



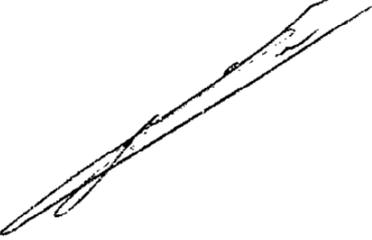
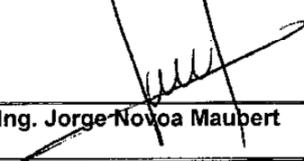
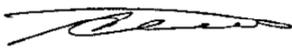
Manual General de Procedimientos

Procedimiento:

Mantenimiento a Equipo de Redes y Servidores de Datos.

Proceso:

Disponibilidad de la Infraestructura de Telecomunicaciones

<p>Elabora Subdirector de Servicios y Telecomunicaciones</p>	<p>Revisa Director de Tecnologías de la Información</p>	<p>Aprueba</p>		
	 <p>Ing. Jorge Novoa Maubert</p>	<p>En Sesión Ordinaria del Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de México del veintitres de enero de dos mil catorce, acta 02.</p>		
	<p>Revisa Directora General de Administración</p>			
	<p>Lic. Estela Teresita Carranco Hernández)</p>			
<p>Núm. de Identificación del Procedimiento: 3010503100-01.02</p>	<p>Versión No. 01</p>	<p>Fecha de emisión del proyecto de procedimiento: 30 / 09 / 13</p>	<p>Núm. de Páginas: 06</p>	



Manual General de Procedimientos

1. Objetivo

Mantener en óptimas condiciones de operatividad, a los equipos de redes y servidores de datos, a través de la integración, aplicación y seguimiento de instrumentos administrativos que faciliten el desarrollo de actividades, correspondientes al mantenimiento de los equipos en referencia.

2. Alcance

Este procedimiento debe ser observado y aplicado por el Subdirector de Servicios y Telecomunicaciones, el Jefe del Departamento de Operaciones de Red, el Jefe del Departamento de Servidores de Datos, así como el Personal de Apoyo adscrito.

3. Referencia normativa

Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura del Estado de México. Capítulo XI, Art. 40, frac. IV

Manual General de Organización del Consejo de la Judicatura del Estado de México 3010503100 Subdirección de servicios y Telecomunicaciones.

Lineamientos para el uso de Bienes y Servicios Informáticos del Poder Judicial del Estado de México

4. Responsabilidades

El Departamento de Operaciones de Red y el Departamento de Servidores de datos son áreas dependientes de la Subdirección de Servicios y Telecomunicaciones, son las áreas que se encargan de planificar y programar las actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo de mencionados equipos; así mismo se refiere que los responsables de ejecutar las acciones correspondientes de mantenimiento será el Personal de Apoyo adscrito a los Departamentos de Operaciones de Red y Servidores de Datos.

Subdirector de Servicios y Telecomunicaciones:

- Enterarse de la programación de la programación de los mantenimientos

Jefe de Departamento:

- Proponer el programa anual de mantenimiento preventivo.

Procedimiento: **Mantenimiento a Equipos de Redes y Servidores de Datos.**

Versión No. 01

Proceso: **Disponibilidad de la Infraestructura de Telecomunicaciones** Fecha: 30 / 09 / 13
2 de 06



Manual General de Procedimientos

- Supervisar y coordinar las actividades concernientes al los mantenimientos de infraestructura de telecomunicaciones y servidores de datos

Auxiliar Administrativo y Auxiliar Operativo:

- Realizar el mantenimiento preventivo a la infraestructura de telecomunicaciones y servidores de datos, de acuerdo al programa anual de mantenimiento.
- Realizar el mantenimiento correctivo a la infraestructura de telecomunicaciones y servidores de datos cuando lo amerite.
- Registrar las actividades realizadas durante el mantenimiento preventivo o correctivo.
- Entregar el registro de actividades al Jefe de Departamento y al Subdirector de Servicios y Telecomunicaciones para su visto bueno.
- Comunicarse con los titulares jurisdiccionales, responsables de edificio, administrador de Juzgado de Control y Juicio Oral, para informar sobre la programación del mantenimiento preventivo o correctivo.
- Gestionar la programación de mantenimiento correctivo o preventivo ante el Jefe de Departamento.

5. Lineamientos de Operación

- El servidor público responsable ejecutar el mantenimiento preventivo o correctivo deberá acatar sin excepción las normas de seguridad para el personal, establecidas en los Departamentos de Operaciones de Red y Servidores de Datos.
- Los mantenimientos preventivos deberán efectuarse en horarios no hábiles.
- En aquellas excepciones donde el mantenimiento requiera ser efectuado durante horario hábil, el responsable del mantenimiento preventivo deberá avisar con dos días de anticipación a las instancias correspondientes sobre el evento

6. Insumos

Programa anual de mantenimiento preventivo.

Procedimiento: Mantenimiento a Equipos de Redes y Servidores de Datos.

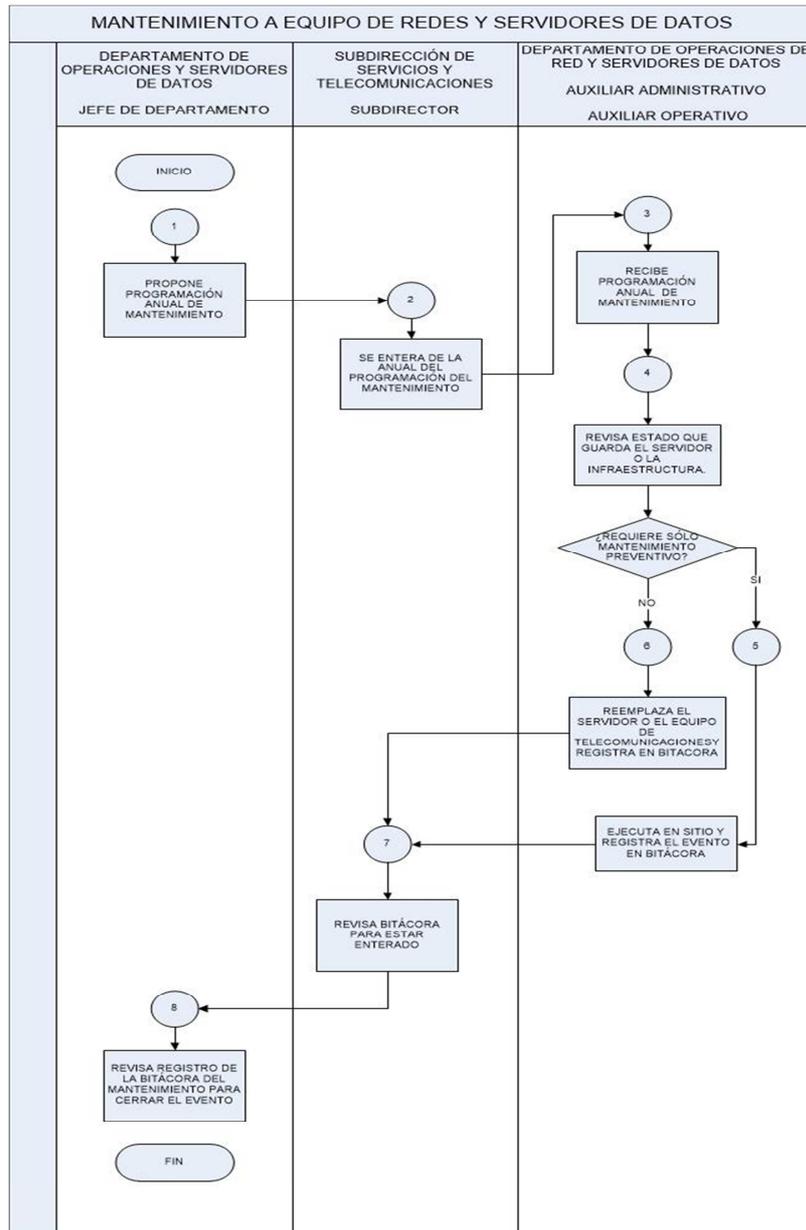
Versión No. 01

Proceso: Disponibilidad de la Infraestructura de Telecomunicaciones. Fecha: 30 / 09 / 13
3 de 06



Manual General de Procedimientos

7. Diagrama de bloque del procedimiento



Procedimiento: **Mantenimiento a Equipos de Redes y Servidores de Datos.**

Versión No. 01

Proceso: **Disponibilidad de la Infraestructura de Telecomunicaciones.**

Fecha: 30 / 09 / 13
4 de 06



Manual General de Procedimientos

8. Resultados

Registro de mantenimiento preventivo efectuado. |

9. Medición

Indicador para medir el porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento.

Formula = (Total de mantenimiento ejecutado / Total por año) X 100 |

10. Interacción con otros procedimientos

N/A |

11. Registros

Sistema de seguimiento a la infraestructura de telecomunicaciones HelpDesk

12. Definiciones

Mantenimiento preventivo: conjunto de actividades que se realizan sobre algún equipo de telecomunicaciones o servidor de datos para preservar su estado de funcionamiento óptimo y prolongar su tiempo de vida útil.

Programa anual de mantenimiento: Lista de actividades planeadas en fecha, hora y lugar que tienen a ser realizadas en los equipos de telecomunicaciones, para prolongar la vida útil de los mismos. |

Procedimiento: Mantenimiento a Equipos de Redes y Servidores de Datos.

Versión No. 01

Proceso: Disponibilidad de la Infraestructura de Telecomunicaciones. Fecha: 30 / 09 / 13
5 de 06



Manual General de Procedimientos

CONTROL DE CAMBIOS	
DECIA	DEBE DECIR

Procedimiento: Mantenimiento a Equipos de Redes y Servidores de Datos.

Versión No. 01

Proceso: Disponibilidad de la Infraestructura de Telecomunicaciones.

Fecha: 30 / 09 / 13
6 de 06