



# PERIÓDICO OFICIAL

## DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE

# San Luis Potosí

---

Las leyes y disposiciones de la autoridad son obligatorias por el sólo hecho de ser publicadas en este Periódico.  
"2011, Año del Bicentenario del Natalicio de Ponciano Arriaga Leija"

---

AÑO XCIV SAN LUIS POTOSI, S.L.P. SABADO 27 DE AGOSTO DE 2011  
EDICIÓN EXTRAORDINARIA

## S U M A R I O

Poder Judicial del Estado  
Consejo de la Judicatura

Acuerdo General Septuagésimo Sexto, que Establece el Manual de Procedimientos del Área de Tecnologías de Información.

Responsable:  
**SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO**

Director:  
**C.P. OSCAR IVAN LEON CALVO**



CONSEJO DE LA JUDICATURA  
PODER JUDICIAL DEL ESTADO  
SAN LUIS POTOSÍ

### CONSEJO DE LA JUDICATURA

### Manual de Procedimientos del Área de Tecnologías de Información.

#### INDICE

- I. INTRODUCCIÓN .....
- II. OBJETIVO DEL MANUAL.....
- III. NORMATIVIDAD APLICABLE .....
- IV. POLÍTICAS.....
  - 1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO POR PROVEEDORES POR EVENTO (EATI-2-01)
    - 1.1 PROPÓSITO.....
    - 1.2 ALCANCE.....
    - 1.3 REFERENCIA.....
    - 1.4 RESPONSABILIDADES.....
    - 1.5 DEFINICIONES.....

#### METODOS DE TRABAJO

- a) Políticas y Lineamientos.....
- b) Descripción de Actividades.....
- c) Diagrama de Flujo.....
- 2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PROGRAMADO POR PERSONAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (EATI-2-02)
  - 2.1 PROPÓSITO .....
  - 2.2 ALCANCE.....
  - 2.3 REFERENCIA.....
  - 2.4 RESPONSABILIDADES.....



CONSEJO DE LA JUDICATURA  
PODER JUDICIAL DEL ESTADO  
SAN LUIS POTOSÍ

## CONSEJO DE LA JUDICATURA

### Manual de Procedimientos del Área de Tecnologías de Información.

#### INDICE

2.5 DEFINICIONES.....

#### METODOS DE TRABAJO

a) Políticas y Lineamientos.....

b) Descripción de Actividades.....

c) Diagrama de Flujo.....

3. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PROGRAMADO  
REALIZADO POR PROVEEDOR EXTERNO (EATI-2-03)

3.1 PROPÓSITO .....

3.2 ALCANCE.....

3.3 REFERENCIA.....

3.4 RESPONSABILIDADES.....

3.5 DEFINICIONES.....

#### METODOS DE TRABAJO

a) Políticas y Lineamientos.....

b) Descripción de Actividades.....

c) Diagrama de Flujo.....

4. ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO.  
(EATI-2-04)

4.1 PROPÓSITO .....

4.2 ALCANCE.....

4.3 REFERENCIA.....



CONSEJO DE LA JUDICATURA  
PODER JUDICIAL DEL ESTADO  
SAN LUIS POTOSÍ

**CONSEJO DE LA JUDICATURA**

**Manual de Procedimientos del Área de Tecnologías de Información.**

**INDICE**

4.4 RESPONSABILIDADES.....

4.5 DEFINICIONES.....

**METODOS DE TRABAJO**

a) Políticas y Lineamientos.....

b) Descripción de Actividades.....

c) Diagrama de Flujo.....

5. DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN. (EATI-2-03)

5.1 PROPÓSITO .....

5.2 ALCANCE.....

5.3 REFERENCIA.....

5.4 RESPONSABILIDADES.....

5.5 DEFINICIONES.....

**METODOS DE TRABAJO**

a) Políticas y Lineamientos.....

b) Descripción de Actividades.....

c) Diagrama de Flujo.....

6. DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL DE INTERNET. (EATI-2-06)

6.1 PROPÓSITO .....

6.2 ALCANCE.....



CONSEJO DE LA JUDICATURA  
PODER JUDICIAL DEL ESTADO  
SAN LUIS POTOSÍ

## CONSEJO DE LA JUDICATURA

### Manual de Procedimientos del Área de Tecnologías de Información.

#### INDICE

6.3	REFERENCIA.....	.....
6.4	RESPONSABILIDADES.....	.....
6.5	DEFINICIONES.....	.....

#### METODOS DE TRABAJO

a)	Políticas y Lineamientos.....	.....
b)	Descripción de Actividades.....	.....
c)	Diagrama de Flujo.....	.....
7.	INSTALACIÓN DE INTERNET A USUARIOS DE LOS ÓRGANOS JUDICIALES. (EATI-2-07)	
7.1	PROPÓSITO .....	.....
7.2	ALCANCE.....	.....
7.3	REFERENCIA.....	.....
7.4	RESPONSABILIDADES.....	.....
7.5	DEFINICIONES.....	.....

#### METODOS DE TRABAJO

a)	Políticas y Lineamientos.....	.....
b)	Descripción de Actividades.....	.....
c)	Diagrama de Flujo.....	.....
8.	PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS E INFORMACIÓN EN EL PORTAL DE INTERNET. (EATI-2-08)	
8.1	PROPÓSITO.....	.....



CONSEJO DE LA JUDICATURA  
PODER JUDICIAL DEL ESTADO  
SAN LUIS POTOSÍ

**CONSEJO DE LA JUDICATURA**

**Manual de Procedimientos del Área de Tecnologías de Información.**

**INDICE**

8.2 ALCANCE.....

8.3 REFERENCIA.....

8.4 RESPONSABILIDADES.....

8.5 DEFINICIONES.....

**METODOS DE TRABAJO**

a) Políticas y Lineamientos.....

b) Descripción de Actividades.....

c) Diagrama de Flujo.....

9. GARANTÍAS DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO. (EATI-2-09)

9.1 PROPÓSITO.....

9.2 ALCANCE.....

9.3 REFERENCIA.....

9.4 RESPONSABILIDADES.....

9.5 DEFINICIONES.....

**METODOS DE TRABAJO**

a) Políticas y Lineamientos.....

b) Descripción de Actividades.....

c) Diagrama de Flujo.....

FORMATOS .....



CONSEJO DE LA JUDICATURA  
PODER JUDICIAL DEL ESTADO  
SAN LUIS POTOSÍ

## CONSEJO DE LA JUDICATURA

### Manual de Procedimientos del Área de Tecnologías de Información.

## I. INTRODUCCIÓN

Con el propósito de contar con una administración dinámica y activa para dar respuesta inmediata a las necesidades actuales del Poder Judicial, la Secretaría Ejecutiva Administración del Consejo de la Judicatura se ha dado a la tarea de desarrollar permanentemente programas de modernización y simplificación administrativa, que permitan eficientar la operación de las áreas administrativas del Consejo de la Judicatura y dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 103 y 104 de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí y de los artículos 51, 52 53 fracción VIII y 62 del Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura.

Por esta razón, se elaboran, integran y difunden los manuales de procedimientos, los cuales son instrumentos técnicos administrativos, que facilitan el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales.

El presente Manual de Procedimientos, fue elaborado por el Área de Tecnologías de Información, en el cual se describen los objetivos, políticas y actividades de cada uno de los procedimientos que lleva a cabo esta unidad administrativa.

La Secretaría Ejecutiva de Administración, a través del Área de Organización y Métodos, pone a disposición de los servidores públicos del Poder Judicial del Estado Libre y Soberano de San Luis Potosí el "Manual de Procedimientos del Área de Tecnologías de Información".

Cabe señalar que el presente manual deberá revisarse anualmente con respecto a la fecha de autorización, o bien, cada vez que exista una modificación a la estructura orgánica autorizada por el Pleno del Consejo de la Judicatura con objeto de mantenerlo actualizado.



CONSEJO DE LA JUDICATURA  
PODER JUDICIAL DEL ESTADO  
SAN LUIS POTOSÍ

## CONSEJO DE LA JUDICATURA

### Manual de Procedimientos del Área de Tecnologías de Información.

---

## II. OBJETIVO DEL MANUAL

1. Contribuir al fortalecimiento de las funciones del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado, a través del desarrollo de sistemas informáticos necesarios para sistematizar los altos volúmenes de información de los órganos judiciales y administrativos, creando bases de datos que permitan la emisión de reportes conforme a resultados que optimicen las actividades cotidianas.
2. Proporcionar a los responsables de la administración de los recursos informáticos y a los usuarios del Poder Judicial de Estado, lineamientos, parámetros y criterios del Área de Tecnologías de Información con el fin de sistematizar sus actividades y con ello, propiciar el uso racional y adecuado de los bienes que conforman su patrimonio.
3. Tener una guía para la inducción de nuevo personal al puesto en cuanto a las obligaciones y actividades a realizar. Así como permitir que se pueda evaluar la productividad y efectividad del servidor judicial en el puesto y facilitar las auditorías administrativas.





CONSEJO DE LA JUDICATURA  
PODER JUDICIAL DEL ESTADO  
SAN LUIS POTOSÍ

## CONSEJO DE LA JUDICATURA

### Manual de Procedimientos del Área de Tecnologías de Información.

### III. NORMATIVIDAD APLICABLE

#### Constitución:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de San Luis Potosí.

#### Leyes:

- Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí (Artículos 103 y 104)
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de San Luis Potosí.
- Ley de Entrega Recepción de los Recursos Públicos del Estado de San Luis Potosí.
- Ley Federal de Procedimientos Administrativos (Supletoriedad)

#### Reglamentos:

- Reglamento Interior del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.
- Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura

#### Manuales.

- Manual General de Organización del Consejo de la Judicatura.
- Manual de Organización del Área de Tecnologías de Información.

#### Acuerdos:

- Acuerdos generales emitidos por el Pleno del Consejo de la Judicatura y por las Comisiones que del mismo se deriven.
- Acuerdo general Duodécimo, que establece los lineamientos que regulan el uso de las tecnologías para el manejo de la información por parte de los servidores públicos del Poder Judicial del Estado.

#### Circulares:

- Emitidas por el Pleno del Consejo de la Judicatura y por las Comisiones y Comités que del mismo se deriven.



CONSEJO DE LA JUDICATURA  
PODER JUDICIAL DEL ESTADO  
SAN LUIS POTOSÍ

## CONSEJO DE LA JUDICATURA

### Manual de Procedimientos del Área de Tecnologías de Información.

#### IV. POLÍTICAS

##### El Área de Tecnologías de Información, deberá

- Promover los mecanismos de protección y control necesarios que aseguren la integridad y privacidad de los datos almacenados en los archivos y bases de datos.
- Proporcionar los elementos necesarios para realizar los respaldos que aseguren la continuidad operativa ante cualquier siniestro que pudiera ocurrir.
- Elaborar los manuales técnicos y operativos de cualquier sistema y/o proyecto que se desarrolle dentro del Área, así como actualizar los mismos cuando se requiera.
- Bloquear el servicio de red e Internet a todos aquellos usuarios (incluyendo al personal adscrito a ésta) que resulten afectados por algún virus informático y que pongan en riesgo la operación de la red del Poder Judicial hasta que sean desinfectados totalmente.
- Suspender el servicio de red a los usuarios que se les detecte el uso inapropiado, hasta la aclaración del mismo, o de ser procedente la inhabilitación del servicio.
- Administrar todo el equipamiento computacional perteneciente al Poder Judicial, compartiendo la responsabilidad con el titular de cada área.
- Prohibir al usuario realizar intervenciones indebidas, entre las que se encuentran:
  - Apertura y reemplazo y/o desconexión de componentes.
  - Reasignación permanente o temporal sin autorización.
  - Instalación de programas, sistemas, módulos y/o archivos externos.
  - Empleo de juegos y/o programas con fines no laborables.
  - Modificar la configuración de redes, sistemas, programas, módulos, etc.




CONSEJO DE LA JUDICATURA  
PODER JUDICIAL DEL ESTADO  
SAN LUIS POTOSÍ

CONSEJO DE LA JUDICATURA

Manual de Procedimientos del Área de Tecnologías de Información.


---

# PROCEDIMIENTOS

 PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-01</b>
	<b>Servicio de Mantenimiento Correctivo por proveedores por evento.</b>	Fecha: 1º de abril de 2011
		Versión: 00 Página 12 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información	

# Servicio de Mantenimiento Correctivo por Proveedores por Evento

**Código: EATI-2-01**

	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-01</b>
	<b>Servicio de Mantenimiento Correctivo por proveedores por evento.</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 13 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información

### 1.1 Propósito.

Establecer los mecanismos que permitan la ejecución de acciones orientadas a mantener en condiciones de operatividad y funcionalidad la infraestructura informática de los órganos jurisdiccionales y/o administrativos del Poder judicial del Estado de San Luis Potosí, facilitando con ello el cumplimiento de su propósito y objetivos.


### 1.2 Alcance.

Desde la elaboración del calendario de mantenimiento preventivo hasta su ejecución y cumplimiento.

### 1.3 Referencia.

- Reglamento Interior del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.
- Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura.
- Manual de Organización del Área de Tecnologías de Información.
- Guía para la elaboración del Manual General de Procedimientos.
- Acuerdo General Décimo Segundo, que establece los lineamientos que regulan el uso de las tecnologías para el manejo de la información por parte de los servidores públicos del Poder Judicial del Estado., publicado en el Periódico Oficial del Estado en edición extraordinaria del día 28 de septiembre del año 2006.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-01</b>
	<b>Servicio de Mantenimiento Correctivo por proveedores por evento.</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00 Página 14 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información	

#### 1.4 Responsabilidades.

## AUTORIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO POR PROVEEDORES POR EVENTO (EATI-2-01)

#### Secretariado Ejecutivo de Administración Despacho del Secretariado

---

##### Elaboró

Ing. Moisés Alejandro Caballero  
Director del Área de Tecnologías de  
Información

---


##### Aprobó

Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata  
Presidente del Supremo Tribunal de Justicia  
y del Consejo de la Judicatura

---

##### Revisó

Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias  
Secretario Ejecutivo de Administración

 <p>PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</p>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-01</b>
	<b>Servicio de Mantenimiento Correctivo por proveedores por evento</b>	Fecha: 1º de abril 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información

## 1.5 Definiciones

**Etapas de análisis.-** son las entrevistas que se llevan a cabo con el usuario con el propósito de definir sus requerimientos específicos, los documentos fuente de datos, los procedimientos del manejo de información, los recursos necesarios, la simplificación de procesos y el medio ambiente operativo. Como resultado de ésta etapa se obtiene un documento que es la base para el desarrollo y actualización de un sistema.

**Mantenimiento Correctivo.-** Es el mantenimiento que se realiza para reparar una falla en el equipo de cómputo

**Proveedor.-** Es la persona que de acuerdo con las normas mercantiles, hacendarias y requisitos exigidos en la Ley de Adquisiciones del Estado de San Luis Potosí, esta en aptitud de contratar con las instituciones, las adquisiciones, arrendamientos y servicios que éstas requieran.

**Sistema a equipos de cómputo (SI-SEC).-** Todas las actividades tendientes a resolver situaciones practicas de administración, información y recopilación de datos, mediante el uso de sistemas informáticos; considerando a los mismos como una oficina de acciones y resoluciones.

Un sistema de computo puede o no estar conformado por un procesador o CPU principal, pero debe de reunir las características antes descritas y cumplir con el fin con el cual fue instalado para considerarse sistema.

**Diagnóstico al equipo de cómputo.-** Revisión y pruebas de funcionamiento a equipo descompuesto para determinar las fallas que tiene.

**Cotización.-** Condiciones de venta ofrecidas por un proveedor. Esta deberá ser por escrito, electrónica, telefónica o a través de sistema de base de datos.


**Vale de Entrega.-** Formato para realizar la entrega de equipo de cómputo a los órganos judiciales, anexo EATI-2-02/01

**Titular del Juzgado:** es el Juez de un Juzgado de primera instancia, menor, especializado en justicia para menores y de ejecución de medidas.

**Órganos Jurisdiccionales:** Son los órganos responsables de impartir la Justicia del Poder Judicial del Estado.

**Demanda:** acto procesal por el cual un individuo inicia el ejercicio de la acción y formula su pretensión ante un órgano jurisdiccional.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-01</b>
	<b>Servicio de Mantenimiento Correctivo por proveedores por evento</b>	Fecha: 1° de abril 2011
		Versión: 00 Página 16 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información	


**Oficialía de Partes Común:** Órgano administrativo encargado de recibir las demandas y depende orgánicamente de la Secretaría Ejecutiva de Pleno y Carrera Judicial del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado.

**Juzgados Civiles:** Órgano del Poder Judicial del Estado competente para dirimir controversias de materia Civil y mercantil.

**Juzgados Familiares:** Órgano del Poder Judicial del Estado competente para dirimir controversias de carácter Familiar.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura



	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-01</b>
	<b>Servicio de Mantenimiento Correctivo por proveedores por evento</b>	Fecha: 1º de abril 2011
		Versión: 00
		Página 17 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información

**a) Políticas.**


Los procedimientos para el mantenimiento de equipos de cómputo del Poder Judicial son los siguientes:

- Servicio de mantenimiento correctivo con proveedores por evento.
- Servicio de mantenimiento preventivo/correctivo programado.
- Servicio de garantías.

Términos de las garantías de los equipos de cómputo, impresoras, no-brakes y demás equipamiento informático que aún se encuentren vigentes, los cuales sólo serán sujetos de limpieza exterior y de los servicios de mantenimiento lógico a discos duros, sin embargo, en caso de que algún componente del equipamiento informático asignado a un usuario presente fallas, éste debe reportarlo a su jefe inmediato para que éste último lo reporte al Área de Tecnologías de Información a través del formato de solicitud de servicios en original y copia, en el cual señale brevemente la falla reportada, el proveedor será notificado para hacer valer la garantía correspondiente.

- El Área de Tecnologías de Información únicamente brindará el servicio de mantenimiento correctivo al equipo de cómputo que pertenece a los órganos jurisdiccionales y/o administrativos del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.
- El Área de Tecnologías de Información, llevará a cabo el mantenimiento correctivo del equipo de cómputo que ya no se encuentra en garantía, siempre y cuando los daños ocasionados a éste, hayan sido por uso normal.
- El personal de los órganos jurisdiccionales y/o administrativos del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí ajenos al Área de Tecnologías de Información, no tienen autorización para destapar el equipo de cómputo.
- Todo el equipo de cómputo que sea enviado a la Unidad de Soporte Técnico para su reparación deberá ser respaldado a través del formato de "Solicitud de Servicio", en caso contrario no se recibirá el equipo.
- El Área de Tecnologías de Información, no se hará responsable por información no respaldada del equipo en reparación.


<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-01</b>
	<b>Servicio de Mantenimiento Correctivo por proveedores por evento</b>	Fecha: 1° de abril 2011
		Versión: 00
		Página 18 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información

## b) Descripción de Actividades 1/2

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>CONTACTAR:</b> al proveedor de servicio para que recoja el equipo.	
2	Proveedor	<b>REQUISITAR:</b> el reporte de servicio propio para asentar los datos del equipo, la falla que presenta y la fecha en que se lo lleva.	Reporte de Servicio Formato No controlado
3	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>REGISTRAR:</b> los datos correspondientes en el sistema "Servicios a Equipo de Cómputo (SI-SEC)" para llevar el control y seguimiento de los equipos que se envían a servicio externo, el reporte se archiva en el expediente de equipos enviados a servicio externo.	Sistema EATI-4-01 Servicios a Equipo de Cómputo
4	Proveedor	<b>REALIZAR:</b> el diagnóstico al equipo y elabora la cotización que remite al Subdirector de Tecnologías de Información vía correo electrónico.	
5	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>INTEGRAR:</b> la solicitud de servicio del usuario a la cotización y gestionar la autorización correspondiente ante el Área de Recursos Materiales.	Formato EATI-2-02/01 Solicitud de Servicio
6	Titular del Área de Recursos Materiales	<b>TURNAR:</b> Orden de Servicio al Área de Tecnologías de Información, para su revisión y antefirma.	Formato EARM-2-02/04 Orden de compra/servicio
7	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>ANALIZAR:</b> Si la orden de servicio concuerda con la solicitud de servicio, antefirma la orden y reenvía a la Unidad de Adquisiciones para su gestión correspondiente.	Formato EARM-2-02/04 Orden de compra/servicio
8	Personal de la Unidad de Adquisiciones	<b>RECABAR:</b> La firma del representante legal y funcionarios autorizados y procede a enviar la orden de servicio al proveedor vía fax.	Formato EARM-2-02/04 Orden de compra/servicio


<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <p>PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</p>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-01</b>
	<b>Servicio de Mantenimiento Correctivo por proveedores por evento</b>	Fecha: 1° de abril 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información

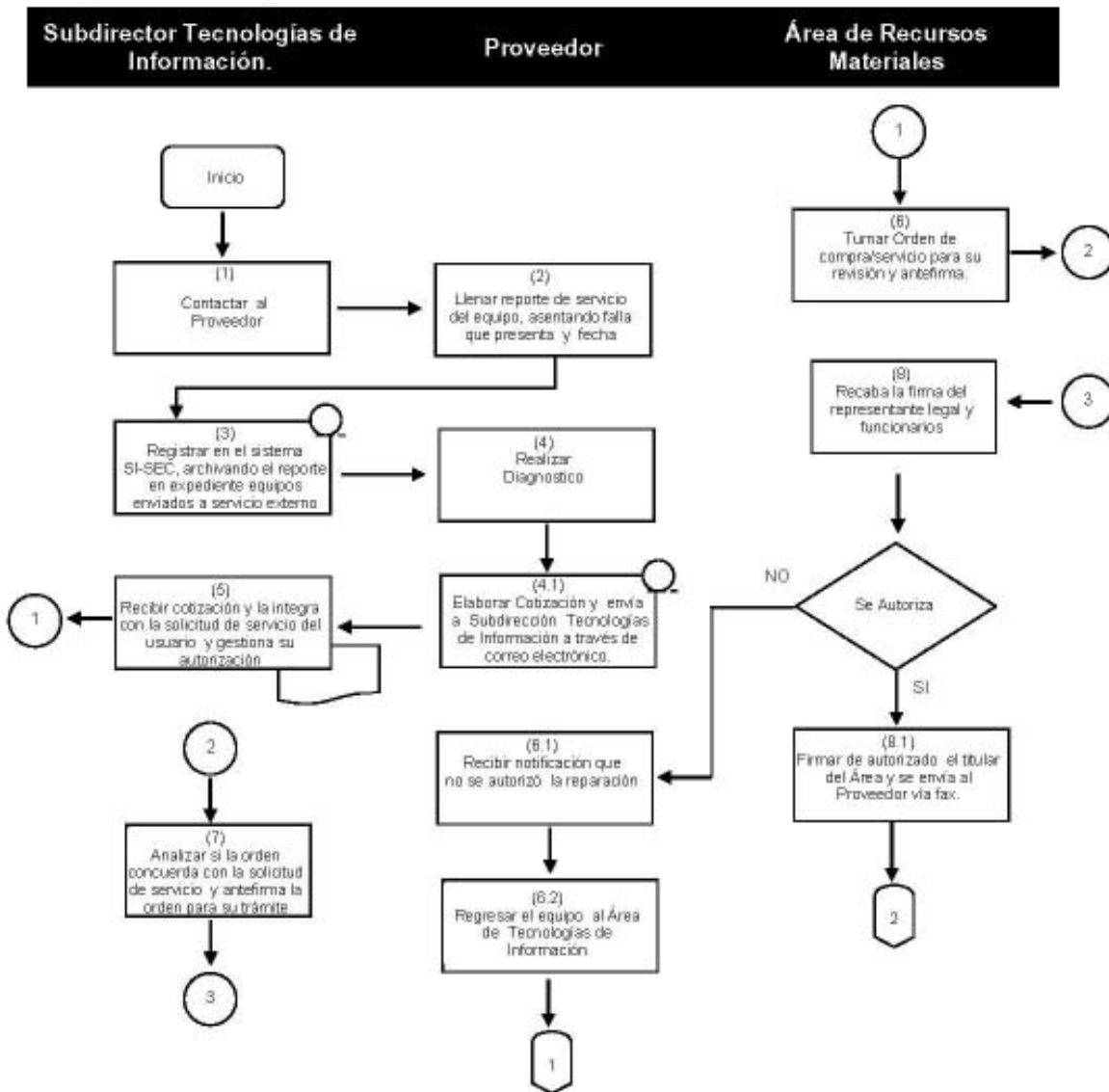
**b) Descripción de Actividades 2/2**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
9	Proveedor	<b>REPARAR:</b> el equipo en caso de ser autorizada la solicitud de servicio	
9.1	Proveedor	<b>ENTREGAR:</b> el equipo de cómputo a la Subdirección de Tecnologías de Información una vez reparado, acompañado de un reporte con la fecha de entrega.	Reporte de Servicio. Formato No controlado
10	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>VERIFICAR:</b> El equipo a través de pruebas para comprobar que no manifiesta fallas. Si éstas se presentan, pide al proveedor la garantía del servicio, y nuevamente se reinicia el procedimiento desde el inicio.	
10.1	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>ENTREGAR:</b> el equipo funcionando satisfactoriamente, anexando copia de formato EATI-2-02/01 "Solicitud de Servicios" al usuario. Si el equipo esta adscrito a una oficina en la ciudad de San Luis Potosí, el personal de soporte técnico la instala y prueba en sitio, si el equipo es de una oficina foránea, se contacta al usuario vía telefónica para que lo recoja en la guardia del sábado más próximo o se le envía por paquetería.	Formato EATI-2-02/01 Solicitud de Servicios
11	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>RECABAR:</b> acuse de entrega del equipo al usuario y registrar en el sistema "Servicios a Equipo de Cómputo" la fecha de recibo para cerrar el proceso del servicio, archivando en el expediente correspondiente.	Sistema EATI-4-01 Servicios a Equipo de Cómputo
12	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	Para equipos no autorizados el proveedor entrega el equipo a la Subdirección de Tecnologías de Información señalando en el reporte el motivo por el cual no fue reparado.	
13	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>INFORMAR:</b> a través de oficio a el Área de Recursos Materiales sobre el equipo que no fue reparado, solicitando su baja y la reposición al Órgano Judicial al que pertenece, haciendo de su conocimiento a la Contraloría y al titular del Órgano Judicial en cuestión. Se registra la fecha de devolución y se de baja en el sistema "Servicios a Equipo de Cómputo" para cerrar el ciclo de servicio.	Sistema EATI-4-01 Servicios a Equipo de Cómputo


<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-01</b>
	<b>Servicio de Mantenimiento Correctivo por proveedores por evento</b>	Fecha: 1º de abril 2011
		Versión: 00
		Página 20 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información	

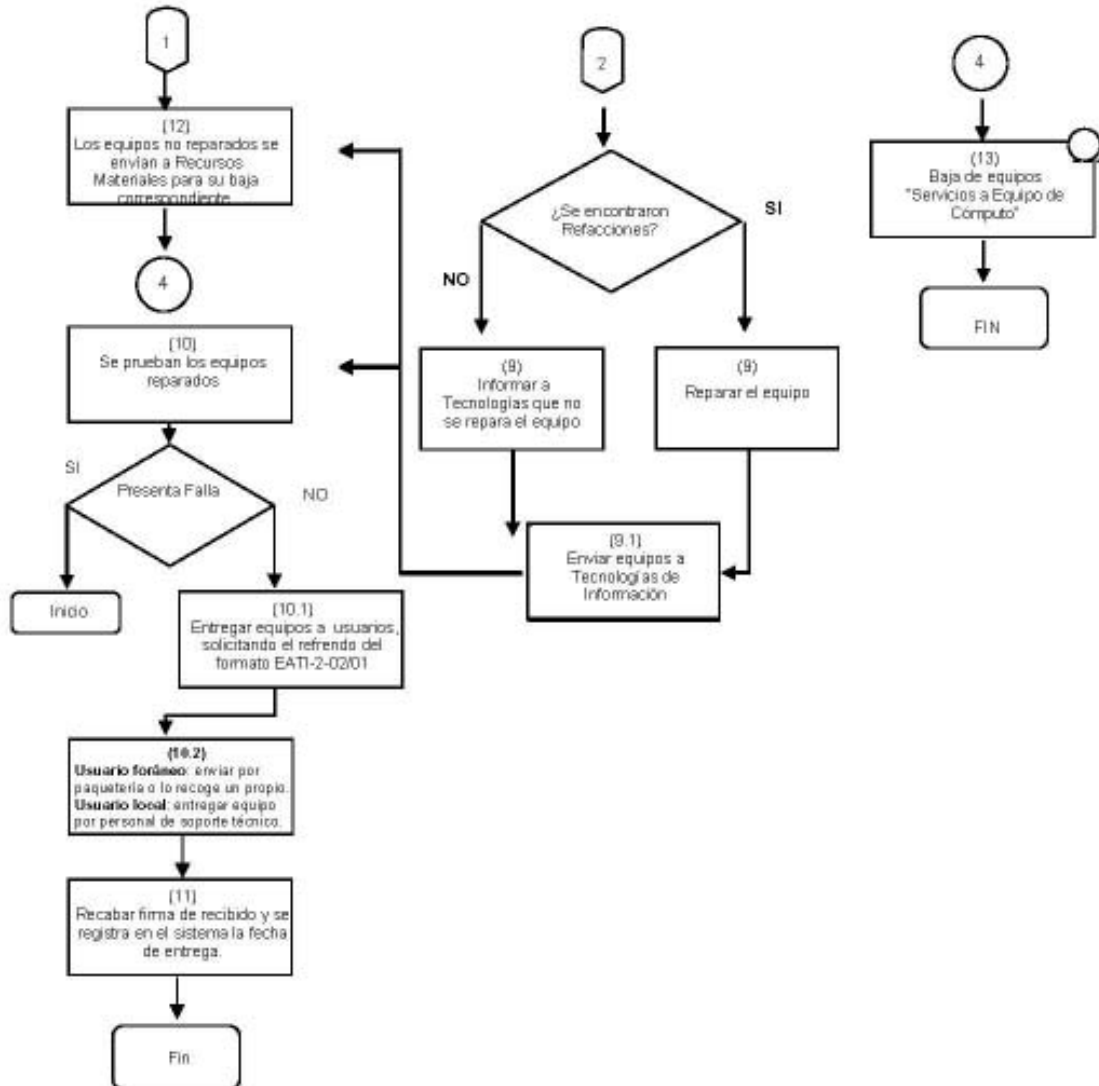
**Diagrama de Flujo 1/2**




<b>Elaboró</b> Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	<b>Revisó</b> Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	<b>Aprobó:</b> Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura
--	---	---

 GOBIERNO DEL ESTADO PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-01</b>
	<b>Servicio de Mantenimiento Correctivo por proveedores por evento</b>	Fecha: 1° de abril 2011
		Versión: 00
		Página 21 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información	

**Diagrama de Flujo 2/2**




<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <small>PODERADO DE LA JUSTICIA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-02</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo Programado por personal de Tecnologías de Información</b>	Fecha: 1º de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 22 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Soporte Técnico.	

# Mantenimiento Preventivo y Correctivo Programado por Personal de Tecnologías de Información

**Código: EATI-2-02**

 <small>CONSEJO DE LA JUDICATURA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-02</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo Programado por personal de Tecnologías de Información</b>	Fecha: 1º de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 23 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Soporte Técnico.	

## 2.1 Propósito.

Definir las actividades necesarias que se deben cubrir para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de cómputo de los órganos jurisdiccionales y/o administrativos del Poder judicial del Estado de San Luis Potosí, facilitando con ello el cumplimiento de su propósito y objetivos.


## 2.2 Alcance.

Este procedimiento aplica a todo usuario que tenga un equipo de cómputo asignado.

## 2.3 Referencia.

- Reglamento Interior del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.
- Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura
- Manual de Organización del Área de Tecnologías de Información.
- Guía para la elaboración del Manual General de Procedimientos.
- Acuerdo General Décimo Segundo, que establece los lineamientos que regulan el uso de las tecnologías para el manejo de la información por parte de los servidores públicos del Poder Judicial del Estado., publicado en el Periódico Oficial del Estado en edición extraordinaria del día 28 de septiembre del año 2006.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <small>PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-02</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo Programado por personal de Tecnologías de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00 Página 24 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Soporte Técnico.	

## 2.4 Responsabilidades.

### AUTORIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#### MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PROGRAMADO POR PERSONAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (EATI-2-02)

#### Secretariado Ejecutivo de Administración Despacho del Secretariado

---

##### Elaboró

Ing. Moisés Alejandro Caballero  
Director del Área de Tecnologías de  
Información

---

##### Aprobó


Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata  
Presidente del Supremo Tribunal de Justicia y  
del Consejo de la Judicatura

---

##### Revisó

Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías  
Secretario Ejecutivo de Administración



 COMISIÓN DE LA JUDICATURA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-02</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo Programado por personal de Tecnologías de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00 Página 25 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Soporte Técnico.	

## 2.5 Definiciones

**Archivo.-** es el depósito donde se guarda, organiza y ordena los testimonios escritos, gráficos o audiovisuales producidos por cualquier órgano judicial, conservados con el doble fin de garantizar los servicios prestados o de servir de fuente para la investigación.


**Formato de Solicitud de Servicio.-** (EATI-2-02/01) Es el formato institucional que se utiliza para registrar el tipo de solicitudes de servicio que requieren los equipos de computo de los órganos jurisdiccionales y/o administrativos del Poder judicial del Estado de San Luis Potosí.

**Mantenimiento Correctivo.-** Este mantenimiento se dará cuando exista una falla en el equipo de cómputo, y consiste en corregir el error ya sea físico o lógico. No necesariamente este tipo de mantenimiento incluye al preventivo, pero una vez corregido el error se puede aprovechar para prevenir otros.

**Mantenimiento Preventivo.-** Es aquel que se hace con anticipación y de manera programada con el fin de evitar desperfectos el mantenimiento preventivo consiste en dar limpieza general al equipo de computo y confirmar su correcto funcionamiento, en el caso de las computadoras, el mantenimiento se puede dividir en dos, el que se le da al equipo (físico) y el que se le da a los programas instalados (lógicos).

**Personal de Soporte Técnico.-** Es el personal adscrito a la Unidad de Soporte Técnico del Área de Tecnologías de Información del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.


<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-02</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo Programado por personal de Tecnologías de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00 Página 26 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Soporte Técnico.	

### a) Políticas y Lineamientos

- El responsable de la unidad de Soporte Técnico, deberá establecer un control de atención de reportes, asignando número consecutivo a las órdenes de servicio que se atiendan.
- Un reporte no debe exceder más de 24 horas en recibir la primera atención de un Ingeniero de servicio.
- La atención de una orden de servicio se hará en presencia del usuario para facilitar el diagnóstico de los ingenieros de servicio.
- Se debe establecer un seguimiento de los reportes abiertos por parte del personal responsable del área de mantenimiento, el cuál consiste en dar seguimiento en el status de la garantía o parte a remplazar según sea el caso.
- Generar un concentrado bimestral, en donde se reflejen los tiempos de atención solución.
- Quien realice el servicio deberá reportar al responsable de Soporte Técnico la parte a solicitar verificando si aplica o no la garantía.
- El Jefe de Mantenimiento se encargará de solicitar al área administrativa de la unidad, la refacción según sea el caso, hacer efectiva la garantía o compra.
- En el caso que la refacción exceda un mil pesos (\$ 1,000.00/100 M.N.) (sin incluir impuestos), la subdirección de Tecnologías de Información canalizará la solicitud de compra a el Área de Recursos Materiales con los datos correspondientes.
- Las garantías de los Equipos de Computo que apliquen serán realizadas por el administrativo de la dependencia usuaria.
- No se brindara asesoría cuando el equipo de cómputo presente fallas en Hardware.
- El Vale de salida lo elaborará el Área de Tecnologías de Información solo para el traslado del equipo de cómputo, cuando el área solicitante no se localice en el mismo edificio.


<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <small>PODERADO JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-02</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo Programado por personal de Tecnologías de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 27 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Soporte Técnico.	

**b) Descripción de Actividades 1/2**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>ELABORAR:</b> Al inicio de año el cronograma de servicios para los órganos Judiciales con personal de Soporte Técnico, mismo que se turna al titular de la Secretaría Ejecutiva de Administración para su aprobación.	Cronograma de servicios
2	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>COMUNICAR:</b> a cada titular las fechas en que se realizará el mantenimiento preventivo a los equipos de su oficina bajo su resguardo para que se brinde las facilidades al personal.	
3	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>PROPORCIONAR:</b> al personal de Soporte Técnico, la hoja de servicio para iniciar el servicio de mantenimiento.	Formato EATI-2-02/03 Hoja de Servicio
4	Personal de Soporte Técnico	<b>TRANSPORTAR:</b> al área de Soporte Técnico los equipos de las oficinas ubicadas en la Ciudad Judicial, para realizar el servicio de mantenimiento.	
5	Titular del Área de Tecnologías de Información.	<b>GESTIONAR:</b> de manera institucional, ante el Área de Recursos Financieros los gastos de traslado, alimentación y pernocta en caso de requerirse.	Anexo 2 Oficio de solicitud de viáticos
6	Titular del Área de Tecnologías de Información.	<b>COMISIONAR:</b> al personal de Soporte Técnico para que realice el servicio en sitio para los Juzgados del interior del estado.	Anexo 1 Oficio de Comisión
7	Personal de Soporte Técnico	<b>REALIZAR:</b> el servicio en la oficinas ubicadas en el área conurbada de la capital.	
8	Personal de Soporte Técnico	<b>SIGNAR:</b> el formato hoja de servicio al concluir el mantenimiento, por parte del titular de la oficina y el responsable del servicio.	Formato EATI-2-02/03 Hoja de Servicio
9	Personal de Soporte Técnico	<b>ENTREGAR:</b> al titular de la Subdirección la hoja de servicio debidamente requisitada.	Formato EATI-2-02/03 Hoja de Servicio


<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <p>PODERADO DE LA JUDICATURA ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE SAN LUIS POTOSÍ</p>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-02</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo Programado por personal de Tecnologías de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Unidad de Soporte Técnico.
Página 28 de 112		

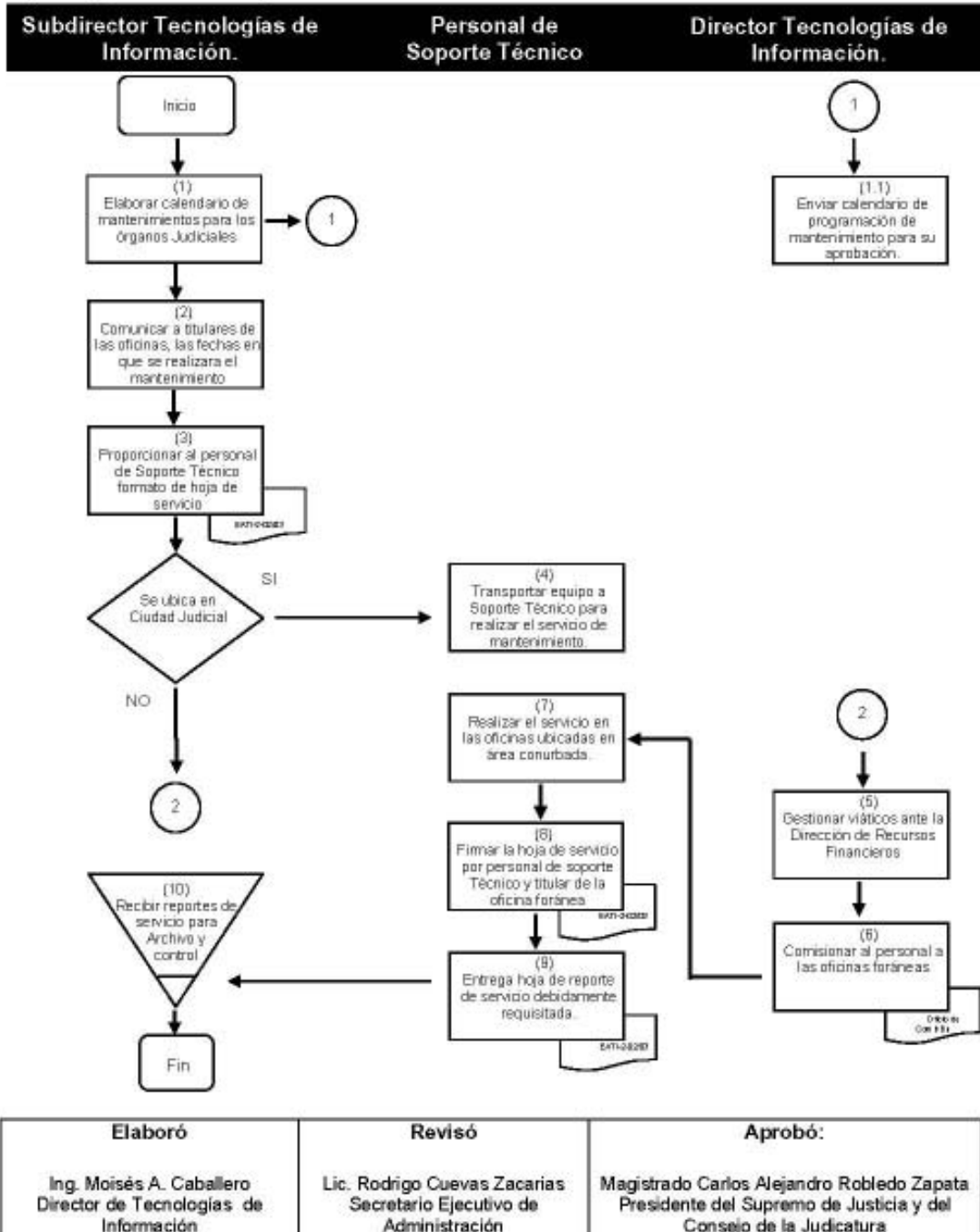
### b) Descripción de Actividades 2/2


Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
10	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>RECIBIR:</b> del personal de Soporte Técnico los reportes de servicio realizado para su archivo y control.	Formato EATI-2-02/03 Hoja de Servicio

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-02</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo Programado por personal de Tecnologías de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 29 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Soporte Técnico.	


**c) Diagrama de Flujo 1/1**



 <small>PODERADO DE LA JUDICATURA ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-03</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo programado realizado por un proveedor externo</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00 Página 30 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información	

# Mantenimiento Preventivo y Correctivo programado, realizado por un Proveedor externo.

**Código: EATI-2-03**

	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-03</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo programado realizado por un proveedor externo</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00 Página 31 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información	

### 3.1 Propósito.

Establecer los mecanismos que permitan la ejecución de acciones orientadas a mantener en condiciones de operatividad y funcionalidad la infraestructura informática de los órganos jurisdiccionales y/o administrativos del Poder judicial del Estado de San Luis Potosí, facilitando con ello el cumplimiento de su propósito y objetivos.


### 3.2 Alcance.

Este procedimiento aplica a todo usuario que tenga un equipo de cómputo asignado.

### 3.3 Referencia.

- Reglamento Interior del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.
- Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura
- Manual de Organización del Área de Tecnologías de Información.
- Guía para la elaboración del Manual General de Procedimientos.
- Acuerdo General Décimo Segundo, que establece los lineamientos que regulan el uso de las tecnologías para el manejo de la información por parte de los servidores públicos del Poder Judicial del Estado., publicado en el Periódico Oficial del Estado en edición extraordinaria del día 28 de septiembre del año 2006.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <small>PODERADO JUDICIAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-03</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo programado realizado por un proveedor externo</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
<small>Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información</small>		<small>Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información</small>

### 3.4 Responsabilidades.

## AUTORIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PROGRAMADO REALIZADO POR UN PROVEEDOR EXTERNO (EATI-2-03)

#### Secretariado Ejecutivo de Administración Despacho del Secretariado

---

#### Elaboró

Ing. Moisés Alejandro Caballero  
Director del Área de Tecnologías de  
Información

---

#### Aprobó


Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata  
Presidente del Supremo Tribunal de Justicia  
y del Consejo de la Judicatura

---

#### Revisó

Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias  
Secretario Ejecutivo de Administración



 <p>PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</p>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-03</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo programado realizado por un proveedor externo</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información

### 3.5 Definiciones

**Área de Recursos Materiales:** Órgano administrativo que depende de la Secretaría Ejecutiva de Administración del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado.

**Mantenimiento Correctivo:** Este mantenimiento se dará cuando exista una falla en el equipo de cómputo, y consiste en corregir el error ya sea físico o lógico. No necesariamente este tipo de mantenimiento incluye al preventivo, pero una vez corregido el error se puede aprovechar para prevenir otros.

**Mantenimiento Preventivo:** Es aquel que se hace con anticipación y de manera programada con el fin de evitar desperfectos el mantenimiento preventivo consiste en dar limpieza general al equipo de computo y confirmar su correcto funcionamiento, en el caso de las computadoras, el mantenimiento se puede dividir en dos, el que se le da al equipo (físico) y el que se le da a los programas instalados (lógicos).


**Orden de Servicio:** Acuerdo puntual entre el prestatario de los servicios y el receptor de los servicios, mediante el cual el receptor de los servicios solicita servicios esporádicos y la facturación relativa a los recursos se efectúa al terminar el servicio.

**Órgano Judicial:** Son los órganos administrativos y jurisdiccionales del Poder Judicial del Estado.

**Proveedor Externo:** Empresa dedicada a brindar servicios de reparación y mantenimiento a equipo de cómputo.

**Titular del Juzgado:** Es el Juez de un Juzgado de primera instancia, menor, especializado en justicia para menores y de ejecución de medidas.


<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-03</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo programado realizado por un proveedor externo</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 34 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información	

### a) Políticas y Lineamientos

- Se dará atención para la reparación del equipo informático, solamente al que sea reportado en los formatos establecidos en el presente Procedimiento.
- La solicitud sobre el reporte de fallas deberá ser presentada al área de Tecnologías de Información, debidamente requisitada y firmada en un horario de lunes a viernes en horario de oficina.
- El mantenimiento preventivo a los bienes informáticos, será autorizado y programado por la Subdirección de Tecnologías de Información.
- Se recomienda al personal abstenerse de realizar reparaciones al equipo informático, sin previa autorización de la Unidad de Soporte Técnico.
- Será responsabilidad del servidor judicial al cual se encuentre asignado un equipo informático, la conservación y el buen uso del mismo.
- El Vale de salida EATI-2-03/01 lo requisitará el personal de Tecnologías de Información, para trasladar el equipo de cómputo, fuera de las instalaciones del edificio de la ciudad judicial especificando las razones para dicha acción.


<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <p>PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</p>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-03</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo programado realizado por un proveedor externo</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 35 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información

### b) Descripción de Actividades 1/2

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>PROPORCIONAR:</b> al Área de Recursos Materiales listado de equipos de los órganos Judiciales, las características del servicio y listado de refacciones que comúnmente se dañan para que realice la contratación.	
2	Área de Recursos Materiales	<b>CONCURSAR:</b> el servicio para designar al proveedor con mejor calidad y precio.	
3	Proveedor de servicios	<b>ENTREGAR:</b> calendario de visitas al Área de Recursos Materiales, cuando recibe notificación de que ha ganado el concurso.	
4	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>COMUNICAR:</b> a los titulares de los Juzgados el periodo en que el proveedor del servicio realizará el servicio en sus oficinas.	
5	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>PROPORCIONAR:</b> formato de Hoja de Servicio detallando los equipos a los que se les dará el servicio.	Formato EATI-2-02/03 Hoja de servicios
6	Proveedor de servicios	<b>ENVIAR:</b> a sus técnicos a realizar el mantenimiento.	
7	Proveedor de servicios	<b>SOLICITAR:</b> autorización por parte del personal técnico a la Subdirección de Tecnologías de Información en caso de requerir piezas con un costo elevado para algún equipo.	
8	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>GESTIONAR:</b> ante el Área de Recursos Materiales la autorización de la adquisición de los insumos requeridos.	
9	Proveedor de servicios	<b>FIRMAR:</b> la hoja de servicio una vez concluido el mantenimiento, recaba además la firma del titular del órgano Judicial (el titular del órgano Judicial está obligado a no firmar el reporte si no han quedado en operación los equipos).	


<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <p>PODERO JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</p>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-03</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo programado realizado por un proveedor externo</b>	Fecha: 1º de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 36 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información	

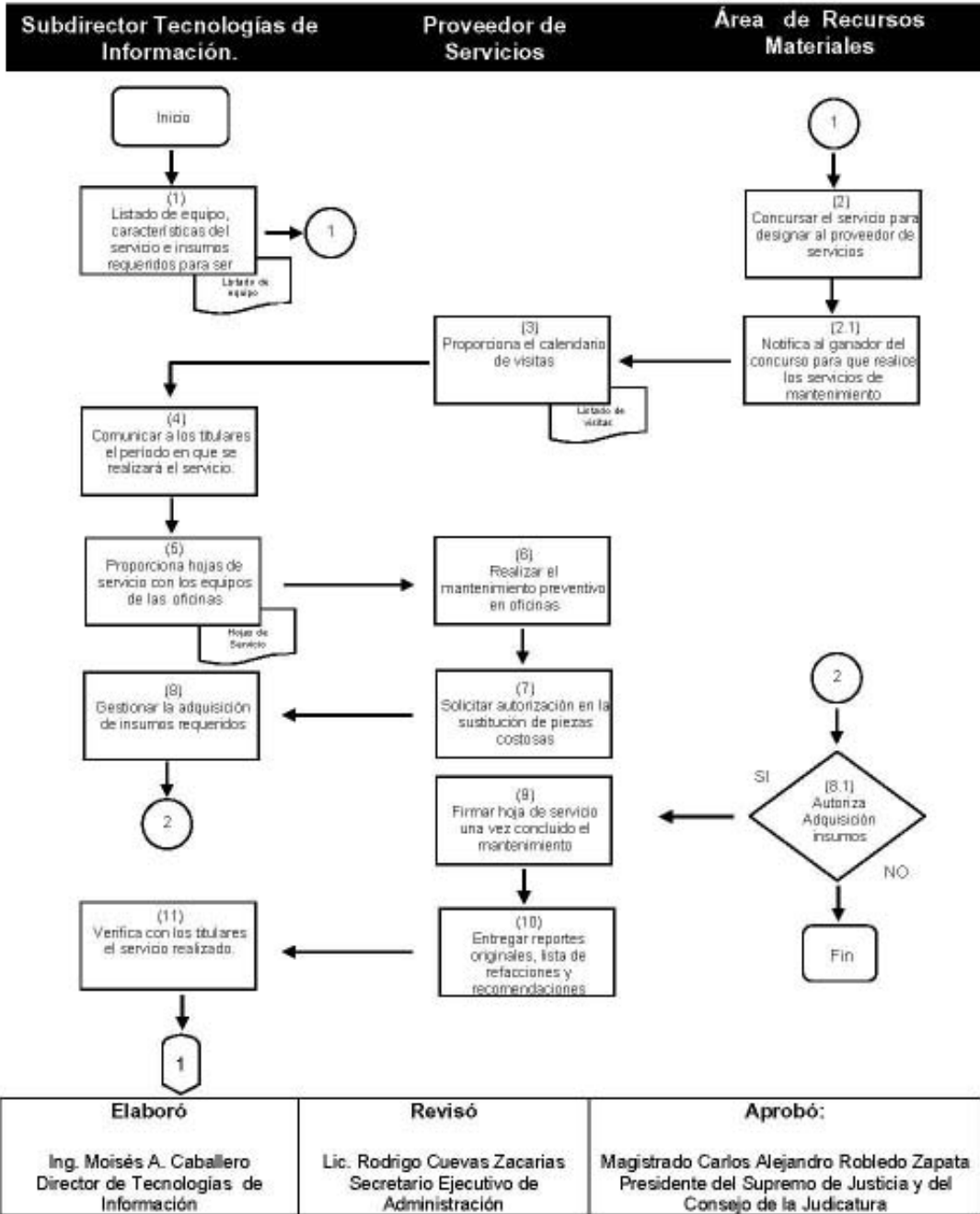
## b) Descripción de Actividades 2/2


Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
10	Proveedor de servicios	<b>ENTREGAR:</b> a la Subdirección de Tecnologías de Información los reportes originales del servicio realizado debidamente firmados, la lista de refacciones utilizadas, así como sus observaciones y recomendaciones.	Formato no controlado Reporte de servicio
11	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>VERIFICAR:</b> con cada titular sobre el servicio realizado y levantar posibles quejas u observaciones que tengan sobre el servicio y darle seguimiento para la corrección.	
12	Titular del Área de Tecnologías de Información.	<b>INFORMAR:</b> al Área de Recursos Materiales para que proceda de acuerdo a lo estipulado en el contrato, en caso de que haya un mal servicio.	
13	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>REMITIR:</b> al Área de Recursos Materiales a través de oficio, copia de los reportes de servicio para que soporte el pago al proveedor.	
14	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>ARCHIVAR:</b> Los reportes del servicio realizado.	

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-03</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo programado realizado por un proveedor externo</b>	Fecha: 1 <sup>o</sup> de abril de 2011
		Versión: 00 Página 37 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información

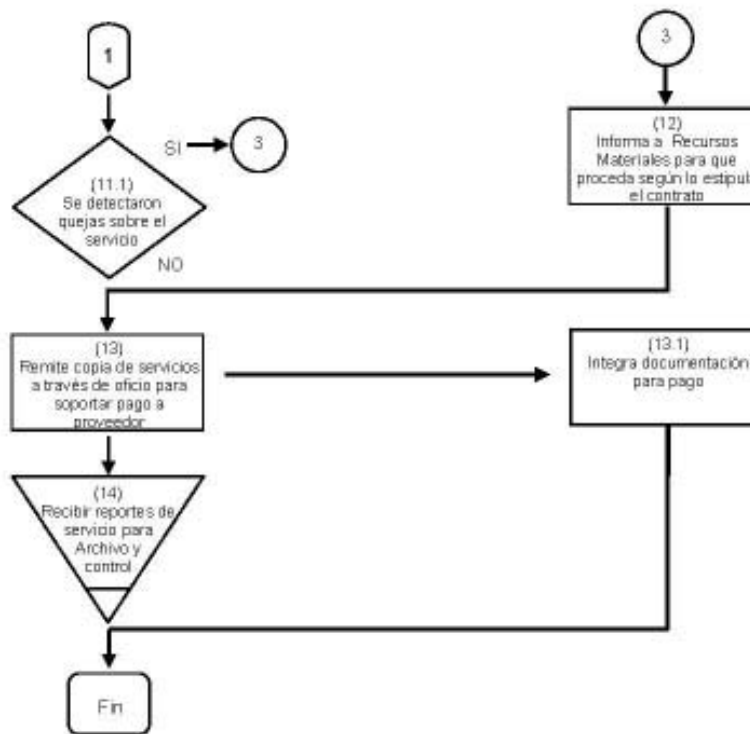
**c) Diagrama de Flujo 1/2**



	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-03</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo programado realizado por un proveedor externo</b>	Fecha: 1º de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 38 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información

**c) Diagrama de Flujo 2/2**

<b>Subdirector Tecnologías de Información.</b>	<b>Área de Recursos Materiales</b>
--	------------------------------------



<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <small>PODERADO DE LA JUDICATURA PODERO JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-04</b>
	<b>Atención a Solicitudes de Servicio (Soporte Técnico)</b>	Fecha: 1º de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 39 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Soporte Técnico	

# Atención a Solicitudes de Servicio. - Soporte Técnico-

**Código: EATI-2-04**

 <small>PODERADO DE LA JUDICATURA ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-04</b>
	<b>Atención a Solicitudes de Servicio (Soporte Técnico)</b>	Fecha: 1º de abril de 2011
		Versión: 00 Página 40 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Unidad de Soporte Técnico

#### 4.1 Propósito.

Establecer los mecanismos que permitan la ejecución de acciones orientadas a mantener en condiciones de operatividad y funcionalidad la infraestructura informática de los órganos jurisdiccionales y/o administrativos del Poder judicial del Estado de San Luis Potosí, facilitando con ello el cumplimiento de su propósito y objetivos.

#### 4.2 Alcance.

Aplica a los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.

#### 4.3 Referencia.

- Reglamento Interior del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.
- Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura
- Manual de Organización del Área de Tecnologías de Información.
- Guía para la elaboración del Manual General de Procedimientos.
- Acuerdo General Décimo Segundo, que establece los lineamientos que regulan el uso de las tecnologías para el manejo de la información por parte de los servidores públicos del Poder Judicial del Estado, publicado en el Periódico Oficial del Estado en edición extraordinaria del día 28 de septiembre del año 2006.



 PODERE JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-04</b>
	<b>Atención a Solicitudes de Servicio (Soporte Técnico)</b>	Fecha: 1º de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Soporte Técnico	Página 41 de 112

#### 4.4 Responsabilidades.

## AUTORIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO (SOPORTE TÉCNICO) (EATI-2-04)

#### Secretariado Ejecutivo de Administración Despacho del Secretariado

**Elaboró**  
Ing. Moisés Alejandro Caballero  
Director del Área de Tecnologías de  
Información

**Aprobó**  
Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata  
Presidente del Supremo Tribunal de Justicia y del  
Consejo de la Judicatura

**Revisó**  
Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias  
Secretario Ejecutivo de Administración

 PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-04</b>
	<b>Atención a Solicitudes de Servicio (Soporte Técnico)</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 42 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Soporte Técnico	

## 4.5 Definiciones

**Dispositivos de comunicaciones:** son equipos que integran la red, como firewall, ruteadores, switch's y access point.

**Dispositivos periféricos:** en este caso se refiere a los accesorios como el mouse, teclado, drive de 3 ½ y unidades de lectores ópticos.

**Herramientas de oficina:** se refiere al software Office, Open Office, E-Mail, agendas electrónicas.

**Oficinas de Ciudad Judicial:** son los órganos judiciales y administrativos ubicados en el edificio "Presidente Juárez".

**Oficinas externas a la Ciudad Judicial:** son los órganos judiciales que se ubican en la mancha urbana y que son: el Archivo Judicial, Juzgado Menor de Soledad de Graciano Sánchez, Juzgados para Menores Infractores, Tribunales Electorales de Primera y Segunda Instancia, así como los que se encuentran en municipios del interior del Estado.

**Recepción de Tecnologías de Información:** se refiere al lugar donde se reciben las solicitudes de servicio de los usuarios que pueden ser vía telefónica, por oficio o formatos de solicitud de servicio.

**Servicio de soporte técnico:** Consiste en la atención a usuarios que tienen problemas en la funcionalidad de computadoras, impresoras y de conectividad con las redes, así como de la asesoría en la operatividad de herramientas de oficina y de aplicaciones de propósito específico.

**Servidor:** es una computadora que, formando parte de una red, provee servicios a otras computadoras denominadas clientes.

**Servidor de archivos:** es el que almacena varios tipos de archivos y los distribuye a otros clientes en la red.

**Servidor de impresión:** es el que controla una o más impresoras y acepta trabajos de impresión de otros clientes de la red.

**Virus:** se refiere a virus informático, es un tipo de software que tiene como objetivo infiltrarse o dañar una computadora sin el consentimiento de su propietario.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <p>PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</p>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-04</b>
	<b>Atención a Solicitudes de Servicio (Soporte Técnico)</b>	Fecha: 1º de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 43 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Soporte Técnico	

### a) Políticas y Lineamientos.

- Los órganos judiciales del Supremo Tribunal de Justicia del Estado deberán solicitar la asesoría relativa al soporte técnico de equipo de cómputo vía telefónica o personalmente en la Unidad de Soporte Técnico.
- El servicio de soporte técnico de equipo de cómputo se registrará en el formato Solicitud de Servicios EATI-2-02/01 y se entregará en la Recepción del Área de Tecnologías de Información.
- El Área de Tecnologías de Información tendrá la obligación de brindar asesoría técnica (vía telefónica) al personal de los distintos órganos del Poder Judicial del Estado sobre el equipo de cómputo.
- El usuario del equipo informático deberá reportar la falla del mismo, en un plazo no mayor a 72 horas, contadas a partir de tener conocimiento de la falla.
- Las solicitudes de servicio deberán ser presentadas debidamente requisitadas y firmadas en la recepción del área de Tecnologías de Información, de lunes a viernes, de 9:00 a 14:30 horas.
- El mantenimiento preventivo a los bienes informáticos, será autorizado y programado por la Subdirección de Tecnologías de Información.
- Se recomienda al personal abstenerse de realizar reparaciones al equipo informático, sin previa autorización de la unidad de Soporte Técnico.
- Será responsabilidad de los servidores judiciales al cual se encuentre asignado un equipo informático, la conservación y el buen uso del mismo.
- El Vale de salida EATI-2-02/02 lo elaborará el Área de Tecnologías de Información solo para el traslado del equipo de cómputo, cuando el área solicitante no se localice en el mismo edificio.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-04</b>
	<b>Atención a Solicitudes de Servicio (Soporte Técnico)</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 44 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Unidad de Soporte Técnico

### b) Descripción de Actividades 1/3

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Recepcionista	<b>RECIBIR:</b> la solicitud del servicio (EATI-2-02/01), vía telefónica, preguntando la oficina de ubicación del usuario y el problema observado en su equipo.	Solicitud de Servicio EATI-2-02/01
2	Recepcionista	<b>REGISTRAR:</b> la petición de servicio, nombre del usuario y el problema observado en el Sistema de Servicios a Equipo de Computo.	Sistema EATI-4-01
3	Recepcionista	<b>TURNAR:</b> de manera verbal la solicitud de servicio al personal de Soporte Técnico para su atención en sitio a los usuarios ubicados en la Ciudad Judicial.	
4	Personal de Soporte Técnico	<b>VALORAR:</b> para los sistemas de información instalados, si la asesoría se brinda al usuario o se turna el problema al Departamento de Internet o desarrollo de sistemas según sea el caso.	
5	Personal de Soporte Técnico	<b>CORREGIR:</b> la falla en los dispositivos de comunicación de la red y/ o configurando servidores de impresión y servidores de archivos y/o asesorar técnicamente al usuario en la operatividad de herramientas de oficina.	
6	Personal de Soporte Técnico.	<b>DEFINIR:</b> si la falla es relativa a virus o de configuración del equipo, que no sea posible reparar en el sitio, se traslada al Área de Tecnologías de Información, una vez rehabilitado, se instala. Este servicio se realiza en un lapso de 1 o 2 días hábiles.	
7	Personal de Soporte Técnico	<b>VERIFICAR:</b> las fallas en dispositivos periféricos, e intenta corregirlas; de no ser posible, se recomienda al usuario solicitar su reposición al Área de Recursos Materiales, indicando las características del dispositivo.	
8	Personal de Soporte Técnico	<b>TRASLADAR:</b> el equipo que no pueda repararse en sitio al Área de Tecnologías, pide al usuario elaborar una solicitud de servicios (EATI-2-02/01), firmado por el titular.	Solicitud de Servicios EATI-2-02/01

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <small>PODERADO JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-04</b>
	<b>Atención a Solicitudes de Servicio (Soporte Técnico)</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 45 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Unidad de Soporte Técnico

### b) Descripción de Actividades 2/3

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
9	Recepcionista	<b>RECIBIR:</b> la solicitud de servicio, registrándola como entrada en el sistema de información "Servicios a Equipo de Cómputo", posteriormente se archiva en el expediente de solicitudes recibidas.	Sistema EATI-4-01
10	Personal de Soporte Técnico y Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información.	<b>VALORAR:</b> si el equipo se repara en la unidad de Soporte Técnico o se etiqueta para servicio externo. La Subdirección determinará la aplicación de la garantía o la reparación a través de un proveedor externo.	
11	Personal de Soporte Técnico	<b>FACILITAR:</b> al usuario un equipo durante el lapso de su reparación, mediante vale de salida y se registra en el sistema "Servicios a Equipo de Cómputo".	Sistema EATI-4-01
12	Recepcionista	<b>ELABORAR:</b> vale de salida para los equipos que ingresaron con solicitudes escritas y fueron reparadas por personal de Soporte Técnico.	Vale de Salida EATI-2-03/01
13	Personal de Soporte Técnico.	<b>REALIZAR:</b> la instalación del equipo, solicitando la firma de conformidad en el vale de salida y lo remite a la recepcionista.	Vale de Salida EATI-2-03/01
14	Recepcionista	<b>RECIBIR:</b> el vale de salida y registrar la fecha de entrega del equipo en el sistema "Servicios a Equipo de Cómputo" y archiva el documento.	Sistema EATI-4-01
15	Recepcionista	<b>TURNAR:</b> la llamada a la Subdirección en caso que la llamada provenga del interior del estado, si es del área conurbada, se canaliza al Jefe de Soporte Técnico para su atención.	
16	Titular de la Subdirección y Jefe de Soporte Técnico	<b>ELABORAR:</b> un diagnóstico del problema para darle solución, de lo contrario, pide al usuario que envíe el equipo al Área de Tecnologías de la Inf. anexando solicitud de servicio. Si el problema es generalizado en varios equipos, se indica que se le atenderá mediante una visita del personal de soporte técnico o con un proveedor externo.	Solicitud de Servicios EATI-2-02/01
<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información		Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-04</b>
	<b>Atención a Solicitudes de Servicio (Soporte Técnico)</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 46 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Unidad de Soporte Técnico

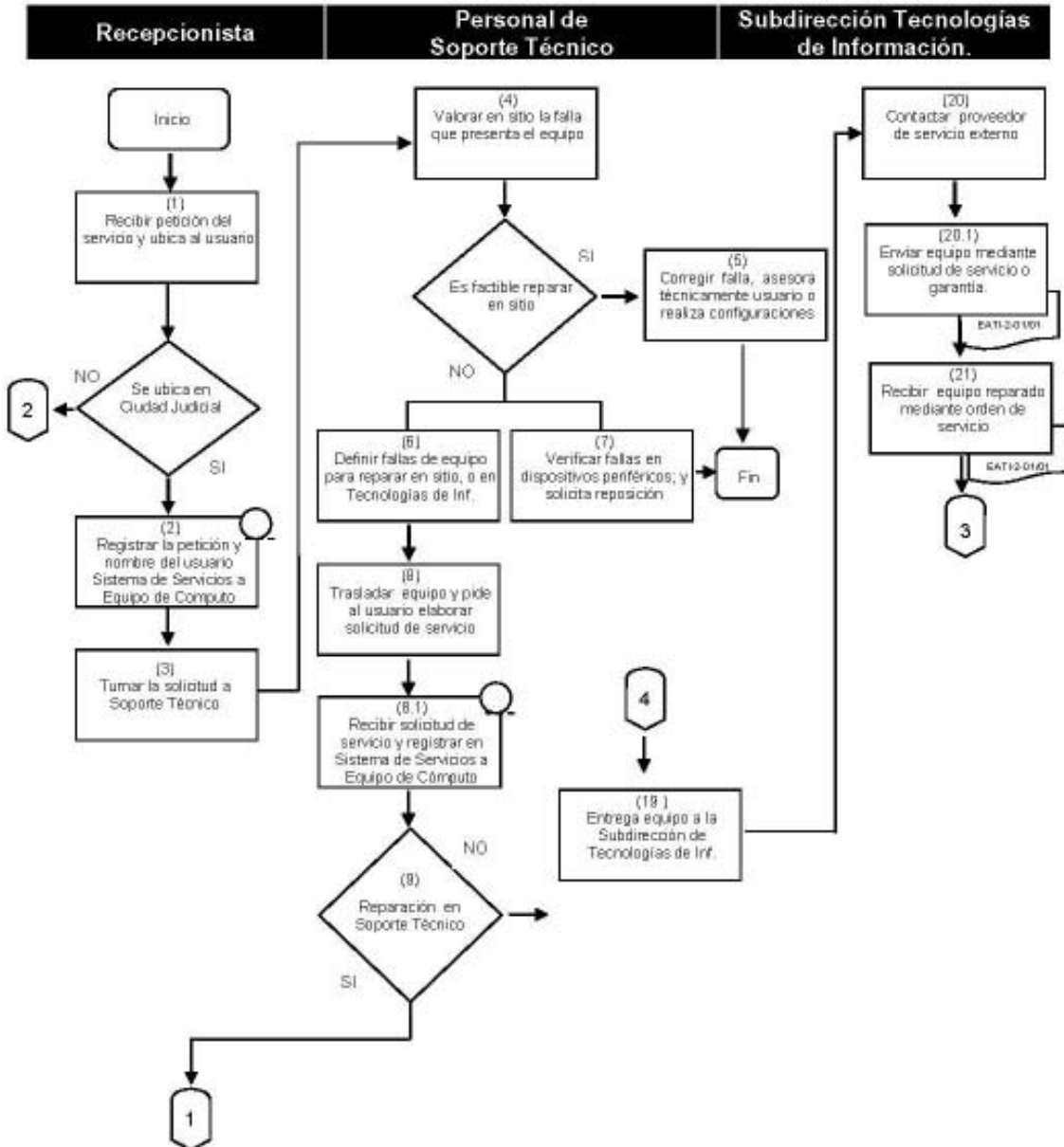
### b) Descripción de Actividades 3/3

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
17	Recepcionista	<b>SELLAR:</b> de recibido a toda solicitud de servicio de equipo y la registra en el sistema "Servicios a Equipo de Cómputo". La archiva en el expediente correspondiente y turna el equipo a la unidad de Soporte Técnico.	Sistema EATI-4-01
18	Personal de Soporte Técnico	<b>VALORAR:</b> si el equipo se puede reparar con las herramientas disponibles y se puede adquirir las refacciones necesarias, de lo contrario, se entrega el equipo a la Subdirección para que sea enviado a un proveedor de servicio externo.	
19	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información	<b>CONTACTAR:</b> al proveedor de servicio externo y entregar el equipo mediante solicitud de servicio que elabora el proveedor para su reparación.	Formato no controlado Reporte de Servicio
20	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información	<b>RECIBIR:</b> el equipo reparado, mediante una orden de servicio, que describe la falla, los cargos por refacciones y mano de obra.	Formato no controlado Reporte de Servicio
21	Recepcionista	<b>REQUISITAR:</b> En el formato EATI-2-02/01 las características del equipo reparado para su entrega al usuario.	Solicitud de Servicios EATI-2-02/01
22	Titular de la Subdirección de Tecnologías de Información	<b>ENVIAR:</b> si el equipo proviene de una oficina del interior del estado a través de paquetería, o con un propio del órgano judicial en la guardia del sábado más próximo. <b>NOTA:</b> Para la atención de servicios a usuarios de los Juzgados penales, éstos cuentan con personal de Soporte Técnico en sus instalaciones y se atienden mediante llamada telefónica.	
23	Personal de soporte técnico	<b>ENTREGAR:</b> el equipo de una oficina del área conurbada a través del personal de Soporte Técnico, recabando la firma del usuario en el formato EATI-2-02/01 del equipo y se remite a la recepcionista.	Solicitud de Servicios EATI-2-02/01
24	Recepcionista	<b>REGISTRAR:</b> la fecha de entrega del equipo en el sistema "Servicios a Equipo de Cómputo" para cerrar el servicio y archivar el documento.	Solicitud de Servicios EATI-2-02/01

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-04</b>
	<b>Atención a Solicitudes de Servicio (Soporte Técnico)</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 47 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Unidad de Soporte Técnico

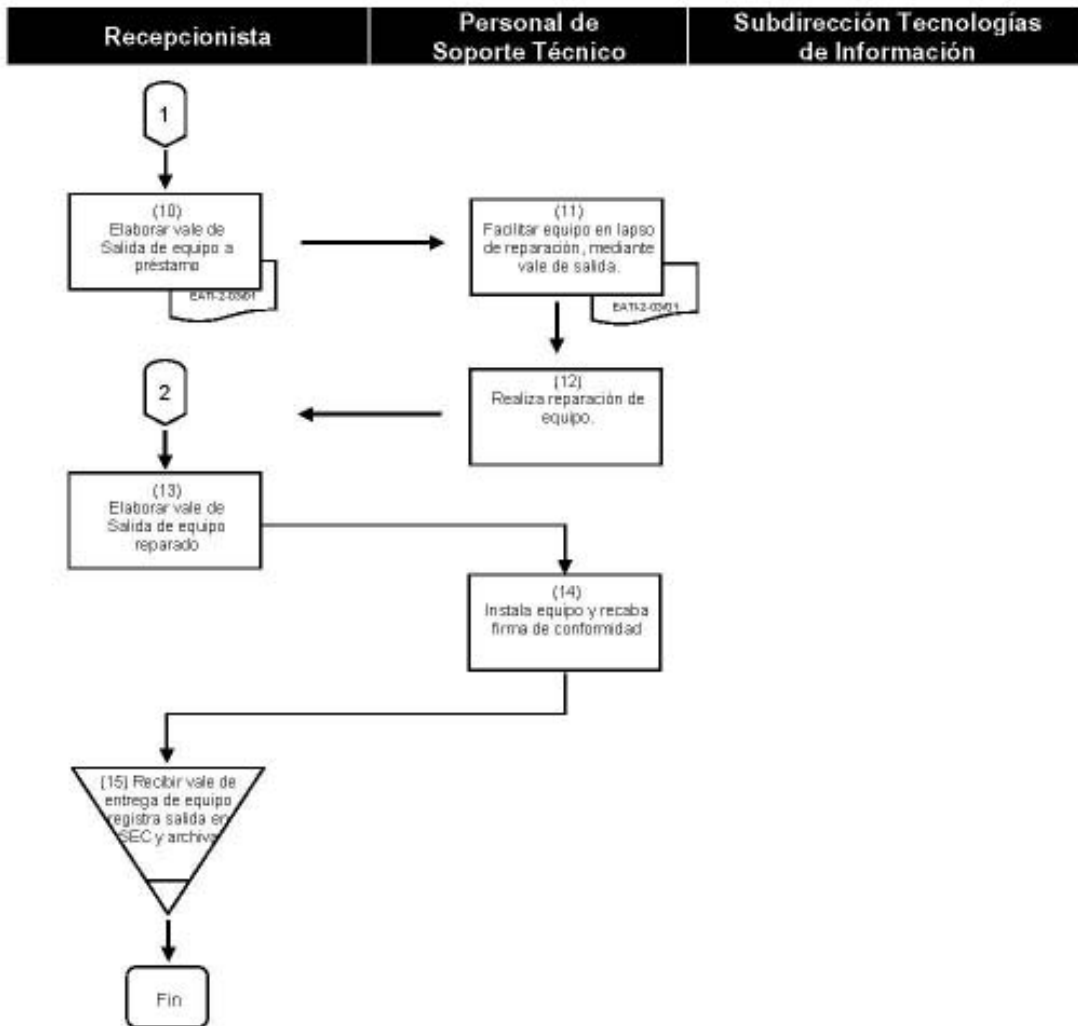
**c) Diagrama de Flujo: 1/3**



<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-04</b>
	<b>Atención a Solicitudes de Servicio (Soporte Técnico)</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 49 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Soporte Técnico.	

**c) Diagrama de Flujo: 2/3**

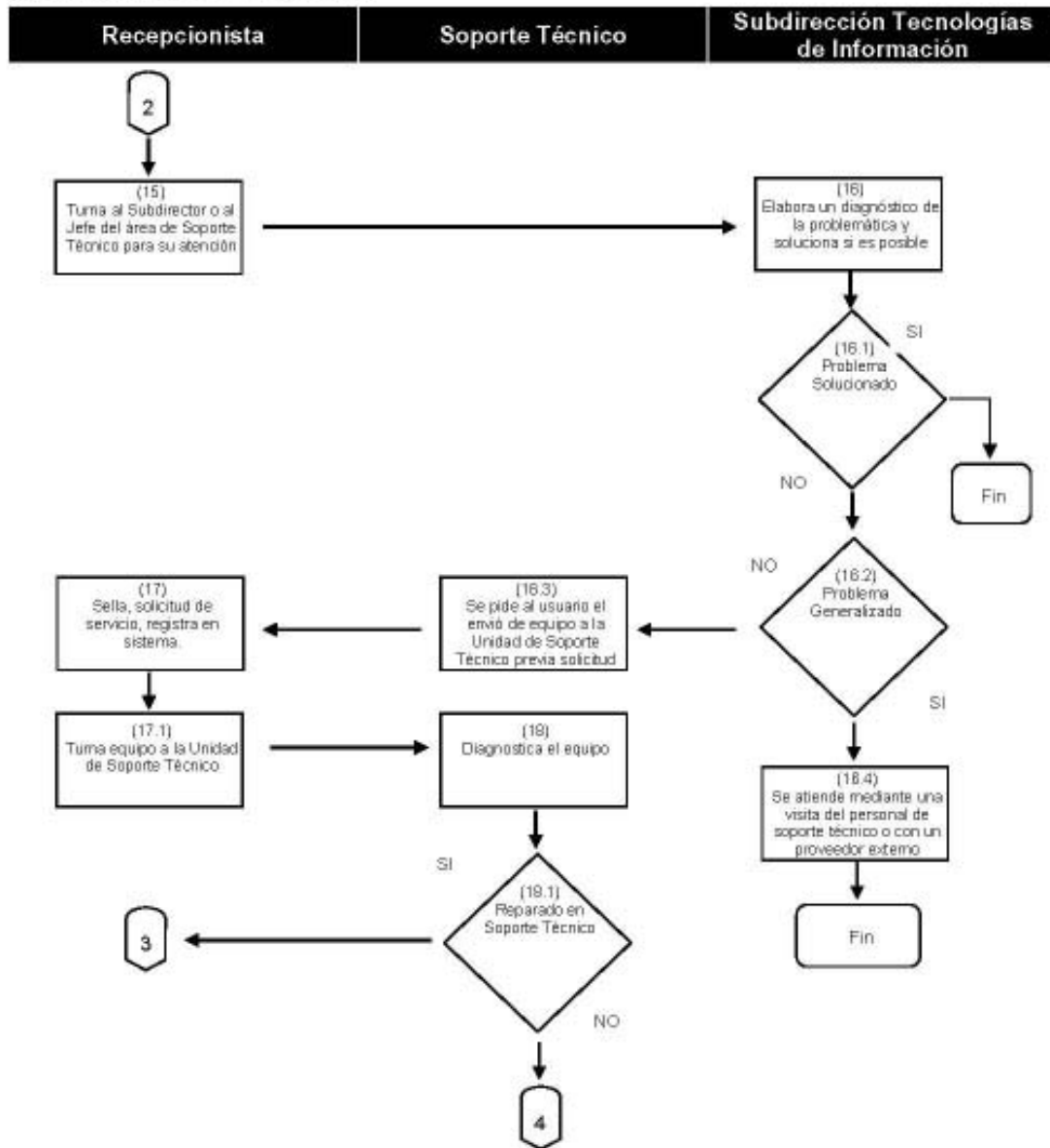


<b>Elaboró</b> Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	<b>Revisó</b> Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	<b>Aprobó:</b> Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura
--	---	---




 PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-04</b>
	<b>Atención a Solicitudes de Servicio (Soporte Técnico)</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 49 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Soporte Técnico	

**c) Diagrama de Flujo: 3/3**




<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <small>PODERADO DE LA JUDICATURA PODERO JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-05</b>
	<b>Desarrollo y Actualización de Sistemas de Información</b>	Fecha: 1º de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 50 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Desarrollo de Sistemas	

# Desarrollo y Actualización de Sistemas de Información

**Código: EATI-2-05**

 COMISIÓN DE LA JUDICATURA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-05</b>
	<b>Desarrollo y Actualización de Sistemas de Información</b>	Fecha: 1º de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Unidad de Desarrollo de Sistemas

### 5.1 Propósito del procedimiento.

Mejorar los tiempos de respuesta de los procesos administrativos de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí, mediante la implementación de sistemas de información desarrollados por el Departamento de Sistemas.


### 5.2 Alcance.

Aplica a los servidores públicos de la Unidad de Desarrollo de Sistemas del Área de Tecnologías de Información que realizan el desarrollo de Sistemas Informáticos en los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.

### 5.3 Referencia.

- Reglamento Interior del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.
- Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura.
- Manual de Organización del Área de Tecnologías de Información.
- Guía para la elaboración del Manual General de Procedimientos.
- Acuerdo General Décimo Segundo, que establece los lineamientos que regulan el uso de las tecnologías para el manejo de la información por parte de los servidores públicos del Poder Judicial del Estado, publicado en el Periódico Oficial del Estado en edición extraordinaria del día 28 de septiembre del año 2006.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-05</b>
	<b>Desarrollo y Actualización de Sistemas de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Unidad de Desarrollo de Sistemas
		Página 52 de 112

#### 5.4 Responsabilidades.

## AUTORIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (EATI-2-05)

#### Secretariado Ejecutivo de Administración Despacho del Secretariado

##### Elaboró

Ing. Moisés Alejandro Caballero  
Director del Área de Tecnologías de  
Información


##### Aprobó

Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata  
Presidente del Supremo Tribunal de Justicia y  
del Consejo de la Judicatura

##### Revisó

Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias  
Secretario Ejecutivo de Administración

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-05</b>
	<b>Desarrollo de y Actualización de Sistemas de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Unidad de Desarrollo de Sistemas

## 5.5 Definiciones

**Capacitación al usuario final.**- enseñar al usuario final como operar el sistema de información, los datos que debe ingresar y en que formato, manejo de errores, impresión, etc.

**Etapas de análisis.**-: son las entrevistas que se llevan a cabo con el usuario donde se definen entre otros los requerimientos específicos del usuario, los documentos fuente de datos, los procedimientos del manejo de información, los recursos necesarios, la simplificación de procesos, así como el medio ambiente operativo, como resultado de ésta etapa se obtiene un documento que es la base para el desarrollo del sistema.

**Diseño del sistema.**-: se refiere al modelado del producto en cuanto a la estructura de la base de datos, las relaciones de los datos, los procesos de datos, interfaces con el usuario entre otros.

**Desarrollo del producto informático.**-: es la codificación de cada elemento del sistema y las interfaces con el usuario en el lenguaje de programación Access, como resultado de esta etapa se tiene el sistema informático en su primera versión.

**Implantación del sistema.**- Instalación y configuración del sistema en el medio ambiente operativo del usuario, las seguridades de acceso a la información, así como los niveles de acceso a los usuarios

**Manual Técnico.**- recopilación de información del diseño, rutinas de programación, requerimientos de instalación y utilerías para el desarrollo de éste.

**Manual de usuario.**- contiene información para la operación de un sistema.


**Oficina Solicitante.**- Se le denomina así, a los órganos judiciales, cualquiera que sea su denominación del Poder Judicial del Estado.

**Programa.**- es un conjunto de instrucciones secuenciales para realizar un proceso definido.

**Pruebas y ajustes del sistema.**- el nuevo sistema se somete a pruebas exhaustivas con la documentación del usuario, simulando su operatividad en línea y realizando los ajustes necesarios hasta que se obtiene la versión que habrá de instalarse al usuario.

**Software.**- se refiere a programas y aplicaciones para la operación de equipos de cómputo.


<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-05</b>
	<b>Desarrollo de y Actualización de Sistemas de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00 Página 54 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Desarrollo de Sistemas	

**Unidad de Desarrollo de Sistemas.-** Es la referida a las funciones y atribuciones conferidas tanto a las unidades de desarrollo de sistemas administrativos como jurisdiccionales del Área de Tecnologías de Información.

**Usuario.-** El usuario de los productos o servicios del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.


<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-05</b>
	<b>Desarrollo de y Actualización de Sistemas de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 55 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Unidad de Desarrollo de Sistemas

### a) Políticas y Lineamientos

- Los órganos judiciales que requieran de la elaboración de un sistema de información, realizarán su solicitud a través de oficio, dirigido al titular del Área de Tecnologías de Información y presentarán la justificación de dicha solicitud.
- Los oficios de solicitud de automatización de sistemas administrativos enviados al titular del Área de Tecnologías de Información, deben acompañarse de una copia para el responsable de la Unidad de Desarrollo de Sistemas.
- El responsable de la Unidad de Desarrollo de Sistemas deberá informar al titular del Área, la iniciativa de elaboración de un sistema de información y acatar las recomendaciones técnicas emitidas para ese efecto.
- Antes de iniciar el diseño de un sistema, se deberá definir un plan de trabajo detallado con la finalidad de asegurar la calidad de los resultados o productos que se obtengan, así como los procesos utilizados dentro del mismo.
- Los requerimientos que el sistema de información tiene que satisfacer deberán establecerse por escrito y estar debidamente firmados de común acuerdo entre el órgano judicial solicitante y los responsables de la unidad de Desarrollo de Sistemas.
- La unidad de Desarrollo de Sistemas del Área de Tecnologías de Información deberá asegurarse del correcto funcionamiento del sistema, antes de su implantación definitiva, a través de una fase de "pilotaje" donde se probará el sistema prototipo.
- Los proyectos desarrollados por el Área de Tecnologías de Información deberán ser aprobados previamente por los principales usuarios en este.
- Antes de liberar un sistema, se verificará que este satisfaga los requerimientos del usuario.
- Para la entrega de cada sistema liberado se anexará el manual técnico, así como el del usuario.
- La unidad de Desarrollo de Sistemas deberá de capacitar a los usuarios de los sistemas de información que elabore.


<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-05</b>
	<b>Desarrollo de y Actualización de Sistemas de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00 Página 56 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Desarrollo de Sistemas	

- Todas las instalaciones de software serán realizadas exclusivamente por personal técnico de la Unidad de Desarrollo de Sistemas.
- Toda instalación de software que no sea realizada por personal de la Unidad de Desarrollo de Sistemas y que afecte el rendimiento del equipo, será considerada como ilegal y la responsabilidad correrá por cuenta exclusiva del usuario designado como operador del equipo de cómputo.
- Las contraseñas de las cuentas para operar los sistemas son intransferibles y las consecuencias por su mala utilización de las mismas son de exclusiva responsabilidad del usuario propietario de la cuenta.
- En todos los proyectos se buscará el uso óptimo de la tecnología para agilizar y automatizar actividades rutinarias; reduciendo tiempo y costo de ejecución en los procesos.
- Registrar todos los proyectos en la unidad de planeación.
- Se deberán evaluar los riesgos de todos los proyectos.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura




 <small>PODERADO JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-05</b>
	<b>Desarrollo de y Actualización de Sistemas de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 57 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Desarrollo de Sistemas	

**b) Descripción de Actividades 1/2**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Titular del Área de Tecnologías de Información	<b>RECIBIR:</b> solicitud para el desarrollo y actualización a sistemas de información.	Formato Solicitud de Servicios AETI-2-02/01
2	Titular del Área de Tecnologías de Información	<b>PROGRAMAR:</b> entrevista con Titular del órgano judicial correspondiente.	
3	Titular del Área de Tecnologías de Información.	<b>INFORMAR:</b> de manera oficial al solicitante la fecha programada para entrevista.	Memorando
4	Titular del Área y personal de la Unidad de Desarrollo de Sistemas	<b>ENTREVISTAR:</b> al titular del órgano judicial y al responsable para ponderación de necesidades.	
5	Titular del Área y personal de la Unidad de Desarrollo de Sistemas	<b>EVALUAR:</b> la factibilidad para desarrollar un sistema o si existen herramientas que puedan utilizar para realizar sus actividades.	Calendario de actividades
6	Titular del Área de Tecnologías de Información.	<b>ENVIAR:</b> alternativas para el desarrollo de actividades conforme al numeral 5 y archivar.	
7	Personal de la Unidad de Desarrollo de Sistemas.	<b>ANALIZAR:</b> la manera en que se elaboran las actividades mediante: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La recopilación de los datos que se manejan en las actividades</li> <li>- La recopilación de formatos que se emiten o utilizan en las actividades.</li> <li>- La manera en que se llevan a cabo las actividades</li> <li>- Reconocimiento del flujo de información de las actividades.</li> <li>- Medio ambiente operativo.</li> <li>- Simplificación de procesos</li> </ul>	
8	Personal de la Unidad de Desarrollo de Sistemas.	<b>DISEÑAR:</b> base de datos, forma en que se manipulará y controlará la información en la misma, en base a pantallas, y reportes que presentará el sistema.	


<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-05</b>
	<b>Desarrollo de y Actualización de Sistemas de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 58 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Unidad de Desarrollo de Sistemas

### b) Descripción de Actividades 2/2

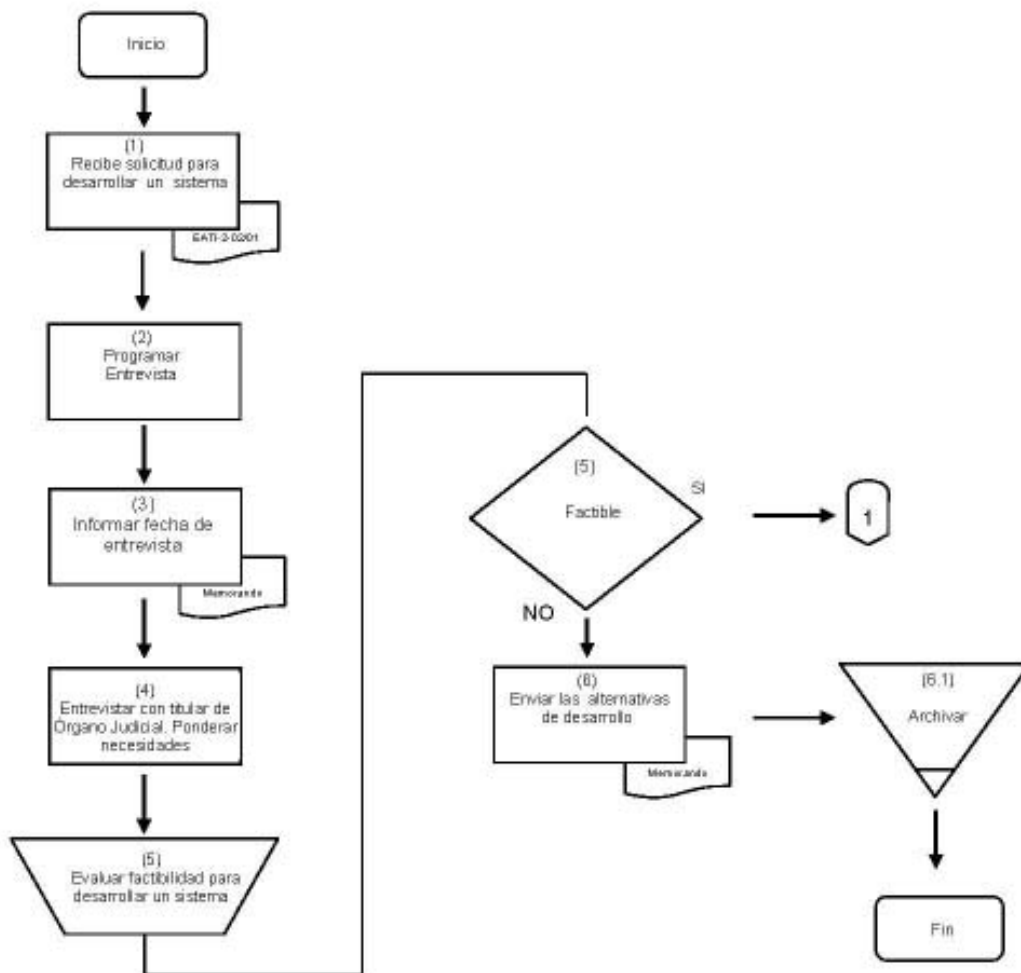
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
9	Personal de la Unidad de Desarrollo de Sistemas.	<b>DESARROLLAR:</b> el producto de acuerdo al diseño, la codificación en lenguaje de programación Access.	
10	Personal de la Unidad de Desarrollo de Sistemas.	<b>PRESENTAR:</b> sistema al titular del área u órgano solicitante, con la finalidad de obtener la aprobación correspondiente y proceder a la implementación.	
11	Personal de la Unidad de Desarrollo de Sistemas.	<b>INSTALAR:</b> el sistema en el equipo o equipos en que se utilizará.	
12	Personal de la Unidad de Desarrollo de Sistemas.	<b>EFECTUAR:</b> periodo de pruebas y su funcionamiento de acuerdo al diseño.	
13	Personal de la Unidad de Desarrollo de Sistemas.	<b>DEPURAR:</b> en caso de que existan cambios en rutinas programadas según corresponda.	
14	Personal de la Unidad de Desarrollo de Sistemas.	<b>CAPACITAR:</b> al personal involucrado en el manejo del sistema correspondiente.	
15	Personal de la Unidad de Desarrollo de Sistemas.	<b>ELABORAR:</b> manual de usuario y manual Técnico, para la operación y manejo del sistema y entregar a la Subdirección de Tecnologías de Información para su validación.	
6	Subdirección de Área de Tecnologías de la Información.	<b>ENTREGAR:</b> Al titular del área u órgano correspondiente el Manual de usuario obteniendo el acuse respectivo.	Manual de Usuario
17	Personal de la Unidad de Desarrollo de Sistemas.	<b>REGISTRAR:</b> el sistema en el formato "relación de asuntos atendidos".	Relación de Asuntos Atendidos EATI-2-01/02
18	Personal de la Unidad de Desarrollo de Sistemas.	<b>ARCHIVAR:</b> originales de manual del usuario, manual técnico y acuse en expediente correspondiente	

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura


 <p>PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</p>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-05</b>
	<b>Desarrollo de y Actualización de Sistemas de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Unidad de Desarrollo de Sistemas
		Página 59 de 112

**c) Diagrama de Flujo 1/2**

Titular Tecnologías de Información	Unidad de Desarrollo de Sistemas
------------------------------------	----------------------------------

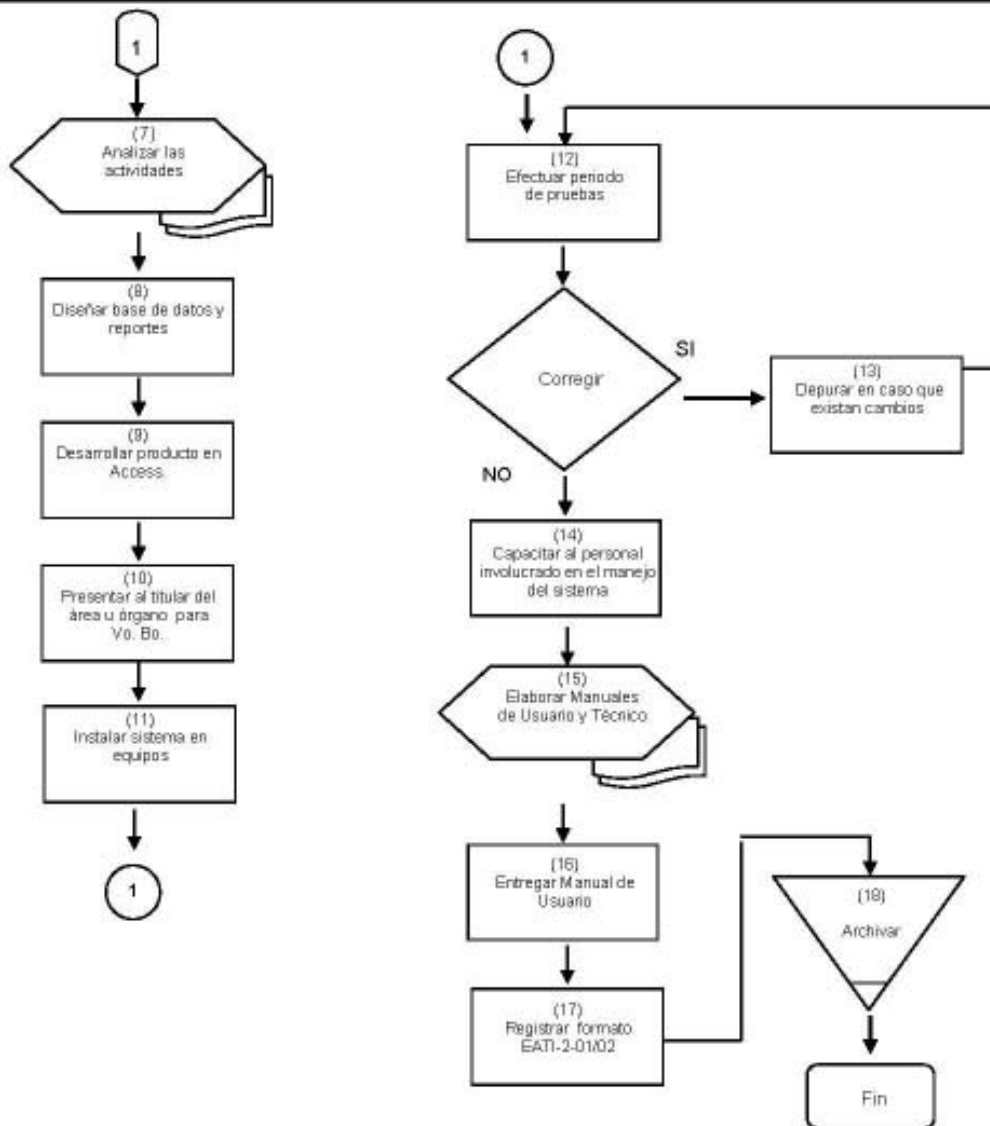


<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 COMISIÓN LA INTEGRIDAD PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-05</b>
	<b>Desarrollo de y Actualización de Sistemas de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Unidad de Desarrollo de Sistemas
Página 60 de 112		

**c) Diagrama de Flujo 2/2**

**Unidad de Desarrollo de Sistemas**




<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 COMISIONADO LA ADMINISTRACION PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSI	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-06</b>
	<b>Desarrollo de y Actualización del Portal de Internet</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Internet	Página 61 de 112

# Desarrollo y Actualización del Portal de Internet

**Código: EATI-2-06**

 COMISIÓN LA LEYENDA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-06</b>
	<b>Desarrollo de y Actualización del Portal de Internet</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 62 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Internet	

### 6.1 Propósito del procedimiento.

Desarrollar y actualizar el Portal de Internet, permitiendo con ello mantener un medio electrónico de comunicación confiable, atractivo y actualizado entre el Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí, la sociedad en general y los diversos medios informativos.


### 6.2 Alcance.

Desde la solicitud de creación del Portal de Internet Oficial hasta su publicación en Internet.

### 6.3 Referencia.

- Reglamento Interior del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.
- Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura.
- Manual de Organización del Área de Tecnologías de Información.
- Guía para la elaboración del Manual General de Procedimientos.
- Acuerdo General Décimo Segundo, que establece los lineamientos que regulan el uso de las tecnologías para el manejo de la información por parte de los servidores públicos del Poder Judicial del Estado., publicado en el P.O.E. en edición extraordinaria del día 28 de septiembre del año 2006.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 PODER JUDICIAL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-06</b>
	<b>Desarrollo y actualización del Portal de Internet</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 63 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Internet	

#### 6.4 Responsabilidades.

## AUTORIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL DE INTERNET (EATI-2-06)

#### Secretariado Ejecutivo de Administración Despacho del Secretariado

---


**Elaboró**  
Ing. Moisés Alejandro Caballero  
Director del Área de Tecnologías de  
Información

---

**Aprobó**  
Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata  
Presidente del Supremo Tribunal de Justicia y  
del Consejo de la Judicatura

---

**Revisó**  
Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías  
Secretario Ejecutivo de Administración

 PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-06</b>
	<b>Desarrollo y actualización del Portal de Internet</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 64 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Internet	

## 6.5 Definiciones

**Aplicación Web:** programa de computadora que los usuarios pueden utilizar para el envío de información a través de Internet de una forma sencilla.

**Firewall (cortafuegos):** dispositivo que forma parte de la red, configurado para limitar el uso del Internet al personal del Poder Judicial.

**Información de la Ley de Transparencia:** información pública de oficio art. 18, 19 y 23 de la ley de transparencia y acceso a la información pública del Estado de San Luis Potosí, así como el art. 13 del reglamento del Poder Judicial para la aplicación de esta ley.

**Internet:** Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación, por la cual se puede tener acceso a diversos servicios como son el correo-e y la navegación en Internet.

**Listas de acuerdo:** son los acuerdos que han publicado por expediente, para todos los juzgados de Primera Instancia del Estado, Juzgados Municipales del Distrito Judicial de San Luis Potosí, Sala Civil y Sala Electoral del mismo Estado. Por ley las listas de acuerdos son públicas.

**Módem:** dispositivo de comunicaciones que en este caso, proporciona un proveedor de servicios para la conectividad a Internet.


**Página Web:** es un documento electrónico adaptado para el Internet que permite una comunicación activa entre el usuario y la información.

**Portal del Poder Judicial del Estado:** plataforma de Internet donde se publica información que determina el Consejo de la Judicatura.

**Servidor de archivos:** computadora que forma parte de la red donde se almacenan varios tipos de archivos y los distribuye a otros clientes de la red.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura




 <p>COMISIÓN LA ADOPCIÓN PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</p>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-06</b>
	<b>Desarrollo y actualización del Portal de Internet</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 65 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Unidad de Internet

### a) Políticas y Lineamientos

- Las solicitudes de los órganos judiciales del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí, para la inclusión de información en el Portal de Internet, deberán ser solicitadas a través de oficio dirigido al titular del Área de Tecnologías de Información.
- Para la actualización del diseño y estructura del Portal de Internet, deberá ser aprobado por el Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.
- El Portal de Internet del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí será actualizado de manera permanente de acuerdo a la información que se genera en los órganos judiciales.
- La información que los órganos judiciales entreguen al Área de Tecnologías de Información para que sea incluida en el Portal de Internet, deberá ser proporcionada en medios magnéticos, debidamente capturada y formateada.
- Para la incorporación de un proceso de gestión electrónica en el Portal de Internet del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí, se debe obtener la autorización del Área de Tecnologías de Información.
- Las propuestas de adición, modificación y actualización de información y de componentes e interfaz en los diferentes apartados del Portal de Internet del Poder Judicial del Estado, deben responder a una necesidad de informar a la ciudadanía sobre las actividades o acciones desarrolladas por los órganos judiciales y deben ser viables técnicamente para su incorporación al Portal de Internet.


<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <small>CONSEJO DE LA JUDICATURA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-06</b>
	<b>Desarrollo y actualización del Portal de Internet</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 66 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Unidad de Internet

### b) Descripción de Actividades 1/1

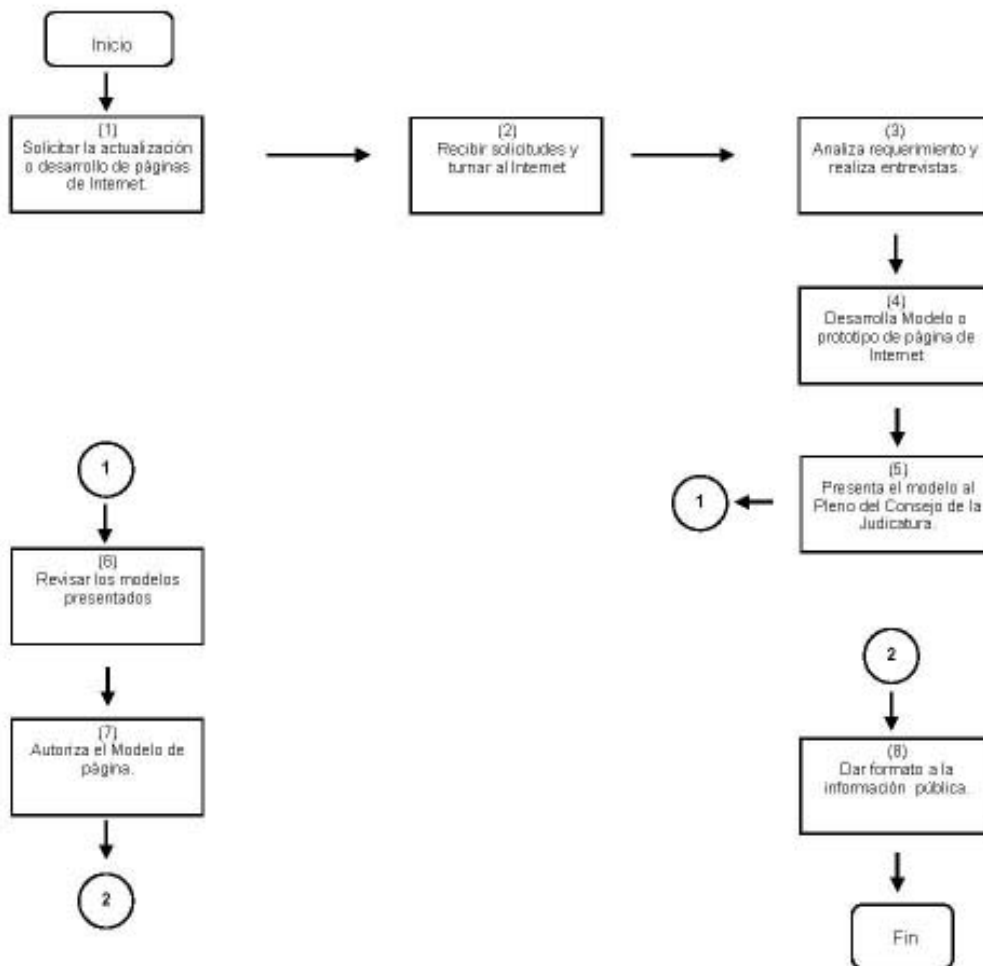
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Consejo de la Judicatura	<b>SOLICITAR:</b> al Área de Tecnologías de Información la actualización o el desarrollo de un nuevo módulo del portal de Internet del Poder Judicial.	
2	Titular del Área de Tecnologías de Información	<b>TURNAR:</b> la petición a la unidad de Internet para su análisis y desarrollo.	
3	Personal de la unidad de Internet	<b>HACER:</b> un análisis de los requerimientos del Pleno del Consejo de la Judicatura a través de entrevistas para definir la información que se va a publicar.	
4	Personal de la unidad de Internet	<b>DESARROLLAR:</b> Con esta información modelos o prototipos de la página que se pone a consideración del Pleno del Consejo de la Judicatura.	
5	Pleno del Consejo de la Judicatura	<b>ANALIZAR:</b> y realizar las observaciones pertinentes hasta que autoriza el modelo elegido así como su instalación a través de un acta.	
6	Pleno del Consejo de la Judicatura	<b>DETERMINAR:</b> quien debe proporcionar la información que habrá de publicarse periódicamente o eventualmente.	
7	Personal de la unidad de Internet	<b>DISEÑAR:</b> el formato específico y realiza la publicación.	

<b>Elaboró:</b>  Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	<b>Revisó:</b>  Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo Administración	<b>Aprobó:</b>  Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura
---	---	---


 COMISIÓN LA ACREDITADA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-06</b>
	<b>Desarrollo y actualización del Portal de Internet</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 67 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Internet	

**c) Diagrama de flujo 1/1**

<b>Pleno del Consejo de la Judicatura</b>	<b>Área de Tecnologías de la Información.</b>	<b>Unidad de Internet</b>
---	---	---------------------------




<b>Elaboró:</b> Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	<b>Revisó:</b> Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo Administración	<b>Aprobó:</b> Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura
---	---	---

 GOBIERNO DEL ESTADO PODER EJECUTIVO DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-07</b>
	<b>Instalación de Internet a usuarios de los Órganos Judiciales</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 68 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Internet	

# Instalación de Internet a Usuarios de los Órganos Judiciales.

**Código: EATI-2-07**

 PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-07</b>
	<b>Instalación de Internet a usuarios de los Órganos Judiciales</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 69 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Internet	

### 7.1 Propósito del procedimiento.

Definir las actividades para el control de la asignación, cancelación o cambios al servicio de acceso a Internet de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.


### 7.2 Alcance.

Aplica a los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.

### 7.3 Referencia.

- Reglamento Interior del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.
- Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura.
- Manual de Organización del Área de Tecnologías de Información.
- Guía para la elaboración del Manual General de Procedimientos.
- Acuerdo General Décimo Segundo, que establece los lineamientos que regulan el uso de las tecnologías para el manejo de la información por parte de los servidores públicos del Poder Judicial del Estado., publicado en el P.O.E. en edición extraordinaria del día 28 de septiembre del año 2006.

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 GOBIERNO DEL ESTADO PODER EJECUTIVO DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-07</b>
	<b>Instalación de Internet a usuarios de los Órganos Judiciales</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 70 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Internet	

#### 7.4 Responsabilidades.

## AUTORIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### INSTALACIÓN DE INTERNET A USUARIOS DE LOS ÓRGANOS JUDICIALES (EATI-2-07)

#### Secretariado Ejecutivo de Administración Despacho del Secretariado

---

##### Elaboró

Ing. Moisés Alejandro Caballero  
Director del Área de Tecnologías de  
Información

---


##### Aprobó

Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata  
Presidente del Supremo Tribunal de Justicia y  
del Consejo de la Judicatura

---

##### Revisó

Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias  
Secretario Ejecutivo de Administración

 <p>PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</p>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-07</b>
	<b>Instalación de Internet a usuarios de los Órganos Judiciales</b>	Fecha: 1 de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 71 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Internet.	

## 7.5 Definiciones

**Administrador:** Toda persona(s) responsable(s) por la operación día a día de un sistema de cómputo o recursos de una red de cómputo.

**Aplicación Web:** programa de computadora que los usuarios pueden utilizar para el envío de información a través de Internet de una forma sencilla.

**Automatización:** Ejecución automática de ciertas tareas con el fin de agilizar el desarrollo de los procesos.

**Autorización:** proceso de conceder privilegios a los usuarios.

**Correo electrónico:** El correo electrónico, en inglés electronic email o e-mail, es un método para crear, enviar y recibir mensajes a través de sistemas de comunicación electrónica.

**Cuenta de correo:** identificador único con una contraseña o password asociada, que se asigna a un usuario para que pueda utilizar el servicio de correo electrónico.

**Cuenta de usuario:** Es el nombre elegido por el administrador para cada usuario del correo electrónico.

**Firewall (cortafuegos):** dispositivo que forma parte de la red, configurado para limitar el uso del Internet al personal del Poder Judicial.

**Internet:** Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación, por la cual se puede tener acceso a diversos servicios como son el correo-e y la navegación en Internet.


**Módem:** dispositivo de comunicaciones que en este caso, proporciona un proveedor de servicios para la conectividad a Internet.

**Página Web:** es un documento electrónico adaptado para el Internet que permite una comunicación activa entre el usuario y la información.

**Portal del Poder Judicial del Estado:** plataforma de Internet donde se publica información que determina el Consejo de la Judicatura.

**Servidor de archivos:** computadora que forma parte de la red donde se almacenan varios tipos de archivos y los distribuye a otros clientes de la red.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura


 <small>COMISIÓN LA ACREDITADA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-07</b>
	<b>Instalación de Internet a usuarios de los Órganos Judiciales</b>	Fecha: 1 de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 72 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Internet.	

### a) Políticas y Lineamientos

- Los lineamientos que regulan el uso del Internet esta asentado en el acuerdo general Decimosegundo, publicado en el periódico oficial del jueves 28 de Septiembre de 2006.
- La Unidad de Internet, será la responsable de la creación, modificación y cancelación del servicio de Internet en los órganos judiciales.
- La autorización al acceso a Internet se efectuará de acuerdo a los "Lineamientos que regulan el uso del Internet en el Poder Judicial del Estado.
- Los datos de los servidores públicos que se deberán incluir en el oficio de solicitud de acceso al servicio de Internet serán:
  - Nombre completo
  - Número de empleado y cargo
  - Dirección IP
  - Extensión telefónica.
  - Justificación.
- La solicitud de acceso, baja o cambios al servicio de Internet para los servidores públicos que laboren en los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder judicial del Estado de San Luis Potosí, deberá ser enviada por el responsable o titular.
- Cuando un usuario con acceso al servicio de Internet cambie de adscripción a otro órgano judicial y/o administrativo, se le dará de baja el acceso y se deberá iniciar nuevamente el trámite de solicitud de alta si requiere nuevamente el acceso.
- El servidor judicial con acceso al servicio de Internet deberá levantar el reporte correspondiente en caso de que se le reubique de lugar de trabajo, o por cambio y/o actualización del equipo de cómputo.
- En caso de baja del servidor judicial, la Unidad de Internet dejará activo el acceso al servicio de Internet durante un periodo de 15 días naturales a partir de la fecha de baja, al concluir dicho periodo se cancelará dicho servicio.
- Se procederá a la cancelación del acceso a Internet en los siguientes casos:
  - Violación del código de conducta,
  - Baja del servidor judicial;


<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura



 COMISIÓN LA ADOPCIÓN PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-07</b>
	<b>Instalación de Internet a usuarios de los Órganos Judiciales</b>	Fecha: 1 de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 73 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Internet.	

- A solicitud por oficio dirigido al titular del Área de Tecnologías de Información de acuerdo a los lineamientos que regulan el uso del Internet, asentado en el acuerdo general Decimosegundo, publicado en el periódico oficial del jueves 28 de Septiembre de 2006,
- El personal del Área de Tecnologías de Información son los únicos facultados para configurar equipos para el acceso a la red e Internet.
- Todo servicio de Internet debe ser habilitado para brindar cobertura al mayor número de usuarios posibles, garantizando una adecuada disponibilidad de servicio.
- El uso de Internet es únicamente para actividades relacionadas con las funciones institucionales.
- El acceso a la red y/o Internet debe realizarse sin interferir con el trabajo de los demás.
- Por cada órgano judicial en el que se instalen servicios de Internet se creará una cuenta oficial de correo electrónico a nombre del titular, con motivo del envío de avisos por parte del administrador de servicios de red, la cual deberá atenderse permanentemente.
- Las contraseñas o passwords tanto de acceso a la red como de Internet serán entregadas vía oficio en sobre cerrado al usuario.
- Los usuarios de equipo informático en forma compartida o individual, son responsables de éste, del uso que se le dé a la cuenta de correo electrónico y del acceso a Internet en su caso.


<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 COMISIÓN LA ACREDITADA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-07</b>
	<b>Instalación de Internet a usuarios de los Órganos Judiciales</b>	Fecha: 1 de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Unidad de Internet.
Página 74 de 112		

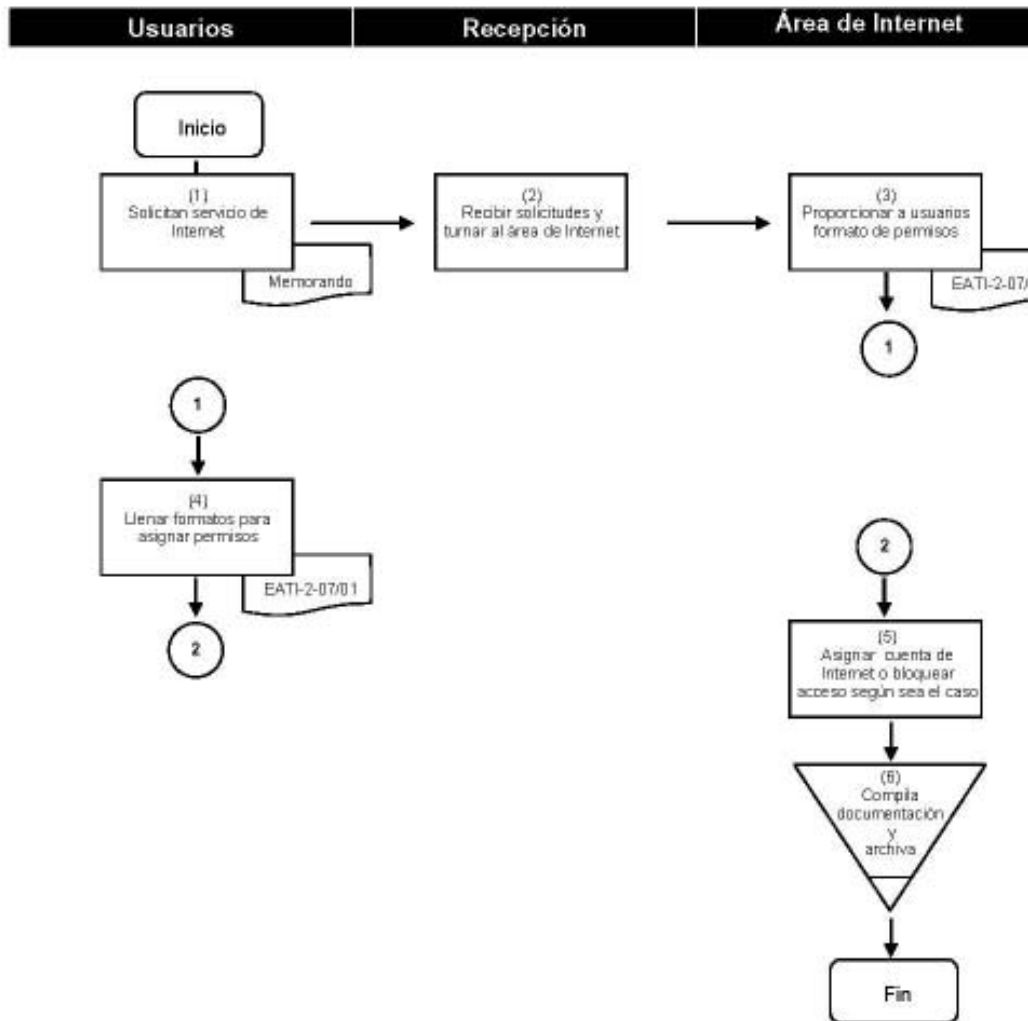
### b) Descripción de Actividades 1/1

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Usuarios de Ciudad Judicial	<b>SOLICITAR:</b> el servicio de Internet a través de oficio	
2	Recepción	<b>RECIBIR:</b> oficios de solicitud del servicio de Internet.	
2.1	Recepción	<b>TURNAR:</b> los oficios a la unidad de Internet para su atención.	
3	Personal de la Unidad de Internet	<b>POPORCIONAR:</b> al usuario un formato de autorización de acceso a Internet para que los titulares indiquen el nivel de acceso a Internet que autorizan al personal.	Formato de Autorización de acceso a Internet EATI- 2-07-01
4	Usuarios	<b>REQUISITAR:</b> formato de permisos donde establecen las limitaciones de acceso.	Formato de Autorización de acceso a Internet EATI- 2-07-01
5	Personal de la Unidad de Internet	<b>REALIZAR:</b> la asignación de la cuenta de Internet con las restricciones establecidas en el formato de permisos.	Formato de Autorización de acceso a Internet EATI- 2-07-01
6	Personal de la Unidad de Internet	<b>ANALIZAR:</b> Si la petición es de limitar o bloquear el acceso a Internet, procede a restringir los accesos a este medio.	
7	Personal de la Unidad de Internet	<b>HACER:</b> saber al usuario del cumplimiento a su petición y archiva la documentación.	Memorando


<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <small>COMISIÓN LA ACREDITADA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-07</b>
	<b>Instalación de Internet a usuarios de los Órganos Judiciales</b>	Fecha: 1 de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 75 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Internet.	

**c) Diagrama de Flujo 1/1**




<b>Elaboró:</b> Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	<b>Revisó:</b> Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	<b>Aprobó:</b> Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura
---	---	---

 PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-08</b>
	<b>Publicación de Contenidos e Información en el Portal de Internet del Poder Judicial del Estado.</b>	Fecha: 1 de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Internet.	Página 76 de 112

# Publicación de Contenidos e Información en el Portal de Internet

**Código: EATI-2-08**

 <p>COMISIÓN LA ACREDITADA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</p>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-08</b>
	<b>Publicación de Contenidos e Información en el Portal de Internet del Poder Judicial del Estado.</b>	Fecha: 1 de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 77 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Internet.	

### 8.1 Propósito del procedimiento.

Establecer las acciones que apoyen la publicación y actualización de información que se difunde a través del Portal de Internet del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí, en virtud de que dicha información puede estar sujeta a plazos, condiciones y restricciones de acceso y disponibilidad.


### 8.2 Alcance.

Aplica a los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.

### 8.3 Referencia.

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de San Luis Potosí.
- Reglamento Interior del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.
- Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura.
- Manual de Organización del Área de Tecnologías de Información.
- Guía para la elaboración del Manual General de Procedimientos.
- Acuerdo General Décimo Segundo, que establece los lineamientos que regulan el uso de las tecnologías para el manejo de la información por parte de los servidores públicos del Poder Judicial del Estado., publicado en el P.O.E. en edición extraordinaria del día 28 de septiembre del año 2006.

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 COMISIÓN LA ADOPCIÓN PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-08</b>
	<b>Publicación de Contenidos e Información en el Portal de Internet del Poder Judicial del Estado.</b>	Fecha: 1 de abril de 2011
		Versión: 00 Página 78 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Internet.	

## 8.4 Responsabilidades

### AUTORIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#### PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS E INFORMACIÓN EN EL PORTAL DE INTERNET DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO (EATI-2-08)

#### Secretariado Ejecutivo de Administración Despacho del Secretariado

---

##### Elaboró

Ing. Moisés Alejandro Caballero  
Director del Área de Tecnologías de Información

---


##### Aprobó

Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata  
Presidente del Supremo Tribunal de Justicia y del Consejo de la Judicatura

---

##### Revisó

Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías  
Secretario Ejecutivo de Administración

	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-08</b>
	<b>Publicación de Contenidos e Información en el Portal de Internet del Poder Judicial del Estado.</b>	Fecha: 1 de abril de 2011
		Versión: 00 Página 79 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Internet.	

## 8.5 Definiciones

**Aplicación Web:** programa de computadora que los usuarios pueden utilizar para el envío de información a través de Internet de una forma sencilla.

**Documento:** oficios, acuerdos, correspondencia, directivas, circulares, minutas, expedientes, reportes, estudios, contratos, actas, convenios, resoluciones, instructivos, memorandos, notas, estadísticas, sondeos, encuestas, expresiones y representaciones materiales que den constancia de un hecho o acto del pasado o del presente, de las entidades y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones; o cualquier otro registro que documente la existencia y actividades de los entes obligados, sin excepción de su fuente, tipo o fecha de elaboración. Los documentos pueden ser papeles escritos, o en cualquier medio o formato impreso, sonoro, electrónico, fotográfico, gráfico, visual, holográfico, electrónico o digital;

**Firewall (cortafuegos):** dispositivo que forma parte de la red, configurado para limitar el uso del Internet al personal del Poder Judicial.

**Información de la ley de transparencia:** información pública de oficio art. 18, 19 y 23 de la ley de transparencia y acceso a la información pública del Estado de San Luis Potosí, así como el art. 13 del reglamento del Poder Judicial para la aplicación de esta ley.

**Internet:** Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación, por la cual se puede tener acceso a diversos servicios como son el correo-e y la navegación en Internet.


**Juzgados Civiles:** Órgano jurisdiccional encargado de aplicar la legislación regulada por los códigos civiles

**Juzgados Familiares:** Órgano jurisdiccional encargado de los juicios contenciosos relativos a problemas familiares, como los del matrimonio y el divorcio a cuestiones derivadas de la patria potestad o problemas referentes al parentesco.

**Listas de acuerdo:** son los acuerdos que han publicado por expediente, para todos los juzgados de Primera Instancia del Estado, Juzgados Municipales del Distrito Judicial de San Luis Potosí, Sala Civil y Sala Electoral del mismo Estado. Por ley las listas de acuerdos son públicas.

**Módem:** dispositivo de comunicaciones que en este caso, proporciona un proveedor de servicios para la conectividad a Internet.

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 COMISIÓN LA ACREDITADA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-08</b>
	<b>Publicación de Contenidos e Información en el Portal de Internet del Poder Judicial del Estado.</b>	Fecha: 1 de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 80 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Internet.	

**Oficialía de Partes Común:** Es el lugar donde se lleva a cabo al recepción de las promociones iniciales de demandas, documentos, pruebas o solicitudes que se le hagan a un tribunal. Esta Oficialía de Partes se encarga de recibir y asignar o repartir por materia a los diferentes jueces, según la materia o competencia que tengan.

**Órganos Jurisdiccionales:** Son los órganos responsables de la impartición de la Justicia del Poder Judicial del Estado.

**Página Web:** es un documento electrónico adaptado para el Internet que permite una comunicación activa entre el usuario y la información.


**Portal del Poder Judicial del Estado:** plataforma de Internet donde se publica información que determina el Consejo de la Judicatura.

**Servidor de archivos:** computadora que forma parte de la red donde se almacenan varios tipos de archivos y los distribuye a otros clientes de la red.

**Unidad de Información:** Es la unidad responsable de atender las solicitudes de acceso a la información pública.

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura




	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-08</b>
	<b>Publicación de Contenidos e Información en el Portal de Internet del Poder Judicial del Estado.</b>	Fecha: 1 de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Página 81 de 112
Área responsable: Unidad de Internet.		

**a) Políticas y Lineamientos**

- Los órganos judiciales son responsables del contenido y vigencia de la información que se publica en el portal Judicial del Estado, el servicio que se presta por parte de la Unidad de Internet del Área de Tecnologías de Información corresponde al soporte y ejecución de actividades complementarias de publicación de la información.
- El cumplimiento de la normatividad a que deban apegarse los contenidos publicados es responsabilidad de los órganos judiciales que solicita el servicio de apoyo a la publicación de información. La unidad de Internet atenderá las solicitudes en función de los recursos para ello disponibles y a los tiempos que cada actividad por su naturaleza y prioridad se establezca de acuerdo con los órganos judiciales.
- Las solicitudes de publicación de información en el Portal de Internet del Poder Judicial del Estado podrán ser turnadas por oficio o correo electrónico.
- Para las publicaciones de archivos, éstos se recibirán vía correo electrónico y en el caso de que no pueda enviarse por este medio, se recibirán mediante algún medio de almacenamiento electrónico.
- El Área de Tecnologías de Información, asume la responsabilidad de publicar la información tal y como fue recibida, siempre y cuando el órgano judicial que la genera no cuente con los medios de acceso y los derechos para tal efecto y es el titular del órgano judicial el responsable tanto del contenido como de la gestión de las autorizaciones a que tenga que ser sujeta la información a publicar.
- La atención de solicitudes de actualización de información, deberá ser enviada a la Unidad de Internet, incluyendo como información mínima indispensable:
  - Información a eliminar o sustituir, si procede
  - Los archivos que forman parte de la publicación
- La unidad de Internet notificará vía correo electrónico al solicitante, la actualización de la información de acuerdo a las características de la solicitud recibida.
- La Unidad de Internet atenderá las solicitudes de publicación de información en el Portal de Transparencia, siempre y cuando reciba el oficio firmado autógrafamente por el titular de la Unidad de Información.
- La solicitud para la publicación o modificación de la información contenida al Portal de Transparencia del Poder Judicial del Estado, solo será recibida de la Unidad de Información.


<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <small>COMISIÓN LA ACREDITADA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-08</b>
	<b>Publicación de Contenidos e Información en el Portal de Internet del Poder Judicial del Estado.</b>	Fecha: 1 de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 82 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Internet.	

### b) Descripción de Actividades 1/2

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Titulares de los órganos jurisdiccionales y/o administrativos	<b>IDENTIFICAR:</b> la información susceptible de publicarse en el portal de Internet de acuerdo a las actividades y responsabilidades del órgano jurisdiccional y/o administrativo.	
<b>Publicación de las Demandas que Ingresan a la Oficialía de Partes Común, Juzgados Civiles y Familiares.</b>			
2	Oficialía de Partes común a los Juzgados Familiares y Civiles	<b>ENTREGAR:</b> listados de la distribución de demandas en materia civil y familiar que ingresaron el día laborable anterior, para su publicación.	
2.1	Área de recepción	<b>RECIBIR:</b> listados y las turna a la unidad de Internet	
2.2	Personal de la unidad de Internet	<b>CAPTURAR:</b> la información en formato Web y realizar la publicación.	
2.3	Personal de la unidad de Internet	<b>ELABORAR:</b> gráficas de la distribución de demandas del mes que concluye y realizar su entrega a la Oficialía de Partes.	
2.4	Personal de la unidad de Internet	<b>ARCHIVAR:</b> la documentación.	
2.5	Personal de la unidad de Internet	<b>ENVIAR:</b> Enviar a la Oficialía de Partes Común y Juzgados Familiares y Civiles las graficas de demandas.	
2.6	Oficialía de Partes común a los Juzgados Familiares y Civiles	<b>PUBLICAR:</b> en los estrados las gráficas correspondientes.	
<b>Publicación de la Información de La Ley de Transparencia</b>			
3.1	Unidad de Información Pública	<b>SOLICITAR:</b> por oficio la publicación de información Institucional en la página de Internet, esta información la deposita en el servidor de archivos.	

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

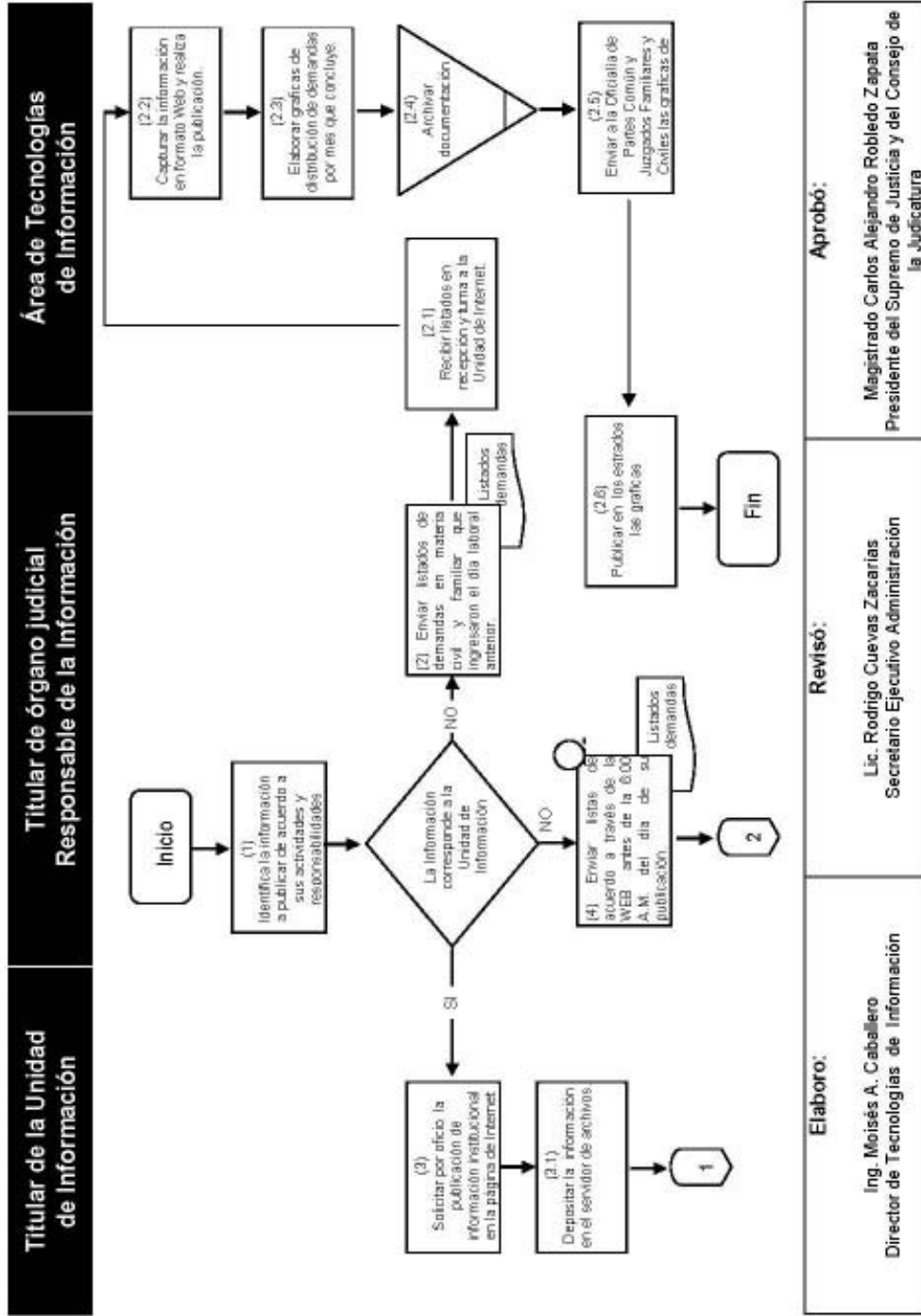
 <small>COMISIÓN LA ACREDITADA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-08</b>
	<b>Publicación de Contenidos e Información en el Portal de Internet del Poder Judicial del Estado.</b>	Fecha: 1 de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 83 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Internet.	

## b) Descripción de Actividades 2/2

Publicación de la Información de la Ley de Transparencia			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
3.2	Área de recepción	RECIBIR: oficios y turna a la unidad de Internet.	
3.3	Personal de la unidad de Internet.	REGISTRAR: en una bitácora la fecha de recepción de los oficios para su control.	
3.4	Personal de la unidad de Internet.	Toma la información del servidor de archivos, establece los enlaces necesarios en la página y realiza la publicación.	
3.5	Personal de la unidad de Internet.	REGISTRAR: la fecha de publicación en la bitácora de control.	
Publicación de listas de Acuerdos de los Órganos Jurisdiccionales.			
4	Actuarios de Juzgados y Salas	ENVIAR: sus listas de acuerdo al área de Internet a través de una aplicación Web que tienen instalado en su equipo de cómputo en un horario límite de 6:00 A. M. del día de la publicación.	
4.1	Personal de la unidad de Internet.	DAR: formato a las listas de acuerdo recibidas, a partir de las 6:00 a. m. en adelante y publicarlas en la página del Poder Judicial.	
4.2	Personal de la unidad de Internet.	PUBLICAR: las listas de acuerdo en la página del Poder Judicial.	
4.3	Personal de la unidad de Internet.	NOTIFICAR: Notificar a Presidencia a las 8:30 A.M que órgano judicial no envió listas de acuerdo.	
4.4	Personal de la unidad de Internet.	VERIFICAR: vía telefónica, después de las 10:00 a. m. en adelante a los órganos Judiciales que no enviaron sus listas de acuerdo para verificar si tienen algún problema o si no habrá publicación para ese día.	
4.5	Personal de la unidad de Internet.	DEPURAR: las listas de acuerdo que tengan una antigüedad de 6 semanas.	
<b>Elaboro:</b>		<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información		Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <p>COMISION DE LA ADMINISTRACION DE SAN LUIS POTOSÍ</p>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-08</b>
	<b>Publicación de Contenidos e Información en el Portal de Internet del Poder Judicial del Estado.</b>	
	Fecha: 1° de abril de 2011	Versión: 00
	Página 84 de 112	
Área responsable: Unidad de Internet.		

**c) Diagrama de Flujo 1/3**

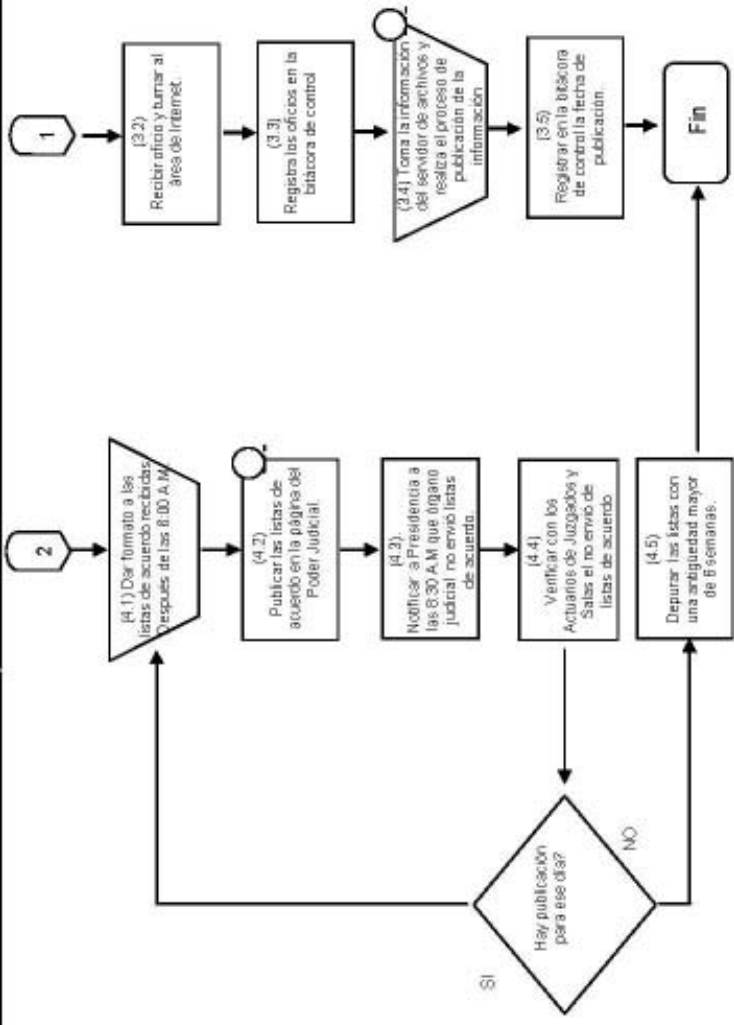


<b>Elaboró:</b> Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	<b>Revisó:</b> Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo Administración	<b>Aprobó:</b> Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura
---	---	---

 COMISION DE ADMINISTRACION DEL PODER JUDICIAL SAN LUIS POTOSI	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-08</b>
	<b>Publicación de Contenidos e Información en el Portal de Internet del Poder Judicial del Estado.</b>	
	Fecha: 1º de abril de 2011	
	Versión: 00	
Página 85 de 112		Área responsable: Unidad de Internet.

**c) Diagrama de Flujo 2/3**

**Titular de órgano judicial Responsable de la Información**



<b>Elaboró:</b> Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	<b>Revisó:</b> Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo Administración	<b>Aprobó:</b> Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura
---	---	---

 PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-09</b>
	<b>Garantías a los Equipos de Computo</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información.	Página 86 de 112

# Garantías a los Equipos de Computo.

**Código: EATI-2-09**

	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-09</b>
	<b>Garantías a los Equipos de Computo</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Página 87 de 112
Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información.		

### 9.1 Propósito del procedimiento.

Mejorar el servicio de garantía de los equipos de cómputo nuevos del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí, mediante la atención adecuada y oportuna de las solicitudes de reparación de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.

### 9.2 Alcance.

Aplica a los servidores públicos de la unidad de soporte técnico del Área de Tecnologías de Información, responsables de la aplicación de garantías de equipo de cómputo perteneciente a los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí, personal que tenga a su cargo equipos de cómputo nuevos.

Se excluye de la aplicación de garantía a los equipos de cómputo que no cuenten con garantía, que el periodo de la misma haya finalizado y los que no formen parte del activo del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.

### 9.3 Referencia.

- Reglamento Interior del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.
- Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura.
- Manual de Organización del Área de Tecnologías de Información.
- Guía para la elaboración del Manual General de Procedimientos.
- Acuerdo General Décimo Segundo, que establece los lineamientos que regulan el uso de las tecnologías para el manejo de la información por parte de los servidores públicos del Poder Judicial del Estado., publicado en el P.O.E. en edición extraordinaria del día 28 de septiembre del año 2006.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <small>COMISIÓN LA ACORDADA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-09</b>
	<b>Garantías a los Equipo de Computo</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00 Página 88 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información.	

#### 9.4 Responsabilidades

## AUTORIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### GARANTÍAS A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO (EATI-2-09)

#### Secretariado Ejecutivo de Administración Despacho del Secretariado

\_\_\_\_\_  
**Elaboró**  
 Ing. Moisés Alejandro Caballero  
 Director del Área de Tecnologías de  
 Información

\_\_\_\_\_  
**Aprobó**  
 Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata  
 Presidente del Supremo Tribunal de Justicia y  
 del Consejo de la Judicatura

\_\_\_\_\_  
**Revisó**  
 Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías  
 Secretario Ejecutivo de Administración



 <p>COMISIÓN LA LEYENDA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</p>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-09</b>
	<b>Garantías a los Equipo de Computo</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Página 89 de 112
Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información.		

## 9.5 Definiciones

**Garantía:** Compromiso asumido por el fabricante del equipo de cómputo por un periodo determinado de tiempo, en el cual llevará a cabo la reparación y/o sustitución de accesorios, dispositivos, componentes o equipos de cómputo dañados sin costo para el Poder Judicial del Estado.

**Garantía en sitio:** Garantía que el fabricante del equipo que hace efectiva en las instalaciones de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial del Estado.

**Garantía en centro de servicio autorizado:** Garantía que se hace efectiva llevando el equipo de cómputo dañado a los centros de servicio autorizados por el fabricante del equipo.

**Centro de servicio autorizado:** Centros establecidos por el Fabricante del equipo para atender las solicitudes de reparación de los equipos de cómputo dañados que cuentan con garantía.

**Dispositivos Internos:** Componentes y accesorios funcionales del equipo de cómputo que se encuentran integrados en el mismo.

**Software Básico:** Programas que permiten efectuar tareas básicas y de oficina con el equipo de cómputo (Sistema operativo, programas de ofimática y antivirus).

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 COMISIÓN LA LEYENDA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-09</b>
	<b>Garantías a los Equipo de Computo</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información
Página 90 de 112		

### a) Políticas y Lineamientos

- El Área de Tecnologías de Información únicamente recibirá equipo de cómputo que pertenece al Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.
- Se recibirá únicamente equipo de cómputo que cuente con algún tipo de garantía por parte del fabricante del mismo, si no cuenta con la misma se aplicará el procedimiento de Mantenimiento Correctivo de Equipo de Cómputo.
- Se deberá de verificar que el equipo de cómputo se encuentre en periodo de garantía antes de realizar la solicitud para la aplicación de la misma.
- Las partes cambiadas por el Centro de servicio autorizado del fabricante, deben de ser de la misma marca, modelo y capacidad.
- La Unidad de Soporte Técnico llevará acabo el mantenimiento correctivo del equipo de cómputo que ya no se encuentra en garantía, siempre y cuando los daños ocasionados a éste, hayan sido por uso normal.
- El personal de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial del Estado ajenos al Área de Tecnologías de Información, no tienen autorización para destapar el equipo de cómputo.
- Todo el equipo de cómputo que sea enviado al Área de Tecnologías de Información para el trámite de garantía deberá ser respaldado a través de su oficio de solicitud, en caso contrario no se recibirá el equipo de cómputo.
- La Unidad de Soporte Técnico no se hará responsable por información no respaldada del equipo de cómputo en reparación.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <small>COMISION LA LEY SUPLENTE PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-09</b>
	<b>Garantías a los Equipo de Computo</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 91 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información

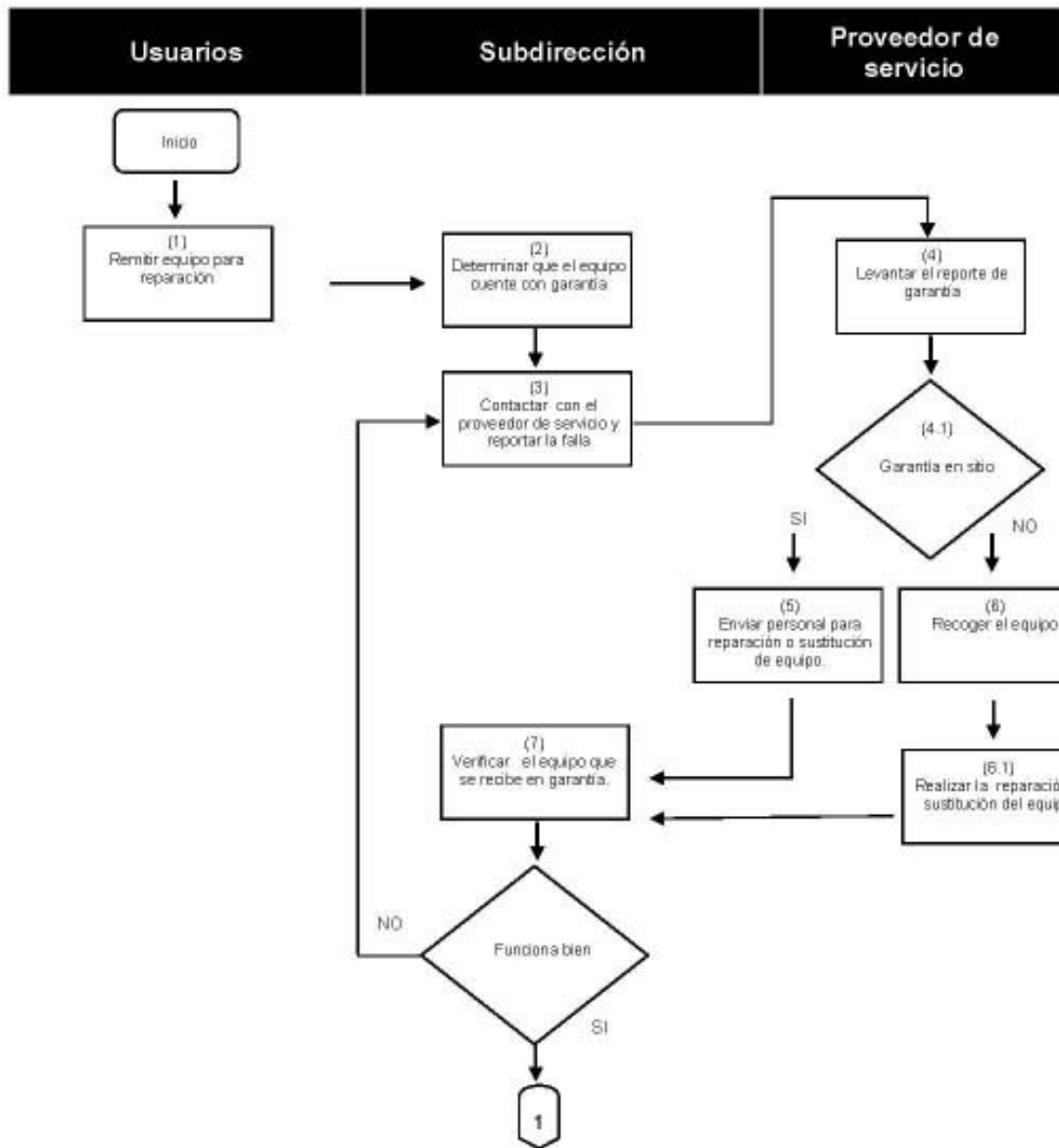
**a) Descripción de Actividades 1/1**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Usuarios	REMITIR a través de solicitud de servicio la reparación del equipo.	Solicitud de servicio EATI-2-02/01
2	Titular de la Subdirección de Tec. de Información	DETERMINAR que el equipo tiene garantía.	
3	Titular de la Subdirección de Tec. de Información	CONTACTAR vía telefónica a la empresa responsable de brindar la garantía y reporta las fallas que presentan los equipos.	
4	Proveedor de bienes y servicios	LEVANTAR un reporte para el seguimiento del servicio de garantía.	
5	Proveedor de bienes y servicios	ENVIAR personal para garantías en sitio y repara o sustituye el equipo dañado. En el reporte se firma el servicio realizado.	
6	Proveedor de bienes y servicios	RECOGER el equipo dañado para garantías que no son en sitio y realizan la reparación y/o envían otro equipo equivalente en sustitución.	
7	Titular de la Subdirección de Tec. de Información	VERIFICAR que el equipo que entregan funciona correctamente, de lo contrario se sigue el mismo procedimiento desde el punto 3, hasta que el equipo funcione satisfactoriamente.	
8	Titular de la Subdirección de Tec. de Información	ASIGNAR el mismo número de inventario del equipo recogido cuando el equipo es sustituido por otro.	
9	Titular de la Subdirección de Tec. de Información	INFORMAR a Control Patrimonial del Área de Recursos Materiales para que realice los cambios necesarios en sus inventarios si es necesario.	
10	Titular de la Subdirección de Tec. de Información	ENTREGAR el equipo al usuario haciéndole saber de la sustitución en el vale de entrega de equipo.	
11	Titular de la Subdirección de Tec. de Información	ARCHIVAR los reportes de garantías.	

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 COMISIÓN LA SEÑALADA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-09</b>
	<b>Garantías a los Equipo de Computo</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 92 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información	

**c) Diagrama de Flujo 1/2**

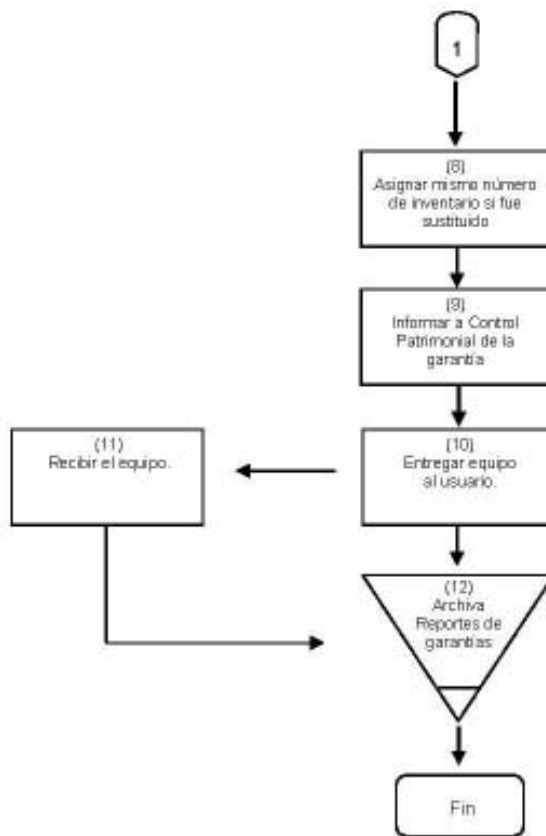


<b>Elaboró:</b> Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	<b>Revisó:</b> Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	<b>Aprobó:</b> Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura
---	--	---


 COMISIÓN LA SEÑALADA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-09</b>
	<b>Garantías a los Equipo de Computo</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información
Página 93 de 112		

**c) Diagrama de Flujo 2/2**

<b>Usuarios</b>	<b>Subdirección</b>	<b>Empresa</b>
-----------------	---------------------	----------------



<b>Elaboró:</b> Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	<b>Revisó:</b> Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	<b>Aprobó:</b> Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura
---	---	---

 <small>COMISIONADO EJECUTIVO PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Codificación</b>	<b>EATI-2-03</b>
	<b>Formatos y Anexos</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00 Página 94 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información.	

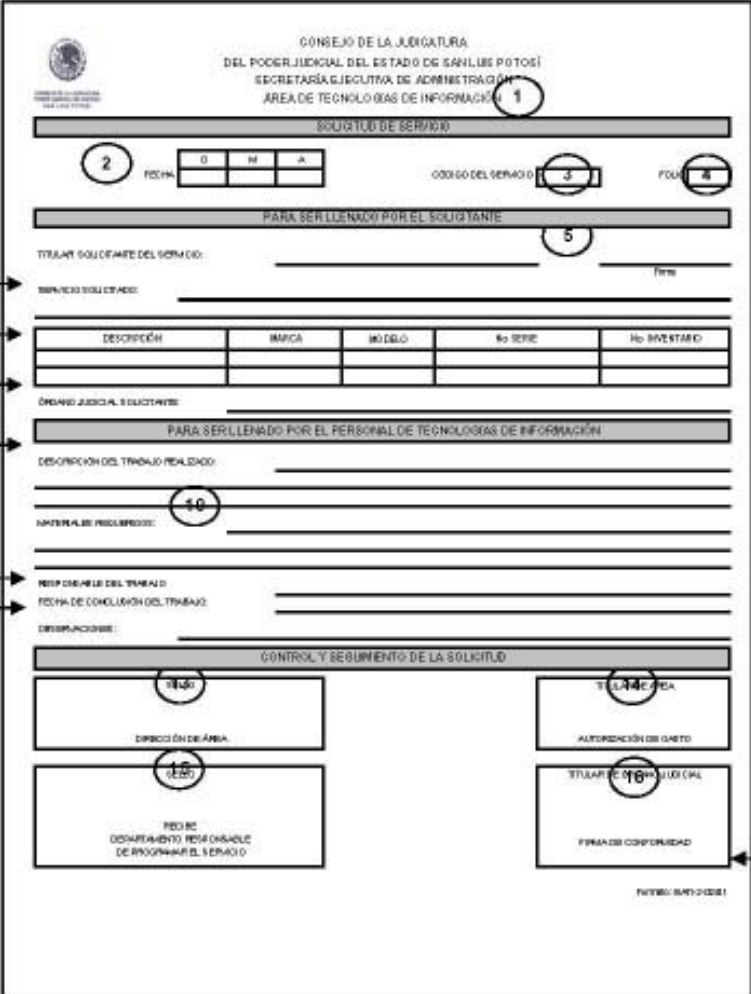
# FORMATOS

Nombre	Codificación
Relación de Asuntos Atendidos	EATI-2-01/01
Solicitud de Servicios	EATI-2-02/01
Programa de Mantenimiento a Juzgados Foráneos	EATI-2-02/02
Hoja de Servicio	EATI-2-02/03
Vale de Salida de Mobiliario y/o Equipo de Oficina	EATI-2-03/01
Autorización de Acceso a Internet	EATI-2-07/01
Sistema Servicios a Equipo de Computo	EATI-4-01
Anexos	
Oficio de Comisión.	Anexo No. 1
Oficio de solicitud de viáticos.	Anexo No. 2
Formatos no controlados (Proveedor externo)	
Reporte de Servicio	
Orden de Servicio	

 COMISION DE LA JUDICATURA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-02</b>
	<b>Atención a Solicitudes de Servicio</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 95 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Soporte Técnico.	

## Solicitud de Servicios

**Objetivo:** Registrar el tipo de solicitudes de servicio que se brindan al hardware y software del equipo de computo en el Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí con el propósito de brindar una atención eficiente y oportuna.



The form is titled 'CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ SECRETARÍA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN'. It contains several sections: 'SOLICITUD DE SERVICIO' with fields for 'FECHA' (with sub-fields D, M, A), 'CODIGO DEL SERVICIO', and 'FOJA'; 'PARA SER LLENADO POR EL SOLICITANTE' with fields for 'TITULAR SOLICITANTE DEL SERVICIO' and 'SERVICIO SOLICITADO'; a table for 'DESCRIPCIÓN' with columns for 'DESCRIPCIÓN', 'IMPACTA', 'MODELO', 'No. SERIE', and 'No. INVENTARIO'; 'ORDEN JUDICIAL E SOLICITANTE'; 'PARA SER LLENADO POR EL PERSONAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN' with fields for 'DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO', 'MATERIALES REQUERIDOS', 'REQUISITOS DEL TRABAJO', and 'FECHA DE CONCLUSIÓN DEL TRABAJO'; 'OBSERVACIONES'; and 'CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA SOLICITUD' with boxes for 'DIRECCIÓN DE ÁREA', 'FECHA RECEPCIÓN', 'AUTORIZACIÓN DE GASTO', and 'FIRMA DE CONFORMIDAD'. A vertical green line on the right side of the form is labeled 'EATI-2-02/01'.

EATI-2-02/01

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <small>DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</small>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-02</b>
	<b>Atención a Solicitudes de Servicio</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 96 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Soporte Técnico.	

1. **ÁREA DE:** Deberá anotar el nombre completo del Área en la que usted vaya a gestionar un servicio. Si los servicios que requiere son referentes a cómputo, el área responsable es Tecnologías de Información, para cualquier otro tipo de servicios la responsable es el Área de Recursos Materiales.
2. **FECHA:** Se refiere a la fecha que se emitió la solicitud de servicio por parte de los órganos judiciales o áreas administrativas. Deberá anotar los dígitos que corresponden en el espacio correspondiente, dd/mm/aa
3. **CÓDIGO DEL SERVICIO:** Se refiere al número asignado de los servicios que realiza el personal de las direcciones de área responsables de llevarlos a cabo.
4. **FOLIO:** Se refiere al número consecutivo asignado por el titular y/o Subdirección de área responsable de realizar los servicios en esa fecha.
5. **TITULAR SOLICITANTE DEL SERVICIO:** Se deberá anotar el nombre completo del servidor judicial que requisita el formato, así como su refrendo correspondiente. Debe comenzar por apellido paterno, seguido del materno y el (los) nombre(s); es muy importante que no utilice abreviaturas.
6. **SERVICIO SOLICITADO:** Deberá detallar el servicio que requiere de manera clara y concisa con la información relevante.
7. **ÓRGANO JUDICIAL SOLICITANTE:** Deberá anotar el nombre completo del órgano jurisdiccional y/o administrativo del Poder Judicial del Estado, cualquiera que sea su denominación, en la que se solicita el servicio.
8. **DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:** Deberá anotar de manera clara y concisa los servicios realizados.
9. **MATERIALES REQUERIDOS:** En caso de que se haya utilizado, deberá señalar el listado y cantidad de materiales e insumos requeridos para realizar el servicio.
10. **RESPONSABLE DEL TRABAJO:** Se deberá anotar el nombre completo del servidor judicial que realizó el servicio. Debe comenzar por apellido paterno, seguido del materno y el (los) nombre(s); es muy importante que no utilice abreviaturas.

EATI-2-02/01

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura




	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-02</b>
	<b>Atención a Solicitudes de Servicio</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 97 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Unidad de Soporte Técnico.	

11. **FECHA DE CONCLUSIÓN DEL TRABAJO:** Deberá anotar el día, mes y año de la conclusión de los trabajos solicitados. dd/mm/aaaa
12. **OBSERVACIONES:** Deberá detallar el concepto claro y conciso con la información relevante, el texto debe manifestar la naturaleza y característica del asunto.
13. **OFICIALIA DE PARTES:** Deberá estampar el sello del Área correspondiente, verificando la fecha y hora en que se recibió la solicitud de servicios, de preferencia emitir su ante firma.
14. **AUTORIZACIÓN DEL GASTO:** Anotar el nombre del (a) titular del área, responsable de autorizar el gasto para la adquisición de los insumos requeridos para realizar los servicios. Deberá iniciar con nombre (s), seguido de los apellidos paterno y materno, así como su firma correspondiente.
15. **DEPARTAMENTO RESPONSABLE DE PROGRAMAR SERVICIO:** Deberá sellar o en su caso refrendar y anotar la fecha y hora en que se le remitió para su atención la solicitud de servicios.
16. **TITULAR DEL ÓRGANO JUDICIAL:** Anotar el nombre del titular del Órgano Judicial, con el propósito de avalar que el trabajo solicitado, fue realizado de manera adecuada y que haya cumplido con las expectativas de lo solicitado. Deberá iniciar con el nombre (s), seguido de los apellidos paterno y materno, así como su refrendo correspondiente.
17. **CLAVE DEL FORMATO:** Es la codificación asignada al formato de acuerdo a lo establecido en la Guía para la Elaboración de Manuales de Procedimientos.

EATI-2-02/01

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo de Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <p>PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ</p>	<b>Procedimiento</b>		<b>EATI-2-03</b>
	<b>Desarrollo de nuevos Sistemas de Información</b>		Fecha: 1º de abril de 2011 Versión: 00 Página 98 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Departamento de Desarrollo de Sistemas	

## Relación de asuntos atendidos

**Objetivo:** Registrar las solicitudes de servicio por las diferentes vías de comunicación con el propósito de contar con información veraz y oportuna sobre la cantidad de servicios en los diferentes órganos judiciales que se atienden mensualmente.

EATI-2-01/01

CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ SECRETARÍA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN									
RELACIÓN DE SERVICIOS ATENDIDOS									
NO. DE FOLIO	ORGANISMO SOLICITANTE	PRECIO DE SOLICITO	NOMBRE DEL CLIENTE	SERVICIO REQUERIDO	PRECIO DE SERVICIO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	PERSONAL RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ	5	SECRETARÍA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN	REPORTE	8	13	13	13	13
2		5			8	13	13	13	13
3		5			8	13	13	13	13
4		5			8	13	13	13	13
5		5			8	13	13	13	13
6		5			8	13	13	13	13
7		5			8	13	13	13	13
8		5			8	13	13	13	13
9		5			8	13	13	13	13
10		5			8	13	13	13	13
11		5			8	13	13	13	13
12		5			8	13	13	13	13
13		5			8	13	13	13	13
14		5			8	13	13	13	13
15		5			8	13	13	13	13
16		5			8	13	13	13	13
17		5			8	13	13	13	13
18		5			8	13	13	13	13
19		5			8	13	13	13	13
20		5			8	13	13	13	13
21		5			8	13	13	13	13
22		5			8	13	13	13	13
23		5			8	13	13	13	13
24		5			8	13	13	13	13
25		5			8	13	13	13	13
26		5			8	13	13	13	13
27		5			8	13	13	13	13
28		5			8	13	13	13	13
29		5			8	13	13	13	13
30		5			8	13	13	13	13
31		5			8	13	13	13	13
32		5			8	13	13	13	13
33		5			8	13	13	13	13
34		5			8	13	13	13	13
35		5			8	13	13	13	13
36		5			8	13	13	13	13
37		5			8	13	13	13	13
38		5			8	13	13	13	13
39		5			8	13	13	13	13
40		5			8	13	13	13	13
41		5			8	13	13	13	13
42		5			8	13	13	13	13
43		5			8	13	13	13	13
44		5			8	13	13	13	13
45		5			8	13	13	13	13
46		5			8	13	13	13	13
47		5			8	13	13	13	13
48		5			8	13	13	13	13
49		5			8	13	13	13	13
50		5			8	13	13	13	13

ELABORÓ: 13

NO. DE FOLIO EN CARTELO

FORMA: DFM-03-02

<b>Elaboró:</b> Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	<b>Revisó:</b> Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo Administración	<b>Aprobó:</b> Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura
---	---	---

 <p>PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</p>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-03</b>
	<b>Desarrollo de nuevos Sistemas de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Página 99 de 112
Área responsable: Departamento de Desarrollo de Sistemas		

1. **ÁREA:** Deberá anotar el nombre completo del área, cualquiera que sea su denominación, en la que se emita el reporte respectivo.
2. **DEPARTAMENTO:** Deberá anotar el nombre completo de la Departamento o departamento administrativo responsable de realizar los diversos servicios de acuerdo a las funciones que tenga encomendadas.
3. **PERIODO:** Se refiere al lapso de tiempo de inicio y conclusión de acuerdo al mes correspondiente.  
**PERIODO DEL:** Deberá anotar dd/ al dd en que se inicia el lapso de tiempo a reportar.  
**AL:** Deberá anotar dd/mm/aa en que se concluye el lapso de tiempo a reportar.
4. **FOLIO:** Se refiere al número consecutivo asignado por el titular y/o Subdirección de área responsable de realizar los servicios.
5. **ÓRGANO JUDICIAL SOLICITANTE:** Deberá anotar el nombre completo del órgano jurisdiccional y administrativo del Poder Judicial del Estado, cualquiera que sea su denominación.
6. **FECHA DE SOLICITUD:** Se refiere a la fecha que se emitió la solicitud de servicio por parte de los órganos judiciales o áreas administrativas. Deberá anotar los dígitos que corresponden en el espacio correspondiente. dd/mm/aaaa.
7. **No. DE ORDEN:** Se refiere al número asignado por una orden de servicio a un proveedor externo.
8. **SERVICIO REQUERIDO:** Deberá detallar el servicio que requiere de manera clara y concisa con la información relevante.
9. **FECHA DE REALIZACIÓN:** Deberá anotar el día, mes y año de la conclusión de los trabajos solicitados. dd/mm/aaaa
10. **MATERIAL UTILIZADO:** Deberá enlistar la cantidad de materiales e insumos requeridos en la prestación de los servicios solicitados.

EATI-2-01/01

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <p>PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</p>	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-03</b>
	<b>Desarrollo de nuevos Sistemas de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00 Página 100 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Departamento de Desarrollo de Sistemas	

- 11 **PERSONAL RESPONSABLE:** Anotar el nombre del (a) servidor (a) judicial, responsable de atender el servicio con el propósito de ser el vínculo con el órgano judicial solicitante, en caso de que se requiera aclarar dudas. Deberá iniciar con nombre (s), seguido de los apellidos paterno y materno.
  
12. **OBSERVACIONES:** Deberá detallar el concepto claro y conciso con la información relevante, el texto debe manifestar la naturaleza y característica del asunto.
  
13. **ELABORO:** Anotar el nombre del titular del Área encargada de realizar los servicios, con el propósito de avalar la información consignada, iniciando con nombre (s), seguido de los apellidos paterno y materno, así como su refrendo correspondiente


EATI-2-01/01

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-03</b>
	<b>Desarrollo de nuevos Sistemas de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Página 101 de 112
Área responsable: Departamento de Desarrollo de Sistemas		

## Reporte de Servicio.

**Objetivo:** Registrar las solicitudes de servicio de los equipos que presentan alguna falla y que cuentan con la garantía vigente en en los diferentes órganos judiciales del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí.



**AS**

ASESORIA Y SERVICIO COMPUTACIONAL SAN LUIS, S.C.  
 AV. GENERAL DE LOS ALPES No. 1008  
 CENTRO DE SAN LUIS, C.P. 78000  
 SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.  
 TELS. (441) 818 50 Y 814 30

FOJEO No. 0153  
 No. de Orden

**REPORTE DE SERVICIO**

CLAVE: <i>Procesos Automatizados de Justicia</i> LOCALIDAD: <i>San Luis Potosí</i> ESTADO: <i>San Luis Potosí</i> MUNICIPIO: _____ CANTONAMIENTO: _____	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>FECHA</th> <th>HRA</th> <th>MIN</th> <th>SEG</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">27</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td></td> </tr> </table>	FECHA	HRA	MIN	SEG	27	11	10	
FECHA	HRA	MIN	SEG						
27	11	10							

**SERVICIO REALIZADO**

AL SECTORISTA	GARANTÍA	SERVICIO <input checked="" type="checkbox"/>
---------------	----------	--

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO	NÚMERO DE SERIE
<i>Impresora Hp Laserjet 1200</i>	<i>122501</i>

**DESCRIPCIÓN DE FALLA PRESENTADA**

*No impime correctamente documentos*

**REPORTE DEL SERVICIO**

CARGO DEL CUENTE		SUBTOTAL
NUM. DE HORAS	MANO DE OBRA	

**REPARACIONES Y PARTES**


CARGOS	DESCRIPCION	COSTO/VAL	SUBTOTAL

SUBTOTALS \$ \_\_\_\_\_  
 IVA \$ \_\_\_\_\_  
 TOTAL A PAGAR \$ *Debitando*

**OBSERVACIONES:** *Se le a Servicio.*


LE GARANTIAMOS LOS SERVICIOS DEL:
 

- 1. ENTREGA DE LOS EQUIPOS EN EL TIEMPO
- 2. ENTREGA DE EQUIPOS EN BUEN ESTADO
- 3. ENTREGA DE EQUIPOS EN BUEN ESTADO

*Arturo Manuel*  \_\_\_\_\_  
 TECNICO DE SERVICIO CLIENTE NOMBRE DE EMPRESA


Anexo  
Reporte de Servicio

<b>Elaboro:</b>  Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	<b>Revisó:</b>  Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo Administración	<b>Aprobó:</b>  Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura
---	--	--

 GOBIERNO DEL ESTADO PODER EJECUTIVO SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-03</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo preventivo realizado por proveedor externo</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 102 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Departamento de Desarrollo de Sistemas

### Orden de Servicio.

**Objetivo:** Llevar a cabo el control de los equipos de cómputo dañados que son entregados a los centros de servicio autorizados para su reparación.

 GOBIERNO DEL ESTADO PODER EJECUTIVO SAN LUIS POTOSÍ	<b>DATOS DEL CLIENTE</b>		<b>ORDEN DE SERVICIO NO.</b>		
	NOMBRE	Suprema Tribunal de Justicia	1032		
	DIRECCION		FECHA DE RECEPCION		
TEL.		28/04/11			
SERVICIO <input checked="" type="checkbox"/>	GARANTIA <input type="checkbox"/>	CONTRATO <input type="checkbox"/>	Entrega		
<small>NO SE RESPONSABILIZA EL SERVIDOR DE CARGO ESTOY POR EL EQUIPO Y EL CLIENTE JUDICIAL IDENTIFICADO          GOBIERNO DE SAN LUIS POTOSÍ Y SU GOBIERNO. COBIERNO Y A TRAVÉS DE GARANTIA SOLO EL CLIENTE JUDICIAL Y SU GOBIERNO. Y NO SE RESPONSABILIZA EL SERVIDOR DE CARGO ESTOY POR EL EQUIPO Y EL CLIENTE JUDICIAL IDENTIFICADO. SOLO DE ENTREGA Y POR PRESENTADO ESTA OROCA</small>					
<b>DESCRIPCION DEL EQUIPO</b>		<b>NUMERO DE SERIE</b>			
Impresora de laserjet 2300		14581			
50 SACA					
<b>FALLA REPORTADA POR EL CLIENTE</b>					
mancha las hojas y las atora					
<b>CONDICIONES DEL EQUIPO</b>					
PARTES	BUENO	MALO	PARTES	BUENO	MALO
PLASTICOS			ACONTADO		
CONEXIONES			CABLES DE SERVIDOR		
DISCOS Duros			DISCO COMPACTOS		
DISCOS OPTICOS			DISCO DE COORDINATE		
MEMORIA RAM			RAM		
MEMORIA ROM			CABLES DE SERVIDOR		
BATERIA			CABLES DE SERVIDOR		
TELEFONO			REPLICAS		
TELEFONO			CABLES DE SERVIDOR		
TELEFONO			OTROS		
AUTORIZADO		RECIBO EQUIPO		AUTORIZA REPARACION	
Cambio de refacciones y mantenimiento preventivo. <b>RECIBI DE CONFORMIDAD</b>					
<small>SE ESTABLECE QUE EL EQUIPO HA SIDO ENTREGADO, CONFORME A LA ORDEN DE SERVICIO ANTES SEÑALADO, Y SE RECIBE DE SUJAL, FORMA MAGNETICA O EN SU DIRECTO REPORTE DE SERVICIO</small>					
FIRMA		FECHA		FIRMA	
<small>EXPOSICION DE COMPUTADORAS DE SAN LUIS POTOSÍ S.O.L.S.P. INCORPORADO. REG. P. R. S. N. O. 1152 DEL CENTRO C.P. 1988 - TEL. 01 52 54 82 25 94 42 25</small>					


Anexo Orden de Servicio

<b>Elaboro:</b> Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	<b>Revisó:</b> Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo Administración	<b>Aprobó:</b> Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura
---	---	---

 COMISIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-07/01</b>
	<b>Instalación de Internet a usuarios de los Órganos Judiciales</b>	Fecha: 1° de abril de 2011 Versión: 00 Página 103 de 112
Órgano Judicial - Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Unidad de Internet

## Autorización de Acceso a Internet.

**Objetivo:** Contar con un registro de usuarios autorizados por servicio para que se haga un uso adecuado del servicio de acuerdo a su puesto función.



CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ  
SECRETARÍA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN  
ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
AUTORIZACIÓN DE ACCESO A INTERNET

NOMBRE Y PUESTO	ACCESO LIBRE	ARCHIVOS	CONSULTA LEGAL	INSTITUCIONES EDUCATIVAS	CORREOS ELECTRÓNICOS PÚBLICOS	CHAT	VIDEOS	BUSCADORES
	3							
EXCEPCIONES U OBSERVACIONES								
5								
AUTORIZA 6								
NOMBRE, FIRMA Y CARGO								

FECHA: 2


FIRMAS ALAS QUE SE AUTORIZA EL ACCESO

NOTA: MARQUE CON UNA X EL TIPO DE ACCESO. LAS CASILLAS QUE NO SE ENCUENTREN MARCADAS DENOTARÁN LA NEGACIÓN DEL SERVICIO. ESTE FORMATO DEBERÁ SER ENTREGADO EN EL ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y SE APLICARÁN LAS POLÍTICAS AUTORIZADAS EN UN LAPSO NO MAYOR DE 3 DIAS HÁBILES.

FIRMAS: EAPM-2-07/01

EATI-2-07/01

<b>Elaboró:</b> Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	<b>Revisó:</b> Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo Administración	<b>Aprobó:</b> Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura
---	---	---

	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-07/01</b>
	<b>Instalación de Internet a usuarios de los Órganos Judiciales</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 104 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Departamento de Desarrollo de Sistemas	


1. **ÁREA:** Deberá anotar el nombre completo del órgano judicial, cualquiera que sea su denominación, responsable de requisitar el formato de autorización de acceso a Internet.
2. **FECHA:** Se refiere a la fecha que se emitió la solicitud de servicio por parte de los órganos judiciales o áreas administrativas. Deberá anotar los dígitos que corresponden en el espacio correspondiente. dd/mm/aaaa.
- 3.- **NOMBRE Y PUESTO:** Anotar el nombre del (a) servidor (a) judicial, al que se le permitirá el servicio y acceso de Internet, así como su puesto correspondiente. Deberá iniciar con nombre (s), seguido de los apellidos paterno y materno.
- 4.- **PÁGINAS Y SITIOS DE ACCESO:** Deberá marcar con una x el servicio y tipo de páginas que requiere acceder.
- 5.- **EXCEPCIONES U OBSERVACIONES:** Deberá detallar el concepto claro y conciso con la información relevante, el texto debe manifestar la naturaleza y característica del asunto.
- 6.- **AUTORIZA:** Anotar el nombre del titular del Área encargada de aprobar el servicio y los accesos correspondientes, deberá iniciar con nombre (s), seguido de los apellidos paterno y materno, así como su cargo y refrendo correspondiente

EATI-2-07/01

<b>Elaboró:</b>  Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	<b>Revisó:</b>  Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo Administración	<b>Aprobó:</b>  Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura
---	--	--






	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-02</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo Programado por Personal de Tecnologías de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 106 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Departamento de Desarrollo de Sistemas	

- 1.- **No:** Se refiere al número consecutivo asignado por el titular del Área y/o Subdirector de Tecnologías de Información con el propósito de planear el número de servicios a realizar.
- 2.- **JUZGADO:** Anotar el nombre del municipio en que se asientan los juzgados, para el caso en que exista más de uno de ellos, anotar el número correspondiente.
3. **FECHA:** Deberá anotar los días, especificando el mes en que se llevará a cabo servicio por parte de del personal de la unidad de Soporte Técnico. Deberá anotar los dígitos que corresponden en el espacio correspondiente. dd/mm/aaaa.
- 4.- **PERSONAL: PARA REALIZAR EL SERVICIO:** Anotar el número de servidores judiciales que se requieren para llevara cabo los servicios en el lapso de tiempo establecido.
- 5.- **ESTADO:** Se deberá especificar las condiciones que se encuentra el equipo de cómputo, estableciendo los parámetros de bueno, regular y en malas condiciones.
- 6.- **OBSERVACIONES:** Deberá detallar el concepto claro y conciso con la información relevante, el texto debe manifestar la naturaleza y característica del asunto.
- 7.- **AUTORIZA:** Anotar el nombre del titular del Área encargado de aprobar el programa correspondientes, deberá iniciar con nombre (s), seguido de los apellidos paterno y materno, así como su cargo y refrendo.
- 8.- **CLAVE DEL FORMATO:** Es la codificación asignada al formato de acuerdo a lo establecido en la Guía para la Elaboración de Manuales de Procedimientos.

EATI-2-02/02

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura




	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-02</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo Programado por Personal de Tecnologías de Información</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 108 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Departamento de Desarrollo de Sistemas	

1. **FECHA:** Se refiere al día en que se realizó el servicio por parte del personal de la unidad de Soporte Técnico. Deberá anotar los dígitos que corresponden en el espacio correspondiente. dd/mm/aaaa.
2. **INVENTARIO:** Anotar el número de inventario el cual se encuentra registrado en la etiqueta adherida al equipo de cómputo.
3. **DESCRIPCIÓN:** Deberá anotar las características del equipo que revisa, incluyendo tipo de CPU y monitor, así como el color y condiciones del equipo de cómputo.
4. **MARCA:** Anotar la marca comercial del equipo de cómputo.
5. **MODELO:** Escribir el modelo del equipo de cómputo.
6. **SERIE:** Registrar el número de serie del equipo de cómputo.
7. **MANTENIMIENTO:** Deberá anotar en el renglón correspondiente el número uno (1) si el tipo de mantenimiento es preventivo y el número dos (2) en caso de que sea correctivo.
8. **OBSERVACIONES:** Espacio designado para los comentarios que el personal de la unidad de Soporte Técnico tenga referente al equipo de cómputo.
9. **EQUIPOS QUE NO ESTAN EN INVENTARIO:** Esta sección esta referida para aquellos equipos de cómputo que actualmente no cuentan con un número de inventario asignado y que pertenecen al Poder Judicial del Estado.
10. **AUTORIZA:** Anotar el nombre del titular del Juzgado, deberá iniciar con nombre (s), seguido de los apellidos paterno y materno, así como su cargo y refrendo correspondiente.
11. **RESPONSABLE DEL SERVICIO:** Anotar el nombre completo del servidor judicial designado para realizar los servicios de mantenimiento, deberá iniciar con nombre (s), seguido de los apellidos paterno y materno, así como su cargo y refrendo correspondiente.
12. **CLAVE DEL FORMATO:** Es la codificación asignada al formato de acuerdo a lo establecido en la Guía para la Elaboración de Manuales de Procedimientos.

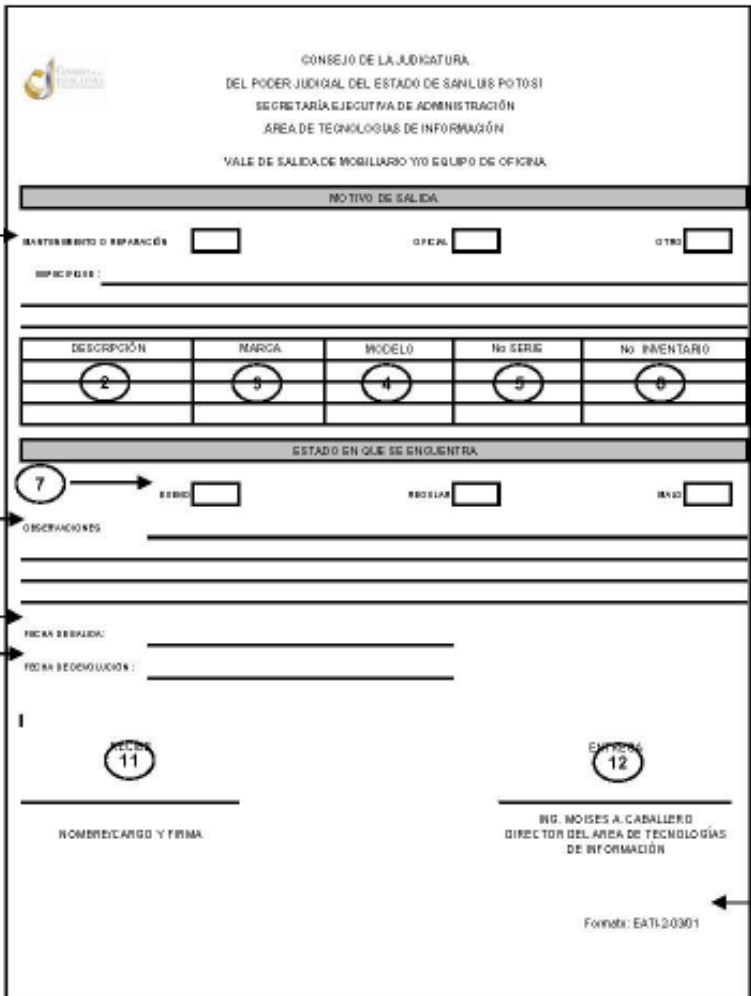
EATI-2-02/03

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-03</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo Programado realizado por un proveedor externo</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 109 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información	

## Vale de Salida

**Objetivo:** Controlar la entrada, almacenamiento, salida y resguardo de los bienes muebles que son enviados a mantenimiento por proveedores externos al Poder Judicial del Estado.



CONSEJO DE LA JUDICATURA  
DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ  
SECRETARÍA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN  
ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
VALE DE SALIDA DE MOBILIARIO Y/O EQUIPO DE OFICINA.

MOTIVO DE SALIDA

MANTENIMIENTO O REPARACIÓN  OPERA  OTRO

IMPRESOS: \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	No SERIE	No INVENTARIO
2	3	4	5	6

ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA

7  BOMBA  BOLLAS  BAYO

8 OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

9 FECHA EMISIÓN: \_\_\_\_\_

10 FECHA RESOLUCIÓN: \_\_\_\_\_

11

\_\_\_\_\_  
NOMBRE/CARGO Y FIRMA


12

ING. MOISÉS A. CABALLERO  
DIRECTOR DEL ÁREA DE TECNOLOGÍAS  
DE INFORMACIÓN

Formato: EATI-20301

EATI-2-03/01


<b>Elaboró:</b> Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	<b>Revisó:</b> Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo Administración	<b>Aprobó:</b> Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura
--	--	--

	<b>Procedimiento</b>	<b>EATI-2-03</b>
	<b>Mantenimiento Preventivo y Correctivo Programado realizado por un proveedor externo</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
		Página 110 de 112
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información	Área responsable: Subdirección de Tecnologías de Información	

1. **MOTIVO DE SALIDA:** Deberá marcar una cruz en el recuadro de acuerdo al motivo de la salida del bien, en caso de marcar "otro" por favor especifique de manera breve y concisa la razón de ello.
2. **DESCRIPCIÓN:** Deberá anotar las características del bien, incluyendo componentes, así como el color y condiciones en que se encuentra.
3. **MARCA:** Anotar la marca comercial del bien mueble.
4. **MODELO:** Escribir el modelo en caso del bien mueble. En caso de no contar con modelo, anotar las siglas S/M
5. **SERIE:** Registrar el número de serie del bien mueble. En caso de no contar con número de serie, anotar S/N
6. **INVENTARIO:** Anotar el número de inventario el cual se encuentra registrado en la etiqueta adherida al bien mueble.
7. **ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA:** Deberá marcar una cruz en el recuadro correspondiente de acuerdo a las condiciones física del bien mueble.
8. **OBSERVACIONES:** Deberá anotar de manera breve y concisa sobre las condiciones del bien mueble
9. **FECHA DE SALIDA:** Se refiere al día en que salió el mobiliario y/equipo de las instalaciones de la ciudad judicial. Deberá anotar los dígitos que corresponden en el espacio correspondiente. dd/mm/aaaa.
10. **FECHA DE DEVOLUCIÓN:** Deberá anotar la fecha en que reingresará a las instalaciones de la ciudad judicial el bien mueble, anotando los dígitos que corresponden en el espacio correspondiente. dd/mm/aaaa.
11. **RECIBE:** Anotar el nombre completo de la persona que recibe el bien mueble en donde debe asentar nombre (s), seguido de los apellidos paterno y materno, así como su cargo y firma correspondiente.
12. **ENTREGA:** Anotar el nombre completo del titular del Área de Tecnologías de Información, deberá iniciar con nombre (s), seguido de los apellidos paterno y materno, así como su cargo y refrendo correspondiente.
13. **CLAVE DEL FORMATO:** Es la codificación asignada al formato de acuerdo a lo establecido en la Guía para la Elaboración de Manuales de Procedimientos.

EATI-2-03/01

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

 <p>CONSEJO DE LA ADMINISTRACIÓN PODER JUDICIAL DEL ESTADO SAN LUIS POTOSÍ</p>	<b>Anexo No. 1</b>	<b>EATI-2-08</b>
	<b>Oficio de Comisión</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Unidad de Internet
Página 111 de 112		


## Anexo 1 Oficio de Comisión.

**Objetivo:** Tarea, actividad o función de carácter extraordinario conferida a los servidores públicos del Poder Judicial del Estado, para que realicen acciones en un lugar distinto al de su adscripción (a más de 50 kilómetros) y sean estrictamente necesarias para la consecución de sus objetivos.




Oficio de Comisión

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarías Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura

	<b>Anexo No. 1</b>	<b>EATI-2-08</b>
	<b>Oficio de Comisión</b>	Fecha: 1° de abril de 2011
		Versión: 00
Órgano Judicial: Área de Tecnologías de Información		Área responsable: Unidad de Internet
Página 112 de 112		

## Anexo 2 Oficio de Viáticos.

**Objetivos:** Son las asignaciones económicas destinadas a cubrir los gastos por concepto de alimentación, hospedaje, transportación local y cualquier otro gasto similar o conexo, que los servidores judiciales requieren en el desempeño de comisiones temporales relacionadas con sus funciones dentro o fuera del estado.



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO  
SAN LUIS POTOSÍ

*A E U S C*

Secretario del notebicio de Panciano Arriaga Laja

AT/04/11  
San Luis Potosí, S.L.P. a 05 de enero de 2011

**05 ENE. 2011**

SECRETARÍA EJECUTIVA  
DE ADMINISTRACIÓN DEL  
CONSEJO DE LA JUDICATURA

**C.P. VICTORIA E. GARCIA GOMEZ  
DIRECTORA GENERAL DE RECURSOS FINANCIEROS  
PRESENTE.-**


Por medio del presente y de la manera más atenta, solicito su invaluable apoyo para proveer de viáticos al C. RUBEN DE LOS SANTOS MEJIA ya que se presenta caída generalizada en la red de datos de los Juzgados de Cd. Valles, esto impide la impresión y el funcionamiento adecuado de las computadoras.

Por motivos de seguridad solicitamos se reserve una habitación para que se ocupe el jueves 5 de enero en el hotel Country ya que es el más cercano a los Juzgados y en el que hasta ahora no se han presentado incidentes violentos, por otra parte y con el mismo fin se solicita se otorguen recursos para que viaje en autobús de ida y vuelta. Se pretende que la salida sea antes de las 10:00 a.m.

Sin más por el momento y agradeciendo de antemano su apoyo quedo de Usted.

*R*

05



ATENTAMENTE

**ING. MOISÉS A. CABALLERO**  
DIRECTOR DEL ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACION  
DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA.

c.p. Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias - Secretario Ejecutivo de Administración - para su conocimiento.

Oficio de Viáticos

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Ing. Moisés A. Caballero Director de Tecnologías de Información	Lic. Rodrigo Cuevas Zacarias Secretario Ejecutivo Administración	Magistrado Carlos Alejandro Robledo Zapata Presidente del Supremo de Justicia y del Consejo de la Judicatura