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: 23.09.2020 06:08:16 -05:00

Lima, 23 de Septiembre del 2020

RESOLUCION ADMINISTRATIVA N° 000475-2020-GG-PJ

VISTOS:

El Informe N° 1338-2020-OAL-GG-PJ, de la Oficina de Asesoría Legal, el Memorando N° 1135-2020-GP-GG-PJ, de la Gerencia de Planificación, el Informe N° 198-2020-SR-GP-GG-PJ, elaborado por la Subgerencia de Racionalización, y el informe N° 176-2020-GT-SSSTI-GI-GG-PJ, de la Gestión Técnica de Soporte de Servicios de Tecnología de la Información de la Gerencia de Informática, con relación al proyecto de "Procedimiento para encendido y apagado de computadoras de forma automática"; 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 PEREZ SILVA Guillermo FAU 20159981216 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.09.2020 20:29:18 -05:00

Segundo. - Que, mediante Informe N° 176-2020-GT-SSSTI-GI-GG-PJ, elaborado por la Gestion Técnica de Soporte de Servicios de Tecnología de la Información de la Gerencia de Informática, que sustenta la presentación del proyecto, se sostiene que los beneficios que generaría la propuesta serían: a) disminución del riesgo de contagio del COVID-19, al evitar que los usuarios tengan que asistir presencialmente para manipular los equipos de cómputo, tanto para encenderlos y apagarlos; b) prevenir desperfectos por el recalentamiento de los equipos de cómputo al evitar que se encuentren prendidos durante 24 horas; y c) evitar posibles incidentes por el recalentamiento de los equipos de cómputo que puedan conllevar a una posible siniestralidad en los bienes e infraestructura de las dependencias, como la ocurrida el día 24 de mayo del presente año en el piso 11 de la Sede Puno-Carabaya.

Firmado digitalmente por CHUMPITAZ DIAZ Pedro Martin FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.09.2020 13:58:45 -05:00

Tercero. - Que, se señala, asimismo, que la implementación de la propuesta del encendido y apagado remoto no tendría costos adicionales para la entidad, dado que los especialistas técnicos en informática contratados en cada

Firmado digitalmente por ANDRADE AURIS Juan Alberto FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.09.2020 13:01:48 -05:00

Firmado digitalmente por SAENZ TUESTA Patricia FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.09.2020 12:29:53 -05:00

dependencia, serán los encargados de configurar los equipos de cómputo. En ese sentido, concluye que el proyecto propuesto describe detalladamente la problemática actual y los beneficios que generaría de aprobarse el "Procedimiento para el encendido y apagado de computadoras de forma automática".

Cuarto. - Que, a través del Informe N° 198-2020-SR-GP-GG-PJ, la Subgerencia de Racionalización de la Gerencia de Planificación de la Gerencia General del Poder Judicial, emite opinión técnica favorable sobre dicho proyecto, decisión que es ratificada por la Gerencia de Planificación, como su órgano de línea, precisando que el documento cumple con lo dispuesto por la Directiva "Disposiciones para el desarrollo de documentos normativos en el Poder Judicial", aprobada mediante Resolución Administrativa N° 478-2019-CEPJ, señalando su conformidad al respecto.

Quinto. - Que, por su parte, la Oficina de Asesoría Legal de la Gerencia General del Poder Judicial, mediante Informe N° 1338-2020-OAL-GG-PJ, concluye que el proyecto propuesto tiene como objetivo establecer un procedimiento estandarizado que garantice una adecuada atención al usuario final del Poder Judicial, siendo el propósito el de garantizar el encendido y apagado de computadoras de forma automática para evitar riesgos de siniestralidad. Es de aplicación para todos los equipos de cómputo de propiedad del Poder Judicial; asimismo, cumple con la estructura prevista para este tipo de documentos, conforme al Anexos 08, para proyectos de Procedimientos conforme indica la Directiva N° 010-2019-CE-PJ, aprobada por R.A. N° 478-2019-CE-PJ, por lo que otorga su opinión legal favorable para la prosecución del trámite.

Sexto. - Que, en cuanto al nivel de aprobación, conforme al numeral 7.1 de la Directiva N° 010-2019-CE-PJ, corresponde a la Gerencia General su aprobación.

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, 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 el "Procedimiento para encendido y apagado de computadoras de forma automática" que, en Anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo. – 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.

Firma Digital
Firmado digitalmente por PEREZ SILVA Guillermo FAU 20159981216 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.09.2020 20:29:18 -05:00

Firma Digital
Firmado digitalmente por CHUMPITAZ DIAZ Pedro Martin FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.09.2020 13:58:45 -05:00

Firma Digital
Firmado digitalmente por ANDRADE AURIS Juan Alberto FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.09.2020 13:01:48 -05:00

Firma Digital
Firmado digitalmente por SAENZ TUESTA Patricia FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.09.2020 12:29:53 -05:00

09802358 23/09/2020 13:06

	ELABORADO POR		REVISADO POR	APROBADO POR	
Nombre	Guillermo Pérez Silva		Pedro Martín Chumpitaz Díaz	Mariano Cucho E.	
Cargo	Gerente de Informática		Gerente de Planificación	Gerente General	

Firmado digitalmente por CHUMPITAZ DIAZ Pedro Martin FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.09.2020 12:58:38 -05:00

Firmado digitalmente por CUCHO ESPINOZA Mariano Augusto FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.09.2020 14:09:49 -05:00

1. Objetivo

Establecer un procedimiento estandarizado que garantice una adecuada atención al usuario final del Poder Judicial. El propósito de este procedimiento es garantizar el encendido y apagado de computadoras de forma automática para evitar riesgos de siniestralidad.

2. Alcance

Es de aplicación para todos los equipos de cómputo de propiedad del Poder Judicial. 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 Corte Suprema, OCMA, Procuraduría y las Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional.

3. Base normativa

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

3.2. 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

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

3.4. Resolución Administrativa N°27-2010-CE-PJ que aprueba la Directiva 002-2010-CE-PJ: Normas de seguridad de la información almacenada en equipos del Poder Judicial.

3.5. Resolución Administrativa N°459-2011-GG-PJ que aprueba la Directiva 004-2011-GG-PJ: Implementación de medidas de ecoeficiencia en el Poder Judicial.

3.6. Resolución Administrativa N°108-2012-CE-PJ que aprueba la Directiva 004-2012-CE-PJ: Normas que regulan el uso de las TI y Comunicaciones en el Poder Judicial.

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

Firmado digitalmente por PEREZ SILVA Guillermo FAU 20159981216 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 22.09.2020 20:31:44 -05:00

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

3.9. Resolución Administrativa N° 000036-2020-GG-PJ que aprobó el Procedimiento de Atención del Usuario.

4. Definiciones

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

4.2. Área Usuaria: Jefe o coordinador responsable de autorizar el requerimiento de un grupo de usuarios de una dependencia del Poder Judicial.

4.3. Configuración de la Computadora: es un conjunto de datos que determina el valor de algunas variables de un programa o de un sistema operativo. Estas opciones generalmente son cargadas en su inicio y en algunos casos se deberá reiniciar para poder ver los cambios, ya que el programa no podrá cargarlos mientras se esté ejecutando, si la configuración aún no ha sido definida por el usuario (personalizada), el programa o sistema cargará la configuración predeterminada.

4.4. Coordinador de soporte técnico o Informática: Es el responsable de designar, organizar, dirigir y controlar a los técnicos 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.

4.5. Requerimiento: Es cualquier petición por parte de los usuarios para que algo sea provisto, como por ejemplo instalaciones, configuraciones, modificaciones, etc.

4.6. 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.

4.7. Técnico de la SSSTI y/o Informática: Personal encargado de configurar, instalar y/o realizar el trabajo técnico-operativo en las computadoras de los usuarios.

5. Responsables

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

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

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

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

5.5. Dependencias del Poder Judicial y/o Área Usuaria: Cada dependencia es responsable de brindar las facilidades necesarias para cumplir con lo establecido en el presente documento.

6. Disposiciones Generales

- Toda área usuaria a través de su jefe y/o coordinador de área de las diversas dependencias del Poder Judicial, debe realizar el requerimiento de configuración de encendido y apagado de computadoras desktop de forma automática a través de Service Desk quien genera un ticket para el Coordinador 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.
- Queda prohibido que los usuarios abran o manipulen indebidamente las computadoras, laptop, etc, estas funciones las realiza el personal de Soporte Técnico o Informática
- El servicio de configuración de encendido y apagado automático, solo se prestará a los equipos de propiedad del Poder Judicial.

7. Desarrollo del procedimiento

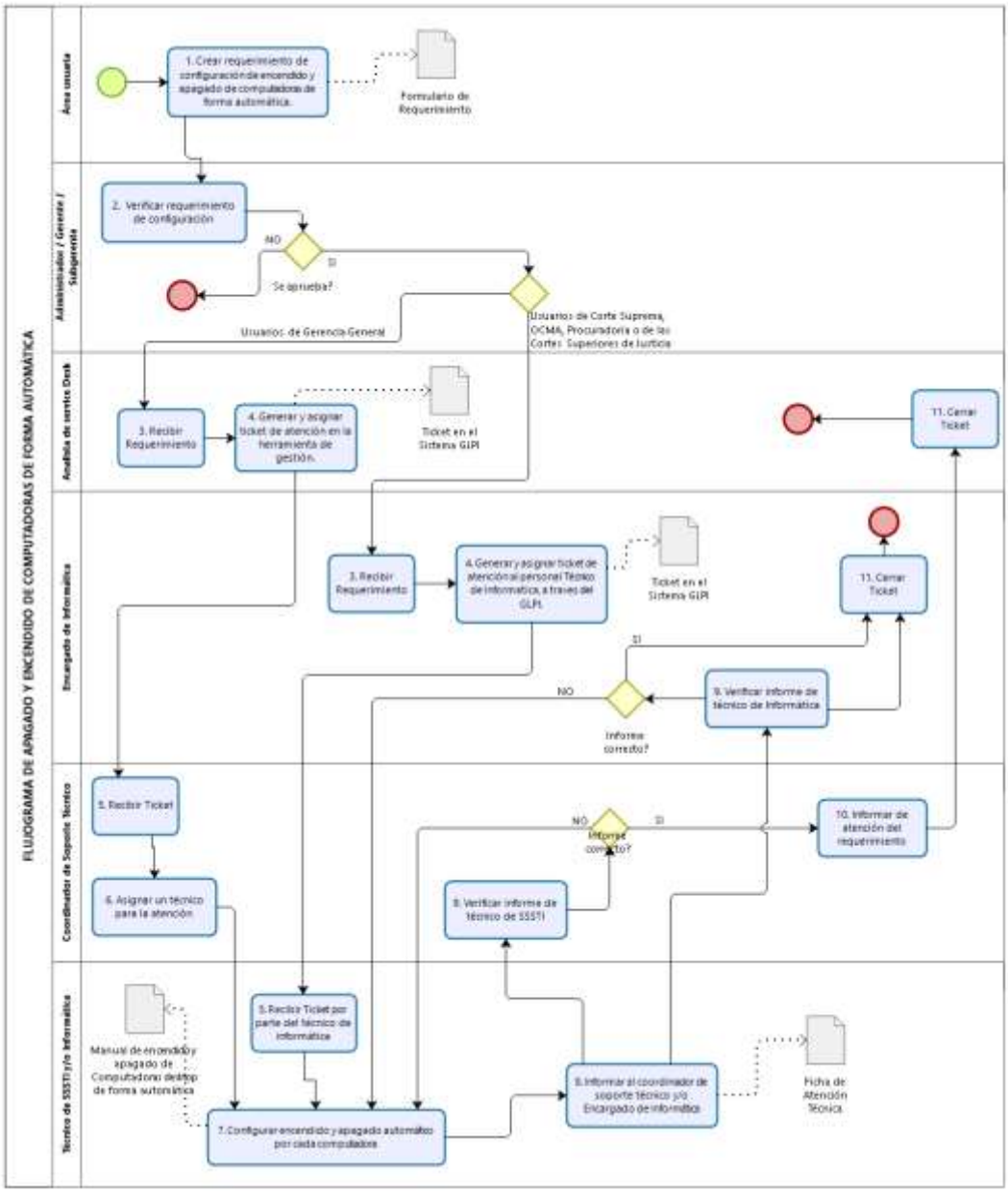
N°	Actividad	Descripción de la tarea	Responsable	Registro generado
1	Crear requerimiento de Configuración de Encendido	Cuando el usuario final desee solicitar la configuración de encendido y apagado de computadoras de forma automática, para ello utilizará el Formulario de	Área Usuaria	Formulario de Requerimiento

	y Apagado de Computadoras de forma Automática.	Requerimiento, el cual deberá ser enviado al jefe inmediato superior o funcionario responsable del área a		
2	Aprobar requerimiento de configuración	El Administrador, Gerente o Subgerente aprobará o no el requerimiento. En caso se apruebe: 1. Si el requerimiento es de Gerencia General remitirá electrónico al Centro de Servicio (Service Desk) y se continua con la actividad 3. 2. Si el requerimiento es de Corte Suprema, OCMA, Procuraduría o Corte Superior de Justicia, se remitirá correo electrónico al Encargado de Informática y se continua con la actividad 3. En caso contrario no se aprueba y **fin del procedimiento**.	Administrador, Gerente o Subgerente del área usuaria	Correo Electrónico
3	Recibir requerimiento	El Analista de Service Desk y/o Encargado de Informática de Corte Suprema, OCMA, Procuraduría o Corte Superior de Justicia, recepciona el requerimiento a través del correo electrónico	Analista de Service Desk y/o Encargado de Informática	Correo electrónico
4	Generar y asignar ticket de atención en la herramienta de gestión.	1. En caso sea un requerimiento de Gerencia General, el analista de Service Desk genera y asigna el ticket al personal al Coordinador de Soporte Técnico, través de la herramienta de gestión de servicos de TI denominada GLPI. 2. En caso de las Cortes el Encargado de Informática de Corte Suprema, OCMA, Procuraduría o Corte Superior de Justicia, genera y asigna el ticket al personal al Técnico de informática de su dependencia, a través de la herramienta de	Analista de Service Desk y/o Encargado de Informática	Ticket en el Sistema GLPÍ

		gestión de servicios de TI denominada GLPI.		
5	Recibir ticket	1. En caso sea un requerimiento de Gerencia General, se recibe a través de correo electrónico y se continua con la actividad 6. 3. En caso de las Cortes, el Técnico de Informática de Corte Suprema, OCMA, Procuraduría o Corte Superior de Justicia, recepciona ticket, a través de la herramienta de gestión de servicios de TI denominada GLPI y se continua con la actividad 7.	Coordinador de Soporte Técnico y/o Técnico de Informática	Correo electrónico o Ticket en el Sistema GLPÍ
6	Asignar un técnico para la atención	En caso sea un requerimiento de Gerencia General, A través de correo electrónico se asigna uno o varios técnicos para la atención, de acuerdo a la cantidad de computadoras de área usuaria a atender.	Coordinador de Soporte Técnico	Correo electrónico
7	Configurar encendido y apagado automático por cada computadora	Técnico de SSSTI y/o Informática asignado realiza la configuración de encendido y apagado de PC de acuerdo al manual de encendido y apagado de computadoras desktop de forma automática	Técnico de SSSTI y/o Informática	
8	Informar al coordinador de soporte técnico o informática	Técnico adjunta la ficha de atención técnica por cada computadora que configuro; a través de correo electrónico.	Técnico de SSSTI y/o Informática	Correo Electrónico
9	Verificar informe de técnico	Recibe y verifica el correo reportado por el técnico En caso haya una observación, ir a actividad 7.	Coordinador de Soporte Técnico y/o Encargado de Informática	Correo Electrónico
10	Informar de atención de requerimiento	En caso sea un requerimiento de Gerencia General, remite correo electrónico a Service Desk informando que se atendió requerimiento.	Coordinador de Soporte Técnico	Correo Electrónico

11	Cerrar ticket	1. En caso de Gerencia General el Analista de Service Desk, recepciona correo, solicita conformidad al usuario, luego resuelve y cierra el ticket. **Fin del procedimiento.** 2. En caso de las Cortes el Encargado de Informática de Corte Suprema, OCMA, Procuraduría o Corte Superior de Justicia, solicita conformidad al usuario, luego resuelve y cierra el ticket. **Fin del procedimiento**.	Analista de Service Desk y/o Encargado de Informática	Ticket en el Sistema GLPÍ

8. Diagrama de Flujo



9. Registros

9.1. Formulario de Requerimiento

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

9.3. Herramienta de gestión de servicios de TI-GLPI.

9.4. Memorandos, Informes y/o correos de coordinación.

10. Control de Cambios

Versión	Fecha de actualización	Actualización	Responsable / Cargo	Proceso

11. Anexos

- Anexo Nº 1: Formulario de Requerimiento.
- Anexo Nº 2: Formulario – Ficha Técnica.
- Anexo N° 3: Manual de Encendido y Apagado de Computadoras desktop de forma automática.

ANEXO N° 1: FORMULARIO DE REQUERIMIENTO

PODER JUDICIAL DEL PERÚ

FORMULARIO: REQUERIMIENTO DE SERVICIO

Datos Generales	
Dependencia / Área / Oficina	
Subgerente / Jefe / Coordinador	
Teléfono y/o anexo	
Apellidos y Nombres del personal de área usuaria que acompañará al técnico de soporte.	
N° Computadoras a Configurar	

Datos de la Computadora

N°	Nombres y Apellidos del usuario	Marca CPU	Modelo CPU	Serie	Control Patrimonial
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Firma y Sello del Jefe o Coordinador del Área Usuaria

Firma y Sello del Administrador / Gerente / Subgerente

V°B° de Soporte Técnico y/o Informática

ANEXO N° 2: 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	II. TIPO DE SERVICIO	DATOS DEL EQUIPO	IV. ESTADO
☐ 1 Hardware	☐ 1 Software Base (S.O,Ofimática)	EQUIPO / MARCA / MODELO	☐ 1 Resuelto
☐ 2. Software	☐ 2. Configuracion	☐ 1 C.P.U. _____ _____	☐ 2. Pendiente-Repuesto
☐ 3. Ambos	☐ 3. Red	☐ 2. Monitor _____ _____	☐ 3. Pendiente por Garantía
	☐ 4. Correo	☐ 3. Teclado _____ _____	☐ 4. Retiro-Pendiente por Evaluación
	☐ 5. SIJ	☐ 4. Mouse _____ _____	**En caso de reparación:**
	☐ 6. SPIJ	☐ 5. Impresora _____ _____	Nº Serie : _____
	☐ 7. Reparación	☐ 6. _____ _____ _____	
	☐ 8. mantenimiento		
	☐ 9. Instalacion	**DETALLES DEL SERVICIO (OPCIONAL):**	
	☐ 10. Software de terceros	_____	
	☐ 11. _____	_____	

_____
Firma y Sello -Soporte Técnico

_____
Firma y Sello del Usuario

Gerencia de Informática

Configuración de encendido y apagado automático de las computadoras del

Poder Judicial

Cartilla de Despliegue

Versión 1.0

Entrada al BIOS de una computadora. Como primer paso es entra al BIOS de una computadora, se deberá de reiniciar y luego pulsando la tecla F1, F2, F10, F11, F12 los cuales varían de acuerdo al fabricante.

A continuación, vamos a ver la información que nos muestra al entrar al BIOS de una computadora de los fabricantes Dell y HP

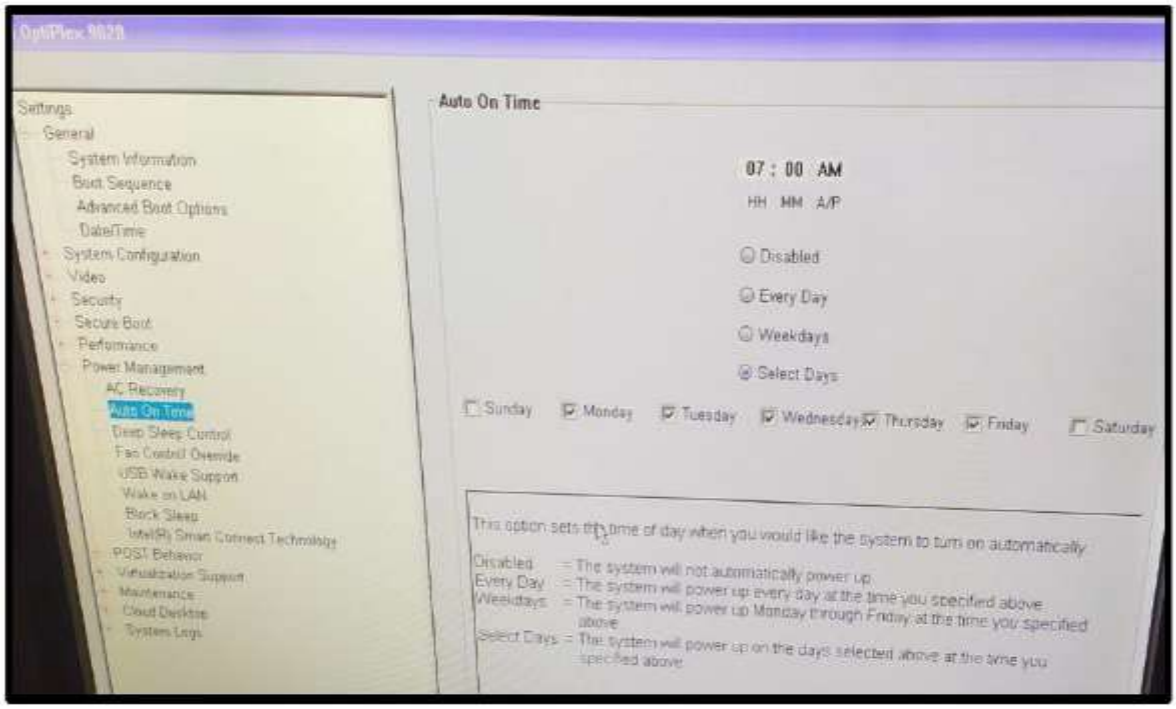
Imagen (1) pulsando f12 dell Optiplex 9020 sff

Imagen (3) pulsando f10 HP Prodesk 600G2 sff

Configuración de encendido automático en el BIOS, Una vez que estemos dentro de BIOS debemos seleccionar la opción power management (para dell optiplex 9020 y otros), para HP prodesk 600g1 sff y HP 600 g2 de demás modelos debemos elegir la opción Advanced.

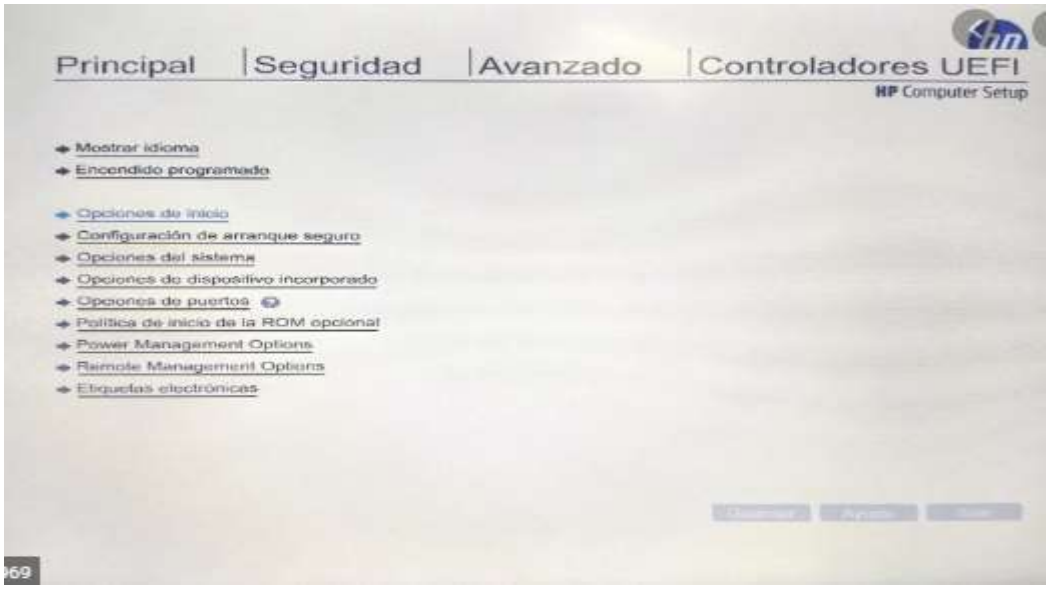
Es en estas opciones es donde debemos predeterminar el encendido automático que generalmente es a las 07:45 a.m., es muy importante que la computadora debe estar conectado a punto energía para funcione el trabajo programado.

Como se muestra en este ejemplo está activado que encendido sea de lunes a viernes a 07:00 am, también se debe de modificar las siguientes opciones **Deep Sleep Control (Disable), en wake on lan (lan Only).**

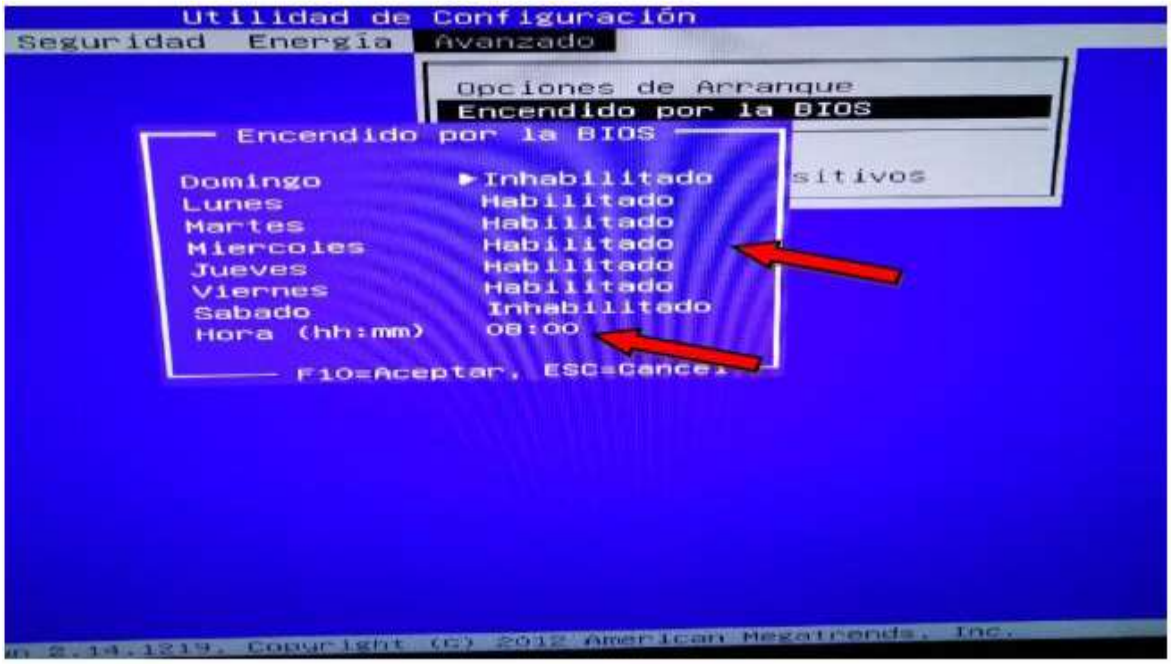


A continuación, vamos realizar la configuración de encendido automático en una computadora HP modelo prodesk 600 g1 y HP prodesk 600 g2

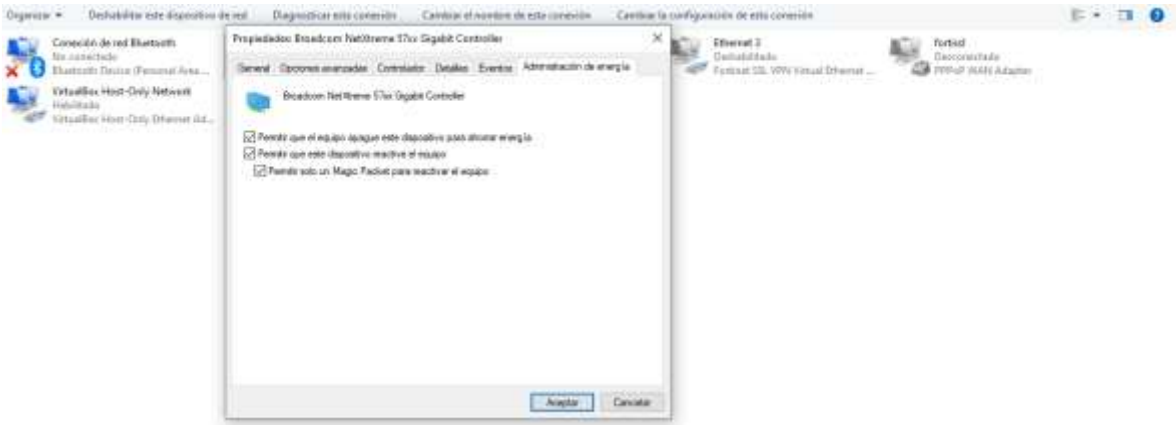
En este modelo de HP prodesk 600 g2 vamos a la opción avanzado/encendido programado en donde debemos de configurar de lunes de a viernes de a las 07:45 am, es te procedimiento se repite para todo el modelo del fabricante HP, también debemos cambiar la opción **unique sleep state blink rates a enable**



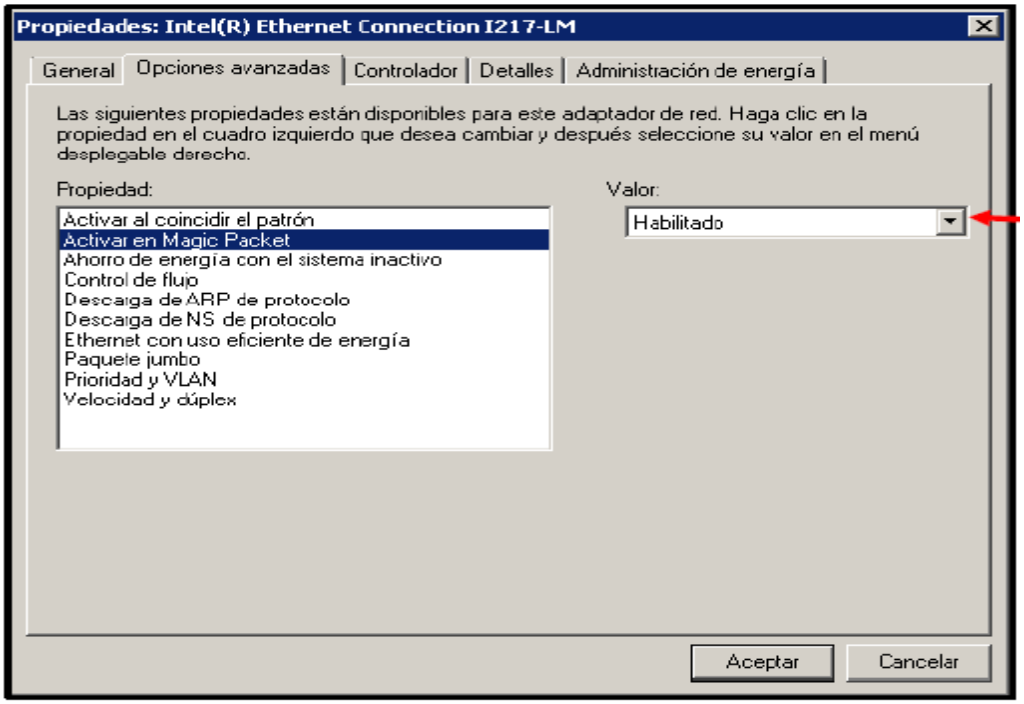
HP prodesk 600 g1 configuración de encendido de lunes vienes de 08:00 am



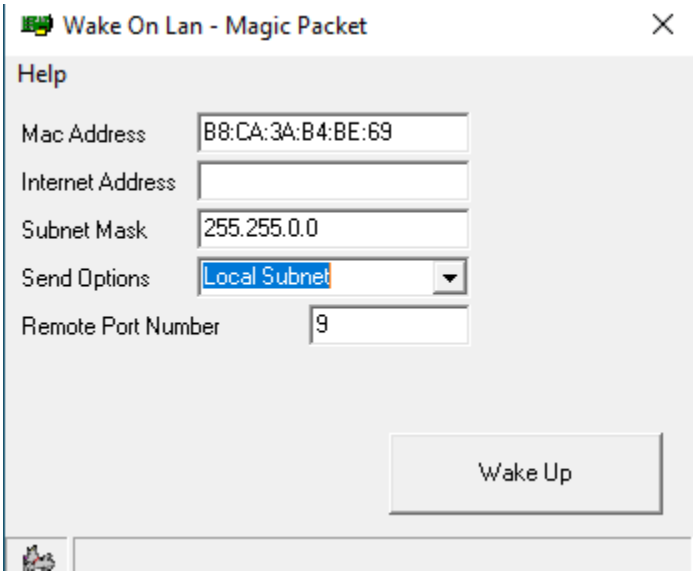
Configuración de encendido por wake on Lan. Esta es la otra manera de poder encender una computadora con el programa Wake On LAn – Magic Packet, es necesario tener registrado el mac de cada ordenador y la direcciones IP, también debemos de realizar la configuración desde el sistema operativo ya sea Windows 7 / 10 entrando al controlador de red como se muestra en imagen



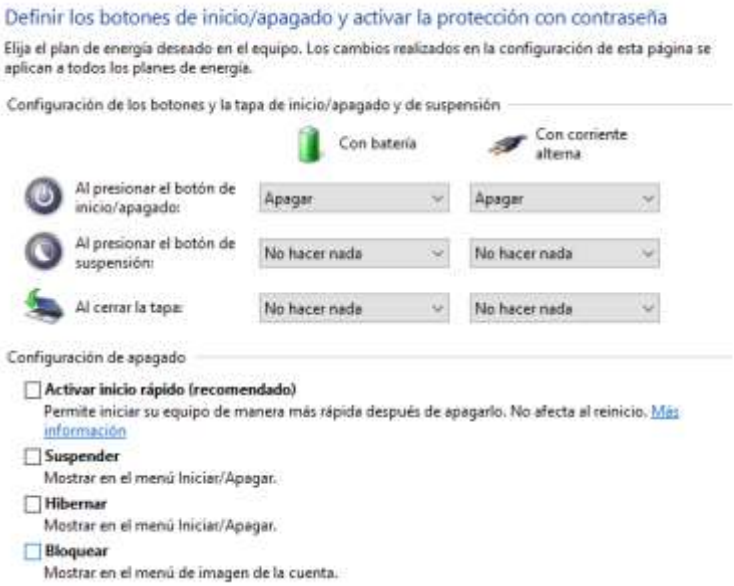
Después debemos de verificar que la opción Magic Packet debe estar habilitado como se muestra en imagen debe está activado en las computadoras Dell de cualquier modelo.



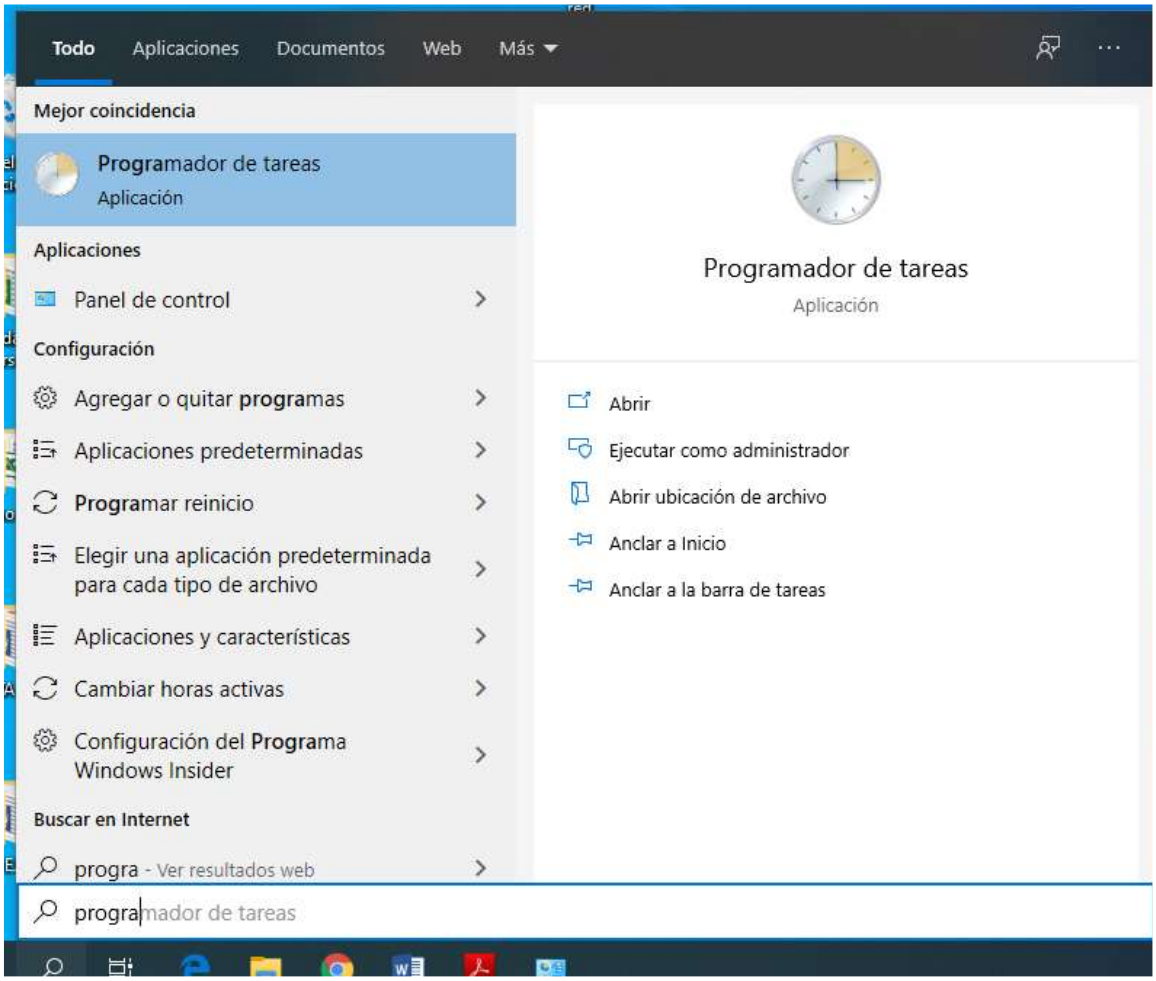
Encendido por Wake On Lan



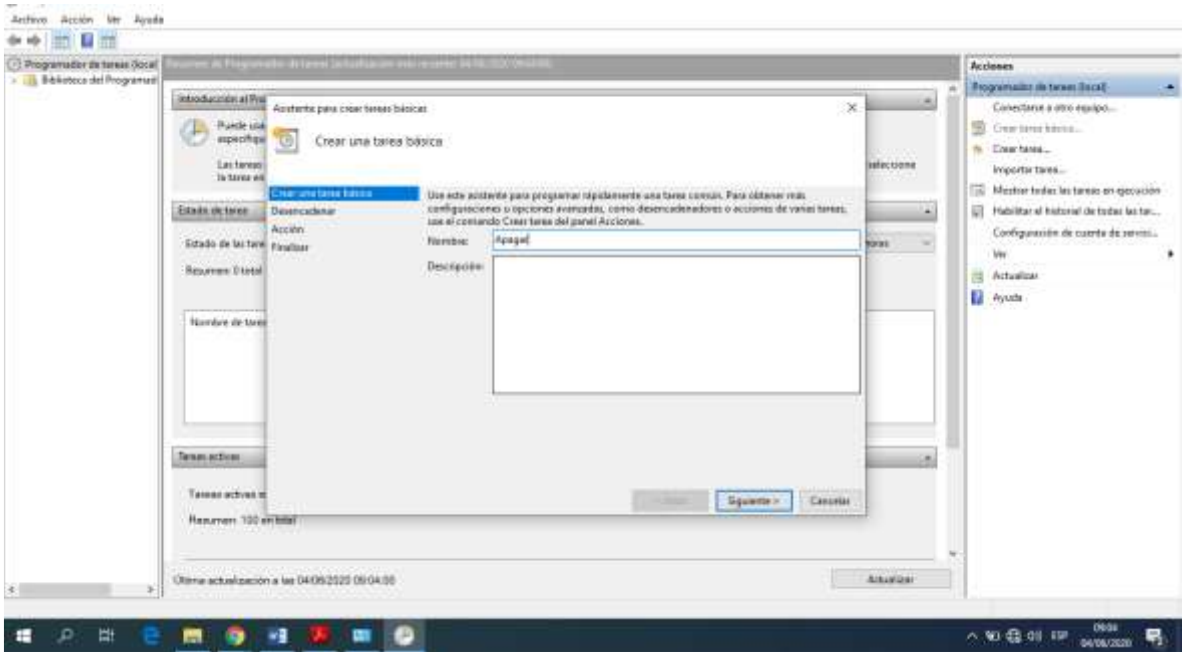
También debemos realizar cambio desde panel de control entrando a, opciones de energía / elegir la opción de comportamiento de botones de inicio apagado / cambiar la configuración actualmente no disponible y desactivar las opciones de configuración de apagado como se muestra en la imagen es solo para Windows 10 en cambios en Windows 7 no es necesario hacer esas configuraciones.



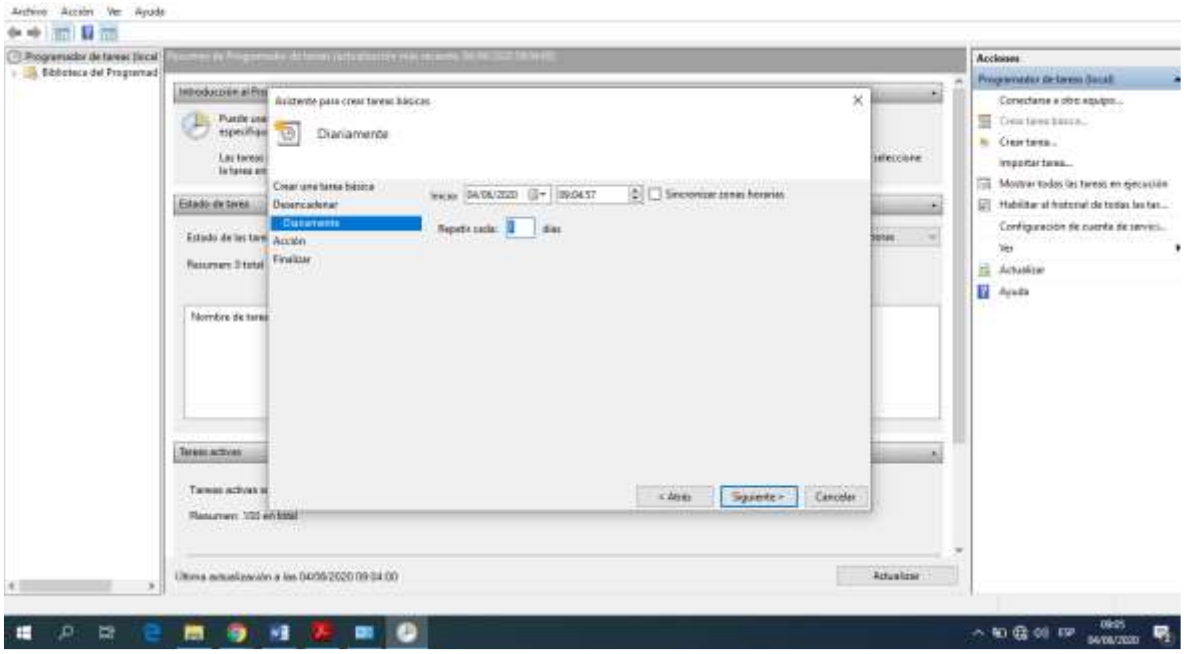
Programar el apagado automático desde el sistema operativo. La siguiente tarea debemos configurar desde el sistema operativo Windows, entrando buscador y digitar programador de tareas tal como se muestra en la imagen es donde debemos definir la hora de apagado automático los cuales con iguales para Windows 7 / 10.



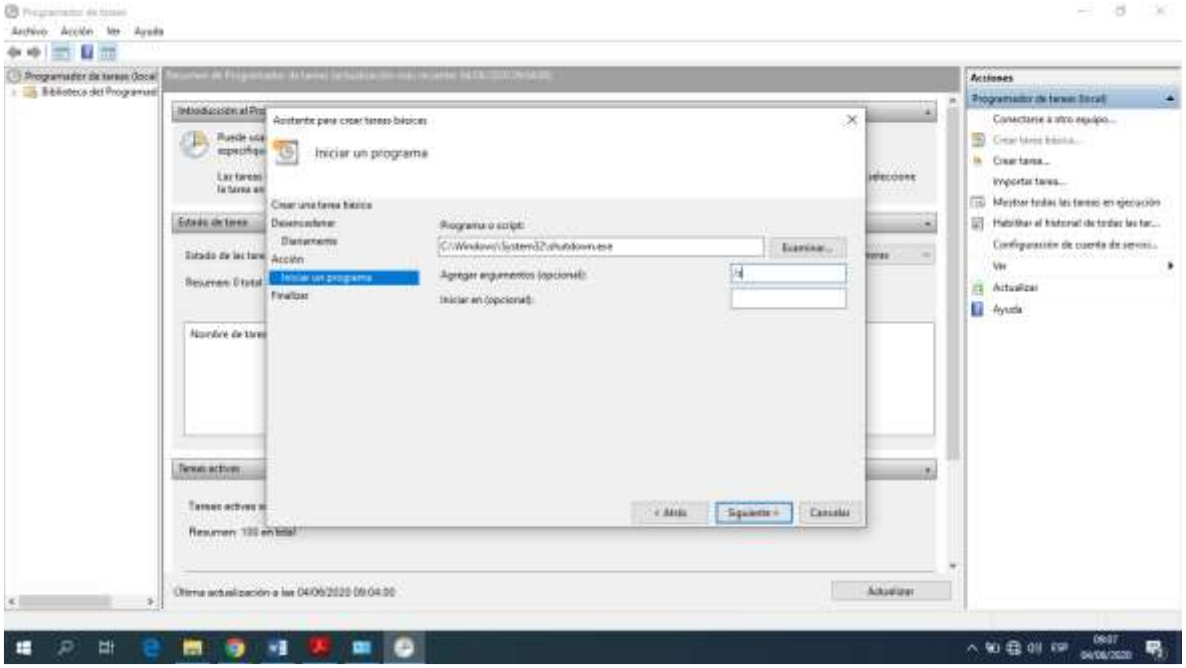
Después debemos elegir la opción crear tarea básica y definir el nombre para poder identificar, así como se muestra en la siguiente imagen



Es esta opción debemos definir la hora de apagado de la computadora.



Después definir la configuración como se muestra en la imagen entrando a la ruta C:\Windows\System32\ shutdown y /s, luego debemos dar click en siguiente hasta finalizar



Hemos terminado, luego es la configuración de apagado y encendido automático de una computadora el tiempo aproximado que se demora de 20 minutos