



Manual General de Procedimientos

Procedimiento: Asignación de Equipo Tecnológico

Proceso: Brindar Soporte Técnico e Innovación Tecnológica

Elabora Subdirector de Desarrollo de Tecnología e Infraestructura	Revisa Directora General de Administración	Aprueba	
		En Sesión Ordinaria del Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de México del veintiuno de mayo de dos mil catorce, acta 10	
	Lic. Estela Teresita Carranco Hernández		
	Revisa Director de Tecnologías de Información		
M. T. I. Eduardo Falcón Garduño	Ing. Jorge Noyoa Maubertt		
Núm. de Identificación del Procedimiento: 3010503300 -01.03	Versión No. 01	Fecha de emisión del proyecto de procedimiento: 02/ 04 / 14	Núm. de Páginas: 07



Manual General de Procedimientos

1. Objetivo

Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes de equipo tecnológico (cómputo, audio y video), formuladas por los titulares de órganos jurisdiccionales y de unidades administrativas, mediante el análisis de viabilidad que avale su asignación.

2. Alcance

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Subdirección de Desarrollo de Tecnología e Infraestructura que por competencia específica, desarrollan actividades relacionadas con la Asignación de equipo de cómputo, audio y video.

3. Referencia normativa

Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura.

Cap. XI, Art 40. Frac. II y III.

Manual General de Organización del Consejo de la Judicatura.

3010503300 Subdirección de Desarrollo de Tecnología e Infraestructura.

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

4. Responsabilidades

La Subdirección de Desarrollo de Tecnología e Infraestructura, a través de los Departamentos de Soporte Técnico y Planeación Tecnológica, es la unidad administrativa responsable de proporcionar equipo de cómputo, audio, video e infraestructura tecnológica, para uso de los servidores públicos del Poder Judicial del Estado de México.

Director de Tecnologías de Información:

- Gestionar la adquisición de equipo tecnológico.

Subdirección de Desarrollo de Tecnología e Infraestructura:

- Evaluar las características de los equipos que requiere el personal de acuerdo al tipo de actividades.
- Solicitar el Equipo Tecnológico que corresponda, de acuerdo a las necesidades de los usuarios Administrativos y Jurisdiccionales.

Jefes de Departamento de Soporte Técnico y Planeación Tecnológica:

- Analizar las necesidades de usuarios en cuanto a equipo tecnológico, para suministrar las herramientas adecuadas de acuerdo a las actividades que realizan.
- Programar y coordinar la entrega o sustitución del equipo correspondiente.
- Controlar movimientos de refacciones y equipos del almacén interno.

Procedimiento: Asignación de Equipo Tecnológico

Versión No. 01

Proceso: Brindar Soporte Técnico e Innovación Tecnológica

Fecha: 02 / 04 / 14
2 de 07



Manual General de Procedimientos

Auxiliar Administrativo:

- Entregar o sustituir el equipo tecnológico correspondiente.
- Integrar el “Reporte de asignación-recuperación” sustentándolo con el sello y firma de la unidad administrativa solicitante.

5. Lineamientos de Operación

- El usuario será responsable de dar aviso por alta o baja ante la Dirección de Control Patrimonial, del equipo asignado o entregado según corresponda.
- El usuario del equipo tecnológico es el responsable de hacer el respaldo de la información que con motivo del desempeño de sus funciones se genere y contenga en el equipo bajo su resguardo.
- El usuario del equipo tecnológico deberá reportar a través de la mesa de ayuda, cualquier desperfecto, falla o siniestro de los bienes informáticos.
- Los usuarios de equipo tecnológico, deberán atender las medidas y recomendaciones de seguridad que emita la Dirección de Tecnologías.
- Será responsabilidad de la Dirección de Tecnologías que los equipos proporcionados se encuentren en condiciones apropiadas de funcionamiento.
- Los Departamentos de Soporte Técnico y Planeación Tecnológica, intervendrán en función del tipo de requerimiento detectado en Mesa de Ayuda o recibido mediante oficio.

6. Insumos

- Oficio de solicitud de equipo tecnológico.
- Reporte mediante Mesa de Ayuda para solicitud de equipo Tecnológico.

7. Diagrama de bloque del procedimiento

Procedimiento: Asignación de Equipo Tecnológico

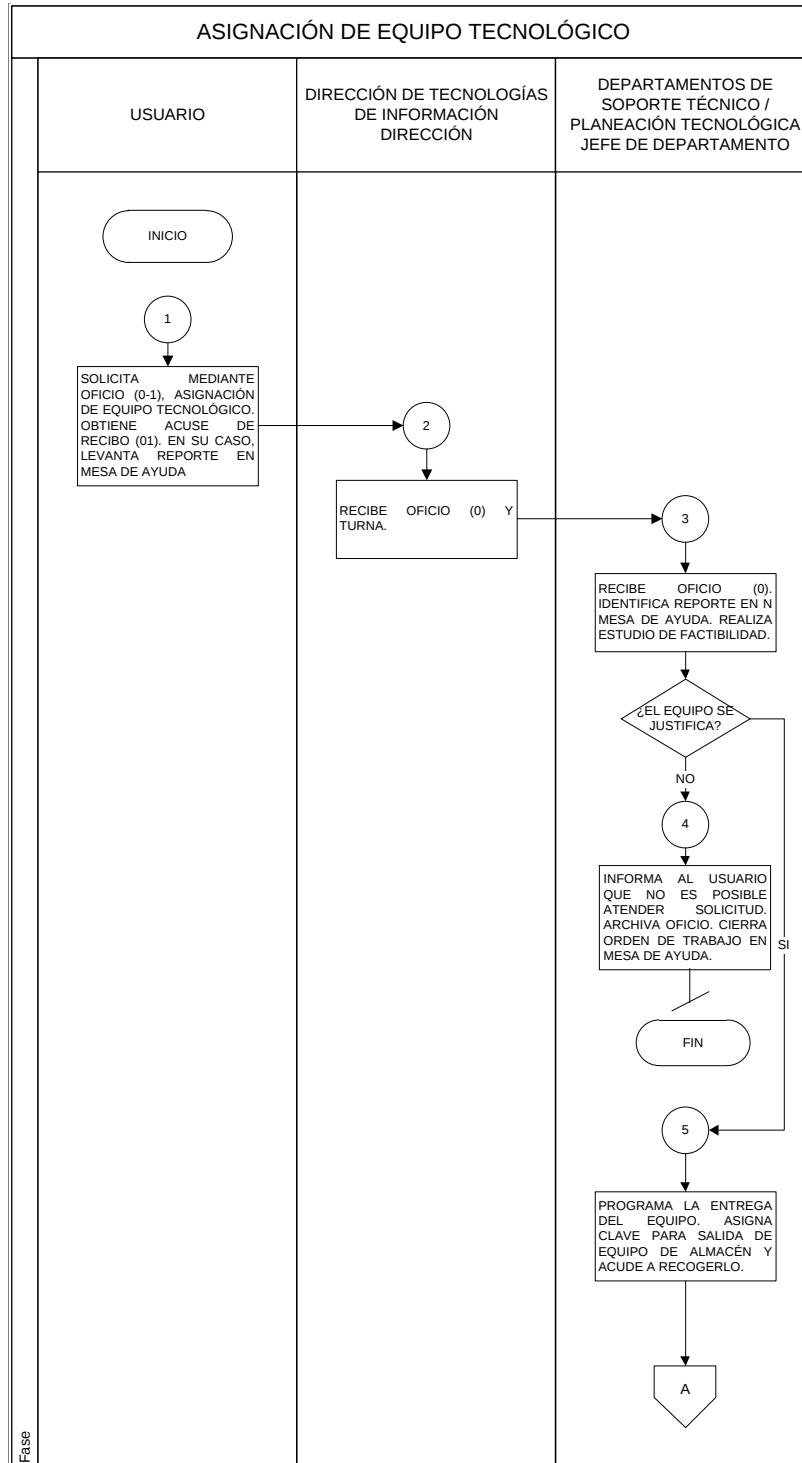
Versión No. 01

Proceso: Brindar Soporte Técnico e Innovación
Tecnológica

Fecha: 02 / 04 / 14
3 de 07



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: Asignación de Equipo Tecnológico

Versión No. 01

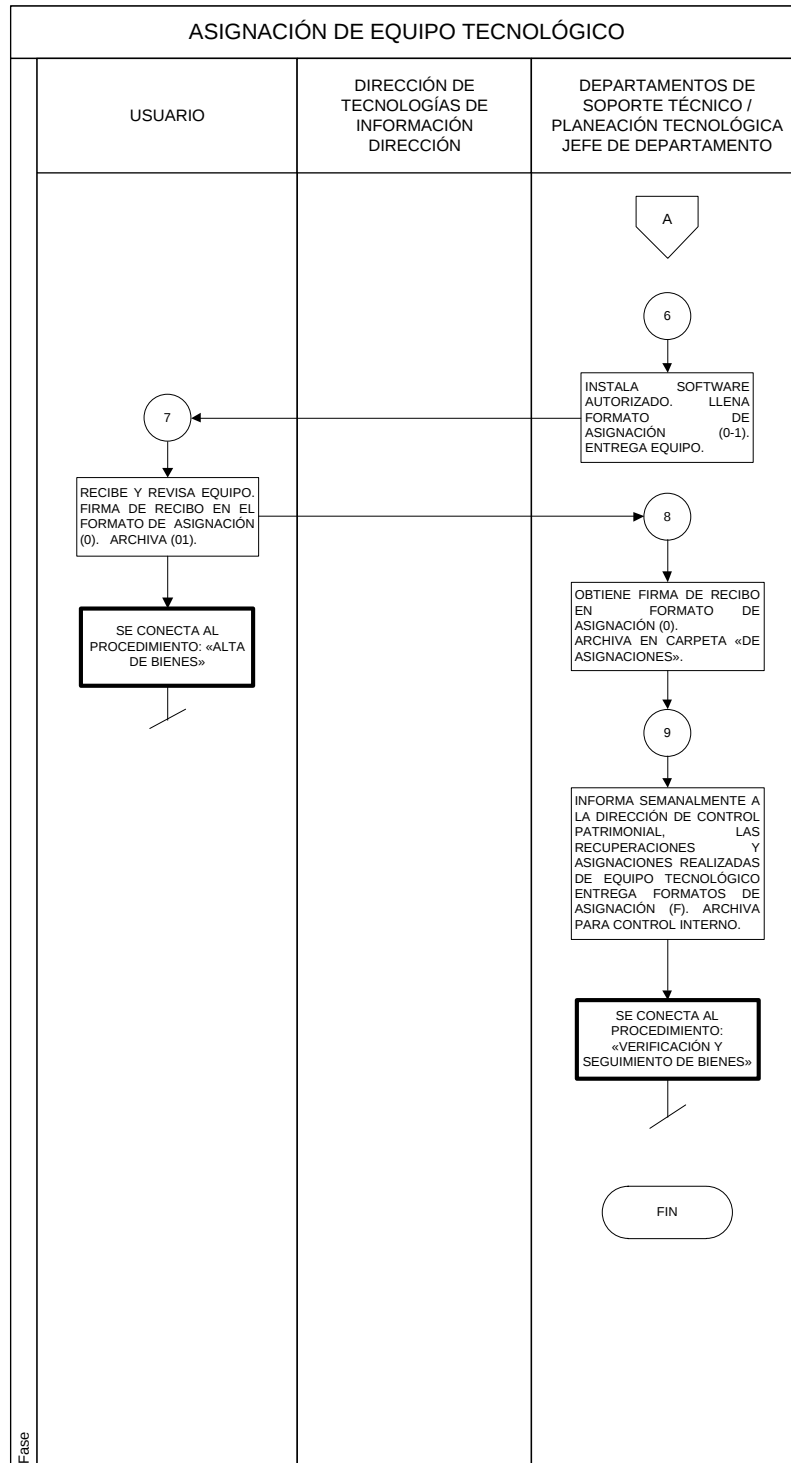
Proceso: Brindar Soporte Técnico e Innovación Tecnológica

Fecha: 02 / 04 / 14

4 de 07



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: Asignación de Equipo Tecnológico

Versión No. 01

Proceso: Brindar Soporte Técnico e Innovación Tecnológica

Fecha: 02 / 04 / 14

5 de 07



Manual General de Procedimientos

8. Resultados

- Entrega de equipo tecnológico en óptimas condiciones de uso.
- Entrega de equipo en tiempo y forma acordados.

9. Medición

Indicador para medir la capacidad de respuesta:

Número de solicitudes atendidas por mes	x 100 =	Porcentaje de cumplimiento en atención a solicitudes.
Número total de solicitudes recibidas en la dirección por mes		

Indicador para medir la satisfacción del servicio:

- Resultado de la satisfacción reportada por el usuario para entrega en tiempo y forma.

La evidencia de atención a solicitudes y el resultado de satisfacción del usuario, (atendido por reporte en mesa de ayuda), quedan referida en el formato "Asignación de Equipo".

10. Interacción con otros procedimientos

- "Alta de Bienes".
- "Verificación y Seguimiento de Bienes".

11. Registros

- Formato de Asignación de equipo.

12. Definiciones

Bienes Informáticos: son todos aquellos componentes que conforman un sistema y comprenden todos los elementos de hardware y software necesarios para cumplir un objetivo determinado.

Servicios Informáticos: son aquellos servicios que proporciona la Dirección de Tecnologías, como asesoría para software, instalación de aplicaciones y sistemas, Internet, intranet, red de datos institucional, telefonía de red y otros;



Manual General de Procedimientos

CONTROL DE CAMBIOS	
DECIA	DEBE DECIR