo de trabajo que lo va a realizar, al Subdirector de Tecnologías de la Información.
	5	Establece y mantiene actualizado el <b>Repositorio de proyectos de TIC</b> , en la <b>Plataforma de gestión de proyectos</b> que se encuentra en la siguiente dirección <a href="http://192.168.2.31:8080/">http://192.168.2.31:8080/</a> .
	6	Equilibra dando prioridad al proyecto (alto, medio, bajo) y, en su caso, ajusta el <b>Repositorio de proyectos de TIC</b> , en la <b>Plataforma de gestión de proyectos</b> .
	7	Da seguimiento al proyecto en coordinación con las áreas de la Subdirección de Tecnologías de la Información, actualizando formatos creados (minutas, reportes ejecutivos, planeación, etc.), que imprime en un tanto, recaba firma de los interesados y del equipo de trabajo los cuales sube a la <b>Plataforma de gestión de proyectos</b> .
	8	Genera el <b>Acta de entrega del proyecto</b> en un tanto, al término del proyecto, recaba firma del Líder de Proyecto de la parte interesada y del Líder de Proyecto del Equipo de Trabajo, la archiva en la <b>Expediente de proyectos</b> con la <b>Solicitud</b> original, las <b>Minutas</b> y los <b>Reportes ejecutivos</b> en un tanto y el <b>Acta de constitución del proyecto</b> en un tanto, de manera cronológica permanente. Sube el <b>Acta de entrega del proyecto</b> a la <b>Plataforma de gestión de proyectos</b> .  FIN DEL PROCEDIMIENTO.



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

PRIORIZACIÓN, EQUILIBRIO Y PROPUESTA DE PROYECTOS QUE INVOLUCRAN TECNOLOGÍA

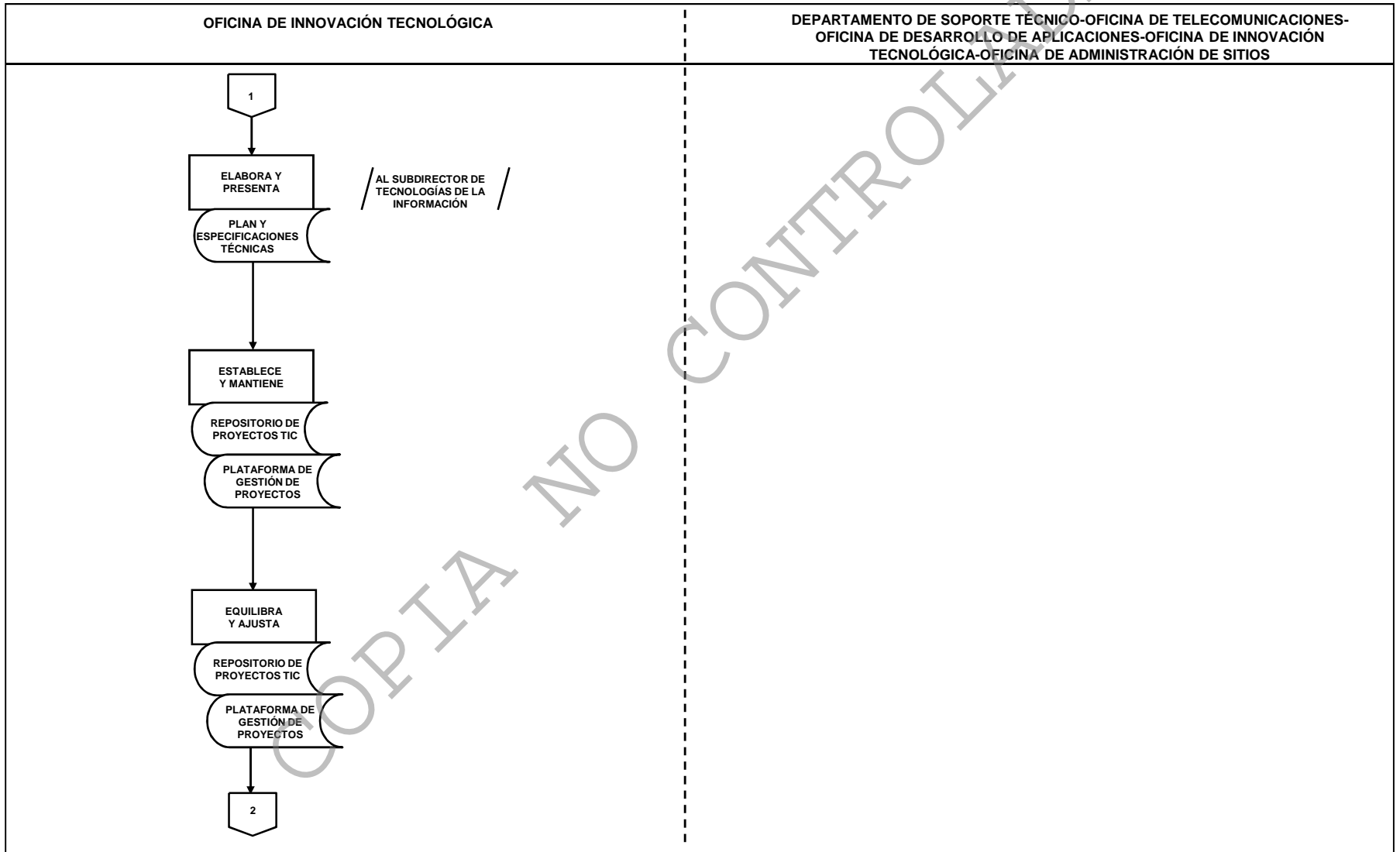




PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

PRIORIZACIÓN, EQUILIBRIO Y PROPUESTA DE PROYECTOS QUE INVOLUCRAN TECNOLOGÍA

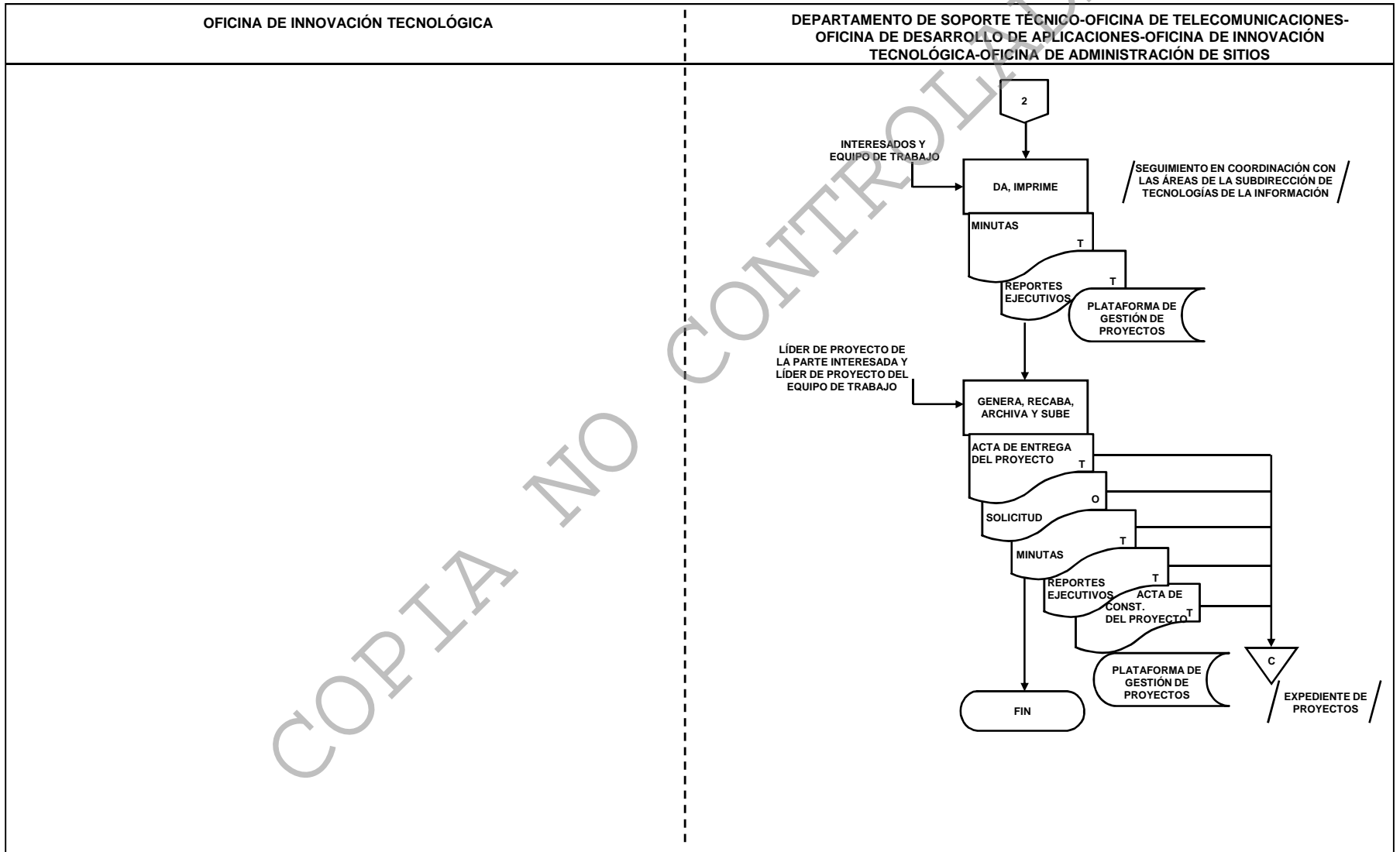




PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

PRIORIZACIÓN, EQUILIBRIO Y PROPUESTA DE PROYECTOS QUE INVOLUCRAN TECNOLOGÍA





PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Videograbación de las Audiencias de Juicios Orales.
<b>Objetivo:</b>	Contar con la evidencia del desarrollo de las audiencias de los juicios orales.
<b>Frecuencia:</b>	Diaria.

Normas	
<p>) Para llevarse a cabo una videograbación de la audiencia es necesario que se haya agendado como mínimo tres días previos a la celebración, mediante oficio, vía fax, correo electrónico y/o agendarla en el Sistema "Agenda de Audiencias de Juicio Oral".</p> <p>) Antes de la celebración de la audiencia los Juzgados o Salas deben llenar el <b>Formato de control de audiencias</b>, que contiene los datos de la audiencia, todos los datos son obligatorios y se deben escribir con letra de molde, en caso de un cambio inesperado, se debe actualizar la información de manera inmediata.</p> <p>) Las solicitudes de copias de discos de las Audiencias de Juicio Oral, puede ser mediante Oficio, vía fax, correo electrónico y/o solicitada en el programa de "Agenda de Audiencias de Juicio Oral", especificando el número de copias que se requieren. Se entregan las copias de la videograbación de las audiencias de los Juicios Orales, en disco compacto (DVD, memoria USB y/o disco externo) en un tiempo de aproximadamente 24 horas, después del término de la audiencia.</p> <p>) El formato estándar de las videograbaciones debe ser WMV, en caso de no tener el formato estándar se debe de convertir la videograbación al formato correcto, para poder almacenarlo en el servidor central.</p>	

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Mayo 2019	Junio 2019			



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

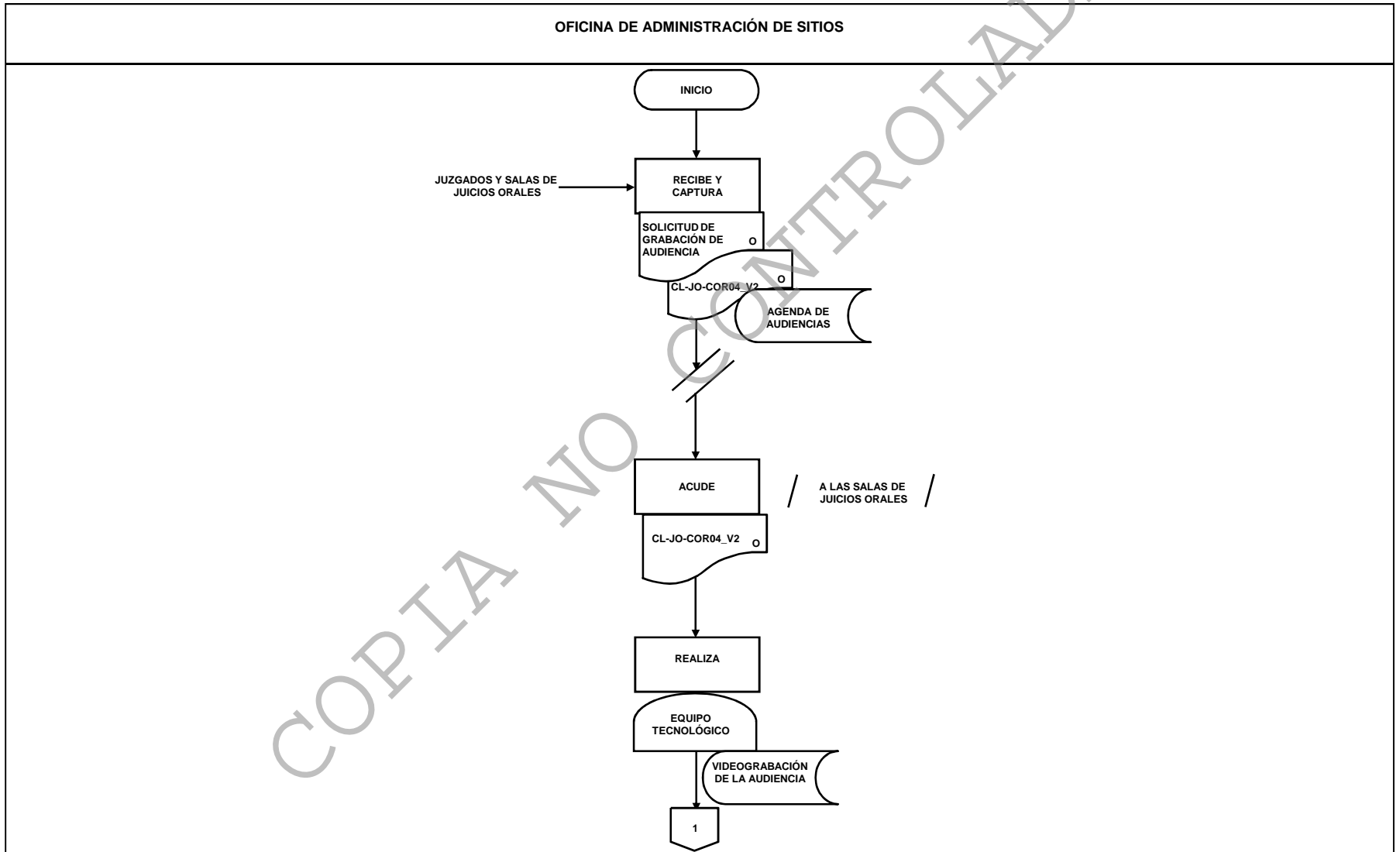
Área	Actividad	Descripción
Oficina de Administración de Sitios	1	Recibe de los Juzgados y Salas de Juicios Orales, la <b>Solicitud de grabación de audiencia</b> descrita mediante oficio, vía fax, correo electrónico, y/o agendada en el Sistema "Agenda de Audiencias". Captura la información en el formato <b>CL-JO-COR04_V2</b> en un tanto.  Pasa el tiempo.
	2	Acude a las Salas de Juicios Orales, de acuerdo a la fecha y hora agendada, registrada previamente en el formato CL-JO-COR04_V2
	3	Realiza la <b>Videograbación de la audiencia</b> de los Juicios Orales utilizando el equipo tecnológico designado para este fin.
	4	Recibe de las partes interesadas que participan en la audiencia, la <b>Solicitud de copias de audiencias</b> videograbadas, con el <b>Formato de control de audiencias</b> en un tanto.
	5	Convierte la <b>Videograbación de la audiencia</b> en formato estándar WMV.
	6	Agrega marca de agua correspondiente en la <b>Videograbación de la audiencia</b> en formato WMV.
	7	Reproduce las copias de las <b>Videograbaciones de las audiencias</b> en formato WMV en los tantos de discos compactos solicitados, memoria USB y/o disco externo.
	8	Genera el <b>Oficio de entrega</b> de discos al Secretario de Acuerdos o Auxiliar de Sala, en el formato CL-JO-COR05_V2 para menos de cuatro audiencias, o en el formato CL-JO-COR06_V2 para cuatro o más audiencias, en dos tantos.
	9	Entrega al Secretario de Acuerdos o al Auxiliar de Sala los discos solicitados y el <b>Oficio de entrega</b> en un tanto, en formato CL-JO-COR05_V2 o el formato CL-JO-COR06_V2 según las audiencias grabadas. Recaba acuse de recibido en el otro tanto.
	10	Archiva la <b>Solicitud de grabación de audiencia</b> , la <b>Solicitud de copias de audiencia</b> y el <b>Oficio de entrega</b> de copia de los discos en formatos CL-JO-COR05_V2 o CL-JO-COR06_V2, el formato <b>CL-JO-COR04_V2</b> en un tanto, y el <b>Formato de control de audiencias</b> en un tanto, en el <b>Expediente de oficios de audiencia de juicios orales</b> de la Oficina de Administración de Sitios, de manera cronológica permanente.
	11	Almacena en el <b>Servidor central</b> las <b>Videograbaciones de las audiencias</b> en formato WMV, con la nomenclatura que le corresponde.  FIN DEL PROCEDIMIENTO.



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

VIDEOGRABACIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE JUICIOS ORALES



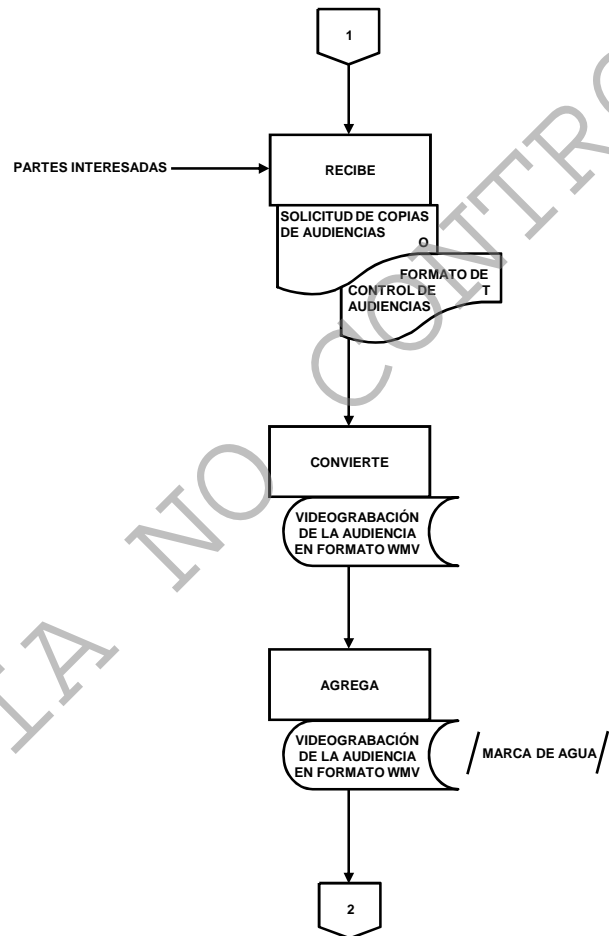


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

VIDEOGRABACIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE JUICIOS ORALES

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS





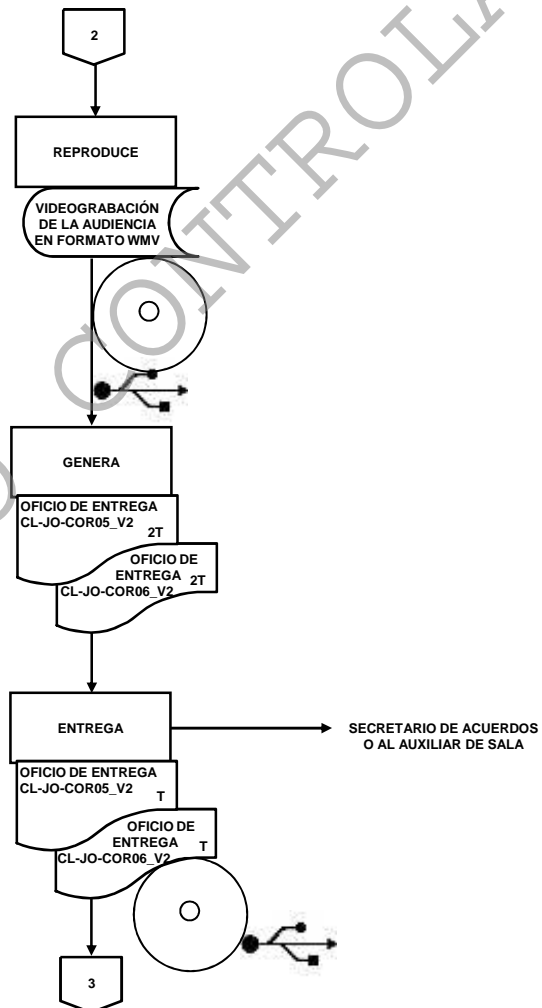


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

VIDEOGRABACIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE JUICIOS ORALES

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



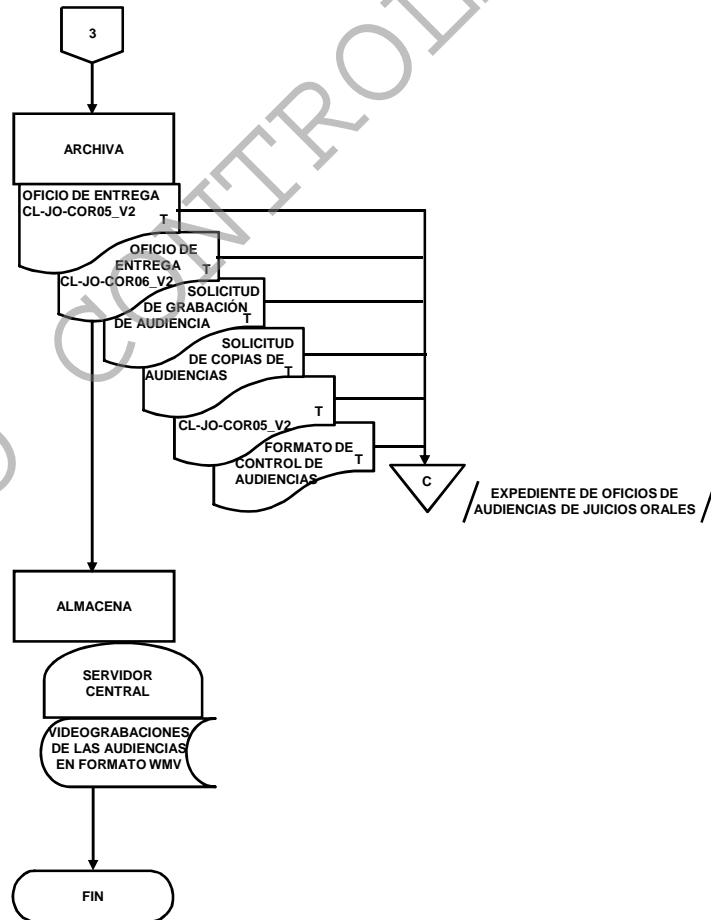


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

VIDEOGRABACIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE JUICIOS ORALES

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS





PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Procedimiento	
<b>Nombre:</b>	Supervisión de instalaciones y equipo de videograbación.
<b>Objetivo:</b>	Verificar en las Salas de Juicio Oral, las instalaciones y el equipo de videograbación, con el fin de contar con el equipo en buen estado para la videograbación de las audiencias.
<b>Frecuencia:</b>	Diaria.

Normas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>)] El personal que realiza la supervisión en las áreas foráneas debe estar comisionado previamente.</li> <li>)] En el momento de la supervisión de las áreas, se debe llenar el <b>Formato Checklist equipo de grabación</b>, el cual cuenta con aspectos importantes que deben cumplir las Salas de Juicio Oral, cabe mencionar que lo expuesto en este formato de verificación solo es sobre el estado y funcionamiento del equipo tecnológico.</li> <li>)] Al supervisar los equipos de videograbación se debe llevar el kit de herramientas.</li> </ul>	

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
<b>Elaboración</b>	<b>Autorización</b>	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Mayo 2019	Junio 2019			



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Administración de Sitios	1	Visita personalmente las Salas de Juicios Orales llevando el kit de herramientas.
	2	Verifica el estado de las instalaciones de videograbación.
	3	Verifica el estado del equipo de videograbación, realizando pruebas de encendido y de grabación para conocer su estado.
	4	Llena un <b>Formato checklist equipo de grabación</b> en un tanto de acuerdo a lo que está observando.
	5	Solicita e intercambia información con el personal adscrito a la Sala de Juicio Orales, de lo suscitado en el desarrollo de los Juicios, por si existe alguna falla recurrente, que en el momento de las pruebas no se presentó.
	6	Elabora el <b>Reporte de supervisión</b> en tres tantos, lo firma y le entrega uno al Encargado de la Sala de Juicio Oral y el otro al Subdirector de Tecnologías de la Información.
	7	Determina de acuerdo con el <b>Reporte de Supervisión</b> en un tanto, si es necesario comprar algún elemento tecnológico.  ¿Es necesario comprar algún elemento tecnológico?
	7A	<u>En caso de ser necesario</u> Realiza el diagnóstico del elemento. Fin.  Conecta con el procedimiento: Elaboración de diagnósticos.
	8	<u>En caso de no ser necesario</u> Determina si la pieza o elemento tecnológico cuenta con vigencia de garantía.  ¿La pieza o componente tecnológico tiene vigencia de garantía?
8A	<u>En caso de contar con garantía:</u> Realiza el procedimiento de Control de Garantías. Fin.  Conecta con el procedimiento: Control de garantías.	
9	<u>En caso de no contar con garantía:</u> Archiva el <b>Reporte de supervisión</b> en un tanto, con un tanto del <b>Formato checklist equipo de grabación</b> , de manera cronológica permanente en el <b>Expediente</b> de la Oficina de Administración de Sitios.	



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Administración de Sitios	10	Da seguimiento diario al buen funcionamiento de la Sala, según sea el caso.  FIN DE PROCEDIMIENTO.

COPIA NO CONTROLADA

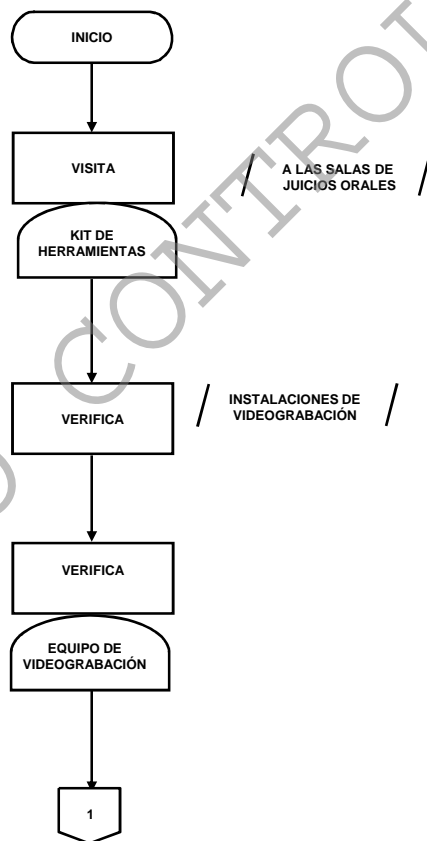


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SUPERVISIÓN DE INSTALACIONES Y EQUIPO DE VIDEOGRABACIÓN

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



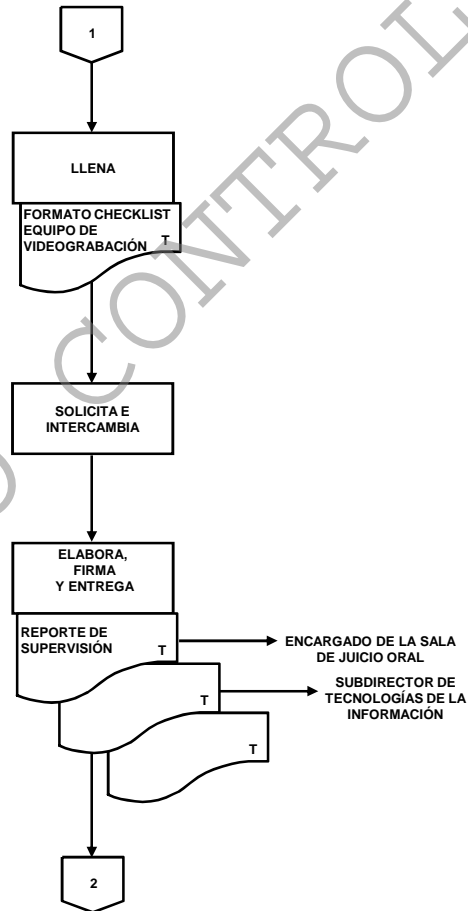


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SUPERVISIÓN DE INSTALACIONES Y EQUIPO DE VIDEOGRABACIÓN

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



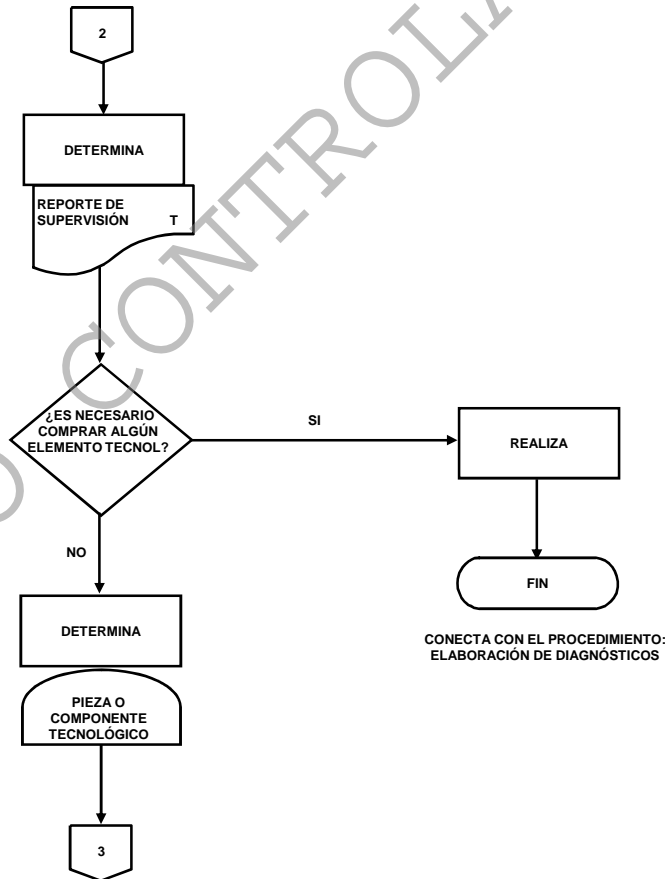


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SUPERVISIÓN DE INSTALACIONES Y EQUIPO DE VIDEOGRABACIÓN

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS





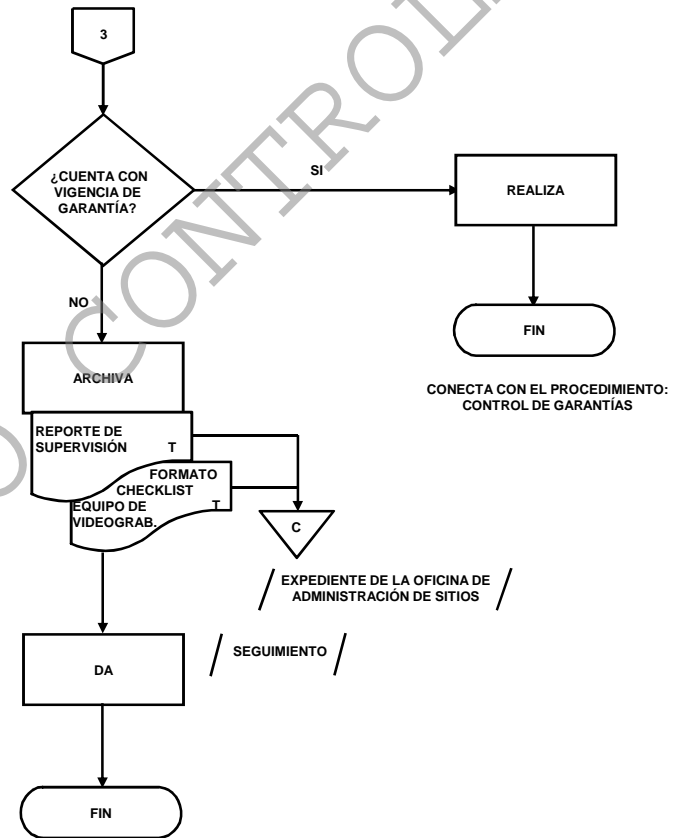


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SUPERVISIÓN DE INSTALACIONES Y EQUIPO DE VIDEOGRABACIÓN

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS





PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Directorio

Magistrado Edel Humberto Álvarez Peña  
Presidente del Tribunal Superior de Justicia  
y del Consejo de la Judicatura.

Ing. Humberto Rodríguez Losilla  
Director General de Administración  
del Consejo de la Judicatura.

Lic. José de Jesús Sánchez Salas  
Subdirector de Tecnologías de la Información.

COPIA NO CONTROLADA



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE VERACRUZ

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE  
CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Firmas de Autorización

Elaboró

Lic. José de Jesús Sánchez Salas  
Subdirector de Tecnologías de la Información

Revisó

Ing. Humberto Rodríguez Losilla  
Director General de Administración  
del Consejo de la Judicatura

Xalapa, Ver.  
Junio de 2019.

Firmas de Autorización

Autorizó

Magistrado Edel Humberto Álvarez Peña  
Presidente del Tribunal Superior de Justicia  
y del Consejo de la Judicatura

Magistrado Andrés Cruz Ibarra  
Consejero

Magistrado Pedro Luis Reyes Marín  
Consejero

Maestro Edgar Mauricio Duck Núñez  
Consejero

Maestra Carla Rodríguez González  
Consejera

Maestra Esmeralda Ixtla Domínguez  
Secretaría de Acuerdos

Xalapa, Ver.  
Junio de 2019.

19 sm