Resolución Administrativa de la Gerencia General Del Poder Judicial

N° 601-2013-GG-PJ

Lima, 06 DIC. 2013

VISTO:

El Memorándum N°1386-2013-GP-GG-PJ de la Gerencia de Planificación, mediante el cual adjunta el Memorándum N°1595-2013-GI-GG-PJ, relacionado a los proyectos de Procedimientos de Mantenimiento de Hardware, Generación de Backup y copia de Backup y Gestión de Cuentas y Acceso de Usuarios.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Administrativa N° 536-2013-GG-PJ, se aprobó entre otros, los Procedimientos de Mantenimiento de Hardware, Generación de Backup y copia de Backup y Gestión de Cuentas y Acceso de Usuarios;

Que, es necesario modificar los procedimientos indicados en el párrafo precedente, a fin de lograr la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la Gerencia General del Poder Judicial;

Que, la Gerencia de Informática ha presentado los proyectos de Procedimientos de Mantenimiento de Hardware, Generación de Backup y copia de Backup y Gestión de Cuentas y Acceso de Usuarios, contando con la conformidad de la Gerencia de Planificación, Subgerencia de Racionalización, y la Oficina de Asesoría Legal de la Gerencia General;

De conformidad con el artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de la Gerencia General, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 278-2011-CE-PJ, y su modificatoria, en uso de las atribuciones conferidas al Gerente General;

SE RESUELVE:

Artículo Primero: Aprobar la actualización de los siguientes Procedimientos:

- Procedimiento de Mantenimiento de Hardware
- Procedimiento de Generación de Backup y copia de Backup
- Procedimiento de Gestión de Cuentas y Acceso de Usuarios

los mismos que forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo: Derogar la Resolución Administrativa N° 536-2013-GG-PJ, de fecha 25 de octubre del 2013, en lo correspondiente a los Procedimientos de Mantenimiento de Hardware, Generación de Backup y copia de Backup y Gestión de Cuentas y Acceso de Usuarios.

Artículo Tercero: Encargar a la Gerencia de Informática de la Gerencia General del Poder Judicial, la difusión del contenido y alcance de la presente Resolución, remitiéndose vía correo electrónico a la Subgerencia de Racionalización y demás dependencias que estime pertinente.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Mag. ALEJANDRO JIMENEZ MORALES
Gerente General
PODER JUDICIAL

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	PROCEDIMIENTO		
	CÓDIGO: P-02-2013-GI-GG-PJ	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 1/23
		F.ECHA APROB: 06 DIC. 2013	

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº601-2013-GG-PJ

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE HARDWARE

PODER JUDICIAL - GERENCIA DE INFORMÁTICA - Subgerencia de Servicios de Tecnologías de Información - JOSÉ A. CALLIRGOS PAZ

PODER JUDICIAL - GERENCIA DE INFORMÁTICA - Gerencia de Soporte Tecnológico - TÉCNICO N. DIEGO L.

PODER JUDICIAL - GERENCIA DE INFORMÁTICA - Subgerencia de Soporte de Servicios de Tecnologías de Información - ANALISTA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

1. OBJETIVO

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.

2. ALCANCE

Es de aplicación para el hardware administrado por la Dependencias del Poder Judicial. Este procedimiento deberá ser distribuido y utilizado por los responsables de Informática de la SSSTI y Áreas Informáticas de las diferentes Cortes Superiores de Justicia.

3. DEFINICIONES

3.1 **El Usuario:** Personal Jurisdiccional y Administrativo del Poder Judicial.

3.2 **Área Usuario:** Personal Técnico de la SSSTI.

3.3 **Hardware:** son todas las partes tangibles de un sistema informático.

3.4 **SSSTI:** Subgerencia de Soporte de Servicios de Tecnología de la Información.

3.5 **Proveedor:** Es la persona que surte a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad

3.6 **Mantenimiento Preventivo.-** es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.

3.7 **Mantenimiento Correctivo.-** a aquel que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos.

4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

4.1 Catalogo de Servicios

4.2 Bases Integradas del Proceso de Servicio y/o Adquisición

4.3 Procedimiento de Atención del Usuario (Centro de Servicio –Service Desk) P-01-2013-GI-GG-PJ.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Del **Gerente General**: Es responsable de la aprobación del presente procedimiento y propiciar su aplicación.

5.2 Del **Gerente de Informática:** Es responsable de autorizar la aplicación de este procedimiento y de brindar el apoyo necesario para propiciar si difusión y correcta utilización.

5.3 Del **Subgerente de Soporte de Servicios de Tecnología de la Información**: Es responsable de la revisión del presente procedimiento y propiciar su aplicación.

5.4 Del **Coordinador de Telefonía y Servicio de Garantías**: Es el responsable de supervisar y control de las actividades establecidas en el presente procedimiento. Este procedimiento será actualizado por el Coordinador de Telefonía y Servicio de Garantías, cada vez que exista una modificación sustancial en la entrega de servicio.

5.5 De los **Responsables de Soporte Técnico de la Subgerencia de Soporte de Servicios de Tecnología de la Información (SSSTI) y Responsables de las Áreas de Informática de las Cortes Superiores de Justicia**: son responsables de cumplir lo establecido en el presente procedimiento.

5.6 De las **Dependencias Usuarias**: proporcionará las facilidades necesarias a fin de dar cumplimiento al presente procedimiento.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	Unidad Orgánica-Responsable	Acción a Seguir
		Estipulaciones Generales
		a. En el Primer Trimestre de cada año, se elaborará un cronograma para el mantenimiento preventivo de hardware. b. Las frecuencias consideradas para el cronograma de mantenimiento preventivo de hardware serán las siguientes: • Anual para Impresoras.

N°	Unidad Orgánica-Responsable	Acción a Seguir
		• Anual para Computadoras • Anual para Portátiles
1.		**Mantenimiento Preventivo de Hardware c/s Garantía**
1.1	**SSSTI –Responsable de Soporte Técnico**	a. Identifica y registra el hardware administrado por la Gerencia General del Poder Judicial y solicita los inventarios detallados de las Cortes Superiores de Justicia, para conservar una copia de respaldo en la unidad de red correspondiente. Nota.- Para efectos del presente procedimiento, este registro no constituye un inventario de bienes de hardware.
1.2	**SSSTI** **Coordinador de Telefonía y Servicio de Garantías**	a. Prepara el Programa de Mantenimiento Preventivo de Hardware c/s Garantía.
1.3	**SSSTI** **Coordinador de Telefonía y Servicio de Garantías**	a. Para el caso de los equipos que cuentan **con mantenimiento**, se elabora el Cronograma con los proveedores que corresponda. Nota.- El programa de mantenimiento preventivo de hardware podrá reprogramarse, de darse el caso la Subgerencia de Soporte de Servicios de Tecnología de la Información/Jefe de Unidad comunicará de manera oportuna a las dependencias donde se tenía previsto efectuar el servicio. b. Para el caso de los equipos **sin mantenimiento**, se elabora Términos de Referencia los cuales son enviados a la Gerencia de Administración y Finanzas/Área de Logística (CSJ-Unidad Ejecutora) a fin que seleccione el proveedor o proveedores externos que efectuarán los

N°	Unidad Orgánica-Responsable	Acción a Seguir
		mantenimientos preventivos del hardware que se encuentre fuera de garantía a nivel nacional. Nota.- se elabora el Cronograma con el proveedor que ganó el concurso.
1.4	**Gerencia de Administración y Finanzas/Área de Logística**	a. Realiza su procedimiento para contratar el servicio de mantenimiento preventivo a equipos sin garantía. b. Remite a la Sub Gerencia de Soporte de Servicios de Tecnología de la Información, el Contrato del Servicio de Mantenimiento Preventivo para equipos Sin Garantía a Nivel Nacional a fin que ejecute el servicio en los plazos establecidos.
1.5	**SSSTI** **Coordinador de Telefonía y Servicio de Garantías**	a. Si el proveedor no cumple con el Contrato con efectuar el Servicio de Mantenimiento Preventivo en las fechas establecidas de acuerdo a lo pactado en el Acta de Reunión de Trabajo, se procede a enviar un documento a la Gerencia de Administración y Finanzas a fin que hagan cumplir lo establecido en el Contrato.
1.6	**Gerencia de Administración y Finanzas/Área de Logística**	a. Realizará las coordinaciones con el Proveedor a fin que cumpla con el Contrato. b. Comunica posteriormente al área usuaria las acciones tomadas a fin que se proceda a cumplir con el Contrato.
1.7	**SSSTI** **Coordinador de Telefonía y Servicio de Garantías**	a. Si el Proveedor cumple con el Contrato, comunica a las dependencias usuarias con Oficio las fechas del Servicio de Mantenimiento Preventivo a equipos c/s Garantía, asimismo se adjunta el procedimiento, y se solicita las facilidades necesarias para su cumplimiento.
1.8	**CSJ Administración de la Corte /**	a. Toma conocimiento, y autoriza el inicio del mantenimiento en la Corte Superior de Justicia.

N°	Unidad Orgánica-Responsable	Acción a Seguir
	Unidades Ejecutoras	
1.9	**CSJ – Área de Informática**	a. Recibe la comunicación del Administrador de la Corte superior de Justicia y/o Gerente de Administración.
1.10	**Proveedor**	a. Una vez seleccionado el proveedor o proveedores se inicia el mantenimiento preventivo de acuerdo a las fechas programadas en el Acta de Trabajo de Reunión.
1.11	**CSJ – Área de Informática**	a. Verifica que se cumpla el Mantenimiento Preventivo de equipos c/s garantía.
1.12	**SSSTI** **Coordinador de Telefonía y Servicio de Garantías**	a. Realiza el seguimiento de la ejecución del servicio de mantenimiento preventivo a equipos c/s garantía.
1.13	**CSJ – Área de Informática**	a. Una vez culminado el trabajo de mantenimiento, da su visto bueno el Gerente/Jefe de Administración Distrital o Coordinador y/o Informático del área de Informática según corresponda, el fin de los mantenimientos efectuados b. Comunica al Administrador de la Corte y a garantías@pj.gob.pe el fin de los mantenimiento
1.14	**CSJ Administración de la Corte / Unidades Ejecutoras**	a. Toma conocimiento de la culminación del mantenimiento preventivo de equipos c/s garantía
1.15	**Proveedor**	a. Remite la documentación a la SSSTI / Área Coordinador de Telefonía y Servicio de Garantías, en físico y/o vía correo electrónico.
1.16	**SSSTI** **Coordinador de Telefonía y Servicio**	a. Equipos con mantenimiento: Al recibir las Actas de Culminación del Servicio debe ser enviado por correo electrónico al correo: garantías@pj.gob.pe, se archiva y custodia los

N°	Unidad Orgánica-Responsable	Acción a Seguir
	de Garantías	registros que evidencian el cumplimiento del programa de mantenimiento de equipo. b. Equipos sin mantenimiento: el Proveedor envía por mesa de Partes el Informe de Culminación del Servicio con sus actas Originales las mismas que son enviadas a la Gerencia de Administración y Finanzas /Área de Logística a fin de realizar el pago por el servicio.
1.17	**Gerencia de Administración y Finanzas/Área de Logística**	a. Recepciona la Conformidad para su pago correspondiente
2		**Mantenimiento Correctivo de Hardware**
2.1	**SSSTI** **Coordinador de Telefonía y Servicio de Garantías**	a. Recibe la solicitud del usuario por problemas de hardware de acuerdo al procedimiento de Atención al Usuario (Centro de Servicio –SD) P-01-2013-GI-GG-PJ, verifica que el equipo sea de Propiedad del Poder Judicial.
2.2	**SSSTI –Responsable de Soporte Técnico** **CSJ – Área de Informática**	**El equipo NO cuenta con garantía:** a. Al detectarse un problema de un equipo de computo y se observa que se encuentra fuera de garantía, y al no se posible su solución en el momento procederá a retirar el equipo al taller de reparaciones para su evaluación y diagnóstico de la Oficina de Informática por Corte. b. Elabora Ficha Técnica detallando el diagnóstico efectuado. c. Requiere Compra de Repuesto: **SI se necesita compra de repuesto:** • Informa al Área usuaria, adjuntando copia de la Ficha Técnica (con el diagnostico del

N°	Unidad Orgánica-Responsable	Acción a Seguir
		caso), para que formule el requerimiento de compra a la Subgerencia de Logística o quien haga sus veces en las Unidades Ejecutoras **Caso Contrario:** • Procede a la instalación del repuesto y/o culminación de atención, se efectúa la entrega del equipo al usuario.
2.3	**SSSTI –Responsable de Soporte Técnico** **CSJ – Área de Informática**	a. Verifica y da conformidad en Ficha de Atención Técnica.
2.4	**Área Usuaria**	a. Recibe y formula el requerimiento de compra. b. Realiza su procedimiento de compra de HW. c. Efectuada la compra, comunica a soporte técnico, para su instalación.
2.5	**SSSTI - Personal de Soporte Técnico** **CSJ – Área de Informática**	a. Procede a la instalación del repuesto y/o culmina la atención. Efectúa entrega del equipo b. Verifica y da conformidad en Ficha de Atención Técnica.
2.6	**SSSTI - Personal de Soporte Técnico** **CSJ – Área de Informática**	**El equipo SI cuenta con garantía:** a. Si el equipo se encuentra en garantía, coordina con el encargado de garantías de la SSSTI. a fin que se haga efectiva.
2.7	**SSSTI – Encargado de garantías**	a. Registra la incidencia en el Formulario de Atención de equipos con garantía. b. Comunica al proveedor para atención del equipo.
2.8	**Proveedor**	a. Verifica equipo, si es factible, soluciona el problema.

N°	Unidad Orgánica-Responsable	Acción a Seguir
		b. Caso contrario Si retira el equipo con Orden de Salida de Personal de Soporte Técnico. Una vez atendido el requerimiento por el proveedor: • Retorna el mismo equipo reparado. • Remplaza equipo Hace entrega con un documento de recepción y conformidad del equipo que se encuentre operativo con la Ficha de Atención Técnica. c. No es necesario retirar el equipo, se atiende el requerimiento y da solución y entrega el equipo solucionado al usuario.
2.9	**SSSTI –Personal de Soporte Técnico** **CSJ - Área de Informática**	a. Si re realiza un cambio de equipo: informa a Control Patrimonial para que procedan a colocar su nueva placa patrimonial. b. No se realiza cambio de equipo, informa a Encargado de Garantías y al jefe inmediato superior del usuario, la atención realizada.
2.10	**Soporte Técnico**	a. Finalizado los mantenimientos correctivos se procederá al archivo de las Fichas Técnicas (físico y/o digital).
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

7. REGISTROS

7.1 Formulario: Programa de Mantenimiento Preventivo de Hardware. (P-02-2013-GI-GG-PJ-F-01).

7.2 Formulario: **Acta de Reunión de Trabajo**. (P-02-2013-GI-GG-PJ-F-02). El Acta de fin debe adjuntar las Actas de Conformidad por parte del proveedor equipos sin garantía.

7.3 Formulario: Atención de Equipos con Garantías (para los

mantenimientos preventivos y correctivos realizados por el proveedor). (P-02-2013-GI-GG-PJ-F-03).

7.4 Memorandos, informes y/o correos de coordinación.

8. ANEXOS

Anexo N° 1: Flujograma Mantenimiento Preventivo de Hardware.

Anexo N° 2: Flujograma Mantenimiento Correctivo de Hardware.

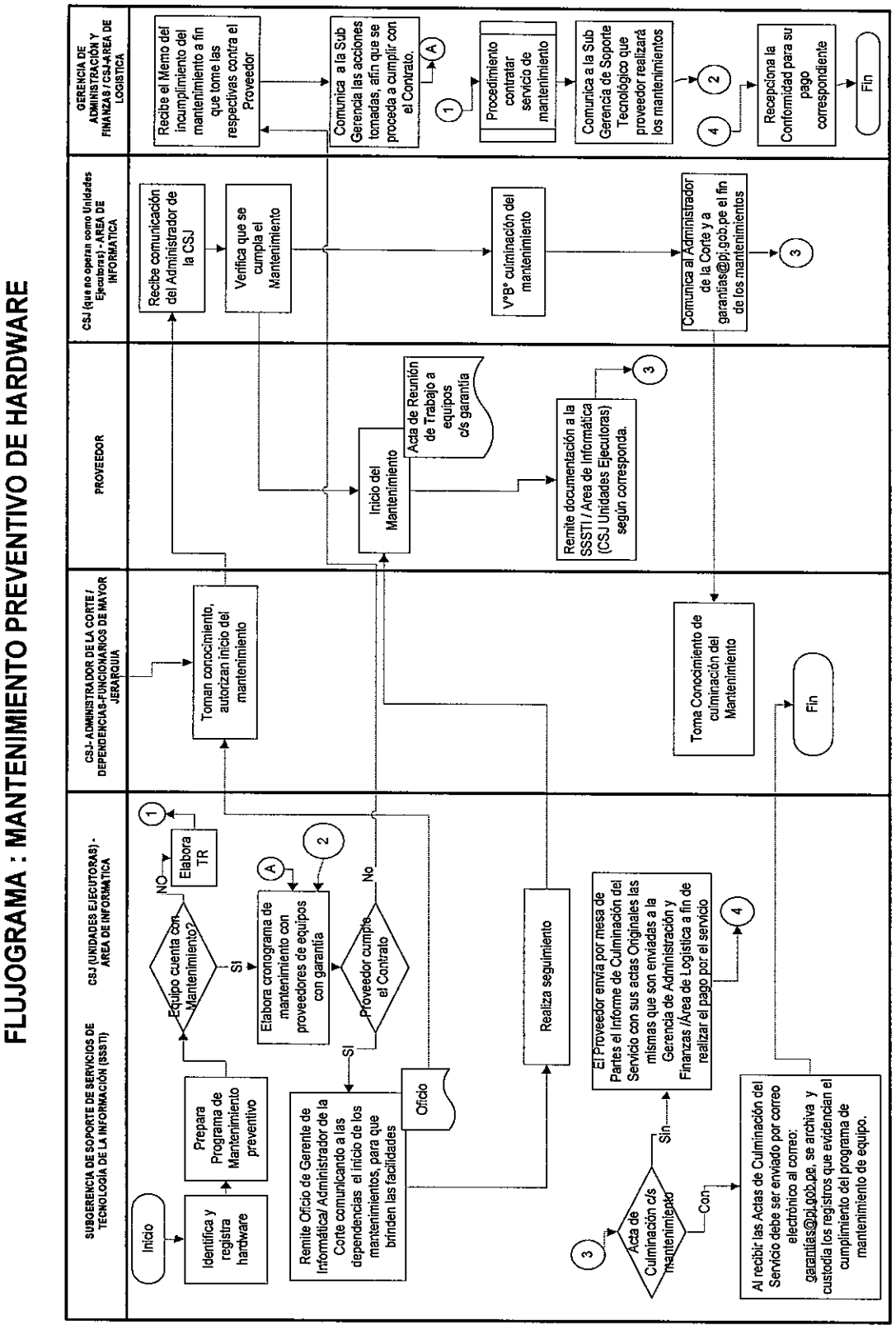
Anexo N° 3: Formulario - Programa de Mantenimiento Preventivo de Hardware.

Anexo N° 4: Formulario - Acta de Reunión de Trabajo.

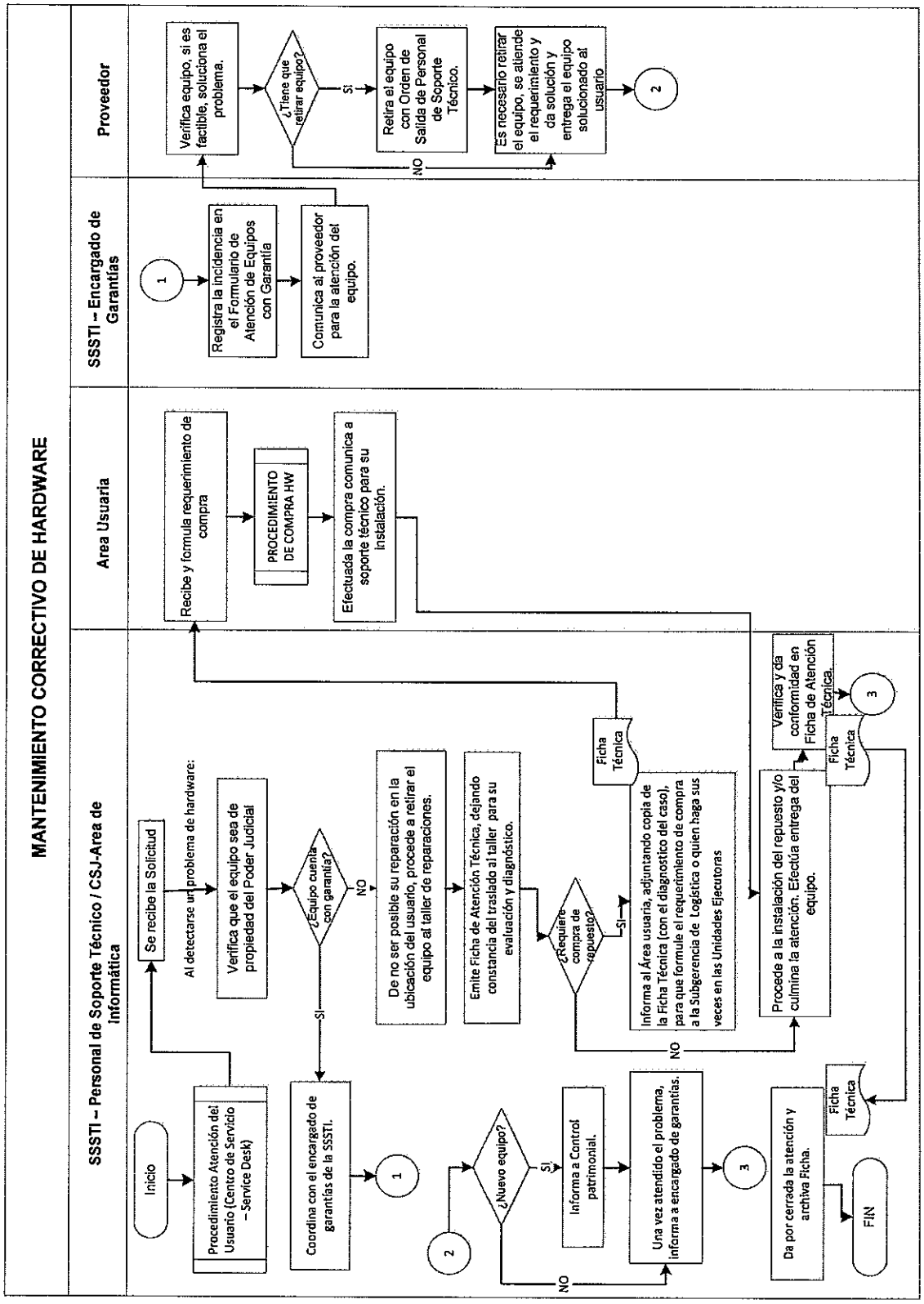
Anexo N° 5: Formulario - Atención de Equipos con Garantía (para los mantenimientos correctivos realizados por el proveedor).

Anexo N° 6: Tabla de Control de Cambios

Anexo N° 1: Flujograma Mantenimiento Preventivo de Hardware.



Anexo N° 2: Flujograma Mantenimiento Correctivo de Hardware.



Anexo N° 3: Formulario - Programa de Mantenimiento Preventivo de Hardware c/s Garantía.

PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

FORMULARIO: PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE C/S GARANTÍA -2013

EQUIPO	FRECUENCIA DE MANTENIMIENTO	CONTRATO N°	TIPO DE MANTENIMIENTO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO	RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO	SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO

Código : P-02-2013-GI/GG/PJ-F-01
Fecha aprob. : SET.2013
Aprobado por : SSSTI-GI-GG

CONFIDENCIAL: Prohibido reproducir sin la autorización de la SSSTI-GI-GG/PJ

PODER JUDICIAL - Gerencia de Informática - GERENCIA GENERAL

PODER JUDICIAL - Subgerencia de Tecnologías de Información - GERENCIA DE INFORMÁTICA

PODER JUDICIAL - Sub-Gerencia de Soporte Tecnológico - GERENCIA DE INFORMÁTICA
V°B°
TÉCNICO
N. DIEGO L.

PODER JUDICIAL - Subgerencia de Soporte de Servicios de Tecnologías de la Información - GERENCIA DE INFORMÁTICA
ANALISTA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Anexo N° 4: Formulario – Acta de Reunión de Trabajo

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	FORMULARIO
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE : ACTA DE INICIO Y FIN

SUBGERENCIA DE SOPORTE DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN

Acta de Reunión de Trabajo N°.....

REUNIÓN DE TRABAJO CON LA EMPRESA .....

..... REFERENTE AL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Lugar :.....
Fecha y hora :.....
Hora de Inicio :.....
Hora de Finalización :.....

ASISTENTES

Persona	Hora Llegada	Hora Salida

AGENDA

Los temas de la agenda que se tratarán son:

.....
.....
.....

TEMAS TRATADOS

.....
.....
.....

TEMAS PENDIENTES

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ACUERDOS

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

La presente acta de trabajo debe ser distribuida a los asistentes a la misma.

FIRMAS

En señal de conformidad del contenido de la presente Acta de Reunión los asistentes a la misma proceden a firmarla.

CONFIDENCIAL: Prohibido reproducir sin la autorización de la SSSTI-GI-GG/PJ

Anexo N° 5: Formulario - Atención de Equipos con Garantía (para los mantenimientos correctivos realizados por el proveedor).

PODER JUDICIAL DEL PERÚ

FORMULARIO: ATENCIÓN DE EQUIPOS CON GARANTÍAS

Distrito Judicial y/o Dependencia:

Mes:

	Datos del Equipo					Datos del Usuario	Técnico que Reporta		Inicio de Incidencia			Situación de la Incidencia		Final de Incidencia	Calificación del Servicio			
N° Corte	Sede	Tipo de Equipo	Marca	Modelo	Serie de Modelo	Componente	Usuario del equipo	Nombre	Fecha de Reporte	Fecha Generación de la Incidencia	Nro del Ticket	Diagnóstico Inicial	Estado	Observación	Fecha	Tiempo de Respuesta de Generación del Nro De Caso	Tiempo de Respuesta de Solución del Caso	Tiempo de Respuesta de Solución al Usuario
																		MES AÑO

Anexo N° 6: Tabla de Control de Cambios

CONTROL DE CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	
Caratula / Versión	Se cambia la Versión 00 a la Versión 01
1. Objetivo	Se agregó lo siguiente: ".....buen estado de las computadoras, impresoras y laptop....."
2. Alcance	Se agregó lo siguiente: .....Áreas Informáticas de las diferentes Cortes Superiores de Justicia.
6. Descripción del Procedimiento	Se agregó Estipulaciones Generales
6. Descripción del Procedimiento	1.1 Ítem a) se agregó Nota.
6. Descripción del Procedimiento	1.2 Ítem a) Se modifico: Prepara el Programa de Mantenimiento Preventivo de Hardware c/s Garantía
6. Descripción del Procedimiento	1.3 Se modifico: c. Para el caso de los equipos que cuentan **con mantenimiento**, se elabora el Cronograma con los proveedores que corresponda. Nota.- El programa de mantenimiento preventivo de hardware podrá reprogramarse, de darse el caso la Subgerencia de Soporte de Servicios de Tecnología de la Información/Jefe de Unidad comunicará de manera oportuna a las dependencias donde se tenía previsto efectuar el servicio. d. Para el caso de los equipos **sin mantenimiento**, se elabora Términos de Referencia los cuales son enviados a la Gerencia de Administración y Finanzas/Área de Logística (CSJ-Unidad Ejecutora) a fin que seleccioné el proveedor o proveedores externos que efectuarán los mantenimientos preventivos del hardware que se encuentre fuera de garantía a nivel nacional.

	Nota.- se elabora el Cronograma con el proveedor que ganó el concurso.
6. Descripción del Procedimiento	1.4 Se modifico: c. Realiza su procedimiento para contratar el servicio de mantenimiento preventivo a equipos sin garantía. d. Remite a la Sub Gerencia de Soporte de Servicios de Tecnología de la Información, el Contrato del Servicio de Mantenimiento Preventivo para equipos Sin Garantía a Nivel Nacional a fin que ejecute el servicio en los plazos establecidos.
6. Descripción del Procedimiento	1.5 Se modifico: a. Si el proveedor no cumple con el Contrato con efectuar el Servicio de Mantenimiento Preventivo en las fechas establecidas de acuerdo a lo pactado en el Acta de Reunión de Trabajo, se procede a enviar un documento a la Gerencia de Administración y Finanzas a fin que hagan cumplir lo establecido en el Contrato.
6. Descripción del Procedimiento	1.6 Se modifico: a. Realizará las coordinaciones con el Proveedor a fin que cumpla con el Contrato. b. Comunica posteriormente al área usuaria las acciones tomadas a fin que se proceda a cumplir con el Contrato.
6. Descripción del Procedimiento	1.7 Se modifico: a. Si el Proveedor cumple con el Contrato, comunica a las dependencias usuarias con Oficio las fechas del Servicio de Mantenimiento Preventivo a equipos c/s Garantía, asimismo se adjunta el procedimiento, y se solicita las facilidades necesarias para su cumplimiento.
6. Descripción del Procedimiento	1.8 Se agregó: a. Toma conocimiento, y autoriza el inicio del

	mantenimiento en la Corte Superior de Justicia.
6. Descripción del Procedimiento	1.9 Se agregó: a. Recibe la comunicación del Administrador de la Corte superior de Justicia y/o Gerente de Administración.
6. Descripción del Procedimiento	1.10 Se agregó: a. Una vez seleccionado el proveedor o proveedores se inicia el mantenimiento preventivo de acuerdo a las fechas programadas en el Acta de Trabajo de Reunión.
6. Descripción del Procedimiento	1.11 Se agregó: a. Verifica que se cumpla el Mantenimiento Preventivo de equipos c/s garantía
6. Descripción del Procedimiento	1.12 Se agregó: a. Realiza el seguimiento de la ejecución del servicio de mantenimiento preventivo a equipos c/s garantía.
6. Descripción del Procedimiento	1.13 Se agregó: a. Una vez culminado el trabajo de mantenimiento, da su visto bueno el Gerente/Jefe de Administración Distrital o Coordinador y/o Informático del área de Informática según corresponda, el fin de los mantenimientos efectuados. b. Comunica al Administrador de la Corte y a garantías@pj.gob.pe el fin de los mantenimientos.
6. Descripción del Procedimiento	1.14 Se agregó: a. Toma conocimiento de la culminación del mantenimiento preventivo de equipos c/s garantía
6. Descripción del Procedimiento	1.15 Se agregó: a. Remite la documentación a la SSSTI / Área Coordinador de Telefonía y Servicio de Garantías,

	en físico y/o vía correo electrónico.
6. Descripción del Procedimiento	1.16 Se agregó: a. Equipos con mantenimiento: Al recibir las Actas de Culminación del Servicio debe ser enviado por correo electrónico al correo: garantías@pj.gob.pe, se archiva y custodia los registros que evidencian el cumplimiento del programa de mantenimiento de equipo. b. Equipos sin mantenimiento: el Proveedor envía por mesa de Partes el Informe de Culminación del Servicio con sus actas Originales las mismas que son enviadas a la Gerencia de Administración y Finanzas /Área de Logística a fin de realizar el pago por el servicio.
6. Descripción del Procedimiento	1.17 Se agregó: a. Recepciona la Conformidad para su pago correspondiente
6. Descripción del Procedimiento	2.1 Se modifico: a. Recibe la solicitud del usuario por problemas de hardware de acuerdo al procedimiento de Atención al Usuario (Centro de Servicio –SD) P-01-2013-GI-GG-PJ, verifica que el equipo sea de Propiedad del Poder Judicial.
6. Descripción del Procedimiento	2.2 Se modifico: **El equipo NO cuenta con garantía:** d. Al detectarse un problema de un equipo de computo y se observa que se encuentra fuera de garantía, y al no se posible su solución en el momento procederá a retirar el equipo al taller de reparaciones para su evaluación y diagnóstico de la Oficina de Informática por Corte. e. Elabora Ficha Técnica detallando el diagnóstico efectuado.

	f. Requiere Compra de Repuesto: **SI se necesita compra de repuesto:** • Informa al Área usuaria, adjuntando copia de la Ficha Técnica (con el diagnostico del caso), para que formule el requerimiento de compra a la Subgerencia de Logística o quien haga sus veces en las Unidades Ejecutoras **Caso Contrario:** • Procede a la instalación del repuesto y/o culminación de atención, se efectúa la entrega del equipo al usuario.
6. Descripción del Procedimiento	2.3 Se modifico: Verifica y da conformidad en Ficha de Atención Técnica.
6. Descripción del Procedimiento	2.4 Se modifico: a. Recibe y formula el requerimiento de compra. b. Realiza su procedimiento de compra de HW. c. Efectuada la compra, comunica a soporte técnico, para su instalación.
6. Descripción del Procedimiento	2.5 Se modifico: a. Procede a la instalación del repuesto y/o culmina la atención. Efectúa entrega del equipo b. Verifica y da conformidad en Ficha de Atención Técnica.
6. Descripción del Procedimiento	2.6 Se modifico: **El equipo SI cuenta con garantía:** a. Si el equipo se encuentra en garantía, coordina con el encargado de garantías de la SSSTI. a fin que se haga efectiva.

6. Descripción del Procedimiento	2.7 Se modifico: a. Registra la incidencia en el Formulario de Atención de equipos con garantía. b. Comunica al proveedor para atención del equipo.
6. Descripción del Procedimiento	2.8 Se modifico: b. Caso contrario Si retira el equipo con Orden de Salida de Personal de Soporte Técnico. Una vez atendido el requerimiento por el proveedor: • Retorna el mismo equipo reparado • Remplaza equipo Hace entrega con un documento de recepción y conformidad del equipo que se encuentre operativo con la Ficha de Atención Técnica. c. No es necesario retirar el equipo, se atiende el requerimiento y da solución y entrega el equipo solucionado al usuario.
6. Descripción del Procedimiento	2.9 Se Modifico: a. Si re realiza un cambio de equipo: informa a Control Patrimonial para que procedan a colocar su nueva placa patrimonial. b. No se realiza cambio de equipo, informa a Encargado de Garantías y al jefe inmediato superior del usuario, la atención realizada.
7. Registros	7.2 Formulario: **Acta de Reunión de Trabajo**. (P-02-2013-GI-GG-PJ-F-02). El Acta de fin debe adjuntar las Actas de Conformidad por parte del proveedor equipos sin garantía
7. Registros	7.4 Se modifico: Memorandos, informes y/o correos de coordinación.
8. Anexos	Se realizaron cambios en el Anexo N° 1: Flujograma

	Mantenimiento Preventivo de Hardware.
8. Anexos	Se realizaron cambios en el Anexo N° 2: Flujograma Mantenimiento Correctivo de Hardware.
8. Anexos	Se modifico el Anexo N° 4: Formulario - Acta de Reunión de Trabajo.
8. Anexos	Se hizo una variación (Se agregó número de contrato) en el Anexo N° 03: Formulario, Programa de Mantenimiento Preventivo de Hardware C/S Garantía.

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	PROCEDIMIENTO		
	CÓDIGO: P-05-2013-GI-GG-PJ	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 1/10
		FECHA APROB: 06 DIC. 2013	

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 601 -2013-GG-PJ

PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE BACKUP Y COPIA DE BACKUP

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento estandarizado que garantice la generación de Archivos y Cintas Backup, como copias de respaldo de datos e información, con la finalidad de disponer de un medio de recuperación en caso de pérdidas. El Propósito de este Procedimiento, es definir las funciones principales para la realización de la generación de Backup y Copia de Backup.

2. ALCANCE

Es de aplicación para todos los responsables de los centros de datos de las sedes Javier Alzamora Valdez, Puno y Carabaya, Palacio de Justicia, Gerencia General y Carlos Zavala Loayza.

3. DEFINICIONES

3.1 **Backup:** Copia de Seguridad de datos con el fin que pueda ser utilizada para restaurar el original.

3.2 **Cintoteca:** Almacén de medios magnéticos.

3.3 **Custodio de Backup:** Personal encargado de custodiar las copias de seguridad.

3.4 **Servidor FTP (File Transfer Protocol):** FTP es un programa especial que se ejecuta en un servidor conectado normalmente en Internet (aunque puede estar conectado en otros tipos de redes, LAN, MAN, etc.). La función del mismo es permitir de manera segura, el desplazamiento de datos entre diferentes servidores/ ordenadores

3.5 **SPAP:** Subgerencia de Producción y Administración de Plataformas.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Del **Gerente General:** Es responsable de la aprobación del presente procedimiento y propiciar su aplicación.

4.2 Del **Gerente de Informática:** Es responsable de autorizar la aplicación de este procedimiento y de brindar el apoyo necesario para propiciar su difusión y correcta utilización.

4.3 Del **Subgerente de Producción y Administración de Plataformas:** Es responsable de la revisión del presente procedimiento y propiciar su aplicación.

4.4 De los **Coordinadores de SPAP**: Son responsables de revisar y velar la ejecución de este procedimiento en todos los servicios de red implementados en la entidad.

4.5 Del **Administrador de Red:** Es responsable de la supervisión y control de las actividades detalladas en el presente procedimiento. Este procedimiento será actualizado por el Administrador de Red, cada vez que exista una modificación sustancial en la entrega de servicio

4.6 De los **Operadores de Turno:** responsables del apoyo a los administradores de red para la copia de backup.

5. DOCUMENTOS A CONSULTAR

5.1 Procedimiento de Generación de Archivos Backup en el Servidor FTP de Base de Datos, P-16-2013-GI-GG-PJ.

5.2 Procedimiento de Generación de Archivos Backup en el Servidor FTP de Correo Electrónico, P-10-2013-GI-GG-PJ.

5.3 Procedimiento de Generación de Archivos Backup en el Servidor FTP de Páginas Web, P-17-2013-GI-GG-PJ.

5.4 Instructivo Copia de Backup a Cinta Magnética - Sede Javier Alzamora Valdez I-001-2013-GI-GG-PJ.

5.5 Instructivo Copia de Backup a Cinta Magnética - Sede Carlos Zavala Loayza I-002-2013-GI-GG-PJ.

5.6 Instructivo Copia de Backup a Cinta Magnética - Sede Puno y Carabaya I-003-2013-GI-GG-PJ.

5.7 Instructivo Copia de Backup a Cinta Magnética - Sede Gerencia General I-004-2013-GI-GG-PJ.

5.8 Instructivo Copia de Backup a Cinta Magnética - Sede Palacio de Justicia I-005-2013-GI-GG-PJ.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
1		**Generación de Archivos Backup y Copias Backup a Cintas**
1.1	**Administrador de Base de Datos** **Administrador del Correo Electrónico** **Administrador de las Páginas Web**	**Generación de Archivos Backup** a. Selecciona los servidores desde donde se va a generar el Backup. b. Genera las copias de seguridad o archivos backup de la información y los copia en el servidor FTP. c. Valida los archivos generados (mediantes LOGs), si es que han sido generados correctamente realiza la siguiente acción de lo contrario vuelve a repetir la acción precedente.
2		**Grabado de Cintas Backup**
2.1	**Administrador de Red (de cada sede)**	a. Copia los archivos de Backup; generados por los administradores de Correo, Base de Datos y/o Páginas Web, según corresponda; desde el servidor FTP hacia el repositorio local. b. Sigue el instructivo correspondiente a la sede donde se aplica este procedimiento. c. Verifica que se haya grabado correctamente mediante revisión de LOGs en el servidor de grabador de cintas. d. Si es que no están grabadas correctamente, entonces se repite el instructivo. e. Traslado de las Cintas desde el centro de datos hacia la cintoteca para su resguardo y posterior entrega al encargado de backup.

N°	UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
		Nota: Tomar en consideración de cada centro de datos deberá tener en stock lo siguiente : • Centro de Datos Javier Alzamora Valdez stock mínimo de 25 cintas backup. • Centro de Datos Carlos Zavala Loayza stock mínimo de 02 cintas backup. • Centro de datos Gerencia General stock mínimo de 04 cintas backup. • Centro de datos Puno y Carabaya stock mínimo de 02 cintas backup. • Centro de Datos Palacio de Justicia stock mínimo de 04 cintas backup.
3		**Almacenamiento de cintas**
3.1	**Administrador de red/ encargado de custodia**	a. Traslado de cintas de cada centro de datos a cintoteca, posteriormente se sigue el procedimento del Resguardo y control de Medios de Almacenamiento del Respaldo óptico y magnético (Backup) (P-06-2013-GI-GG-PJ)
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

7. REGISTROS

7.1. Formulario: Control de Registro de Copias de Backup.

7.2. Formulario: Actas de Salida de Bienes Patrimoniales del Poder Judicial.

8. ANEXOS

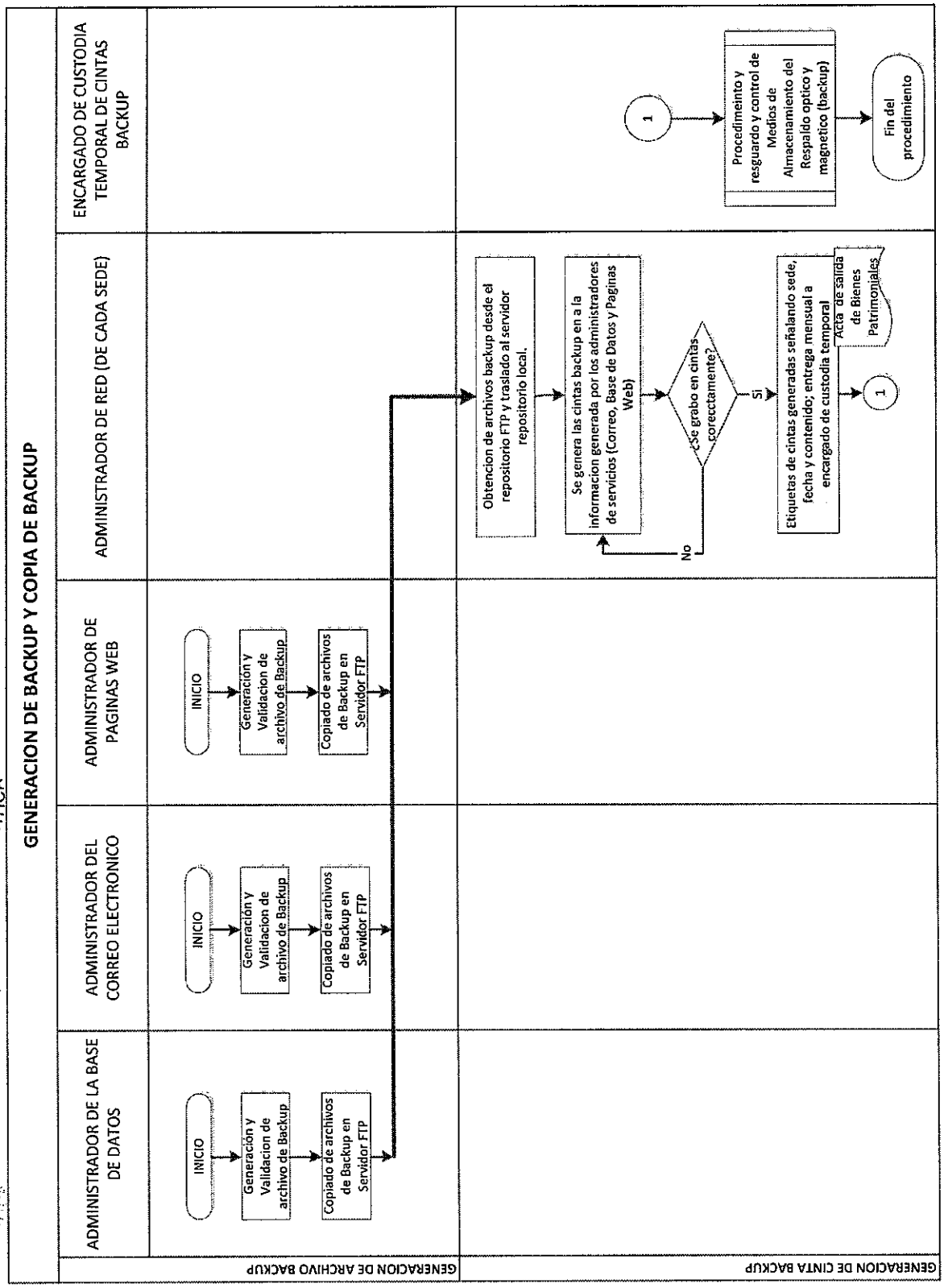
Anexo N° 1: Flujograma de Procedimento de Backup y Copia de backup.

Anexo N° 2: Formulario: Control de Registro de Copias de Backup.

Anexo N° 3: Formulario: Actas de Salida de Bienes Patrimoniales del Poder Judicial.

Anexo N° 4: Tabla de Control de Cambios

Anexo N° 1: Flujograma de Procedimiento de Backup



Anexo N° 2: Formulario: Control de Registro de Copias de Backup.

PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

FORMULARIO: Control de Registro de Copias de Backup

CODIGO DE CINTA BACKUP	FECHA DE GRABACION	APLICACIÓN	SERVIDOR	CONTENIDO	REUTILIZADO	VERIFICADO

Anexo N° 3: Formulario: Actas de Salida de Bienes Patrimoniales del Poder Judicial.

PODER JUDICIAL
GERENCIA GENERAL
SUB GERENCIA DE PRODUCCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PLATAFORMAS

ACTA DE SALIDA Nº 0XX-2013-SPAP-GI-GG

Fecha [ ]

DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE

APELLIDOS Y NOMBRE(S)	AREA A LA QUE PERTENECE
	Subgerencia de Producción y Administración de Plataformas

DATOS DE LOS BIENES

Nº ORD	CANT	DESCRIPCIÓN	MODELO	MARCA	CARACTERÍSTICAS

ÁREA DE ORIGEN	ÁREA DE DESTINO

Firma del responsable del Área de Origen

Firma del responsable del Área de Destino

Anexo N° 4: Tabla de Control de Cambios

CONTROL DE CAMBIOS RESPECTO A LA VERSION ANTERIOR	
Actividad	**Descripción del cambio**
Caratula	Versión: se actualiza la versión de 00 a 01.
4. Responsabilidades	Responsabilidades: se agregó el ítem 4.4 Del Coordinador del área de redes y comunicaciones es responsable de velar por la ejecución de este procedimiento en todos los servicios de red implementados en la institución.
6. Descripción del procedimiento 1.2.1	Se realizó el cambio del ítem b, considerando que se aplica esas instrucciones en el instructivo correspondiente a cada centro de datos de las distintas sedes del Poder Judicial. Además se agregó una NOTA indicando el stock mínimo de cintas backup por cada centro de datos.
6. Descripción del procedimiento 2.1	Se adicionó lo siguiente: *Traslado de cintas de cada centro de datos a cintoteca, posteriormente se sigue el procedimento del Resguardo y control de Medios de Almacenamiento del Respaldo óptico y magnético (Backup) (P-06-2013-GI-GG-PJ).* Y se quitaron los ítems 2.2 y 2.3 por corresponder al procedimento P-06-2013-GI-GG-PJ.
8 Anexos	Se realizo el cambio de nombre de anexo 4 (de la versión 00) a Tabla de Control de Cambios.

PODER JUDICIAL DEL PERÚ	PROCEDIMIENTO		
	CÓDIGO: P-04-2013-GI-GG-PJ	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 1/34
		FECHA APROB: 06 DIC. 2013	

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 601 -2013-GG-PJ

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CUENTAS Y ACCESO DE USUARIOS

PODER JUDICIAL - Gerencia de Informática - GERENCIA GENERAL

PODER JUDICIAL - Supervisor de Soporte de Servicios de Tecnologías de Información - GERENCIA DE INFORMÁTICA

PODER JUDICIAL - COORDINACIÓN SERVICE DESK - Supervisor de Soporte de Servicios de Tecnologías de Información - GERENCIA DE INFORMÁTICA

PODER JUDICIAL - ANALISTA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - Supervisor de Soporte de Servicios de Tecnologías de Información - GERENCIA DE INFORMÁTICA

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para atender incidencias y requerimientos de creación, baja, cambio de clave, reseteo, modificación, capacidad, revisión, activación, actualización de datos y perfiles de accesos de cuentas de usuarios internos y externos relacionados a los sistemas y aplicativos del Poder Judicial. El propósito de este procedimiento, es definir las funciones principales del Servicio de Gestión de Cuentas y Acceso de Usuarios, listado en al Catálogo de Servicios vigente.

2. ALCANCE

Es de aplicación en todas las dependencias del Poder Judicial, además de entidades y usuarios externos relacionados al Poder Judicial. Este procedimiento deberá ser distribuido y utilizado por el personal de Service Desk y los Gestores de la Organización TI.

3. DEFINICIONES

3.1 **Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios:** Personal de la Gerencia de Informática encargado de la creación, baja, cambio de clave, reseteo, modificación, capacidad, revisión, activación, actualización de datos y perfiles de accesos de cuentas de usuarios internos y externos relacionados a los sistemas y aplicativos del Poder Judicial. Dentro de los niveles de atención establecido en el "Procedimiento de Atención del Usuario (Centro de Servicio – Service Desk)", código P-01-2013-GI/GG/PJ, es denominado de Nivel 1.2. De acuerdo a la prioridad del ticket de atención, resuelve o atiende de forma remota. También puede coordinar la resolución del ticket con los demás niveles de atención. El tiempo de resolución varía de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) incluido en el Catálogo de Servicios vigente. Solo en caso no pueda resolver el ticket, escala a los demás niveles de atención.

3.2 **Gestor de Cuentas Usuarios de la Corte Suprema:** Personal que labora en Palacio de Justicia y que está encargado de la creación, actualización de datos y perfiles, cambio de clave y/o baja de usuarios, únicamente del sistema SIJ Supremo.

3.3 **Catálogo de Servicios:** Es la relación de servicios actualmente disponibles que presta la Gerencia Informática a través de su Service Desk (Centro de Servicio).

3.4 **MSIAP:** Módulo de Solicitudes de Información de Antecedentes Penales dirigidos a Entidades Externas.

3.5 **MSIAP-Magistrados:** Módulo de Solicitudes de Información de Antecedentes Penales para Magistrados.

3.6 **PORTAL WEB:** Página Institucional del Poder Judicial.

3.7 **REDAM:** Registro de Deudores Alimentarios Morosos.

3.8 **RENAJU:** Registro Nacional Judicial.

3.9 **RENAFE:** Registro Nacional de Firmas, Sellos y Datos de Magistrados y Auxiliares Jurisdiccionales del Poder Judicial.

3.10 **RENAVIM:** Registro Nacional de Autorización y Oposición de Viaje de Menores.

3.11 **RENIPROS Web:** Registro Nacional de Internos Procesados y Sentenciados – Web.

3.12 **RNC:** Registro Nacional de Condenas.

3.13 **RNR:** Registro Nacional de Requisitorias – Cliente/Servidor.

3.14 **RNR WEB:** Registro Nacional de Requisitorias Web.

3.15 **SIGA:** Sistema Integrado de Gestión Administrativa.

3.16 **SIJ SUPREMO**: Sistema Integrado Judicial de la Corte Suprema.

3.17 **SINAREJ:** Sistemas Nacional de Recaudación Nacional.

3.18 **SINOE:** Sistema de Notificaciones Electrónicas.

3.19 **SISMOV**: Sistema de Movilidad Local.

3.20 **SISRENV:** Sistema de Solicitud y Rendición de Viáticos.

3.21 **SSSTI:** Subgerencia de Soporte de Servicios de Tecnologías de Información.

4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

4.1 **Catálogo de Servicios** de la Gerencia de Informática.

4.2 **Procedimiento de Atención del Usuario (Centro de Servicio – Service Desk),** con código P-01-2013-GI/GG/PJ-V00, aprobado con Resolución Administrativa N° 536-2013-GG-PJ.

4.3 **Directiva 001-2010-CE-PJ**: Normas para el uso del servicio de correo electrónico en el Poder Judicial.

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

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

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

4.7 **Directiva 005-2010-CE-PJ:** Normas de seguridad física y del entorno.

4.8 **Directiva 006-2010-CE-PJ:** Normas para el uso de Internet.

4.9 **Resolución Administrativa 010-2004-CE-PJ**: Reglamento interno de trabajo.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Del **Gerente General**: Es responsable de la aprobación del presente procedimiento y propiciar su aplicación.

5.2 Del **Gerente de Informática**: Es responsable de brindar el apoyo necesario para propiciar la correcta aplicación del presente procedimiento.

5.3 Del **Subgerente de Soporte de Servicios de Tecnologías de Información**: Es responsable de supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.

5.4 Del **Coordinador de Service Desk**: Es responsable de la supervisión de las actividades detalladas en el presente procedimiento y control de cambios. Este procedimiento será actualizado cada vez que exista una modificación sustancial en la entrega del servicio.

5.5 Del **personal de Service Desk de la Subgerencia de Soporte de Servicios de Tecnologías de Información y de los Responsables de Informática de las Cortes Superiores de Justicia**: Son responsables de cumplir lo establecido en el presente procedimiento.

5.6 De las **dependencias usuarias**: Cada dependencia es responsable de cumplir lo establecido en el presente procedimiento y/o de proporcionar las facilidades necesarias para su cumplimiento.

5.7 De la **Secretaria del Subgerente de Soporte de Servicios de Tecnologías de Información**: Es responsable de velar por el adecuado archivamiento de los documentos físicos relacionados a la Gestión de Cuentas y Acceso de Usuarios.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
		ESTIPULACIONES GENERALES:
		a. Todo requerimiento relacionado a la Gestión de Cuentas y Acceso de usuario que sea solicitado mediante documento físico, deberá ingresar a través de la ventanilla de Trámite Documentario. **b.** Los cargos de los documentos físicos de entrega de claves u otros requerimientos relacionados a la Gestión de Cuentas y Acceso de Usuarios, deberán archivarse inmediatamente en el Archivo disponible de la SSSTI, en coordinación con la Secretaria de la SSSTI.
1		**Solicitud de Cuentas de Red, Correo e Internet:**
1.1	**Corte Superior de Justicia – Gerente de Administración Distrital o Administrador de Corte Superior de Justicia** **Gerencia General – Gerente o Jefe de Oficina** **Administrador de Sede y/o Módulo de Corte Superior de Justicia**	**a.** Remite correo electrónico a la oficina de Informática de la respectiva Corte, adjuntando el formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-05, a fin de solicitar: • Creación de usuario, actualización de datos, cambio de contendor, anexar servicio de correo, anexar servicio de Internet y cambio de perfil, desactivar (dar de baja).
1.2	**Informático de la Corte y/o**	**a.** Recibe solicitud por correo electrónico. **b.** Registra el ticket de atención y crea, en su

N°	UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
	Operador de la Corte Superior de Justicia	Console One de la Corte, el(los) usuario(s) de red Novell solicitado(s). **c.** Deriva ticket con número (ID) de requerimiento al Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios.
1.3	**SSSTI – Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios**	**a.** Recibe el ticket de atención, evalúa el tipo de requerimiento, verifica requisitos y atiende el pedido en coordinación con el Operador de la Corte Superior de Justicia. **b.** Cambiar el ticket de atención al estado Resuelto.
1.4	**Informático de la Corte y/o Operador de la Corte Superior de Justicia**	**a.** Entrega la clave al usuario. En caso se requiera la entrega a través de un medio físico, emplear el formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-01. **b.** El Operador da la conformidad de la atención con el usuario final. **c.** Cierra el ticket de atención.
2		**Requerimiento de SIJ SUPREMO:**
2.1	**Corte Suprema – Presidente o Relator de Sala Suprema**	**a.** Remite documento solicitando: • Creación, Actualización de Datos y Perfiles, Cambio de Clave y/o dar de Baja a los Usuarios. **b.** Remite Resolución para proceder a: • Creación y Actualización de Colegiados. **c.** Remite correo electrónico a Service Desk solicitando: • Inserción de Dispositivos Legales (leyes y normas). • Activación de Materias por Especialidad. • Inserción de Sentidos de Fallos de Ingreso.
2.2	**SSSTI – Secretaria**	**a.** Recibe, registra y deriva al Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios, en los casos que la solicitud sea ingresada por documento.

N°	UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
	SSSTI – Service Desk (Operador)	**a.** Recibe correo electrónico, registra y deriva ticket con número (ID) de requerimiento al Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios, en los casos que la solicitud sea ingresada por correo electrónico.
2.3	**SSSTI – Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios**	**a.** Si se trata de documento y trae Resolución, atiende el requerimiento y envía la respuesta formal al usuario. **b.** Si se trata de documento y no trae Resolución, deriva al Gestor de Cuentas de Usuarios de la Corte Suprema de Palacio de Justicia. **c.** Si se trata de correo electrónico, atiende el requerimiento.
2.4	**SSSTI – Service Desk (Operador)**	**a.** El operador solicita la conformidad de la atención con el usuario, en el caso de que el requerimiento haya llegado por correo electrónico. **b.** El operador cierra el ticket de atención.
2.5	**SSSTI – Gestor de Cuentas Usuarios de la Corte Suprema (Palacio de Justicia)**	Si se trata de la creación, actualización de datos y perfiles, cambio de clave y/o baja de usuarios: **a.** Recibe documento y atiende, coordinando directamente con los usuarios. **b.** El Gestor de Cuentas de Usuarios de la Corte Suprema entrega formulario físico de Entrega de Claves al Usuario (que se obtiene del mismo sistema SIJ-Supremo) y recibe conformidad.
3		**Requerimiento de SINAREJ:**
3.1	**CSJ (Lima) – Área de Servicios Judiciales y Recaudación – persona**	**a.** Comunica su requerimiento a Service Desk a través del correo electrónico: • Creación, actualización de datos y perfiles,

N°	UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
	designada	cambio de claves, dar de baja a los usuarios y/o creación de instancias.
3.2	**SSSTI – Service Desk (Operador)**	**a.** Recibe correo electrónico, registra y deriva ticket con número (ID) de Requerimiento al Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios.
3.3	**Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios**	**a.** Recibe el ticket, verifica requisitos y atiende, dando respuesta al solicitante, a través del correo electrónico, mediante el formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-03.
3.4	**SSSTI – Service Desk (Operador)**	**a.** El operador solicita la conformidad de la atención con el usuario y cierra el ticket de atención.
4		**Requerimiento de SINOE:**
4.1	**Gerencia General - Subgerencia de Servicios Judiciales- persona designada.**	**a.** Comunica por correo electrónico a Service Desk, su requerimiento: • Creación, actualización de datos y perfiles, cambio de clave, dar de baja usuarios y/o creación de entidades y organizaciones.
4.2	**SSSTI – Service Desk (Operador)**	**a.** Recibe correo electrónico, registra y deriva ticket con número (ID) de Requerimiento al Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios.
4.3	**Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios**	**a.** Recibe el ticket, verifica requisitos y atiende, dando respuesta al solicitante, a través del correo electrónico, mediante envío por correo electrónico del formulario digital de Entrega de Claves al Usuario (que se obtiene del mismo sistema SINOE).
4.4	**SSSTI – Service Desk (Operador)**	**a.** El operador solicita la conformidad de la atención con el usuario y cierra el ticket de atención.
5		**Requerimiento de SISRENV y SISMOV:**
5.1	**Dependencias/ Jefe**	**a.** Comunica por correo electrónico a Service

N°	UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
	inmediato del usuario	Desk, su requerimiento: • Creación, actualización de datos y perfiles y/o dar de baja a los usuarios.
5.2	**SSSTI – Service Desk** **(Operador)**	**a.** Recibe correo electrónico, registra y deriva ticket con número (ID) de Requerimiento al Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios.
5.3	**Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios**	**a.** Recibe el ticket, verifica requisitos y atiende, dando respuesta al solicitante, a través del correo electrónico, mediante el envío del formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-03.
5.4	**SSSTI – Service Desk** **(Operador)**	**a.** El operador solicita la conformidad de la atención con el usuario y cierra el ticket de atención.
6	**Secretaría General de la Corte Suprema - funcionario responsable**	**Requerimiento de LIBRO DE RECLAMACIONES y PORTAL WEB:**
6.1	**Secretario General de la Corte Suprema**	**a.** Comunica su requerimiento a Service Desk a través del correo electrónico: • Si es Libro de Reclamaciones: solicita creación, actualización de datos, cambio de clave y/o dar de baja a los usuarios. • Si es Portal Web: solicita el otorgamiento de permisos a los perfiles del portal web, baja de permisos.
6.2	**SSSTI – Service Desk** **(Operador)**	**a.** Recibe correo electrónico, registra y deriva ticket con número (ID) de Requerimiento al Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios.
6.3	**Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios**	**a.** Recibe el ticket, verifica requisitos y atiende, dando respuesta al solicitante, a través del correo electrónico, mediante el formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-03.
6.4	**SSSTI – Service Desk**	**a.** El operador solicita la conformidad de la

N°	UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
	(Operador)	atención con el usuario y cierra el ticket de atención.
7		**Requerimiento de RNC, RNR, RENAVIM, REDAM, MSIAP, RENIPROS WEB, RENIPROS, RNR WEB:**
7.1	**Gerencia General – Registrador del RENAJU**	<u>Si se trata de Entidades Internas</u>: **a.** Llena el formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-06, solicitando la creación, actualización, cambio de clave y/o dar de baja a usuarios. **b.** Registra el ticket en el Sistema de Atención al Usuario del Poder Judicial – GLPI, adjunta el formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-06 en digital y solicita en el sistema la validación del jefe o encargado del RENAJU.
7.2	**Gerencia General – Jefe del RENAJU**	<u>Si se trata de Entidades Internas</u>: **a.** Ingresa al Sistema de Atención al Usuario del Poder Judicial – GLPI y valida el ticket correspondiente. <u>Si se trata de Entidades Externas</u>: **a.** Envía Memorando solicitando la creación, actualización, cambio de clave y/o dar de baja a usuarios.
7.3	**SSSTI - Secretaria**	<u>Si se trata de Entidades Externas</u>: **a.** Recibe, registra, toma conocimiento y deriva.
7.4	**SSSTI - Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios**	<u>Si se trata de Entidades Internas</u>: **a.** Recibe el ticket, verifica requisitos y atiende solo en caso de que el ticket haya sido validado por el jefe o encargado del RENAJU, dando respuesta al solicitante, a través del correo electrónico, mediante el formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-03. Sistema de Atención

N°	UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
		al Usuario del Poder Judicial – GLPI, notificará de forma automática al Registrador del RENAJU, la atención del ticket correspondiente. <u>Si se trata de Entidades Externas</u>: **a.** Recibe solicitud, verifica requisitos y atiende. **b.** Proyecta oficio a fin de remitir el usuario y contraseña en sobre cerrado (lacrado), mediante el formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-02.
7.5	**SSSTI – Sub Gerente**	<u>Si se trata de Entidades Externas</u>: **a.** Recibe, registra, toma conocimiento y firma. **b.** Devuelve el documento al Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios.
7.6	**SSSTI – Service Desk (Operador)**	<u>Si se trata de Entidades Internas</u>: **a.** El operador solicita la conformidad de la atención con el usuario y cierra el ticket de atención.
7.7	**SSSTI – Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios**	<u>Si se trata de Entidades Externas</u>: **a.** Remite al RENAJU para su envío a la entidad externa.
7.8	**Gerencia General – Registrador del RENAJU**	<u>Si se trata de Entidades Externas</u>: **a.** Recibe documento en sobre cerrado y envía a los usuarios correspondientes.
8		**Requerimento de RENAFE:**
8.1	**Gerencia General – Subgerencia de Servicios Judiciales**	**a.** Envía Memorando solicitando: • Creación, actualización de datos, cambio de clave y/o dar de baja a usuarios.

N°	UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
8.2	**SSSTI – Secretaria**	**a.** Recibe, registra, toma conocimiento y deriva al Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios.
8.3	**SSSTI – Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios**	**a.** Recibe solicitud, verifica requisitos y atiende. **b.** Proyecta oficio a fin de remitir usuario y contraseña en sobre cerrado (lacrado) mediante el formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-02.
8.4	**SSSTI – Sub Gerente**	**a.** Recibe, registra, toma conocimiento y firma. **b.** Devuelve el documento al Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios.
8.5	**SSSTI – Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios**	**a.** Realiza remitos y envía a dependencia del usuario (Poder Judicial) con copia a la Subgerencia de Servicios Judiciales.
8.6	**Corte Superior de Justicia – Área de Servicios Judiciales**	**a.** Recibe documento con sobre cerrado y entrega al usuario, previa firma del cargo correspondiente. El cargo lo devuelve al Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios.
9		**Solicitud de Cuentas de SIGA-PJ:**
9.1	**Corte Superior de Justicia – Gerente de Administración Distrital o Administrador de Corte Superior de Justicia** **Gerencia General – Gerente o Jefe de Oficina**	**a.** Remite correo electrónico al Service Desk solicitando: • Creación, actualización de datos y/o dar de baja a usuarios.
9.2	**SSSTI – Service Desk (Operador)**	**a.** Recibe solicitud por correo electrónico. **b.** Elabora y deriva ticket con número (ID) de requerimiento al Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios.
9.3	**SSSTI – Gestor de Cuentas**	**a.** Recibe ticket de requerimiento, evalúa el tipo de

N°	UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
	y Acceso de Usuarios	requerimiento y rol en el SIGA, verifica requisitos. **b.** Atiende el pedido y da respuesta al solicitante, mediante el formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-03.
9.4	**SSSTI – Service Desk (Operador)**	**a.** El Operador da la conformidad de la atención con el usuario. **b.** Cierra el ticket de atención.
		FIN DE PROCEDIMIENTO

7. REGISTROS

7.1 Sistema de Trámite Documentario.

7.2 Sistema de Atención al Usuario del Poder Judicial – GLPI.

7.3 Formulario de Entrega de Claves para Correo, Red e Internet (Físico - Lacrado). (P-04-2013-GI-GG-PJ-F-01).

7.4 Formulario de Entrega de Claves para Sistemas (Físico - Lacrado). (P-04-2013-GI-GG-PJ-F-02).

7.5 Formulario de Entrega de Claves (Digital). (P-04-2013-GI-GG-PJ-F-03).

7.6 Formulario de Cargo de Entrega de Claves (Físico). (P-04-2013-GI-GG-PJ-F-04).

7.7 Formulario de Solicitud de cuentas de usuarios de correo, red y/o Internet (Digital). (P-04-2013-GI-GG-PJ-F-05).

7.8 Formulario de Solicitud de cuentas de sistemas RENAJU (Digital). (P-04-2013-GI-GG-PJ-F-06).

8. ANEXOS

Anexo N° 1: Diagramas de Flujo – Gestión de Cuentas y Acceso de Usuarios:

- ✓ Flujograma: Red, Correo e Internet.
- ✓ Flujograma: SIJ-SUPREMO.
- ✓ Flujograma: SINAREJ, SINOE, SISREN, SISMOV, Libro de Reclamaciones y Portal Web.
- ✓ Flujograma: RNC, RNR, RENAVIM, REDAM, MSIAP, RENIPROS WEB, RNR WEB.
- ✓ Flujograma: RENAFE.
- ✓ Flujograma: SIGA-PJ.

Anexo N° 2: Formulario de Entrega de Claves para Correo, Red e Internet (Físico - Lacrado).

Anexo N° 3: Formulario de Entrega de Claves para Sistemas (Físico - Lacrado)

Anexo N° 4: Formulario de Entrega de Claves (Digital)

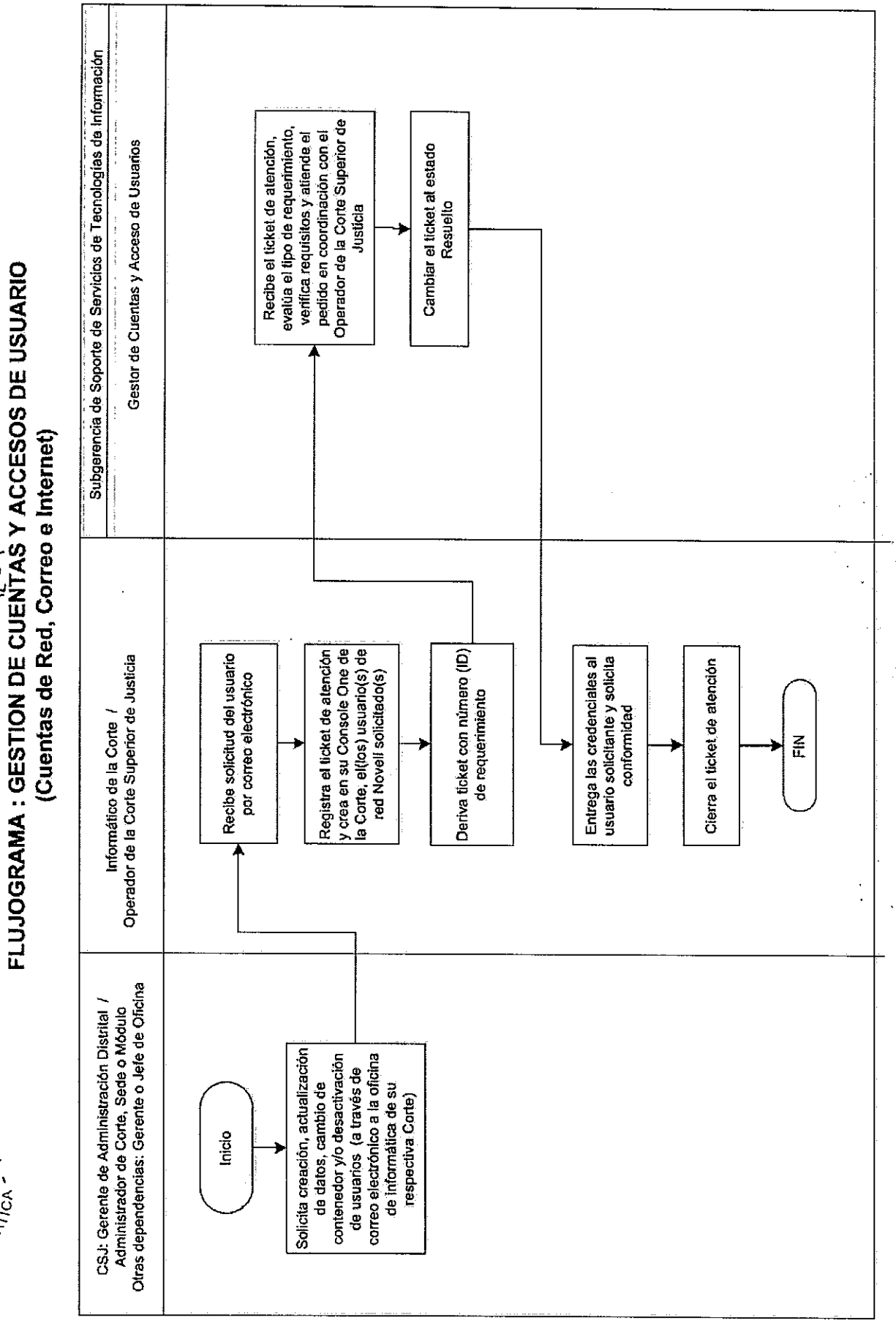
Anexo N° 5: Formulario de Cargo de Entrega de Claves (Físico)

Anexo N° 6: Formulario de Solicitud de Cuentas de Usuarios de Correo, Red y/o Internet (Digital).

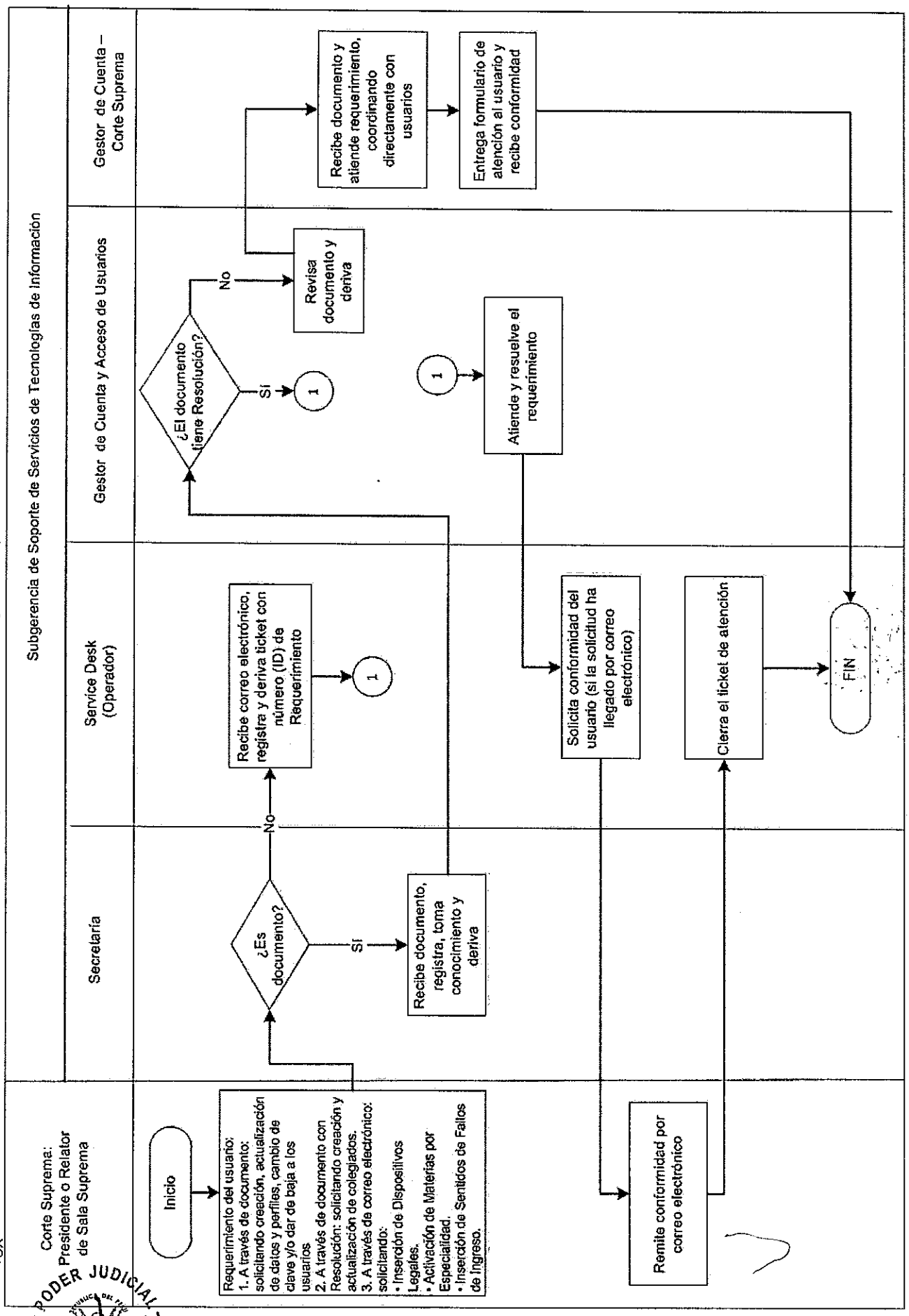
Anexo N° 7: Formulario de Solicitud de cuentas de sistemas RENAJU (Digital).

Anexo N° 8: Tabla de Control de Cambios.

Anexo N° 1: Diagramas de Flujo – Gestión de Cuentas y Acceso de Usuarios

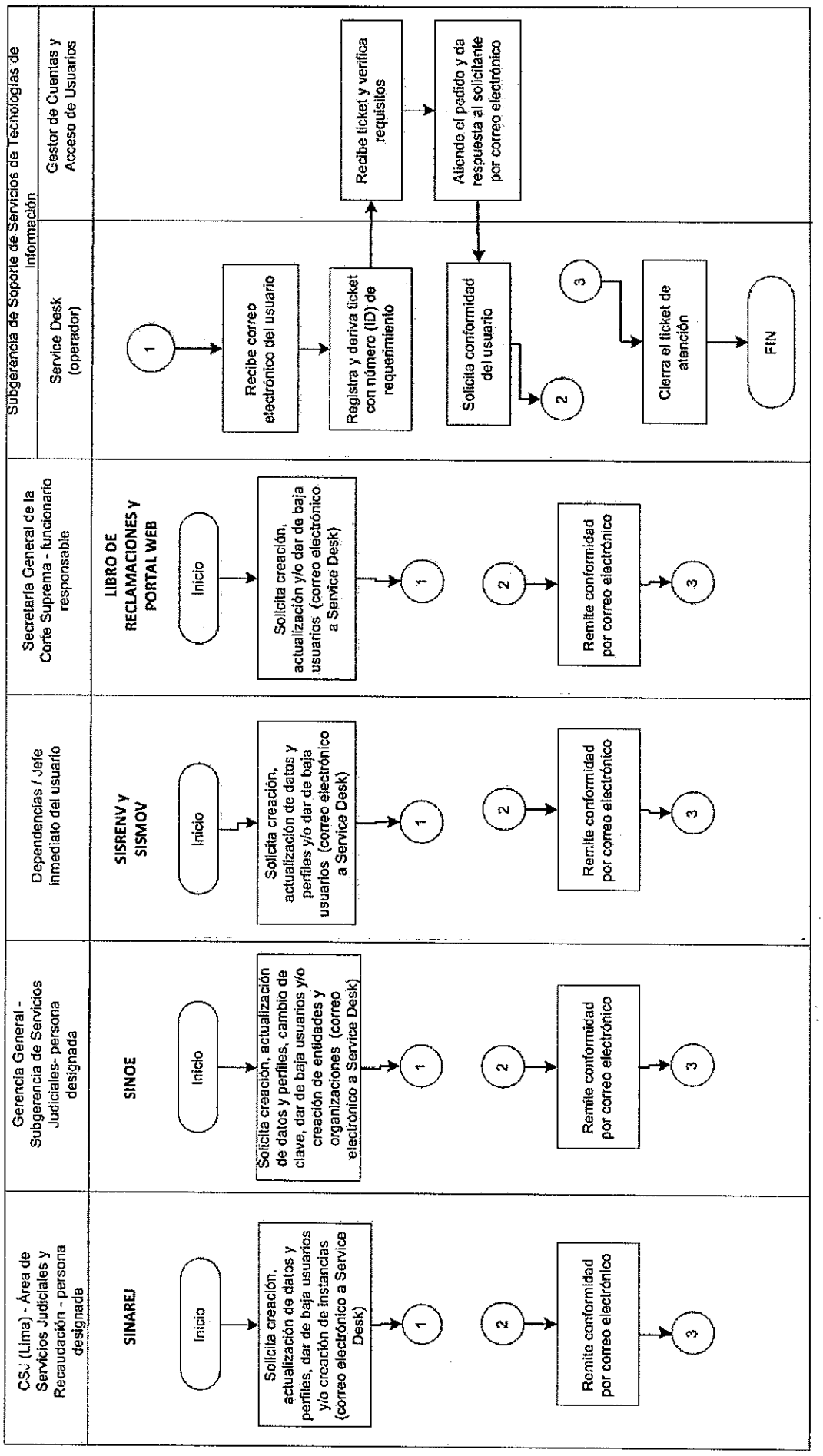


FLUJOGRAMA: GESTION DE CUENTAS Y ACCESOS DE USUARIO (Cuentas de SIJ Supremo)

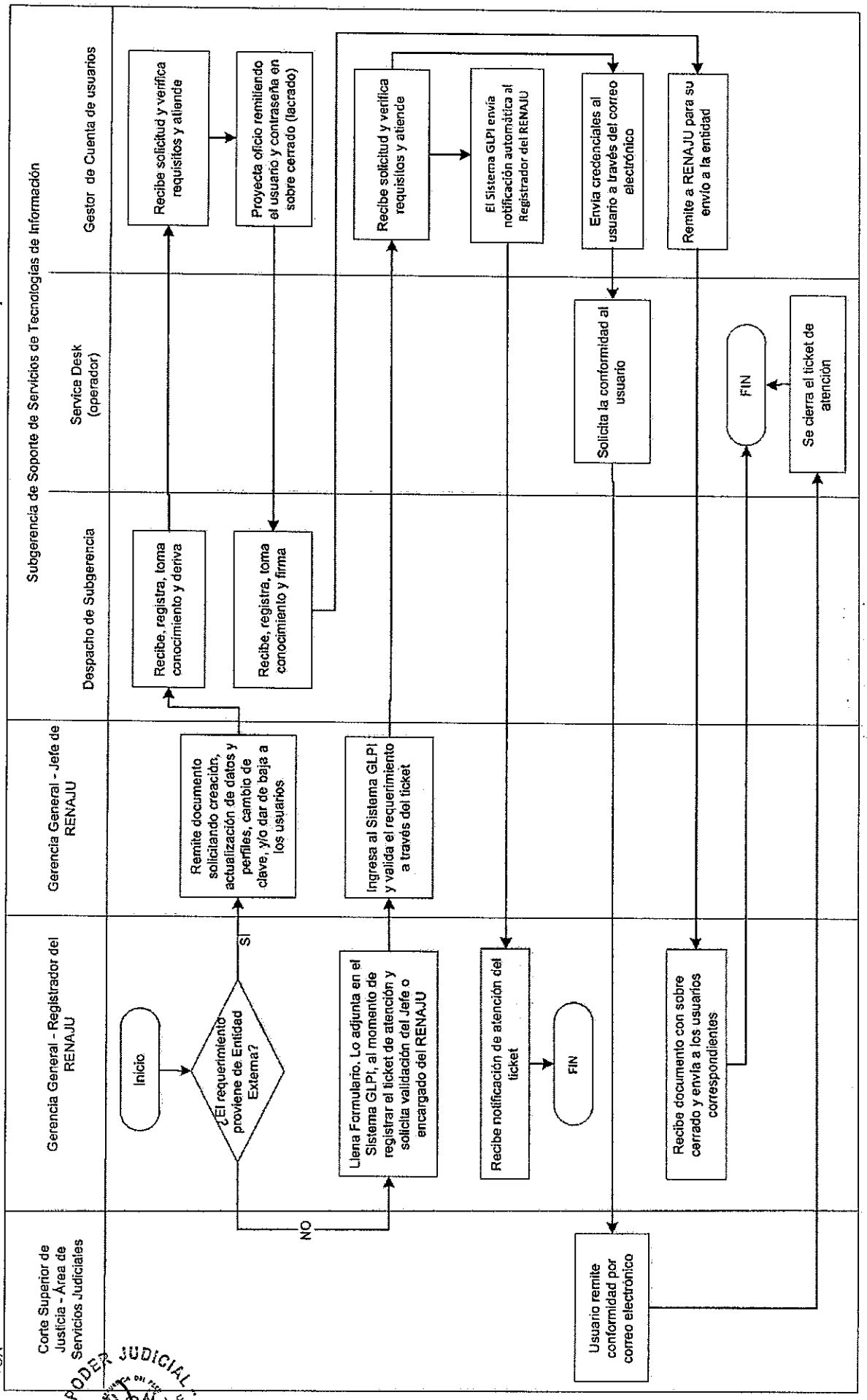


PODER JUDICIAL - GERENCIA GENERAL
PODER JUDICIAL - COORDINACIÓN SERVICE DESK - GERENCIA DE INFORMÁTICA
PODER JUDICIAL - ANALISTA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - GERENCIA DE INFORMÁTICA
PODER JUDICIAL - JOSÉ A. CALLIRGOS PAZ - Subgerencia de Soporte de Servicios de Tecnologías de Información - GERENCIA DE INFORMÁTICA

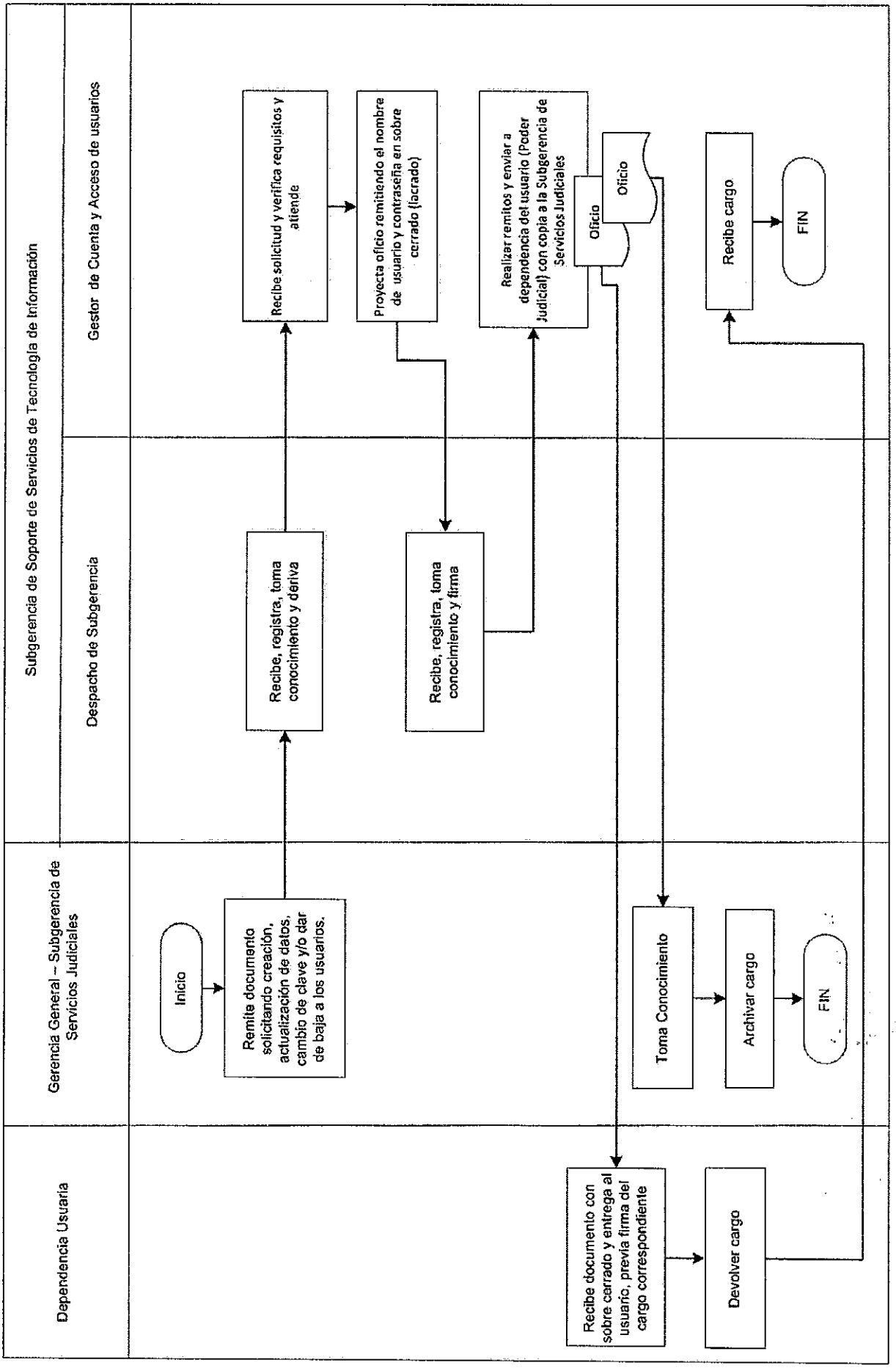
FLUJOGRAMA : GESTION DE CUENTAS Y ACCESOS DE USUARIO
(Cuentas de SINAREJ, SINOE, SISREN, SISMOV, Libro de Reclamaciones y Portal Web)



FLUJOGRAMA : GESTION DE CUENTAS Y ACCESOS DE USUARIO
(Cuentas de RNC, RNR, RENAVIM, REDAM, MSIAP, RENIPROS WEB, RNR WEB, RENIPROS)

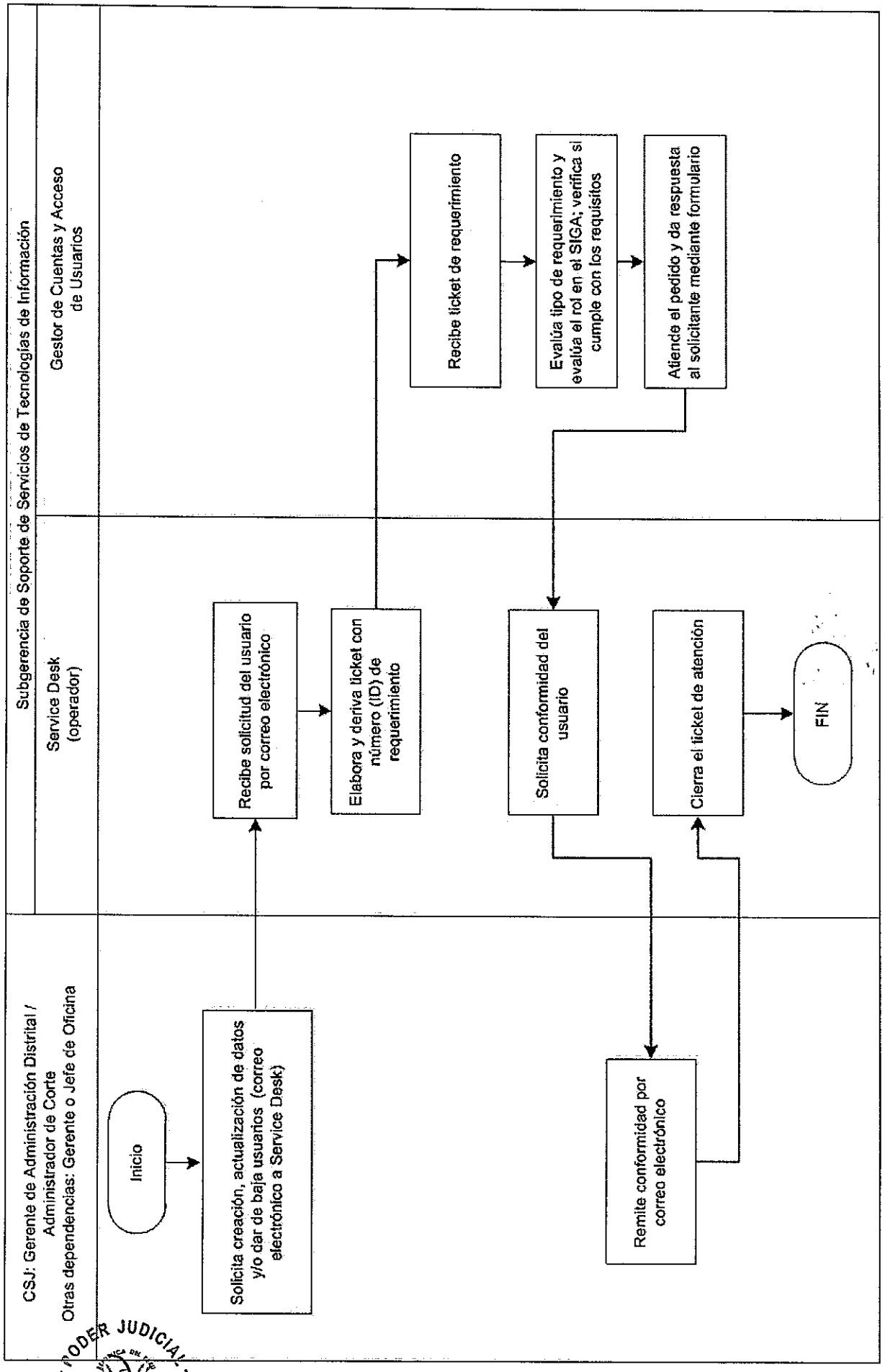


FLUJOGRAMA : GESTION DE CUENTAS Y ACCESOS DE USUARIO
(Cuentas de RENAFE)



PODER JUDICIAL - GERENCIA GENERAL - Gerencia de Informática
PODER JUDICIAL - GERENCIA DE INFORMÁTICA - Subgerencia de Soporte de Servicios de Tecnologías de Información
PODER JUDICIAL - GERENCIA DE INFORMÁTICA - COORDINACIÓN SERVICE DESK - Soporte de Servicios de Tecnología de Información
PODER JUDICIAL - GERENCIA DE INFORMÁTICA - ANÁLISIS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - Soporte de Servicios de Tecnología de Información

DIAGRAMA : GESTION DE CUENTAS Y ACCESOS DE USUARIO (Cuentas de SIGA-PJ)



Anexo N° 2: Formulario de Entrega de Claves para Correo, Red e Internet (Físico - Lacrado)

PODER JUDICIAL DEL PERÚ

ASIGNACION DE CUENTAS Y CLAVES DE ACCESO

Por medio de la presente, se le hace entrega de la(s) cuenta(s) y clave(s) de acceso a el/los servicio(s) de Correo Electrónico del Poder Judicial a el/la Sr(a/ta):

Quien tiene el siguiente nivel de acceso:

	Cargo	

Y a quien se le está asignando la(s) siguiente(s) cuenta(s) de acceso al/los servicio(s):

	Usuario de Red	
	Clave de Acceso de Red	
	Usuario de Internet	
	Clave de Acceso	
	Usuario de Correo	
	Clave de Acceso de Correo	
	Correo Electrónico	

El receptor de la clave declara conocer y aceptar la **Directiva N° 001-2010-CE-PJ** "Normas para el uso del Servicio de Correo Electrónico en el Poder Judicial" y **Directiva N° 006-2010-CE-PJ** "Normas para el uso del Servicio de Internet del Poder Judicial", que se encuentran en la siguiente dirección: **http://ggintranet.pj.gob.pe/node/24**

La confidencialidad y administración del uso de la clave asignada es responsabilidad absoluta del receptor, por tanto se le recuerda que **ES OBLIGATORIO** efectuar el cambio de su clave.

En caso de **INCUMPLIR** con las disposiciones indicadas con anterioridad, serán notificadas inmediatamente a los Órganos de Control del Poder Judicial, para que los mismos establezcan las sanciones correspondientes.

Lima, 26 de noviembre de 2013

PODER JUDICIAL - GERENCIA GENERAL - Gerencia de Informática

PODER JUDICIAL - GERENCIA DE INFORMÁTICA - Secretaría de Servicios de Tecnologías de la Información

PODER JUDICIAL - COORDINACION SERVICE DESK - GERENCIA DE INFORMÁTICA

PODER JUDICIAL - ANALISTA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION - GERENCIA DE INFORMÁTICA

Confidencial

CONFIDENCIAL: Prohibido reproducir sin la autorización de la SSSTI-GI-GG/PJ

Anexo N° 3: Formulario de Entrega de Claves para Sistemas (Físico - Lacrado)

PODER JUDICIAL

ASIGNACION DE CUENTAS Y CLAVES DE ACCESO

Por medio de la presente, se le hace entrega de la(s) cuenta(s) y clave(s) de acceso a el/los servicio(s) del Sistema de ..... del Poder Judicial el/la Dr(a):

Quien tiene el siguiente nivel de acceso:

Cargo	

Y a quien se le está asignando la(s) siguiente(s) cuenta(s) de acceso a el/los servicio(s):

Usuario –	
Clave de Acceso	
Dirección web para acceder al sistema (URL)	

La confidencialidad y administración del uso de la clave asignada es responsabilidad absoluta del receptor, por tanto se le recuerda que **ES OBLIGATORIO** efectuar el cambio de su clave.

En caso de **INCUMPLIR** con la disposición indicada con anterioridad, será notificada inmediatamente a los Órganos de Control del Poder Judicial, para que los mismos establezcan las sanciones correspondientes.

Lima, 26 de noviembre de 2013

PODER JUDICIAL - GERENCIA GENERAL

PODER JUDICIAL - GERENCIA DE INFORMÁTICA

PODER JUDICIAL - COORDINACION SERVICE DESK - GERENCIA DE INFORMÁTICA

PODER JUDICIAL - ANALISTA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION - GERENCIA DE INFORMÁTICA

Confidencial

CONFIDENCIAL: Prohibido reproducir sin la autorización de la SSSTI-GI-GG/PJ

Anexo N° 4: Formulario de Entrega de Claves (Digital)

FORMULARIO DE ENTREGA DE CLAVES (DIGITAL)

P-04-2013-GI-GG-PJ-F-03 ; Formulario Aprobado: NOV.2013 ; Aprobado por: SSSTI-GI-GG

La confidencialidad y administración del uso de la clave asignada es responsabilidad absoluta del receptor, por tanto se le recuerda que **ES OBLIGATORIO** efectuar el cambio de su clave y que ésta es de **USO PERSONAL.**

De acuerdo a lo solicitado, se le remite su cuenta de accesos al Sistema ..... para los fines pertinentes.

	Usuario –			
	Clave de Acceso			
	Dirección web para acceder al sistema (URL)			

Asimismo, se informa que la **Directiva N°002-2010-CE-PJ** "Normas de Seguridad de la Información Almacenada en los equipos de cómputo del Poder Judicial", se encuentra en la siguiente dirección electrónica **http://ggintranet.pj.gob.pe/node/24**, la cual deberá ser revisada por el usuario autorizado de dicho servicio.

En caso de **INCUMPLIR** con las disposiciones indicadas con anterioridad, serán notificadas inmediatamente a los Órganos de Control del Poder Judicial, para que los mismos establezcan las sanciones correspondientes.

Saludos,
Gestión de Cuentas

Anexo N° 5: Formulario de Cargo de Entrega de Claves (Físico)

PODER JUDICIAL DEL PERÚ

FORMULARIO DE CARGO DE ENTREGA DE CLAVES (Físico)
(P-04-2013-GI-GG-PJ-F-04 ; Formulario Aprobado: SET.2013 ; Aprobado por: SSSTI-GI-GG)

Servicio de Red y Sistemas Administrativos:	**Directiva N°002-2010-CE-PJ "Normas de Seguridad de la Información Almacenada en los equipos de computo del PJ"**
Servicio de Internet:	**Directiva N°006-2010-CE-PJ "Normas para el uso del Servicio de Internet del Poder Judicial",**
Servicio de Correo Electrónico:	**Directiva N°001-2010-CE-PJ "Normas para el uso del Servicio de Correo Electrónico"**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	INSTANCIA	CORTE	SERVICIO	Fecha Recepción	Firma
1	VICTOR CESAR BENAVIDES DEBERNARDI	Centros Juveniles		Se creó cuenta de acceso a los servicios de Correo Institucional, Internet y Red del Poder Judicial.		

Anexo N° 6: Formulario de Solicitud de Cuentas de Usuarios de Correo, Red y/o Internet (Digital)

FORMULARIO DE SOLICITUD DE CUENTAS DE USUARIOS DE CORREO, RED Y/O INTERNET

P-04-2013-GI-GG-PJ-F-05 ; Formulario Aprobado: NOV 2013 ; Aprobado por: SSSTI-GI-GG

Información obligatoria mínima requerida que deberá incluirse en el correo electrónico por cada usuario:

Corte	Apellidos	Nombres	DNI	Cargo	Instancia	Perfil(1)	Tipo de Servicio(2)	Servicio					Usuario Red Novell	Observación
								Red	Correo	Internet (3)	Cambio de Contenedor			
											De	A		

(1) PERFILES

[illegible]		[illegible]		[illegible]		[illegible]		[illegible]	
Cód	Descripción	Cód.	Descripción	Cód	Descripción	Cód.	Descripción	Cód.	Descripción
CA	Jefe del CDG	LFA	Jefe del CDG	TA	Jefe CDG	AA	Presidente PJ	SA	Vocal
CB	Sup. De CDG	LFB	Sup. De CDG	TB	CDG Ventanilla	AB	Asistente Pred. PJ	SB	Relator
CC	CDG (Vent.)	LFC	CDG (Vent.)	TC	Adm. Modular	AC	Gerente	SC	Secretario de Confianza
CD	Adm. Modular	LFD	Adm. modular	TD	Juez	AD	Sub Gerente	SD	Secretario de Sala
CE	CDM	LFE	CDM	TE	Asistente de Juez	AE	Jefe	SE	Transcriptor
CF	Archivo Modular	LFF	Archivo Modular	TF	Secretario	AF	Coordinador	SF	Corrector
CG	Juez	LFG	Juez	TG	Asist. Notificaciones	AG	Analista	SG	Asistente
CH	Asistente de Juez	LFH	Asistente de Juez	TH	Técnico	AH	Asistente	SH	Jefe CDG
CI	Especialista Legal	LFI	Especialista Legal	TI	Aux. Jurisdiccional	AI	Auxiliar	SI	CDG (Vent.)
CJ	Notificador	LFJ	Notificador	[illegible]		AJ	Presidente de Corte		
CK	Juez Suplente	LFK	Juez Suplente	NA	Jefe CDG	AK	Administrador Corte		
CL	Auxiliar	LFL	Auxiliar	NB	CDG Ventanilla	AL	Administrador de Sede		
		LFM	Juez Superior	NC	Adm. Modulo				
		LFN	Especialista	ND	Coord. Audiencia				
		LFO	ODECMA	NE	Coord. Causa Jurisdiccional				
				NF	Juez				
				NG	Secretario				
				NH	Asistente Audio				
				NI	Asist. Custodia, Grabación y Expedientes				
				NJ	Asist. Jurisdiccional				

[illegible]	
Cód.	Descripción
01	Creación
02	Actualización
03	Rotación
04	Cambio de Perfil
05	Desactivación

[illegible]	
Cód.	Descripción
01	Restringidos
02	Superior

Anexo N° 7: Formulario de Solicitud de cuentas de sistemas RENAJU (Digital)

FORMULARIO DE SOLICITUD DE CUENTAS DE SISTEMAS RENAJU

P-04-2013-GI-GG-PJ-F-06 ; Formulario Aprobado: NOV.2013 ; Aprobado por: SSSTI-GI-GG

Información obligatoria mínima requerida que deberá incluirse en el ticket de atención:

Item	Corte	Apellidos	Nombres	DNI	Cargo	Dependencia	Sistema(1)	Tipo de Servicio(2)	Perfil(3)	Correo	Observación

(1) SISTEMA

Cód.	Descripción	Tipo	Descripción
01	MSIAP-Magistrado	Web	Módulo de Solicitudes de Información de Antecedentes Penales para Magistrados
02	Web - RNR	Web	Consultas Web Requisitorias
03	Web - RENIPROS	Web	Consultas Web Registro Nacional de Internos Procesados y Sentenciados
04	RNC	Cliente / Servidor	Registro Nacional de Condenas
05	RNR	Cliente / Servidor	Registro Nacional de Requisitorias
06	RENAVIM	Cliente / Servidor	Registro Nacional de Autorización y Oposición de Viaje de Menores
07	REDAM	Cliente / Servidor	Registro Nacional de Deudores de Alimentarios Morosos
08	RENIPROS	Cliente / Servidor	Registro Nacional de Internos Procesados y Sentenciados

(2) TIPO DE SERVICIO

Cód.	Descripción
01	Creación
02	Actualización
03	Baja
04	Cambio de clave
05	Reactivación

(3) PERFIL

Cód.	Sistema	Perfil
A	MSIAP-Magistrado	Certificaciones - Magistrado
B	RNC	Digitador Jurisdiccional
C	RNC	Ventanilla
D	RNC	Control de Calidad Administrativo
E	RNC	Asistente de Archivo
F	RNC	Rehabilitaciones
G	RNC	Inscripciones boletín
H	RNC	Descartes
I	RNC	Fotógrafo
J	RNC	Administrador
K	RNC	Control de Calidad Jurisdiccional
L	RNC	RDC - Jefe
M	RNC	RDC - Auxiliar
N	RNC	Jefe del RNC
O	RNC	Ventanilla - Oficio
P	RNC	Gerencia de Servicios Judiciales
Q	RNC	Reporteador
R	RNC	Consultas
S	RENAVIM	REDIJU
T	RENAVIM	RENAJU
U	RENAVIM	Administrador RENAJU
V	RENAVIM	Administrador Web
W	REDAM	Certificados REDAM
X	REDAM	REDAM
Y	REDAM	REDIDAM
Z	RNR	Supervisor
AA	RNR	Jefe
AB	RNR	Auxiliar
AC	RNR	Homonimia
AD	RENIPROS	Administrador
AE	RENIPROS	Consulta
AF	RENIPROS	Digitador
AG	RENIPROS	Mesa Partes
AH	RENIPROS	Sistemas

Anexo N° 8: Tabla de Control de Cambios

CONTROL DE CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	
P-04-2013-GI/GG/PJ-V00	P-04-2013-GI-GG-PJ-V01
3. Descripción de las definiciones. Ítem 3.3	***Antes:*** **3.3 MSIAP:** Módulo de Solicitudes de Información de Antecedentes Penales para Magistrados. **3.11 RQ:** Registro Nacional de Requisitorias – Cliente/Servidor. **3.12 RQ WEB:** Registro Nacional de Requisitorias Web. ***Ahora:*** **3.3 Catálogo de Servicios:** Es la relación de servicios actualmente disponibles que presta la Gerencia Informática a través de su Service Desk (Centro de Servicio). **3.4 MSIAP:** Módulo de Solicitudes de Información de Antecedentes Penales dirigidos a Entidades Externas. **3.5 MSIAP-Magistrados:** Módulo de Solicitudes de Información de Antecedentes Penales para Magistrados. **3.12 RNR:** Registro Nacional de Requisitorias – Cliente/Servidor. **3.13 RNR WEB:** Registro Nacional de Requisitorias Web.
5 Responsabilidades	***Se ha agregado:*** 5.7 De la **Secretaria del Subgerente de Soporte de Servicios de Tecnologías de Información**: Es responsable de velar por el adecuado archivamiento de los documentos físicos relacionados a la Gestión de Cuentas y Acceso de Usuarios.
6. Descripción del procedimiento.	***Se ha agregado:*** **ESTIPULACIONES GENERALES:** **a.** Todo requerimiento relacionado a la Gestión de

	Cuentas y Acceso de usuario que sea solicitado mediante documento físico, deberá ingresar a través de la ventanilla de Trámite Documentario. **b.** Los cargos de los documentos físicos de entrega de claves u otros requerimientos relacionados a la Gestión de Cuentas y Acceso de Usuarios, deberán archivarse inmediatamente en el Archivo disponible de la SSSTI, en coordinación con la Secretaria de la SSSTI.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 1.1	**a.** Remite correo electrónico a la oficina de Informática de la respectiva Corte, adjuntando el formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-05, a fin de solicitar: • Creación de usuario, actualización de datos, cambio de contendor, anexar servicio de correo, anexar servicio de Internet y cambio de perfil, desactivar (dar de baja).
6. Descripción del procedimiento. Ítem 1.2	En la versión V00 se encuentra el ítem 1.2 con el siguiente texto: *SSTI – Service Desk (Operador): a) Recibe solicitud por correo electrónico. b) Elabora y deriva ticket con número (ID) de requerimiento al Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios.* El mismo que ha sido eliminado en la Versión V01.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 1.2	**a.** Recibe solicitud por correo electrónico. **b.** Registra el ticket de atención y crea en su Console One de la Corte, el(los) usuario(s) de red Novell solicitado(s). **c.** Deriva ticket con número (ID) de requerimiento al Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 1.3	a. Recibe el ticket de atención, evalúa el tipo de requerimiento, verifica requisitos y atiende el pedido en coordinación con el <u>Operador de la Corte Superior de Justicia</u>. b. Cambiar el ticket de atención al estado Resuelto
6. Descripción del procedimiento. Ítem 1.4	a. Entrega la clave al usuario. En caso se requiera la entrega a través de un medio físico, emplear el

Informático de la Corte y/o *Operador de la Corte Superior de Justicia*	formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-01. b. El Operador da la conformidad de la atención con el usuario final. c. Cierra el ticket de atención.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 2.2	En la versión V00 se encuentra el ítem 2.2 con el siguiente texto: *Gerencia de Informática – Secretaria: Recibe, registra, toma conocimiento y deriva, en los casos que la solicitud sea ingresada por documento.* El mismo que ha sido eliminado en la Versión V01.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 2.5	***Antes:*** b) El Gestor de Cuentas de Usuarios de la Corte Suprema entrega Formulario de atención al usuario y recibe conformidad. ***Ahora:*** b) El Gestor de Cuentas de Usuarios de la Corte Suprema entrega formulario físico de Entrega de Claves al Usuario (que se obtiene del mismo sistema SIJ-Supremo) y recibe conformidad.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 3.3	***Antes:*** a) Recibe el ticket, verifica requisitos y atiende, dando respuesta al solicitante, a través del correo electrónico. ***Ahora:*** *a)* Recibe el ticket, verifica requisitos y atiende, dando respuesta al solicitante, a través del correo electrónico, mediante el formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-03.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 4.3	***Antes:*** a) Recibe el ticket, verifica requisitos y atiende, dando respuesta al solicitante, a través del correo electrónico. ***Ahora:*** a) Recibe el ticket, verifica requisitos y atiende, dando respuesta al solicitante, a través del correo electrónico, mediante envío por correo electrónico del formulario digital de Entrega de Claves al Usuario (que se obtiene del mismo sistema SINOE).
6. Descripción del procedimiento. Ítem 5.3	***Antes:*** a) Recibe el ticket, verifica requisitos y atiende, dando respuesta al solicitante, a través del correo electrónico.

	Ahora: a) Recibe el ticket, verifica requisitos y atiende, dando respuesta al solicitante, a través del correo electrónico, mediante el envío del formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-03.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 6.3	***Antes:*** a) Recibe el ticket, verifica requisitos y atiende, dando respuesta al solicitante, a través del correo electrónico. ***Ahora:*** a) Recibe el ticket, verifica requisitos y atiende, dando respuesta al solicitante, a través del correo electrónico, mediante el formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-03.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 7	***Antes:*** Requerimiento de RNC, RQ, RENAVIM, REDAM, MSIAP, RENIPROS WEB, RQ WEB. ***Ahora:*** Requerimiento de RNC, RNR, RENAVIM, REDAM, MSIAP, RENIPROS WEB, RENIPROS, RNR WEB.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 7.2	En la versión V00 esta el ítem 7.2 con el siguiente texto: *Gerencia de Informática – Secretaria - a. Recibe, registra, toma conocimiento y deriva.* El mismo que ha sido eliminado en la Versión V01.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 7.1 Gerencia General – Registrador del RENAJU	***Se ha modificado con:*** <u>Si se trata de Entidades Internas</u>: a. Llena el formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-06, solicitando la creación, actualización, cambio de clave y/o dar de baja a usuarios. b. Registra el ticket en el Sistema de Atención al Usuario del Poder Judicial – GLPI, adjunta el formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-06 en digital y solicita en el sistema la validación del jefe o encargado del RENAJU.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 7.2 Jefe del RENAJU	***Se ha agregado:*** <u>Si se trata de Entidades Internas</u>: **a.** Ingresa al Sistema de Atención al Usuario del

	Poder Judicial – GLPI y valida el ticket correspondiente. <u>Si se trata de Entidades Externas</u>: **a.** Envía Memorando solicitando la creación, actualización, cambio de clave y/o dar de baja a usuarios.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 7.3 SSSTI - Secretaria	***Se ha modificado con:*** <u>Si se trata de Entidades Externas</u>: **a.** Recibe, registra, toma conocimiento y deriva.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 7.4 SSSTI - Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios	***Se ha modificado con:*** <u>Si se trata de Entidades Internas</u>: a. Recibe el ticket, verifica requisitos y atiende solo en caso de que el ticket haya sido validado por el jefe o encargado del RENAJU, dando respuesta al solicitante, a través del correo electrónico, mediante el formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-03. Sistema de Atención al Usuario del Poder Judicial – GLPI, notificará de forma automática al Registrador del RENAJU, la atención del ticket correspondiente. <u>Si se trata de Entidades Externas</u>: a. Recibe solicitud, verifica requisitos y atiende. b. Proyecta oficio a fin de remitir el usuario y contraseña en sobre cerrado (lacrado), mediante el formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-02.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 7.5 SSSTI – Sub Gerente	***Se ha modificado con:*** <u>Si se trata de Entidades Externas</u>: a. Recibe, registra, toma conocimiento y firma. b. Devuelve el documento al Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios.

6. Descripción del procedimiento. Ítem 7.6 SSSTI – Service Desk (Operador)	***Se ha modificado con:*** <u>Si se trata de Entidades Internas</u>: a. El operador solicita la conformidad de la atención con el usuario y cierra el ticket de atención.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 7.7 SSSTI – Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios	***Se ha modificado con:*** <u>Si se trata de Entidades Externas</u>: a. Remite al RENAJU para su envío a la entidad externa.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 7.8 Área de Servicios Judiciales	***Se ha modificado con:*** <u>Si se trata de Entidades Externas</u>: a. Recibe documento en sobre cerrado y envía a los usuarios correspondientes.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 8.2	a. En la versión V00 esta el ítem 8.2 con el siguiente texto: Gerencia de Informática – Secretaria - a. Recibe, registra, toma conocimiento y deriva. El mismo que ha sido eliminado en la Versión V01.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 8.3	***Antes:*** b) Proyecta oficio a fin de remitir usuario y contraseña en sobre cerrado (lacrado) ***Ahora:*** b) Proyecta oficio a fin de remitir usuario y contraseña en sobre cerrado (lacrado) mediante el formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-02.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 9	**Solicitud de Cuentas de SIGA-PJ:**
6. Descripción del procedimiento. Ítem 9.1	***Corte Superior de Justicia – Gerente de Administración Distrital o Administrador de Corte Superior de Justicia*** ***Gerencia General – Gerente o Jefe de Oficina*** **a.** Remite correo electrónico, al Service Desk

	solicitando: • Creación, actualización de datos y/o dar de baja a usuarios.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 9.2	***SSSTI – Service Desk (Operador)*** **a.** Recibe solicitud por correo electrónico. **b.** Elabora y deriva ticket con número (ID) de requerimiento al Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 9.3	***SSSTI – Gestor de Cuentas y Acceso de Usuarios*** **a.** Recibe ticket de requerimiento, evalúa el tipo de requerimiento y rol en el SIGA, verifica requisitos. **b.** Atiende el pedido y da respuesta al solicitante, mediante el formulario P-04-2013-GI-GG-PJ-F-03.
6. Descripción del procedimiento. Ítem 9.4	***SSSTI – Service Desk (Operador)*** **a.** El Operador da la conformidad de la atención con el usuario. **b.** Cierra el ticket de atención.
7. Registros	***Antes:*** 7.1 Sistema Memo y/ u Oficio de Solicitudes. ***Ahora:*** 7.1 Sistema de Trámite Documentario
7. Registros	***Antes:*** 7.1Formulario de Solicitud de cuentas de usuarios de correo, red y/o Internet (P-04-2013-GI-GG-PJ-F-05). ***Ahora:*** 7.1Formulario de Solicitud de cuentas de usuarios de correo, red y/o Internet (Digital). (P-04-2013-GI-GG-PJ-F-05).
7. Registros	Se agregó el ítem 7.8 Formulario de Solicitud de cuentas de sistemas RENAJU (Digital). (P-04-2013-GI-GG-PJ-F-06).
8. Anexos	Se modificó los Diagramas de Flujo del Anexo N° 1, en

	base a los cambios realizados en la Descripción del Procedimiento: ✓ Diagrama de Flujo de Red, Correo e Internet. ✓ Diagrama de Flujo de SIJ-SUPREMO. ✓ Diagrama de Flujo de SINAREJ, SINOE, SISREN, SISMOV, Libro de Reclamaciones y Portal Web ✓ Diagrama de Flujo de RNC, RNR, RENAVIM, REDAM, MSIAP, RENIPROS WEB, RNR WEB. ✓ Diagrama de Flujo de RENAFE. ✓ Diagrama de Flujo de SIGA-PJ.
8 Anexos	Se ha modificado el Anexo N° 2: Formulario de Entrega de Claves para Correo, Red e Internet (Físico - Lacrado).
8 Anexos	Se ha modificado el Anexo N° 3: Formulario de Entrega de Claves para Sistemas (Físico - Lacrado).
8 Anexos	Se ha modificado el Anexo N° 4: Formulario de Entrega de Claves (Digital).
8. Anexos	Se agregó en Anexo N° 7: Formulario de Solicitud de cuentas de sistemas RENAJU (Digital).
8. Anexos	Anexo N° 8: Tabla de Control de Cambios.

PODER JUDICIAL - GERENCIA GENERAL

PODER JUDICIAL - GERENCIA DE INFORMÁTICA

PODER JUDICIAL - COORDINACIÓN SERVICIOS DESK - GERENCIA DE INFORMÁTICA

PODER JUDICIAL - ANALISTA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - GERENCIA DE INFORMÁTICA