



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.
Febrero de 2023.



Índice	
	Página
Presentación	3
Estructura Orgánica	4
Simbología	5
Descripciones de Procedimientos	7
<i>Subdirección de Tecnologías de la Información</i>	
<i>Correspondencia</i>	
Control de la gestión en la Subdirección de Tecnologías de la Información.	8
<i>Oficina de Soporte Técnico-Oficina de Telecomunicaciones-Oficina de Desarrollo de Aplicaciones-Oficina de Innovación Tecnológica-Oficina de Administración de Sitios</i>	
Administración de servicios.	17
Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo.	21
Control de garantías.	27
Control de licencias.	33
Actualización de Sistemas Operativos.	38
Respaldo de Información.	43
Capacitación a usuarios para uso de tecnología.	47
Gestión de vulnerabilidades tecnológicas.	53
<i>Oficina de Soporte Técnico</i>	
Mantenimiento preventivo a la infraestructura de cómputo.	57
Mantenimiento correctivo a la infraestructura de cómputo.	61
<i>Oficina de Telecomunicaciones</i>	
Monitoreo de la Red Institucional.	67
Instalación de cableado de red de voz, datos y equipos de comunicación.	72

Índice	
	Página
<i>Oficina de Desarrollo de Aplicaciones</i>	
Desarrollo de aplicaciones de software.	78
Administración del Servidor de Correo Electrónico Institucional.	85
Administración de Cuentas de Correo Electrónico Institucional.	89
<i>Oficina de Innovación Tecnológica</i>	
Planeación e integración del presupuesto de bienes y servicios tecnológicos.	93
Creación e integración de Requisiciones de bienes y servicios tecnológicos.	98
Proposición de requerimientos para creación de proyectos tecnológicos.	106
Recepción de documentación para cumplimiento de contrato de servicios tecnológicos.	111
<i>Oficina de Administración de Sitios</i>	
Videograbación de las Audiencias de Juicios Orales.	116
Mantenimiento preventivo a equipos de videograbación de las Salas de Juicios Orales.	124
Mantenimiento correctivo a equipos de videograbación de las Salas de Juicios Orales.	128
Directorio	134
Firmas de Autorización	135

Presentación

La Dirección General de Administración del Consejo de la Judicatura, en seguimiento a las normativas de mantener actualizados los documentos que orientan el quehacer diario, ha actualizado los procedimientos que realizan las áreas que la conforman, 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.

Con la actualización de este documento se da cumplimiento a las atribuciones mencionadas en el artículo 125 fracción IX de la Ley Orgánica del Poder Judicial que establece elaborar los proyectos de manuales de organización y procedimientos, así como en el artículo 12 fracción VI del Reglamento Interior de la Dirección General de Administración que indica a las Subdirecciones participar en la formulación de los proyectos de Manuales de Organización y de Procedimientos, de acuerdo con la normatividad aplicable.

El presente Manual se integra por los siguientes apartados:

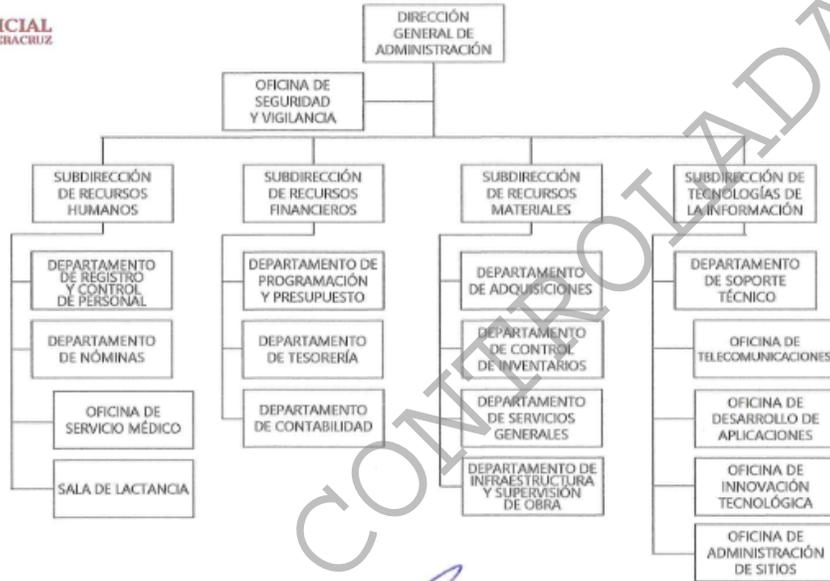
- Estructura Orgánica: muestra cómo se encuentra organizado el área.
- Simbología ANSI: es la simbología sugerida para el desarrollo de los diagramas de flujo.
- Descripciones de Procedimientos: se presenta en tres columnas, la primera señala al responsable de su ejecución, la segunda el número de la 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.

Considerando los instrumentos internacionales y nacionales de la igualdad de género en el presente documento, cuando por exigencias de construcción gramatical, de enumeración, de orden o por otra circunstancia cualquiera, el texto use o dé preferencia al género masculino, o haga acepción de sexo que pueda resultar susceptible de interpretarse en sentido restrictivo contra la mujer, las personas servidoras públicas del Tribunal Superior de Justicia, del Consejo de la Judicatura, los tribunales, los jueces y cualquier otra persona interpretarán el texto confuso en sentido igualitario para hombres y mujeres, de modo que éstas se encuentren equiparadas a aquéllos en términos de estatuto jurídico perfecto, tanto para adquirir toda clase de derechos, como para contraer igualmente toda clase de obligaciones.

Estructura Orgánica



CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN



[Handwritten signature]

Elaboró

Mtra. Joana Marlen Bautista Flores
Directora General de Administración
del Consejo de la Judicatura

Validó

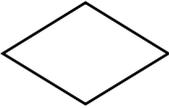
Lic. Víctor Luis Priego López
Secretario de Acuerdos
del Consejo de la Judicatura

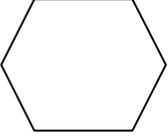
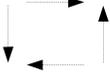
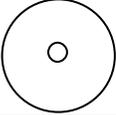
Autorizó

Magistrada Lisbeth Aurelia Jiménez Aguirre
Presidenta del Tribunal Superior de Justicia y
del Consejo de la Judicatura

FUNDAMENTO JURÍDICO:
ARTÍCULOS 2, 106, 124 y 125 DE LA LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE.
ARTÍCULOS 68 Y 69 DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ (PIEVA).
ARTÍCULO 16. FRAC. VII DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL PIEVA.

XALAPA, VER.
ENERO DE 2023.

Simbología	
	Terminal Indica el inicio del procedimiento y el final del mismo.
	Operación Representa la ejecución de una actividad operativa o acciones a realizar con excepción de decisiones o alternativas.
	Decisión y/o alternativa Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos o alternativas (preguntas o verificación de condiciones).
	Documento 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.
	Archivo definitivo 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
	Archivo Provisional Indica que el documento se guarda en forma eventual o provisional. Se rige por las mismas condiciones del archivo permanente.
	Conector Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Conector de página Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Dirección de flujo o Líneas de unión Conecta los símbolos señalando el orden en que deben realizarse las distintas operaciones.

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

**DESCRIPCIONES
DE PROCEDIMIENTOS**

COPIA NO CONTROLADA

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

Normas	
<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura (RICJ). • Condiciones Generales de Trabajo del Poder Judicial del Estado de Veracruz (CGTPJEV). • 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. • 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. • La correspondencia recibida debe archivar en cada Departamento en la Carpeta del asunto y el orden que le corresponda. • 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. • Toda la correspondencia se registra en los sistemas Sistema Integral de Documentos y Sistema Mesa de Servicio. 	

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

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

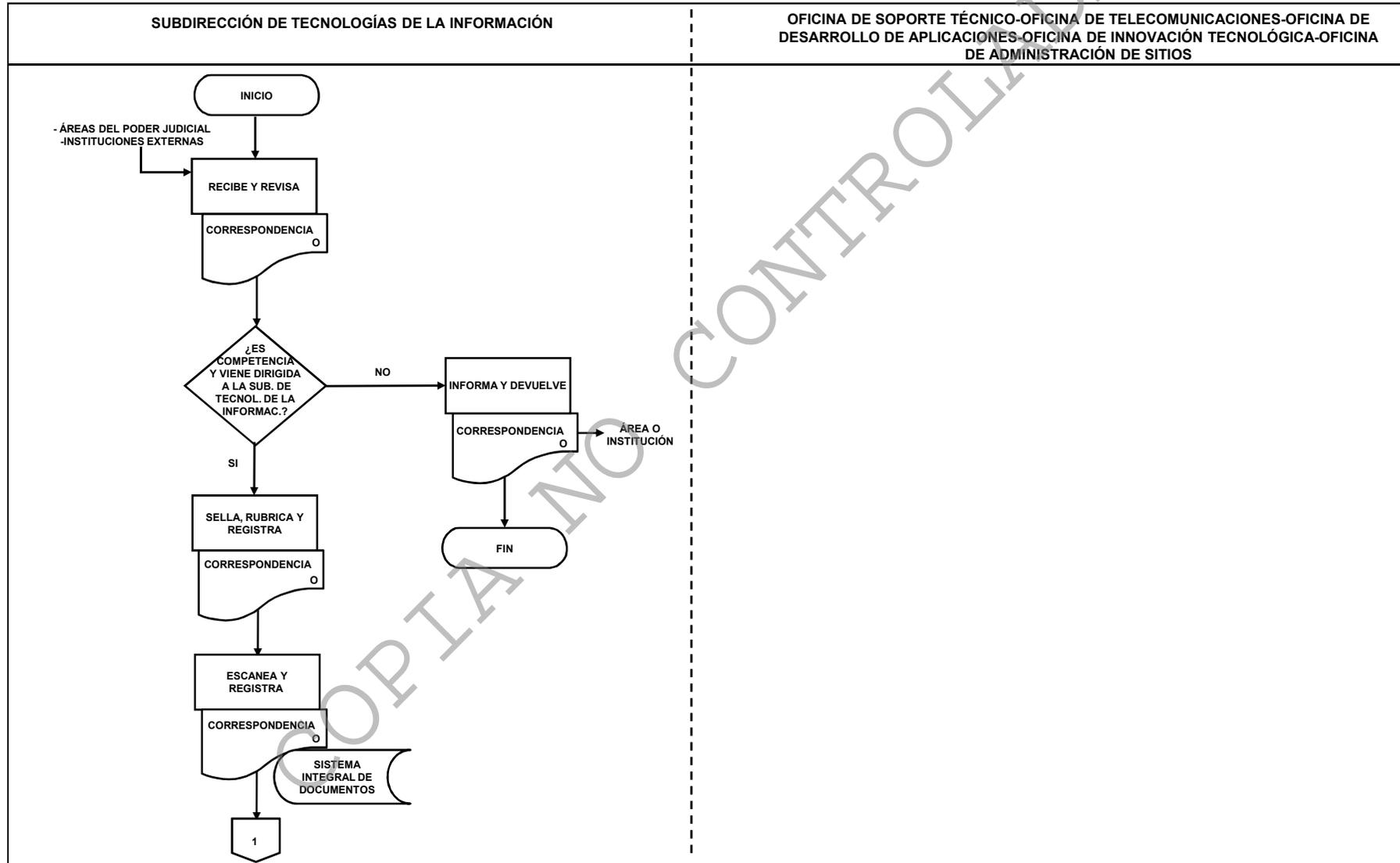
Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Tecnologías de la Información	1	Recibe de las áreas del Poder Judicial, y de las instituciones externas, la Correspondencia en original, de los asuntos que vengán dirigidos a la Subdirección de Tecnologías de la Información, revisa que sea competencia de la Subdirección de Tecnologías de la Información.
		¿Es competencia y/o viene dirigida a la Subdirección de Tecnologías de la Información?
	1A	<u>En caso de no ser competencia o no venir dirigida al titular de la Subdirección de Tecnologías de la Información:</u> Informa al área o institución que el asunto no es competencia o no viene dirigida a la Subdirección y le devuelve la Correspondencia . Fin.
	2	<u>En caso de ser competencia y/o venir dirigida al titular de la Subdirección de Tecnologías de la Información:</u> Sella de recibida en la Correspondencia con el sello de Subdirección, rubrica y registra la hora en que es recibida.
	3	Escanea y registra la Correspondencia original en el Sistema Integral de Documentos .
	4	Asigna la Correspondencia a la persona responsable del asunto mediante el Sistema Integral de Documentos .
	5	Anota en la Correspondencia original el folio de asignación generado por el Sistema Integral de Documentos .
		¿La Correspondencia solicita un Servicio?
	5A	<u>En caso de no solicitar un servicio</u> Realiza la gestión de acuerdo con el procedimiento y términos que le correspondan. Archiva la Correspondencia original recibida en el Expediente del asunto que corresponde de manera cronológica permanente. Fin.
		<u>En caso de solicitar un servicio</u>
Oficina de Soporte Técnico	6	Entrega a la persona encargada de Mesa de Servicio, la Correspondencia en original, para su registro en el Sistema de Mesa de Servicio .
	7	Anota en la Correspondencia original el folio de asignación generado por el Sistema Mesa de Servicio y el nombre de la persona responsable a la que se asignó la correspondencia y la turna.
	8	Recibe la Correspondencia mediante el Sistema Mesa de Servicio y determina qué se solicita. ¿Se requiera dar respuesta?

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

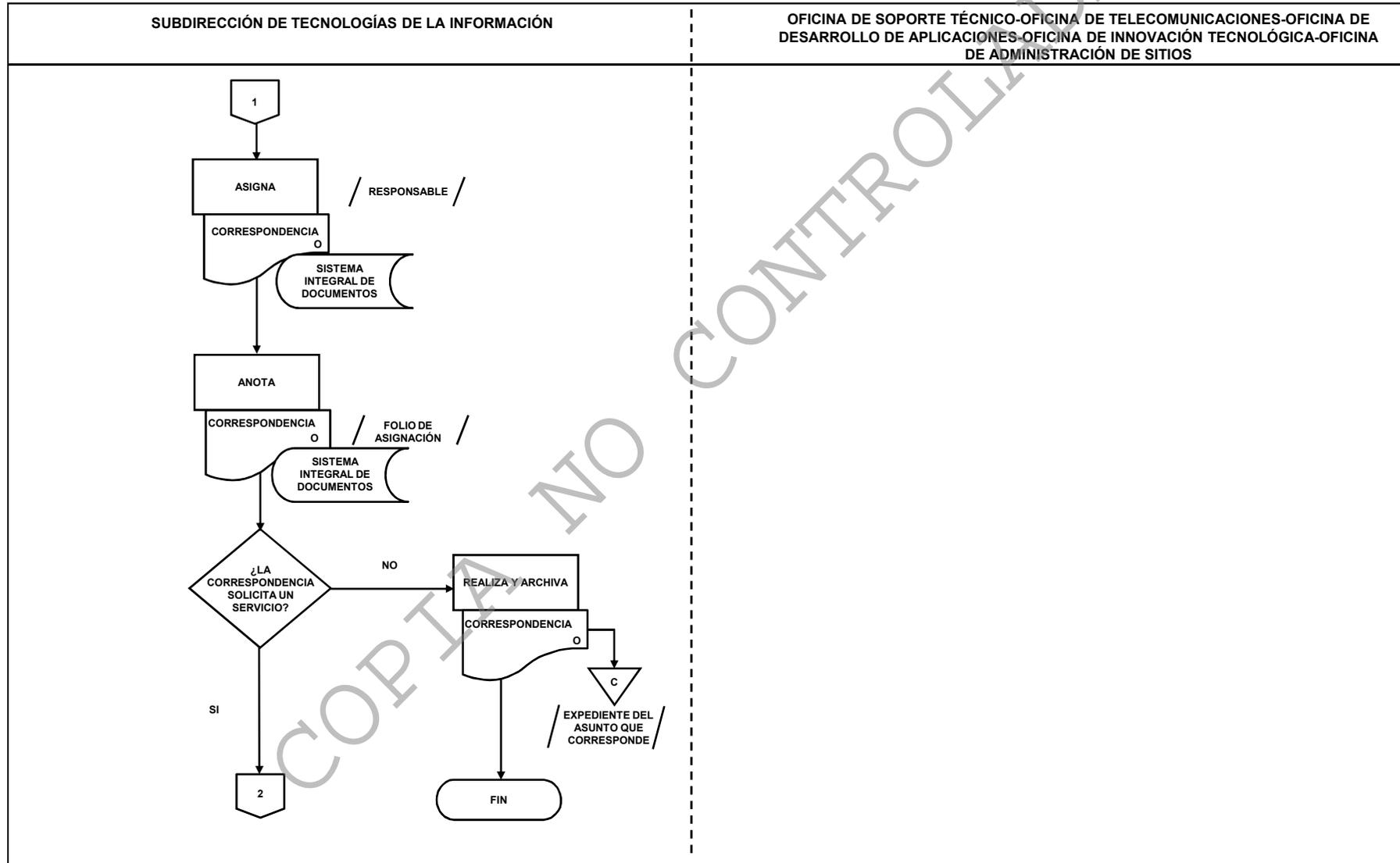
Área	Actividad	Descripción
Oficina de Soporte Técnico	8A	<u>En caso que no se requiera dar respuesta:</u> Archiva la Correspondencia original recibida en el Expediente del asunto que corresponde de manera cronológica permanente. Fin.
Oficina de Soporte Técnico – Oficina de Telecomunicaciones – Oficina de Desarrollo de Aplicaciones – Oficina de Innovación Tecnológica – Oficina de Administración de Sitios.	9	<u>En caso que se requiera dar respuesta:</u> Solicita el número de Oficio o Tarjeta a la Subdirección de Tecnologías de la Información o a la Dirección General de Administración según corresponda. Elabora el Oficio o Tarjeta en original y copia dando contestación a la Correspondencia conforme al asunto y considerando el tiempo en que se debe dar respuesta. Turna a revisión el Oficio o Tarjeta con la Correspondencia original, recaba rúbrica de visto bueno del Encargado de Oficina.
	10	Recaba firma del titular de la Subdirección de Tecnologías de la Información o de la Dirección General de Administración según corresponda en el Oficio o Tarjeta .
	11	Entrega el Oficio o Tarjeta original al área o institución. Recaba acuse de recibido en la copia.
	12	Obtiene una copia del acuse de recibido del Oficio o Tarjeta ; turna el acuse del Oficio o Tarjeta con la Correspondencia original a la Secretaria de la Subdirección de Tecnologías de la Información o de la Dirección General de Administración.
	13	Recibe de las áreas de la Subdirección de Tecnologías de la Información el acuse del Oficio o Tarjeta y la Correspondencia original y las archiva en el Expediente de oficios de la Subdirección de manera cronológica permanente.
	14	Actualiza a estado de RESUELTO, el folio de la solicitud generada en el Sistema Mesa de Servicio . Archiva la otra copia del Oficio o Tarjeta de manera cronológica permanente en el Expediente del asunto respectivo.

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

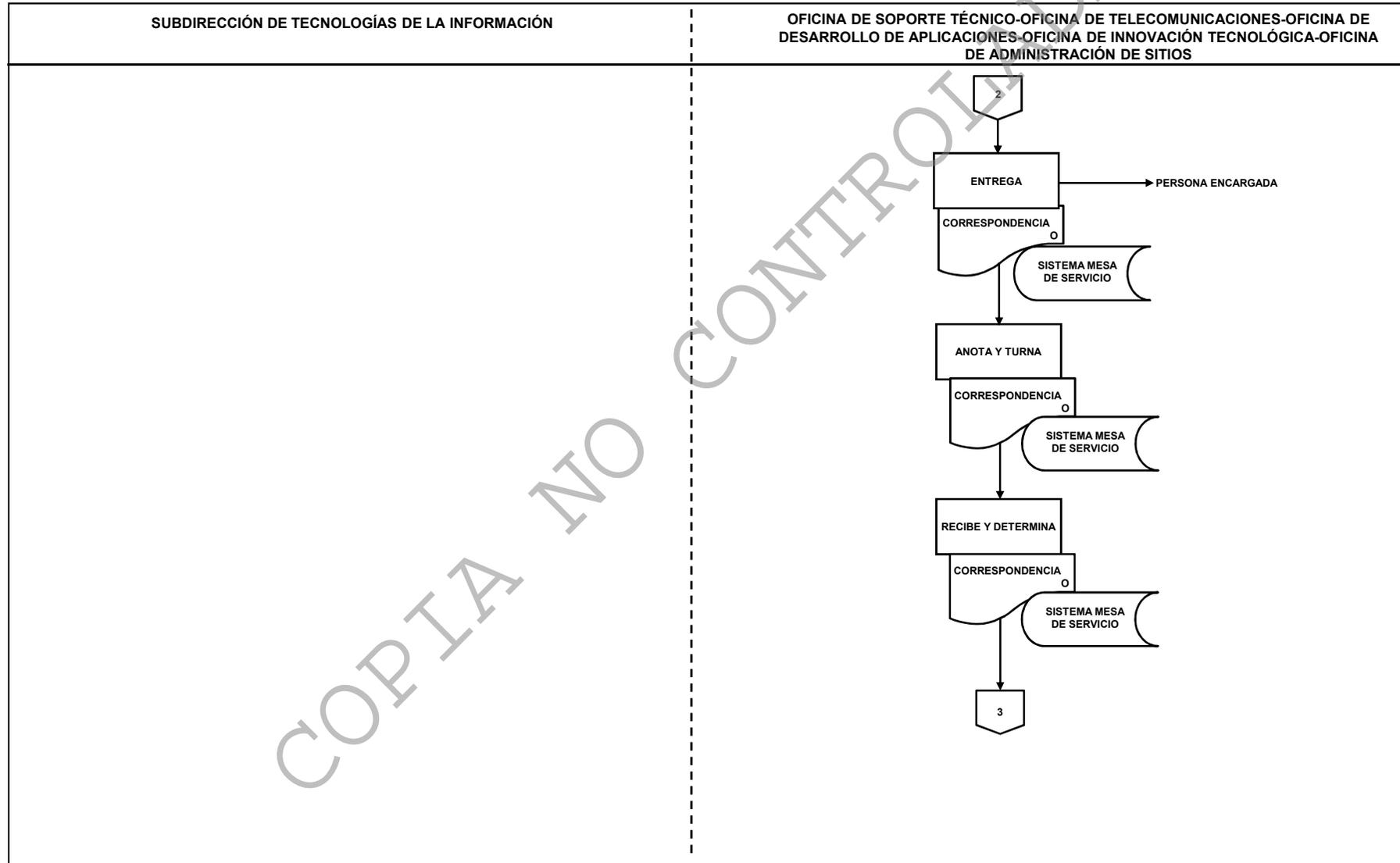


CONTROL DE LA GESTIÓN EN LA SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



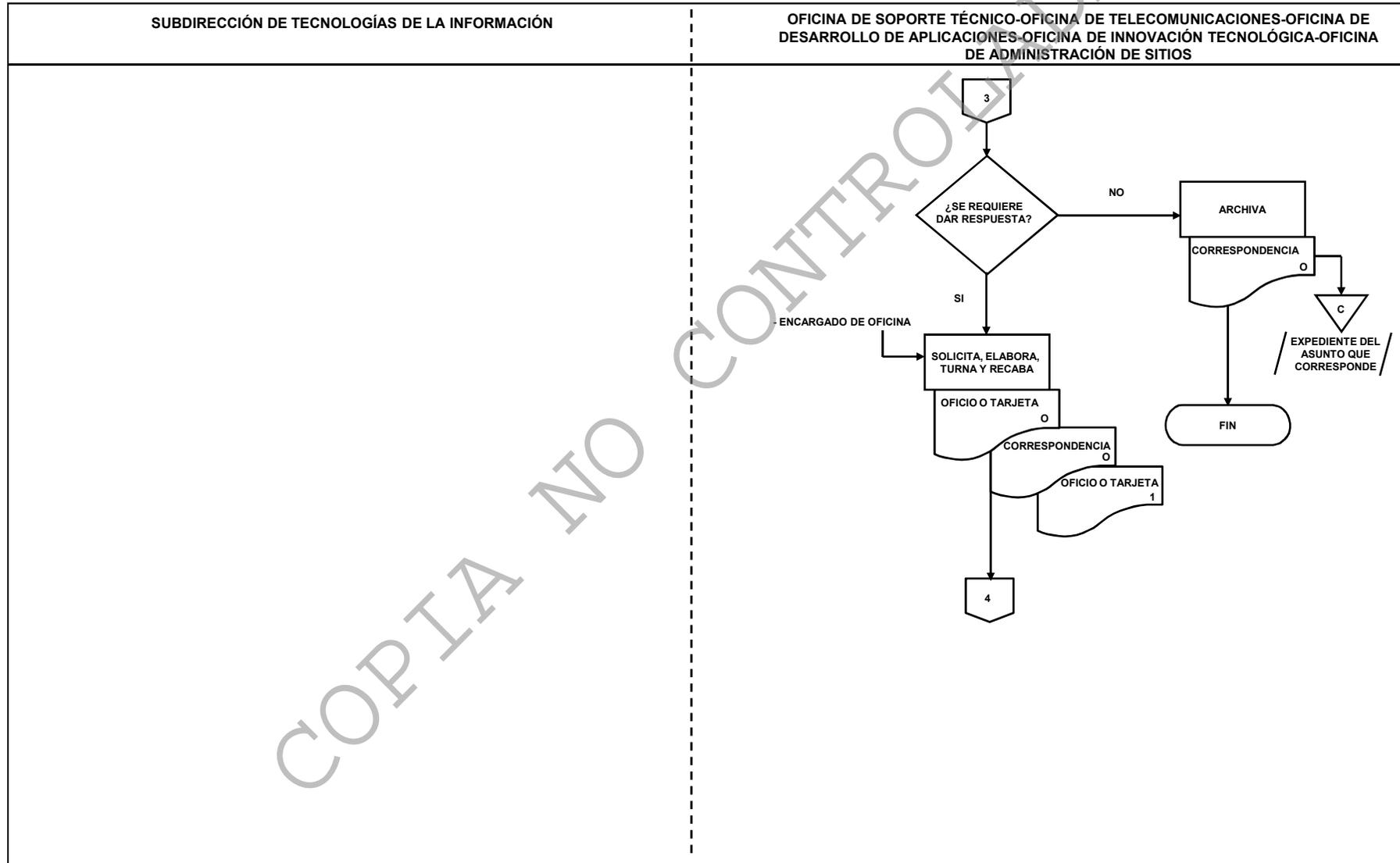
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

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



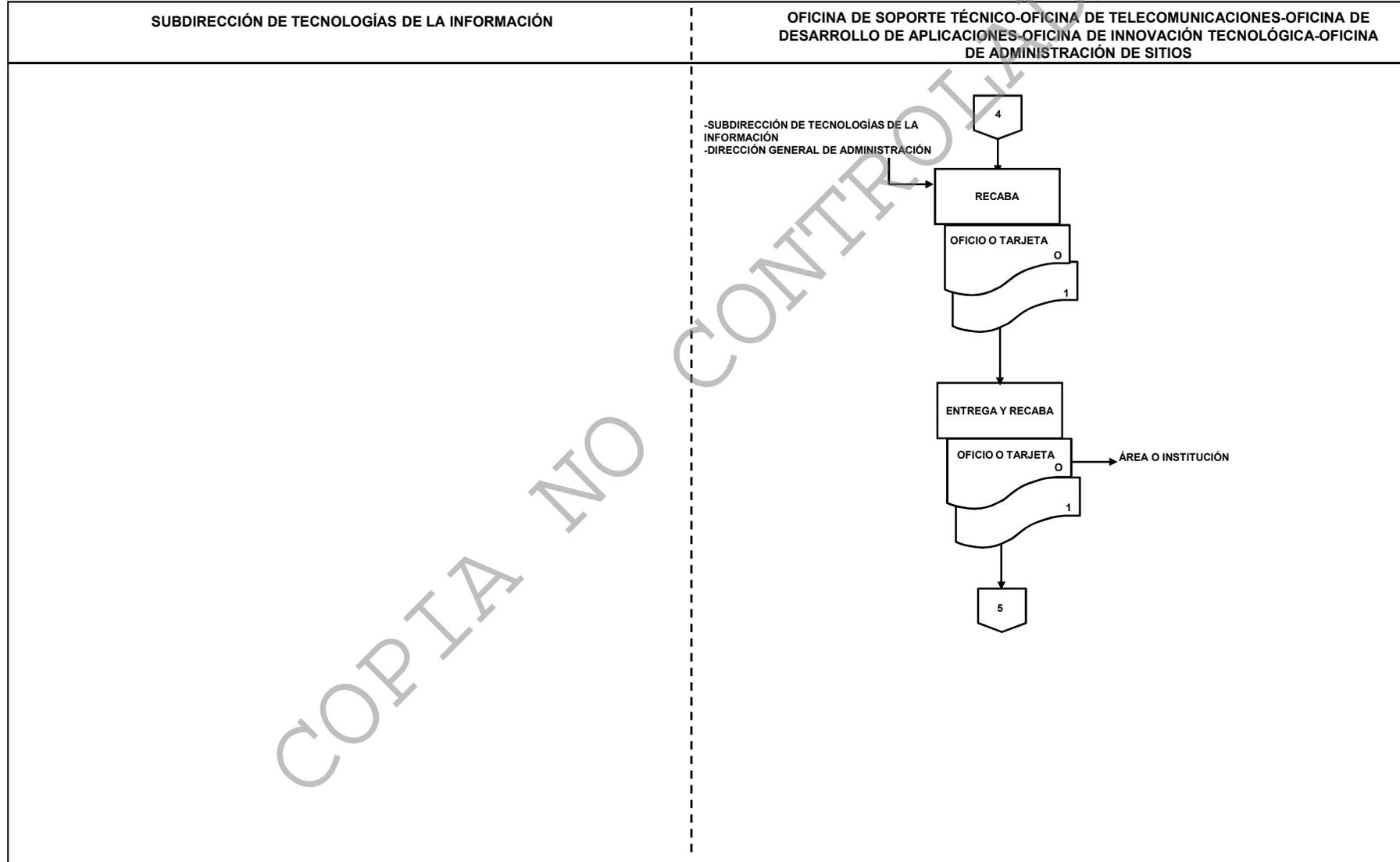
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

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



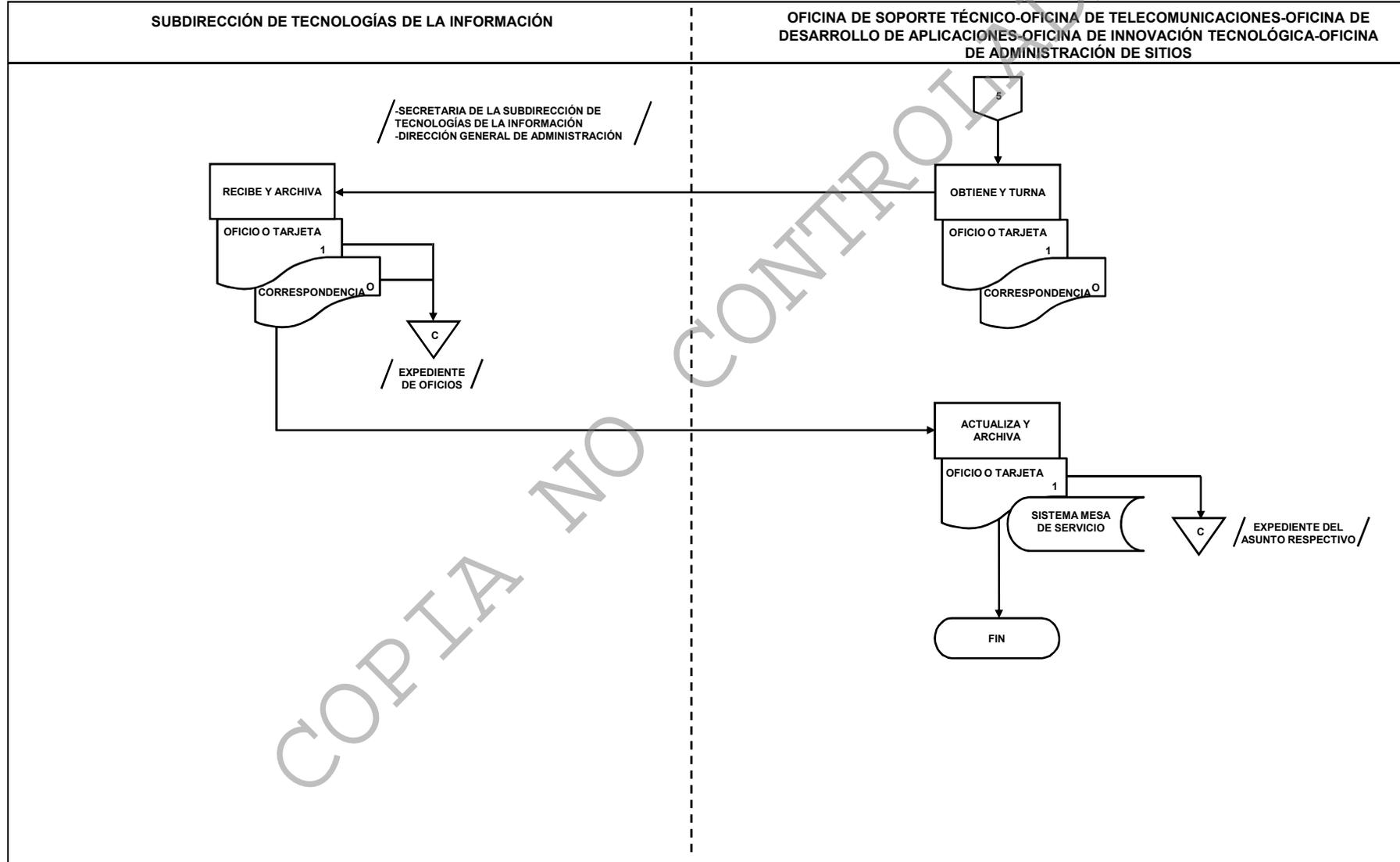
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

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



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

Procedimiento				
Nombre:		Administración de servicios.		
Objetivo:		Atender fallas que presenta un equipo tecnológico para que funcione en óptimas condiciones y el personal pueda realizar sus labores.		
Frecuencia:		Diaria.		
Normas				
<ul style="list-style-type: none"> • 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 Oficio 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. • La Oficina 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 interactúan los usuarios de este Poder Judicial. • Los servicios con estado diferente de solucionado mediante el Sistema Mesa de Servicio, serán monitoreados para darle seguimiento. • Un servicio puede tener varios estados: <ol style="list-style-type: none"> a) Sin asignar: Se ha registrado el ticket y se está en espera de que sea asignado, por el jefe de area. b) Asignado: El ticket ha sido asignado a una persona para que lo atienda. c) En Proceso: La persona asignada inicia el proceso de solución del ticket. d) Resuelto: El ticket se resolvió de forma satisfactoria. e) Cancelado: El ticket no fué asignado correctamente. f) En pausa: El ticket requiere tiempo para su solución principalmente por; cambio de hardware, mantenimiento, comisión o validación de la solución. 				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

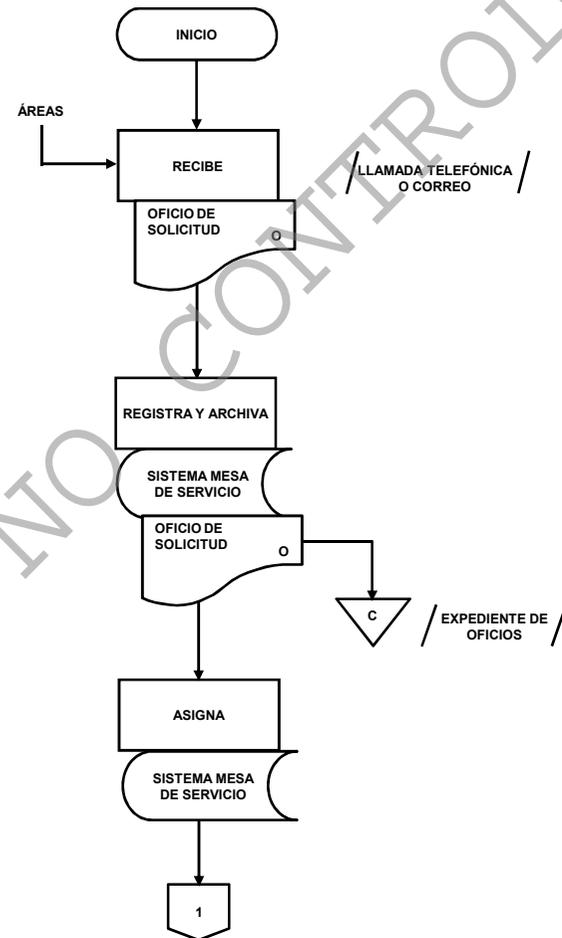
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Soporte Técnico	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 Oficio de solicitud en original.
	2	Registra la solicitud en el Sistema Mesa de Servicio , y archiva el Oficio de solicitud en el Expediente de Oficios de la Subdirección de Tecnologías de la Información.
Oficina de Soporte Técnico- Oficina de Telecomunicaciones- Oficina de Desarrollo de Aplicaciones- Oficina de Innovación Oficina de Tecnológica- Oficina de Administración de Sitios	3	Asigna el servicio a la persona responsable de atender dicho servicio mediante el Sistema Mesa de Servicio . ¿Es necesario ir al sitio?
	3A	<u>En caso de no ser necesario ir a sitio:</u> Resuelve la falla del equipo tecnológico vía telefónica. Continúa con la actividad número 5.
	4	<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.
	5	Registra en el Sistema Mesa de Servicio el seguimiento que se le dio al servicio, actualizando estado. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Conecta con el procedimiento: - Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo.

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

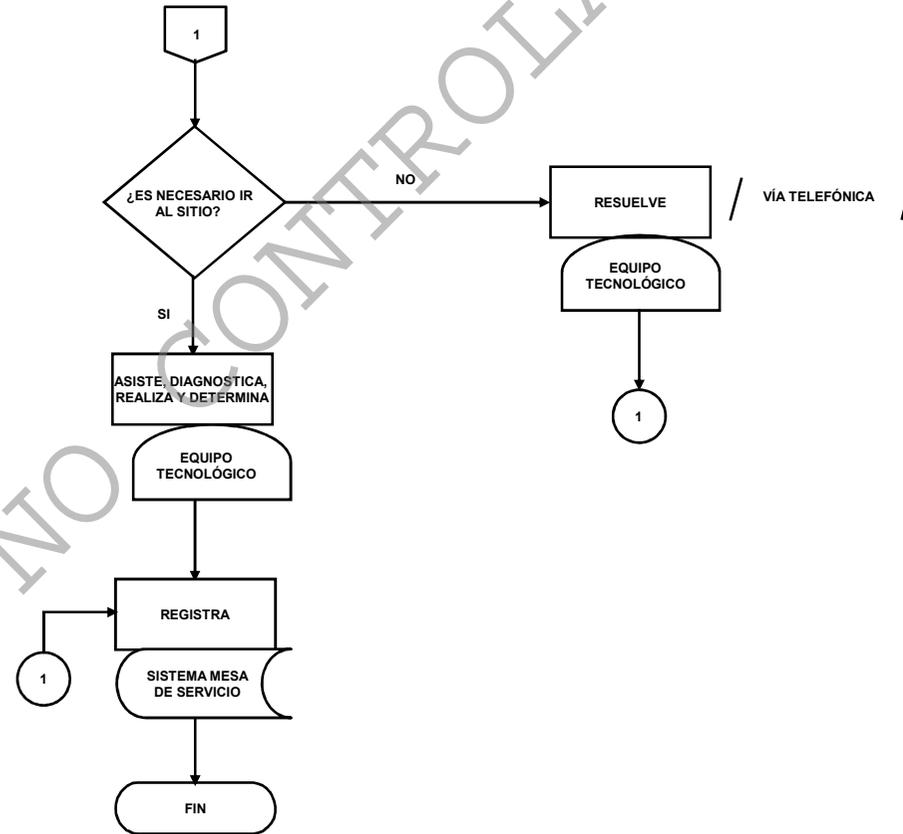
OFICINA DE SOPORTE TÉCNICO-OFICINA DE TELECOMUNICACIONES-OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-
OFICINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



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

OFICINA DE SOPORTE TÉCNICO-OFICINA DE TELECOMUNICACIONES-OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-
OFICINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO:
- MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

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

Normas	
<ul style="list-style-type: none"> • La Subdirección de Tecnologías de la Información será la responsable de dar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo al equipo tecnológico propiedad del Poder Judicial, conforme a su calendario, programa establecido o de las fallas que se presenten. • La Subdirección de Tecnologías de la Información debe informar vía telefónica o personalmente al personal del centro de trabajo donde se ubica el equipo tecnológico de la fecha en que se dará el servicio de mantenimiento preventivo, para evitar interrumpir las actividades de los centros de trabajo. • El personal del centro de trabajo deberá estar presente en la fecha acordada con la Oficina 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. • El personal del centro de trabajo debe asignar un espacio de trabajo al técnico, para que pueda realizar el mantenimiento. • 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. • El mantenimiento correctivo, repara o pone en condiciones de funcionamiento aquellos equipos que dejaron de funcionar o están dañados. • Si es necesario cambiar una pieza durante el mantenimiento y no existiera en el almacén, se solicitará a la Subdirección de Recursos Materiales mediante un Oficio en original con el Formato de diagnóstico (FR-STI-007). 	

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

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 Soporte Técnico- Oficina de Telecomunicaciones- Oficina de Desarrollo de Aplicaciones- Oficina de Administración de Sitios.	1	Revisa el Calendario de mantenimiento en un tanto y notifica vía telefónica al área correspondiente la fecha y hora en que se dará el servicio de mantenimiento.
	2	Planea comisión a las áreas para realizar mantenimiento preventivo, de acuerdo con el Calendario de mantenimiento .
	3	Acude al área, donde se encuentra ubicado el equipo de cómputo, analiza y determina si existen fallas en el equipo de cómputo en su parte física hardware. ¿Existen fallas en el hardware?
	3A	<u>En caso de existir fallas en el hardware:</u> Elabora Oficio de requerimiento en original y copia, en donde solicita la pieza a la Subdirección de Recursos Materiales, elabora el Formato de diagnóstico en un tanto, recaba firma del Subdirector de Tecnologías de la Información en ambos documentos.
	3A1	Entrega el Oficio de requerimiento en original a la Subdirección de Recursos Materiales, recaba acuse de recibido en la copia del Oficio . Archiva el Formato de diagnóstico en un tanto con la copia del Oficio en el Expediente de oficios de la Subdirección de Tecnologías de la Información de manera cronológica permanente. Pasa el tiempo.
	3A2	Recibe de la Subdirección de Recursos Materiales la pieza solicitada en Oficio de requerimiento . Acude al área, realiza el mantenimiento correctivo reemplazando la pieza por una nueva, en el equipo de cómputo. Continúa con la actividad número 5.
	4	<u>En caso de no existir fallas en el hardware:</u> Realiza el mantenimiento preventivo al equipo de cómputo, limpiando el hardware, checando cables y conectores, espacios en disco duros y vulnerabilidades del equipo de cómputo.
	5	Actualiza plugins, sistemas o programas, a su versión más estable.
	6	Realiza pruebas de funcionamiento general de los equipos de cómputo. ¿Existen fallas en el funcionamiento general?
	6A	<u>En caso de existir fallas en el funcionamiento general:</u> Analiza la falla, se elimina o minimiza. Continúa con la actividad 7.

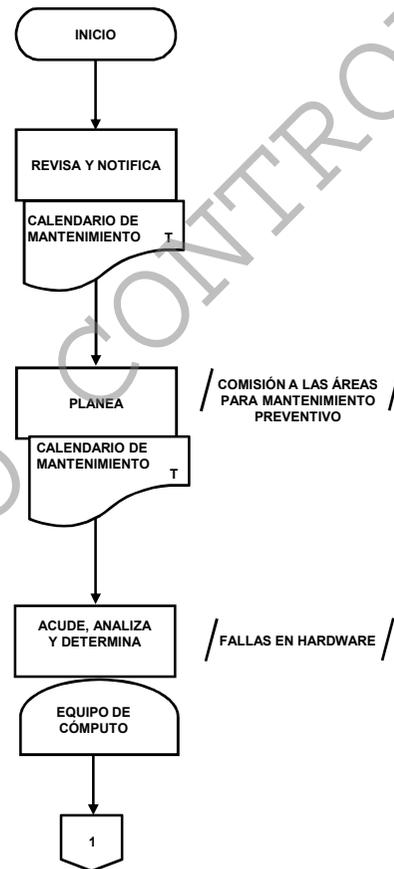
Área	Actividad	Descripción
Oficina de Soporte Técnico- Oficina de Telecomunicaciones- Oficina de Desarrollo de Aplicaciones- Oficina de Administración de Sitios.	7	<p><u>En caso de no existir fallas en el funcionamiento general:</u> Elabora Acta de mantenimiento en original con la descripción del mantenimiento, y lo archiva en Carpeta de papeles de trabajo, ordenado por área de manera cronológica permanente.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>

COPIA NO CONTROLADA

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

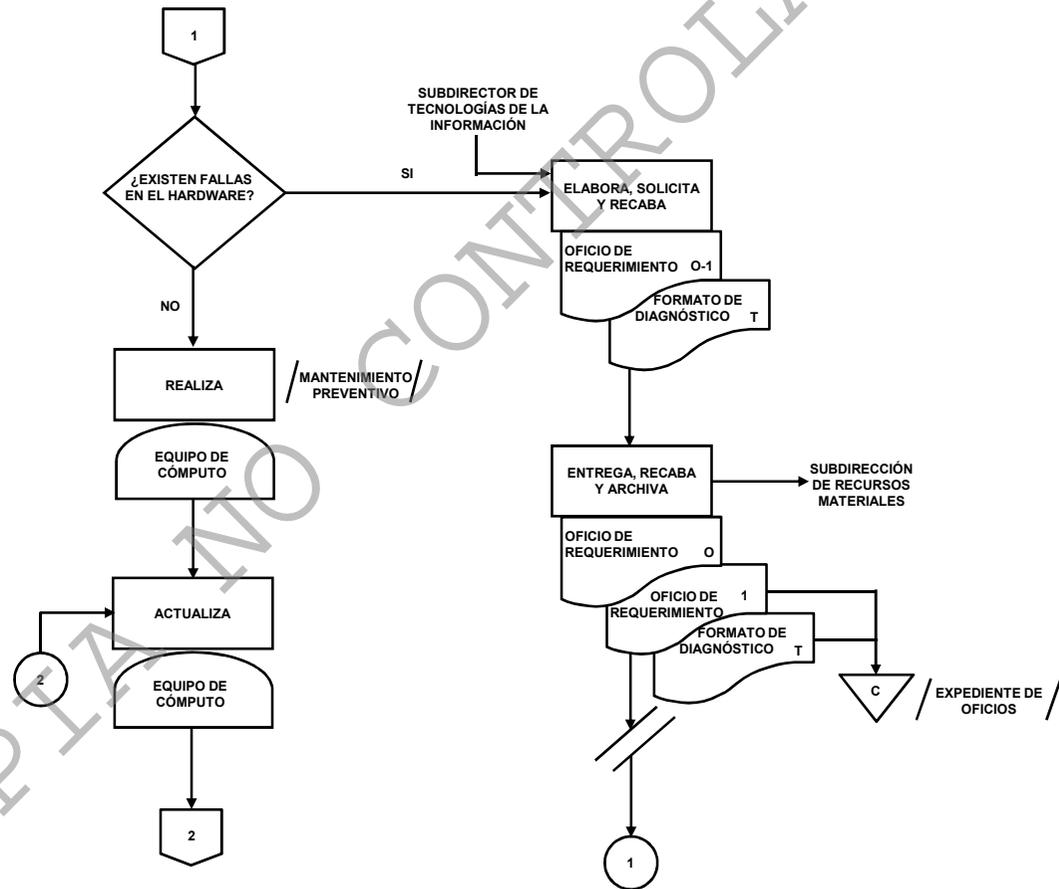
OFICINA DE SOPORTE TÉCNICO-OFCINA DE TELECOMUNICACIONES-OFCINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-
OFICINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



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

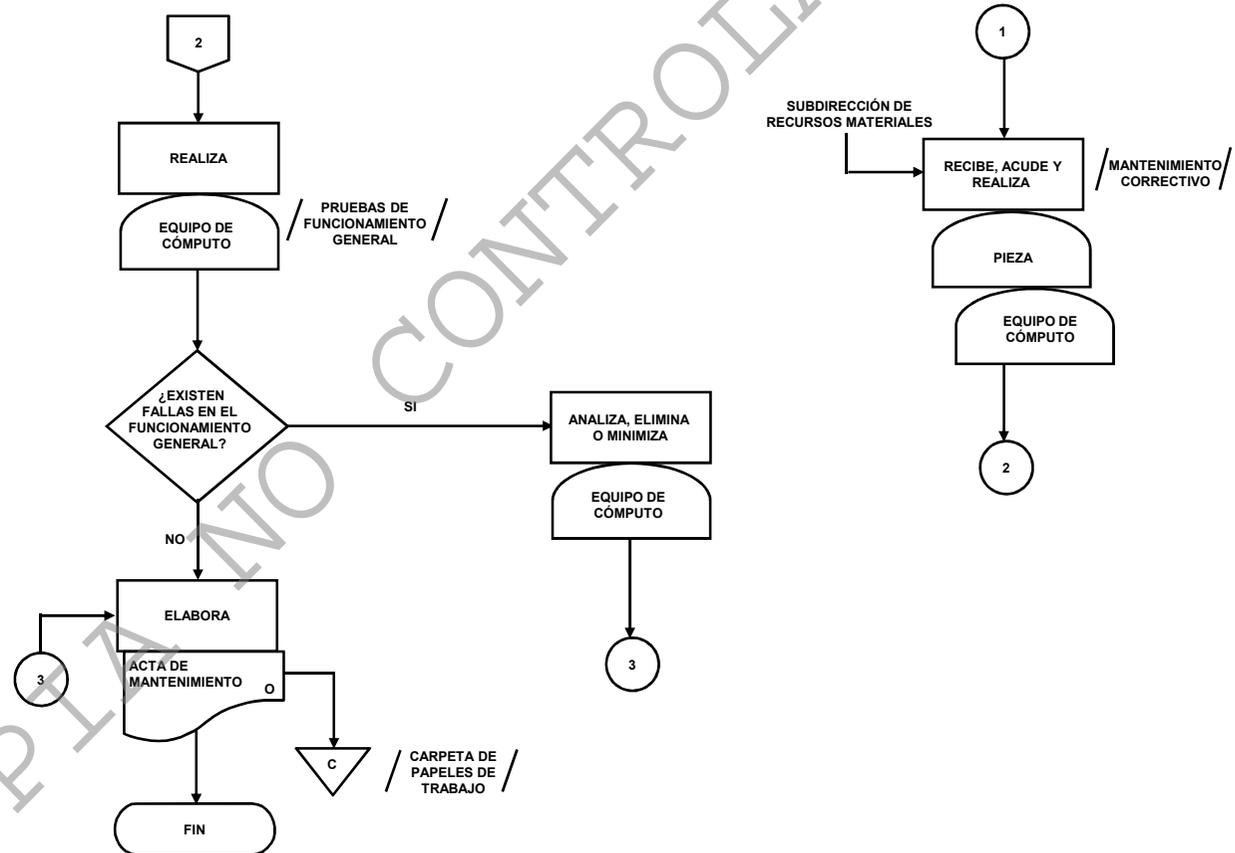
OFICINA DE SOPORTE TÉCNICO-OFCINA DE TELECOMUNICACIONES-OFCINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-
OFICINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



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

OFICINA DE SOPORTE TÉCNICO-OFICINA DE TELECOMUNICACIONES-OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-
OFICINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



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				
Nombre:		Control de garantías.		
Objetivo:		Proporcionar los lineamientos generales para realizar ante la Subdirección de Recursos Materiales, los reclamos de mantenimiento correctivo o reposición de los equipos tecnológicos que cuentan con garantía.		
Frecuencia:		Diaria.		
Normas				
<ul style="list-style-type: none"> Este procedimiento es aplicable para todos los equipos tecnológicos y que dependen de la Subdirección de Tecnologías de la Información y son 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 y tiempos de respuesta de los equipos tecnológicos están establecidos en el contrato de compra que realiza la Subdirección de Recursos Materiales con los proveedores. 				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

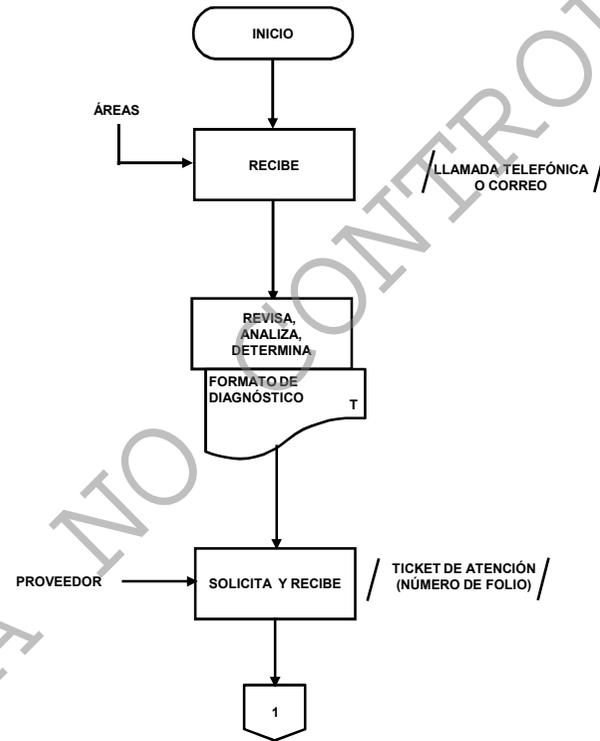
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Soporte Técnico, Oficina de Telecomunicaciones, Oficina de Desarrollo de Aplicaciones y Oficina de Administración de Sitios	1	Recibe de las áreas información de alguna falla del equipo tecnológico, mediante llamada telefónica, oficio o correo electrónico.
	2	Revisa, analiza, determina el fallo con la creación de un diagnóstico en Formato de diagnóstico en un tanto.
	3	Solicita al Proveedor el servicio de soporte y/o obtiene la validación de la garantía vía telefónica, recibe el ticket de atención (número de folio). ¿Es válida la garantía?
	3A	<u>En caso de no existir garantía</u> Recibe notificación del Proveedor, de que el equipo tecnológico ya no cuenta con garantía. Fin.
	4	<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.
	5	Solicita al Proveedor el número de seguimiento de la garantía.
	6	Recibe del Proveedor el tiempo estimado que le llevará reparar el equipo tecnológico o el cambio del equipo. Pasa el tiempo
	7	Recibe del Proveedor el equipo tecnológico reparado o el nuevo.
	8	Llena el Pase de salida 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 Pase de salida .
9	Archiva el Pase de salida y el Formato de diagnóstico en el Expediente de oficios de la Subdirección de Tecnologías de la Información. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

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

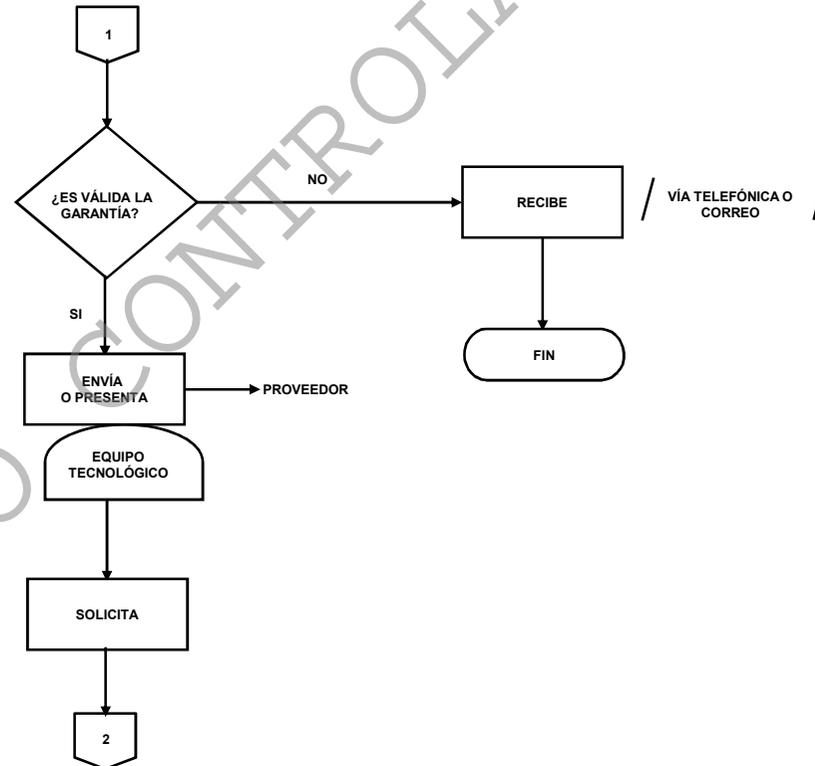
CONTROL DE GARANTÍAS

OFICINA DE SOPORTE TÉCNICO-OFICINA DE TELECOMUNICACIONES-OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-
OFICINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



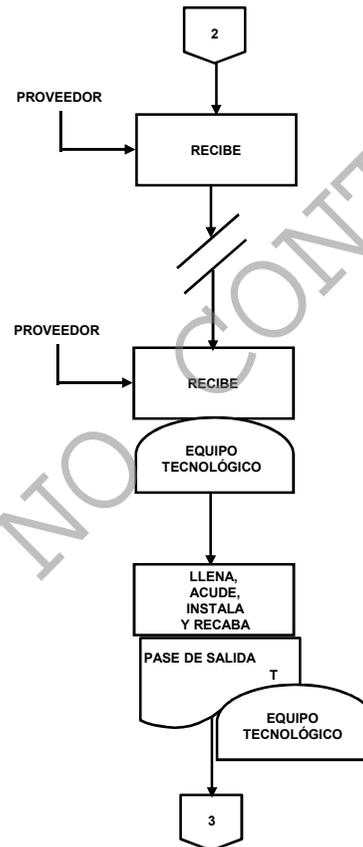
CONTROL DE GARANTÍAS

OFICINA DE SOPORTE TÉCNICO-OFICINA DE TELECOMUNICACIONES-OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-
OFICINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



CONTROL DE GARANTÍAS

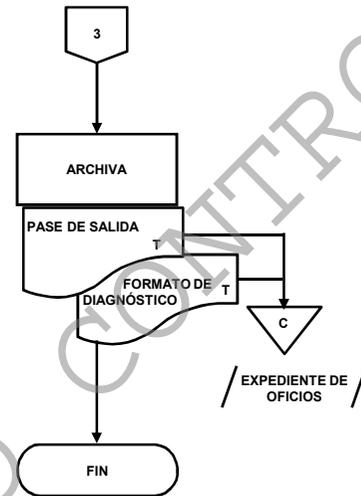
OFICINA DE SOPORTE TÉCNICO-OFICINA DE TELECOMUNICACIONES-OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-
OFICINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



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

OFICINA DE SOPORTE TÉCNICO-OFICINA DE TELECOMUNICACIONES-OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-
OFICINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



Procedimiento	
Nombre:	Control de licencias.
Objetivo:	Controlar las licencias para tener actualizado el equipo tecnológico.
Frecuencia:	Diaria.

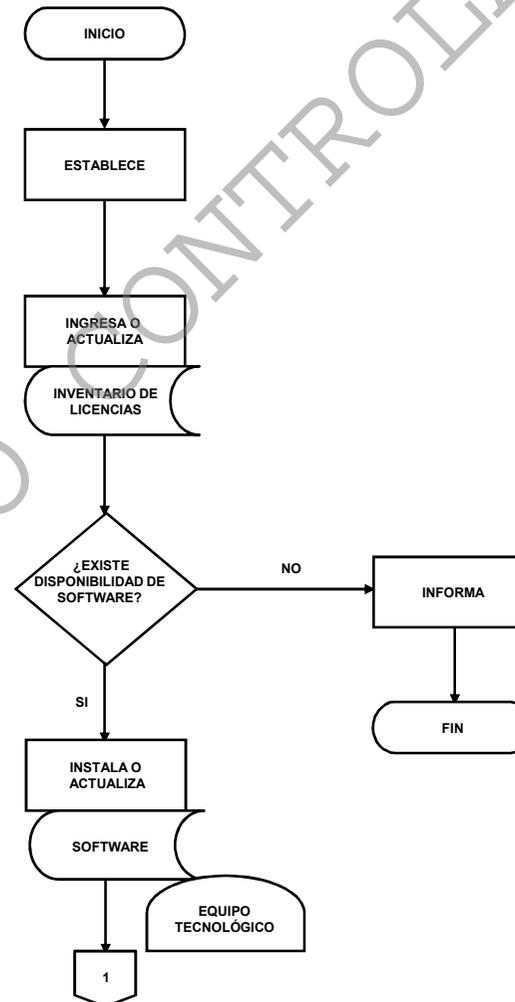
Normas					
<ul style="list-style-type: none"> • Este procedimiento es aplicable para todos los equipos propiedad del Poder Judicial del Estado de Veracruz. • La Subdirección de Tecnologías de la Información será la responsable de activar la licencia válida para cada equipo. • Las licencias las adquiere la Subdirección de Recursos Materiales. • La forma de activar la licencia depende del tipo de adquisición que realizó la Subdirección de Recursos Materiales. • Definiciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Freeware: Software de libre distribución, sin embargo, sus derechos de copia no pueden ser incorporados a ningún tipo de desarrollo de software. ○ Licencia de Software: Documento que comprueba el derecho de uso de software. ○ Shareware: Software que se pueda instalar sin licencia como versión inicial de prueba, pero es necesario adquirir licencia para tener derecho de uso definitivo. ○ Software de Dominio Público: Software sin derechos de autor; sus autores desean compartirlo con la comunidad mundial de desarrolladores. Es de libre uso y puede ser incorporado a cualquier tipo de desarrollo de software no comercial. ○ Software de Automatización de Oficina: Es aquel software requerido para desarrollar las actividades diarias, tales como elaboración de documentos, correo electrónico, diagramas de flujo, hojas de cálculo. • Tipos de licencia que maneja esta Subdirección de Tecnologías son para: Servidores, Firewall perimetral y Computadoras. • Se entiende por equipo tecnológico los siguientes: equipo de cómputo, de telecomunicaciones, y videograbación. 					
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó	
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura	
Enero 2023	Febrero 2023				

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 Soporte Técnico, Oficina de Telecomunicaciones, Oficina de Desarrollo de Aplicaciones y Oficina de Administración de Sitios	1	Establece la necesidad de instalar un software.
	2	Ingresa o actualiza el Inventario de licencias en archivo electrónico.
		¿Existe disponibilidad del software?
	2A	<u>En caso de no existir disponibilidad de software:</u> Informa al Subdirector de Tecnologías, el vencimiento de las licencias para determinar su renovación en el plan anual de adquisiciones. Fin.
	3	<u>En caso de existir disponibilidad de software:</u> Instala o actualiza el software en el equipo tecnológico.
	4	Activa la licencia en el equipo tecnológico, dependiendo del tipo de licencia adquirida por la Subdirección de Recursos Materiales.
	5	Verifica el correcto funcionamiento del software en el equipo tecnológico. ¿Funciona correctamente?
5A	<u>No funciona el software</u> Desinstala, limpia y busca soluciones al equipo tecnológico. Continúa con la actividad número 6.	
6	<u>Si funciona el software</u> Actualiza el Inventario de licencias .	
7	Realiza el seguimiento al vencimiento de las licencias en el Inventario de licencias' FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

CONTROL DE LICENCIAS

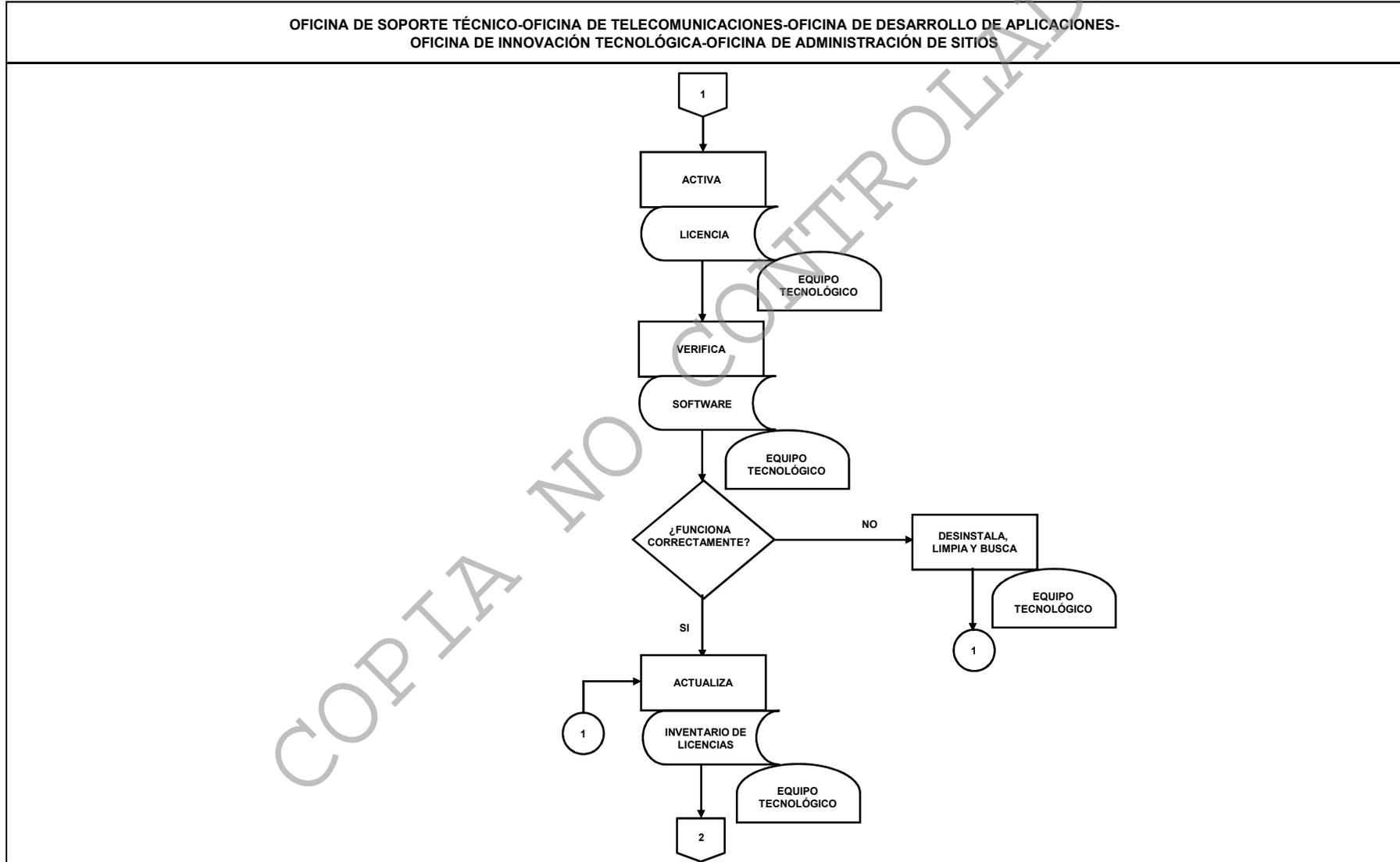
OFICINA DE SOPORTE TÉCNICO-OFCINA DE TELECOMUNICACIONES-OFCINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-
OFICINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



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

OFICINA DE SOPORTE TÉCNICO-OFICINA DE TELECOMUNICACIONES-OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-
OFICINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



CONTROL DE LICENCIAS

OFICINA DE SOPORTE TÉCNICO-OFICINA DE TELECOMUNICACIONES-OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-
OFICINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



COPIA NO CONTROLADA

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	
Nombre:	Actualización de Sistemas Operativos.
Objetivo:	Actualizar el sistema operativo para que los dispositivos funcionen correctamente, mejorar su funcionamiento y mitigar vulnerabilidades de seguridad.
Frecuencia:	Periódica.

Normas				
<ul style="list-style-type: none"> 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. 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. 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. 				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

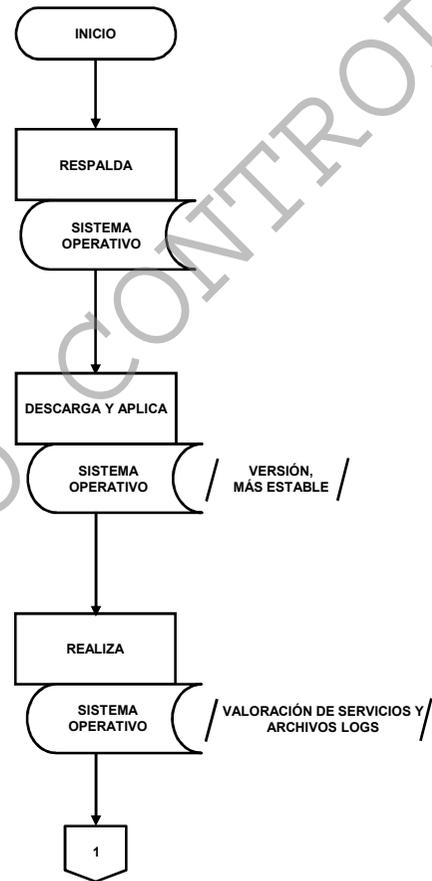
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Soporte Técnico- Oficina de Telecomunicaciones- Oficina de Desarrollo de Aplicaciones- Oficina de Administración de Sitios.	1	Respalda la configuración del Sistema operativo actual de los equipos.
	2	Descarga y aplica las actualizaciones del Sistema operativo en su versión más estable.
	3	Realiza valoración de servicios y de archivos logs del Sistema operativo.
	4	Realiza valoración de fallas derivadas de la actualización en el Sistema operativo 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 configuración anterior, restaurar sistema operativo 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 Conecta con los procedimientos: -Control de garantías. -Gestión de vulnerabilidades tecnológicas.	

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

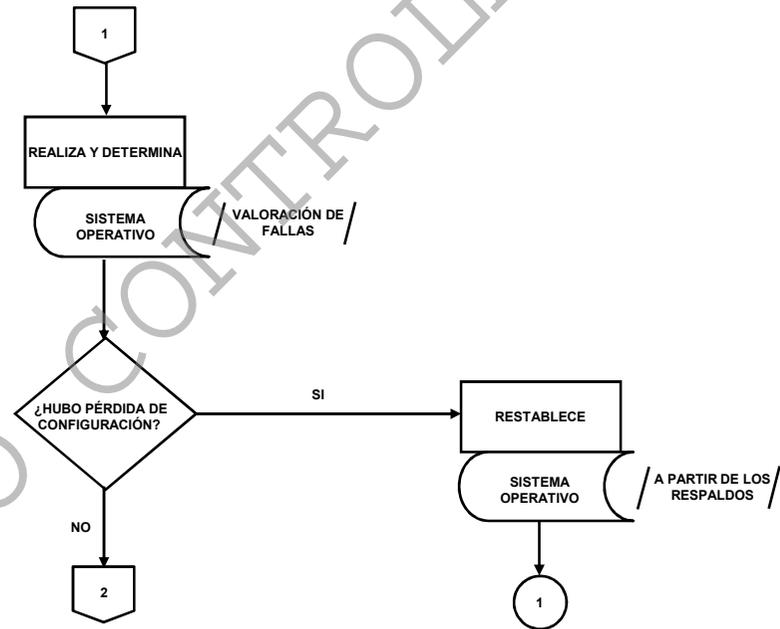
ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS

OFICINA DE SOPORTE TÉCNICO-OFICINA DE TELECOMUNICACIONES-
OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS

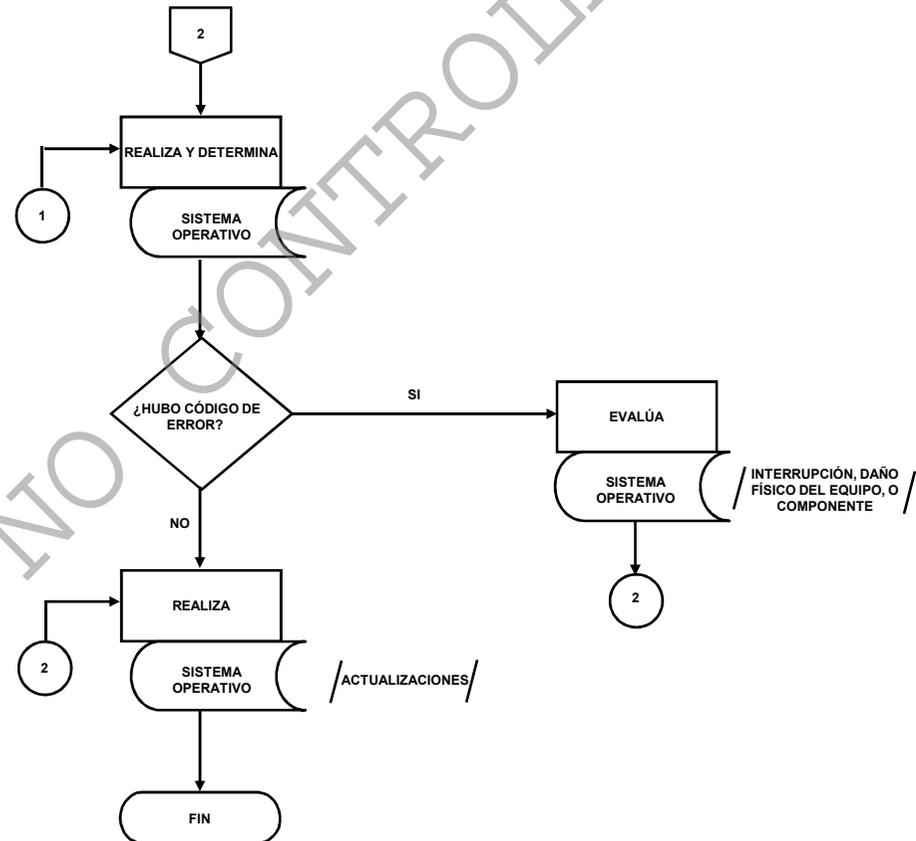
OFICINA DE SOPORTE TÉCNICO-OFICINA DE TELECOMUNICACIONES-
OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



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 SOPORTE TÉCNICO-OFICINA DE TELECOMUNICACIONES-
OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



CONECTA CON LOS PROCEDIMIENTOS:
- CONTROL DE GARANTÍAS.
- GESTIÓN DE VULNERABILIDADES TECNOLÓGICAS.

Procedimiento	
Nombre:	Respaldo de información.
Objetivo:	Realizar respaldos de información, para garantizar la recuperación y la continuidad de las actividades.
Frecuencia:	Semanal.

Normas	
<ul style="list-style-type: none"> • Los respaldos de información deben considerar: Sistemas de Información, bases de datos, archivos adjuntos, respaldos, videograbaciones y configuraciones. • Los respaldos de información se deben realizar cada semana, los cuales se realizan en cada una de las oficinas, con el objetivo de tener la información en caso de que haya una falla en el servidor, equipo de cómputo o cualquier otro dispositivo que procese información y sea factible que sufra de un ataque cibernético. • Las oficinas serán responsables de la custodia y cuidado de los dispositivos de almacenamiento que contengan los respaldos de su información, estos dispositivos deben estar en un lugar seguro bajo llave, con el objetivo de su localización rápida cuando sea solicitada o necesaria. • Los Encargados de Oficina son los responsables de los respaldos y realizarán la depuración de los archivos de respaldo después de los seis meses cumplidos. 	

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

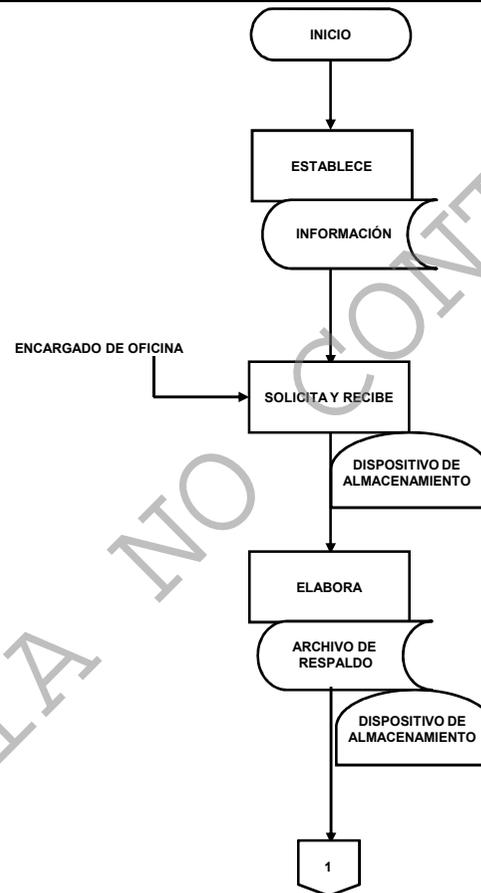
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Soporte Técnico- Oficina de Telecomunicaciones- Oficina de Desarrollo de Aplicaciones- Oficina de Administración de Sitios.	1	Establece un horario para realizar el respaldo de la Información , con el fin de no interrumpir a los usuarios durante la operación de éste.
	2	Solicita y recibe del Encargado de Oficina el dispositivo de almacenamiento a fin de guardar el archivo de respaldo.
	3	Elabora el Archivo de respaldo , para guardarlo en el dispositivo de almacenamiento proporcionado por el Encargado de Oficina.
	4	Verifica el espacio disponible en el dispositivo de almacenamiento asignado por el Encargado de Oficina.
		¿Existe el 20% de espacio disponible?
	4A	<u>No existe el 20% de espacio disponible</u> Informa al Subdirector de Tecnologías de la Información, el espacio disponible de almacenamiento para determinar adquisición de espacio en el plan anual de adquisiciones.
		Continúa con la actividad número 5.
	<u>Si existe el 20% de espacio disponible</u>	
5	Realiza la copia del Archivo de respaldo en el dispositivo de almacenamiento en la carpeta asignada, con el fin de conservar la información.	
6	Revisa el Archivo de respaldo para hacer depuración, con el fin de tener más espacio de almacenamiento.	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.

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

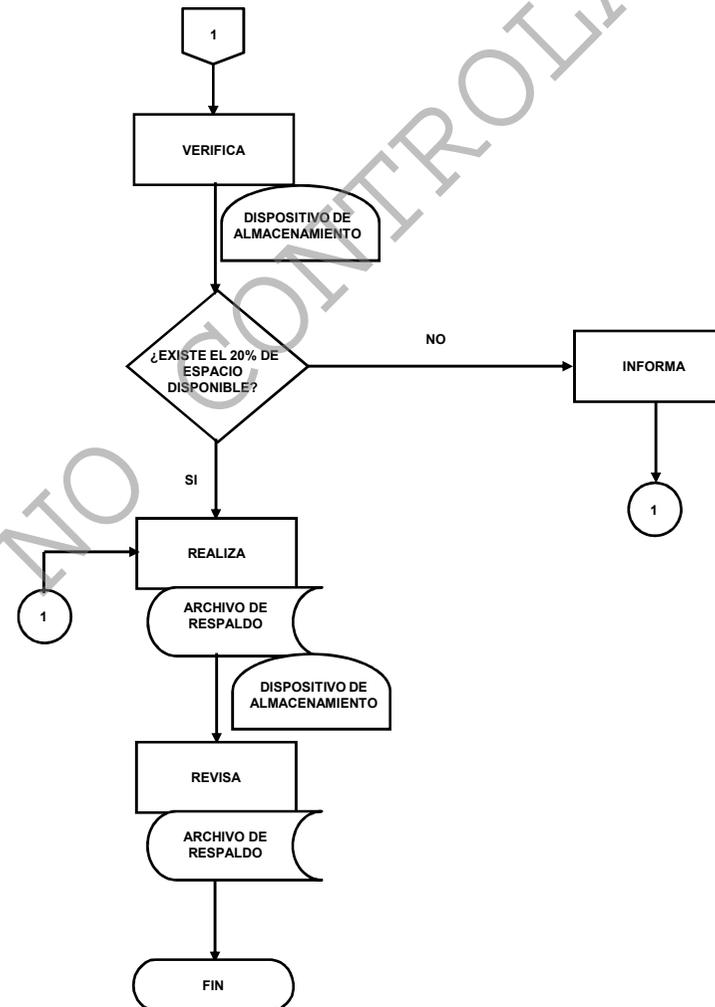
RESPALDO DE INFORMACIÓN

OFICINA DE SOPORTE TÉCNICO-OFCINA DE TELECOMUNICACIONES-
OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-OFCINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



RESPALDO DE INFORMACIÓN

OFICINA DE SOPORTE TÉCNICO-OFICINA DE TELECOMUNICACIONES-
OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



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	
Nombre:	Capacitación a usuarios para uso de tecnología.
Objetivo:	Participar en la capacitación a los usuarios de tecnología, para que su uso sea el correcto.
Frecuencia:	Periódica.

Normas				
<ul style="list-style-type: none"> La Oficina de Soporte Técnico, Oficina de Telecomunicaciones, Oficina de Desarrollo de Aplicaciones y Oficina de Administración de Sitios deben elaborar el Manual de usuario y Temario de la capacitación otorgada. Las oficinas de la Subdirección de Tecnologías de la Información deben establecer el calendario de capacitación presencial a usuarios. La Subdirección de Tecnologías de la Información debe realizar capacitación presencial a usuarios cuando se apertura una nueva área o se implemente una nueva tecnología en el Poder Judicial, con el objetivo de que se usen correctamente. El área sede debe informar por medio de una solicitud cuando necesite que sea capacitado su personal para el uso de la nueva tecnología. La Subdirección de Tecnologías de la Información debe realizar la capacitación en tiempo y forma para los usuarios de acuerdo con el Calendario de capacitación. El personal capacitado de la sede debe firmar el Formato de evidencia de capacitación (con los datos de nombre, observaciones y firma). El Calendario de capacitación a usuarios, debe contener fechas, temas, áreas planeadas para capacitar. El encargado del área sede es responsable de seleccionar al personal que tomará la capacitación. 				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

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

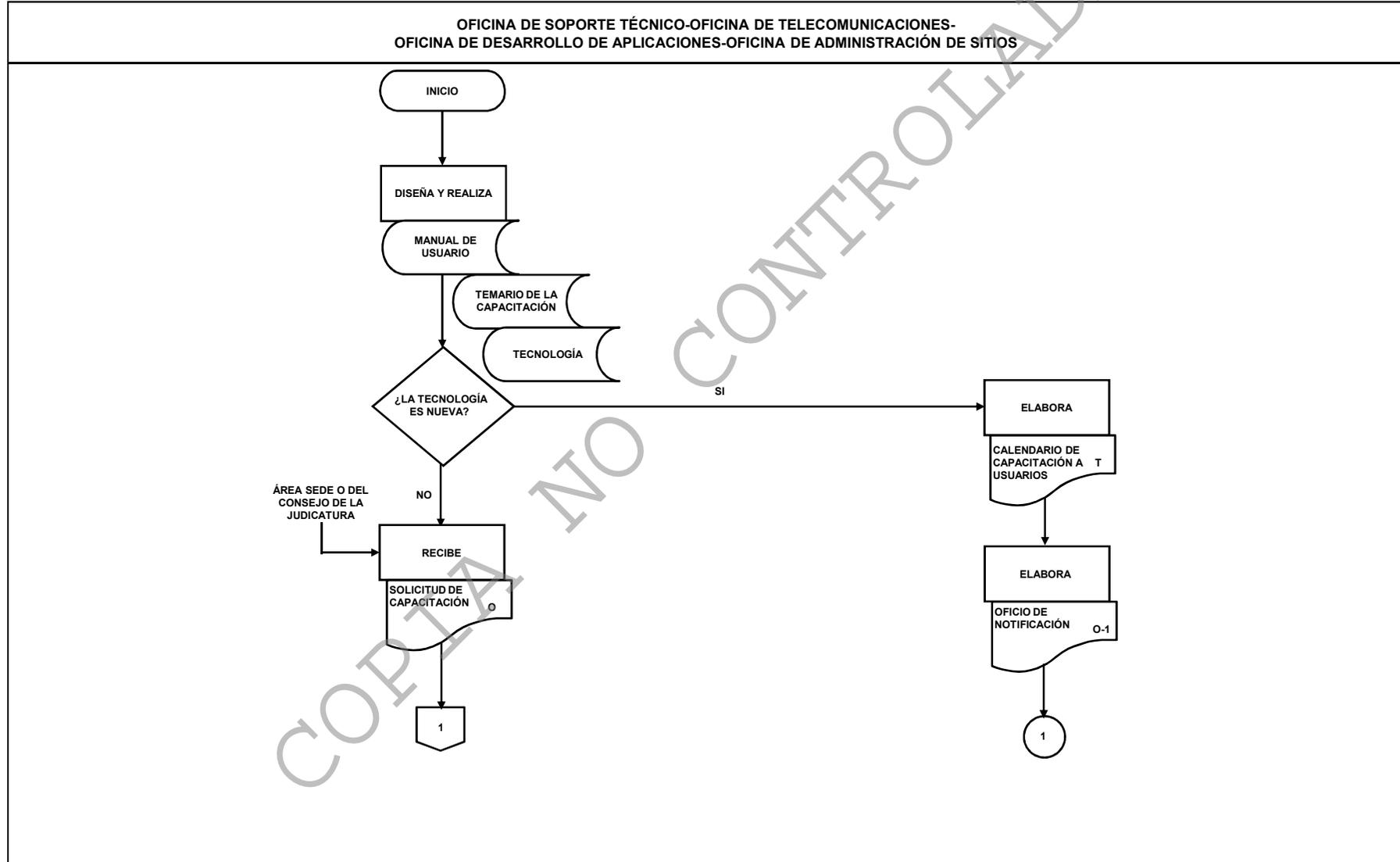
Área	Actividad	Descripción
Oficina de Soporte Técnico- Oficina de Telecomunicaciones- Oficina de Desarrollo de Aplicaciones- Oficina de Administración de Sitios.	1	Diseña y realiza el Manual de usuario y Temario de la capacitación de la nueva tecnología, con el fin de que sea entendible para los usuarios. ¿La tecnología es nueva?
	1A	<u>En caso de que la tecnología sea nueva:</u> Elabora Calendario de capacitación a usuarios en un tanto para el uso correcto de la nueva tecnología, que incluya todas las áreas del Poder Judicial donde se utilizará y el área sede de la capacitación.
	1A1	Elabora Oficio de notificación 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 Oficio de notificación original y el Calendario de capacitación a usuarios 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 5.
	2	<u>En caso de que la tecnología no sea nueva:</u> Recibe del área sede o del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial la Solicitud de capacitación original de la tecnología de información para el personal del área.
	3	Programa la capacitación de acuerdo con el Calendario de capacitación a usuarios en archivo, para el uso correcto de la tecnología.
	4	Elabora Oficio de notificación en original y copia, envía el original al área sede, o bien por correo electrónico institucional con las claves de acceso para la nueva tecnología, con el fin de poder acceder a éste.
	5	Acude al área sede, para proporcionar la capacitación a los usuarios de la tecnología, seleccionados por el encargado.
	6	Capacita a los usuarios; distribuye el Manual de usuario en un tanto, a fin de conocer la nueva tecnología y el uso de éste, durante la capacitación.
	7	Llena Formato de evidencia de capacitación en un tanto con la información del personal que tomó la capacitación.

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 Soporte Técnico- Oficina de Telecomunicaciones- Oficina de Desarrollo de Aplicaciones- Oficina de Administración de Sitios.	8	Elabora e informa mediante Tarjeta informativa original al Consejo de la Judicatura del Poder Judicial sobre la capacitación realizada, considerando el Formato de evidencia de capacitación .
	9	Archiva el Formato de evidencia de capacitación , la Solicitud de capacitación original recibida de las áreas, en el Expediente de oficios de la Subdirección de manera cronológica permanente. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

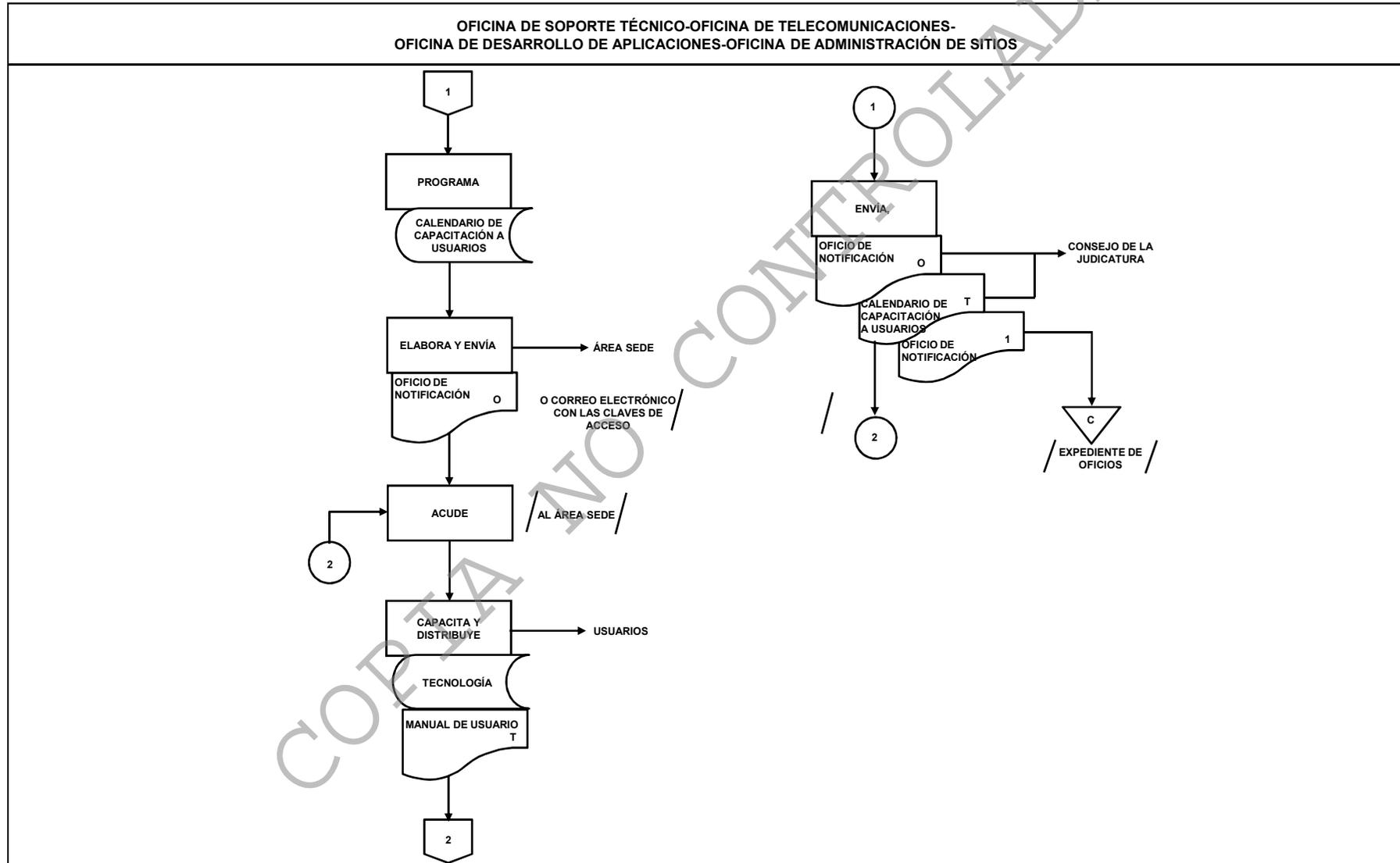
COPIA NO CONTROLADA

CAPACITACIÓN A USUARIOS PARA USO DE TECNOLOGÍA



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

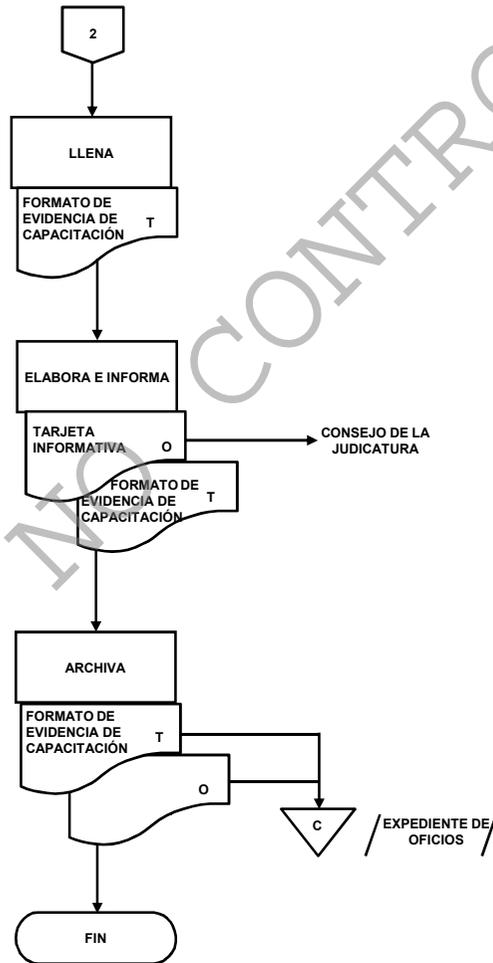
CAPACITACIÓN A USUARIOS PARA USO DE TECNOLOGÍA



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 TECNOLOGÍA

OFICINA DE SOPORTE TÉCNICO-OFICINA DE TELECOMUNICACIONES-
OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



Procedimiento				
Nombre:		Gestión de vulnerabilidades tecnológicas.		
Objetivo:		Realizar la identificación, seguimiento, control y atención de vulnerabilidades técnicas, de redes, centros de datos y sistemas de información administrados por esta Subdirección, con el propósito de mantener un nivel de aseguramiento adecuado de las plataformas y mitigar los riesgos asociados.		
Frecuencia:		Eventual.		
Normas				
<ul style="list-style-type: none"> • Guía de Ciberseguridad para el uso seguro de redes, centro de datos y sistemas de información. • Seguridad de la información: La preservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, pudiendo, además, abarcar otras propiedades, como la autenticidad, la responsabilidad y la fiabilidad. • Evento de seguridad de la información: Es la ocurrencia detectada en un estado de un sistema, servicio o red que indica una posible violación de la Política de Seguridad de la Información, un fallo de las salvaguardas o una situación desconocida hasta el momento y que puede ser relevante para la seguridad. • Incidente de seguridad de la información: Un único evento o una serie de eventos de seguridad de la información inesperados o no deseados, que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones institucionales y de amenazar la seguridad de la información. • Confidencialidad: La propiedad por la que la información no se pone a disposición o se revela a individuos, entidades o procesos no autorizados. • Disponibilidad: La propiedad de ser accesible y utilizable por una entidad autorizada. • Integridad: La propiedad de salvaguardar la exactitud y completitud de los activos. • Áreas involucradas: Son todas las áreas del Poder Judicial del Estado de Veracruz. • Vulnerabilidades: Puntos débiles del software o hardware que permiten que un atacante comprometa la integridad, disponibilidad o confidencialidad de la información. Algunas de las vulnerabilidades más severas permiten que los atacantes ejecuten código arbitrario, denominadas vulnerabilidades de seguridad, en un sistema comprometido. 				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

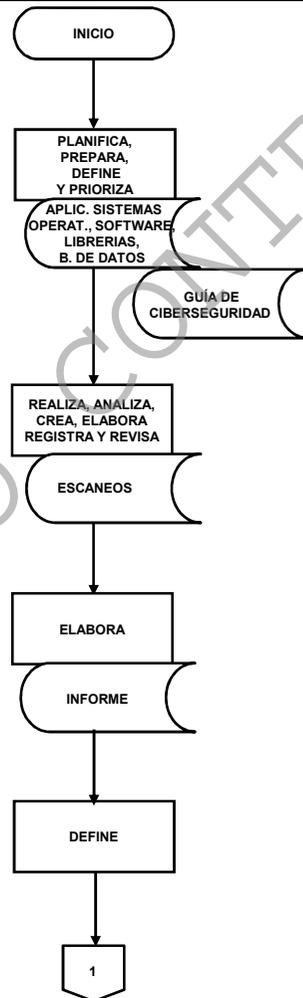
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Soporte Técnico- Oficina de Telecomunicaciones- Oficina de Desarrollo de Aplicaciones- Oficina de Innovación Tecnológica- Oficina de Administración de Sitios	1	Planifica y prepara el esquema de análisis de vulnerabilidades considerando la Guía de Ciberseguridad en archivo electrónico; en reunión con los jefes de área, donde se deben definir: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alcance del análisis: Aplicaciones, sistemas operativos, software y librerías, base de datos, correo electrónico etc. ▪ Define variable del análisis. ▪ Define información de vulnerabilidades. ▪ Prioriza las vulnerabilidades según grado de afectación. ▪ Define tiempo de cierre de acuerdo a la prioridad. ▪ Planifica las actividades con cada dueño de los activos.
	2	Realiza escaneos y analiza vulnerabilidades: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Crea expediente digital. ▪ Realiza investigación (Control Operativo, Control Administrativo, Control Técnico). ▪ Elabora Informe de vulnerabilidades en archivo electrónico. ▪ Registra en bitácora y en base de datos de conocimientos de vulnerabilidades. ▪ Revisa la base de datos de conocimiento de vulnerabilidades.
	3	Elabora Informe en archivo electrónico con toda la información de los análisis de vulnerabilidades generados.
	4	Define las acciones a seguir a fin de realizar la remediación de cualquier tipo de vulnerabilidades identificadas y calificadas.
	5	Implementa acciones correctivas verificando que el equipo de trabajo propuesto para remediar cualquier tipo de vulnerabilidad identificada y valorada, efectivamente aplica la solución.
	6	Emite un Comunicado interno en archivo y por correo electrónico a las Oficinas de la Subdirección de Tecnologías de la Información informando que se ha procedido a solventar los hallazgos.
	7	Realiza escaneos de verificación final, con la finalidad de cerciorarse que la infraestructura de información de la Institución se encuentra debidamente protegida. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

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

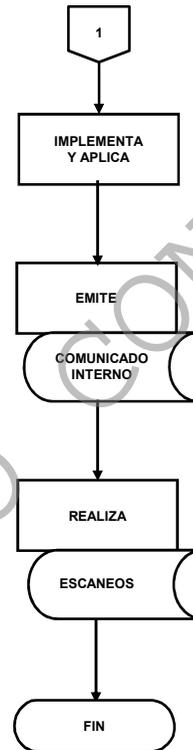
GESTIÓN DE VULNERABILIDADES TECNOLÓGICAS

OFICINA DE SOPORTE TÉCNICO-OFICINA DE TELECOMUNICACIONES-OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-
OFICINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



GESTIÓN DE VULNERABILIDADES TECNOLÓGICAS

OFICINA DE SOPORTE TÉCNICO-OFICINA DE TELECOMUNICACIONES-OFICINA DE DESARROLLO DE APLICACIONES-
OFICINA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA-OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



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	
Nombre:	Mantenimiento preventivo a la infraestructura de cómputo.
Objetivo:	Prevenir el deterioro de la infraestructura de cómputo y prolongar su tiempo de vida útil.
Frecuencia:	Semestral.

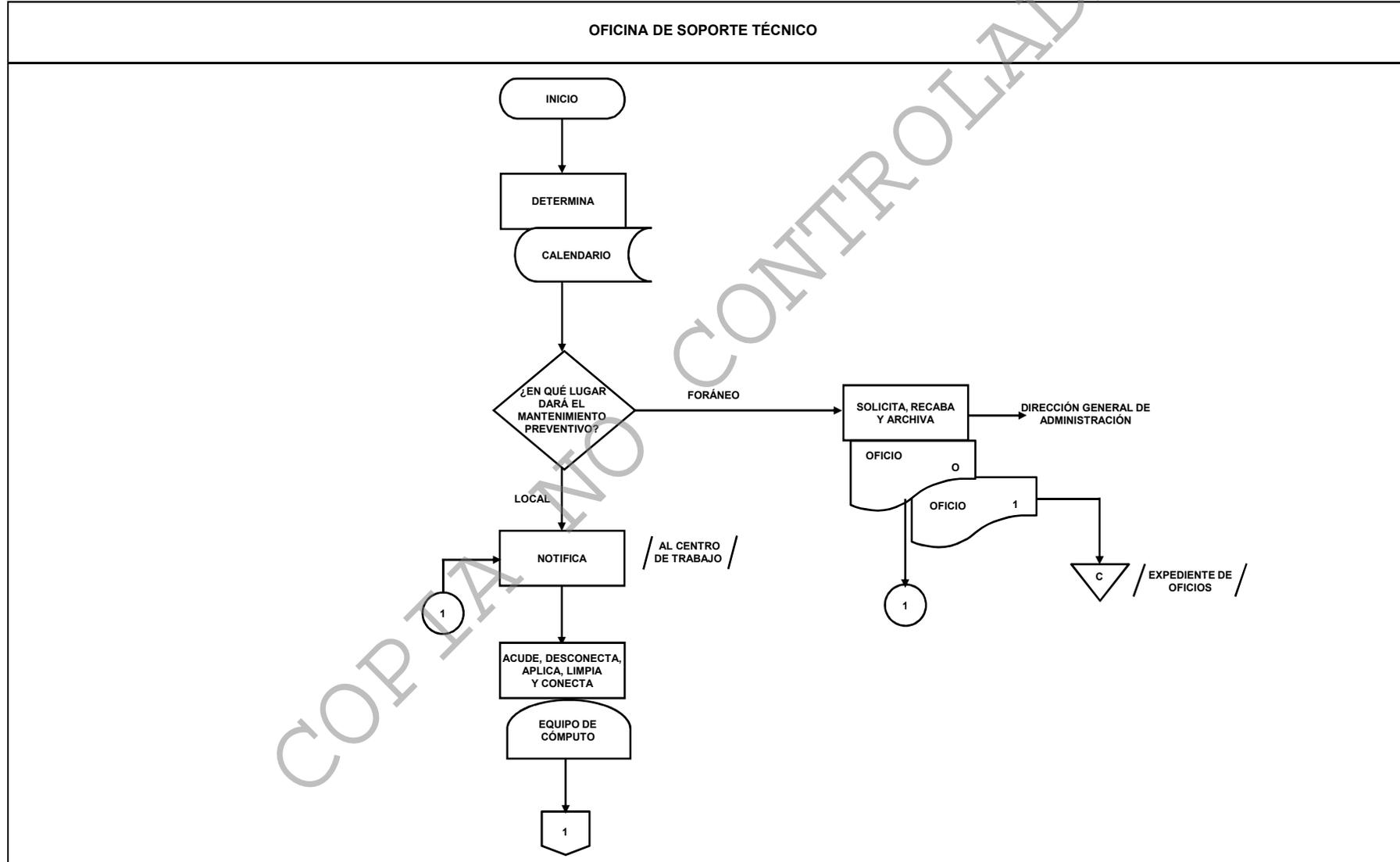
Normas				
<ul style="list-style-type: none"> • Dar el servicio de mantenimiento preventivo a la infraestructura de cómputo propiedad del Poder Judicial, conforme al Calendario aprobado por la Subdirección de Tecnologías de la Información. • La Oficina de Soporte Técnico debe informar por oficio (o vía correo electrónico) a los responsables de los Centros de Trabajo la fecha en que se dará el servicio de mantenimiento preventivo. • El mantenimiento preventivo se realiza cada seis meses de acuerdo con el Calendario de mantenimiento autorizado por la Subdirección de Tecnologías de la Información. • La única infraestructura de cómputo que puede abrirse en su totalidad es aquella que se encuentra sin garantía vigente. • Mantenimiento preventivo: Es un servicio de mantenimiento programado periódicamente a la infraestructura de cómputo, tanto en su parte de hardware (física) cómo en su software (lógica), con el objetivo de que éstos siempre se encuentren en las mejores condiciones de uso. 				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

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
Encargado de la Oficina de Soporte Técnico	1	Determina el lugar en donde va dar el mantenimiento preventivo, ya sea local o foráneo, conforme al Calendario en archivo electrónico, aprobado por la Subdirección de Tecnologías de la Información.
		¿En qué lugar dará el mantenimiento preventivo?
	1A	<u>Mantenimiento preventivo foráneo:</u> Solicita a través de la Subdirección de Tecnologías de la Información, en Oficio original, la comisión a la Dirección General de Administración, para que el personal técnico pueda acudir al Centro de Trabajo donde se encuentran ubicados los equipos. Recaba acuse de recibido en la copia del Oficio que archiva la Subdirección en el Expediente de oficios de manera cronológica permanente.
		Continúa con la actividad número 2.
Técnico de Infraestructura de Cómputo	2	<u>Mantenimiento preventivo local:</u> Notifica al Centro de Trabajo vía telefónica la fecha en que será visitado.
	3	Acude al Centro de Trabajo. Una vez ubicado en el Centro de Trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Presentarse con el responsable del Centro de Trabajo (Juez, Secretario de acuerdos, Auxiliar de Sala, etc). • Desconecta el equipo de la corriente eléctrica, red de datos y de los dispositivos periféricos. • Aplica aire para remover polvo del interior (utilizar una brocha). • Limpia los componentes internos. • Aplica espuma especializada para limpiar el exterior. • Conecta el equipo a la corriente eléctrica, red de datos y los dispositivos periféricos.
	4	Realiza pruebas de funcionamiento del equipo de cómputo: <ul style="list-style-type: none"> • Actualiza software (Sistema operativo, aplicaciones, antivirus, navegadores, etc). • Optimiza (libera espacio, desfragmenta, puesta a punto del sistema operativo).
	5	Ingresa los datos del mantenimiento realizado y recaba la firma del responsable del Centro de Trabajo en el Acta de mantenimiento original. Archiva el Acta en el Expediente de actas de mantenimiento de la Oficina de Soporte Técnico.
	6	Realiza la verificación del equipo, en caso de que la prueba no fue exitosa y de continuar el fallo, inicia el procedimiento de mantenimiento correctivo. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Conecta con el procedimiento: Mantenimiento correctivo a la infraestructura de cómputo.

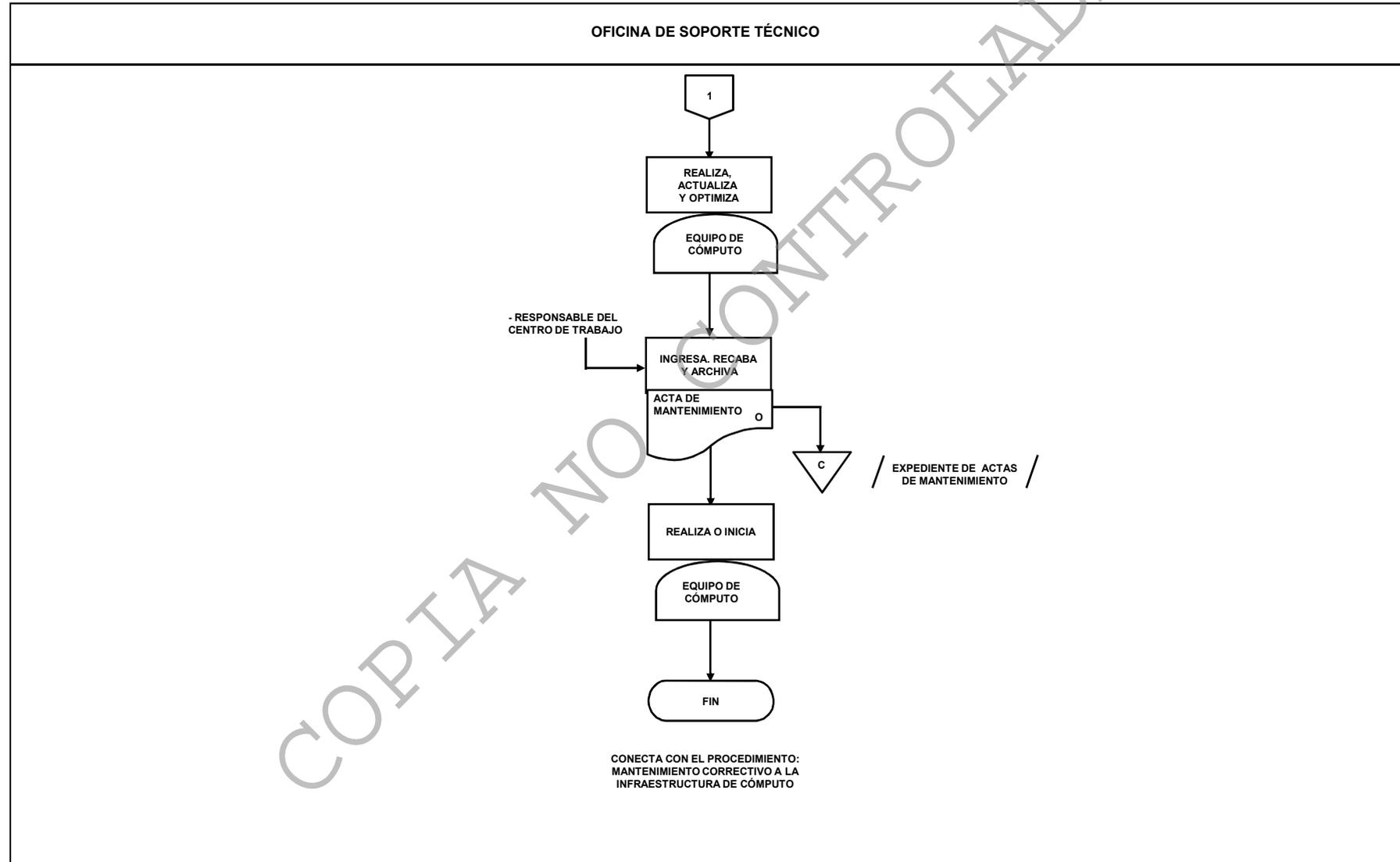
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LA INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO



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 A LA INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO



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	
Nombre:	Mantenimiento correctivo a la infraestructura de cómputo.
Objetivo:	Restaurar el equipo de cómputo para dejarlo en condiciones óptimas, ya sea con su reparación o sustitución.
Frecuencia:	Diaria.

Normas				
<ul style="list-style-type: none"> La Oficina de Soporte Técnico será el responsable de dar el servicio de mantenimiento correctivo al equipo de cómputo propiedad del Poder Judicial. El mantenimiento correctivo, se realiza después de un fallo o problema en los equipos cómputo y se encuentran registrados en el Sistema de Mesa de Servicio, con el objetivo de reparar o poner en condiciones de funcionamiento aquellos que dejaron de funcionar o están dañados. La Oficina de Soporte Técnico debe informar al personal del Centro de Trabajo, donde se ubica el equipo tecnológico de la fecha y hora en que se dará el servicio de mantenimiento correctivo. Si es necesario cambiar una pieza durante el mantenimiento y no existiera en el Almacén, se solicitará a la Subdirección de Recursos Materiales mediante un Oficio en original con el Formato de diagnóstico. El usuario deberá realizar una petición para mantenimiento, vía telefónica, oficio, personal, correo electrónico o detectada al realizar el mantenimiento preventivo. El usuario deberá estar presente a fin de poder otorgar el servicio de mantenimiento correctivo. 				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

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 Soporte Técnico	1	<p>Recibe de los usuarios una petición de falla en su equipo de cómputo, vía telefónica, oficio, personal, correo electrónico o detectado al realizar el mantenimiento preventivo. Determina en qué lugar se dará el mantenimiento correctivo.</p> <p>¿En qué lugar dará el mantenimiento correctivo?</p>
Encargado de la Oficina de Soporte Técnico	1A	<p><u>Es mantenimiento correctivo foráneo:</u> Solicita a través de la Subdirección de Tecnologías de la Información, en Oficio original, la comisión a la Dirección General de Administración, para que el personal técnico pueda acudir al Centro de Trabajo donde se encuentran ubicados los equipos. Recaba acuse de recibido en la copia del Oficio que archiva la Subdirección en el Expediente de oficios de manera cronológica permanente.</p> <p>Continúa con la actividad número 2.</p>
Técnico de Infraestructura de Cómputo	2	<p><u>Es mantenimiento correctivo local:</u> Notifica al Centro de Trabajo vía telefónica la fecha en que será visitado.</p>
	3	<p>Acude al Centro de Trabajo. Una vez ubicado en el Centro de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Localiza el equipo reportado. • Realiza la verificación del equipo. • Diagnostica la falla en Formato de diagnóstico en un tanto. <p>¿Es posible solucionar la falla?</p>
	3A	<p><u>Si es posible solucionar la falla:</u> Soluciona la falla en el equipo de cómputo. Registra el mantenimiento realizado y cierra el ticket en el Sistema Mesa de Servicio.</p> <p>Fin.</p>
	4	<p><u>No es posible solucionar la falla:</u> Elabora Oficio de requerimiento en original y copia, en donde solicita la pieza a la Subdirección de Recursos Materiales.</p>
	5	<p>Entrega el Oficio de requerimiento en original y copia, y el Formato de diagnóstico en un tanto a la Subdirección de Recursos Materiales. Recaba acuse de recibido en la copia del Oficio que archiva la Subdirección en el Expediente de oficios de manera cronológica permanente.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	6	<p>Recibe de la Subdirección de Recursos Materiales la pieza solicitada en Oficio de requerimiento.</p>

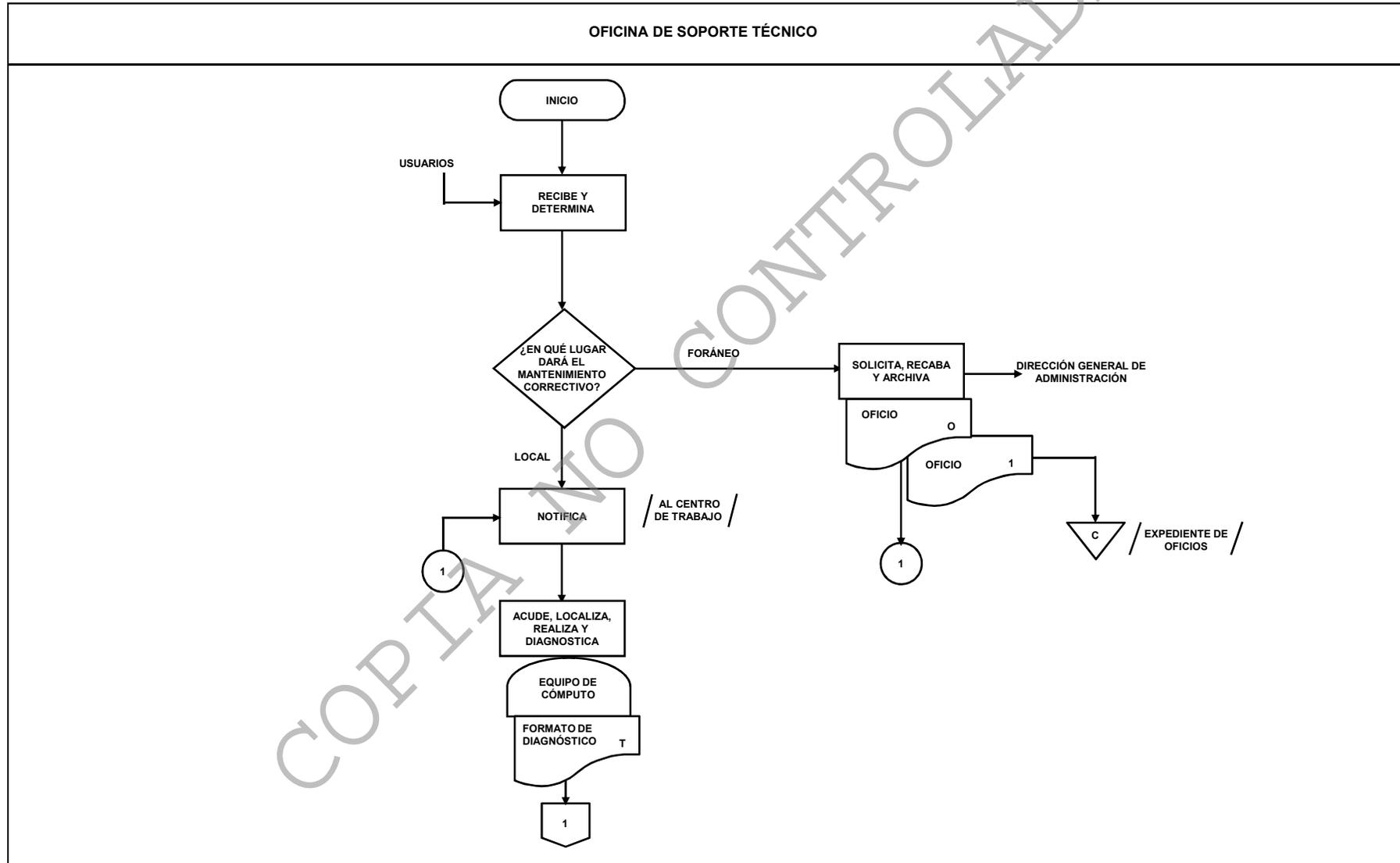
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Técnico de Infraestructura de Cómputo	7	Instala la pieza en el equipo de cómputo. Informa mediante Oficio original a la Subdirección de Recursos Materiales en caso de ocupar piezas que esa área deba inventariar.
	8	Registra el mantenimiento realizado y cierra el ticket en el Sistema Mesa de Servicio. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

COPIA NO CONTROLADA

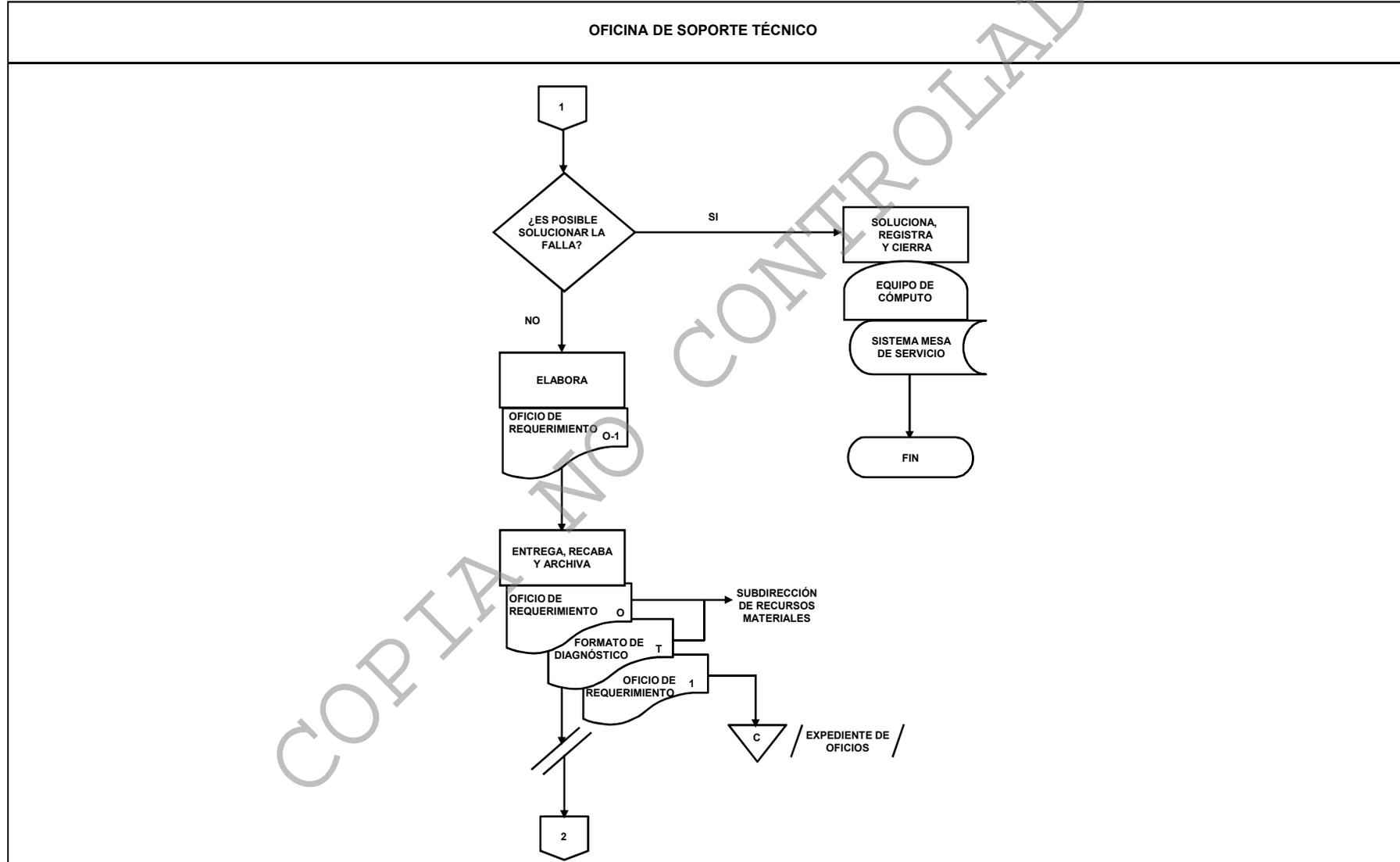
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LA INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO



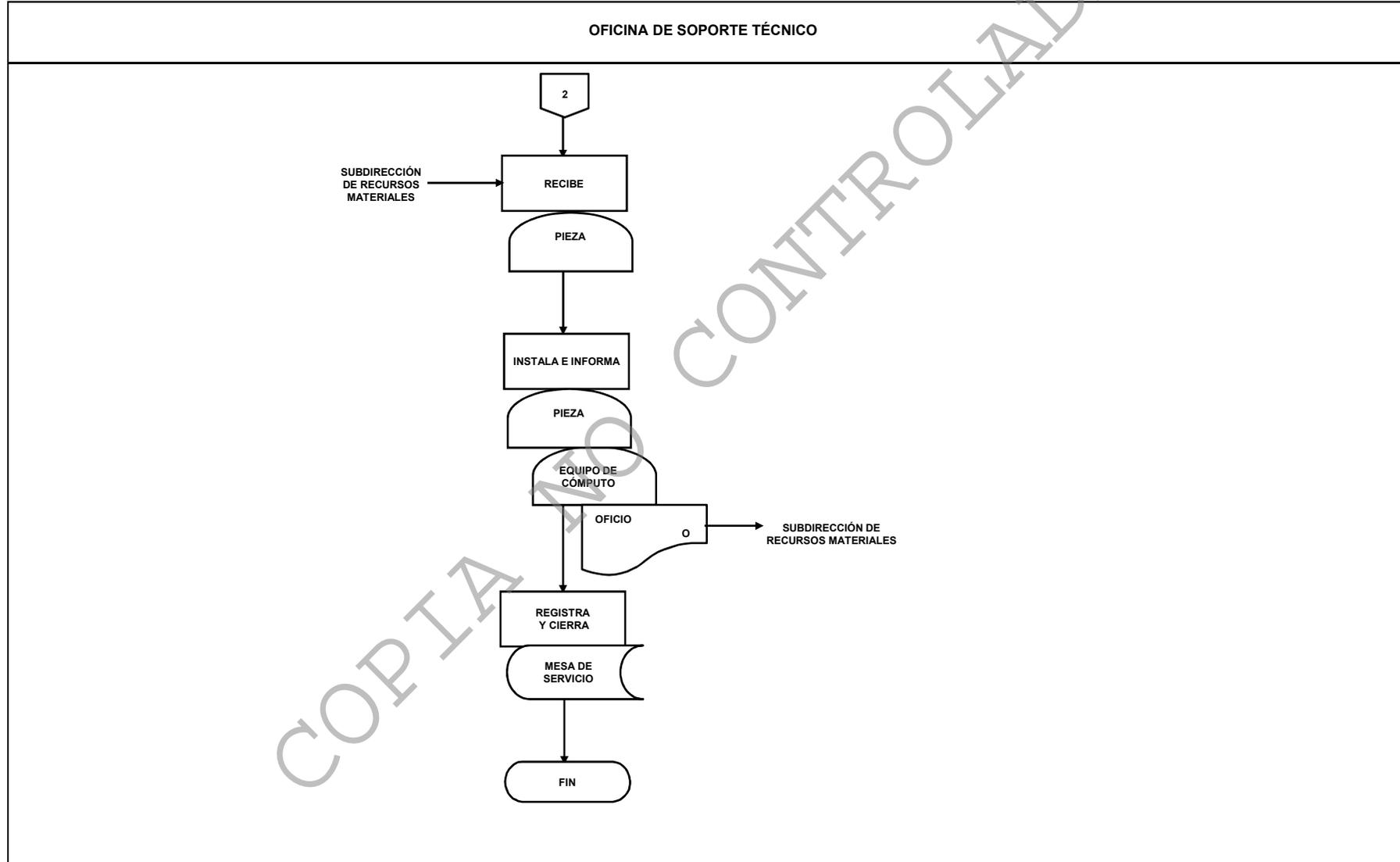
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANTENIMIENTO CORRECTIVO A LA INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO



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 CORRECTIVO A LA INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO



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	
Nombre:	Monitoreo de la Red Institucional.
Objetivo:	Monitorear las conexiones VPN perimetrales de la red, para asegurar la comunicación y la disponibilidad de los servicios de la red de intranet e internet.
Frecuencia:	Diaria.

Normas				
<ul style="list-style-type: none"> El monitoreo de respuesta de los equipos firewall de nueva generación distribuidos en la red se efectúa de manera diaria para asegurar la comunicación y la disponibilidad de los servicios que dependen de la misma en los diferentes Centros de trabajo pertenecientes al Poder Judicial del Estado de Veracruz, como son los sistemas de Salas de Juicios Orales, y del mantenimiento realizado a equipos de telecomunicaciones distribuidos en dichos sitios remotos. Las redes privadas virtuales (VPN) enlazan los diferentes sitios remotos (juzgados mixtos, de primera instancia, salas de juicio oral y ciudades judiciales), y se monitorean desde el equipo firewall central de nueva generación, donde se muestra el estatus de la conexión. Las fallas que generalmente ocasionan la pérdida de comunicación son cortes del servicio de energía eléctrica, intermitencias, y/o saturación y problemas en la configuración del servicio de internet que se tiene contratado con un proveedor externo, así como en los equipos de telecomunicaciones de la Institución distribuidos en los sitios remotos. Se identifica una posible falla a partir de un reporte recibido por parte de los usuarios (llamada telefónica, correo electrónico, oficio), o bien derivado del monitoreo diario del estado de la comunicación con los sitios remotos. 				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

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

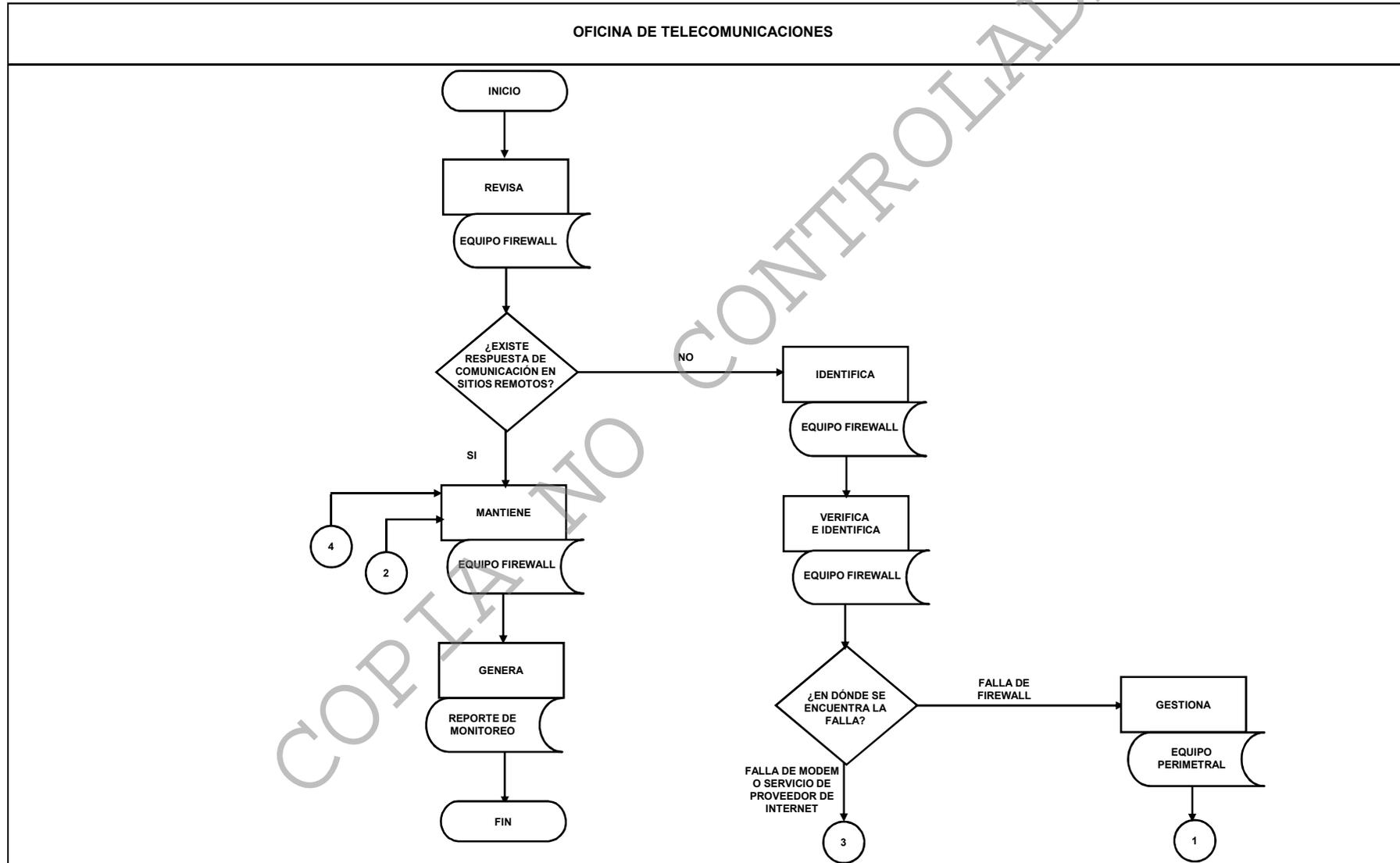
Área	Actividad	Descripción
Oficina de Telecomunicaciones	1	<p>Revisa el estado de las conexiones VPN's de todos los sitios remotos, como son juzgados, salas de juicios orales o en su caso Ciudades Judiciales desde el equipo firewall de nueva generación central.</p> <p>¿Existe respuesta de comunicación en sitios remotos?</p>
	1A	<p><u>En caso de no haber respuesta de comunicación en sitios remotos:</u> Identifica la falla con el apoyo de personal de tecnologías (de juicios orales) si hay en sitio o se puede desplazar dentro del Distrito o con personal del juzgado solicitándole fotos y/o video del estado de los equipos que intervienen (como módem del proveedor de Internet externo y el firewall de nueva generación).</p>
	1A1	<p>Verifica el equipo módem del proveedor de servicios de internet con el apoyo de personal de tecnologías que se encuentra en los Distritos o personal del juzgado hasta que se reestablece el servicio (en el caso del módem) por parte del proveedor de servicios de internet, verificamos en el equipo firewall central si ya existe la comunicación de nueva cuenta. Identifica la causa del corte o intermitencia de la comunicación.</p> <p>¿En dónde se encuentra la falla?</p>
	1B	<p><u>En caso de ser falla de firewall:</u> Gestiona la reparación o sustitución del equipo firewall con el proveedor, en caso de falla de hardware (componentes físicos) a través de la Póliza de servicio (contratada para todos los equipos en producción, que resguarda la Subdirección de Tecnologías de la Información).</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	1B1	<p>Repara o sustituye el proveedor el equipo firewall.</p> <p>Continúa con la actividad número 2.</p>
	1C	<p><u>En caso de ser falla de Modem o servicio de Proveedor de Internet:</u> Gestiona ticket de fallo con el proveedor del servicio o vía telefónica.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	1C1	<p>Repara o sustituye el proveedor el equipo firewall.</p> <p>Continúa con la actividad número 2.</p>

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

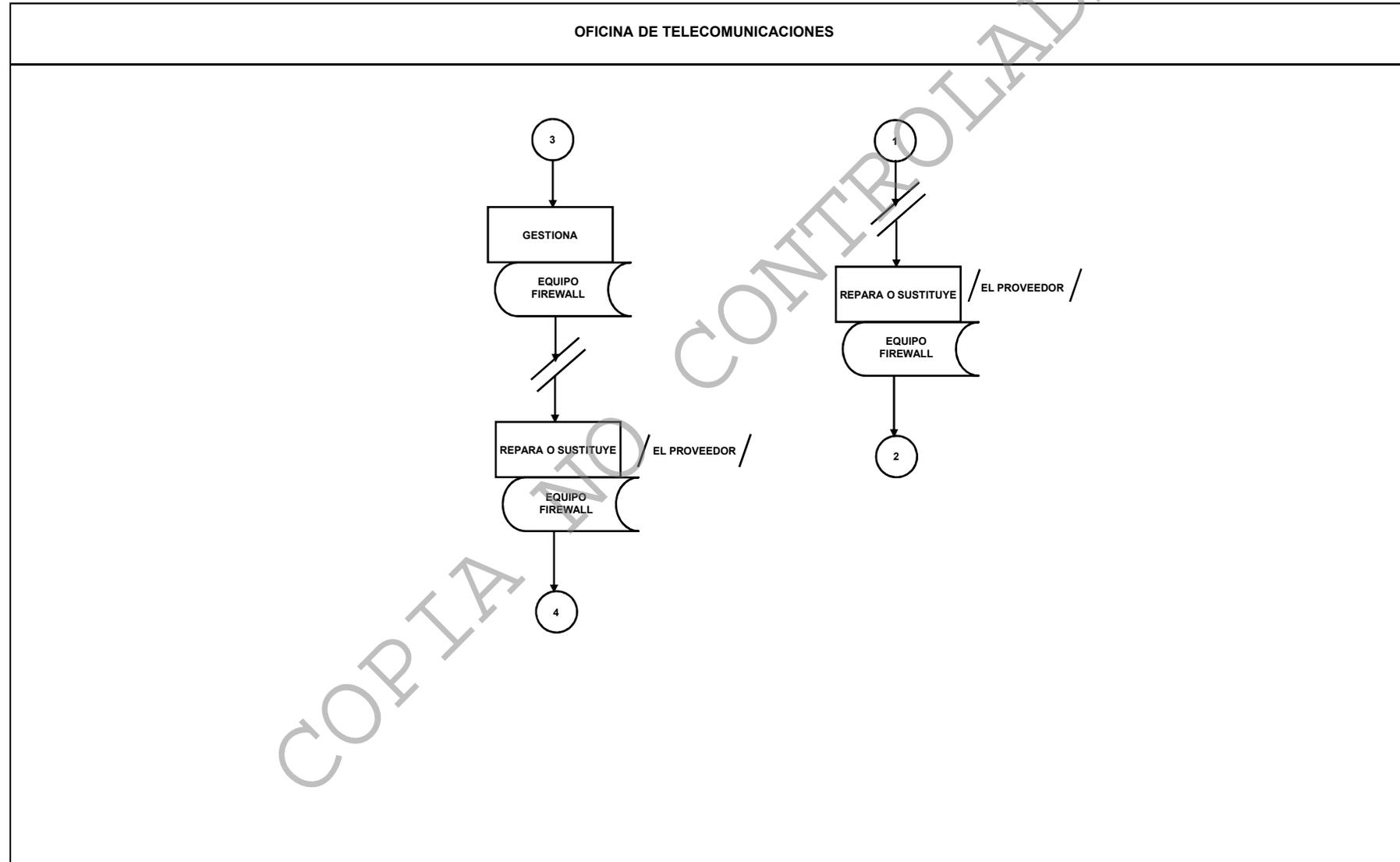
Área	Actividad	Descripción
Oficina de Telecomunicaciones	2	En caso de haber respuesta de comunicación en el sitio remoto: Mantiene el monitoreo diario desde el equipo firewall central.
	3	Genera un Reporte de monitoreo digital, al final del día, que archiva la Subdirección de Tecnologías de la Información en el Expediente de monitoreo de red , en formato digital. FIN DEL PROCEDIMIENTO

COPIA NO CONTROLADA

MONITOREO DE LA RED INSTITUCIONAL



MONITOREO DE LA RED INSTITUCIONAL



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

Normas	
<ul style="list-style-type: none"> • 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. • En caso de que el servicio sea de carácter urgente el encargado del área solicitante podrá notificar la necesidad vía telefónica para su registro en el Sistema de Mesa de Servicio y posteriormente debe presentar el Oficio de dicho requerimiento. • 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. • 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. • 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. • 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 y adquisición por parte de la Subdirección de Recursos Materiales del Poder Judicial del Estado de Veracruz. • La conectividad es realizada y atendida conforme al análisis del Técnico de Telecomunicaciones en coordinación con el área de Servicios Generales o con el Técnico de Obra del Departamento de Infraestructura y Supervisión de Obra, según sea el caso. • La conectividad se refiere a la cualidad de un elemento que establece conexión con otro. 	

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

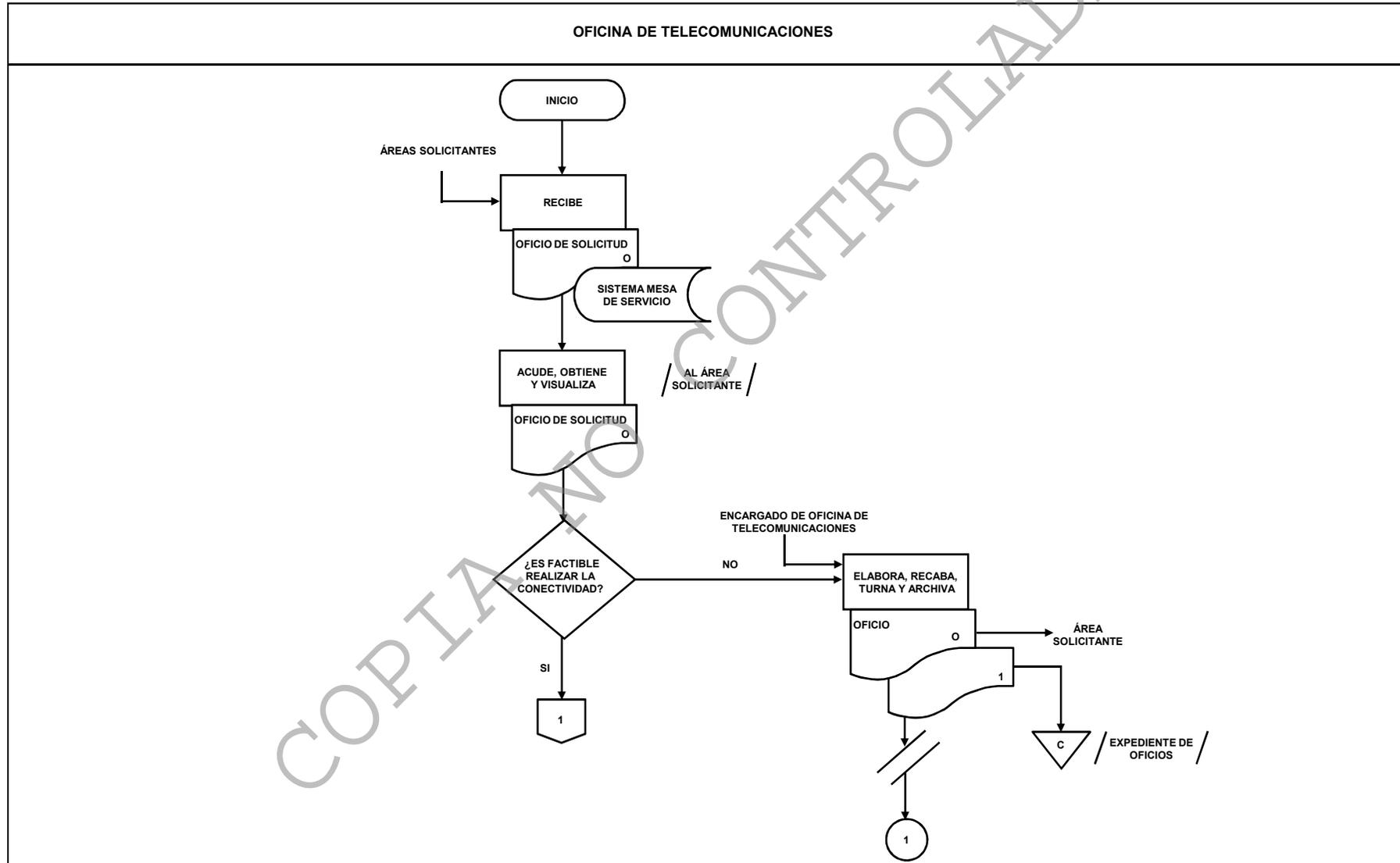
Área	Actividad	Descripción
Oficina de Telecomunicaciones	1	Recibe de las áreas solicitantes el Oficio de solicitud original, en el cual se describe la necesidad de conectividad o el ticket del Sistema de Mesa de Servicio.
	2	Acude al área solicitante, obtiene información sobre la petición generada de acuerdo con el Oficio de solicitud 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 Oficio en original y copia detallando las razones que impiden llevar a cabo la petición generada en ese momento y manifestando los requerimientos ajenos que impiden su ejecución, recaba firma del Encargado de Oficina de Telecomunicaciones, turna el Oficio original al área solicitante, recaba acuse de recibido en la copia del Oficio y la archiva en el Expediente de Oficios interno de la Subdirección de Tecnologías de la Información de manera cronológica permanente. Pasa el tiempo.
	2A1	Recibe por Tarjeta original, por parte del Departamento de Infraestructura y Supervisión de Obra o del Departamento de Servicios Generales, que se han cumplido o realizado las adecuaciones necesarias de los inmuebles para pasar de estado no factible a factible de dicho proceso. Continúa con la actividad número 3.
	3	<u>En caso de ser factible la conectividad:</u> Genera el Oficio de requerimiento de material y equipamiento necesario, 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 Encargado de la Oficina de Telecomunicaciones y del Subdirector de Tecnologías de la Información en ambos documentos.
4	Distribuye el Oficio de requerimiento original a la Dirección General de Administración, una copia a la Subdirección de Recursos Materiales, a los integrantes de la Comisión de Aproveccionamiento, y a las áreas solicitantes. Recaba acuse de recibido en la copia del Oficio y lo archiva con la Tarjeta recibida en el Expediente de oficios de la Subdirección de Tecnologías de la Información. Pasa el tiempo.	

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	5	Recibe de la Subdirección de Recursos Materiales el material solicitado para su instalación. Comunica al Técnico de la Oficina de Telecomunicaciones que ya se cuenta con los materiales para realizar la conectividad, y se definen horarios y tiempos de ejecución, comunica al área solicitante para su apoyo.
	6	Acude al área solicitante, 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.
	7	<p>Elabora Oficio de conclusión 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 Oficio original al área solicitante, recaba acuse de recibido en la copia del Oficio 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>

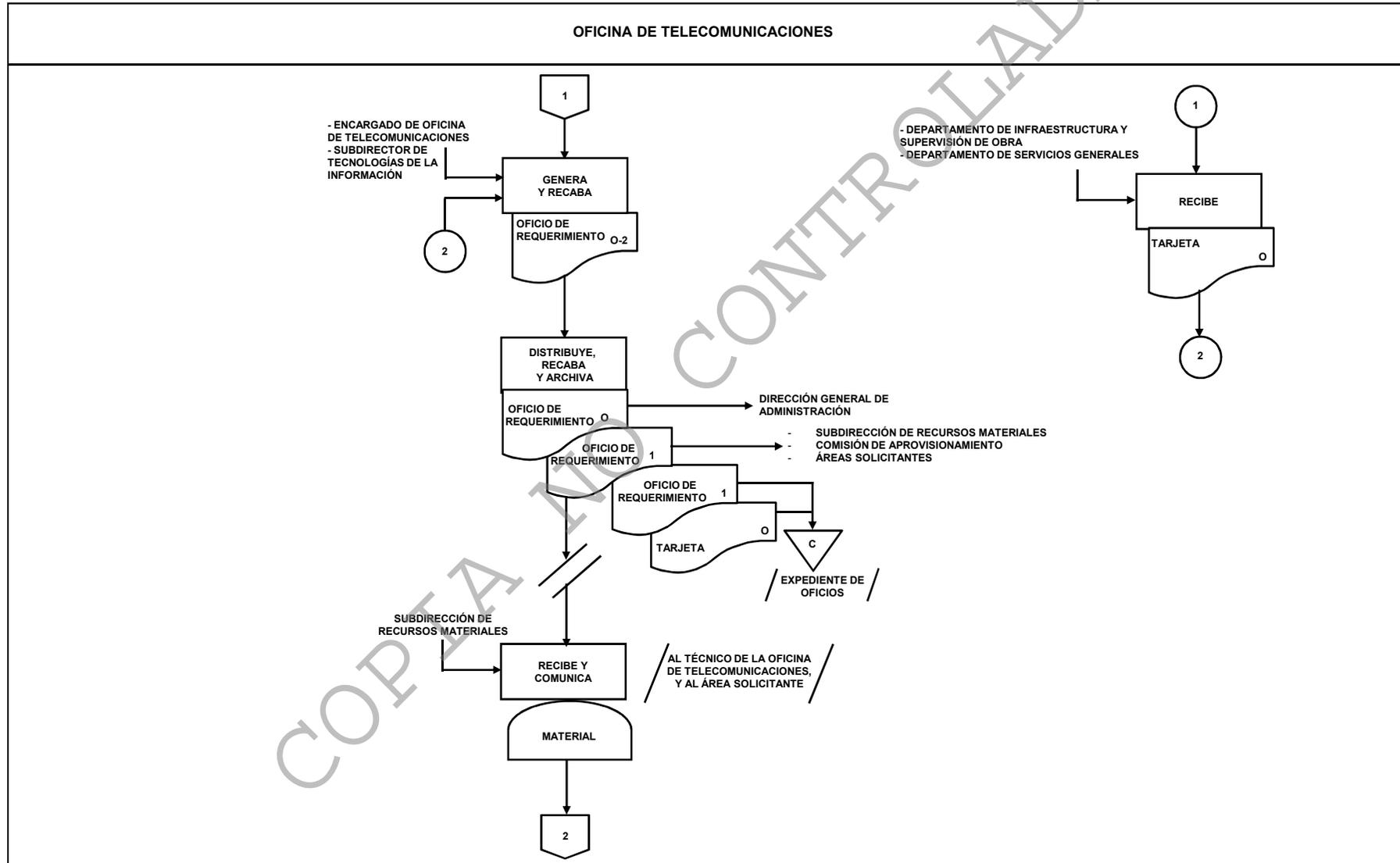
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

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



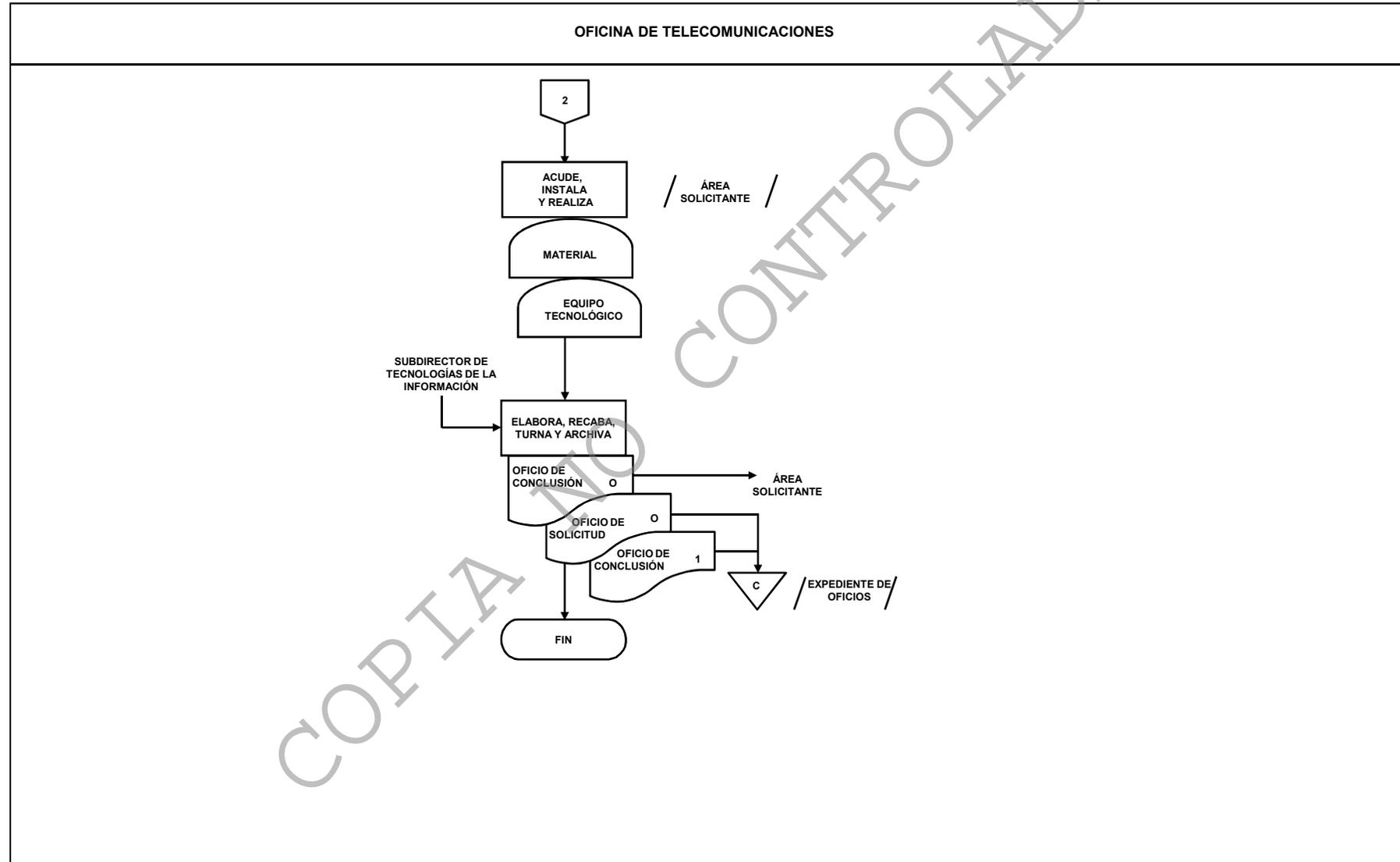
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

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



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

Procedimiento	
Nombre:	Desarrollo de aplicaciones de software.
Objetivo:	Atender las necesidades para el manejo de la información a través del análisis, diseño, desarrollo e implantación de aplicaciones de software eficientes con el fin de optimizar los recursos y las tareas que se realizan en las diferentes áreas que conforman este Poder Judicial del Estado de Veracruz.
Frecuencia:	Diario.

Normas				
<ul style="list-style-type: none"> La solicitud de desarrollo de una aplicación de software se realizará a solicitud expresa, mediante Oficio firmado por el titular del área jurisdiccional o administrativa que lo requiera. La Oficina de Desarrollo de Aplicaciones será la responsable de ejecutar las etapas de análisis, diseño, desarrollo e implantación de la aplicación de software. El tiempo de entrega de la aplicación de software al área solicitante, dependerá de la complejidad de la aplicación de software a desarrollar. Las solicitudes para el desarrollo de una aplicación de software, son asignadas a algún o algunos de los Programadores-Analistas que forman parte de la Oficina de Desarrollo de Aplicaciones, para su desarrollo. Para el análisis del sistema deberá llevarse a cabo en cada una de las etapas que comprende éste, identificando claramente todas las necesidades que deberá satisfacer el sistema a desarrollar, así como las características que se incorporarán en los programas para agilizar los procesos correspondientes. Se llevarán a cabo diferentes técnicas de elicitación como; entrevistas, estudio de documentación, observación en sitio, tormenta de ideas, talleres de trabajo y creación de prototipos. Algunos artefactos generados de la aplicación de la técnica de elicitación son: Minutas de trabajo, prototipos y análisis de documentación. La aplicación de software será desarrollada en lenguaje de programación PHP, utilizando framework Laravel y como manejador de base de datos PostgreSQL. La Oficina de Desarrollo de Aplicaciones proporcionará a los usuarios de la aplicación de software, la capacitación necesaria, a fin de que se aproveche a su máxima capacidad. 				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

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

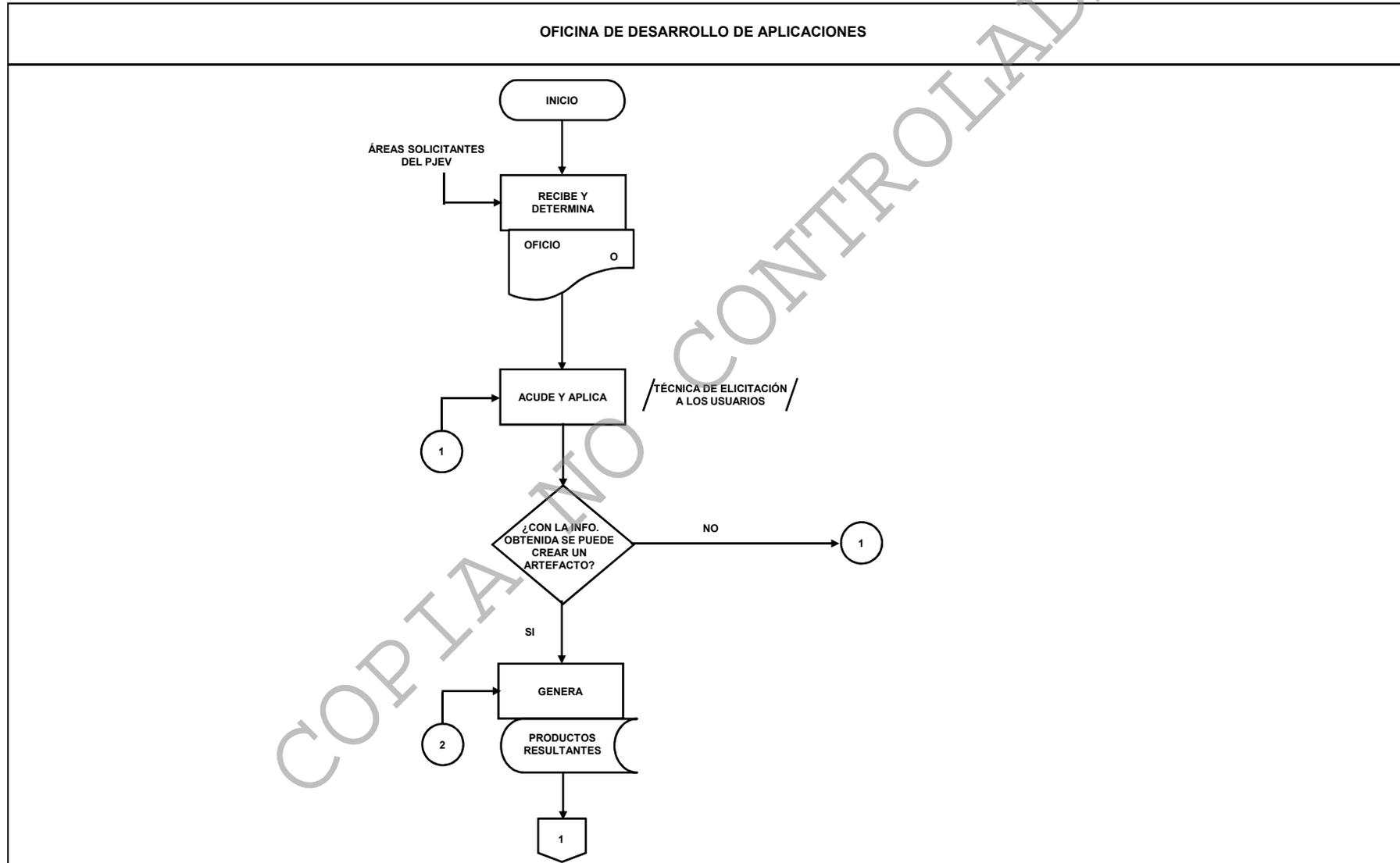
Área	Actividad	Descripción
Oficina de Desarrollo de Aplicaciones	1	Recibe solicitud mediante Oficio original, de las áreas solicitantes del Poder Judicial del Estado de Veracruz, para desarrollar una aplicación de software.
	2	Acude al área solicitante y aplica la técnica de elicitación a los usuarios, a fin de recopilar la información que permita llevar a cabo un análisis para la aplicación de software solicitada. ¿Con la información obtenida se puede crear un artefacto?
	2A	<u>En caso que no se pueda realizar el artefacto:</u> Continúa con la actividad número 2.
	3	<u>En caso que si se pueda realizar el artefacto:</u> Genera los Productos resultantes de la aplicación de la técnica de elicitación, para generar observaciones y retroalimentar la información.
	4	Valida con los usuarios los Productos resultantes generados. ¿El usuario menciona algún cambio?
	4A	<u>En caso de mencionar un cambio:</u> Continúa con la actividad número 3.
	5	<u>En caso de no mencionar un cambio:</u> Realiza el diseño de la Base de datos, Diagramas de flujo y Diccionario de datos , en archivos.
	6	Realiza el desarrollo y la programación de la Aplicación de software en el lenguaje de programación oficial descrito en la norma.
	7	Realiza pruebas de funcionalidad y operación de la Aplicación de software desarrollada y verifica su correcto funcionamiento. ¿Existen fallas en la aplicación de software?
7A	<u>En caso de existir fallas en la aplicación de software</u> Corrige las fallas detectadas en la verificación realizada a la Aplicación de software . Continúa con la actividad número 7.	
8	<u>En caso de no existir fallas en la aplicación de software</u> Elabora el Manual del usuario para facilitar la operación de la aplicación de software.	
9	Elabora Oficio en original y copia para entregar al área solicitante la Aplicación de software desarrollada. Recaba firma del titular de la Subdirección de Tecnologías de la Información y entrega la Aplicación de software . Recaba acuse de recibido en la copia del	

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

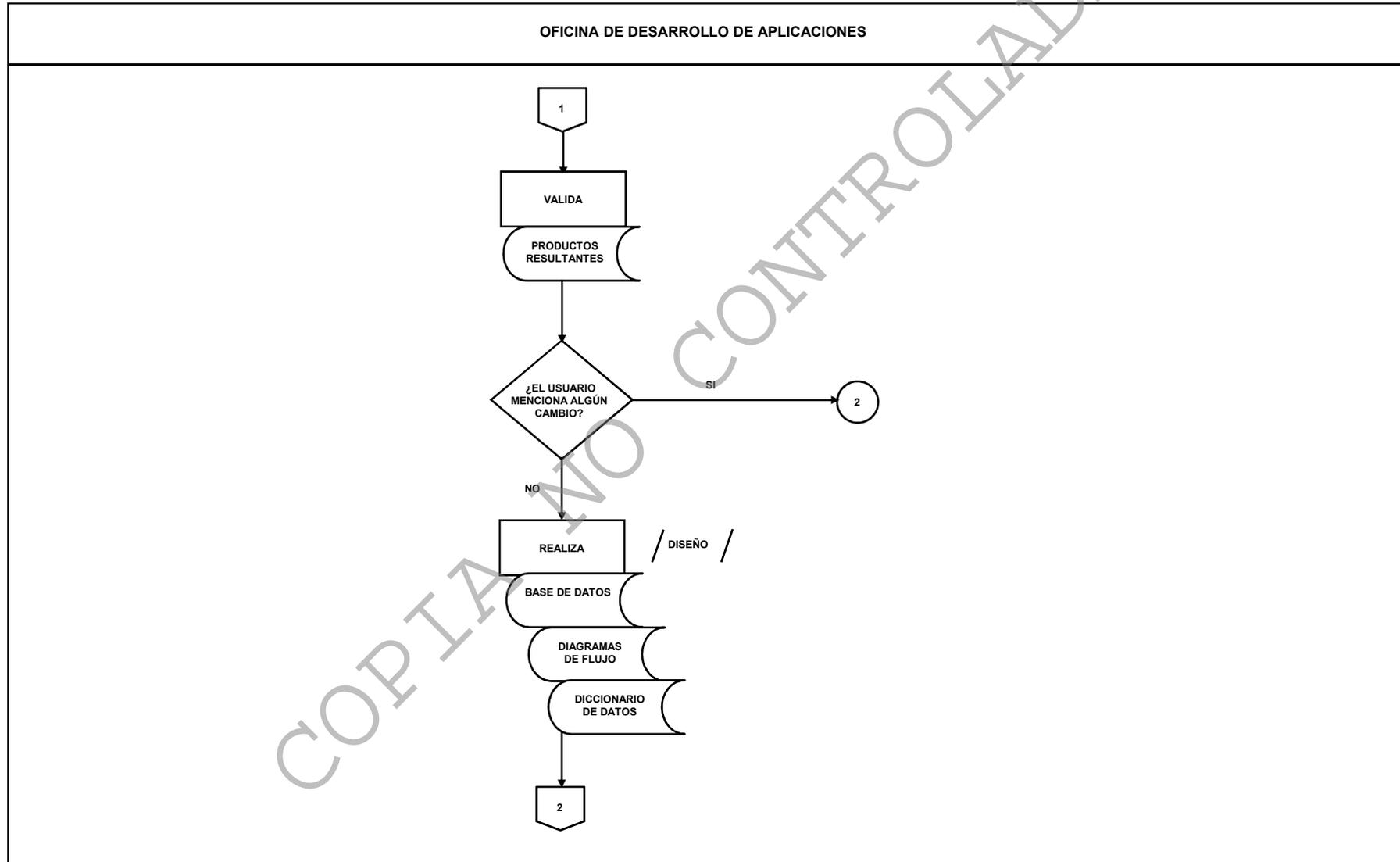
Área	Actividad	Descripción
Oficina de Desarrollo de Aplicaciones	10	<p>Oficio, que archiva la Subdirección en el Expediente de oficios de manera cronológica permanente.</p> <p>Capacita al personal de las áreas solicitantes que harán uso de la Aplicación de software y entrega el Manual del usuario.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO. Conecta con el procedimiento: - Capacitación a usuarios para uso de tecnologías.</p>

COPIA NO CONTROLADA

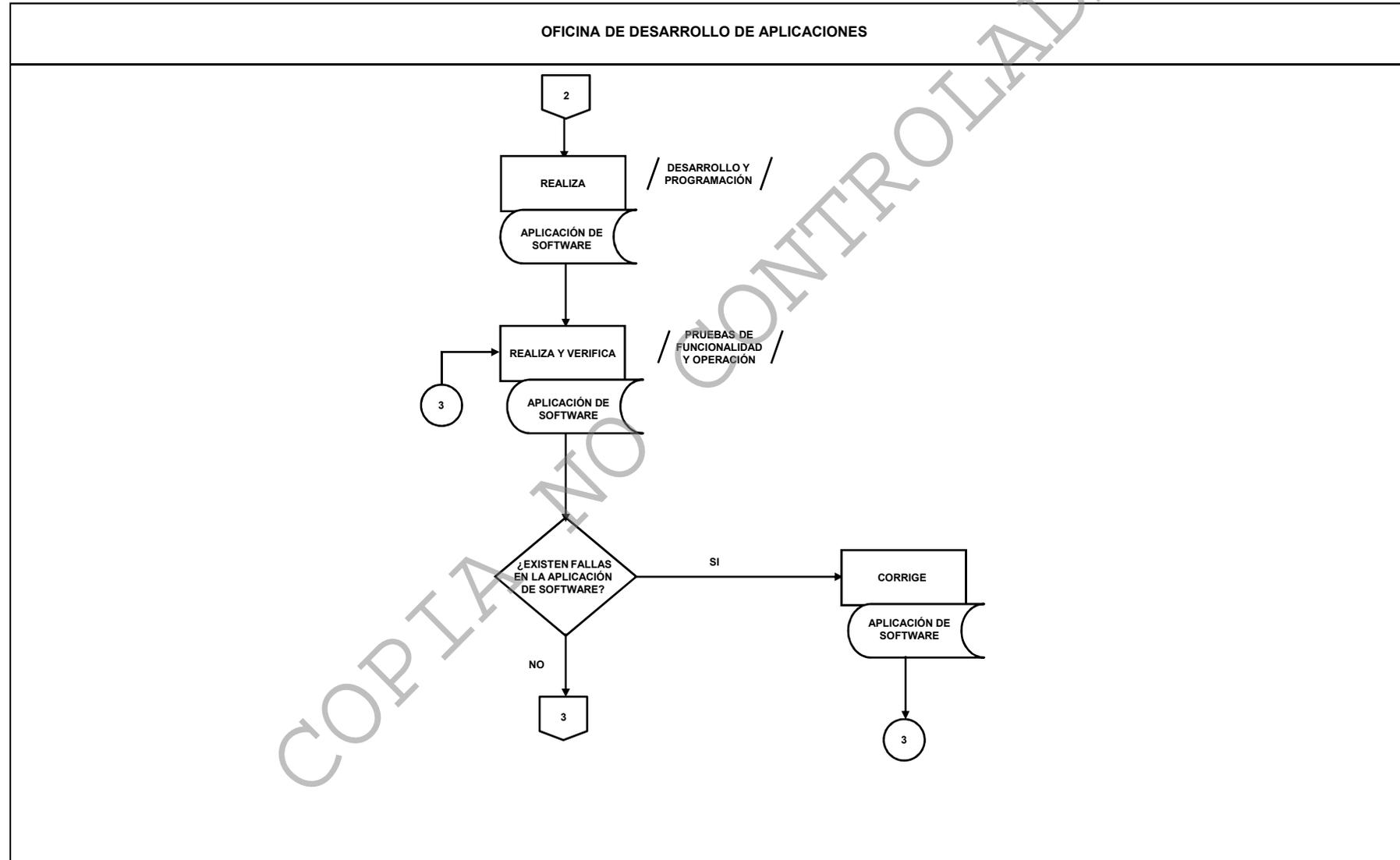
DESARROLLO DE APLICACIONES DE SOFTWARE



DESARROLLO DE APLICACIONES DE SOFTWARE

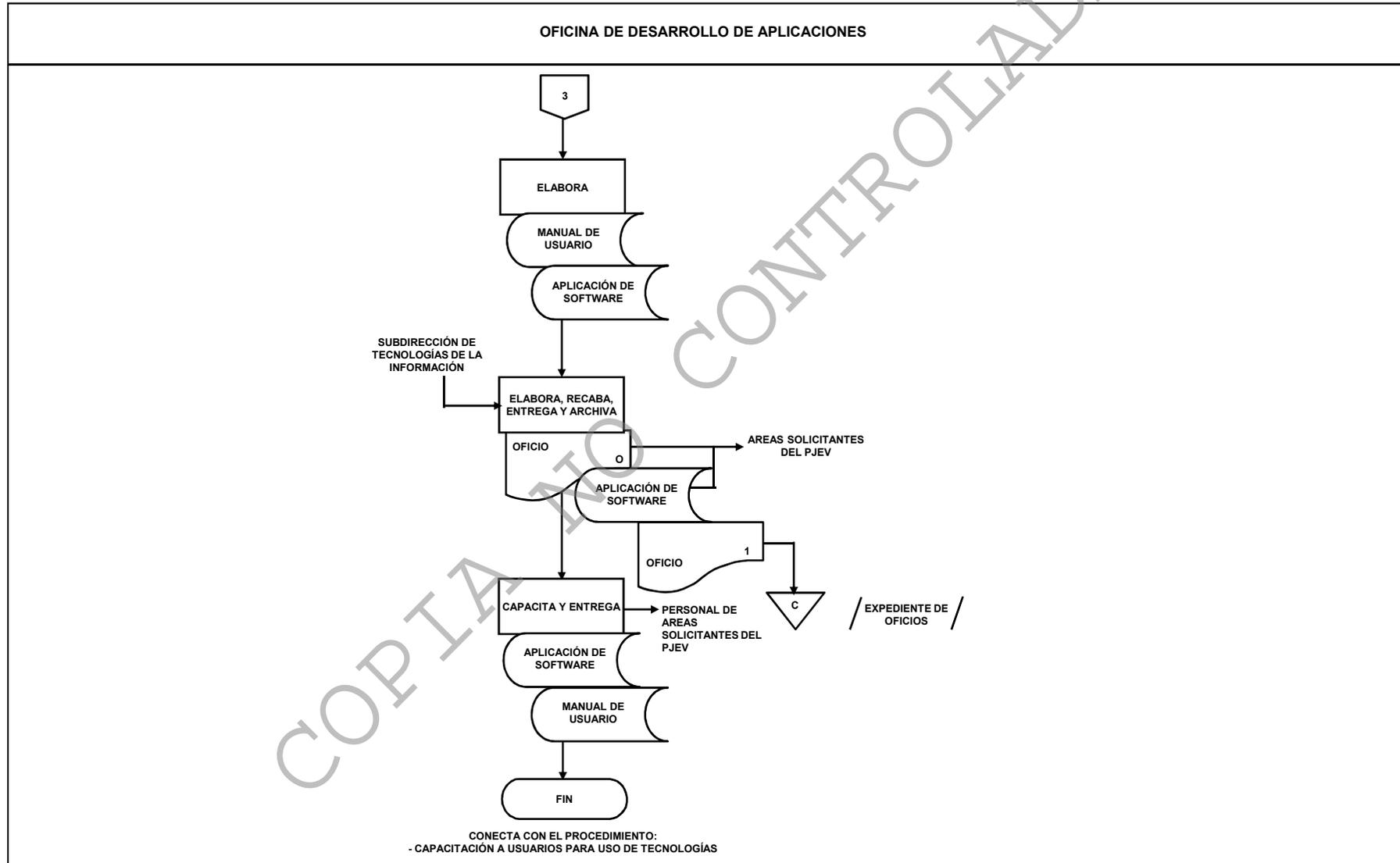


DESARROLLO DE APLICACIONES DE SOFTWARE



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

DESARROLLO DE APLICACIONES DE SOFTWARE



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

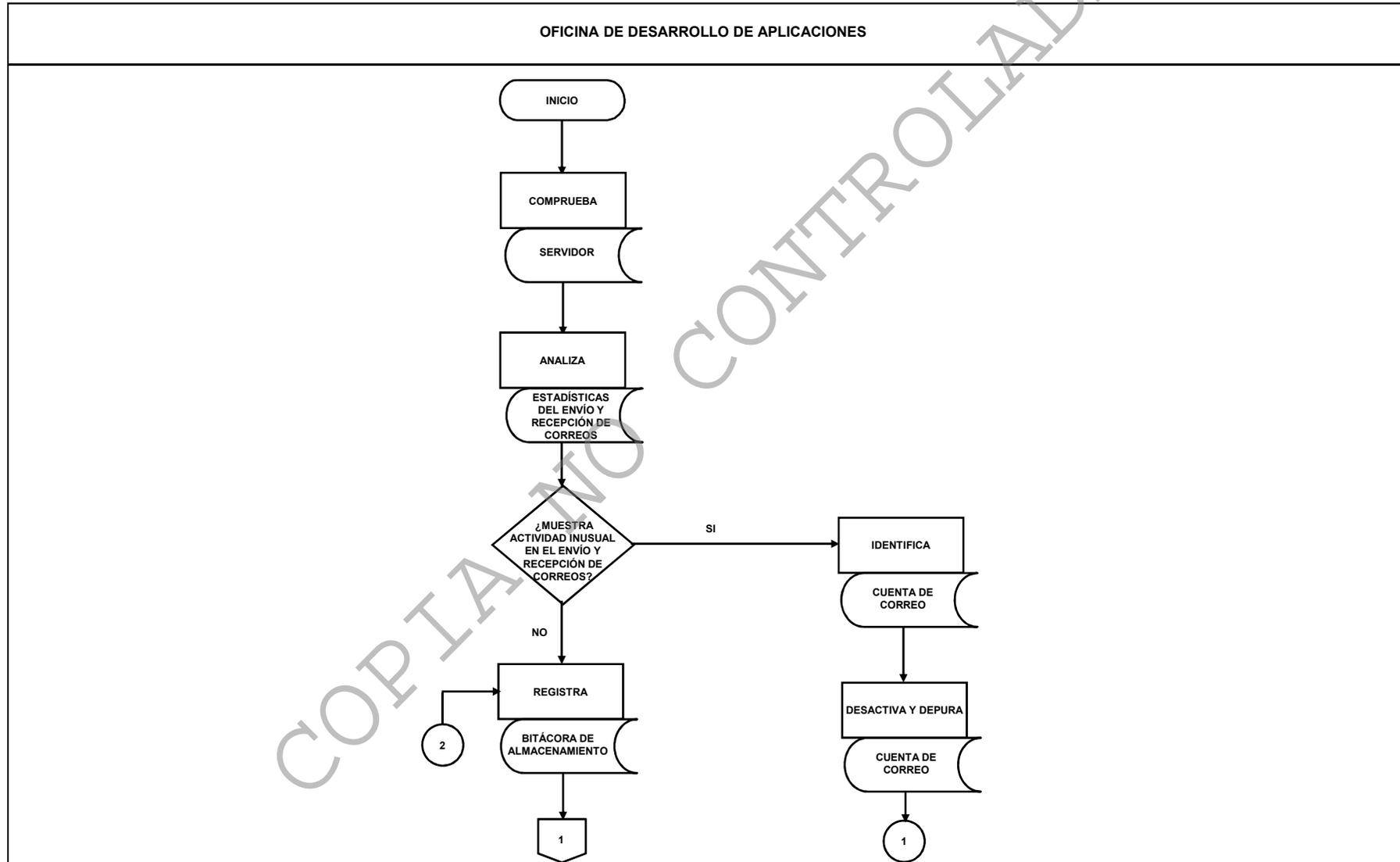
Procedimiento	
Nombre:	Administración del Servidor de Correo Electrónico Institucional.
Objetivo:	Administrar, configurar y mantener en funcionamiento el servicio de correo electrónico institucional en el Poder Judicial del Estado de Veracruz.
Frecuencia:	Diario.

Normas				
<ul style="list-style-type: none"> La Oficina de Desarrollo de Aplicaciones es la responsable de la administración y configuración del servidor de correo electrónico. Se realizarán respaldos diarios de manera automática a las 00:01 hrs, de los buzones del servidor de correo electrónico, con el fin de asegurar la información de los usuarios. Se realizará diariamente el monitoreo del comportamiento de envío y recepción de correo electrónico, con el fin de detectar anomalías como el envío o recepción de correo no deseado o SPAM. Se realizará semanalmente registro de número de cuentas de correo electrónico activas y espacio en disco utilizado. El score de evaluación para catalogar un correo electrónico entrante como correo no deseado se deberá fijar en 1.0. Se depurará diariamente, de manera automática, a las 00:00 hrs, la papelera de los buzones de correo electrónico y correo no deseado, borrando definitivamente correos con más de 30 días en estas carpetas de los buzones de cada cuenta de correo electrónico. 				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

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

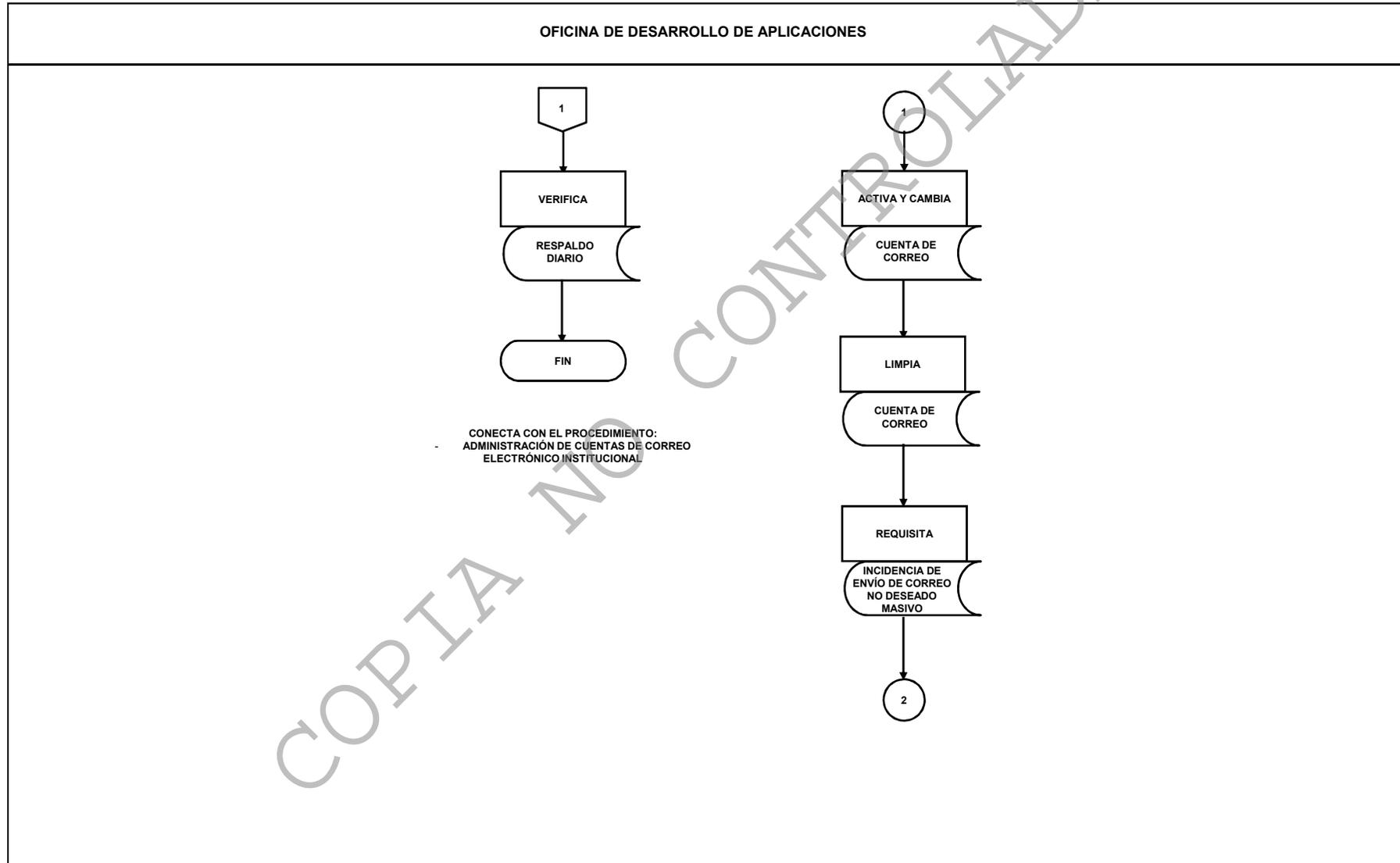
Área	Actividad	Descripción
Oficina de Desarrollo de Aplicaciones	1	Comprueba que el Servidor que aloja el servicio de correo electrónico esté encendido.
	2	Analiza las Estadísticas del envío y recepción de correos a través de la siguiente dirección URL: https://mail.pjeveracruz.gob.mx/cgi-bin/mailgraph.cgi . ¿La estadística muestra actividad inusual en el envío/recepción de correos? <u>En caso de que la gráfica muestre actividad inusual en el envío/recepción de correo:</u>
	2A	Identifica la Cuenta de correo que genera el tráfico.
	2A1	Desactiva la Cuenta de correo , depura la fila de correos.
	2A2	Activa la Cuenta de correo y cambia la contraseña.
	2A3	Limpia bandeja de la Cuenta de correo eliminando los correos no deseados.
	2A4	Requisita el formato de Incidencia de envío de correo no deseado masivo . Continúa con la actividad número 3. <u>En caso de que la gráfica muestre actividad usual en el envío/recepción de correo:</u>
	3	Registra en la Bitácora de almacenamiento el número de Cuentas de correo activas y espacio en disco utilizado y disponible.
	4	Verifica que la generación de Respaldo diario está creado correctamente. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Conecta con el procedimiento: - Administración de Cuentas de Correo Electrónico Institucional.

ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL



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 DEL SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

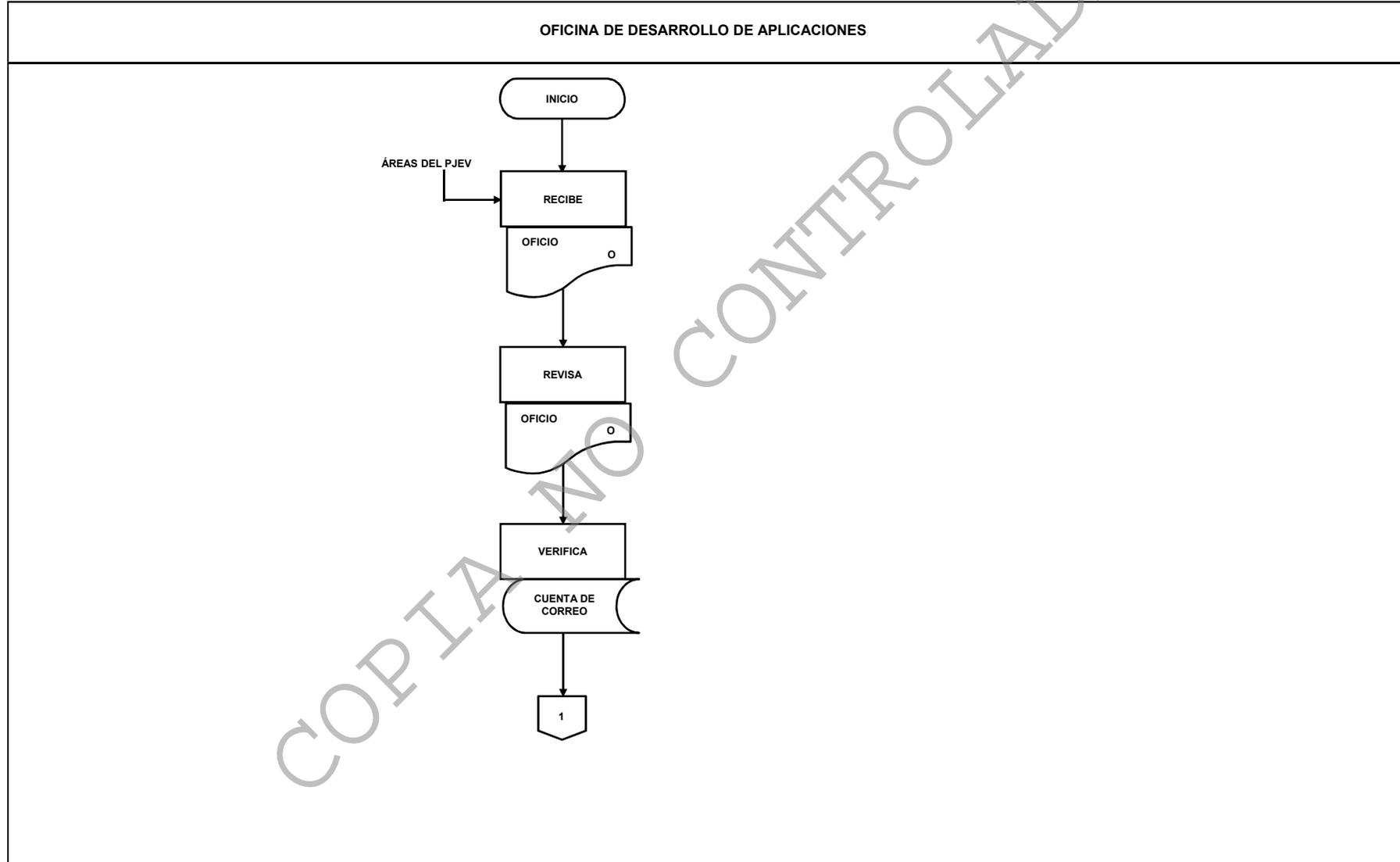


Procedimiento	
Nombre:	Administración de Cuentas de Correo Electrónico Institucional.
Objetivo:	Administrar las cuentas de correo electrónico Institucional del Poder Judicial del Estado de Veracruz.
Frecuencia:	Diario.

Normas				
<ul style="list-style-type: none"> • La Oficina de Desarrollo de Aplicaciones será la encargada de la creación, eliminación y mantenimiento de los buzones de correo electrónico Institucional. • La generación, modificación y eliminación de cuentas se realizará a solicitud expresa, mediante oficio firmado por el titular del área jurisdiccional o administrativa que lo requiera. • Lineamientos para la Administración del Correo Electrónico Institucional. 				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

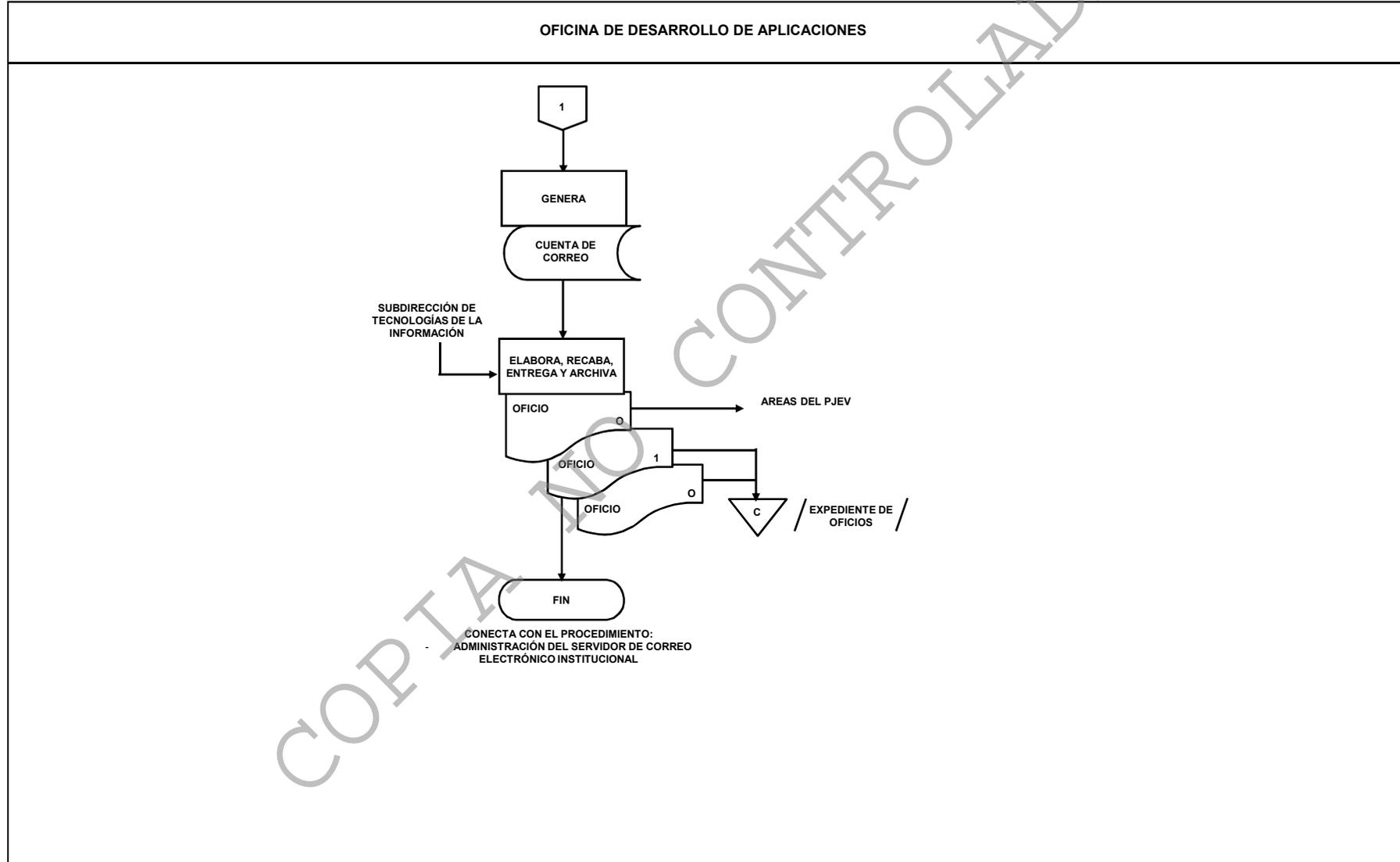
Área	Actividad	Descripción
Oficina de Desarrollo de Aplicaciones	1	Recibe de las áreas del Poder Judicial del Estado de Veracruz un Oficio original, solicitando un movimiento de Cuenta de correo electrónico , firmado por el titular del área.
	2	Revisa el contenido del Oficio el cual puede solicitar un alta, baja o reseteo de contraseña.
	3	Verifica que no exista duplicidad en la Cuenta de correo electrónico solicitada.
	4	Genera el alta, baja o reseteo de contraseña de la Cuenta .
	5	<p>Elabora Oficio de respuesta en original y copia con los datos de la actualización de la Cuenta de correo electrónico, el Oficio deberá incluir el enlace para consultar los Lineamientos para la Administración del Correo Electrónico Institucional. Recaba firma del titular de la Subdirección de Tecnologías de la Información y entrega el Oficio original a las áreas. Recaba acuse de recibido en la copia del Oficio, que archiva la Subdirección con el Oficio de la solicitud en el Expediente de oficios de manera cronológica permanente.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO. Conecta con el procedimiento: - Administración del Servidor de Correo Electrónico Institucional.</p>

ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL



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 CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL



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	
Nombre:	Planeación e integración del presupuesto de bienes y servicios tecnológicos.
Objetivo:	Planear y realizar resúmenes programáticos por Partidas del Presupuesto de Egresos.
Frecuencia:	Anual.

Normas	
<ul style="list-style-type: none"> La Subdirección de Tecnologías de la Información (STI) deberá realizar la distribución por concepto de gasto y la calendarización mensual del presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal siguiente. Todas las áreas de la Subdirección de Tecnologías de la Información deben realizar una planeación de las partidas afectadas por concepto y precio, justificando dicha planeación, correspondiente a las necesidades de sus áreas. Se realizará una integración y análisis del Proyecto de Presupuesto de Egresos del Poder Judicial unificando las necesidades de las diferentes áreas que conforman esta Subdirección. 	

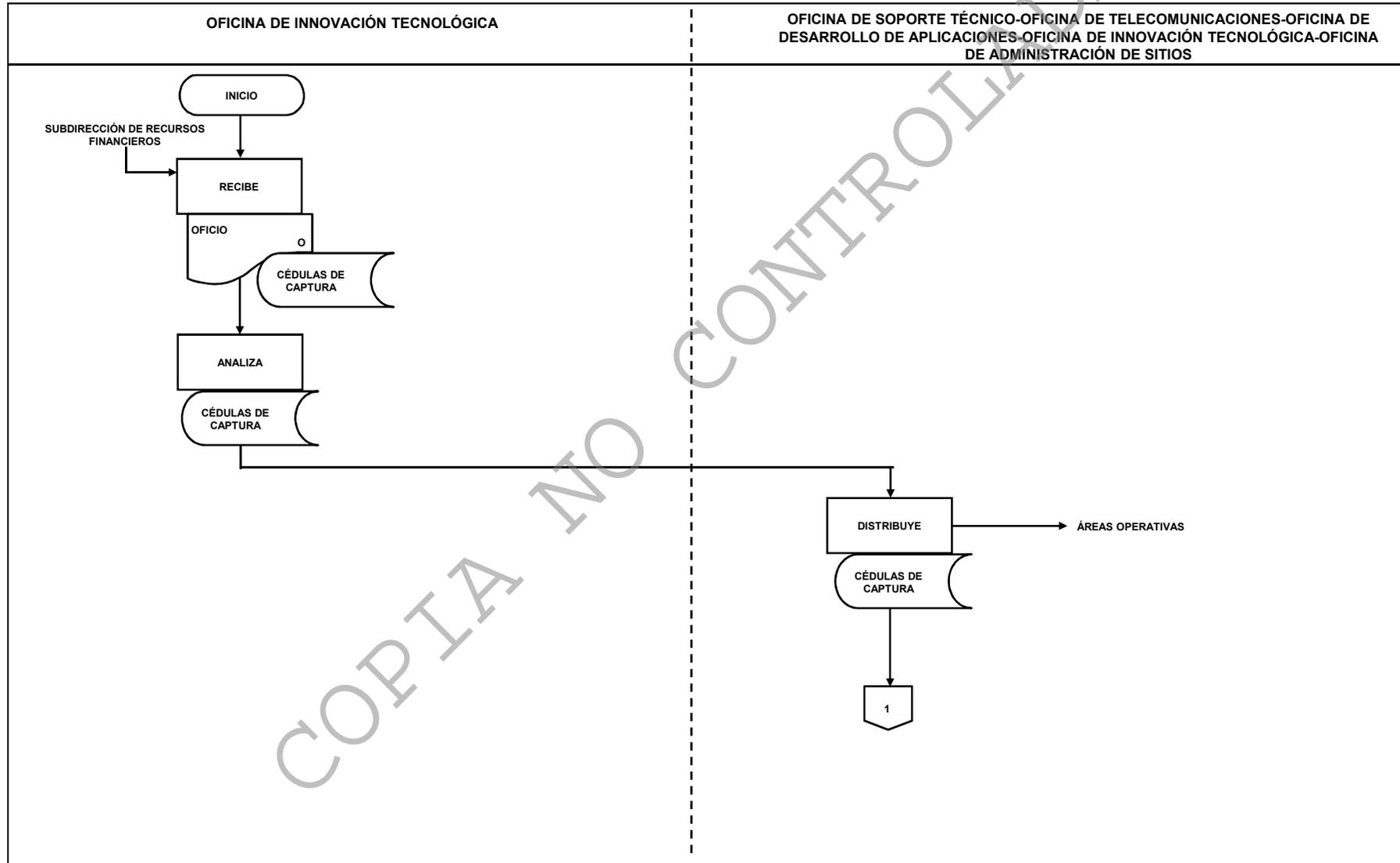
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

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 de la Subdirección de Recursos Financieros un Oficio en original y Cédulas de captura en formato digital solicitando el Proyecto de presupuesto de egresos del año siguiente.
	2	Analiza las Cédulas de captura para poder distribuir las a las áreas operativas de esta Subdirección de Tecnologías.
Oficina de Soporte Técnico – Oficina de Telecomunicaciones – Oficina de Desarrollo de Aplicaciones – Oficina de Innovación Tecnológica – Oficina de Administración de Sitios.	3	Distribuye las Cédulas de captura y se ponen a disposición de las áreas operativas.
	4	Llena las Cédulas de captura dependiendo las necesidades, cada área operativa. Pasa el tiempo.
Oficina de Innovación Tecnológica.	5	Convoca a una reunión para consolidar el Resumen Programático en formato digital por partida, en común acuerdo.
	6	Elabora Oficio en original y dos copias, relativo a la entrega de Cédulas de captura debidamente requisitadas a la Subdirección de Recursos Materiales y copia a la Dirección General de Administración. Recaba acuse de recibido y lo archiva en el Expediente de oficios entregados , de manera cronológica permanente. Pasa el tiempo.
	7	Recibe del área administrativa Subdirección de Recursos Financieros un Oficio en original con el Proyecto de presupuesto de egresos autorizado en formato digital. Archiva los Oficios originales recibidos en el Expediente de oficios recibidos , de manera cronológica permanente. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Conecta con el procedimiento: - Creación e integración de Requisiciones de bienes y servicios tecnológicos.

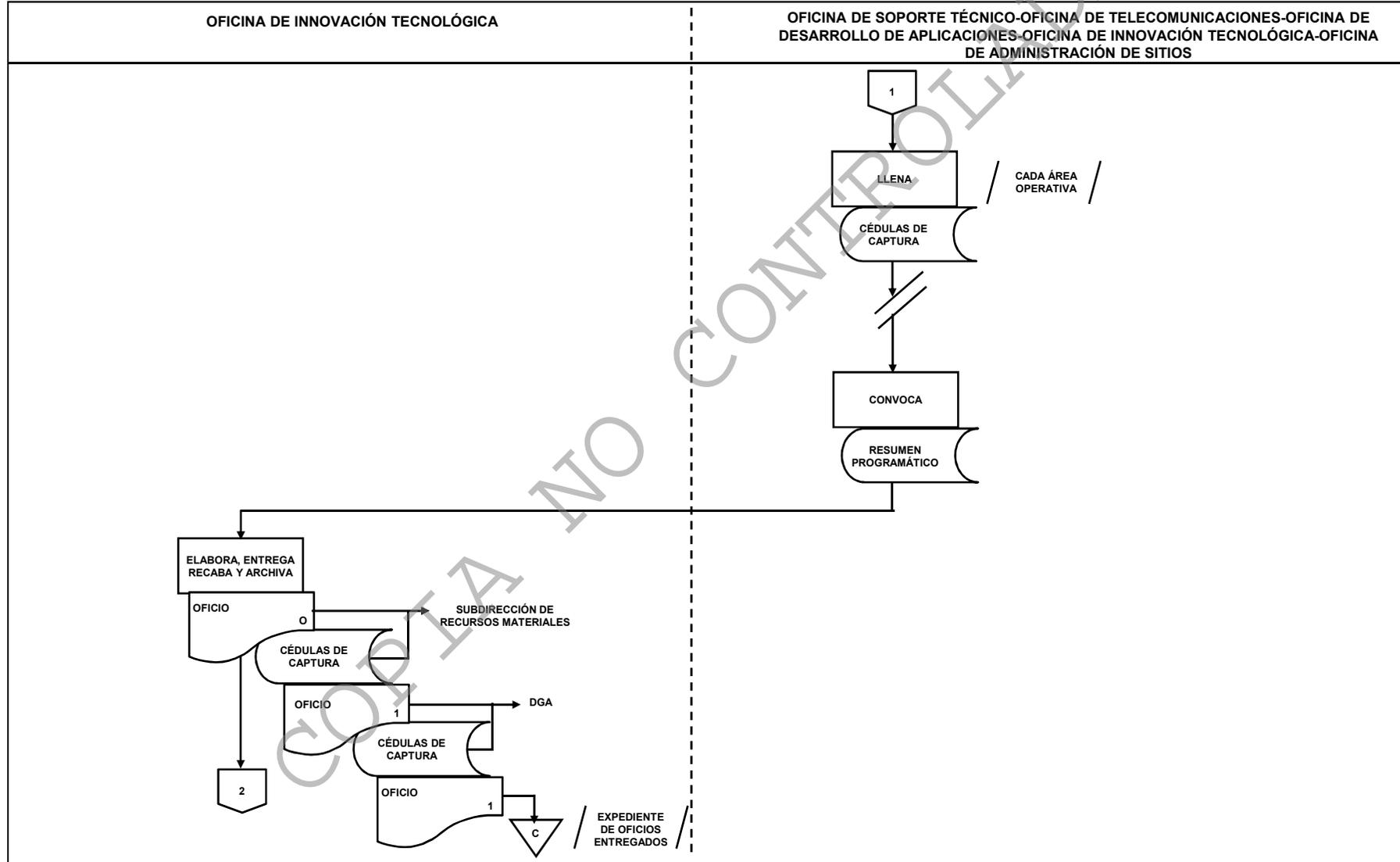
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

PLANEACIÓN E INTEGRACIÓN DEL PRESUPUESTO DE BIENES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS



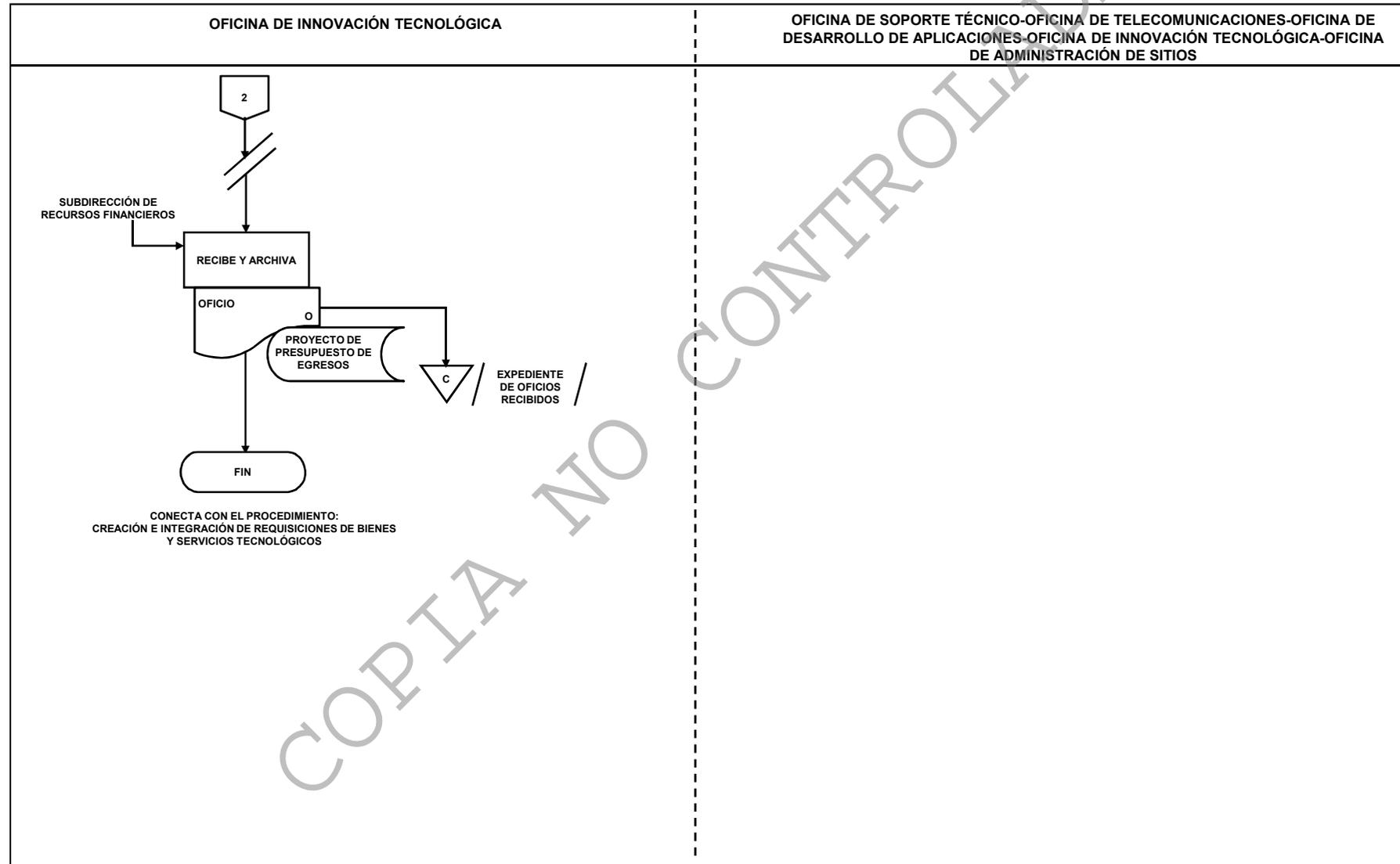
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

PLANEACIÓN E INTEGRACIÓN DEL PRESUPUESTO DE BIENES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS



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

PLANEACIÓN E INTEGRACIÓN DEL PRESUPUESTO DE BIENES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS



Procedimiento	
Nombre:	Creación e integración de Requisiciones de bienes y servicios tecnológicos.
Objetivo:	Realizar Requisiciones de bienes o servicios para cubrir las necesidades del área y con esto poder atender las solicitudes de las diversas áreas, así como también, ejercer de forma planeada el Presupuesto de Egresos.
Frecuencia:	Mensual.

Normas					
<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. • La Subdirección de Tecnologías de la Información (STI) deberá realizar una Requisición de un bien o servicio, para que la Subdirección de Recursos Materiales realice el procedimiento de adjudicación conveniente a los intereses del Poder Judicial. • Todas las áreas de la Subdirección de Tecnologías de la Información deben realizar su Requisición con las siguientes secciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Justificación del requerimiento, señalando las razones que ameritan la solicitud. 2. Verificación de suficiencia presupuestal. 3. Distribución de los bienes partida y unidad presupuestal. 4. Anexo Técnico. 5. Forma de adjudicación de los bienes. 6. Plazo y horario para la entrega de los bienes y/o servicios. 7. En caso de solicitar la contratación de servicios, señalar la vigencia de la prestación (inicio y término). 8. Lugar de entrega de los bienes y/o servicios, indicando dirección completa. 9. Cuadro de distribución de los bienes y/o servicios , en caso de aplicar 10. Condiciones y plazo para los casos de devolución de los bienes. 11. Señalar cuando requiera muestras físicas de los bienes. 12. Señalar y especificar los bienes que requieren solo su adquisición y aquellos bienes que requieran además de su adquisición, algún servicio (ejemplo: instalación, configuración, puesta en sitio y en marcha, mantenimiento, etc.). 13. Detallar claramente las garantías que requiere para cada uno de los bienes y/o servicios, el periodo de la garantía, precisar si es en sitio (señalando el lugar), cuales garantías requiere las otorgue el proveedor y cuales el fabricante, así también, el plazo para el caso de reposición de los bienes. 14. Detallar la documentación que solicitará al proveedor (Cartas, Escritos, Catálogos, Folletos, Garantía, Certificaciones, Normas Oficiales Aplicables, etc.). 15. Puntualizar los entregables finales, señalando claramente en qué van a consistir y fecha para su entrega. 16. En caso de no adquirirse. 					
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó	
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura	
Enero 2023	Febrero 2023				

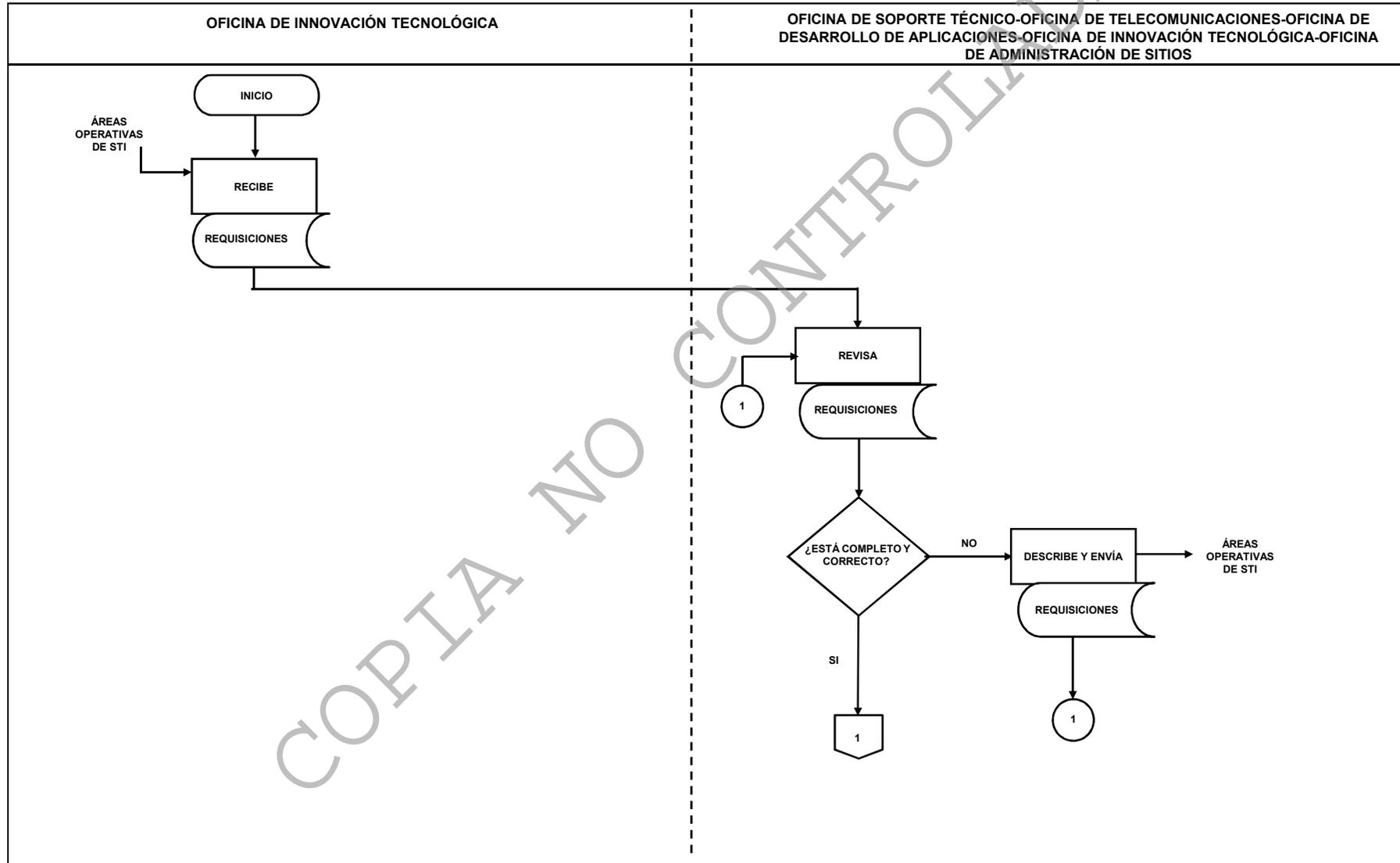
Área	Actividad	Descripción
Oficina de Innovación Tecnológica.	1	Recibe de las áreas operativas de esta Subdirección de Tecnologías de la Información las Requisiciones en formato digital, conformado con las 16 secciones establecidas.
Oficina de Soporte Técnico – Oficina de Telecomunicaciones – Oficina de Desarrollo de Aplicaciones – Oficina de Innovación Tecnológica – Oficina de Administración de Sitios (Oficinas de la STI).	2	Revisa el contenido de las Requisiciones . ¿Está completo y correcto?
	2A	<u>En caso que no sean completos ni correctos</u> Describe y envía mediante un correo electrónico a las áreas operativas de esta Subdirección, los defectos encontrados en las Requisiciones para su corrección. Continúa con la actividad número 2.
	3	<u>En caso que estén completos y correctos</u> Consolida y elabora Oficio en original y dos copias, firma el Subdirector de Tecnologías de la Información, relativo a la Requisición , entrega a la Subdirección de Recursos Materiales con copia a la Dirección General de Administración. Recaba acuse de recibido en el Oficio y lo archiva en el Expediente de oficios entregados de manera cronológica permanente. Pasa el tiempo
Oficina de Innovación Tecnológica.	4	Espera la adquisición de los requerimientos por la Subdirección de Recursos Materiales. ¿El proceso de adquisición es una Licitación?
	4A	<u>En caso que no sea Licitación</u> Realiza la Subdirección de Recursos Materiales los procedimientos correspondientes, para que posteriormente el personal de esta Subdirección pueda solicitar los bienes en el Almacén o en el Departamento de Control de Inventarios. Fin.
	5	<u>En caso que sea Licitación</u> Recibe del área administrativa Subdirección de Recursos Materiales un Oficio original con Bases de licitación en un tanto, integrando el Anexo técnico en un tanto y asignado el número de procedimiento, para su firma. Recaba firma del titular de la Subdirección de Tecnologías de la Información. Pasa el tiempo

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.	6	Realiza la Subdirección de Recursos Materiales los procedimientos correspondientes. Conecta con los procedimientos: - Licitación Simplificada (Departamento de Adquisiciones). - Licitación Pública (Departamento de Adquisiciones).
Oficinas de la STI	7	Recibe del área administrativa Subdirección de Recursos Materiales Propuestas técnicas en original, para evaluación derivadas del proceso de Licitación.
Oficinas de la STI	8	Evalúa las Propuestas técnicas y emite un Dictamen técnico original, recaba firma del titular de la Subdirección de Tecnologías de la Información
Oficina de Innovación Tecnológica.	9	Envía en original y firmadas el Dictamen técnico al área administrativa Subdirección de Recursos Materiales con copia a la Dirección General de Administración. Recaba acuse de recibido en copia del Dictamen y lo archiva en el Expediente de oficios entregados de manera cronológica permanente. Pasa el tiempo
	10	Recibe del área administrativa Subdirección de Recursos Materiales un Oficio en original con el Contrato escaneado en un CD con la rúbrica del Jefe de Departamento de Adquisiciones y firmas del Proveedor adjudicado. Archiva el Oficio en el Expediente de oficios recibidos de manera cronológica permanente. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Conecta con el procedimiento: - Recepción de documentación para cumplimiento de Contrato de servicios tecnológicos.

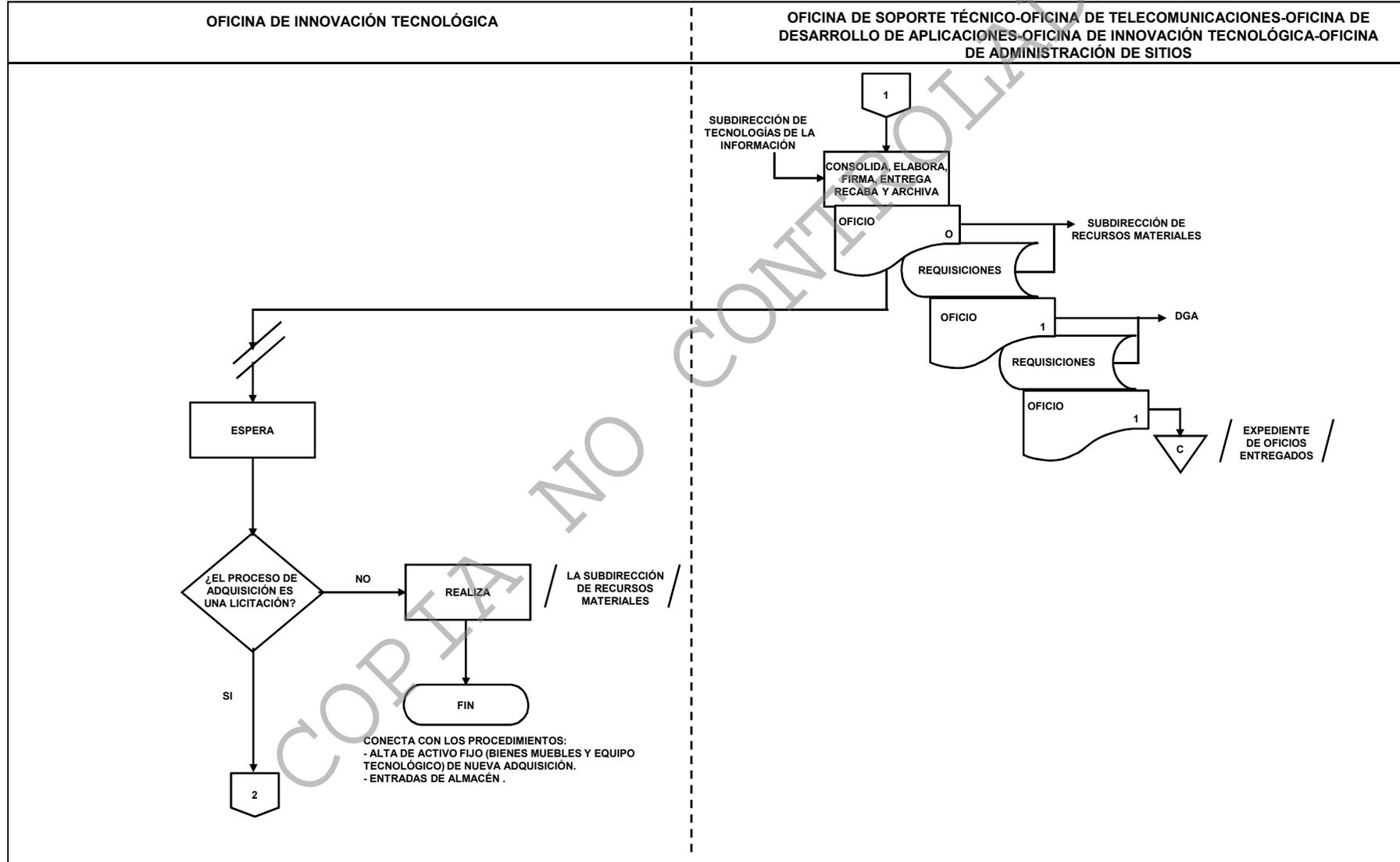
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CREACIÓN E INTEGRACIÓN DE REQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS

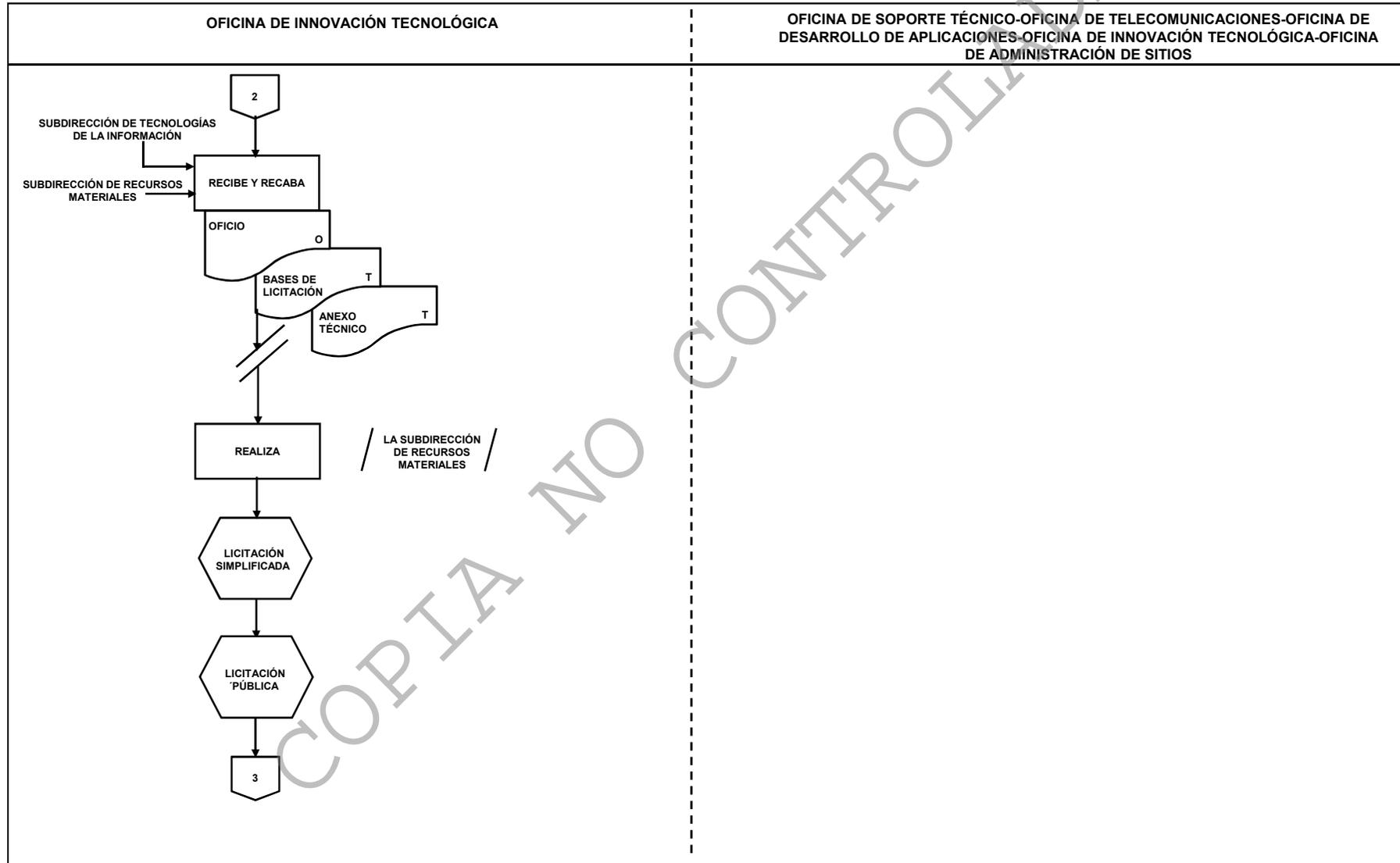


PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CREACIÓN E INTEGRACIÓN DE REQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS

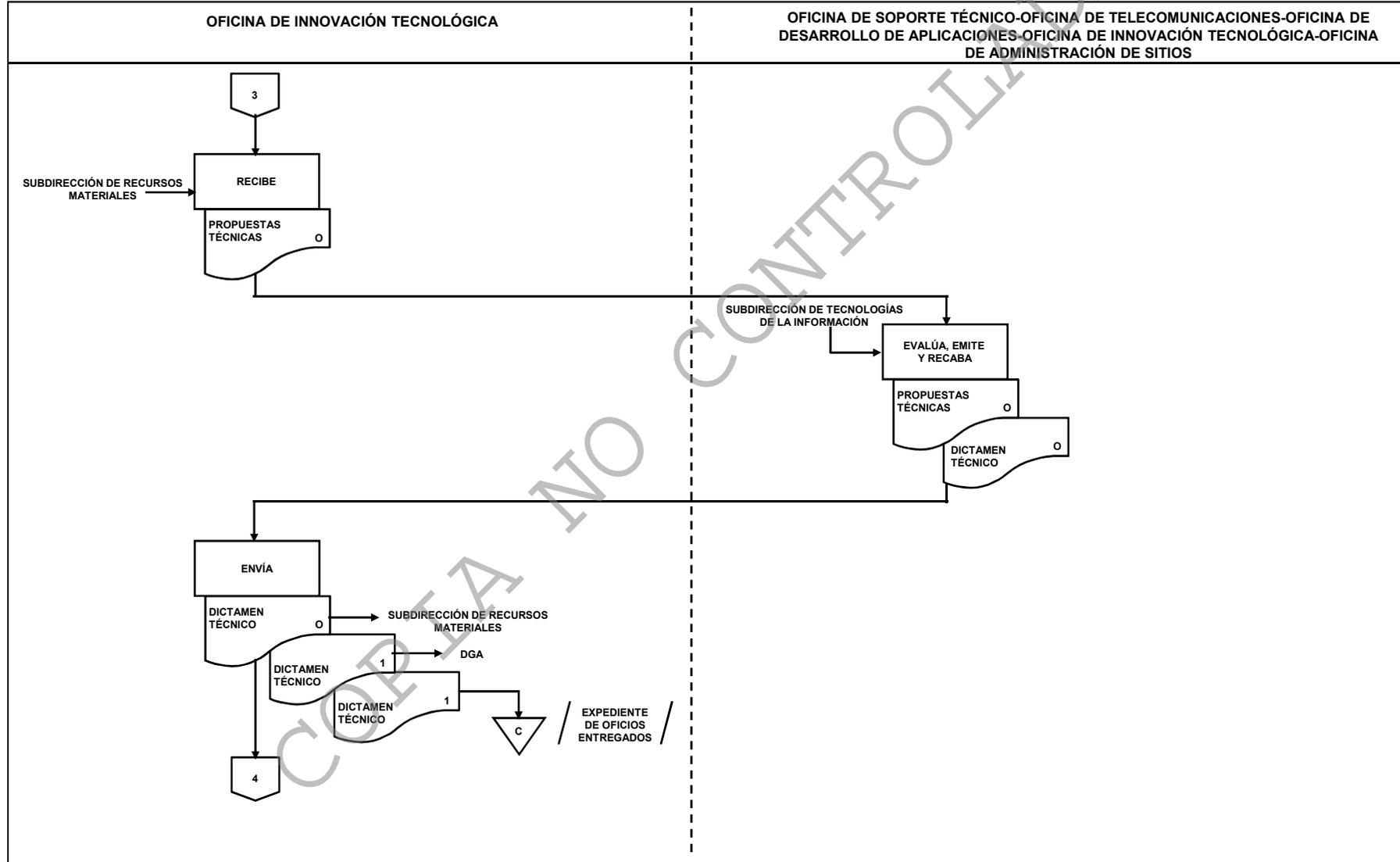


CREACIÓN E INTEGRACIÓN DE REQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS

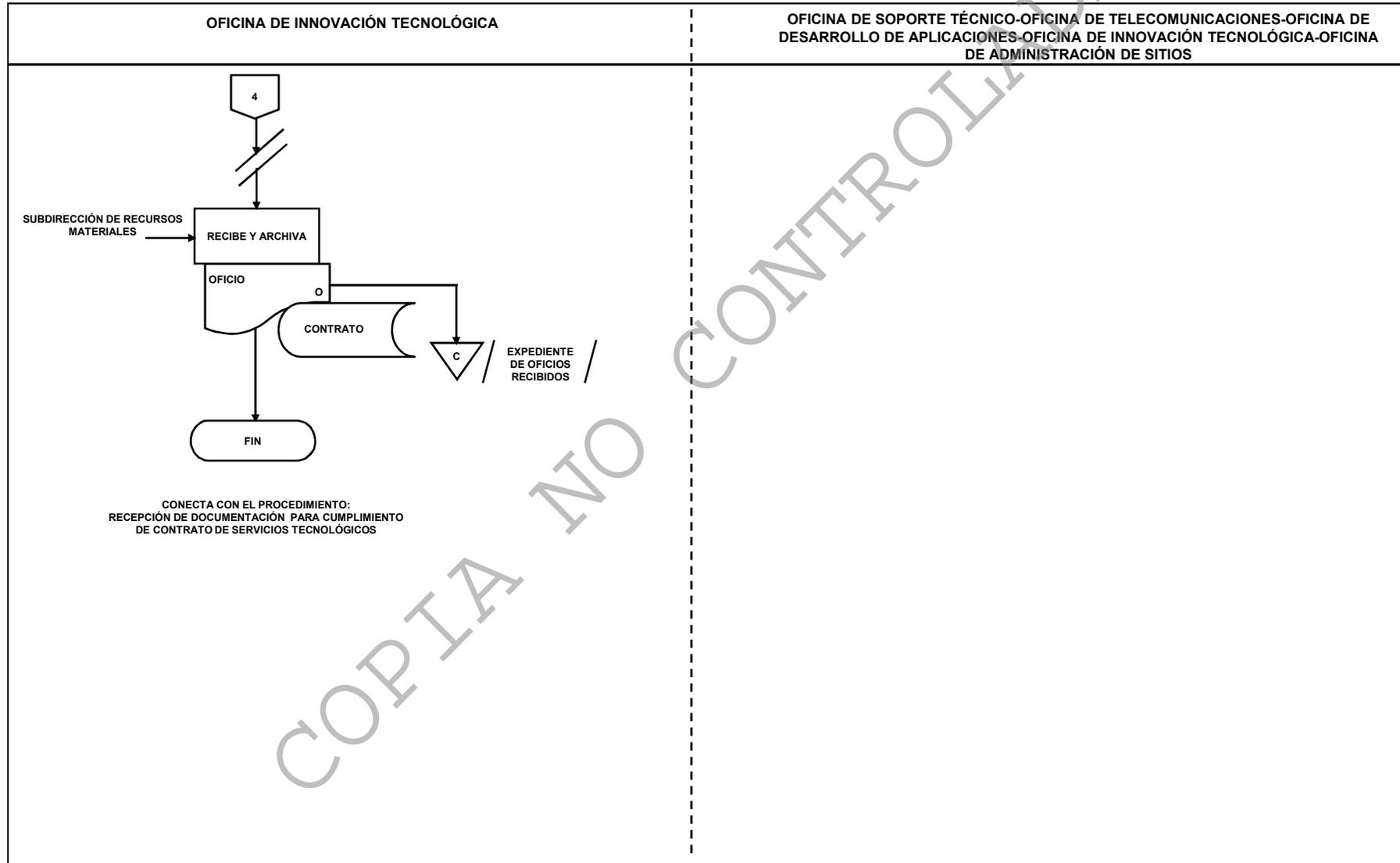


PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CREACIÓN E INTEGRACIÓN DE REQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS



CREACIÓN E INTEGRACIÓN DE REQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS



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	
Nombre:	Proposición de requerimientos para creación de proyectos tecnológicos.
Objetivo:	Proponer los requerimientos tecnológicos para crear los proyectos que cubran las necesidades de la Institución coordinando las actividades de gestión para su desarrollo hasta su conclusión.
Frecuencia:	Eventual.

Normas	
<ul style="list-style-type: none"> La Subdirección de Tecnologías de la Información define los grupos de trabajo y las propuestas de proyectos a realizar, derivadas de las propuestas tecnológicas ofrecidas por diversos proveedores y de las necesidades de las áreas. Los Proyectos TIC son un conjunto o una secuencia de actividades que desarrolla durante un tiempo un grupo de trabajo para obtener un resultado único, especializado en Tecnologías de la Información. Los grupos de trabajo se conforman con las áreas que integran la Subdirección de Tecnologías de la Información (Oficina de Soporte Técnico, Oficina de Telecomunicaciones, Oficina de Desarrollo de Aplicaciones, Oficina de Innovación Tecnológica y Oficina de Administración de Sitios). Los grupos de trabajo deben definir documentos de factibilidad que contenga la justificación técnica 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. Las estrategias a utilizar para el análisis de Proyectos TIC: 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. Las propuestas de nuevos Proyectos TIC deberán estar sustentadas en una justificación técnica que presenta claramente los beneficios, tangibles e intangibles esperados y deberá actualizarse cuando presente cambios, esta justificación será presentada por el Encargado de Oficina de Innovación Tecnológica. 	

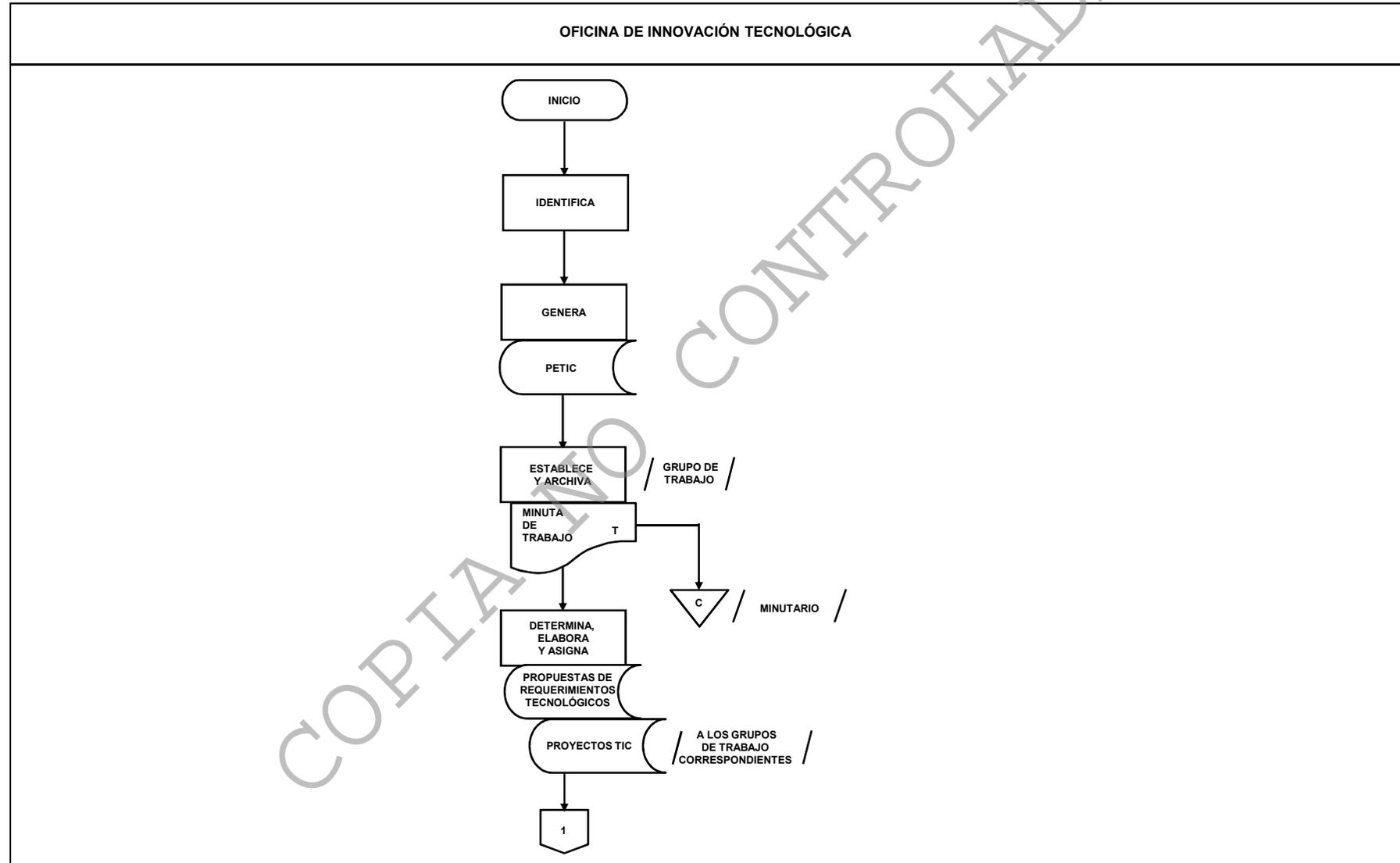
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

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

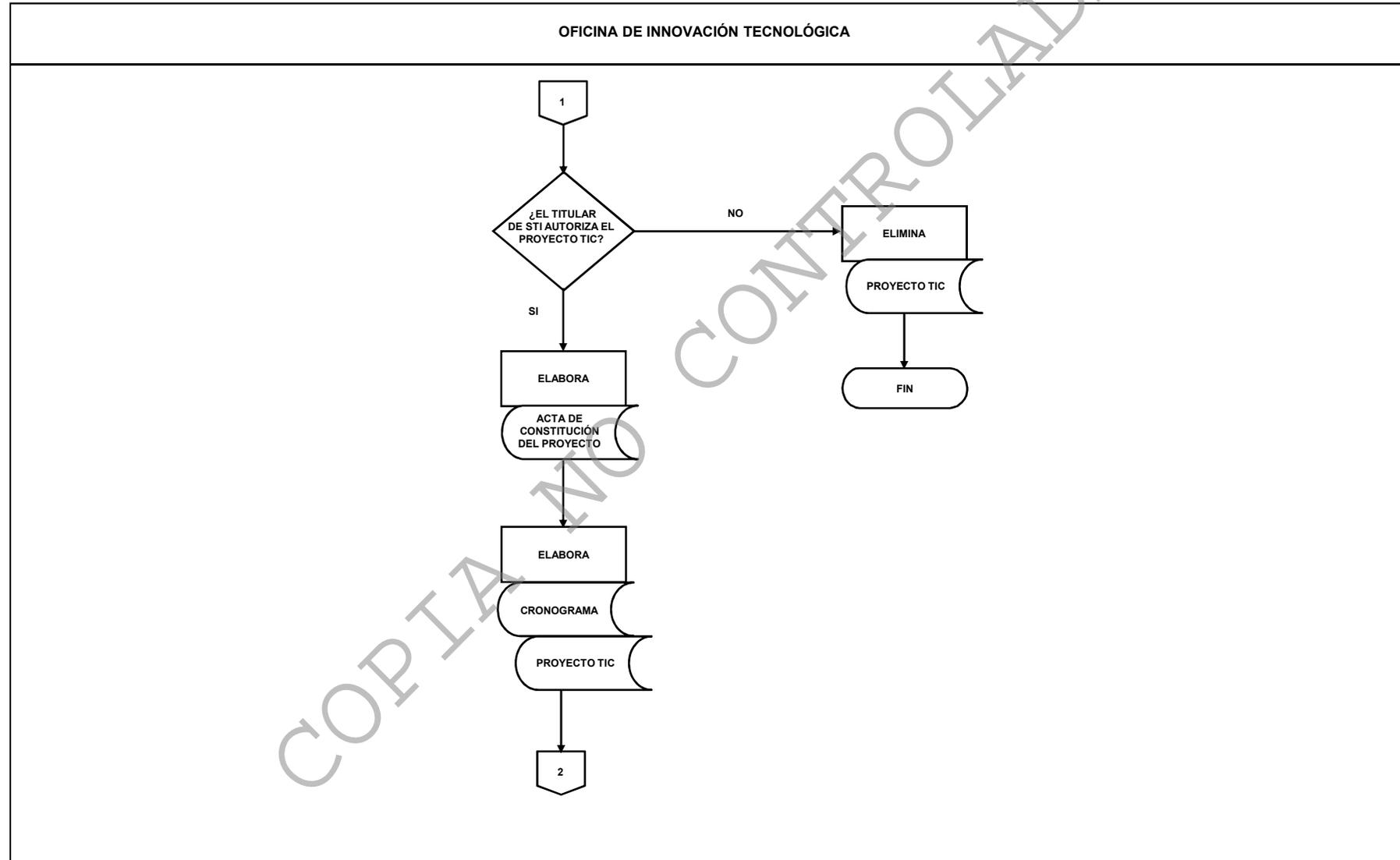
Área	Actividad	Descripción
Oficina de Innovación Tecnológica	1	Identifica necesidades tecnológicas dentro de la Institución, en coordinación con los Encargados de las Oficinas que integran esta Subdirección.
	2	Genera el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC), en archivo digital, considerando las estrategias definidas para el análisis de proyectos.
	3	Establece un grupo de trabajo, definiendo la forma de organización, los roles y las responsabilidades de cada Encargado de Oficina en Minuta de trabajo en un tanto, que archiva en el Minutario de manera cronológica permanente.
	4	Determina una o más Propuestas de requerimientos tecnológicos en archivo digital, y elabora la justificación técnica de las mismas, integra las Propuestas a los Proyectos TIC , asigna los Proyectos TIC a los grupos de trabajo correspondientes.
		¿El titular de la Subdirección de Tecnologías autoriza el Proyecto TIC?
	4A	<u>En caso que el Proyecto TIC no sea autorizado:</u> Elimina el Proyecto TIC. Fin.
	5	<u>En caso que el Proyecto TIC sea autorizado:</u> Elabora el Acta de constitución del proyecto en archivo digital, el cual contiene antecedentes, objetivos, estrategias del proyecto, estructura de gobernabilidad y restricciones del proyecto.
	6	Elabora un Cronograma en archivo electrónico, 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.
	7	Da seguimiento a los Proyectos de TIC desde su inicio y hasta su conclusión de forma periódica, en coordinación con el grupo de trabajo, para asegurar que la ejecución se lleve de acuerdo a las estrategias definidas, siguiendo el Cronograma elaborado.
8	Presenta un Informe en archivo digital de forma periódica sobre el seguimiento de los Proyectos TIC al Subdirector de Tecnologías de la Información y a las áreas involucradas. Pasa el tiempo.	
9	Concluye los Proyectos TIC , almacena en un Repositorio todos los archivos digitales generados, a disposición para consulta de los Encargados de Oficina de la Subdirección de Tecnologías de la Información, informa la ruta de consulta vía correo electrónico. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

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

PROPOSICIÓN DE REQUERIMIENTOS PARA CREACIÓN DE PROYECTOS TECNOLÓGICOS

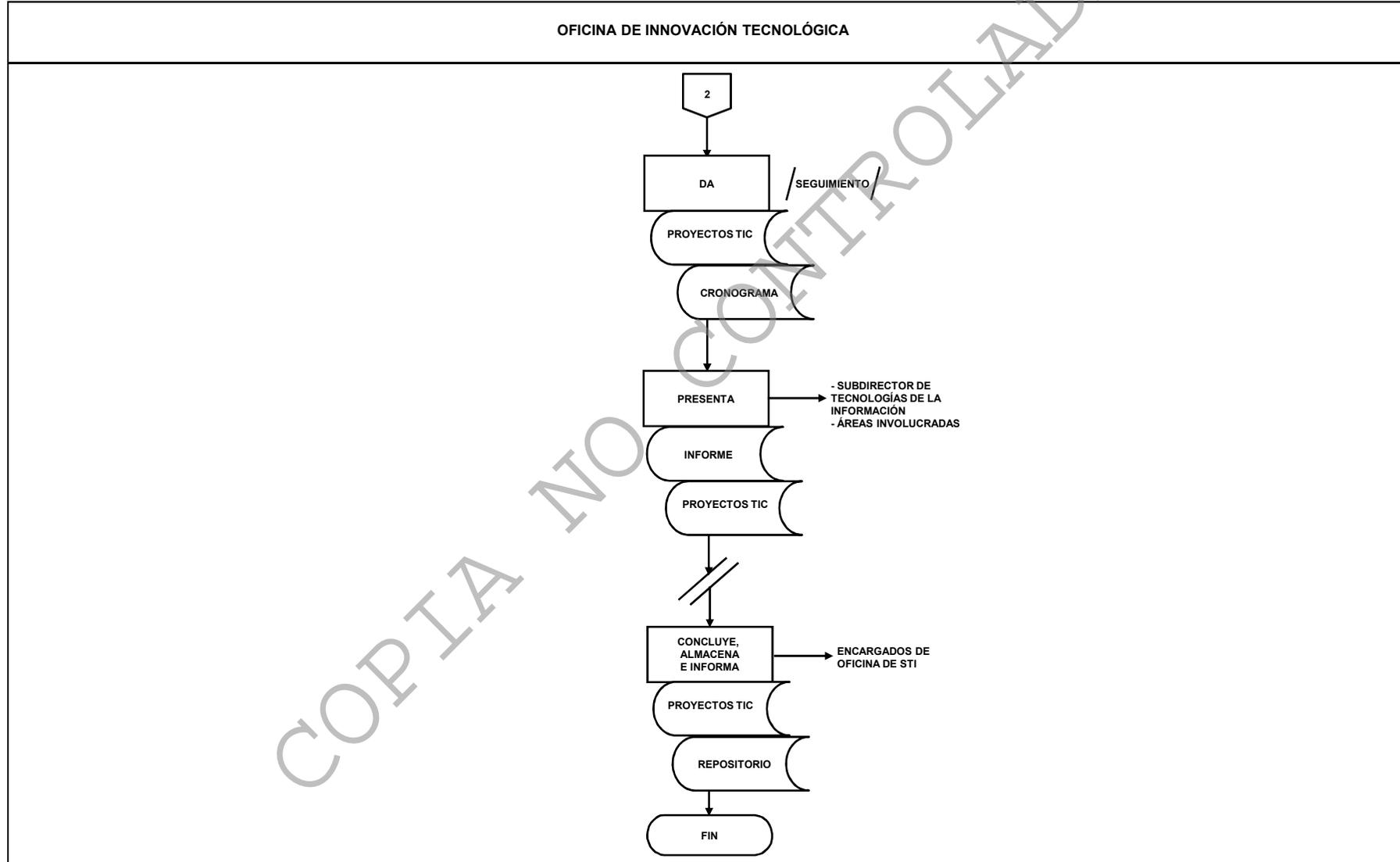


PROPOSICIÓN DE REQUERIMIENTOS PARA CREACIÓN DE PROYECTOS TECNOLÓGICOS



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

PROPOSICIÓN DE REQUERIMIENTOS PARA CREACIÓN DE PROYECTOS TECNOLÓGICOS



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	
Nombre:	Recepción de documentación para cumplimiento de contrato de servicios tecnológicos.
Objetivo:	Validar que la documentación solicitada en contratos a proveedores sea correcta y remitir dicha documentación al área de Adquisiciones para la integración del expediente.
Frecuencia:	Eventual.

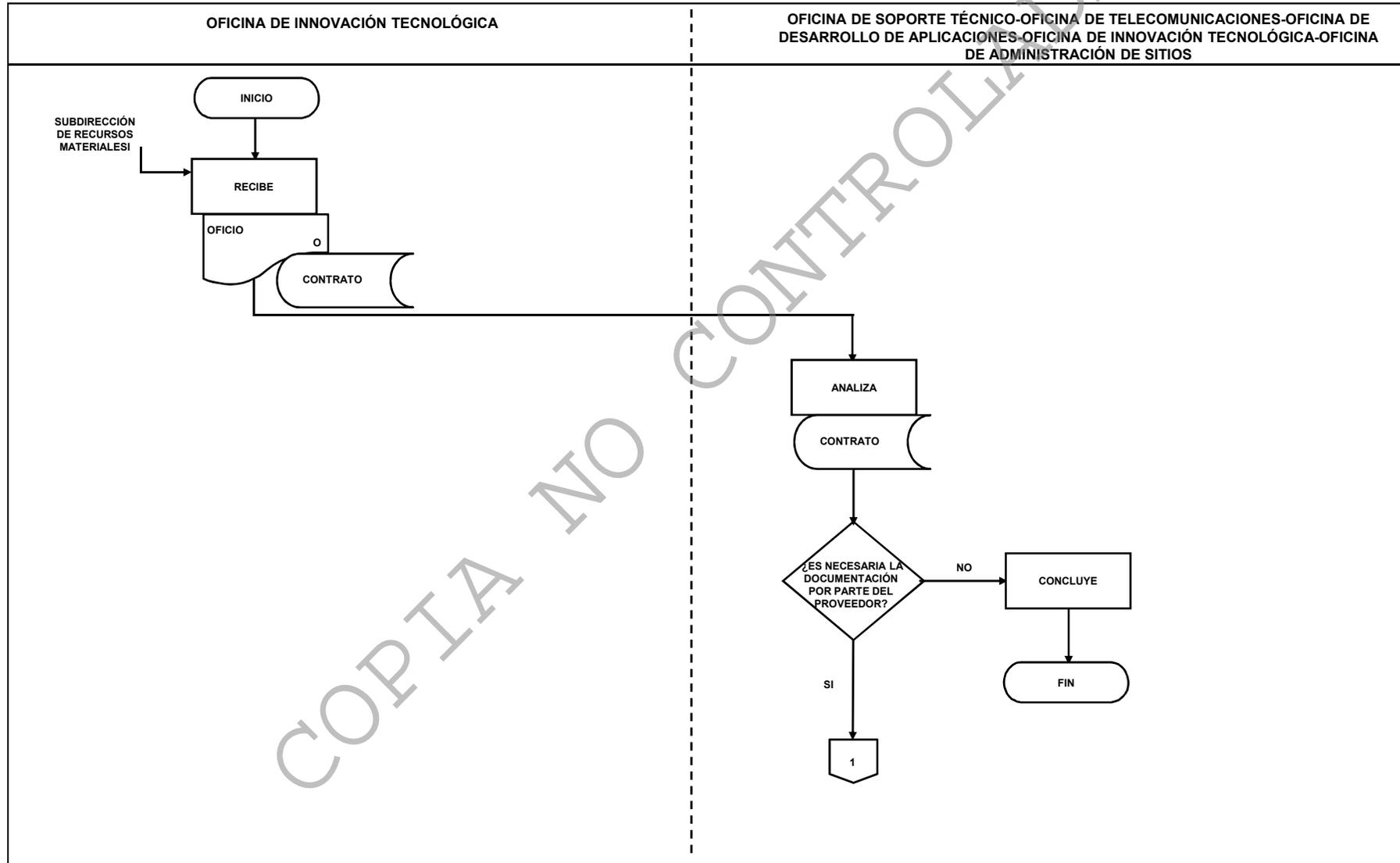
Normas				
<ul style="list-style-type: none"> • El Contrato es realizado y enviado por la Subdirección de Recursos Materiales (Procedimiento: Elaboración de Contratos y trámite de pago). • Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. • Los documentos mencionados en el Contrato pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Documento donde acredite que el proveedor es un integrador autorizado de la marca. ✓ Documentación original que acredite la activación de las licencias. ✓ Hoja membretada y firmada por su representante legal, el informe mensual que corresponda al mes inmediato anterior, que se genere por los servicios relativos a las pólizas, debidamente detallado. ✓ Documento donde el licitante se compromete a brindar soporte técnico. ✓ Memoria técnica en formato impreso y digital. ✓ Documentación que contiene diagramas detallados de la interconexión de los equipos que se utilizaron. ✓ Documentación que contiene las licencias del equipamiento. ✓ Documento que avala la impartición de la capacitación del equipamiento instalado, con nombre y firma del participante. ✓ Documento el cual contiene las contraseñas de las computadoras, servidores y acceso a los sistemas. 				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

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 de la Subdirección de Recursos Materiales un Oficio en original con el Contrato escaneado en un CD con la rúbrica del Jefe de Departamento de Adquisiciones y firmas del Proveedor adjudicado.
Oficina de Soporte Técnico – Oficina de Telecomunicaciones – Oficina de Desarrollo de Aplicaciones – Oficina de Innovación Tecnológica – Oficina de Administración de Sitios.	2	Analiza el Contrato en sus secciones Administración del contrato y otras obligaciones del Proveedor. ¿Es necesaria la documentación por parte del proveedor?
	2A	<u>En caso que no sea necesaria:</u> Concluye el procedimiento. Fin.
	3	<u>En caso que si sea necesaria:</u> Solicita y recibe los Documentos mencionados en el Contrato , al proveedor en original. Pasa el tiempo ¿Los documentos son correctos y completos?
	3A	<u>En caso que no sean correctos y completos</u> Realiza comentarios en los Documentos y los envía al proveedor para su corrección. Continúa con la actividad número 4.
	4	<u>En caso que sean correctos y completos</u> Escanea los Documentos mencionados en el Contrato . Recaba rúbrica del titular de la Subdirección de Tecnologías de la Información.
Oficina de Innovación Tecnológica.	5	Envía los Documentos rubricados en original con Oficio a la Subdirección de Recursos Materiales con copia a la Dirección General de Administración. Recaba acuse de recibido en copia del Oficio y lo archiva en el Expediente de oficios entregados de manera cronológica permanente. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

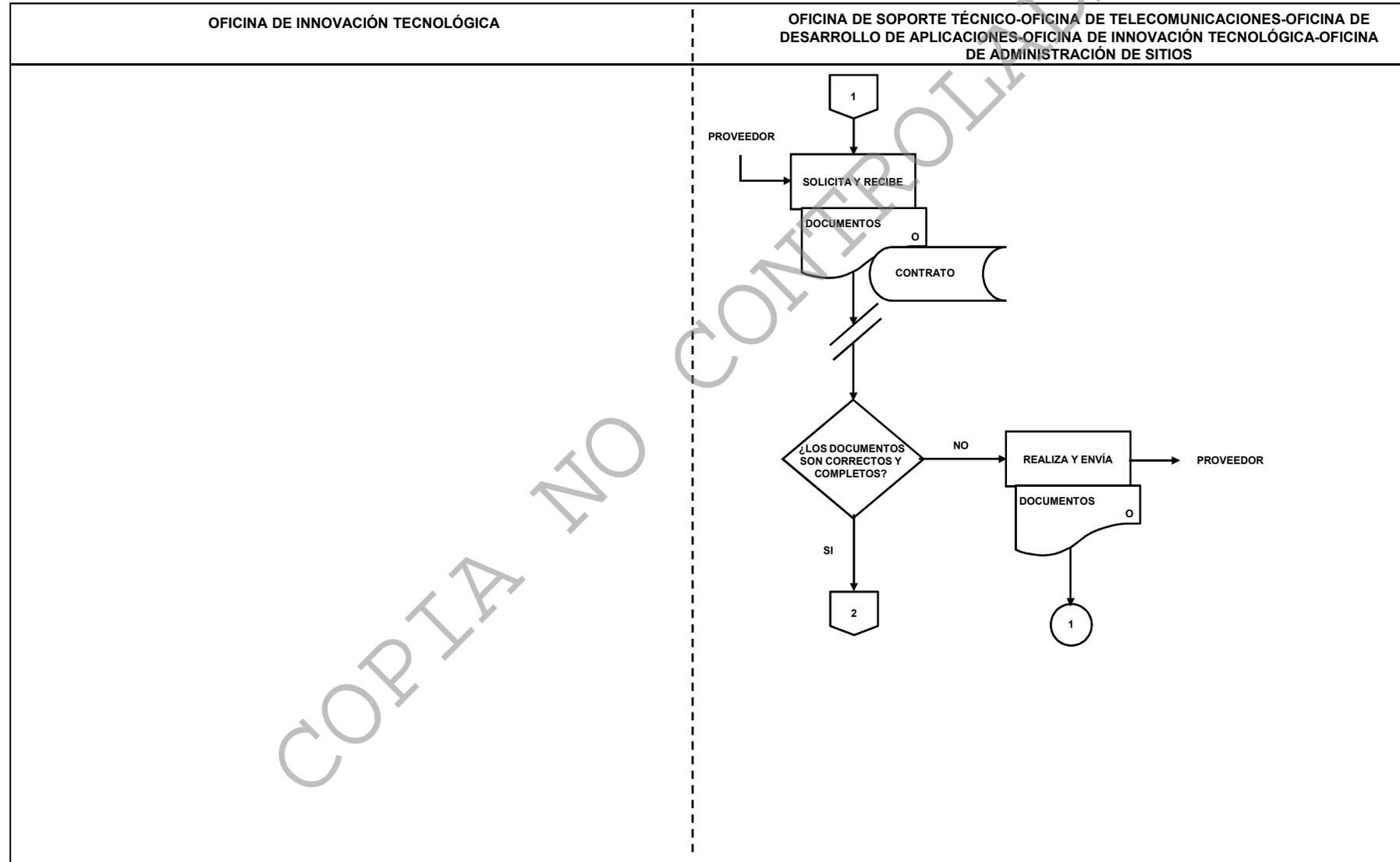
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA CUMPLIMIENTO DE CONTRATO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS



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

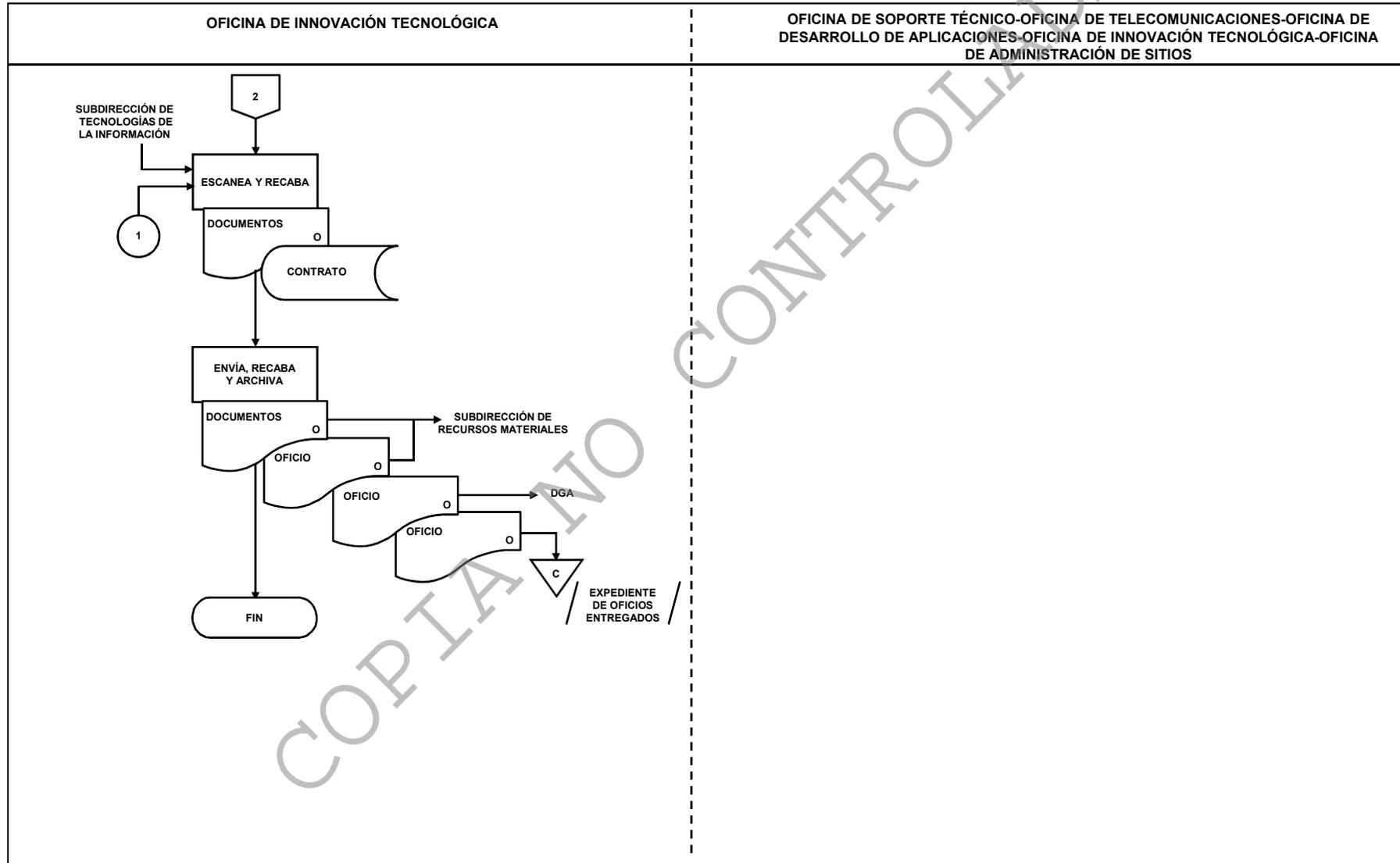
RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA CUMPLIMIENTO DE CONTRATO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS



COPIA NO CONTROLADA

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

RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA CUMPLIMIENTO DE CONTRATO DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS



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

Normas	
<ul style="list-style-type: none"> • Para desahogar una videograbación de audiencia de juicio oral es necesario que se notifique al Auxiliar de Tecnologías como mínimo tres horas previas a la celebración, mediante oficio, correo electrónico y/o agendarla en el Sistema "Agenda de Audiencias de Juicio Oral". Excepto cuando sean audiencias urgentes se notificará vía telefónica. • Antes de la celebración de la audiencia los Auxiliares de Juzgados o Salas deben llenar el Formato de datos para disco, que contiene los datos de la audiencia, todos los datos son obligatorios, en caso de un cambio inesperado, se debe actualizar la información de manera inmediata. • Las solicitudes de copias de las Audiencias de Juicio Oral, se solicitan mediante Oficio o correo electrónico, especificando el número de copias que se requieren, proceso o causa, fecha de la celebración de audiencia, como datos mínimos para la elaboración de las copias requeridas. 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. • El formato estándar de las videograbaciones debe ser WMV y se le adhiere marca de agua correspondiente a la parte solicitada, en caso de no tener el formato estándar se debe de convertir la videograbación al formato correcto. Las videograbaciones originales se almacenan en el servidor local y central. 	

Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

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	<p>Recibe de los Juzgados y Salas de Juicios Orales, la Solicitud de grabación de audiencia descrita mediante oficio original, vía fax, correo electrónico, y/o agendada en el Sistema "Agenda de Audiencias". Captura la información en el formato CL-JO-COR04_V3 en un tanto.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	2	<p>Acude el personal técnico a las Salas de Juicios Orales, de acuerdo a la fecha y hora agendada, registrada previamente en el formato CL-JO-COR04_V3 y recibe el Formato de datos para disco en un tanto, por parte del Auxiliar de Sala.</p>
	3	<p>Realiza una prueba de videograbación para validar funcionamiento antes de la Videograbación de la audiencia de los Juicios Orales utilizando el equipo tecnológico designado para este fin.</p> <p>¿La prueba fue exitosa?</p>
	3A	<p><u>La prueba no fue exitosa</u> Realiza la videograbación de la audiencia utilizando otra Sala de Audiencias disponible o se utiliza equipo videocámara portátil.</p> <p>Continúa con la actividad número 5.</p>
	4	<p><u>La prueba fue exitosa</u> Realiza la videograbación utilizando el equipo tecnológico designado para este fin.</p>
	5	<p>Recibe del Auxiliar de Sala, la Solicitud de copias de audiencias videograbadas original, de las partes interesadas que participan en la audiencia, registrando en el CL-JO-COR04_V3 en la pestaña Copias.</p>
	6	<p>Convierte la Videograbación de la audiencia en formato estándar WMV.</p>
	7	<p>Agrega marca de agua correspondiente en la Videograbación de la audiencia en formato WMV.</p>
	8	<p>Reproduce las copias de las Videograbaciones de las audiencias en formato WMV en los tantos de discos compactos solicitados, memoria USB y/o disco externo.</p>
	9	<p>Genera el Oficio de entrega de discos al Secretario de Acuerdos o Auxiliar de Sala, en el formato CL-JO-COR05_V3, en dos tantos.</p>
10	<p>Entrega al Secretario de Acuerdos o al Auxiliar de Sala los discos solicitados y el Oficio de entrega en un tanto, en formato CL-JO-COR05_V3. Recaba acuse de recibido en el otro tanto.</p>	

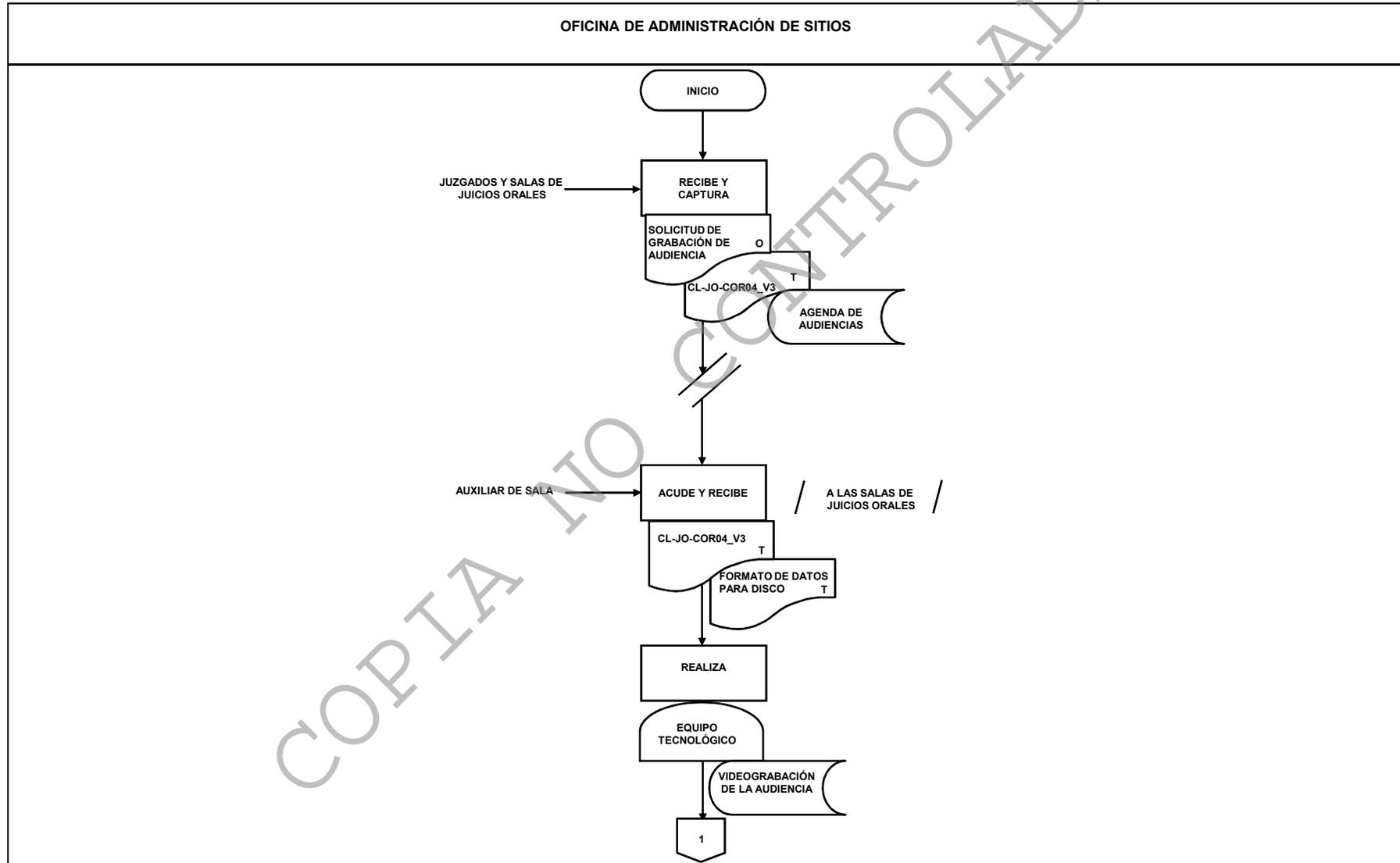
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Administración de Sitios	11	Archiva la Solicitud de grabación de audiencia , el Formato de datos para disco , la Solicitud de copias de audiencia y el Oficio de entrega de copia de los discos en formatos CL-JO-COR05_V3 , y se requisita el Formato CL-JO-COR04_V3 , en el Expediente de oficios de audiencia de juicios orales de la Oficina de Administración de Sitios, de manera cronológica permanente.
	12	Almacena en el Servidor local y central las Videograbaciones de las audiencias en formato WMV, con la nomenclatura que le corresponde. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Conecta con los procedimientos: - Mantenimiento preventivo a equipos de videograbación de las Salas de Juicios Orales. - Mantenimiento correctivo a equipos de videograbación de las Salas de Juicios Orales.

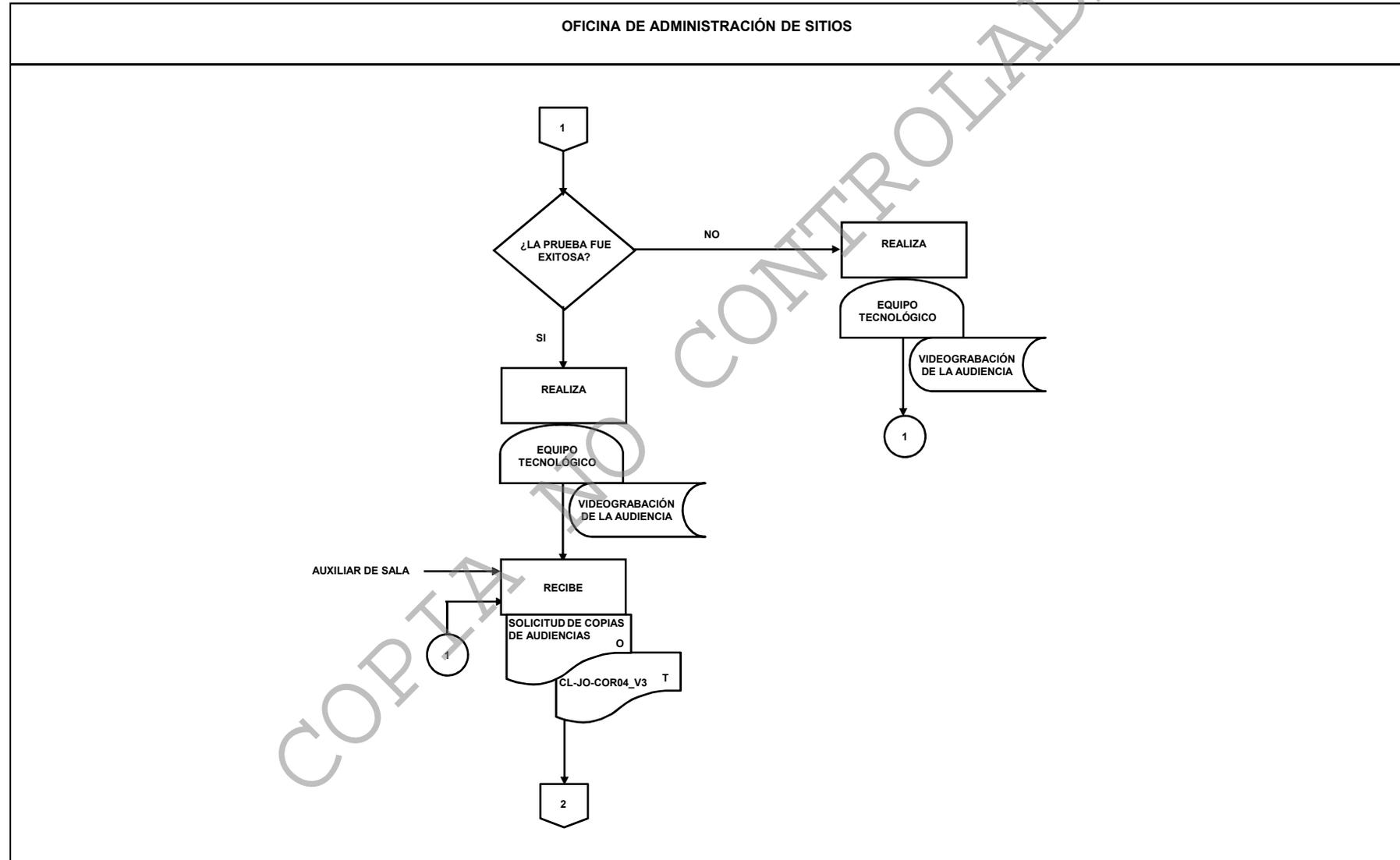
COPIA NO CONTROLADA

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

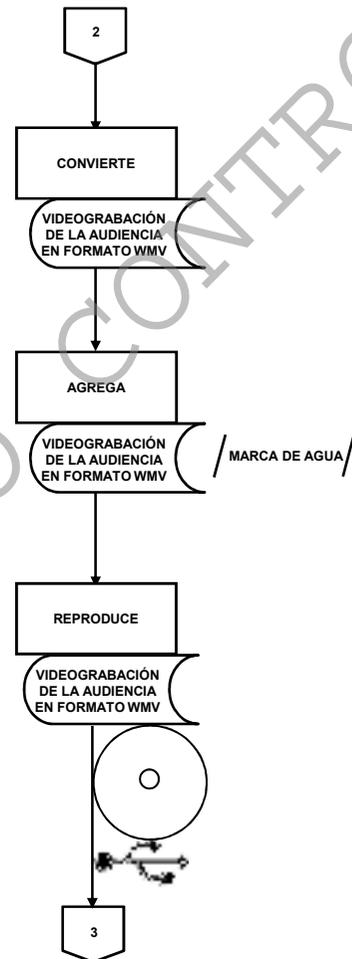


VIDEOGRABACIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE JUICIOS ORALES



VIDEOGRABACIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE JUICIOS ORALES

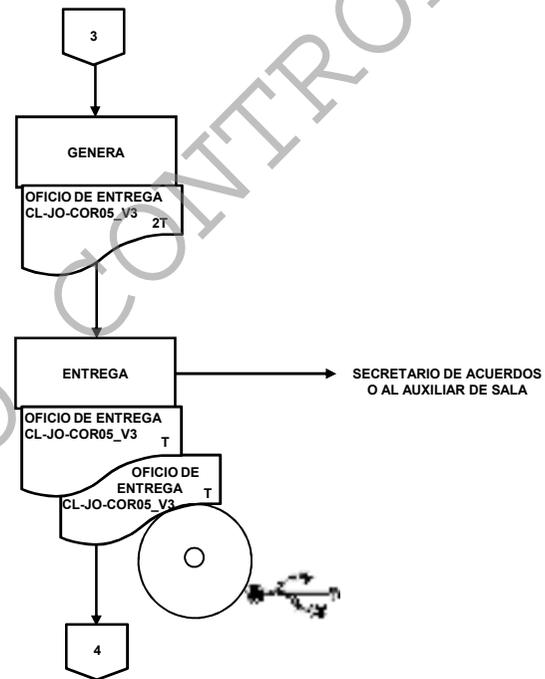
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



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

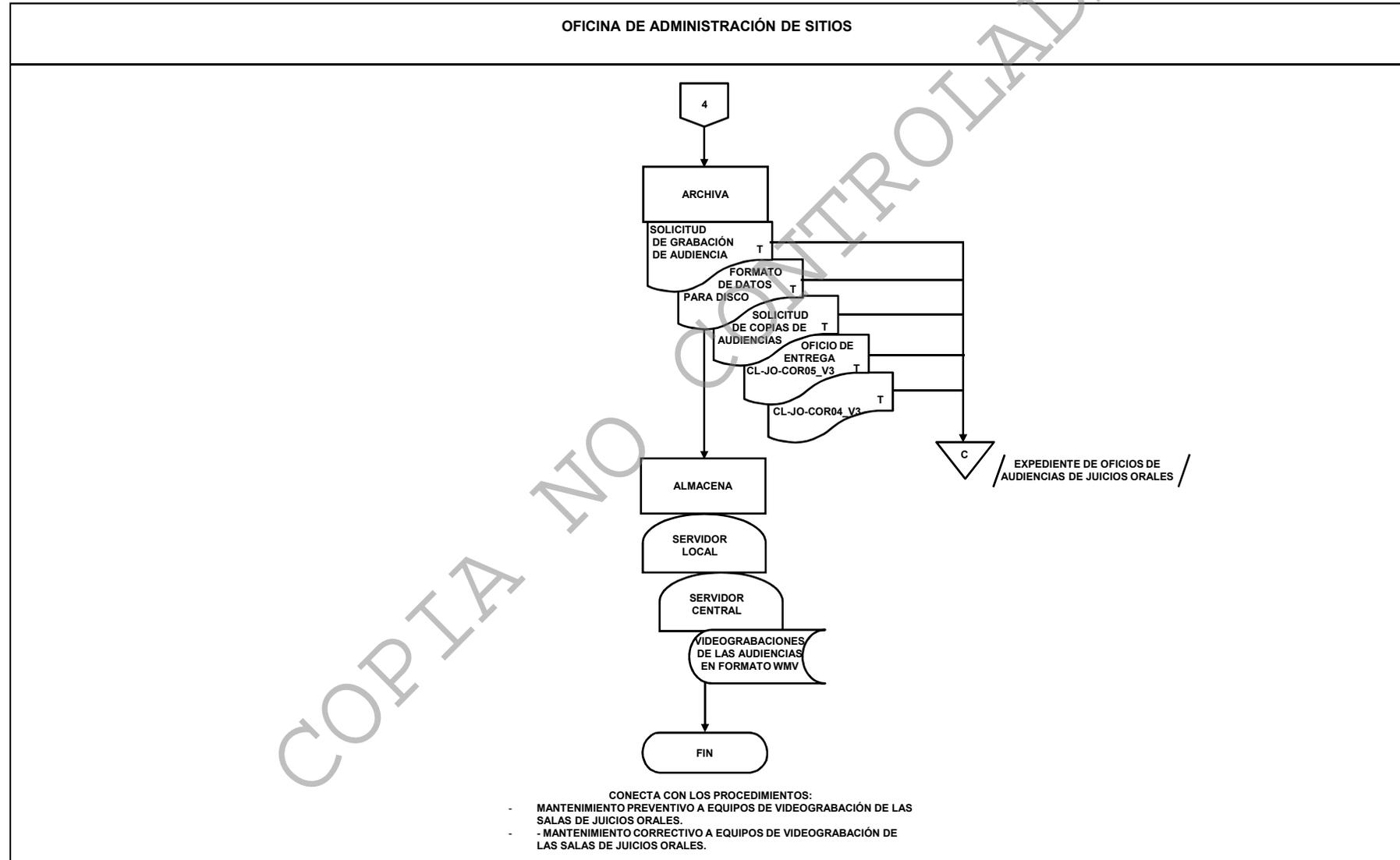
VIDEOGRABACIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE JUICIOS ORALES

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ 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



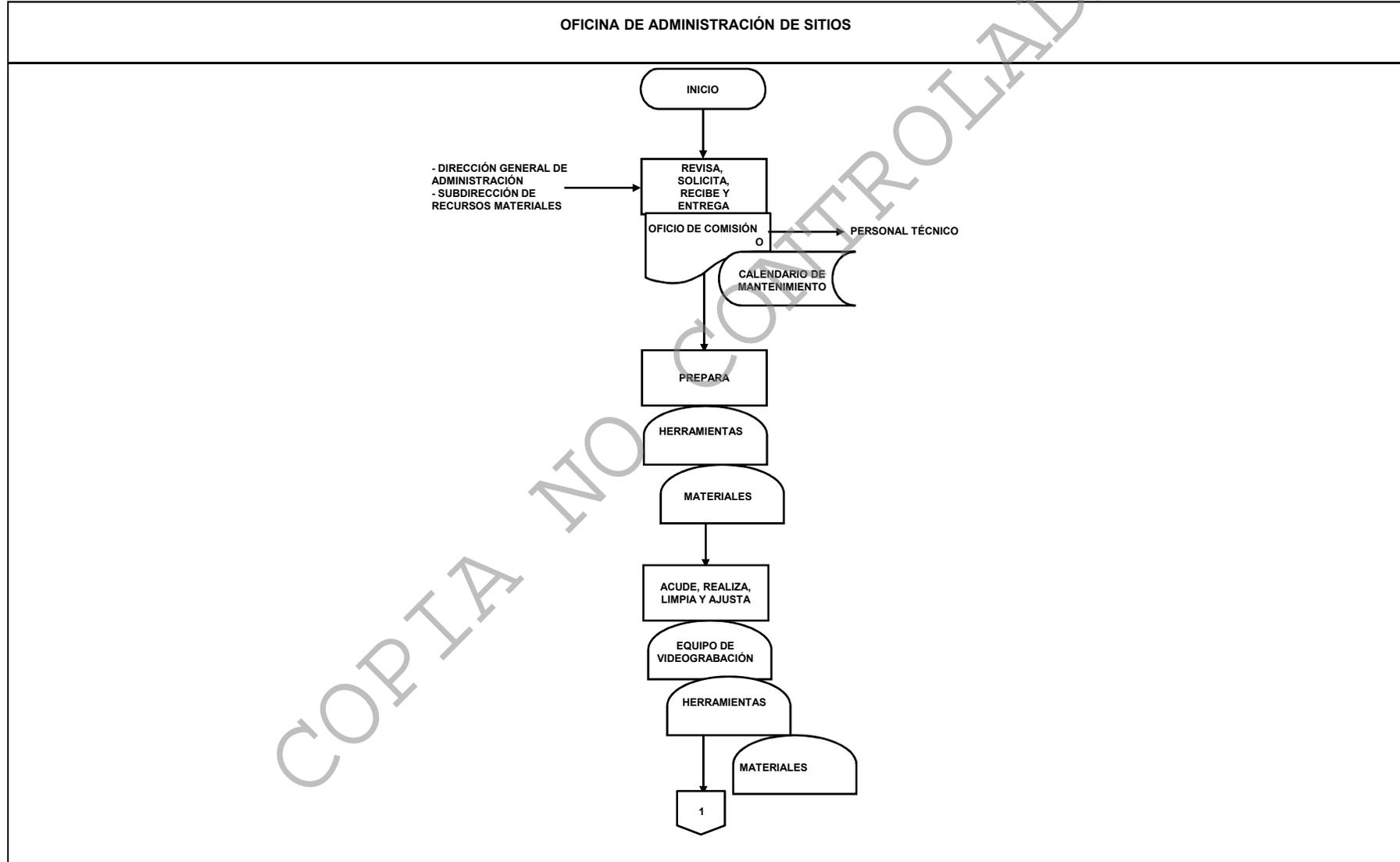
Procedimiento	
Nombre:	Mantenimiento preventivo a equipos de videograbación de las Salas de Juicios Orales.
Objetivo:	Evitar o mitigar las consecuencias de los fallos del equipo de videograbación de audiencias en Salas de Juicios Orales.
Frecuencia:	Semestral.

Normas				
<ul style="list-style-type: none"> La Oficina de Administración de Sitios será la responsable de dar el servicio de mantenimiento preventivo al equipo de videograbación propiedad del Poder Judicial, conforme a su calendario, programa establecido o falla. La Oficina de Administración de Sitios debe informar al personal del Centro de Trabajo donde se ubica el equipo tecnológico de la fecha y hora en que se dará el servicio de mantenimiento. El mantenimiento preventivo es identificar las señales tempranas de un defecto para minimizar el riesgo de averías no programadas y reducir la necesidad de realizar mantenimiento correctivo al conjunto de aparatos tecnológicos de audio y video que conforman el equipo de videograbación de audiencias de las Salas de Juicios Orales. Al finalizar el mantenimiento, se debe llenar el Formato checklist equipo de grabación, el cual cuenta con aspectos importantes que deben cumplirse en 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. Si es necesario cambiar una pieza durante el mantenimiento y no existiera en el almacén, se solicitará a la Subdirección de Recursos Materiales mediante un Oficio en original anexando el Formato de diagnóstico. El mantenimiento preventivo se realiza cada seis meses de acuerdo al Calendario de mantenimiento. 				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

Área	Actividad	Descripción
Oficina de Administración de Sitios	1	Revisa el mantenimiento preventivo a realizar en el Calendario de mantenimiento en archivo, solicita la autorización de la comisión y recibe el Oficio de comisión original de la Dirección General de Administración, que entrega al personal técnico para que la Subdirección de Recursos Materiales le asigne viáticos, vehículo y gasolina.
	2	Prepara el personal técnico, las herramientas y materiales para realizar los mantenimientos durante la comisión.
	3	Acude el personal técnico, al área donde se encuentra ubicado el equipo de videograbación, realiza el mantenimiento: limpia los equipos, ajusta el cableado y conectores, realiza pruebas del sistema y registro de deterioro del equipo.
	4	Realiza pruebas de funcionamiento al equipo de videograbación. ¿La prueba fue exitosa?
	4A	<u>En caso que la prueba no fue exitosa:</u> Registra ticket en el Sistema Mesa de Servicio, de la falla para seguir con el mantenimiento correctivo. Fin. Conecta con el procedimiento: Mantenimiento correctivo a equipos de videograbación de las Salas de Juicios Orales.
5	<u>En caso que la prueba fue exitosa:</u> Elabora Acta de mantenimiento y Formato checkList en original con la descripción del mantenimiento, recaba firma del personal técnico correspondiente de la Oficina de Administración de Sitios, y lo archiva en Expediente de papeles de trabajo, ordenado por áreas de manera cronológica permanente. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Conecta con el procedimiento: Mantenimiento correctivo a equipos de videograbación de las Salas de Juicios Orales.	

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

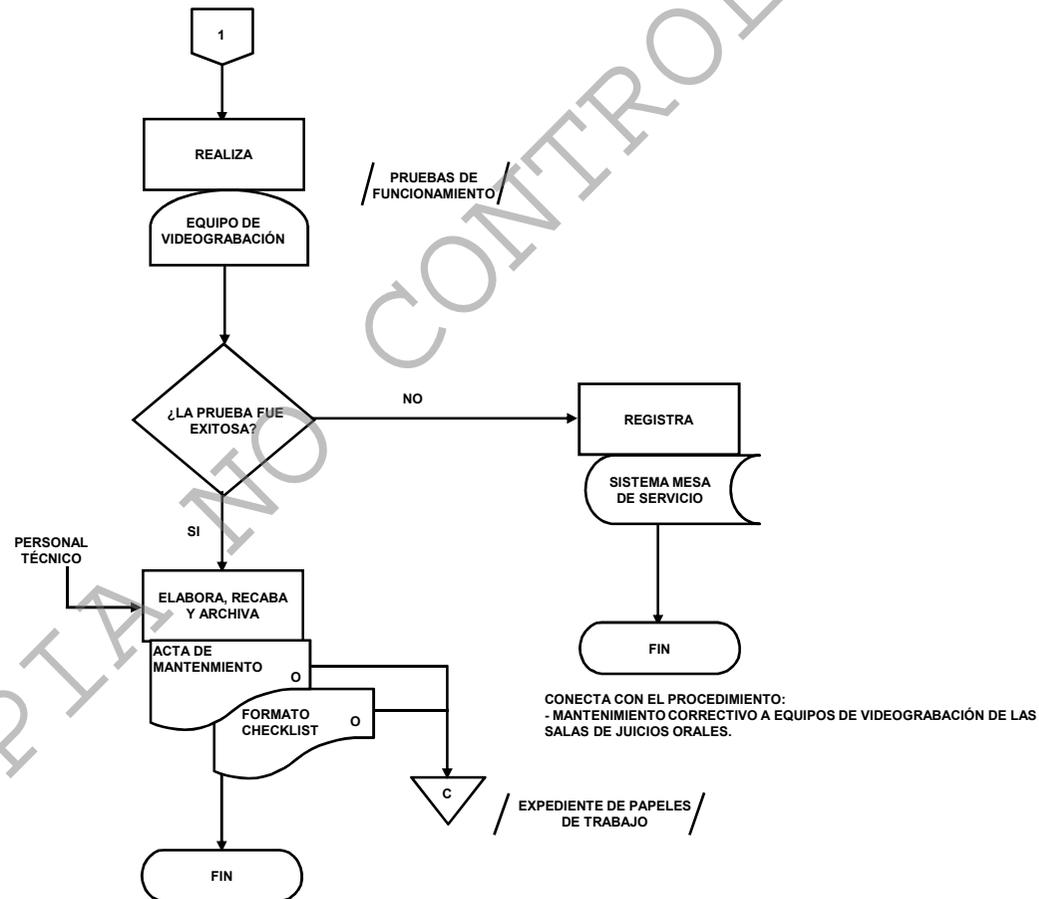
MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS DE VIDEOGRABACIÓN DE LAS SALAS DE JUICIOS ORALES



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 A EQUIPOS DE VIDEOGRABACIÓN DE LAS SALAS DE JUICIOS ORALES

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE SITIOS



CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO:
- MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE VIDEOGRABACIÓN DE LAS SALAS DE JUICIOS ORALES.

Procedimiento	
Nombre:	Mantenimiento correctivo a equipos de videograbación de las Salas de Juicios Orales.
Objetivo:	Restaurar el equipo para dejarlo en condiciones funcionales ya sea con reparación o sustitución.
Frecuencia:	Eventual.

Normas				
<ul style="list-style-type: none"> La Oficina de Administración de Sitios será la responsable de dar el servicio de mantenimiento correctivo al equipo de videograbación propiedad del Poder Judicial. La Oficina de Administración de Sitios debe informar al personal del Centro de Trabajo donde se ubica el equipo tecnológico de la fecha y hora en que se dará el servicio de mantenimiento correctivo. El mantenimiento correctivo se realiza después de un fallo o problema en los equipos de audio y video de las Salas de Juicios Orales y se encuentran registrados en el Sistema de Mesa de Servicio, con el objetivo de restablecer la operatividad. Si es necesario cambiar una pieza durante el mantenimiento y no existiera en el almacén, se solicitará a la Subdirección de Recursos Materiales mediante un Oficio en original anexando el Formato de diagnóstico. El mantenimiento correctivo se realiza de manera inmediata, una vez reportada la falla por el área correspondiente y registrado en el Sistema mesa de servicio. 				
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Subdirección de Tecnologías de la Información	Dirección General de Administración	Consejo de la Judicatura
Enero 2023	Febrero 2023			

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

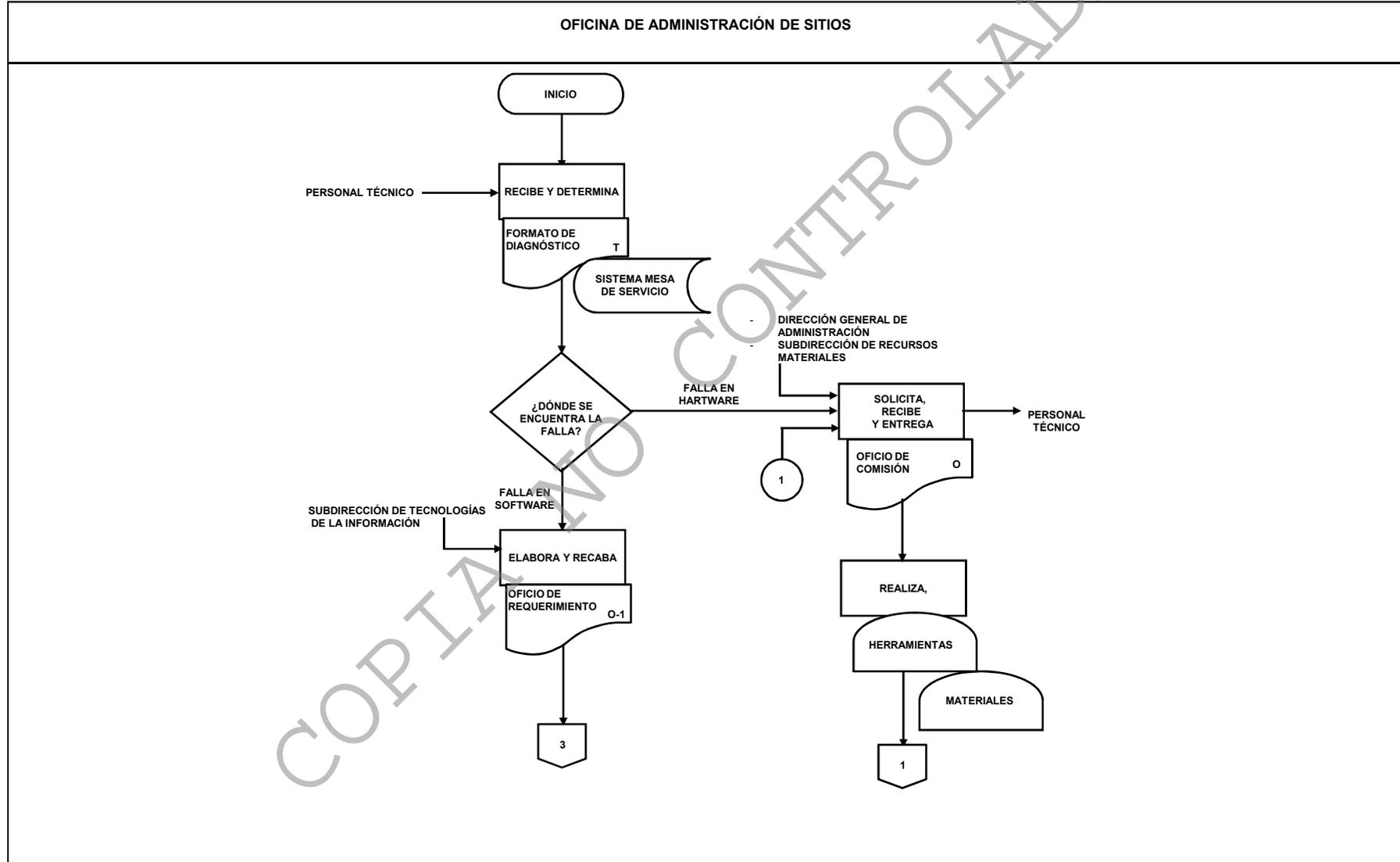
Área	Actividad	Descripción
Oficina de Administración de Sitios	1	<p>Recibe reporte de fallas, reportado y registrado en Sistema mesa de servicio por el personal técnico de la Oficina de Administración de Sitios, relacionado con el hardware o software de los equipos de videograbación de Salas de Juicios Orales, con el Formato de diagnóstico en un tanto. Determina en dónde se encuentra la falla.</p> <p>¿En dónde se encuentra la falla?</p> <p><u>La falla es en hardware:</u></p>
	1A	<p>Solicita la autorización de la comisión y recibe el Oficio de comisión original de la Dirección General de Administración que entrega al personal técnico para que la Subdirección de Recursos Materiales asigne viáticos, vehículo y gasolina.</p>
	1A1	<p>Realiza el personal técnico, la preparación de las herramientas y materiales para realizar los mantenimientos durante la comisión.</p>
	1A2	<p>Acude el personal técnico, al área donde se encuentra ubicado el equipo de videograbación a reparar.</p>
	1A3	<p>Realiza la corrección de la falla al equipo de videograbación con las herramientas y materiales correspondientes y verifica.</p> <p>¿Se solucionó la falla?</p> <p><u>No se solucionó la falla:</u></p>
	1B	<p>Elabora Oficio de requerimiento en original y copia, en donde solicita la pieza a la Subdirección de Recursos Materiales, recaba firma del titular de la Subdirección de Tecnologías de la Información.</p>
	1B1	<p>Entrega el Oficio de requerimiento original a la Subdirección de Recursos Materiales, recaba acuse de recibido en la copia del Oficio y lo archiva con el Formato de diagnóstico en un tanto, en el Expediente de diagnósticos de la Oficina de Administración de Sitios de manera cronológica permanente.</p> <p>Pasa el tiempo.</p>
	1B2	<p>Recibe de la Subdirección de Recursos Materiales la pieza solicitada en Oficio de requerimiento.</p> <p>Continúa con la actividad número 1A.</p> <p><u>Se solucionó la falla:</u></p>
	1C	<p>Realiza pruebas de funcionamiento del equipo de videograbación.</p>
	1C1	<p>Elabora Acta de mantenimiento en original con la descripción del mantenimiento realizado, recaba firma del personal técnico que reportó la falla perteneciente a la Oficina de Administración de Sitios, y lo archiva en el Expediente de papeles de trabajo, ordenado por área de manera cronológica permanente.</p>

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		Continúa con la actividad número 7.
	2	<u>La falla es en software:</u> Elabora Oficio de requerimiento en original y copia, en donde solicita el trámite de reparación a la Subdirección de Recursos Materiales, recaba firma del titular de la Subdirección de Tecnologías de la Información.
	3	Entrega el Oficio de requerimiento original a la Subdirección de Recursos Materiales, para que el proveedor repare el software, recaba acuse de recibido en la copia del Oficio y lo archiva con el Formato de diagnóstico en un tanto, en el Expediente de diagnósticos de la Oficina de Administración de Sitios de manera cronológica permanente. Pasa el tiempo.
	4	Recibe de la Subdirección de Recursos Materiales el Oficio de autorización original, para que el Proveedor repare el software.
	5	Realiza pruebas de funcionamiento del software del equipo de videograbación.
	6	Recibe Hoja de servicio original por parte del proveedor, con la descripción del mantenimiento realizado. Archiva el Oficio de autorización y la Hoja de servicio en el Expediente de diagnósticos de la Oficina de Administración de Sitios de manera cronológica permanente.
	7	Cierra el ticket en el Sistema mesa de servicio . FIN DE PROCEDIMIENTO.

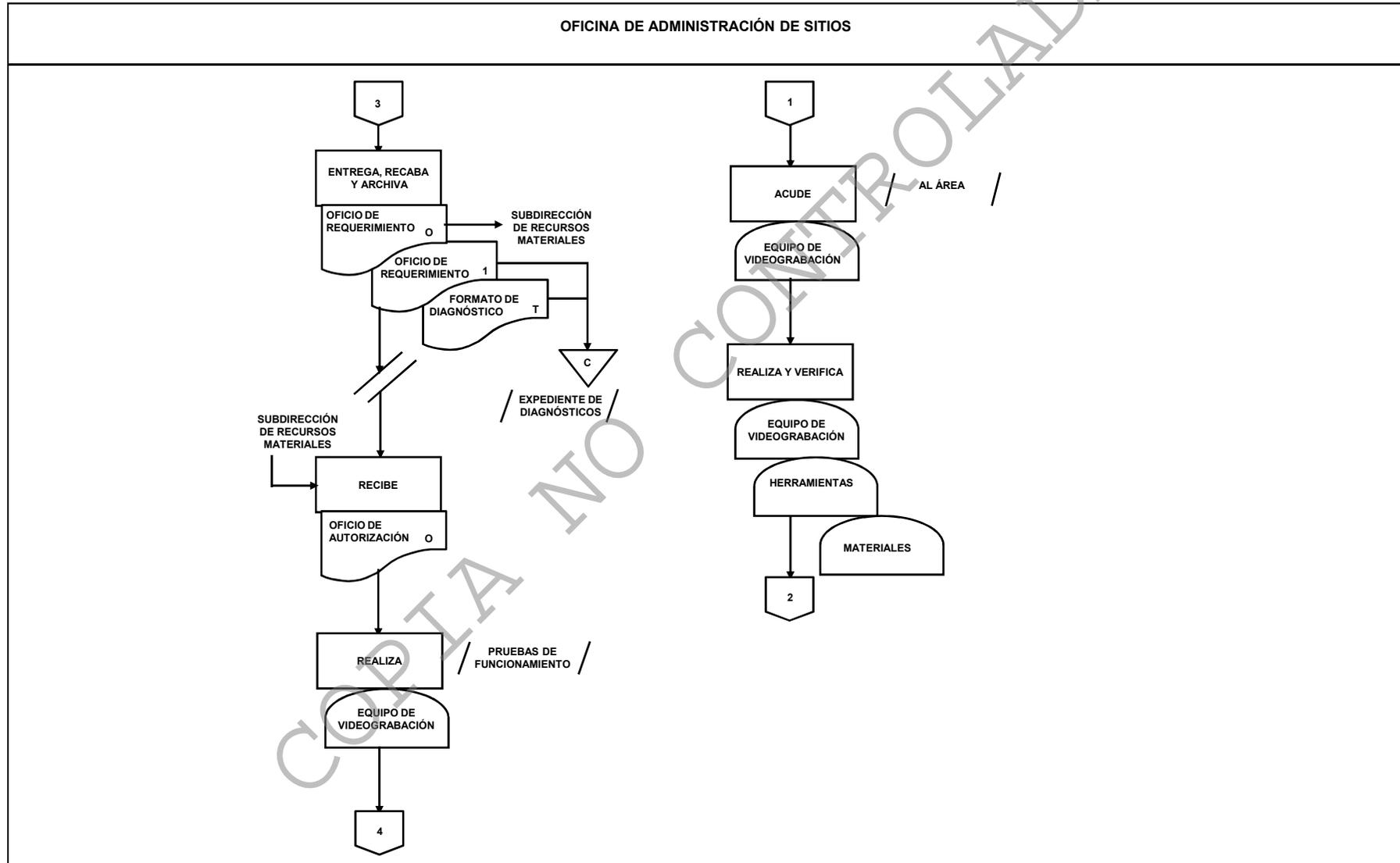
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE VIDEOGRABACIÓN DE LAS SALAS DE JUICIOS ORALES



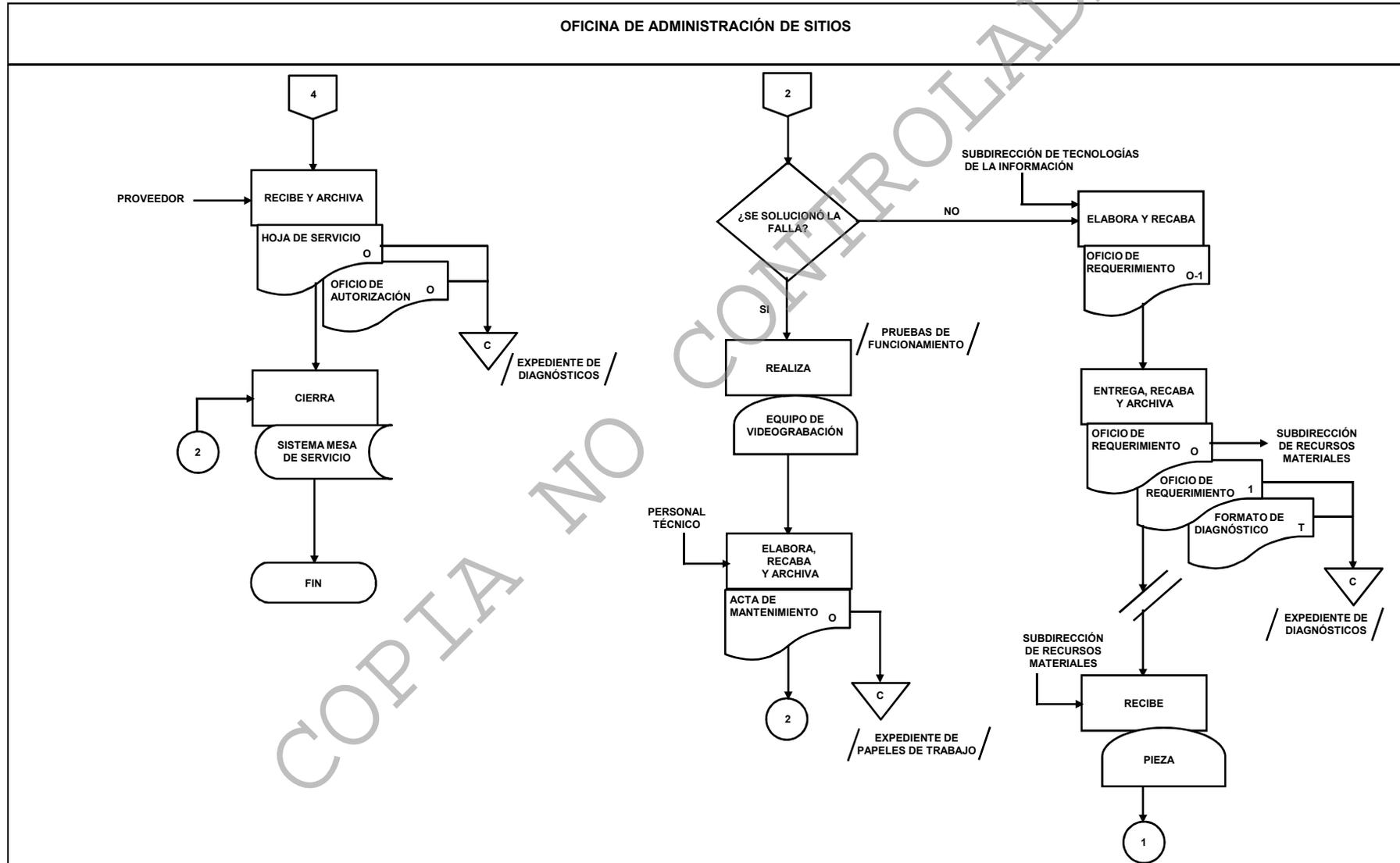
PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE VIDEOGRABACIÓN DE LAS SALAS DE JUICIOS ORALES



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 CORRECTIVO A EQUIPOS DE VIDEOGRABACIÓN DE LAS SALAS DE JUICIOS ORALES



Directorio

Magda. Lisbeth Aurelia Jiménez Aguirre
Presidenta del Tribunal Superior de Justicia
y del Consejo de la Judicatura.

Mtra. Joana Marlen Bautista Flores
Directora General de Administración
del Consejo de la Judicatura.

Ing. Carlos Alberto Jiménez González
Subdirector de Tecnologías de la Información.

C. Juan Luis López Hernández
Encargado de la Oficina de Soporte Técnico.

L.I.E.C. Gonzalo Rubén Contreras Cuevas
Encargado de la Oficina de Telecomunicaciones.

L.I. Demetrio Alvarado Galicia
Encargado de la Oficina de Desarrollo de Aplicaciones.

L.I. José Ramón Jiménez Jiménez
Encargado de la Oficina de Innovación Tecnológica.

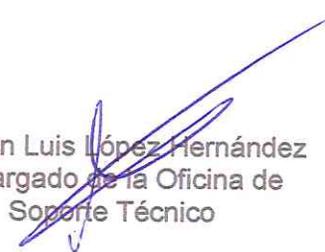
M.G.T. Jesús Alejandro Sáenz Chavero
Encargado de la Oficina de Administración de Sitios.

Firmas de Autorización

Elaboró



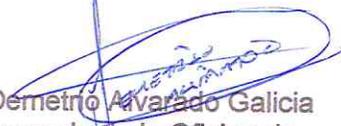
Ing. Carlos Alberto Jiménez González
Subdirector de Tecnologías de la Información



C. Juan Luis López Hernández
Encargado de la Oficina de
Soporte Técnico



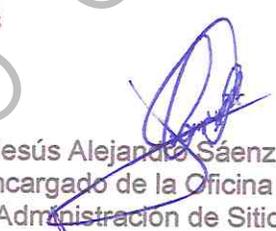
L.I.E.C. Gonzalo Rubén Contreras Cuevas
Encargado de la Oficina de
Telecomunicaciones



L.I. Demetrio Avarado Galicia
Encargado de la Oficina de
Desarrollo de Aplicaciones



L.I. José Ramón Jiménez Jiménez
Encargado de la Oficina de
Innovación Tecnológica



M.G.T. Jesús Alejandro Sáenz Chavero
Encargado de la Oficina de
Administración de Sitios

Revisó



Mtra. Joana Marlen Bautista Flores
Directora General de Administración
del Consejo de la Judicatura

Xalapa, Ver.
Febrero de 2023.





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

Autorizó

Magistrada Lisbeth Aurelia Jiménez Aguirre
Presidenta del Tribunal Superior de Justicia
y del Consejo de la Judicatura

Magistrado Antonio Sobrevilla Castillo
Consejero

Magistrado Esteban Martínez Vázquez
Consejero

Maestro Humberto Diverso
Hernández Reducindo
Consejero

Maestra Claudia Marlene Galán Espinoza
Consejera

Licenciado Víctor Luis Priego López
Secretario de Acuerdos

Xalapa, Ver.
Febrero de 2023.