PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

Gerencia General

"Año de la Universalización de la Salud"

Firmado digitalmente por CUCHO ESPINOZA Mariano Augusto FAU 20159981216 soft
Gerente General
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29.09.2020 05:57:03 -05:00

Lima, 29 de Septiembre del 2020

RESOLUCION ADMINISTRATIVA N° 000490-2020-GG-PJ

VISTOS:

El Informe N° 1377-2020-OAL-GG-PJ, de la Oficina de Asesoría Legal, el Memorando N° 0969-2020-GP-GG-PJ, de la Gerencia de Planificación, el Informe N° 168-2020-SR-GP-GG-PJ, elaborado por la Subgerencia de Racionalización, y el Informe N° 019-2020-SSSTI-GI-GG-PJ, de la Subgerencia de Soporte de Servicios de Tecnología de la Información de la Gerencia de Informática, con relación a los pproyectos de documentos normativos siguientes: procedimiento denominado "Uso de la plataforma on premise de videoconferencia del Poder Judicial"; procedimiento denominado: "Instalación y desinstalación de Software (soporte técnico)"; procedimiento denominado "Mantenimiento de Hardware" e Instructivo denominado: "Catálogo de Servicios"; y

CONSIDERANDO:

Primero. - Que, mediante R.A. N° 478-2019-CE-PJ, se aprueba la Directiva N° 010-2019-CE-PJ, "Disposiciones para el desarrollo de documentos normativos en el Poder Judicial", normativa que dispone en el numeral 6.4, que el "*Informe de sustentación para la presentación del proyecto normativo Constituye el documento que expresa las motivaciones de la propuesta normativa, describiendo: a. La situación problemática actual que se pretende resolver; b. La existencia de vacío en la normatividad vigente o la necesidad de regular una norma general para fines operativos; c. El sustento normativo, precisando de ser el caso, el documento normativo que se modificaría o derogaría; d. Los beneficios que generaría la implementación del documento normativo; y e. Los costos que demandaría su implementación, de ser el caso. Su formulación estará a cargo de la dependencia que presente el proyecto normativo, para lo cual contará con el apoyo técnico de Subgerencia de Racionalización, o de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo, en el caso de las Cortes Superiores de Justicia, que operen como Unidades Ejecutoras. Debe presentarse de manera conjunta con el proyecto de documento normativo, para el adecuado análisis del mismo.*";

Firmado digitalmente por CHUMPITAZ DIAZ Pedro Martin FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.09.2020 13:16:14 -05:00

Segundo. - Que, a través del Informe Nº 019-2020-SSSTI-GI-GG-PJ, elaborado por la Subgerencia de Soporte de Servicios de Tecnologías de Información, unidad orgánica de la Gerencia de Planificación, se sostiene que "*…siguiendo el marco metodológico definido en el "Plan para la Implementación de la Gestión por Procesos en el Poder Judicial" aprobado en la Resolución Administrativa N.° 233-2019-CE-PJ, es importante destacar que mediante la actualización de los…procedimientos e instructivos se adecuan los documentos de gestión que resultan relevantes en el marco de la implementación de la Norma Técnica Peruana ISO 37001:2017 sobre "Sistemas de Gestión Anti- Soborno"…*". En ese sentido, procede a realizar las actualizaciones de los siguientes documentos normativos: Procedimiento de instalación y desinstalación de software; Procedimiento de mantenimiento de hardware; Procedimiento de Uso de la Plataforma On Premise de videoconferencias del Poder Judicial e Instructivo del Catálogo de Servicios de la Gerencia Informática.

Firmado digitalmente por ANDRADE AURIS Juan Alberto FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.09.2020 11:45:12 -05:00

Tercero. – Que, a través del Informe Nº 168-2020-SR-GP-GG-PJ, la Subgerencia de Racionalización de la Gerencia de Planificación de la Gerencia General del Poder Judicial, emite opinión técnica favorable a los cuatro (04) proyectos propuestos, decisión

Firmado digitalmente por PEREZ SILVA Guillermo FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.09.2020 10:26:55 -05:00

Firmado digitalmente por SAENZ TUESTA Patricia FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.09.2020 10:09:21 -05:00

que es ratificada por la Gerencia de Planificación, como su órgano de línea, mediante Memorando N° 0969-2020-GP-GG-PJ.

Cuarto. - Que, por su parte, la Oficina de Asesoría Legal de la Gerencia General del Poder Judicial, mediante Informe N° -2020-OAL-GG-PJ, sostiene que con respecto al proyecto de procedimiento denominado "Uso de la Plataforma on premise de videoconferencia del Poder Judicial", este tiene como objetivo establecer lineamientos para garantizar el uso adecuado de la Plataforma de Video Conferencia del Poder Judicial por parte de Magistrados, Funcionarios y Servidores Judiciales a nivel nacional; y resulta de cumplimiento obligatorio por parte de Magistrados, Funcionarios y Servidores Judiciales a nivel nacional que hagan uso del servicio de la Plataforma de Video Conferencia del Poder Judicial; con respecto al proyecto de procedimiento denominado "Instalación y desinstalación de Software (soporte técnico)", este tiene como objetivo establecer un procedimiento estandarizado que garantice una adecuada atención al usuario final del Poder Judicial. El propósito de este procedimiento, es garantizar la correcta atención de los requerimientos de instalación y desinstalación del software propiedad de la entidad, así como el adecuado control en el uso de las licencias, y es de aplicación para todos los equipos de cómputo de propiedad del Poder, este procedimiento, deberá ser utilizado por los responsables de la Subgerencia de Soporte de Servicios de Tecnologías de Información y las Áreas de Informática de las Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional; con respecto al proyecto de procedimiento denominado "Mantenimiento de Hardware", este tiene como objeto establecer el procedimiento para planificar y ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de hardware que garantice el buen estado de las computadoras, impresoras y laptop de propiedad del Poder Judicial, siendo de aplicación para el hardware administrado por la Dependencias del Poder Judicial, deberá ser distribuido y utilizado por los responsables de Informática de la SSSTI y Áreas Informáticas de las diferentes Cortes Superiores de Justicia; y con respecto al proyecto de instructivo denominado "Catálogo de Servicios", este tiene como objeto establecer un Instructivo que permita garantizar que todos los casos de incidencias y/o requerimientos reportados al centro de Servicio – Service Desk sean los servicios detallados en el presente documento, siendo de cumplimiento por parte de la Gerencia de Informática del Poder Judicial, en función a los servicios que solicitan los usuarios internos, así como a otras entidades relacionadas a este Poder del Estado.

Sexto. – Que, asimismo, sostiene que el Informe N° 168-2020-SR-GP-GG-PJ, recomienda que para la aprobación del proyecto de procedimiento "Uso de la plataforma on premise de videoconferencia del Poder Judicial", no se deberá dejar sin efecto ningún documento normativo pues carece de antecedentes; para la aprobación del proyecto de procedimiento "Instalación y desinstalación de software (soporte técnico)", se deberá dejar sin efecto la R.A. N° 536-2013-GG-PJ; para la aprobación del proyecto de procedimiento "Mantenimiento de hardware", estando a que la R.A. N° 601-2013-GG-PJ, aprobó tres (03) procedimientos: procedimiento de mantenimiento de hardware, procedimiento de generación de Backup y copia de Backup y procedimiento de gestión de cuentas y de acceso de usuario, se debe dejar sin efecto el "procedimiento de mantenimiento de hardware", así como el procedimiento de gestión de cuentas y de acceso de usuarios que fue actualizado con R.A. N° 036-2020-GG-PJ; y en lo referente al procedimiento de generación de Backup y copia de Backup, este se encuentra aún vigente.

Séptimo. - Que, en cuanto al nivel de aprobación, conforme al numeral 7.1 de la Directiva N° 010-2019-CE-PJ, "Disposiciones para el desarrollo de documentos normativos en el Poder Judicial", aprobada por la R.A. N° 478-2019-CE-PJ, corresponde a la Gerencia General del Poder Judicial, su aprobación.

Firma Digital
Firmado digitalmente por CHUMPITAZ DIAZ Pedro Martin FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.09.2020 13:16:14 -05:00

Firma Digital
Firmado digitalmente por ANDRADE AURIS Juan Alberto FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.09.2020 11:45:12 -05:00

Firma Digital
Firmado digitalmente por PEREZ SILVA Guillermo FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.09.2020 10:26:55 -05:00

Firma Digital
Firmado digitalmente por SAENZ TUESTA Patricia FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.09.2020 10:09:21 -05:00

En consecuencia, contando con los vistos de la Gerencia de Planificación, Subgerencia de Racionalización, Gerencia de Informática y Oficina de Asesoría Legal de la Gerencia General del Poder Judicial, estando a la Directiva N° 010-2019-CE-PJ, "Disposiciones para el desarrollo de documentos normativos en el Poder Judicial", aprobada por la R.A. N° 478-2019-CE-PJ, y conforme a las facultades establecidas en la R.A. N° 291-2019-P-PJ, del 15 de mayo de 2019;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - APROBAR los siguientes documentos normativos que, en anexo, forman parte integrante de la presente resolución:

1. Procedimiento denominado:
   "Uso de la plataforma on premise de videoconferencia del Poder Judicial".

2. Procedimiento denominado:
   "Instalación y desinstalación de Software (soporte técnico)".

3. Procedimiento denominado:
   "**Mantenimiento de Hardware".**

4. Instructivo denominado:
   "Catálogo de Servicios".

Artículo Segundo. – Déjese sin efecto la R.A. N° 536-2013-GG-PJ, que aprobó el "Procedimiento de instalación y desinstalación de software" y la R.A. N° 601-2013-GG-PJ, que aprobó el "Procedimiento de mantenimiento de hardware", y el "Procedimiento de gestión de cuentas y acceso de usuarios", debiendo quedar vigente sólo el "Procedimiento de generación de Backup y copia de Backup". Déjese sin efecto cualquier otra disposición que se oponga a la presente.

Artículo Tercero. - Publicar la presente resolución y el documento aprobado, en el Portal Institucional del Poder Judicial para su difusión y cumplimiento.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

MCE/jaa

Firma Digital
Firmado digitalmente por CHUMPITAZ DIAZ Pedro Martin FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.09.2020 13:16:14 -05:00

Firma Digital
Firmado digitalmente por ANDRADE AURIS Juan Alberto FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.09.2020 11:45:12 -05:00

Firma Digital
Firmado digitalmente por PEREZ SILVA Guillermo FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.09.2020 10:26:55 -05:00

Firma Digital
Firmado digitalmente por SAENZ TUESTA Patricia FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.09.2020 10:09:21 -05:00

09802358 01/10/2020 15:05

	ELABORADO POR		**REVISADO POR**		**APROBADO POR**	
Nombre	Jorge Aznaran Pingo		Guillermo Pérez Silva		Mariano Cucho Espinoza	Firma Digital Firmado digitalmente por CUCHO ESPINOZA Mariano Augusto FAU 20159981216 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.10.2020 12:59:18 -05:00
Cargo	Sub Gerente de Soporte de Servicios de TI		Gerente de Informática		Gerente General	

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento estandarizado que garantice una adecuada atención al usuario final del Poder Judicial. El propósito de este procedimiento, es garantizar la correcta atención de los requerimientos de instalación y desinstalación del software propiedad de la entidad, así como el adecuado control en el uso de las licencias.

Firma Digital
Firmado digitalmente por PEREZ SILVA Guillermo FAU 20159981216 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.10.2020 13:14:21 -05:00

2. ALCANCE

Es de aplicación para todos los equipos de cómputo de propiedad del Poder. Este procedimiento, deberá ser utilizado por los responsables de la Subgerencia de Soporte de Servicios de Tecnologías de Información y las Áreas de Informática de las Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional.

Firma Digital
Firmado digitalmente por CHUMPITAZ DIAZ Pedro Martin FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.10.2020 11:56:25 -05:00

3. BASE NORMATIVA

3.1 Catálogo de Servicios de la Gerencia de Informática.

3.2 Resolución Administrativa 010-2004-CE-PJ: Reglamento interno de trabajo y su modificatoria.

3.3 Directiva 002-2010-CE-PJ: Normas de seguridad de la información almacenada en equipos del Poder Judicial.

3.4 Directiva 004-2011-GG-PJ: Implementación de medidas de ecoeficiencia en el Poder Judicial.

3.5 Directiva 004-2012-CE-PJ: Normas que regulan el uso de las TI y Comunicaciones en el Poder Judicial.

Firma Digital
Firmado digitalmente por ANDRADE AURIS Juan Alberto FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.10.2020 12:22:16 -05:00

3.6 Procedimiento de Atención del Usuario aprobado con R.A N° 000036-2020-GG-PJ

3.7 Decreto Supremo N° 017-93-JUS- Texto Único ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial y sus modificatorias.

3.8 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.° 006-2018-PCM/SGP aprueba la norma Técnica N.° 001-2018 SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública

3.9 Resolución Administrativa N.° 233-2019-CE-PJ, que aprobó el Plan para la Implementación de la Gestión por Procesos en el Poder Judicial.

3.10 Resolución Administrativa N.° 478-2019-CE-PJ, que aprobó la Directiva "Disposiciones para el Desarrollo de Documentos Normativos de Gestión del Poder Judicial".

4. DEFINICIONES

4.1 **Analista de Service Desk**: Personal Especializado del Centro de Servicio (Service Desk).

4.2 **Catálogo de Servicios**: Es la relación de servicios actualmente disponibles que presta la Gerencia Informática a través de su Service Desk (Centro de Servicio) a los Responsables de Informática, usuarios internos y externos relacionados con el Poder Judicial.

4.3 **Encargado de soporte técnico o Informática**: Es el responsable de designar, organizar, dirigir y controlar a los operadores de informática de sus respectivas Cortes Superiores de Justicia o dependencia del Poder Judicial; quienes reciben y atienden o derivan(según corresponda) los requerimientos de instalación o desinstalación de software.

4.4 **Jefe Inmediato o funcionario responsable**: Personal responsable de aprobar o desaprobar el requerimiento de un usuario de una Corte Superior de Justicia o dependencia del Poder Judicial.

4.5 **Responsable de Inventario de Software.** Es el personal designado por la Sub Gerencia de Soporte de Servicios de TI (SSSTI) de la Gerencia de Informática o los responsables de Informática de las Cortes Superiores de Justicia o Sedes del Poder Judicial, encargado de llevar el control del inventario de Software de su Sede o Dependencia.

4.6 **Requerimiento**: Es cualquier petición que requiera una modificación de la infraestructura. Pueden afectar a los servicios listados en el Catálogo de Servicios vigente.

4.7 **Service Desk (Centro de Servicio)**: Consiste en la administración de un solo punto de contacto para el procesamiento de información que permitirá registrar, resolver y hacer seguimiento en forma ágil, eficiente y eficaz a cada uno de los incidentes y requerimientos informáticos reportados por los Responsables de Informática de las diversas dependencias del Poder Judicial, con una única infraestructura capaz de canalizar las soluciones, garantizando su cumplimiento dentro de los tiempos estipulados.

4.8 **Software**: Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende un conjunto de componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.

4.9 **Usuario**: Servidor de una Corte Superior de Justicia o dependencia del Poder Judicial, que genera la necesidad de instalación o desinstalación de software.

1. RESPONSABLES

1.1 **Gerente General**: Es responsable de la aprobación del presente procedimiento.

1.2 **Gerente de Informática**: Es responsable de gestionar su aprobación, cumplir y supervisar el cumplimiento del presente Procedimiento.

1.3 **Subgerente de Soporte de Servicios de Tecnologías de la Información**: Es responsable de la revisión del presente procedimiento.

1.4 **Encargado de soporte técnico o Informática:** Son los responsables de supervisar y hacer cumplir lo establecido en el presente procedimiento.

1.5 **Dependencias del Poder Judicial**: Cada dependencia es responsable de brindar las facilidades necesarias para cumplir con lo establecido en el presente documento.

2. DISPOSICIONES GENERALES

2.1 Todo usuario de las diversas dependencias del Poder Judicial, debe realizar el requerimiento de instalación o desinstalación de software al encargado de soporte técnico o Informática de la Corte Superior de Justicia o dependencia del Poder Judicial; quienes reciben y atienden o derivan (según corresponda) los requerimientos de instalación o desinstalación de software.

2.2 El servicio de instalación y/o desinstalación de software, solo se prestará a los equipos de propiedad del Poder Judicial.

3. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

INSTALACION DE SOFTWARE

N.º	Actividad	Descripción de la tarea	Responsable	Registro generado
1	Crear requerimiento de instalación de Software	Cuando el usuario final tenga la necesidad de usar un determinado software realizará su solicitud de requerimiento, para ello utilizará el Formulario Requerimiento de Software, que deberá enviar a su jefe inmediato o funcionario responsable.	Usuario Jefe inmediato o Funcionario Responsable	Formulario de requerimiento.
2	Aprobar requerimiento	El jefe inmediato o funcionario responsable aprobará o no el requerimiento. En caso se apruebe remitirá por correo electrónico al Centro de Servicio (Service Desk.)		Correo electrónico

3	Recibir requerimiento	El Analista de Service Desk recepciona el requerimiento a través del correo electrónico.	Analista de Service Desk	Correo electrónico
4	Generar y asignar ticket de atención en la herramienta de gestión.	Se genera y asigna el ticket al personal de soporte o área de informática de la Corte, través de la herramienta de gestión de servicios de TI denominada GLPI	El Analista de Service Desk	Sistema GLPI
5	Recibir ticket	Recibe el requerimiento a través de correo electrónico y evalúa si procede la solicitud (de acuerdo al equipo). Asimismo, consulta si se cuenta con stock de licencias con el responsable de Inventario de Software del área de informática.	Encargado de Soporte Técnico o Informática Responsable de Inventario de Software del área de Informática.	Correo electrónico
6	Informar falta de stock de licencia	Se verifica la disponibilidad del software, en caso que la evaluación de la solicitud del requerimiento de software es negativa por falta de licencias, se indicará al usuario. De existir stock disponible se informa por correo electrónico al Encargado de Soporte Técnico o Informática	Responsable de Inventario de Software del área de Informática. Encargado de Soporte Técnico o Informática	Correo electrónico.
7	Instalar el software en la máquina del usuario	En caso exista la disponibilidad del software se procede con la instalación.	Encargado de Soporte Técnico o Informática	

8	Registrar el formulario de instalación de software	Se registra y emite el formulario de instalación de software que será firmada por el usuario final para la conformidad de la misma.	Encargado de Soporte Técnico o Informática	Formulario de instalación de software
9	Firmar conformidad del servicio	Firma la conformidad por la instalación y/o la remite vía correo electrónico.	Usuario	Formulario de instalación de software
10	Registrar instalación en el consolidado de licencias	Con la conformidad del usuario final procede a registrar y consolidar el archivo de licencias para fines de control del inventario de software.	Responsable de Inventario de Software del área de Informática	Archivo digital

DESINSTALACION DE SOFTWARE

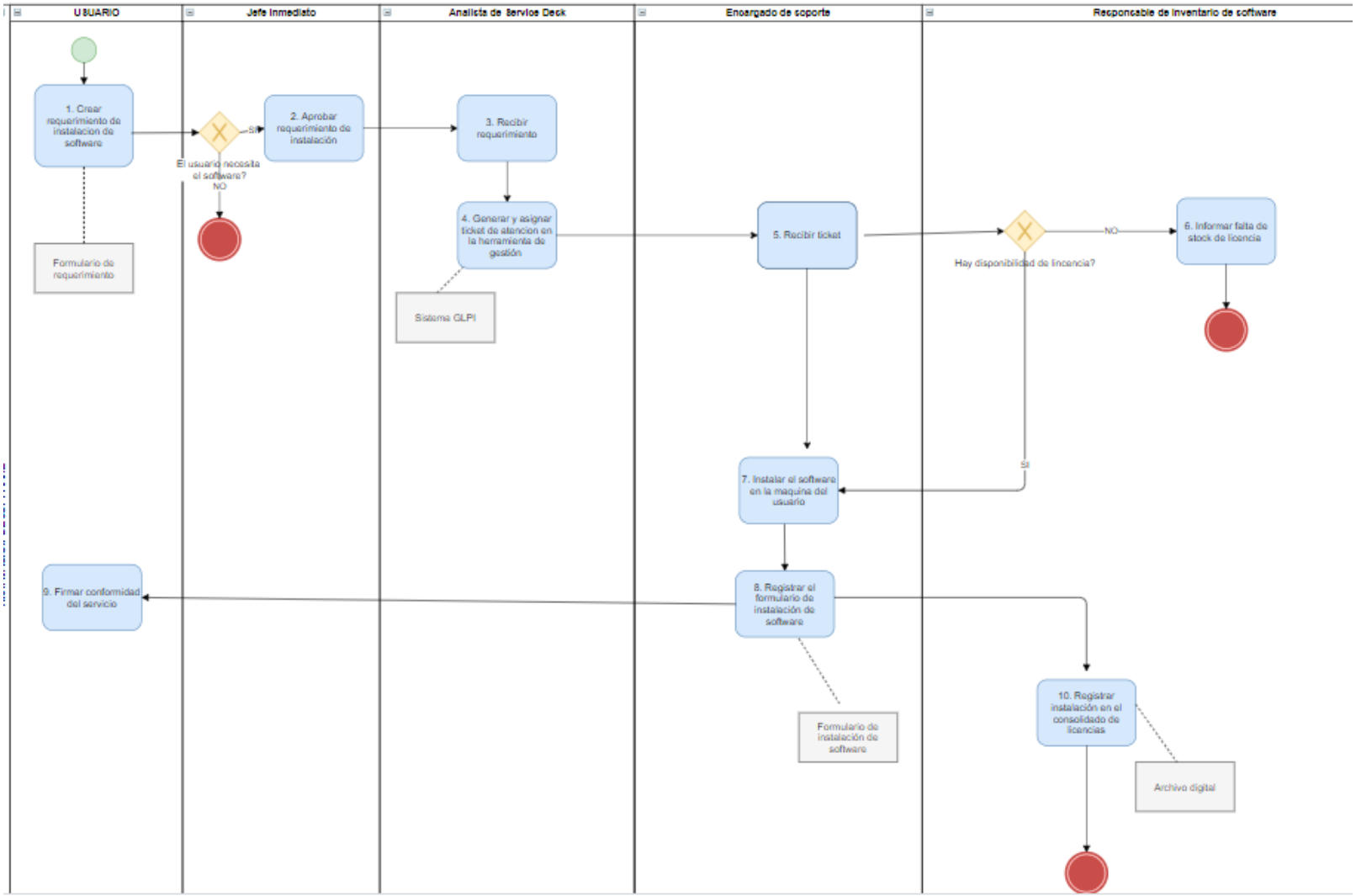
N.º	Actividad	Descripción de la tarea	Responsable	Registro generado
1. Si no cuenta con licencia de software de la Entidad:				
1	Verificar software instalado en equipos	a. Verifica el software instalado por cada usuario en su respectiva estación de trabajo a fin de detectar software sin licencia.	Encargado de Soporte Técnico o Informática	
2	Identificar software	**b.** Se identificará el software que está instalado en el equipo	Encargado de Soporte Técnico o Informática	

3	Desinstalar software	El encargado de Soporte Técnico o Informática procederá a desinstalar el software sin licencia.	Encargado de Soporte Técnico o Informática	Ficha Técnica
4	Comunicar al Jefe Inmediato.	El Encargado de Soporte Técnico o Informática comunicará a través del correo electrónico al Jefe Inmediato o superior sobre la desinstalación del software.	Encargado de Soporte Técnico o Informática Jefe inmediato / Funcionario Responsable	Correo electrónico
5	Firmar conformidad del servicio	c. Se emite la Ficha Técnica por la atención efectuada sobre desinstalación de software, recabando la firma del usuario en la misma, en señal de conformidad.	Usuario	Ficha Técnica
6	Registrar desinstalación en el consolidado de licencias	d. Con la conformidad del usuario final procede a registrar y consolidar el archivo de licencias para fines de control del inventario de software.	Responsable de Inventario de Software del área de Informática	Archivo digital
2.Si cuenta con licencia de software de la entidad:				
7	Crear requerimiento de desinstalación de Software	Cuando el usuario final tenga la necesidad de desinstalar un software licenciado remitirá por correo a Service Desk adjuntado el formato de desinstalación de software	Usuario	Formulario de Desinstalación Software

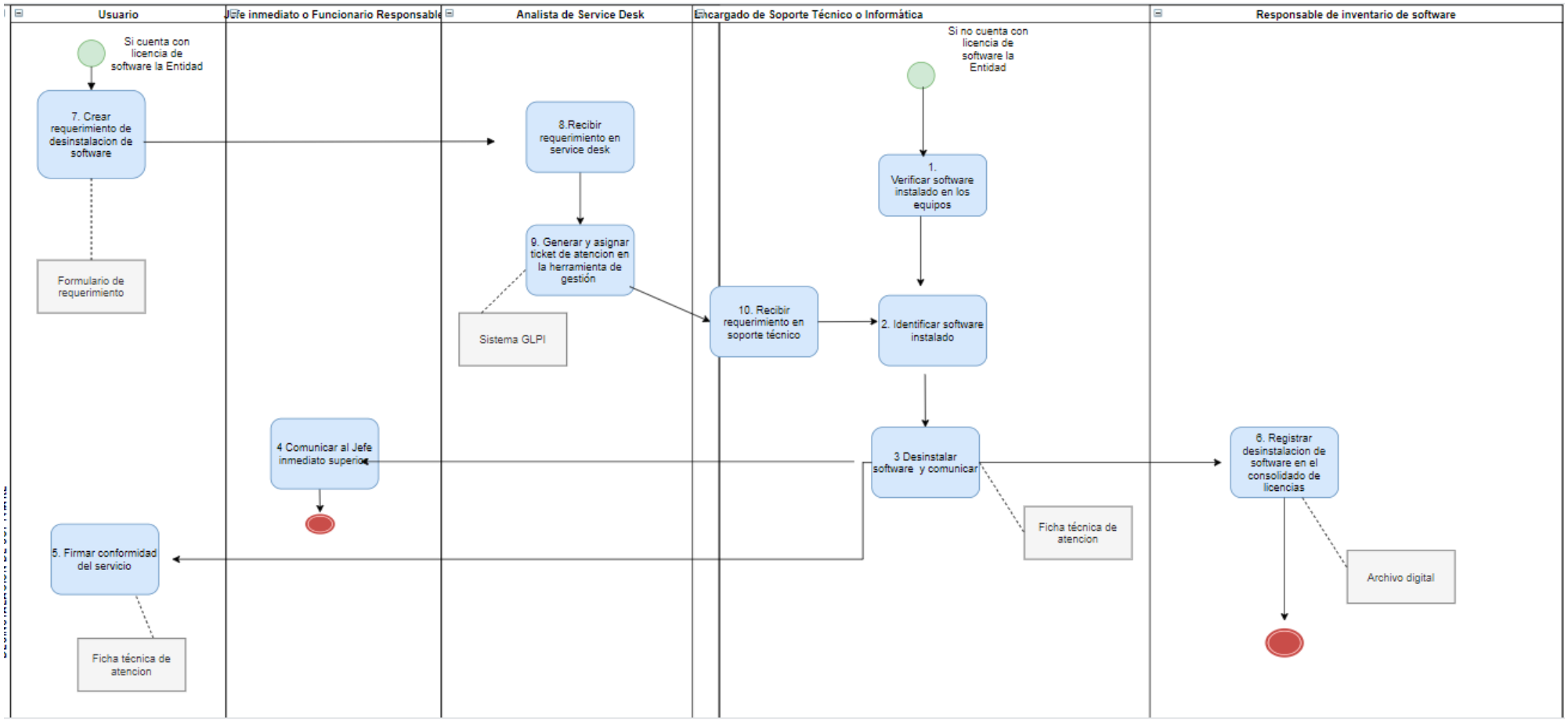
8	Recibir requerimiento en Service Desk	El Analista de Service Desk recepciona el requerimiento a través del correo electrónico.	Analista de Service Desk	Correo electrónico
9	Generar y asignar ticket de atención en la herramienta de gestión.	Se genera y asigna el ticket al personal de soporte o área de informática, través de la herramienta de gestión de servicios de TI denominada GLPI	El Analista de Service Desk	Sistema GLPI
10	Recibir requerimiento en Soporte Técnico	Personal de soporte o informática recepciona el ticket asignado por Service Desk. Luego se identificará el software que está instalado en el equipo. (Ir a la actividad 2) Posteriormente se procederá a desinstalar el software licenciado y se comunica al Jefe inmediato o Funcionario Responsable del usuario. Se emite la Ficha Técnica por la atención efectuada sobre desinstalación de software (Ir a la actividad 3 y 4) Finalmente, el usuario firma la conformidad por la instalación. (Ir a la actividad 5) Con la conformidad del usuario final procede a registrar y consolidar el archivo digital de licencias para fines de control del inventario de software. (Ir a la actividad 6)	Encargado de Soporte Técnico o Informática	Correo electrónico

4. DIAGRAMA DE FLUJO

FLUJOGRAMA DE REQUERIMENTO DE SOFTWARE



FLUJOGRAMA DE DESINSTALACIÓN DE SOFTWARE



5. REGISTROS

5.1 Formulario de Requerimiento de Software *(P-03-2019-GI-GG/PJ-F-01).*

5.2 Formulario de Instalación de Software *(P-03-2019-GI-GG/PJ-F-02).*

5.3 Formulario de Atención al Usuario: Ficha Técnica *(P-03-2019-GI-GG/PJ-F-03).*

5.4 Herramienta de gestión de servicios de TI-GLPI.

5.5 Memorandos, informes y/o correos de coordinación.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de actualización	Actualización	Responsable/ Cargo	Proceso

7. ANEXOS

Anexo Nº 1: Formulario – Requerimiento de software.

Anexo Nº 2: Formulario – Instalación de software.

Anexo Nº 3: Formulario – Ficha Técnica.

ANEXO N° 1: FORMULARIO REQUERIMIENTO DE SOFTWARE

PODER JUDICIAL DEL PERÚ

FORMULARIO: REQUERIMIENTO DE SOFTWARE

Nombre	
Dependencia donde labora	
Persona que autoriza	
Fecha de solicitud	
Código Patrimonial de la computadora	
Ubicación de la computadora	

Perfil de Usuario	
[ ] Perfil de Usuario 1	Sistema Operativo, Software de Ofimática, Antivirus, Utilitario (herramienta de compresión de archivo y pdf).
[ ] Perfil de Usuario 2	Sistema Operativo, Software de Ofimática, Antivirus, Utilitario (herramienta de compresión de archivo y pdf), Aplicativo Institucional
[ ] Perfil de Usuario 3	Sistema Operativo, Software de Ofimática, Antivirus, Utilitario (herramienta de compresión de archivo y pdf), Software Especializado.
[ ] Perfil de Usuario 4	Sistema Operativo, Software de Ofimática, Antivirus, Utilitario (herramienta de compresión de archivo y pdf), Aplicativo Institucional y Software Especializado.

Programa de software	Fabricante	Versión	Frecuencia de Uso (1,2,3)

Frecuencia de uso. 1= Diaria 2. = Semanal 3. = Mensual

Firma del Solicitante

Firma y Sello del Jefe inmediato

V°B° Soporte Técnico

V°B° Jefe Oficina Administración

ANEXO N° 2: FORMULARIO INSTALACIÓN DE SOFTWARE

PODER JUDICIAL DEL PERÚ

FORMULARIO: INSTALACION DE SOFTWARE
(Computadora Personal)

Datos de la Computadora	
Fecha de Inventario	
Área / Oficina	
Equipo usado por	
Teléfono y/o anexo del usuario	
Número de Serie de la computadora	
Código Patrimonial de la computadora	

Perfil de Usuario	
[ ] Perfil de Usuario 1	Sistema Operativo, Software de ofimática, Antivirus, Utilitario (herramienta de compresión de archivo y pdf).
[ ] Perfil de Usuario 2	Sistema Operativo, Software de ofimática, Antivirus, Utilitario (herramienta de compresión de archivo y pdf), Aplicativo Institucional.
[ ] Perfil de Usuario 3	Sistema Operativo, Software de ofimática, Antivirus, Utilitario (herramienta de compresión de archivo y pdf), Software Especializado.
[ ] Perfil de Usuario 4	Sistema Operativo, Software de ofimática, Antivirus, Utilitario (herramienta de compresión de archivo y pdf), Aplicativo Institucional y Software Especializado.

Instalación de software

Nombre del Software	Versión	*Categoría de Software (1,2,3,4,5 ó 6)

*** Categoría de Software: 1= Sistema Operativo, 2 = Software de Ofimática, 3= Antivirus, 4= Utilitario, 5= Aplicativo Institucional, 6= Software Especializado**

Firma del Solicitante

V°B° Soporte Técnico

ANEXO N° 3: FORMULARIO FICHA DE ATENCIÓN TÉCNICA

PODER JUDICIAL DEL PERÚ

Gerencia General
Gerencia de Informática
Sub Gerencia de Soporte Tecnológico

FICHA DE ATENCIÓN TÉCNICA

GERENCIA GENERAL

Fecha	__ / __ / 20
Hora Inicio	_____ : _____
Hora Término	_____ : _____

Tipo de llamada : ☐ **Teléfono** ☐ **Personal** ☐ **Otros**

DATOS DEL USUARIO

MOTIVO DE LA LLAMADA :

Nombre :

Area :

Piso :

I. TIPO DE ATENCION

☐ 1 Hardware
☐ 2. Software
☐ 3. Ambos

II. TIPO DE SERVICIO

☐ 1 Software Base (S.O,Ofimática)
☐ 2. Configuracion
☐ 3. Red
☐ 4. Correo
☐ 5. SIJ
☐ 6. SPIJ
☐ 7. Reparación
☐ 8. mantenimiento
☐ 9. Instalacion
☐ 10. Software de terceros
☐ 11. _____

DATOS DEL EQUIPO

EQUIPO	MARCA	MODELO
☐ 1 C.P.U.	_____	_____
☐ 2. Monitor	_____	_____
☐ 3. Teclado	_____	_____
☐ 4. Mouse	_____	_____
☐ 5. Impresora	_____	_____
☐ 6. _____	_____	_____

IV. ESTADO

☐ 1 Resuelto
☐ 2. Pendiente-Repuesto
☐ 3. Pendiente por Garantía
☐ 4. Retiro-Pendiente por Evaluación

En caso de reparación:

Nº Serie : _____

DETALLES DEL SERVICIO (OPCIONAL):

_____

_____

_____
Firma y Sello -Soporte Técnico

_____
Firma y Sello del Usuario