

# PODER JUDICIAL



**PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

---

**DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN..... 3

2. OBJETIVO ..... 3

3. MARCO LEGAL ..... 3

4. DEFINICIONES ..... 4

5. PROCEDIMIENTOS..... 4

5.1. DISEÑO Y DESARROLLO DE PROGRAMAS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS. .... 5

5.2. ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PROGRAMAS Y SISTEMAS  
INFORMÁTICOS. .... 9

5.3. ATENCIÓN A USUARIOS POR EL ÁREA DE DESARROLLO..... 12

5.4. ATENCIÓN A USUARIOS Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO..... 15

5.5. MANTENIMIENTO PREVENTIVO. .... 22

5.6. RECEPCIÓN Y CONTROL DE ARTÍCULOS DE TECNOLOGÍA..... 26

5.7. SERVICIO DE COMUNICACIONES, REDES Y CIRCUITO CERRADO DE  
TELEVISIÓN. .... 29

5.8. ATENCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE EXPEDIENTE ELECTRÓNICO. .... 32



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

### 1. INTRODUCCIÓN

Derivado de la nueva Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, el 30 de septiembre de 2022, en la que se contempla a la Dirección de Tecnologías de la Información como una unidad administrativa del Consejo de la Judicatura, dotándola de diversas funciones señaladas en sus artículos 180 y 181, y considerando que esta dirigirá y promoverá el desarrollo de programas y sistemas informáticos así como la prestación de servicios de soporte técnico en materia de informática, es necesario contar con un manual de procedimientos que cubra la necesidad de delimitar funciones y responsabilidades de acuerdo al cargo que ocupe cada servidor público, en el que de manera clara y precisa sean señaladas las actividades para realizar cada uno de los procesos a cargo de la Dirección de Tecnologías de la Información, aplicando métodos y técnicas de trabajo uniformes, apegados a la normatividad vigente.

### 2. OBJETIVO

Ser un instrumento informativo y de orientación sobre las funciones de la Dirección de Tecnologías de la Información, así como una herramienta de trabajo que sea de utilidad en la ejecución de los procedimientos inherentes a las funciones de cada servidor público adscrito a esta unidad administrativa, para realizar sus actividades de manera uniforme en su práctica, seguimiento, desempeño y obtención de resultados.

### 3. MARCO LEGAL

1.	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2.	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro.
3.	Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
4.	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro.
5.	Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
6.	Ley General de Responsabilidades Administrativas.
7.	Ley General de Archivo.
8.	Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro.
9.	Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro.
10.	Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro, artículos 180 y 181.
11.	Ley de Entrega Recepción del Estado de Querétaro.
12.	Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro.
13.	Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro.
14.	Reglamento de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
15.	Reglamento de la Dirección de Tecnologías de la Información del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
16.	Reglamento del Sistema de Expediente Electrónico del Poder Judicial del Estado de Querétaro.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

17.	Manual de Procedimientos de la Dirección de Tecnologías de la Información del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
18.	Código de Conducta de las Personas Servidoras Públicas del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
19.	Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Poder Judicial del Estado de Querétaro.
20.	Acuerdos Generales Conjuntos del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura del Estado de Querétaro.
21.	Acuerdos del Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

Demás disposiciones que resulten aplicables a las materias competencia de la Dirección de Tecnologías de la Información.

**4. DEFINICIONES**

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

- Sistema informático: conjunto de elementos físicos y lógicos que se encargan de recibir, guardar y procesar datos para luego entregarlos en forma de resultados.
- Programador de sistemas informáticos: profesional que desarrolla aplicaciones y programas informáticos diseñados para ser ejecutados en distintos sistemas operativos.
- Base de Datos: serie de datos organizados y relacionados entre sí, los cuales son recolectados y explotados por los sistemas informáticos, y guardados en una herramienta tecnológica especializada.
- Administrador de Base de Datos: profesional especializado en gestionar y mantener las bases de datos donde se almacena información.
- Políticas de desarrollo: conjunto de pautas y lineamientos que detallan las prácticas y procedimientos a seguir durante el desarrollo de software.
- Usuario: Servidor público adscrito al Poder Judicial del Estado de Querétaro.

**5. PROCEDIMIENTOS**

Los procedimientos del presente manual, detallan de manera lógica y secuencial las actividades que conforman cada uno de ellos; bajo ese contexto, los procedimientos se integran por los siguientes apartados:

- Nombre del Procedimiento
- Objetivo
- Normas de Operación
- Diagrama de Flujo
- Desarrollo



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

### 5.1. DISEÑO Y DESARROLLO DE PROGRAMAS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS.

**OBJETIVO:**

Establecer una metodología con los lineamientos necesarios para diseñar y desarrollar nuevos programas y sistemas informáticos.

**NORMAS DE OPERACIÓN:**

- Los requerimientos obtenidos tras el levantamiento de información del sistema, deben ser presentados al usuario solicitante mediante el formato establecido, para que sean validados y, en su caso, realizar las observaciones y correcciones necesarias a fin de obtener la versión final; dicho formato deberá ser firmada por el usuario, el programador asignado y el jefe de desarrollo como compromiso de que han sido plasmadas las características que deberá cubrir el sistema.
- En caso de que el usuario omita algún requerimiento en la fase del levantamiento de información y la dé a conocer una vez iniciado el proceso de desarrollo, esta deberá ser valorada para determinar si será incluida como una modificación al sistema una vez terminado el proceso de desarrollo o si se realizarán los ajustes necesarios para contemplarla como parte del desarrollo inicial.
- Para el desarrollo de los programas y sistemas informáticos deberán ser consideradas las Políticas de Desarrollo y las Políticas de Análisis, Diseño y Creación de Objetos de la Base de Datos, establecidas por la Dirección de Tecnologías de la Información.
- El programador y el jefe de desarrollo podrán definir el orden en que serán desarrollados los diversos puntos obtenidos en los requerimientos del sistema.
- En cuanto sea terminado el proceso de desarrollo de un módulo, podrá ser considerado si se libera en producción o si se deberá continuar con el siguiente hasta terminar con el total de ellos y liberar el sistema.
- En caso de que el programador reciba la asignación de otras actividades prioritarias que impliquen el retraso en el desarrollo del sistema, estas podrán ser documentadas por el programador o el Jefe de Desarrollo y con visto bueno del Director de Tecnologías de la Información.
- Es responsabilidad del Jefe de Desarrollo y de los Programadores de Sistemas el cumplimiento de la totalidad de los módulos establecidos en el levantamiento de requerimientos.

**DESARROLLO:**

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Jefe de Desarrollo Programador de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe solicitud de desarrollo de un nuevo Sistema.</li> </ul>	Oficio, correo electrónico



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
2	Jefe de Desarrollo Programador de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza el levantamiento de requerimientos mediante entrevista al área usuaria.</li> <li>Llena el formato correspondiente, el cual deberá firmar el responsable del área usuaria.</li> <li>Informan los requerimientos al Director de Tecnologías.</li> </ul>	Formato de requisitos del sistema
3	Director de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoriza desarrollo de sistema.</li> </ul>	
4	Jefe de Desarrollo Programador de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza y diseña los módulos y datos del sistema.</li> <li>Solicita al Jefe de Desarrollo y al Administrador de Base de Datos, la creación de objetos de base de datos.</li> </ul>	
5	Administrador de la Base de Datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crea los objetos solicitados y registra la incidencia correspondiente en el formato de creación y modificación de objetos de bases de datos.</li> </ul>	Formato de creación y modificación de objetos de bases de datos
6	Programador de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza el desarrollo considerando:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Arquitectura del sistema.</li> <li>Desarrollo por módulos, mostrando los avances para posibles modificaciones o adecuaciones en base a las funciones y requerimientos.</li> <li>Construcción del sistema.</li> <li>Base de datos.</li> <li>Los lineamientos contemplados dentro de las políticas de desarrollo.</li> </ul> </li> </ul>	
7	Programador de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementa y realiza pruebas.</li> <li>Realiza las adecuaciones a los módulos conforme a las modificaciones que en su caso señale el titular del área usuaria, si aplican.</li> <li>Realiza nuevas pruebas con las adecuaciones solicitadas.</li> </ul>	Formato de requisitos del sistema



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
8	Personal de Soporte Técnico u oficial de audio y video	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza preparación de equipos de cómputo, si aplica.</li> </ul>	
9	Jefe de Desarrollo Programador de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacita al personal del área para el uso del sistema en los casos que se requiera.</li> <li>Llena el formato de asistencia a la capacitación.</li> <li>Entrega el sistema en modo de producción.</li> <li>Llena el formato de liberación de nuevos sistemas, y solicita firma del titular del área usuaria.</li> </ul>	<p>Formato de Asistencia</p> <p>Formato de liberación y entrega de nuevos sistemas</p>
<b>Termina procedimiento</b>			

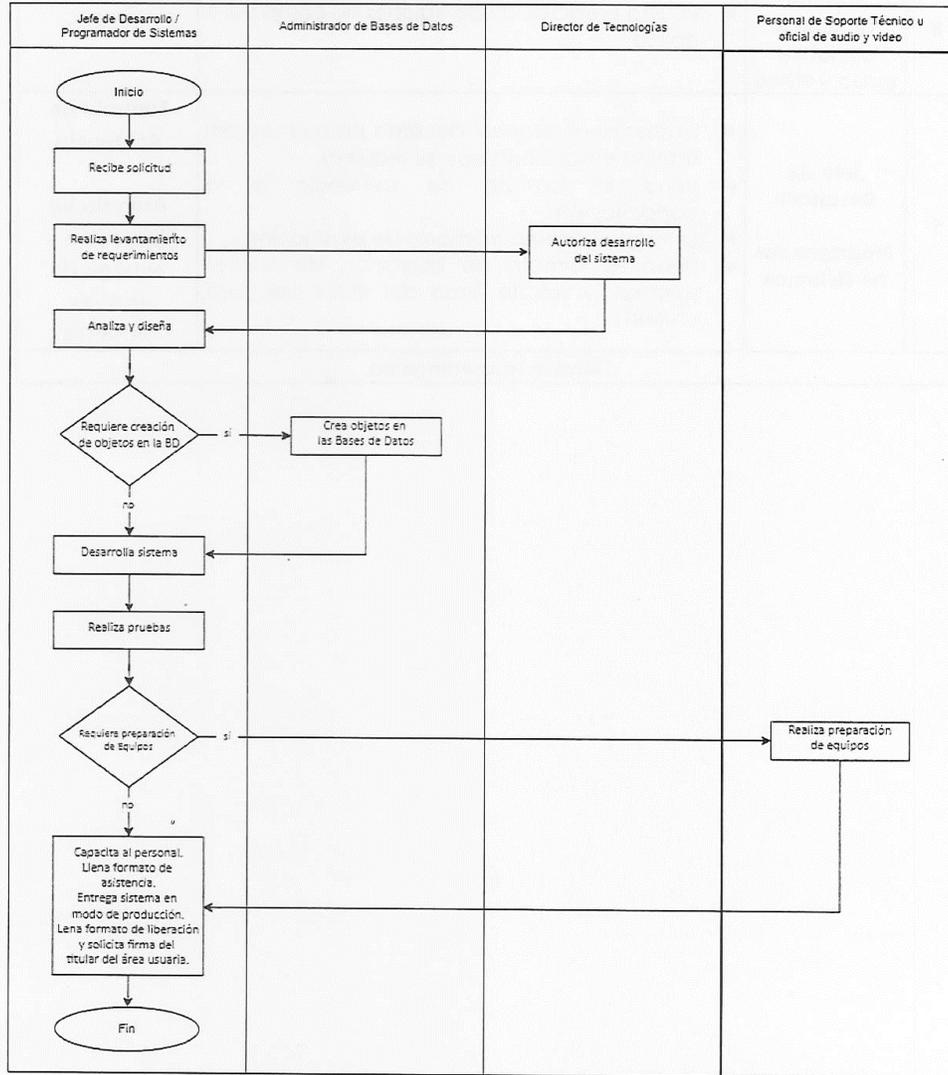


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO:

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Diseño y desarrollo de Sistemas Informáticos





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

## 5.2. ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PROGRAMAS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS.

### OBJETIVO:

Establecer una metodología con los lineamientos necesarios para llevar a cabo actualizaciones y mantenimientos a los programas y sistemas desarrollados por la Dirección de Tecnologías de la Información, para garantizar su óptimo funcionamiento.

### NORMAS DE OPERACIÓN:

- Para la actualización y mantenimiento a los programas y sistemas informáticos deberán ser consideradas las Políticas de Desarrollo y las Políticas de Análisis, Diseño y Creación de Objetos de la Base de Datos, establecidas por la Dirección de Tecnologías de la Información.

### DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Jefe de Desarrollo Programador de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe solicitud de modificación a sistemas.</li> </ul>	Oficio, correo electrónico, vía telefónica, mensajería instantánea
2	Jefe de Desarrollo Programador de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza los cambios solicitados conforme a:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Factibilidad.</li> <li>○ Que el cambio no afecte a otros usuarios o sistemas.</li> <li>○ Tecnología con la que se cuenta.</li> <li>○ Prioridad a proyectos ya programados.</li> </ul> </li> <li>• Si no es factible realizar el cambio, se informa al usuario los motivos por los cuales no se puede realizar el cambio.</li> <li>• Si es factible la solicitud y si los cambios lo requieren, se agenda reunión de trabajo con el área solicitante</li> <li>• Informan al Director de Tecnologías de la Información.</li> </ul>	
3	Director de TI / Jefe de Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoriza desarrollo de modificaciones.</li> </ul>	



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
4	Jefe de Desarrollo Programador de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicita al Administrador de Base de Datos la creación de objetos de base de datos, si aplica.</li> </ul>	
5	Administrador de la Base de Datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crea los objetos solicitados y registra la incidencia correspondiente en el formato de creación y modificación de objetos de bases de datos.</li> </ul>	Formato de creación y modificación de objetos de bases de datos
6	Programador de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza las modificaciones al sistema solicitado.</li> </ul>	
7	Programador de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza pruebas con el usuario para validar si la modificación cumple con el cambio solicitado.</li> <li>Si no cumple con el requerimiento solicitado, realiza los ajustes necesarios.</li> </ul>	
8	Personal de Soporte Técnico u oficial de audio y video	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza preparación de equipos de cómputo, si aplica.</li> </ul>	
9	Jefe de Desarrollo Programador de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacita al personal del área para el uso de la modificación solicitada, si aplica.</li> <li>Llena el formato de asistencia, si aplica.</li> <li>Implementa el cambio solicitado en modo de producción.</li> <li>Registra la incidencia en el formato correspondiente de modificación a sistemas y solicita la firma del usuario, si aplica.</li> </ul>	Formato de Asistencia  Formato de modificación a sistemas
<b>Termina procedimiento</b>			

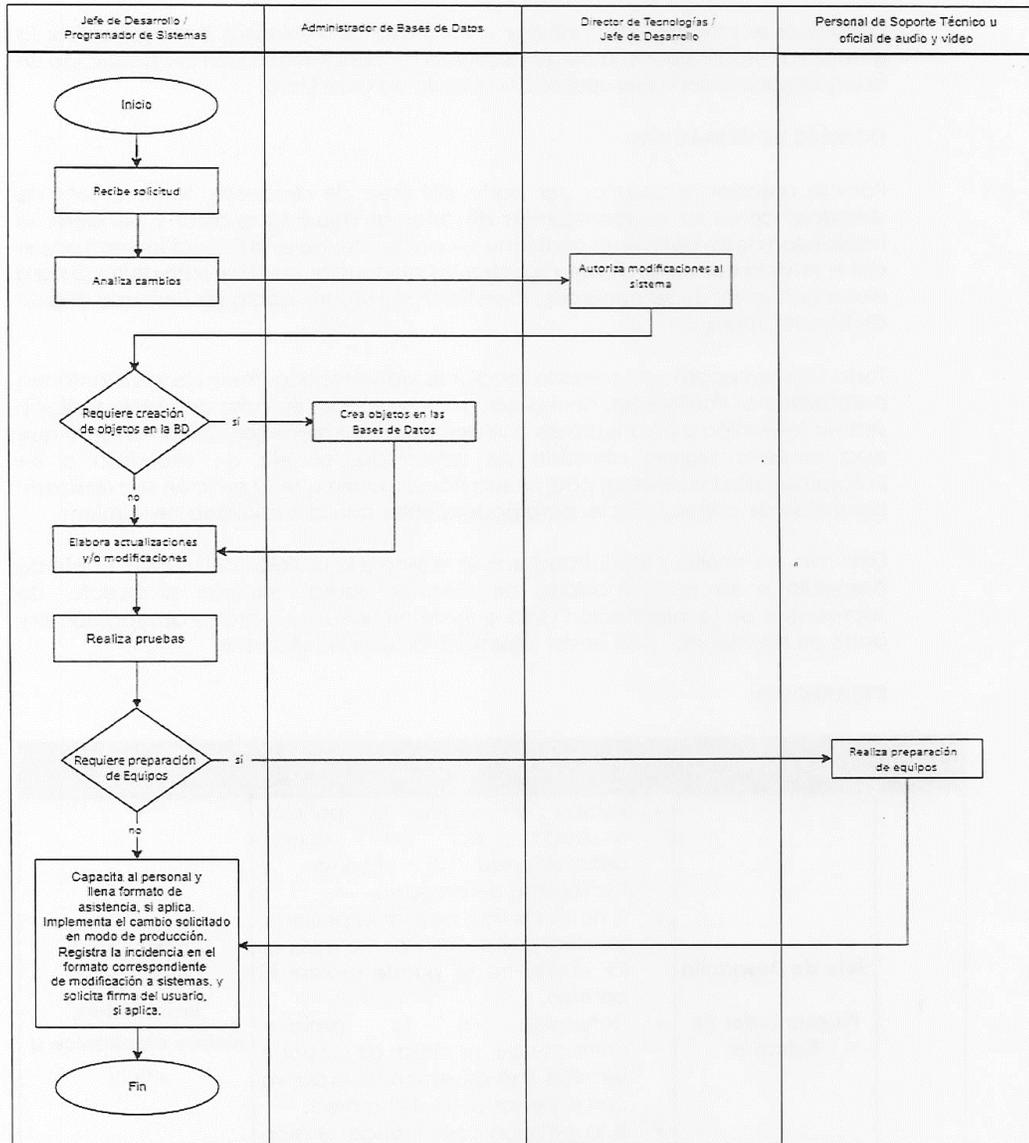


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO:

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Actualización y mantenimiento de programas y sistemas informáticos





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**5.3. ATENCIÓN A USUARIOS POR EL ÁREA DE DESARROLLO.**

**OBJETIVO:**

Establecer el proceso, los controles y lineamientos necesarios para garantizar la atención a usuarios por el área de desarrollo de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

**NORMAS DE OPERACIÓN:**

Para la atención a usuarios por parte del área de desarrollo, tanto el jefe de desarrollo como los programadores de sistemas deberán analizar y ponderar la factibilidad de las peticiones conforme a los alcances de esta Dirección, para poder dar el servicio correspondiente y registrar las incidencias en el formato definido para dicha actividad; de ser necesario, la petición del usuario podrá ser derivada al área de Soporte Técnico.

Toda solicitud podrá ser realizada mediante vía telefónica, mensajería instantánea para teléfonos inteligentes, correo electrónico u oficio; en caso de que la petición sea vía telefónica o por medio de una aplicación de mensajería instantánea, y que esta conlleve alguna atención de relevancia, el jefe de desarrollo o los programadores de sistemas podrán solicitar al usuario que su petición sea realizada por medio de correo u oficio, para poder contar con la formalidad de la misma.

Derivado del análisis y factibilidad que se realice a la petición del usuario, el jefe de desarrollo o los programadores de sistemas podrán informar al Director de Tecnologías de la Información para que determine si se requiere aprobación por parte de Presidencia, y así poder informarlo al usuario solicitante.

**DESARROLLO:**

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	<b>Jefe de Desarrollo</b>  <b>Programador de Sistemas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe y analiza la petición realizada por el usuario, determinando el alcance y factibilidad de la misma.</li> <li>• Si no es factible realizar la petición, se informa al usuario los motivos por los cuales no se puede realizar el cambio.</li> <li>• Determina si la petición corresponde al área de Soporte Técnico, si es así, entonces la deriva con el personal de dicha área.</li> <li>• Si la petición corresponde al área de desarrollo y es factible realizarla, informa a la Dirección o a la Jefatura de Desarrollo para</li> </ul>	<b>Vía telefónica, mensajería instantánea, correo electrónico u oficio</b>



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
		ejecutarla, considerando prioridades.	
2	Director de TI Jefe de Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoriza llevar a cabo la solicitud del usuario, si aplica.</li> </ul>	
3	Jefe de Desarrollo Programador de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza la petición solicitada.</li> </ul>	
4	Jefe de Desarrollo Programador de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registra la incidencia en el formato correspondiente de atención a usuarios.</li> </ul>	Formato de atención a usuarios
<b>Termina procedimiento</b>			

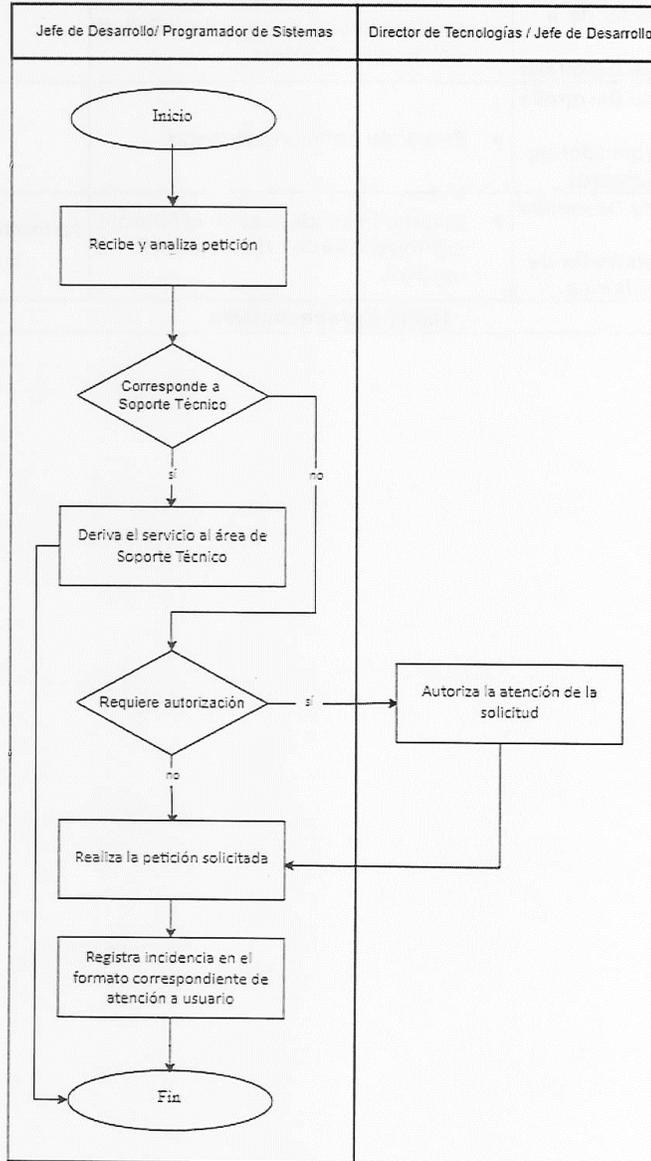


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO:

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Atención a usuarios por el área de Desarrollo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

#### 5.4. ATENCIÓN A USUARIOS Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

##### OBJETIVO:

Establecer el proceso, controles y lineamientos necesarios para garantizar la atención a usuarios y mantenimiento correctivo, a fin de reducir las interrupciones al trabajo de los usuarios relacionadas con equipo de tecnología, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

##### NORMAS DE OPERACIÓN:

1. La atención a usuarios y mantenimiento correctivo, está organizada de la siguiente manera:
  - Jefe de Soporte Técnico y Auxiliar de Soporte Técnico "A", brindan atención a las áreas del Poder Judicial en los edificios de: **Juzgados Mixtos de Primera Instancia y Menores Mixtos de Amealco, Cadereyta y Tolimán, así como a Juzgados Menores Mixtos de Corregidora, El Marqués, Huimilpan, Colón, Ezequiel Montes, San Joaquín y Peñamiller.**
  - Coordinador y Auxiliares de Soporte Técnico de **Ciudad Judicial Querétaro**, brindan atención a las áreas ubicadas dentro de este complejo.
  - Auxiliar de Soporte Técnico asignado a **Juzgados Laborales Querétaro** brinda atención a las áreas de este recinto judicial.
  - Coordinador y Auxiliar de Soporte Técnico de **Segunda Instancia**, brindan atención a las áreas de este recinto judicial.
  - Auxiliar de Soporte Técnico de **Centro Histórico**, brinda atención a las áreas de este recinto judicial.
  - Coordinador de Juzgados Penales, Qro., brinda atención a las áreas del Poder Judicial en los edificios que albergan al **Juzgado Único Penal, Juzgado Especializado en Justicia para Adolescentes y Coordinación de Actuarios Penales, todas ellas del Distrito Judicial de Querétaro.**
  - Coordinador y Auxiliar de Soporte Técnico de San Juan del Río, brindan atención a las áreas del Poder Judicial en los edificios de **Ciudad Judicial SJR, Juzgado Único Penal de San Juan del Río, así como al Juzgado Menor Mixto de Tequisquiapan** y, de manera auxiliar, a los **Juzgados Mixtos de Primera Instancia y Menores de Amealco, Cadereyta y Tolimán, así como los juzgados menores de Colón y Ezequiel Montes.**
  - Auxiliar de soporte técnico asignado a **Juzgados Laborales San Juan del Río** brinda atención a las áreas de este recinto judicial.
  - Coordinador, Oficial de Audio y Video y Auxiliar de Soporte Técnico sede Querétaro, brindan atención a las áreas del Poder Judicial en los edificios que alberga el **Sistema Penal Acusatorio y Oral de Querétaro.**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

- Oficial de Audio y Video sede San Juan del Río, brinda atención a las áreas del Poder Judicial en los edificios que alberga el **Sistema Penal Acusatorio y Oral de San Juan del Río y Amealco** y, de manera auxiliar, a los **Juzgados Mixtos de Primera Instancia y Menor de Amealco**.
  - Oficial de Audio y Video sede Cadereyta, brinda atención a las áreas en los edificios que alberga el **Sistema Penal Acusatorio y Oral de Cadereyta y Tolimán** y, de manera auxiliar, a las áreas de **Juzgados Mixtos de Primera Instancia y Menores Mixtos de Cadereyta y Tolimán**.
  - Oficial de Audio y Video sede Jalpan, brinda atención a las áreas del Poder Judicial en el edificio que alberga el **Sistema Penal Acusatorio y Oral de Jalpan** y a los **Juzgados Mixtos de Primera Instancia y Menor de Jalpan, así como a los Juzgados Menores Mixtos de Arroyo Seco, Landa de Matamoros y Pinal de Amoles**.
2. Toda atención al usuario y mantenimiento correctivo deberá registrarse de la siguiente manera:
- Jefe de Soporte Técnico e Infraestructura y Auxiliar de Soporte Técnico "A", mediante el llenado del **Formato Único de Atención o el registro en su Bitácora de Trabajo de la atención brindada**.
  - Los Coordinadores de zona, Auxiliares de Soporte Técnico de zona y Oficiales de Audio y Video, mediante el **Formato Único de Atención**.
3. El mantenimiento correctivo estará clasificado como menor o mayor, de la siguiente manera:
- Se considera **mantenimiento correctivo menor** cuando la reparación de un equipo o accesorio requiere ajustes o correcciones leves que no impliquen cambio de piezas o refacciones, desensamble profundo o salida del edificio donde se encuentra.
  - Se considera **mantenimiento correctivo mayor** cuando el equipo o accesorio requiera una de las siguientes acciones: reemplazo de piezas o refacciones, desensamble profundo, reporte de garantía con el fabricante o proveedor para que realice la reparación o reemplazo, o envío fuera de las instalaciones del Poder Judicial con un proveedor para su reparación. Cuando el artículo requiera salir de las instalaciones del Poder Judicial será necesario que el proveedor expida un comprobante de contra entrega del artículo con los datos de este, o en su defecto, se deberá realizar un vale simple de salida por parte del área de Soporte Técnico en donde se mencionen los datos del artículo como fecha de salida, nombre del dispositivo, marca, modelo, número de serie, número de activo, área y edificio a las que pertenece, así como motivo de la salida y firmas de quien entrega y quien recibe.
4. Cuando una atención al usuario o mantenimiento correctivo requiera el retiro total o parcial de su equipo de cómputo, se deberá prestar un equipo equivalente al retirado siempre y cuando se cuente con este. El responsable de



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

prestar el equipo, deberá registrar dicho préstamo en su control interno para identificar dónde está ubicado.

5. Todo tipo de refacción que se requiera y no se cuente en la respectiva Coordinación para realizar mantenimiento correctivo, deberá ser solicitada al jefe de Soporte Técnico o a la Dirección de TI mediante correo electrónico, de forma personal o mediante llamada telefónica. En caso de no contar con stock del material o refacciones solicitadas, la Dirección de TI evaluará si es procedente realizar la solicitud o no de lo requerido.
6. El usuario o encargado del área, será el responsable de autorizar la salida del equipo de cómputo o artículo que se tenga que reparar, mediante la firma del **Formato Único de Atención**, lo anterior una vez que se le haya informado debidamente el diagnóstico inicial, dejando una copia del formato al usuario.
7. En caso de que un equipo o accesorio no tenga reparación y sea necesario asignar otro de transferencia definitiva, el jefe de Soporte Técnico, Coordinador o Auxiliar de Soporte Técnico u Oficial de Audio y Vídeo correspondiente, deberá:
  - Informar al usuario y en caso de existir stock asignar otro equipo de iguales o similares características.
  - En caso de no contar con stock para reposición, informar al usuario para que, a su juicio, éste elabore mediante oficio o correo electrónico una solicitud de reposición, dirigida a la Dirección de Tecnologías de la Información.
  - Se deberá registrar el cambio en el documento de Control de Movimientos, para mantener actualizada la relación de artículos existentes de las áreas que atiende e informar mediante correo electrónico mensual al área de Control Patrimonial los movimientos de artículos realizados.



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DESARROLLO:

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	<p>Jefe de Soporte Técnico</p> <p>Coordinador de Soporte Técnico</p> <p>Auxiliar de Soporte Técnico</p> <p>Oficial de Audio y Video</p> <p>Dirección de Tecnologías de la Información</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe solicitud del usuario, y da atención a la misma.</li> </ul>	
2	<p>Jefe de Soporte Técnico</p> <p>Coordinador de Soporte Técnico</p> <p>Auxiliar de Soporte Técnico</p> <p>Oficial de Audio y Video</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valida la situación reportada, si es un problema de hardware evalúa aplicación de <b>mantenimiento correctivo menor o mayor y continúa a los pasos 3 o 4 según corresponda.</b></li> <li>De lo contrario, acude al lugar del usuario o si es viable da instrucciones vía telefónica para solucionar el problema.</li> <li>Si es necesario, solicita apoyo del área correspondiente (Soporte Técnico o Desarrollo) para ser auxiliado en la atención.</li> <li>Si el problema está corregido continúa al <b>paso 5.</b></li> </ul>	
3	<p>Jefe de Soporte Técnico</p> <p>Coordinador de Soporte Técnico</p> <p>Auxiliar de Soporte Técnico</p>	<p><b>Mantenimiento correctivo menor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza la acción correctiva para solucionar el problema, en el área donde se encuentra el equipo.</li> <li>Si el problema está corregido continúa al <b>paso 5.</b></li> <li>En caso de no solucionar el problema, clasifica el problema como mayor y continúa al <b>paso 4.</b></li> </ul>	



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
	Oficial de Audio y Video		
4	<p>Jefe de Soporte Técnico</p> <p>Coordinador de Soporte Técnico</p> <p>Auxiliar de Soporte Técnico</p> <p>Oficial de Audio y Video</p>	<p><b>Mantenimiento correctivo mayor: Equipo con garantía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informa al usuario que tendrá que retirar el equipo para una validación más detallada y éste firma el <b>Formato Único de Atención</b>, donde se especifican los datos del equipo retirado y se le entrega copia.</li> <li>• Presta un equipo de igual o similares características para sustituir el retirado, siempre y cuando se cuente con stock y registra préstamo en su Control de Movimientos.</li> <li>• Verifica si el equipo cuenta con garantía, si la tiene levanta reporte con el fabricante o proveedor y da seguimiento a sus instrucciones hasta tener reparado el equipo para regresarlo al usuario. En caso de que no funcione correctamente, contacta nuevamente al proveedor o fabricante para nuevas instrucciones.</li> <li>• Si es necesario que el equipo salga de la Institución deberá obtener recibo de contra entrega por parte del proveedor o fabricante con los datos del equipo o elaborar un vale simple de salida y dar seguimiento hasta su reparación.</li> <li>• Si el problema está corregido continúa al <b>paso 5</b>.</li> <li>• Si el equipo no tiene garantía, continua al <b>paso 4A</b>.</li> </ul>	<p><b>Formato Único de Atención</b></p> <p><b>Control de Movimientos</b></p> <p><b>Formato de Contra entrega del fabricante o proveedor, o Vale Simple de Salida.</b></p>
4A	<p>Jefe de Soporte Técnico</p> <p>Coordinador de Soporte Técnico</p> <p>Auxiliar de Soporte Técnico</p> <p>Oficial de Audio y Video</p>	<p><b>Mantenimiento correctivo mayor: Equipo sin garantía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el equipo no cuenta con garantía, determina por el grado del daño si es factible la reparación, <b>si no lo es Activa Procedimiento Recepción y Control de Artículos de Tecnología.</b></li> <li>• Si es posible la reparación del equipo, solicita refacciones necesarias, realizar reparación y realiza pruebas de funcionamiento.</li> <li>• Si el problema está corregido continúa al <b>paso 5</b>.</li> <li>• Si el problema no pudo ser resuelto, informa al usuario del estado del equipo, para que este</li> </ul>	<p><b>Formato Único de Atención</b></p> <p><b>Procedimiento de Recepción y Control de Artículos de Tecnología</b></p>



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
		realice una solicitud por oficio o correo electrónico a la Dirección de TI solicitando el remplazo del equipo, ya sea por uno en stock de igual o similares características o se gestione la compra de otro. <ul style="list-style-type: none"> <li>Activa Procedimiento de Recepción y Control de Artículos de Tecnología para el equipo dañado y continúa al paso 5.</li> </ul>	
5	Jefe de Soporte Técnico  Coordinador de Soporte Técnico  Auxiliar de Soporte Técnico  Oficial de Audio y Video	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llena el Formato Único de Atención y solicita firma al usuario de conformidad con la atención.</li> </ul>	Formato Único de Atención
Termina procedimiento			

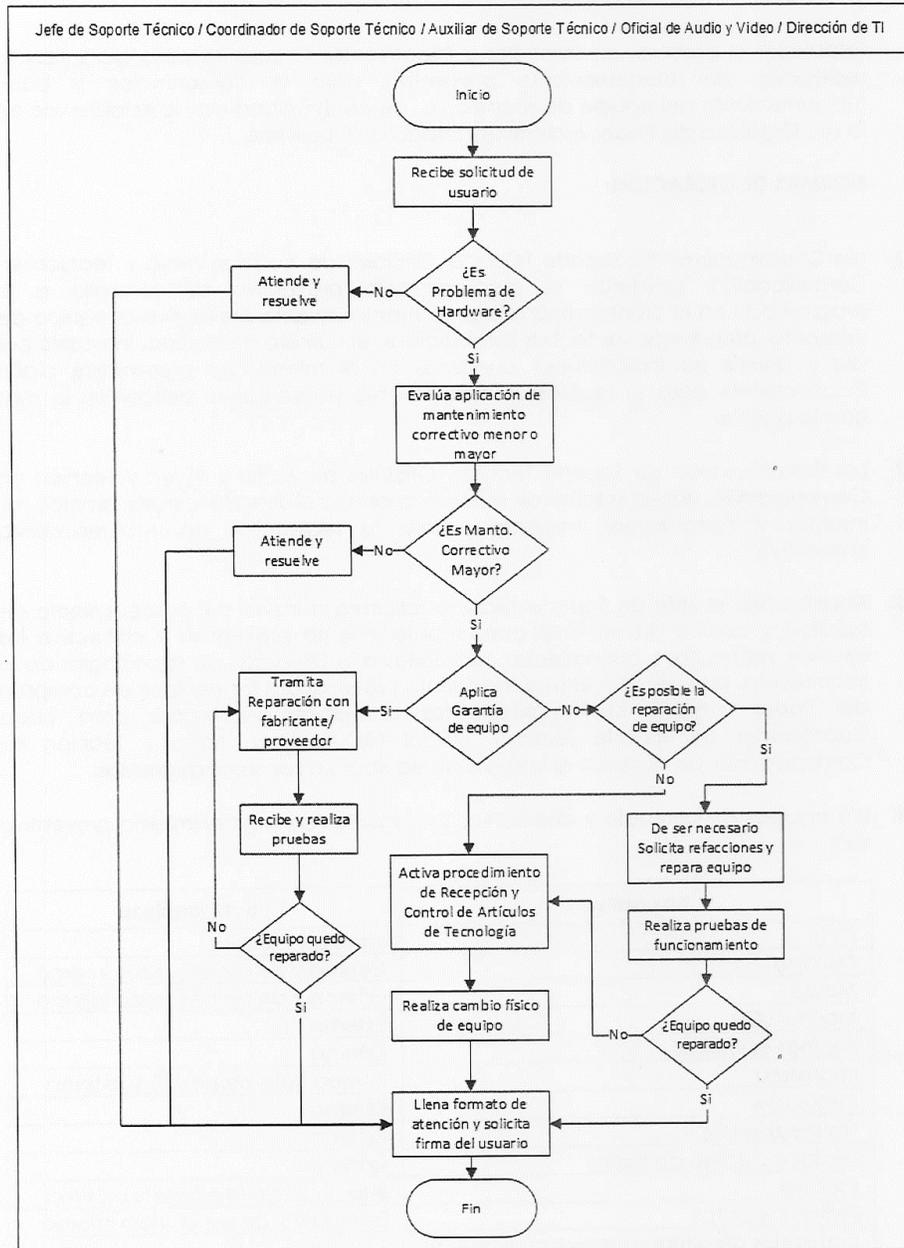


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO:

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Atención a usuarios y Mantenimiento Correctivo





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**5.5. MANTENIMIENTO PREVENTIVO.**

**OBJETIVO:**

Establecer el proceso, los controles y lineamientos necesarios para garantizar la realización del mantenimiento preventivo para la conservación y buen funcionamiento del equipo de tecnología, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

**NORMAS DE OPERACIÓN:**

1. Los Coordinadores de Soporte Técnico, Oficiales de Audio y Vídeo y Técnico en Comunicación, brindarán el mantenimiento preventivo de acuerdo a lo programado en el cronograma anual de mantenimiento preventivo al equipo de cómputo, atendiendo las fechas establecidas, el número de equipos indicado por día y demás las indicaciones anotadas en el mismo. De presentarse algún inconveniente para su realización deberán recalendarizar su aplicación lo más pronto posible.
2. Los Coordinadores de Soporte Técnico, Oficiales de Audio y Vídeo y Técnico en Comunicación, deben solicitar de manera oportuna al Jefe de Soporte Técnico, los insumos y herramientas necesarias para la realización del mantenimiento preventivo.
3. Anualmente, el Jefe de Soporte Técnico solicitará a través del procedimiento de solicitud y control de material para mantenimiento preventivo y correctivo los insumos, materiales y herramientas necesarios a la Dirección de Tecnologías de la Información, para realizar el mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo del Poder Judicial, contemplando las cantidades necesarias para cada Coordinador de Soporte Técnico, Oficial de Audio y Vídeo y Técnico en Comunicación, de acuerdo al número de equipos en sus áreas asignadas.
4. Los equipos de cómputo y dispositivos susceptibles de mantenimiento preventivo son:

Dispositivo	Tipo de limpieza
CPU	Interna y externa
Teclado	Externa y de ser necesario interna
Mouse	Externa y de ser necesario interna
Monitor LCD	Externa
Bocinas exteriores	Externa
Impresora	Interna (ruta de papel) y externa
Regulador	Externa
No-Break o UPS	Externa
Lector e Código de Barras	Externa
Escáner	Interna (ruta de papel) y externa
Switch de datos	Externa y si de ser factible Interna
Gabinetes de almacenamiento de equipo activo	Interna y externa



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Servidor	Externa y de ser factible interna
Teléfono	Externa
Otros	Determinarlo con el Jefe de Soporte Técnico

5. El Técnico en Comunicación es el encargado del mantenimiento preventivo de Sites e IDF's. Podrá apoyarse del Coordinador, Auxiliar de Soporte Técnico u Oficial de Audio y Video del área correspondiente; para el caso del Site principal del Centro de Justicia, lo realizará con la supervisión y ayuda del Administrador de Bases de Datos.
6. Es responsabilidad de quien brinde mantenimiento preventivo asegurarse de que el equipo quede colocado y conectado debidamente, tanto sus dispositivos como a la corriente eléctrica y comprobar que quede funcionando de forma correcta, además de cuidar de no intercambiar sus accesorios con los de otro equipo para no alterar el inventario.
7. Quien realice el mantenimiento preventivo deberá llenar el **Formato de Mantenimiento Preventivo** y solicitar la firma y sello (si cuenta con él) de conformidad al encargado del área; para el caso del Técnico en Comunicación llenará el **Formato de Orden de Trabajo**.

**DESARROLLO:**

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	<b>Jefe de Soporte Técnico</b>  <b>Coordinador de Soporte Técnico</b>  <b>Auxiliar de Soporte Técnico</b>  <b>Oficial de Audio y Video</b>  <b>Técnico en Comunicaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza mantenimiento al equipo de cómputo de acuerdo con cronograma y criterios de mantenimiento.</li> <li>• En caso de atraso o complicación para la realización del mantenimiento, reprograma su ejecución lo más pronto posible.</li> </ul>	<b>Cronograma Anual de Mantenimiento preventivo</b>
2	<b>Jefe de Soporte Técnico</b>  <b>Coordinador de Soporte Técnico</b>  <b>Auxiliar de Soporte Técnico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llena Formato de Mantenimiento Preventivo de equipo de cómputo.</li> <li>• Informa al usuario o encargado del área del mantenimiento preventivo realizado a su equipo y solicita nombre, firma y sello del área (si cuenta con él) en el Formato de Mantenimiento Preventivo.</li> </ul>	<b>Formato de Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo firmado y sellado de conformidad</b>



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
	<b>Oficial de Audio y Video</b>  <b>Técnico en Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Archiva el formato de Mantenimiento Preventivo en la carpeta correspondiente.</li><li>• El mantenimiento a Sites e IDF's lo registra en Formato de Orden de Trabajo, solicita nombre, firma y sello del área (si cuenta con él). Archiva el formato de Orden de Trabajo en la carpeta correspondiente.</li></ul>	<b>Formato de Orden de Trabajo firmado y sellado de conformidad</b>
<b>Termina procedimiento</b>			

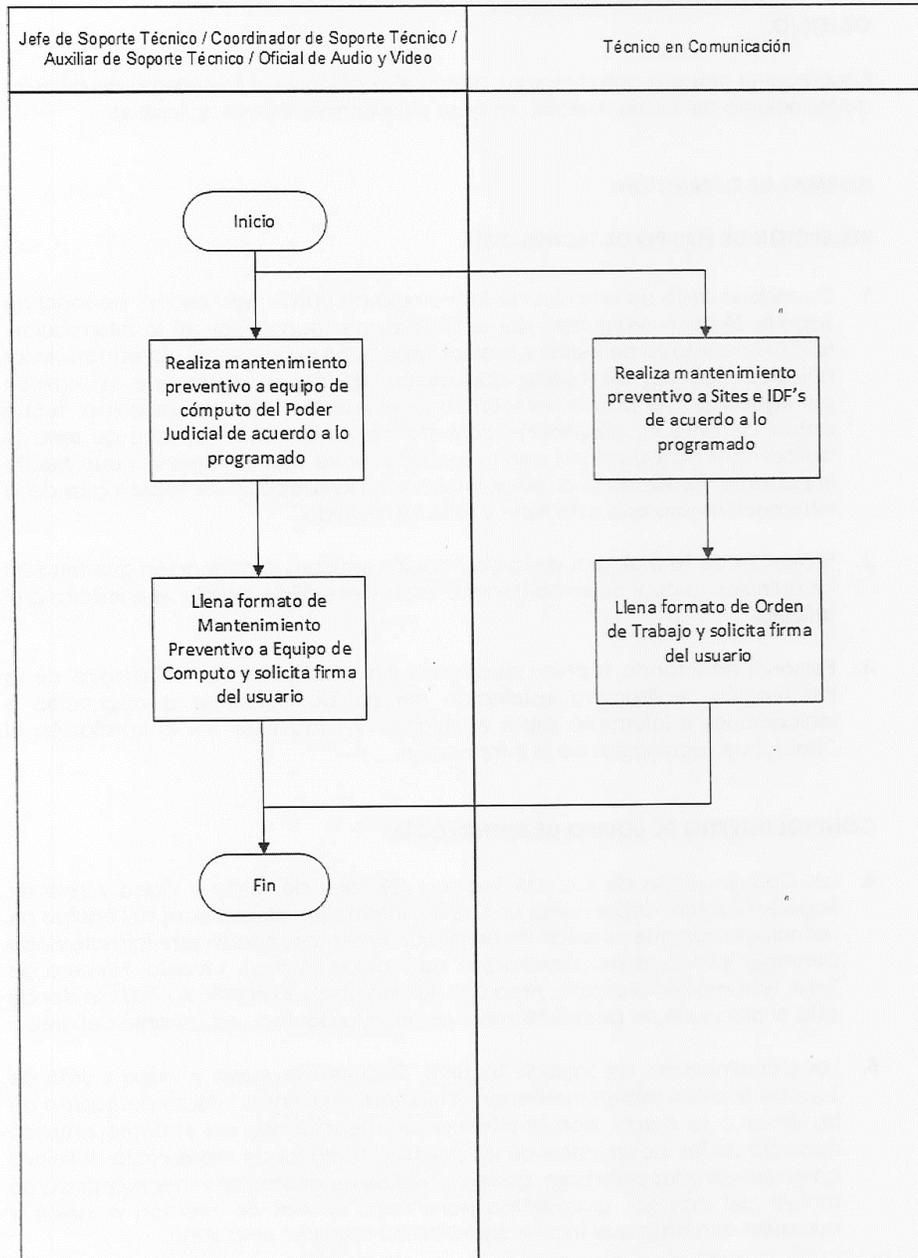


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO:

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Mantenimiento preventivo a Equipo de Compu to del Poder Judicial





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

## **5.6. RECEPCIÓN Y CONTROL DE ARTÍCULOS DE TECNOLOGÍA.**

### **OBJETIVO:**

Establecer el proceso para llevar a cabo la recepción y control interno de artículos de tecnología del Poder Judicial, en base a las normas y leyes aplicables.

### **NORMAS DE OPERACIÓN:**

#### **RECEPCIÓN DE EQUIPO DE TECNOLOGÍA**

1. Cuando se trate de artículos de tecnología de nueva adquisición, personal de Soporte Técnico designado por el Director de Tecnologías de la Información, será el encargado de recibir y realizar inspección física y visual del estado de los artículos recibidos de nueva adquisición, así como revisar que la remisión entregada por el proveedor contenga elementos importantes como: fecha actual de emisión, descripción correcta de los artículos, números de serie (si aplica) que correspondan con lo recibido, entre otra información que resulte importante. Realizado lo anterior, informará a la Dirección de Tecnologías de la Información para que esta firme y selle de recibido.
2. El Director de Tecnologías de la Información indicará la asignación que tendrán los artículos, la cual debe contener el área y el edificio dónde se encontrará el artículo.
3. Personal de Soporte Técnico designado por el Director de Tecnologías de la Información, realizará la instalación del equipo conforme a asignación e indicaciones e informará sobre el avance y finalización de la instalación al Director de Tecnologías de la Información.

#### **CONTROL INTERNO DE EQUIPO DE TECNOLOGÍA**

4. Los Coordinadores de Soporte Técnico, Oficiales de Audio y Vídeo y Jefe de Soporte Técnico, deben llevar un Control Interno (en electrónico) del equipo de tecnología con que cuentan las áreas que tienen asignadas; este formato debe contener los rubros de: Descripción del Artículo, Marca, Modelo, Número de Serie, Número de Inventario, Área donde está ubicado el artículo, Edificio donde está el área y de ser posible Nombre del resguardante o responsable del área.
5. Los Coordinadores de Soporte Técnico, Oficiales de Audio y Vídeo y Jefe de Soporte Técnico deben mantener actualizado el Control Interno de equipo de las áreas a su cargo, con la información mencionada en el punto anterior, respecto de los movimientos de los artículos, tanto los de transferencia definitiva como los retirados para baja. Deberán realizar las anotaciones necesarias como motivo del cambio, diagnóstico para baja, fechas de entrada o salida y cualquier otro dato que facilite identificar su estado o ubicación.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**DESARROLLO:**

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	<b>Personal de Soporte de Técnico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe y realiza inspección física y visual del estado de los artículos adquiridos.</li> <li>Coteja contenido de remisión del proveedor contra lo recibido físicamente.</li> <li>Informa al Director de TI sobre la revisión llevada a cabo para que firme y selle de recibido.</li> </ul>	<b>Remisión del proveedor</b>
2	<b>Director de TI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indica la asignación de los artículos.</li> </ul>	
3	<b>Personal de Soporte de Técnico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza instalación de los artículos en las áreas conforme a las indicaciones.</li> <li>Informan del avance y finalización al Director de TI.</li> </ul>	
4	<b>Personal de Soporte de Técnico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llena el <b>Formato Único de Atención</b> y solicita firma al usuario de conformidad con la atención.</li> </ul>	<b>Formato Único de Atención</b>
5	<b>Personal de Soporte de Técnico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza registro de movimientos de equipo en su Control Interno.</li> </ul>	<b>Documento en Electrónico</b>
6	<b>Personal de Soporte de Técnico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporta mensualmente movimientos de equipo realizados al área de Control Patrimonial para los trámites conducentes.</li> </ul>	<b>Correo electrónico</b>
<b>Termina procedimiento</b>			

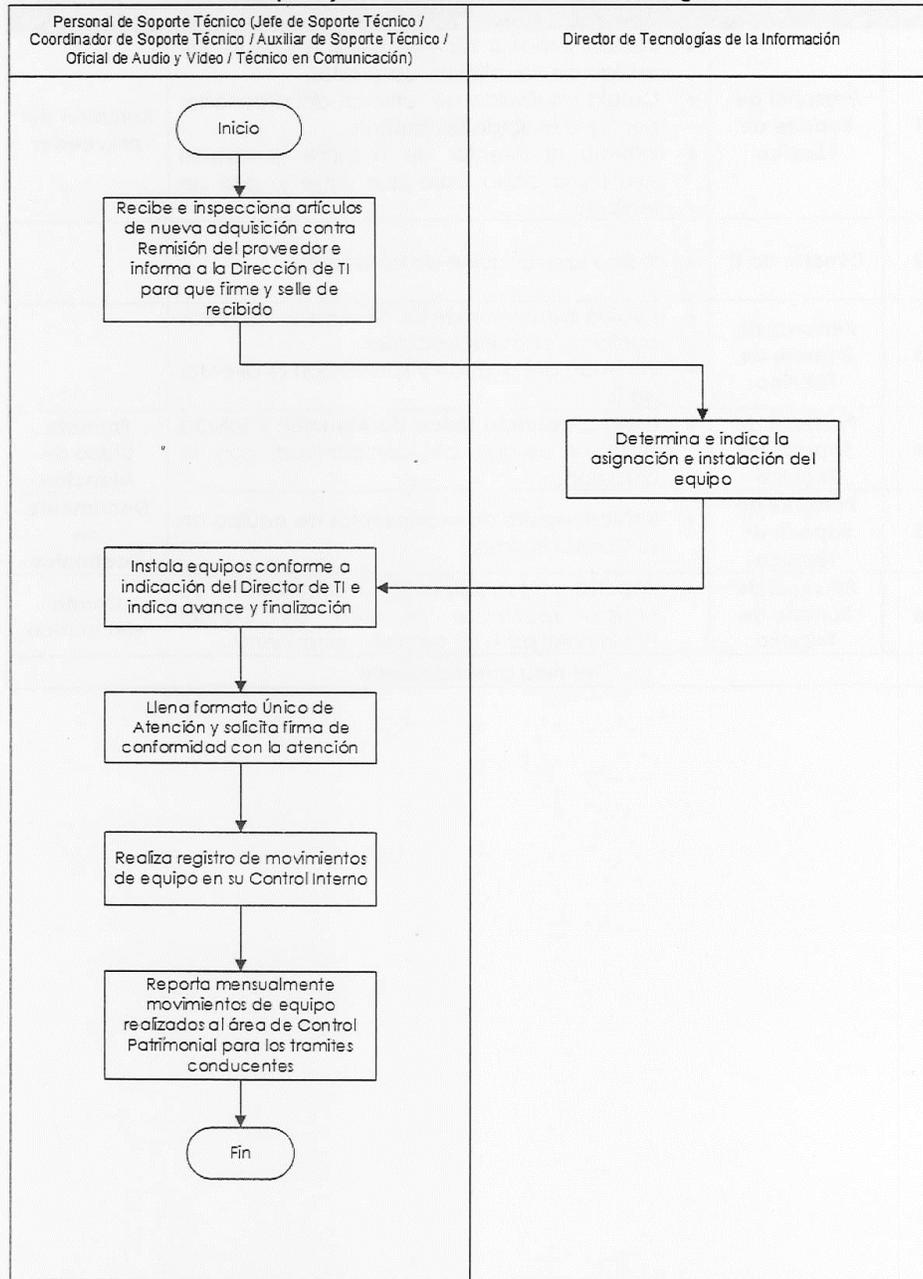


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO:

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Recepción y Control Interno de artículos de tecnología





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

## 5.7. SERVICIO DE COMUNICACIONES, REDES Y CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN.

### OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para proporcionar el servicio de comunicaciones, redes y CCTV a las áreas del Poder Judicial, en base a las políticas, leyes y reglamentos aplicables.

### NORMAS DE OPERACIÓN:

1. El servicio de telefonía y redes puede ser solicitado por usuarios, Jefe y Coordinadores de Soporte Técnico, Oficiales de Audio y Vídeo y por el Director de Tecnologías de la Información, lo anterior por medio de llamada telefónica, oficio, correo electrónico o por instrucción verbal.
2. El Técnico en Comunicación será el encargado de atender de primera mano las solicitudes referentes al servicio de telefonía, redes y CCTV, registrando su atención en el Formato de Orden de Trabajo.
3. Cuando sea posible, las solicitudes menores podrán ser atendidas por el Jefe de Soporte Técnico, Coordinadores o Auxiliares de Soporte Técnico u Oficiales de Audio y Vídeo, siempre y cuando se tenga la capacidad, herramientas y materiales para brindar la atención, empleando el Formato Único de Atención para registrar el evento.
4. Extraordinariamente, el Técnico en Comunicación acordará con el Director de Tecnologías de la Información o el Jefe de Soporte Técnico la forma de proceder con los trabajos en los casos que involucren apertura de nuevos edificios, ampliación de la infraestructura, instalaciones especiales entre otras en las que la Dirección de Tecnologías de la Información requiera dar seguimiento.
5. Para el caso de la apertura de nuevos edificios o la ampliación de infraestructura, el Técnico en Comunicación levantará el listado de materiales necesarios, para informar al Director de Tecnologías de la Información y al Jefe de Soporte Técnico, informando las existencias actuales de materiales y solicitar lo necesario de manera extraordinaria, mediante oficio o el Formato de Solicitud de Adquisición.
6. El Técnico en Comunicación levantará de forma anual un inventario de las existencias en bodega para informar al Jefe de Soporte Técnico y en conjunto con este realicen la relación de material de infraestructura para su entrega a la Dirección de Tecnologías de la Información.
7. El Técnico en Comunicación debe mantener actualizada la memoria técnica de las instalaciones de cableado estructurado de los edificios del Poder Judicial.
8. El Formato de Orden de Trabajo deberá ser archivado cuando haya sido atendida la solicitud y esté debidamente llenado.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

9. Los trabajos del Técnico en Comunicación en Sites e IDF's consisten en dar limpieza al equipo activo, gabinetes y racks, peinado y organización de cableado estructurado en gabinetes y racks e identificación de nodos de voz y datos, así como otros que le puedan ser indicados de acuerdo a las necesidades.

**DESARROLLO:**

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	<p><b>Jefe de Soporte Técnico</b></p> <p><b>Coordinador de Soporte Técnico</b></p> <p><b>Oficial de Audio y Vídeo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe solicitud de servicio al Técnico en Comunicación, vía telefónica, oficio, correo electrónico o de forma verbal o por indicación del Director de Tecnologías de la Información.</li> <li>Turna de forma directa al Técnico en Comunicación y si es factible a la Coordinación de Soporte Técnico correspondiente.</li> </ul>	
2	<b>Técnico en comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza el tipo de solicitud y de ser necesario se presenta con el usuario para validar la actividad y relacionar los materiales que será necesario emplear con lo que comienza el llenado de su Formato de Orden de Trabajo.</li> <li>Acuerda con el solicitante cuándo acudirá a brindar la atención a la solicitud.</li> </ul>	<b>Orden de Trabajo</b>
3	<b>Técnico en comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se presenta con el usuario a realizar el trabajo solicitado, ejecuta las actividades de acuerdo a las necesidades y tipo de servicio.</li> <li>Llena Formato de Orden de Trabajo describiendo las actividades realizadas, materiales empleados y recolecta firma de conformidad del usuario solicitante.</li> </ul>	<b>Orden de Trabajo</b>
<b>Termina procedimiento</b>			

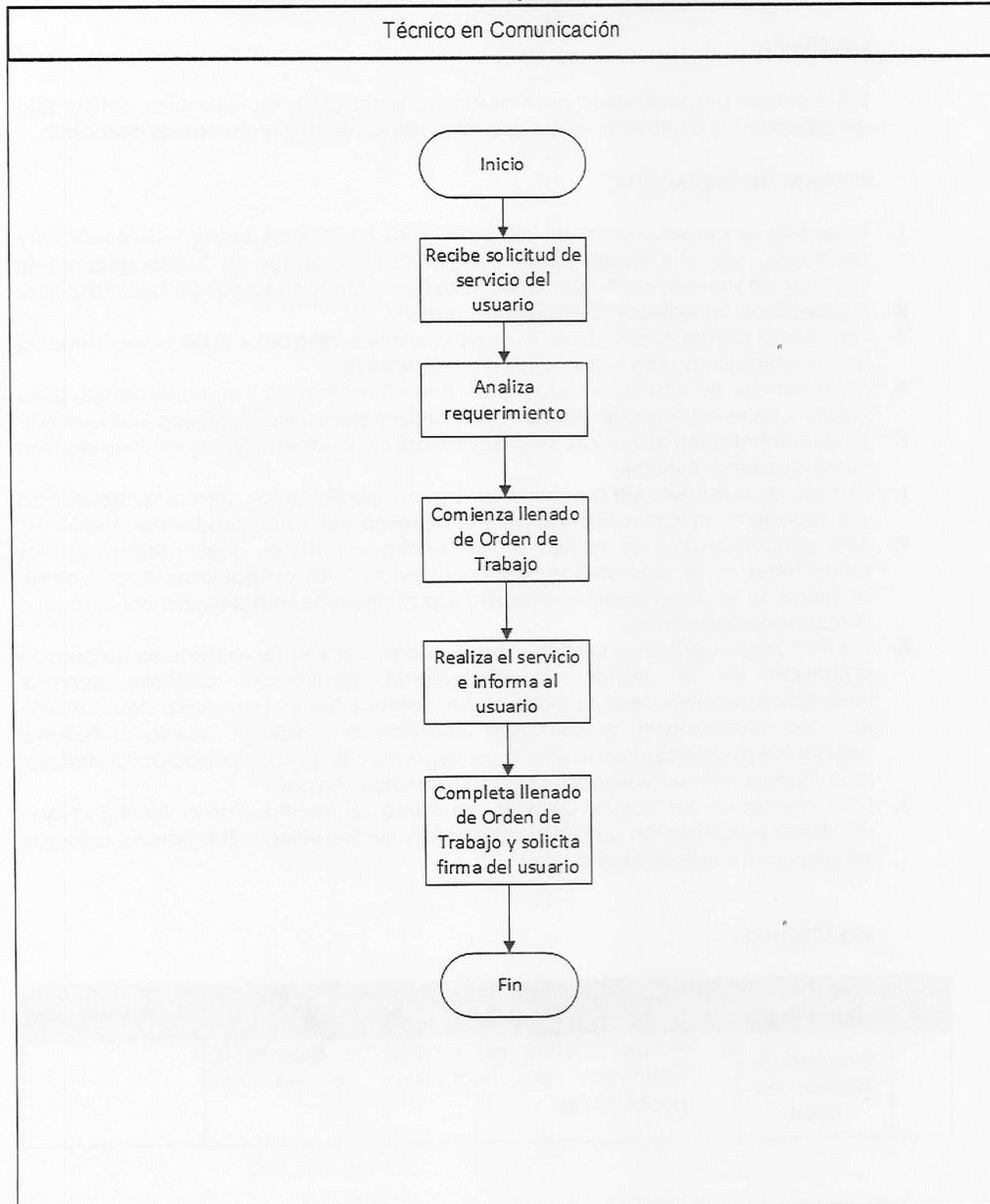


PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

DIAGRAMA DE FLUJO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
Servicio de comunicaciones, redes y Circuito Cerrado de Televisión





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**5.8. ATENCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE EXPEDIENTE ELECTRÓNICO.**

**OBJETIVO:**

Establecer el procedimiento para proporcionar la atención a usuarios del Servicio de Expediente Electrónico, en base a las políticas, leyes y reglamentos aplicables.

**NORMAS DE OPERACIÓN:**

1. El servicio se proporcionará de acuerdo a los criterios de trabajo establecidos y aprobados por el Consejo de la Judicatura, el Director de Tecnologías de la Información y en base al Reglamento de la Dirección Tecnologías de la Información.
2. El Servicio de Expediente Electrónico es gratuito.
3. Para poder prestar el servicio a los usuarios, el interesado deberá de proporcionar la documentación que se requiere para dicho trámite.
4. Antes de dar de alta a los usuarios, se deberá realizar una consulta previa, para validar si no se ha dado de alta con anterioridad, para evitar duplicidad de usuarios.
5. La documentación requerida, será digitalizada y almacenada por número de folio y será devuelta al usuario.
6. En caso de actualización o cambio de alguna identificación, esta será digitalizada y guardada en el número de folio que le corresponde, sustituyendo a la anterior.
7. Será proporcionado al solicitante un escrito en donde están asentadas las condiciones en las que será prestado el servicio y las obligaciones que contrae, asimismo, se le proporcionará el usuario y la contraseña será definida por el usuario al momento del registro.
8. Las instituciones gubernamentales que realicen cambio de la persona autorizada registrada en el Servicio de Expediente Electrónico, deberán informar inmediatamente el cambio y presentar el nombramiento, por medio de un escrito en hoja membretada, presentando identificación oficial y cédula profesional original federal o estatal, esta última corresponde sólo para el Estado de Querétaro, las cuales podrán ser validadas cuando sean electrónicas.
9. Los formatos de los nuevos usuarios, así como los inscritos con anterioridad que requieran actualización de datos del Servicio de Expediente Electrónico, deberán ser archivados al final del día.

**DESARROLLO:**

SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	<b>Ejecutiva de Servicios en Línea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe solicitud de servicio de Expediente Electrónico en cualquiera de sus dos modalidades.</li> </ul>	



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

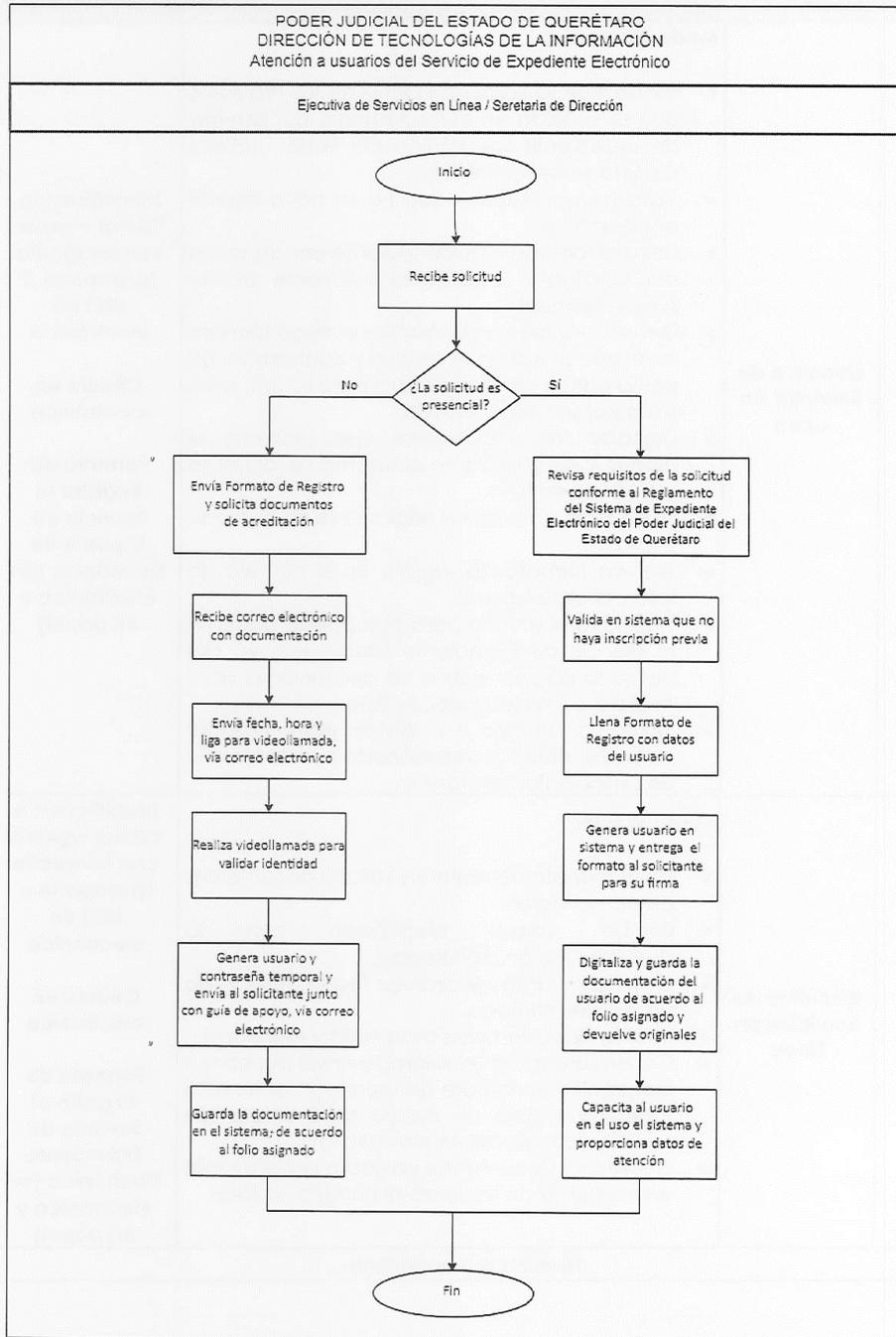
SEC.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO DE TRABAJO
2	Ejecutiva de Servicios en Línea	<p><b>Modo Presencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisa que la solicitud contenga los requisitos que se señalan en el Reglamento del Sistema de Expediente Electrónico del Poder Judicial del Estado de Querétaro.</li> <li>Valida en el sistema que no se haya inscrito anteriormente.</li> <li>Llena el formato correspondiente con los datos del solicitante, cuando el solicitante acude presencialmente.</li> <li>Genera usuario en el sistema y entrega formato en el que se indica su usuario y contraseña, así como condiciones generales para su uso, para firma por parte del usuario.</li> <li>Digitaliza los documentos que presenta el usuario y los guarda en el sistema de acuerdo al número de folio.</li> <li>Se entrega al usuario el original y se archiva una copia.</li> <li>Archiva formato de registro en el número de folio correspondiente.</li> <li>Capacita al usuario para que pueda acceder al Servicio de Expediente Electrónico, ya sea desde la página web o las aplicaciones para Android o iOS del Poder Judicial.</li> <li>Indica al usuario los datos para reportar cualquier situación relacionada con el Servicio de Expediente Electrónico.</li> </ul>	<p>Identificación Oficial vigente con fotografía (pasaporte o INE) en electrónico</p> <p>Cédula en electrónico</p> <p>Formato de Registro al Servicio de Expediente Electrónico (en electrónico y en papel)</p>
3	Ejecutiva de Servicios en Línea	<p><b>Modo Virtual:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Envía formato de registro y solicita documentos de acreditación.</li> <li>Recibe correo electrónico con la documentación digitalizada.</li> <li>Envía por correo electrónico fecha, hora y liga para video llamada.</li> <li>Realiza video llamada para validar identidad.</li> <li>Genera usuario en el sistema y envía por correo electrónico el nombre de usuario y contraseña temporal y guía de apoyo para el uso del servicio de expediente electrónico.</li> <li>Guarda los documentos enviados por el usuario en el sistema de acuerdo al número de folio.</li> </ul>	<p>Identificación Oficial vigente con fotografía (pasaporte o INE) en electrónico</p> <p>Cédula en electrónico</p> <p>Formato de Registro al Servicio de Expediente Electrónico (en electrónico y en papel)</p>
<b>Termina procedimiento</b>			



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**AUTORIZACIÓN**

El presente documento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

Se autorizó el presente Manual de Procedimientos, en Sesión del Consejo de la Judicatura de fecha 09 de agosto de 2023.

<b>Elaboró:</b>	Gustavo García Ramírez Director de Tecnologías de la Información
<b>Fecha de elaboración:</b>	01 de agosto de 2023

**TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** El presente Manual iniciará su vigencia al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

**SEGUNDO.** Publíquese en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", así como en la página oficial de internet del Poder Judicial del Estado de Querétaro.

**EL PRESENTE MANUAL FUE APROBADO POR EL CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO, EL DÍA 09 DE AGOSTO DE 2023, EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, QUERÉTARO. Rúbricas.**

El Secretario Técnico, Víctor Manuel Romo Bonilla, con fundamento en el artículo 145, fracciones I y XI de la Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Querétaro, **C E R T I F I C A** que el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, fue aprobado de manera unánime por el Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Querétaro, integrado por la Magistrada Presidente Mariela Ponce Villa, así como por los Consejeros Edgardo Saúl Contreras Arias, César Manuel Segura Tirado, Arturo Ugalde Rojas y Juan Manuel Vera Vázquez, en sesión del día 09 de agosto de 2023. Santiago de Querétaro, Querétaro, a 29 de agosto de 2023. Rubrica.

  
  
 PODER JUDICIAL  
 DEL ESTADO DE QUERÉTARO  
**SECRETARÍA TÉCNICA  
 DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA**