



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

**Manual de Procedimientos del  
Departamento de Informática.**

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



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

**Departamento de Informática.**

**HOJA DE AUTORIZACIÓN.**



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

**Departamento de Informática.**

**HOJA DE MODIFICACIONES.**

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



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

**Departamento de Informática.**

**ÍNDICE GENERAL.**

	<b>Pagina</b>
<b>I.-Introducción.</b>	<b>01</b>
<b>II.-Marco Jurídico- Administrativo.</b>	<b>02</b>
<b>III.-Relación de Procedimientos.</b>	<b>03</b>
<b>IV.-Normas y Políticas generales.</b>	<b>04</b>
<b>V.-Descripción de Procedimientos.</b>	<b>05</b>
-Objetivo del Procedimiento.	
-Normas y Políticas de Operación.	
-Diagramas de Flujo.	
<b>ANEXOS.</b>	<b>29</b>



# TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA. Departamento de Informática.

## I.-INTRODUCCIÓN.

La modernización de la administración pública es un proceso técnico-administrativo permanente, que incluye la introducción de cambios normativos y automatizados que generan la necesidad de crear ó reformular los procesos de trabajo.

A fin de que el Tribunal del Estado cuente con un instrumento de apoyo para el ejercicio eficaz y eficiente de sus actividades, el Departamento de Informática en conjunto con sus áreas de: Redes y Telecomunicaciones, Desarrollo de sistemas, Desarrollo WEB, Soporte Técnico y Capacitación; se dan a la tarea de elaborar el presente manual de procedimientos, el cual se establece como un elemento regulador sirviendo de guía, auxilio y dirección para proporcionar los lineamientos operativos y funcionales aplicables para el desarrollo adecuado de las actividades, procedimientos y comportamiento a realizar por parte del personal del Departamento de Informática, y que es parte integral del conjunto de herramientas que permiten clarificar objetivos, con base en un marco jurídico, lineamientos y recomendaciones operativas. El texto describe el procedimiento, enumera las operaciones que lo integran, en orden cronológico, precisa en qué consiste cada operación y quién debe ejecutarla, cómo debe ejecutarla, cuándo, dónde y para qué debe ejecutarse. Se procuró redactar el presente manual con una expresión sencilla que facilite a los servidores públicos aplicar los distintos instrumentos, propiciando el fortalecimiento y la modernización de la administración pública. Los procedimientos descritos en este manual, no podrá tener limitación alguna a la iniciativa del personal para llevarlos a cabo. Es por ello que el material incluido en este documento deberá ser revisado y actualizado periódicamente, por lo que las sugerencias tendientes a mejorar los procedimientos y métodos de trabajo serán bien recibidas. Es necesario mencionar que como paso fundamental en la elaboración de este manual, y previo a su autorización e Implantación, el documento fue analizado por los integrantes del área, cuyas observaciones quedaron incluidas en el mismo. Este manual forma parte del activo fijo de la dirección de informática, por lo que deberá permanecer en el centro de trabajo para efecto de consulta. En caso de existir duda en cuanto a la interpretación de este manual, deberá ser consultado inmediatamente con su superior jerárquico.



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL  
ESTADO DE PUEBLA.  
Departamento de Informática.**

**II.MARCO JURIDICO-ADMINISTRATIVO.**

**Constitución:**

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

**Leyes:**

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



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL  
ESTADO DE PUEBLA.  
Departamento de Informática.**

**III.-RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.**

Nombre.	Procedimientos.	Hojas.	
		De.	Has ta.
SUMINISTRO DE CONSUMIBLES Y PAPELERÍA PARA PERSONAL INTERNO.	P010-001.	06	07
SERVICIO DE REQUERIMIENTO VÍA MEMORANDUM.	P010-002.	08	09
SERVICIOS REDES Y TELECOMUNICACIONES.	P010-003.	10	11
ASESORÍA PARA USUARIOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	P010-004.	12	13
MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.	P010-005.	14	15
DESARROLLO DE SISTEMAS.	P010-006.	16	17
IMPLEMENTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.	P010-007.	18	20
SISTEMAS DINÁMICOS Y APLICACIONES EN AMBIENTE WEB.	P010-008.	21	22
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO EN ÁREA.	P010-009-1.	23	25
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO EN TALLER.	P010-009-2.	26	26
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.	P010-010.	27	28



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

### **Departamento de Informática.**

#### **IV. NORMAS Y POLÍTICAS GENERALES.**

1. Únicamente se dará atención técnica a solicitudes hechas para personal adscrito al Poder Judicial del Estado de Puebla.
2. Sin excepción de Usuarios no se brindara servicio a equipos de cómputo e impresoras ajenas al Poder Judicial del Estado de Puebla.
3. Toda solicitud hecha al Departamento de Informática deberá ser registrada en la Bitácora de Soporte Técnico (Anexo 1).
4. El Operador asignado siempre tendrá que llenar la Bitácora de soporte técnico (Anexo 1); la cual debe contestarse de manera inmediata después de haberse atendido y/o reparado la anomalía detectada en el equipo de computo, con la información completamente requerida y recabando la firma de conformidad por parte del Usuario, así como entregarla al Departamento de Informática para su archivo y control.
5. La atención del servicio técnico por parte del Operador asignado cualificado estará sujeta a las disposiciones de materiales y/o refacciones disponibles en stock para su compostura.
6. Si el servicio es de carácter foráneo, dependiendo del tipo de anomalía, posible solución, reparación ó mantenimiento que se tratase; el Usuario deberá de sujetarse al tiempo de respuesta y/ó programa de calendarización de mantenimiento para su unidad de trabajo.
7. El operador queda sujeto a viáticos y medios de transporte que le sean proporcionados para poder prestar el servicio de atención al área sustantiva.
8. -El Jefe de Informática determinará, con base a cargas de trabajo, el tiempo necesario para efectuar el mantenimiento.



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL  
ESTADO DE PUEBLA.  
Departamento de Informática.**

**V.DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.**



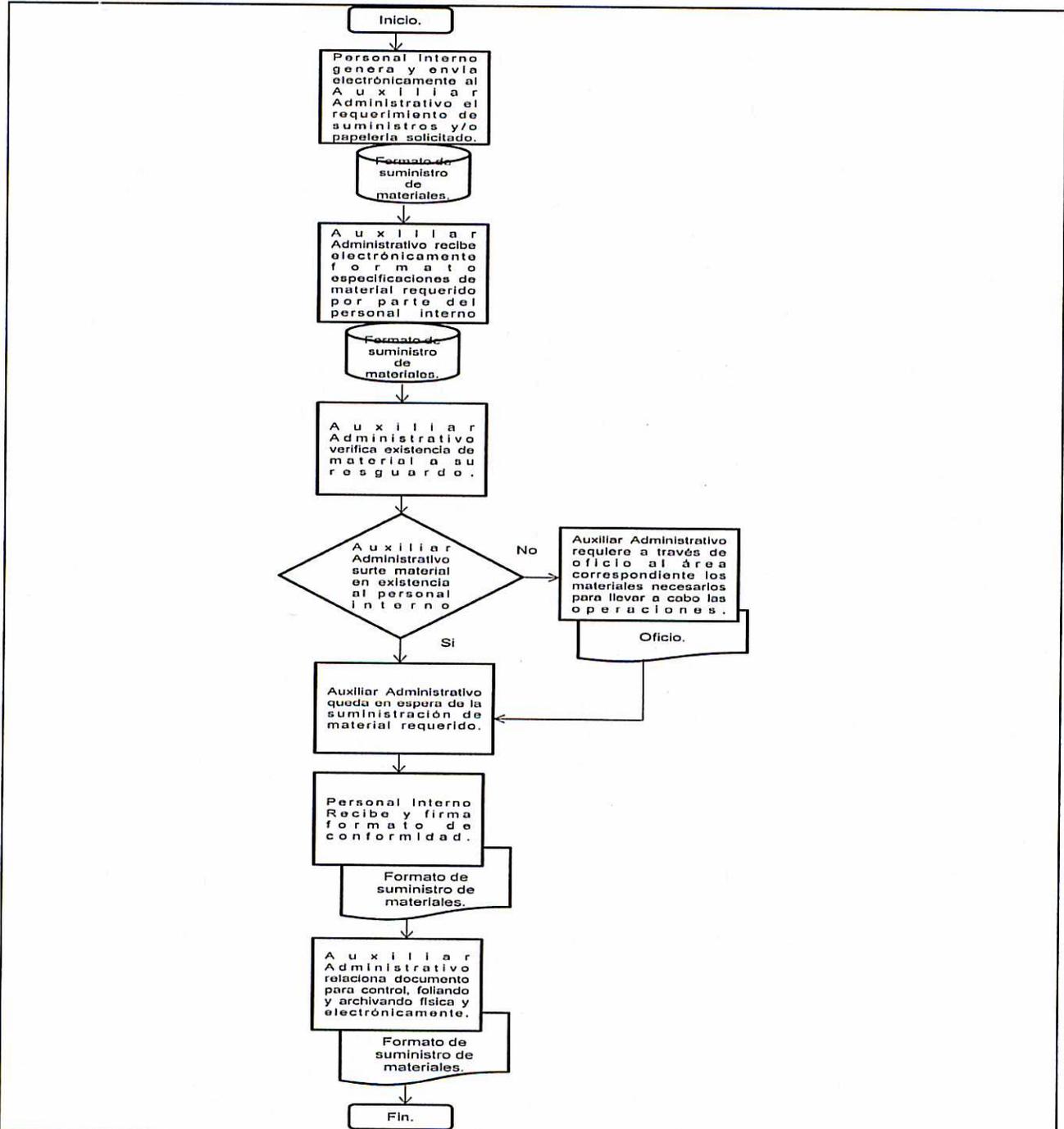
**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL  
ESTADO DE PUEBLA.  
Departamento de Informática.**

<b>“SUMINISTRO DE CONSUMIBLES Y PAPELERÍA PARA PERSONAL INTERNO.”</b>	Fecha	Agosto, 2012.
	Código	P010- 001.
<b>1.- PROPÓSITO.</b>		
Establecer los pasos y requerimientos necesarios para obtener el suministro de papelería y consumibles por parte del personal interno.		
<b>2.- ALCANCE.</b>		
El procedimiento es aplicable para la correcta administración y la dotación de los recursos materiales suministrados al personal del Departamento, para que éstos lleven a cabo sus actividades ordinarias en cualquiera de las áreas del H. Tribunal Superior de Justicia.		
<b>3.- DEFINICIONES.</b>		
No aplica para este procedimiento.		
<b>4.- POLÍTICAS O CRITERIOS UTILIZADOS.</b>		
<p>-El suministro interno de materiales quedará condicionado a la existencia y disponibilidad de los mismos al momento de solicitarlos.</p> <p>-Todo personal de Informática que requiera materiales, consumibles, y/o papelería, deberá necesariamente llenar y hacer llegar, vía electrónica, su formato de "Asignación de suministros" al Responsable de controlar el mismo. No se aceptará otro medio alternativo al electrónico para la requisición de material.</p> <p>-Para proveer los materiales necesarios a emplear en Servicios de Mantenimiento Foráneo, se llevará a cabo el mismo procedimiento de requisición; salvo que éste deberá estar avalado y autorizado por el Titular del Departamento para su despacho.</p> <p>-En consumibles como pilas, aire comprimido, lubricantes para impresora, espumas para limpieza de equipo y/o similares, los solicitantes deberán entregar el envase vacío para su canje.</p>		
<b>5.- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS.</b>		
5.1.-Oficio.		5.2.- Formato de suministro de materiales (anexo 5).
<b>6.- DIAGRAMA DE FLUJO.</b>		



# TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

## Departamento de Informática.



Edición	1	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Fecha de sustitución		Isabel Vázquez Flores / Auxiliar Administrativo.	Lic. Antonio García Hernández. Jefe de Departamento.	
Página				

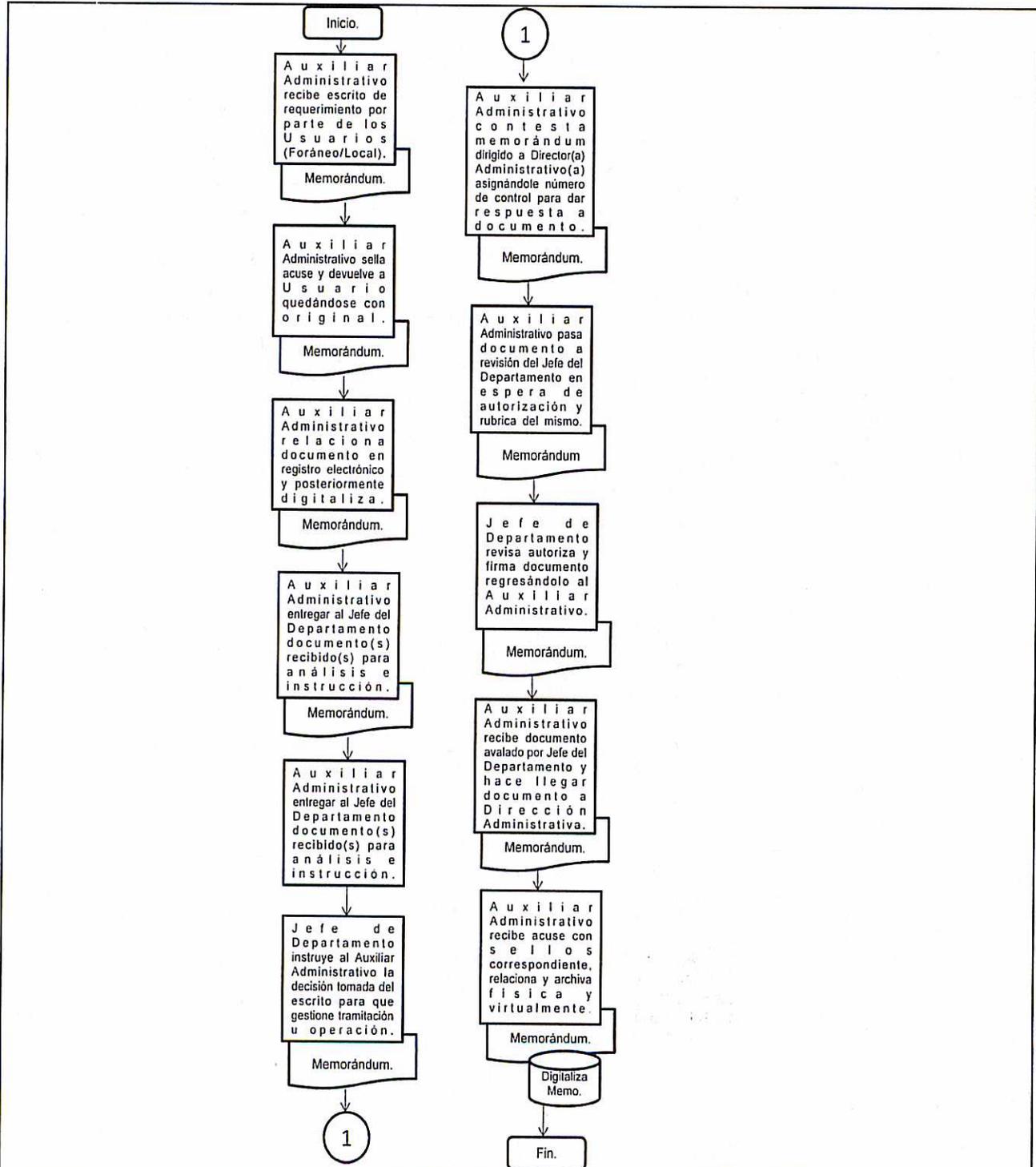


**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL  
ESTADO DE PUEBLA.  
Departamento de Informática.**

<b>“SERVICIOS INFORMÁTICOS VÍA MEMORÁNDUM.”</b>	Fecha	Agosto, 2012.
	Código	P010-002.
<b>1.- PROPÓSITO.</b>		
Establecer los pasos y requerimientos necesarios para solicitar el servicio de atención por parte del Departamento de Informática para diversas áreas.		
<b>2.- ALCANCE.</b>		
El procedimiento es aplicable para atender las solicitudes redactadas vía memorándum de los usuarios de las áreas jurídicas y administrativas del H. Tribunal Superior de Justicia, que puedan presentarse a la con el personal indicado.		
<b>3.- DEFINICIONES.</b>		
No aplica para este procedimiento.		
<b>4.- POLÍTICAS O CRITERIOS UTILIZADOS.</b>		
<p>-Los Usuarios de las distintas áreas sustantivas del H. Tribunal Superior de Justicia, que requieran una atención del Departamento de Informática, lo deberán hacer a través de un oficio dirigido a la Dirección General con copia a este Departamento.</p> <p>-La respuesta la atención del servicio solicitada por parte de los Usuarios de las distintas áreas sustantivas quedara sujeta a la previa autorización de la Dirección General.</p> <p>-El Auxiliar Administrativo deberá de pasar el reporte del requerimiento a la brevedad posible (máximo 24 horas) al Operador designado.</p> <p>-El Operador asignado deberá proporcionar el servicio en un lapso no mayor a 48 hrs después de registrada la solicitud del usuario, pero si se tratase de una reparación mayor y el operador asignado no contase con el material necesario y/o disponible para la solución del servicio; el usuario tendrá que sujetarse al tiempo de espera conveniente para dicha solución.</p>		
<b>5.- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS.</b>		
5.1.- Memorándum.		
<b>6.- DIAGRAMA DE FLUJO.</b>		



## TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA. Departamento de Informática.



Edición	1	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Fecha de sustitución		Isabel Vázquez Flores / Auxiliar Administrativo.	Lic. Antonio García Hernández. Jefe de Departamento.	
Página				

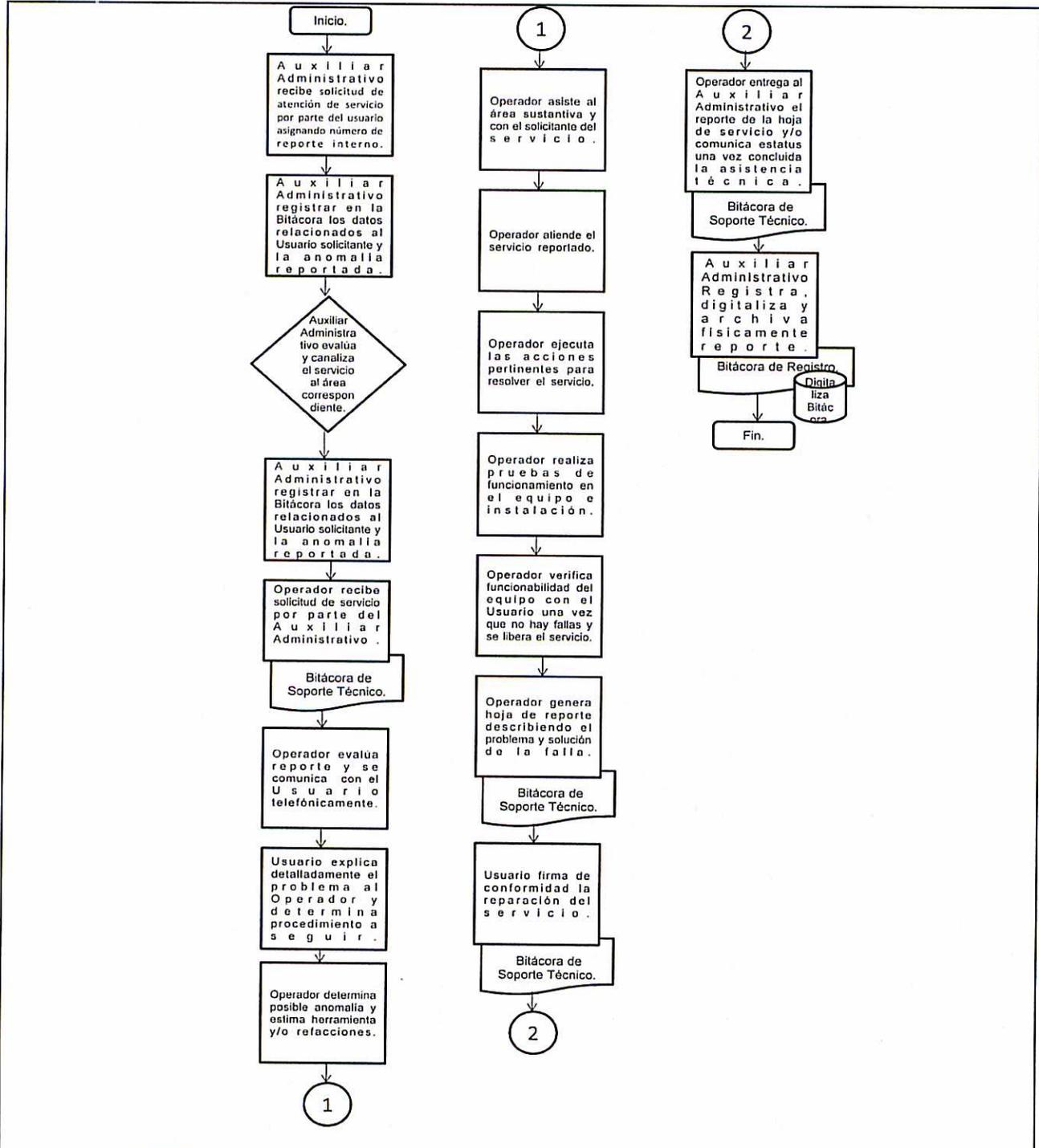


**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL  
ESTADO DE PUEBLA.  
Departamento de Informática.**

<b>“SERVICIOS REDES Y TELECOMUNICACIONES.”</b>	Fecha	Agosto, 2012.
	Código	P010- 003.
<b>1.- PROPÓSITO.</b>		
Establecer los pasos y requerimientos necesarios para solicitar el servicio presentado por problemas en red ó comunicaciones.		
<b>2.- ALCANCE.</b>		
El procedimiento es aplicable para atender las necesidades de los usuarios de las diversas áreas jurídicas y administrativas del H. Tribunal Superior de Justicia, que puedan presentarse debido alguna necesidad en cuanto al servicio de red ó telecomunicación (voz y datos).		
<b>3.- DEFINICIONES.</b>		
Red.- Intercomunicación de información pública y privada.		
<b>4.- POLÍTICAS O CRITERIOS UTILIZADOS.</b>		
<p>-El Usuario siempre tendrá que dar especificación del servicio que solicita describiendo la falla ó anomalía para su atención, además de proporcionar sus datos, ubicación, generalidades del equipo como son el número de serie ó modelo.</p> <p>-El Usuario deberá de estipular y/o definir la hora, el lugar de adscripción y la disponibilidad de tiempo para proporcionarle la atención al servicio solicitado; en caso de que el usuario solicitante no se encuentre en el lugar y hora acordada se le dará una tolerancia de 30 minutos de espera por parte del operador de informática en caso de no sujetarse a ella tendrá que hacer una nueva solicitud para atender su servicio.</p> <p>-El Auxiliar Administrativo encargado de recibir los servicios por parte de los usuarios deberá de pasar el reporte del requerimiento a la brevedad posible (máximo 24 hrs) al operador.</p> <p>-El Operador asignado deberá proporcionar el servicio en un lapso no mayor a 48 hrs después de registrada la solicitud del usuario, pero si se tratase de una reparación mayor y el operador asignado no contase con el material necesario y/o disponible para la solución del servicio; el usuario tendrá que sujetarse al tiempo de espera conveniente para dicha solución.</p>		
<b>5.- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS.</b>		
5.1.- Bitácora de soporte técnico.		
<b>6.- DIAGRAMA DE FLUJO.</b>		



## TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA. Departamento de Informática.



Edición	1	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Fecha de sustitución		Juan Carlos Morales Flores / Operador de Redes y Telecomunicaciones.	Lic. Antonio García Hernández. Jefe de Departamento.	
Página				



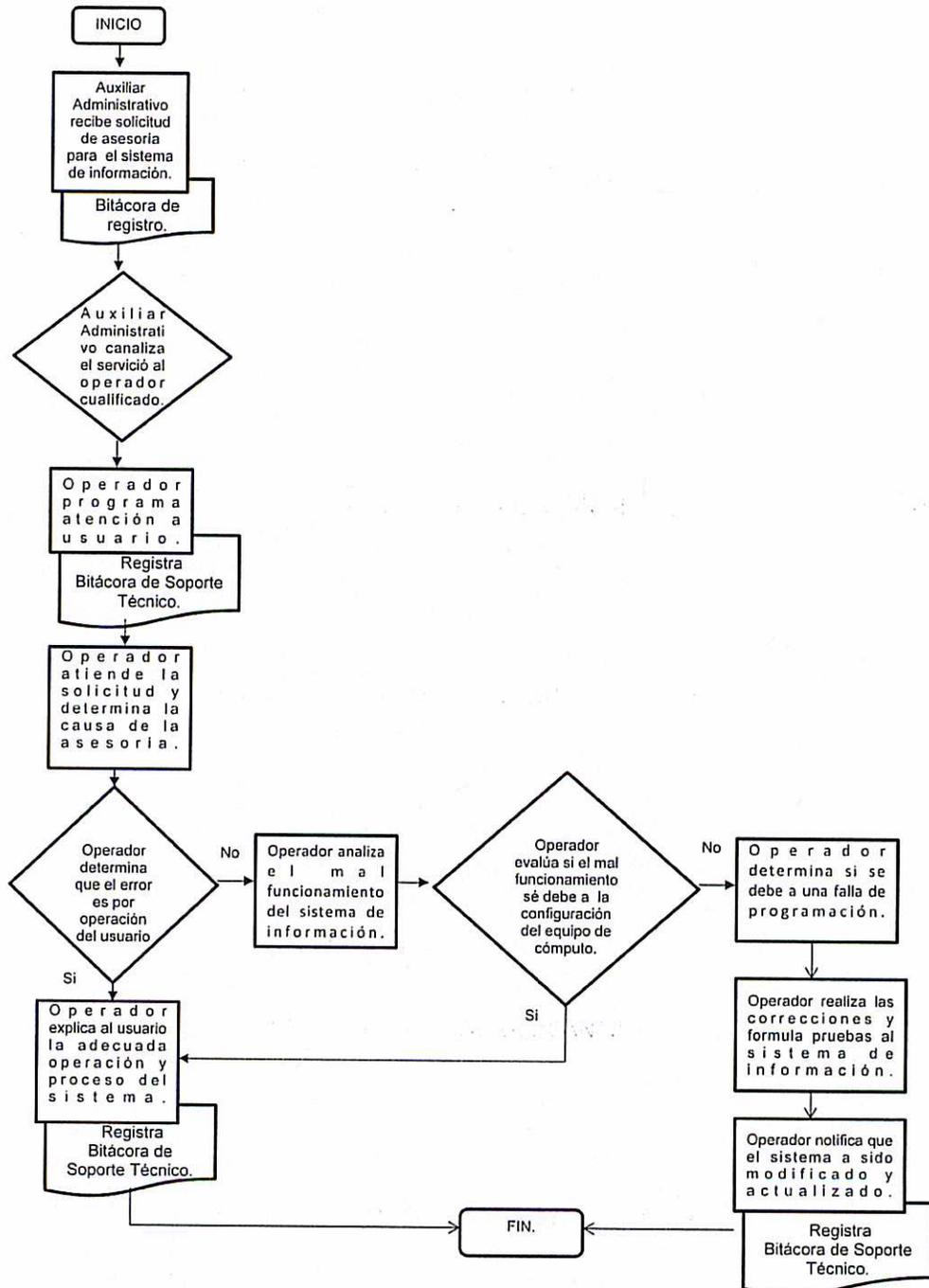
**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL  
ESTADO DE PUEBLA.  
Departamento de Informática.**

<b>“ASESORÍA PARA USUARIOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.”</b>	Fecha	Agosto, 2012.
	Código	P010-004.
<b>1.- PROPÓSITO.</b>		
Establecer los pasos y requerimientos necesarios para solicitar asesoría sobre el manejo y/o uso de los sistemas informáticos implementados para los usuarios del H. Tribunal Superior de Justicia.		
<b>2.- ALCANCE.</b>		
El procedimiento es aplicable para atender las necesidades de los usuarios de las diversas áreas jurídicas y administrativas del H. Tribunal Superior de Justicia, que puedan presentarse debido a la forma de operación de los Sistemas de Información.		
<b>3.- DEFINICIONES.</b>		
Sistemas informáticos.- es el conjunto de partes interrelacionadas, de recursos que permite almacenar y procesar información como por ejemplo bases de datos.		
<b>4.- POLÍTICAS O CRITERIOS UTILIZADOS.</b>		
<p>-El Usuario siempre tendrá que dar especificación del servicio que solicita describiendo la duda ó falla del sistema de información para su atención, además de proporcionar sus datos y ubicación.</p> <p>-El Usuario deberá de estipular y/o definir la hora, el lugar de adscripción y la disponibilidad de tiempo para proporcionarle la atención al servicio solicitado; en caso de que el usuario solicitante no se encuentre en el lugar y hora acordada se le dará una tolerancia de 30 minutos de espera por parte del operador de informática en caso de no sujetarse a ella tendrá que hacer una nueva solicitud para atender su servicio.</p> <p>-El operador asignado deberá proporcionar el servicio en un lapso no mayor a 48 hrs después de registrada la solicitud del usuario, pero si se tratase de una reparación mayor y el operador asignado no contase con el material necesario y/o disponible para la solución del servicio; el usuario tendrá que sujetarse al tiempo de espera conveniente para dicha solución.</p>		
<b>5.- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS.</b>		
5.1.- Bitácora de soporte técnico. (Anexo 1).		
<b>6.- DIAGRAMA DE FLUJO.</b>		



# TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

## Departamento de Informática.



Edición	1	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Fecha de sustitución		Maribel Palacios Olvera / Operador Desarrollo de sistemas.	Lic. Antonio García Hernández. Jefe de Departamento.	
Página				



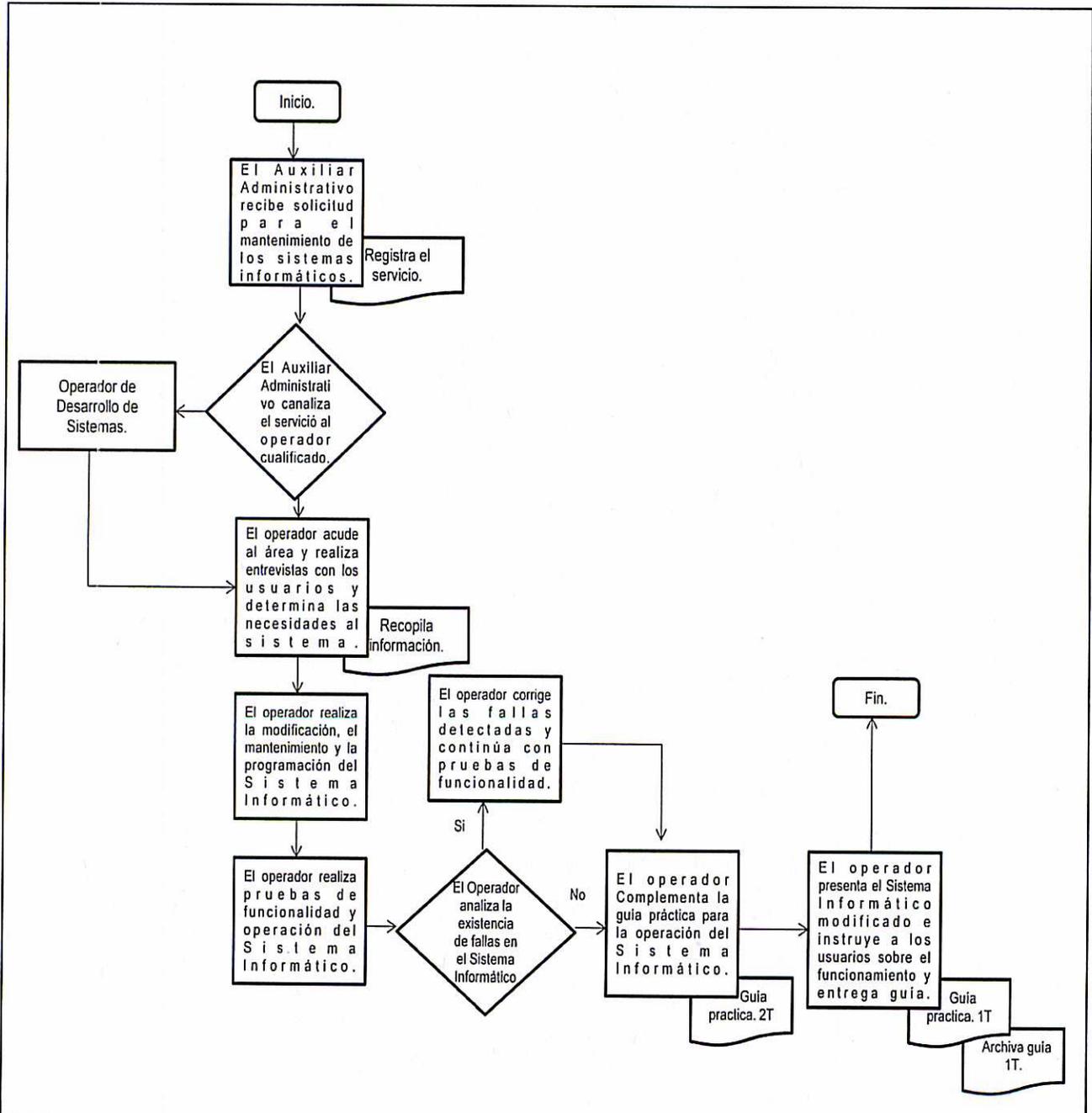
**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL  
ESTADO DE PUEBLA.  
Departamento de Informática.**

<b>“MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS.”</b>	Fecha	Agosto, 2012.				
	Código	P010- 005.				
<b>1.- PROPÓSITO.</b>						
Establecer los pasos necesarios para actualización del sistema.						
<b>2.- ALCANCE</b>						
El procedimiento es aplicable para atender las necesidades de actualización de los sistemas en funcionamiento en las diversas áreas del Tribunal del Estado, a manera de estar acorde a las necesidades y requerimientos de los procesos de información actuales.						
<b>3.- DEFINICIONES.</b>						
Sistemas informáticos.- es el conjunto de partes interrelacionadas, de recursos que permite almacenar y procesar información como por ejemplo bases de datos.						
<b>4.- POLÍTICAS O CRITERIOS UTILIZADOS.</b>						
<p><u>Personal cualificado:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-El tiempo de modificación del Sistema Informático dependerá de la cantidad y complejidad de los procesos actualizar.</li> <li>-El mantenimiento a los Sistemas Informáticos se efectuará al menos dos veces al año, de acuerdo al programa de mantenimiento elaborado para tal efecto.</li> <li>-Dentro del programa de mantenimiento se contemplarán todos los equipos existentes propiedad del Tribunal del Estado.</li> <li>-El Departamento de Informática deberá proporcionar la capacitación al usuario sobre las adecuaciones realizadas al sistema Informático.</li> <li>-Sin exclusión cualquier actualización de sistemas Informáticos se realizará con base en la información que proporcionan las áreas usuarias del mismo, a través de entrevistas con el personal involucrado.</li> </ul> <p><b>*El Jefe de Informática determinará, con base a cargas de trabajo, el tiempo necesario para efectuar el mantenimiento.</b></p> <p><b>*Para cualquier tipo de mantenimiento será necesario establecer una etapa de prueba, que permita validar la modificación o adición, este periodo de tiempo lo define el Jefe de Informática.</b></p>						
<b>5.- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS.</b>						
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">5.1.- Solicitud.</td> <td style="width: 50%;">5.3.-Guía practica.</td> </tr> <tr> <td>5.2.-Documentación adicional.</td> <td>5.4.-Archivo.</td> </tr> </table>			5.1.- Solicitud.	5.3.-Guía practica.	5.2.-Documentación adicional.	5.4.-Archivo.
5.1.- Solicitud.	5.3.-Guía practica.					
5.2.-Documentación adicional.	5.4.-Archivo.					
<b>6.- DIAGRAMA DE FLUJO.</b>						



# TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

## Departamento de Informática.



Edición	1	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Fecha de sustitución		Maribel Palacios Olvera / Operador Desarrollo de sistemas.	Lic. Antonio García Hernández. Jefe de Departamento.	
Página				



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL  
ESTADO DE PUEBLA.  
Departamento de Informática.**

<b>“DESARROLLO DE SISTEMAS ”</b>	Fecha	Agosto, 2012.
	Código	P010- 006.

**1.- PROPÓSITO.**

Establecer los pasos necesarios para la implementación de sistemas innovadores.

**2.- ALCANCE.**

El procedimiento es aplicable para facilitar y agilizar los procedimientos, trámites y funciones de las áreas administrativas del Tribunal; mediante la implementación de sistemas de información y bases de datos, haciendo uso de los recursos con los que cuenta el Departamento de Informática.

**3.- DEFINICIONES.**

Sistemas informáticos.- es el conjunto de partes interrelacionadas, de recursos que permite almacenar y procesar información como por ejemplo bases de datos.

**4.- POLÍTICAS O CRITERIOS UTILIZADOS.**

- Toda solicitud para el análisis, diseño y desarrollo de sistemas por parte de las diversas áreas sustantivas del H. Tribunal, deberá ser por escrito o vía telefónica.
- Sin exclusión el tiempo de la entrega del Sistema Informático a las áreas del Tribunal, dependerá de la complejidad del sistema a desarrollar.
- El Departamento de Informática deberá proporcionar a los usuarios del Sistema, la capacitación necesaria, a fin de que se aproveche a su máxima capacidad al terminar el proyecto.
- Cualquier lenguaje de programación que se utilizará para elaborar el Sistema Informático será el lenguaje vigente que se esté implementando para programar, de acuerdo a las necesidades que se requieran para el desarrollo del mismo.
- El Departamento de Informática deberá proporcionar mantenimiento y asesoría técnica permanente sobre los Sistemas Informáticos que se desarrollen para las áreas del Tribunal, cuando el usuario así lo solicite.
- Todo desarrollo de Sistemas Informáticos se realizará con base en la información que proporcionen las áreas de trabajo a través de entrevistas con el usuario.
- Cualquier área de trabajo solicitante tendrá que ser responsable de proporcionar la información para el desarrollo de Sistemas Informáticos, con apego al marco normativo que corresponda al proceso a desarrollar.
- Sin exclusión todos los cambios serán aprobados por el responsable del área solicitante, previo a su liberación por parte del Jefe de Informática.
- El operador una vez terminado el sistema lo deberá entregar al titular del área



## TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA. Departamento de Informática.

administrativa y al usuario, así como su manual ó instructivo correspondiente.

### 5.- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS.

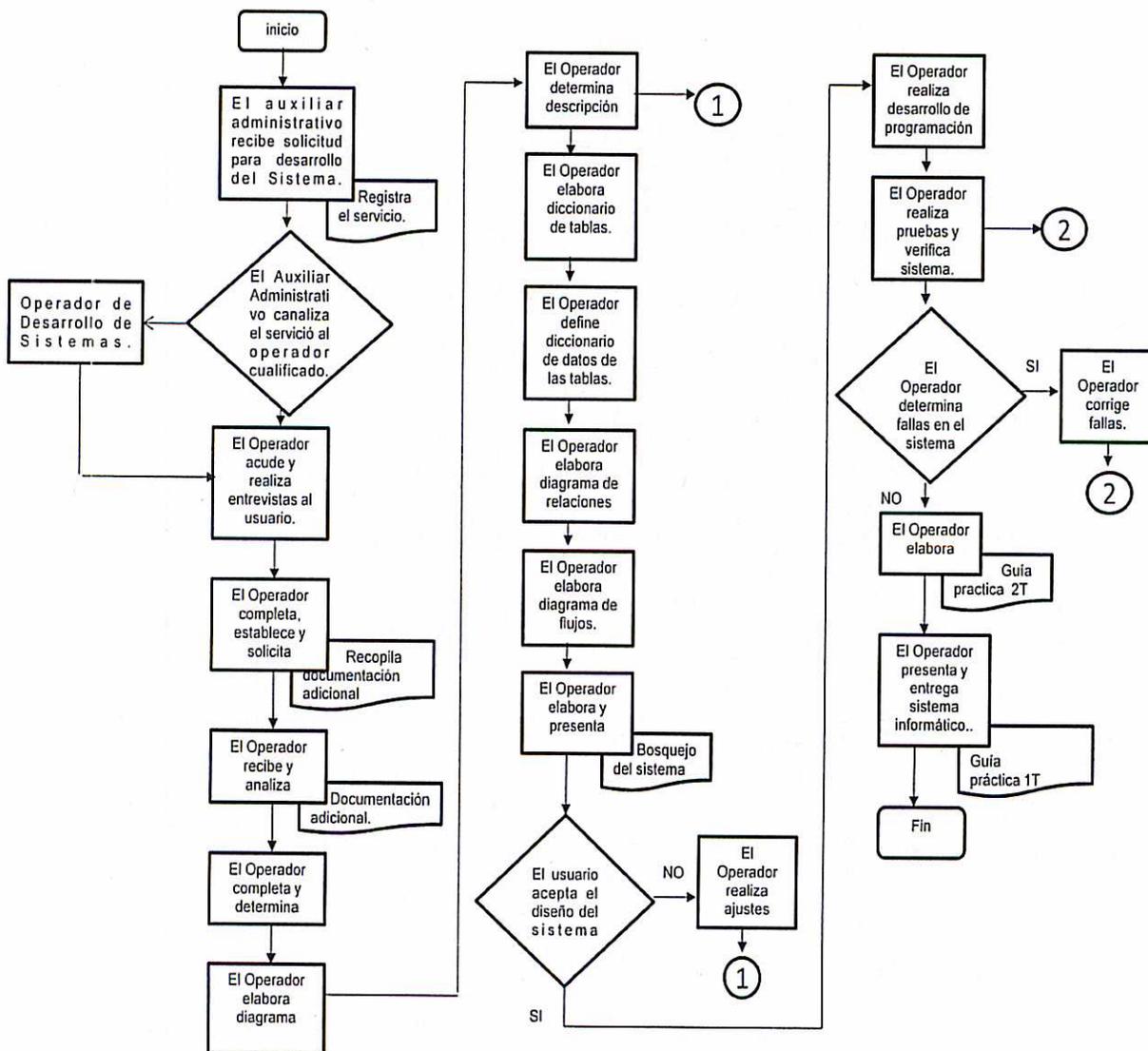
5.1.- Solicitud.

5.3.-Guía practica.

5.2.-Documentación adicional.

5.4.-Archivo.

### 6.- DIAGRAMA DE FLUJO.



Edición	1	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Fecha de sustitución		Maribel Palacios Olvera / Operador Desarrollo de sistemas.	Lic. Antonio García Hernández. Jefe de Departamento.	
Página				



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL  
ESTADO DE PUEBLA.  
Departamento de Informática.**

<b>“IMPLEMENTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.”</b>	Fecha	Agosto, 2012.
	Código	P010- 007.

**1.- PROPÓSITO.**

Establecer los pasos necesarios para la implementación WEB.

**2.- ALCANCE.**

El procedimiento es aplicable para llevar a cabo la creación de las tecnologías solicitadas y requeridas por el Tribunal, desarrollando aplicaciones WEB dinámicas mediante el uso de una arquitectura Cliente/Servidor. Y en caso de ser necesario se apoyara de las distintas tecnologías que ayuden al cumplir el plan de estrategia para el logro de proyectos.

**3.- DEFINICIONES.**

WEB.- World Wide Web (WWW) es un sistema de distribución de información basado en hipertexto ó hipermedios enlazados y accesibles a través de Internet.

**4.- POLÍTICAS O CRITERIOS UTILIZADOS.**

- Toda solicitud para el análisis, diseño y desarrollo de sistemas, Desarrollo web, por parte de las diversas áreas administrativas del Tribunal, deberá ser por escrito.
- Toda propuesta para el desarrollo de un Proyecto, deberá ser solicitada a través del Formato: “PROPUESTA DE PROYECTO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA” (Anexo 2).
- El jefe de Informática y el Operador del área de Desarrollo Web, deberán ser responsables de analizar la viabilidad de los “proyectos” que sean solicitados y asignados al área de Desarrollo web, en base a los requerimientos del Formato: “PROPUESTA DE PROYECTO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA” (Anexo 2).
- Solo personal autorizado puede solicitar actualización de los sistemas creados por el personal de informática para el desarrollo WEB.
- Sin exclusión el área ó dependencia que solicite la creación de proyectos en el formato de “PROPUESTA DE PROYECTO” (Anexo 2), será sujeta a la evaluación de la viabilidad de su



## TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA. Departamento de Informática.

propuesta por parte de coordinador del departamento de informática y Operador del área de Desarrollo Web.

-El área solicitante de la creación de proyecto deberá proporcionar en todo momento y facilitar la entrega de la información necesaria para lograr el proyecto en caso contrario no será responsable el área de informática del incumplimiento de fecha de entrega.

-La propuesta en caso de ser rechazada por tercera ocasión, se le tendrá que informar al área solicitante que debe de hacer un replanteamiento de su proyecto, y será presentado nuevamente al coordinador del departamento de informática el próximo año.

-Los proyectos serán clasificados en base a su nivel de prioridad, debido al impacto de operación que puedan causar al Tribunal.

-Sin exclusión solo se aceptara como máximo una propuesta de proyecto por cada área de trabajo.

-Cada proyecto deberá tener un límite mínimo de tres revisiones después de su entrega.

-Cualquiera de los Proyectos del Departamento de Informática que requieran la adquisición de bienes y/o servicios de terceros deberán cumplir con los lineamientos establecidos por la Dirección de Adquisición. Asimismo, dichos proyectos deberán tener asociados los estudios de Retorno de Inversión (ROI) y Costo Total de Pertenencia (TCO) correspondientes.

-Sin exclusión todos los productos y servicios generados de los Proyectos del Departamento de Informática, serán propiedad del Tribunal.

- Una vez concluido el periodo de garantía estipulado en el Formato: Carta de Liberación del Proyecto, se entenderá que el proyecto cumplió con los requerimientos y/o especificación solicitadas, al no ser recibida ninguna observación por el área o dependencia que solicito su creación, se dará por concluida cualquier tipo de modificación sobre el mismo.

### 5.- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS.

5.1.- Oficio de comisión.

5.2.-Formato de propuesta de proyecto del departamento de informática (anexo 2).

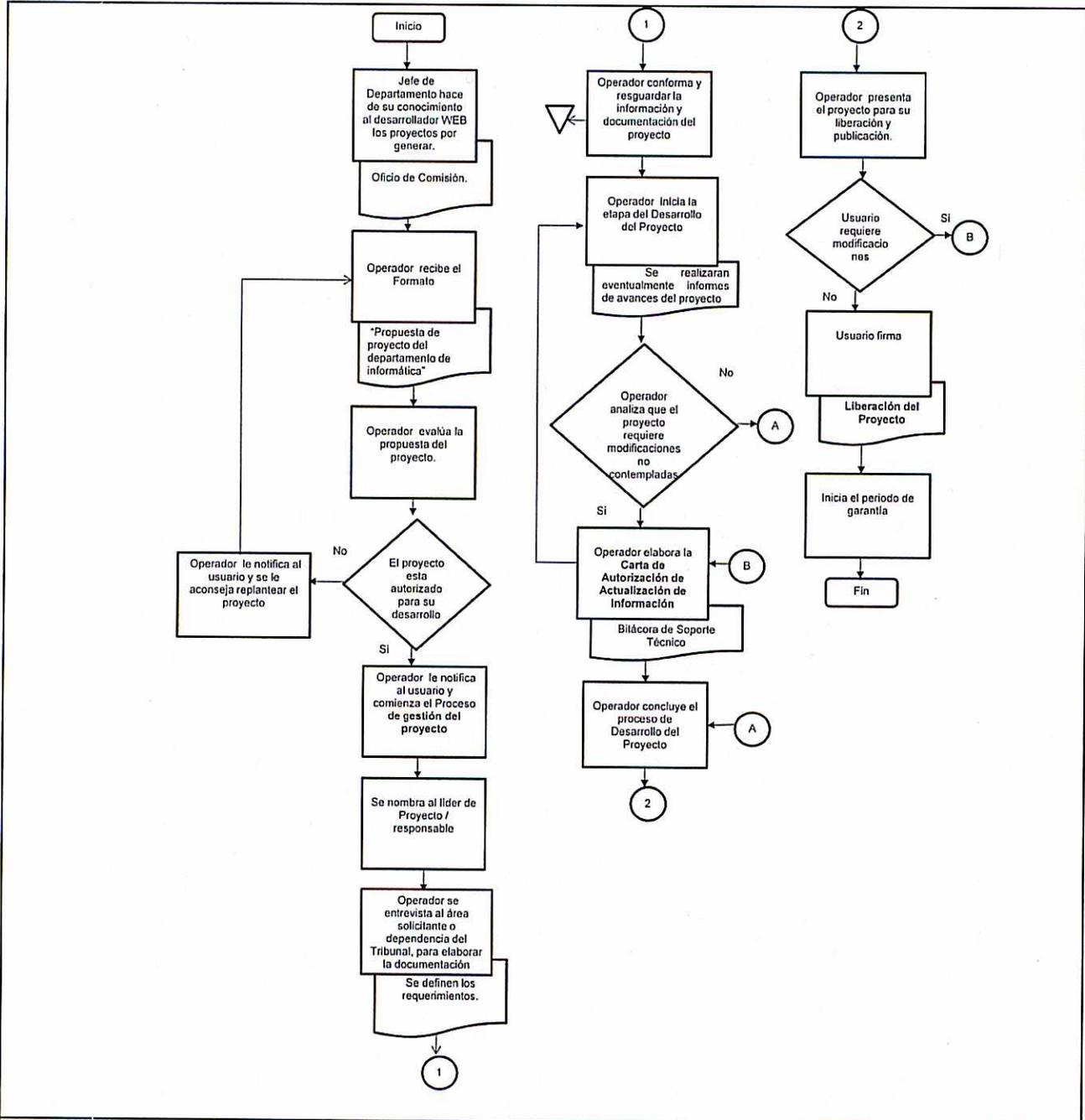
5.3.-Información y documentación del proyecto.

5.4.-Carta liberación del proyecto (anexo 3).

### 6.- DIAGRAMA DE FLUJO.



# TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA. Departamento de Informática.



Edición	1	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Fecha de sustitución		Arturo Furlong Rodríguez / Operador de Desarrollo Pagina WEB.	Lic. Antonio García Hernández.	
Página			Jefe de Departamento.	



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL  
ESTADO DE PUEBLA.  
Departamento de Informática.**

<b>“SISTEMAS DINÁMICOS Y APLICACIONES EN AMBIENTE WEB.”</b>	Fecha	Agosto, 2012.
	Código	P010-008.
<b>1.- PROPÓSITO.</b>		
Establecer los pasos necesarios para la implementación del portal de consulta (pagina WEB).		
<b>2.- ALCANCE.</b>		
El procedimiento es aplicable para contar con un sitio electrónico que contenga la información institucional necesaria que permita al Tribunal difundir y promover los distintos servicios que ofrece a los usuarios del Poder Judicial.		
<b>3.- DEFINICIONES.</b>		
WEB.- World Wide Web (WWW) es un sistema de distribución de información basado en hipertexto ó hipermedios enlazados y accesibles a través de Internet.		
<b>4.- POLÍTICAS O CRITERIOS UTILIZADOS.</b>		
<p>-Toda solicitud para el mantenimiento del Sitio Web por parte de las diversas áreas administrativas del Tribunal, deberá ser por escrito.</p> <p>-En caso de solicitar una actualización, reestructuración ó creación de sección el área solicitante deberá sin excepción llenar la CARTA DE AUTORIZACIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DEL PORTAL WEB (Anexo 4).</p> <p>-Dicho documento descrito en el punto anterior deberá ser evaluado y aprobado por el Director General, Magistrado, Juez, Jefe del área sustantiva, y por el Jefe del Departamento de Informática.</p> <p>-Todos los cambios a la página WEB serán aprobados por el responsable del área solicitante, previo a su liberación por parte del Jefe del Departamento de Informática.</p> <p>-El Operador Desarrollo Web, brindará capacitación del proyecto desarrollado en caso de ser necesario.</p> <p>Para el mantenimiento preventivo y correctivo de la página WEB, el Jefe del Departamento de Informática así como el Operador de Desarrollo de la Página Web, evaluarán la falla(s) y/o adición(es), determinando si procede tal acción considerando los lineamientos que rigen al sistema informático.</p> <p>-Una vez concluido el periodo de garantía del proyecto liberado; no habrá reestructuración del mismo.</p> <p>-El área de Desarrollo Web siempre deberá mantener en línea sus servicios a las Tecnologías de la Información y Comunicación.</p>		



# TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

## Departamento de Informática.

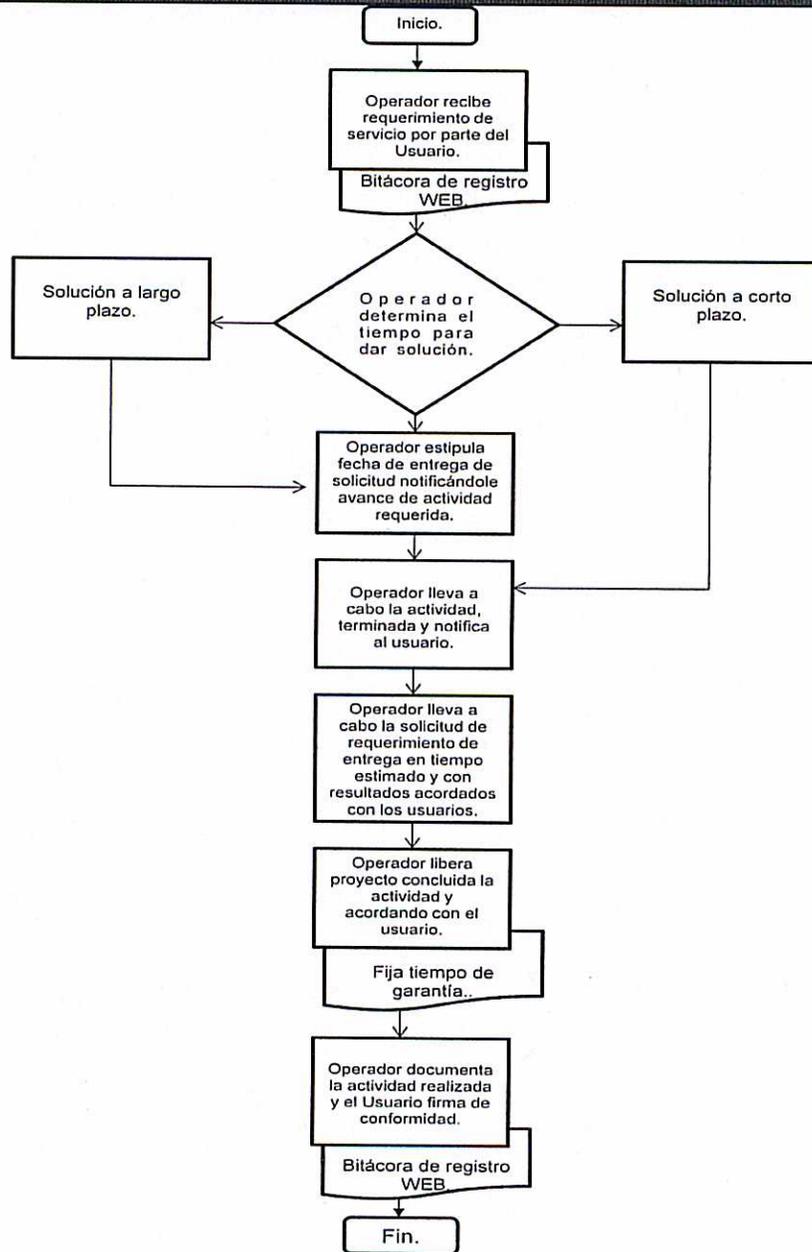
### 5.- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS.

5.1.- Bitácora electrónica WEB.

5.2.-Garantía.

5.3.- Carta de autorización actualización de información portal WEB. (Anexo 4)

### 6.- DIAGRAMA DE FLUJO.



Edición	1	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Fecha de sustitución		Arturo Furlong Rodríguez / Operador de Desarrollo Pagina WEB.	Lic. Antonio García Hernández. Jefe de Departamento.	
Página				



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL  
ESTADO DE PUEBLA.  
Departamento de Informática.**

<b>“MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO EN ÁREA Y TALLER.”</b>	Fecha	Agosto, 2012.
	Código	P010-009-1. P010-009-2
<b>1.- PROPÓSITO.</b>		
Establecer los pasos necesarios para reparar fallas en equipo de cómputo.		
<b>2.- ALCANCE.</b>		
Detectar, analizar y corregir las fallas y problemas de los equipos de cómputo y periféricos de las diferentes Áreas Sustantivas y Administrativas del Tribunal del Estado, con la finalidad de erradicar las fallas presentadas y mantener el equipo en óptimas condiciones.		
<b>3.- DEFINICIONES.</b>		
Periféricos.- aparatos auxiliares e independientes conectados a la unidad central de una computadora.		
<b>4.- POLÍTICAS O CRITERIOS UTILIZADOS.</b>		
<p>-El Usuario Tendrá que dar especificación del servicio que solicita describiendo la falla ó anomalía para su atención, además de proporcionar sus datos, ubicación, generalidades del equipo como son el número de serie y modelo.</p> <p>-El Usuario deberá de estipular y/o definir la hora, el lugar de adscripción y la disponibilidad de tiempo para proporcionarle la atención al servicio solicitado; en caso de que el usuario solicitante no se encuentre en el lugar y hora acordada se le dará una tolerancia de 30 minutos de espera por parte del operador de informática en caso de no sujetarse a ella tendrá que hacer una nueva solicitud para atender su servicio.</p> <p>-El almacén de equipo de cómputo deberá entregar el equipo al departamento de mantenimiento y capacitación cuando este se haya registrado y tomado el origen, usuario, causa ó motivo por la que se manda a reparar y número de serie.</p> <p>-El Auxiliar Administrativo encargado de recibir los servicios por parte de los usuarios deberá de pasar el reporte del requerimiento a la brevedad posible (máximo 24 hrs) al operador.</p> <p>-El Operador asignado deberá proporcionar el servicio en un lapso no mayor a 48 hrs</p>		



## TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA. Departamento de Informática.

después de registrada la solicitud del usuario, pero si se tratase de una reparación mayor y el operador asignado no contase con el material necesario y/o disponible para la solución del servicio; el usuario tendrá que sujetarse al tiempo de espera conveniente para dicha solución.

-Sin excepción todo equipo reparado en talleres externos deberá sin excepción ser avalado por el área de mantenimiento de Soporte Técnico.

### **5.- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS.**

5.1.- Bitácora de registro electrónico.

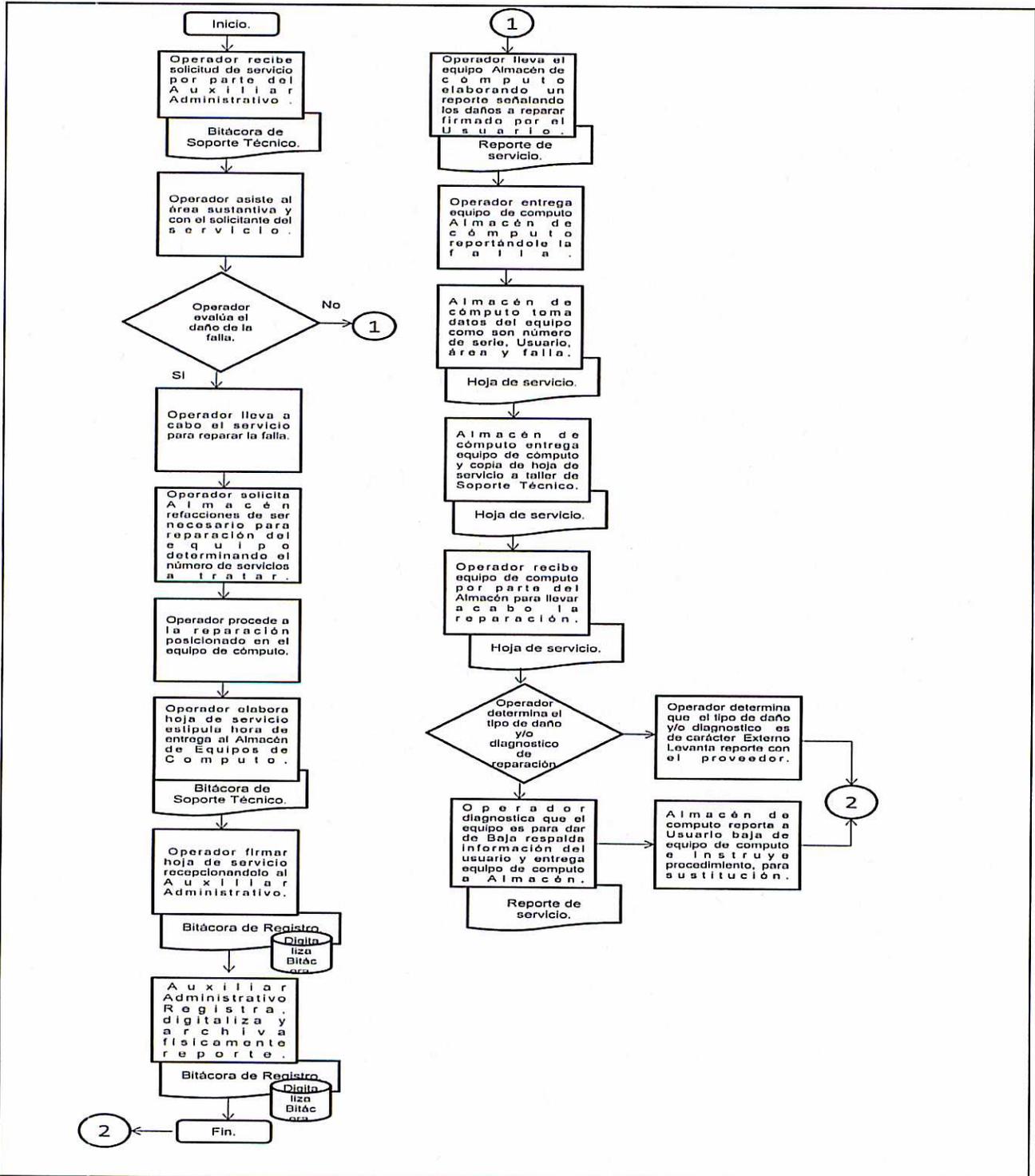
5.3.-Bitacora de soporte técnico.

5.2.- Hoja de servicio.(Anexo 1)

**6.- A) DIAGRAMA DE FLUJO. (Mantenimiento correctivo de equipo de cómputo en área)**



# TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA. Departamento de Informática.

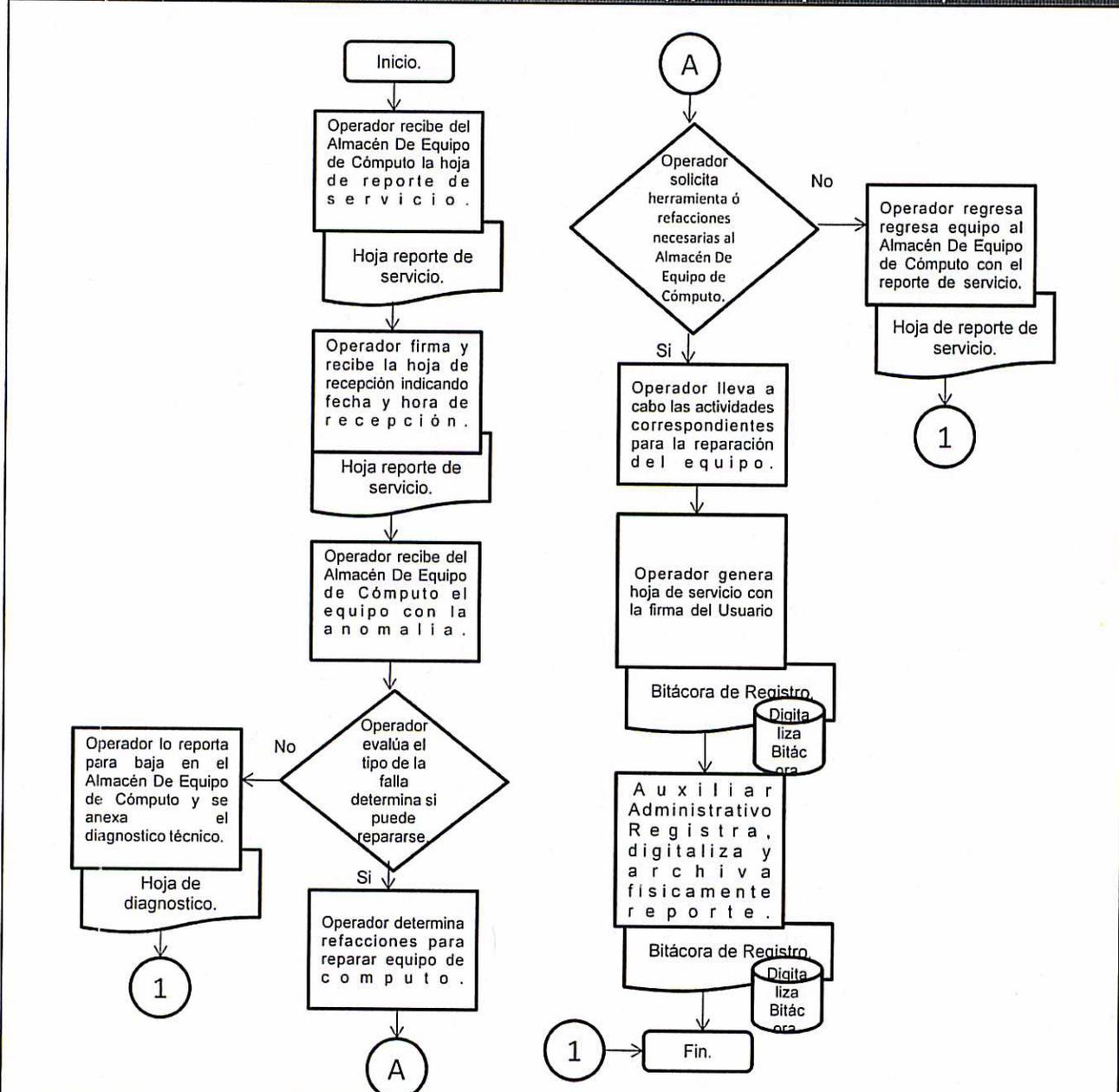


Edición	1	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Fecha de sustitución		Eduardo Solís Paleta / Operador de Soporte Técnico y Capacitación.	Lic. Antonio García Hernández. Jefe de Departamento.	
Página				



## TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA. Departamento de Informática.

### 6.- B) DIAGRAMA DE FLUJO. (Mantenimiento correctivo de equipo de cómputo en taller)



Edición	1	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Fecha de sustitución		Eduardo Solís Paleta / Operador de Soporte Técnico y Capacitación.	Lic. Antonio García Hernández. Jefe de Departamento.	
Página				

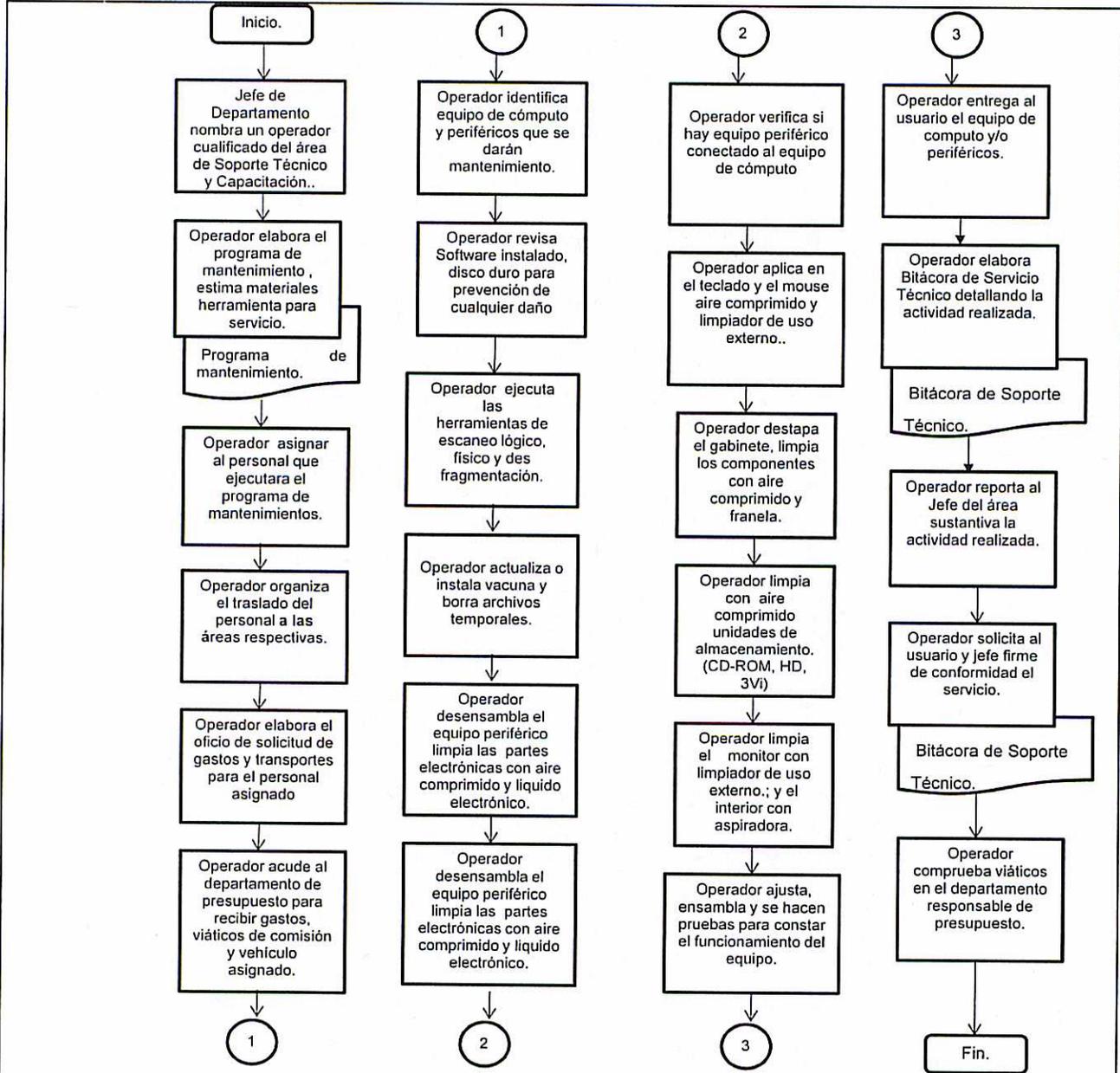


**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL  
ESTADO DE PUEBLA.  
Departamento de Informática.**

<b>“MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.”</b>	Fecha	Agosto, 2012.
	Código	P010-010.
<b>1.- PROPÓSITO.</b>		
Establecer los pasos necesarios para dar servicio de mantenimiento a los equipos de cómputo pertenecientes al del H. Tribunal Superior de Justicia del Estado.		
<b>2.- ALCANCE.</b>		
El procedimiento es aplicable para mantener en óptimas condiciones el equipo de cómputo y periféricos, de las diferentes áreas sustantivas y administrativas del H. Tribunal Superior de Justicia del Estado, para obtener el máximo aprovechamiento y prever problemas técnicos posteriores que causen inconvenientes en la operación diaria del equipo.		
<b>3.- DEFINICIONES.</b>		
Periféricos.- aparatos auxiliares e independientes conectados a la unidad central de una computadora.		
<b>4.- POLÍTICAS O CRITERIOS UTILIZADOS.</b>		
<p>-El Usuario se deberá atener al programa anual de mantenimiento a equipos de cómputo para las diferentes áreas sustantivas y administrativas del H. Tribunal del Estado.</p> <p>-El Operador que atenderá el mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo y periféricos deberá de efectuar los al menos dos veces al año, de acuerdo al programa de mantenimiento elaborado para tal efecto.</p> <p>-El Operador encargado de efectuar el mantenimiento preventivo se trasladará a las áreas para llevarlo a cabo.</p> <p>-Dentro del programa de mantenimiento el Operador contemplará todos los equipos existentes propiedad del Tribunal del Estado.</p> <p>-El equipo al cual se le dará mantenimiento deberá ser identificado de acuerdo al inventario existente.</p> <p>-El Operador ejecutor del mantenimiento detecta software que puede dañar ó causar anomalías en el funcionamiento deberá reportarlos sin excepciones.</p> <p>-El departamento de Informática no se responsabiliza por daños causados tanto a la información como al hardware por la instalación de software no permitidos por el Jefe del área sustantiva ó Juzgado.</p>		
<b>5.- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS.</b>		
<p>5.1.- Programa de mantenimiento anual.                      5.3.- Bitácora de Servicio.</p> <p>5.2.- Oficio de Solicitud para viáticos.</p>		
<b>6.- DIAGRAMA DE FLUJO.</b>		



## TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA. Departamento de Informática.



Edición	1	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Fecha de sustitución		Eduardo Solís Paleta / Operador de Soporte Técnico y Capacitación.	Lic. Antonio García Hernández.	
Página			Jefe de Departamento.	



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL  
ESTADO DE PUEBLA.  
Departamento de Informática.**

**ANEXOS.**



# TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

## Departamento de Informática.

ANEXO 1.



### CONSTANCIA DE SERVICIO (BITACORA DE SOPORTE TECNICO)

IT-SOPORTE  
Extensión: 4011

Área: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ REPORTE:

Tipo de Servicio: **Área de Soporte** Hora de Llegada: \_\_\_\_\_ Hora de Salida: \_\_\_\_\_  
 Descripción de Actividades: \_\_\_\_\_ Material Utilizado: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

Atendió (iniciales y firma) \_\_\_\_\_

Usuario (Firma & Sello) \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ REPORTE:

Tipo de Servicio: **Área de Soporte** Hora de Llegada: \_\_\_\_\_ Hora de Salida: \_\_\_\_\_  
 Descripción de Actividades: \_\_\_\_\_ Material Utilizado: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

Atendió (iniciales y firma) \_\_\_\_\_

Usuario (Firma & Sello) \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ REPORTE:

Tipo de Servicio: **Área de Soporte** Hora de Llegada: \_\_\_\_\_ Hora de Salida: \_\_\_\_\_  
 Descripción de Actividades: \_\_\_\_\_ Material Utilizado: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

Atendió (iniciales y firma) \_\_\_\_\_

Usuario (Firma & Sello) \_\_\_\_\_

Departamento de Informática "Innovación Tecnológica un orgullo más del TSJ.P., desarrollos propios en beneficio de la sociedad y para el mundo entero".





# TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

## Departamento de Informática.

ANEXO 2.

Jefe del Departamento de Informática.  
PROPUESTA DE PROYECTO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA.

<<Nombre del área solicitante>>

<<NOMBRE DEL PROYECTO>>

### 1. ANTECEDENTES

<<Describa brevemente los antecedentes que preceden a la necesidad de la ejecución del proyecto>>

### 2. JUSTIFICACIÓN

<< Enuncie las razones que justifican la necesidad de la ejecución del proyecto >>

### 3. BENEFICIOS

<< Describa los beneficios y beneficiarios del proyecto>>

### 4. OBJETIVO

<< Describa en forma breve y clara el propósito del proyecto >>

### OBJETIVOS PARTICULARES

- << Descripción del objetivo particular >>
- << Descripción del objetivo particular >>

### 5. PRESUPUESTO APROXIMADO

<< Estime el presupuesto requerido para el proyecto >>

### 6. TIEMPO APROXIMADO

<< Estime el tiempo requerido para realizar el proyecto >>

### 7. REQUERIMIENTOS, SUPUESTOS Y RESTRICCIONES

<< Enliste los requerimientos, supuestos y restricciones aplicables al proyecto >>

**Requerimientos (Factores que son considerados obligatorios como resultados del proyecto)**


**Supuestos (Factores considerados verdaderos para efectos de planeación y que tendrán que confirmarse a medida que avance el proyecto)**


**Restricciones (Factores limitantes)**


### 8. AUTORIZACIÓN

<< Escriba los nombre de los involucrados en el proyecto a niveles de Patrocinador y Usuarios Clave, y recabe las Firmas asociadas >>

Se solicita el presente proyecto y se aceptan las especificaciones antes descritas.

Nombre: <<Puesto>> <b>Patrocinador del proyecto</b>	
Nombre: <<Puesto>> <b>Usuario clave</b>	
Nombre: <<Puesto>> <b>Usuario clave</b>	
Nombre: <<Puesto>>	Vo. Bo. (Visto Bueno) Jefe del Departamento de Informática.



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL  
ESTADO DE PUEBLA.  
Departamento de Informática.**

ANEXO 3.

**Jefe del Departamento de Informática  
CARTA DE LIBERACIÓN DE PROYECTOS.**

FECHA: Heroica Puebla de Zaragoza, <<DÍA> DE <<MES>>, <<AÑO>>  
<<NOMBRE DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA >>  
<<PUESTO>>

**P R E S E N T E.**

Por medio de la presente hago constar que se aceptan por completo y en conformidad todos los entregables derivados del proyecto <<Nombre del proyecto>> a mi entera satisfacción, los cuales se enlistan a continuación: <<Listar entregables especificados en la declaración de alcance>> Por lo cual, se da por concluido y cerrado dicho proyecto a partir de esta fecha, bajo el entendido que tendremos un periodo de garantía de <<n>> días para revisiones de conformidad de los productos y servicios recibidos. Una vez cumplido dicho periodo de garantía, de no recibir ninguna notificación de mi parte, se asumirá que no queda pendiente alguno ni responsabilidad por parte de usted.

Atentamente,

<<Nombre completo del Jefe de Departamento, Director General, Juez, Magistrado >>  
<<Puesto>>



## TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA. Departamento de Informática.

ANEXO 4.

### Jefe del Departamento de Informática CARTA AUTORIZACIÓN PARA ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL PORTAL WEB INSTITUCIONAL.

Heroica Puebla de Zaragoza, a <<dd>> <<mes>> de 20<<aa>>

Por medio de la presente, el(la) que suscribe <<Nombre completo del Jefe de Departamento, Director General , Juez , Magistrado >><<Puesto>> autorizo, de manera exclusiva, al personal que se enlista a continuación para solicitar cuando así lo considere conveniente, al Jefe del Departamento de Informática, la publicación ó actualización de información en el **Portal Web Institucional del Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado de Puebla** , conocido también como portal **www.htsjpuebla.gob.mx**

Así mismo, se queda en el entendido de que dicha autorización representa un compromiso por parte del personal aquí listado, para asegurar que la información provista al Jefe del Departamento de Informática, será confiable y no pondrá en riesgo al Poder Judicial del Estado de Puebla, permaneciendo en cumplimiento con las leyes y normativas relacionadas a la confidencialidad de datos ya los derechos de Propiedad Industrial y/o de Derechos de Autor.

Datos del personal autorizado			
<b>Nombre/ID:</b>	<<Nombre completo de la persona autorizada e ID de empleado>>		
<b>Área:</b>	<<Nombre del área en que labora la persona autorizada>>	<b>Extensión:</b>	<<Extensión telefónica>>
<b>Puesto:</b>	<<Puesto que desempeña la persona autorizada>>	<b>Firma:</b>	
<b>Sección/Tipo de información:</b>	<<Enliste las secciones de información y/o el tipo de información a la cual se le está dando autorización para solicitar actualizaciones en el portal www.htsjpuebla.gob.mx>>		
<b>Nombre/ID:</b>	<<Nombre completo de la persona autorizada e ID de empleado>>		
<b>Área:</b>	<<Nombre del área en que labora la persona autorizada>>	<b>Extensión:</b>	<<Extensión telefónica>>
<b>Puesto:</b>	<<Puesto que desempeña la persona autorizada>>	<b>Firma:</b>	
<b>Sección/Tipo de información:</b>	<<Enliste las secciones de información y/o el tipo de información a la cual se le está dando autorización para solicitar actualizaciones en el portal www.htsjpuebla.gob.mx>>		

\_\_\_\_\_  
Autorizó

<<Nombre completo del Director General / Jefe De  
Departamento>>

\_\_\_\_\_  
Vo. Bo.

<<Nombre del Jefe del Departamento de Informática >>  
Jefe del Departamento de Informática



**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL  
ESTADO DE PUEBLA.  
Departamento de Informática.**

ANEXO 5.

**H. TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA, PUE.  
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA.**

FECHA	
SOLICITADO	ENTREGADO

ASIGNACIÓN DE SUMINISTROS INTERNOS.					
	CANTIDA D	UNIDAD	DESCRIPCION DEL MATERIAL	A	OBSERVACIONES
1	2	PZA	ALCOHOL ISOPROPILICO		
2	2	PZA	KOLA LOCA		
3	1	PZA	PINZAS DE CORTE		

H. PUEBLA DE ZARAGOZA A \_\_\_ DE ENERO DE 2012.

RECIBI

---