

*Tribunal Supremo Electoral***ACUERDO NÚMERO 253-2024
EL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL****CONSIDERANDO:**

Que por ausencia temporal de los Magistrados Vocales I, II, IV y V, Doctor Ranulfo Rafael Rojas Cetina, Doctora Irma Elizabeth Palencia Orellana, Magister Gabriel Vladimir Aguilera Bolaños y Magister Mynor Custodio Franco Flores, respectivamente, el Tribunal se integra con los suscritos de conformidad con el artículo 127 de la Ley Electoral y de Partidos Políticos;

CONSIDERANDO:

Que la Licenciada Ana Verónica Espinoza Vega, Directora de Planificación, con oficio número DP-O-299-11-2024, de fecha 11 de noviembre del año en curso, somete a consideración para su aprobación el "**Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección General de Informática**", por lo que habiéndose analizado el contenido del mismo, es procedente emitir la disposición que corresponde;

POR TANTO:

Con base en lo considerado y en lo que para el efecto preceptúan los artículos: 1, 121, 122, 125, 128, 129, 130, 132, 142 y 144 de la Ley Electoral y de Partidos Políticos (Decreto Número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente y sus reformas);

ACUERDA:

ARTÍCULO 1°: Aprobar el "**Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección General de Informática**", que forma parte de esta disposición;


ARTÍCULO 2°. El presente Acuerdo entra en vigor inmediatamente;

DADO EN LA SEDE DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL, en la ciudad de Guatemala, el día veinte de noviembre de dos mil veinticuatro.

COMUNÍQUESE:



Dra. Blanca Odilia Alfaro Guerra
Magistrada Presidenta


MSc. Marco Antonio Cornejo Marroquín
Magistrado Suplente


Lic. Marlon Josué Barahona Catalán
Magistrado Suplente




Tribunal Supremo Electoral

Lic. Álvaro Ricardo Cordon Paredes
Magistrado Suplente

Lic. Noé Adalberto Ventura Loyo
Magistrado Suplente

Lic. Pablo René Portocarrero Marroquín
Encargado de Despacho
Secretaria General



	TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL	Versión: 03
		No. de folios: 218



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Ing. Miguel José Estrada Solares Licda. Laura María Campo Sr. Juan Francisco Canté	Ing. Miguel José Estrada Solares Lcda. Ana Verónica Espinoza Vega	
Cargo que ocupa:	Director de Informática Coordinadora Dirección General de Informática Analista	Director de Informática Directora de Planificación	
Fecha:	Octubre 2024	Octubre 2024	
Firma:			



CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....2

OBJETIVO DEL MANUAL2

CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL2

BASE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN.....2

BASE LEGAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA.....3

ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN.....4

VISIÓN Y MISIÓN INSTITUCIONAL8

OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN.....8

FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA.....10

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA12

DEPARTAMENTO DESARROLLO DE SOFTWARE15

1. DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS.15

2. MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES A LOS SISTEMAS EN PRODUCCIÓN.20

3. ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.25

4. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS MANUALES DE USUARIO DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS.28

5. IMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS.....34

6. GENERACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN DE SISTEMAS INFORMATICOS POR REQUERIMIENTO ESPECIAL.40

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA43

7. CONTROL DE INGRESO AL CENTRO DE DATOS PRINCIPAL.....43

8. CONTROL DE INGRESO AL CENTRO DE DATOS ALTERNO.46

9. ATENCIÓN DE INCIDENTES DEL SERVICIO DE REDES DE DATOS Y TELECOMUNICACIONES O SERVIDORES REPORTADOS POR USUARIOS.48

10. HABILITACIÓN Y CONFIGURACIÓN PARA INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CON INSTITUCIONES EXTERNAS.....51

11. ATENCIÓN A MEJORAS Y/O VULNERABILIDADES DE CIBERSEGURIDAD EN SERVIDORES, REDES DE DATOS Y/O TELECOMUNICACIONES.57

12. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE DEPENDENCIAS EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. 60

13. MONITOREO DE EQUIPOS E INSTALACIONES DEL CENTRO DE DATOS.....63

14. CREACIÓN DE NUEVA BASE DE DATOS.66

15. ATENCIÓN A CAMBIOS EN BASE DE DATOS.69

16. RESPALDOS DE BASE DE DATOS.....72

17. ATENCIÓN A SOLICITUDES DE RESTAURACIÓN DE BASE DE DATOS.....75

18. ATENCIÓN DE SOLICITUD(ES) DE CONFIGURACIÓN(ES) DE SERVIDOR(ES) PARA AMBIENTE DE DESARROLLO, ASEGURAMIENTO DE CALIDAD Y/O PRODUCCIÓN.78

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO.....81



19. ATENCIÓN DE FALLAS DE HARDWARE (INTERIOR DE LA REPUBLICA).....	84
20. DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	84
21. EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO DE EQUIPOS PARA DAR DE BAJA POR DONACIÓN.....	87
22. ATENCIÓN A EQUIPOS PARA REASIGNAR Y/O REUBICAR.....	90
23. MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE LAS SUBDELEGACIONES.....	93
24. INGRESO DE EQUIPO PROCEDENTE DE PROVEEDORES.....	96
25. EGRESO DE EQUIPO EN EXISTENCIA.....	99
26. ATENCIÓN A SOLICITUD(ES) DE INSTALACIÓN(ES) Y/O CONFIGURACIÓN(ES) DE IMPRESORA(S)...	102
27. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SOLICITUDES DE USUARIOS O RECURSOS TECNOLÓGICOS..	106
28. ATENCIÓN A SOLICITUDES DE APOYO PARA VIDEOCONFERENCIAS.....	110
29. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS INMEDIATOS POR EL USUARIO A NIVEL METROPOLITANO (VÍA TELEFÓNICA).....	113
30. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS INMEDIATOS POR EL USUARIO EN EL INTERIOR DE LA REPÚBLICA VÍA TELEFÓNICA (DE FORMA REMOTA).....	116
31. ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A REQUERIMIENTOS SOBRE INCIDENTES TECNOLÓGICOS.....	119
32. ATENCIÓN A REQUERIMIENTO DE TRASLADO DE EQUIPO DE CÓMPUTO DE UNA DEPENDENCIA A OTRA.....	122
33. ATENCIÓN A REQUERIMIENTO DE TRASLADO DE EQUIPO DE COMPUTO A BODEGA POR BAJA DEFINITIVA (FALLA U OBSOLESCENCIA) POR DISTINTAS DEPENDENCIAS DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL.....	126
34. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE PERITAJE A COMPUTADORAS DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL.....	129
35. CREACIÓN DE USUARIOS PARA COLABORADORES DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL...	132
36. ATENCIÓN DE SOLICITUD DE CREACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA USO DE COLABORADORES EN LOS SISTEMAS INTERNOS DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL.....	135
37. ATENCIÓN/ AVISOS DE TRASLADOS DE BIENES A LA UNIDAD DE INVENTARIOS Y OTRAS DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS EQUIPO TECNOLÓGICO.....	139
38. ATENCIÓN A REQUERIMIENTO DE EQUIPOS CON PROBLEMA DE DISCO DURO (CON INMINENTE FALLA/DAÑADO/ INSERVIBLES).....	144
39. RESGUARDO DE DISCOS DUROS (CON INMINENTE FALLA/DAÑADO/INSERVIBLE).....	149
40. TRASLADO DE BIENES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA INTERNO.....	152
41. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS PARA COMPARTIR CARPETAS O ARCHIVOS LOCALES.....	155
ÁREA ADMINISTRATIVA.....	158
42. FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) Y/O PLAN OPERATIVO ELECTORAL (POE) DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA.....	158
43. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA.....	161
44. GESTIONES ADMINISTRATIVAS.....	165
45. RECEPCIÓN, REGISTRO Y ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA.....	170
46. AUDIENCIA DE LA AUTORIDAD SUPERIOR POR IMPUGNACIONES ADMINISTRATIVAS.....	173



47. ASESORÍA JURÍDICA INFORMÁTICA.....	176
48. GESTIÓN DE VISTO BUENO DEL DIRECTOR Y/O SUBDIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA EN DOCUMENTOS DE USO INTERNO O EXTERNO	178
PROCEDIMIENTOS ELECTORALES	180
49. LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES PARA EL PROCESO ELECTORAL Y TRANSMISIÓN DE RESULTADOS PRELIMINARES A CARGO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA.....	180
50. ATENCIÓN A DEPENDENCIAS PARA APOYO TECNOLÓGICO EN EL PROCESO ELECTORAL	183
51. ATENCIÓN A DEPENDENCIAS ESPECÍFICAS PARA APOYO TECNOLÓGICO EN EL PROCESO ELECTORAL.....	186
52. SIMULACRO PARA LA TRANSMISIÓN DE RESULTADOS ELECTORALES PRELIMINARES.	190
53. APOYO TÉCNICO EN LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA DEPURACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL PADRÓN ELECTORAL PARA SU IMPRESIÓN.	193
54. INGRESO, DISTRIBUCIÓN Y TRASLADO DE INSUMOS TECNOLÓGICOS PARA USO EN EVENTO ELECTORAL Y/O CONSULTA POPULAR.....	198
55. INGRESO DE EQUIPO PROCEDENTE DEL INTERIOR DE LA REPUBLICA UTILIZADO EN EVENTO ELECTORAL Y/O CONSULTA POPULAR.....	204
56. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SOLICITUDES DE INHABILITACIÓN DE USUARIOS DE RECURSOS TECNOLÓGICOS DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL.....	209
ANEXOS	211
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA INSTITUCIÓN	212
GLOSARIO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

PRESENTACIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección General de Informática del Tribunal Supremo Electoral, contiene aquellos aspectos para el adecuado desarrollo de sus actividades, como la base legal, sus normas generales y específicas, el organigrama institucional, así como su ubicación en la estructura organizacional; en el mismo se detallan las principales funciones y procedimientos que incluyen sus respectivos diagramas de flujo.

La Dirección General de Informática es una dependencia de servicio que provee las herramientas tecnológicas al Tribunal Supremo Electoral para facilitar la operación administrativa y ejecución de cualquier proceso de elección popular, a fin de que se cumpla eficientemente con los objetivos propuestos para la consolidación del sistema democrático y la vigencia del estado de Derecho en Guatemala.

Dentro de sus principales funciones se pueden mencionar:

- Administrar el Departamento de Tecnología de Información del Tribunal Supremo Electoral desarrollando los procesos de operación en materia computacional y gestionando con las distintas áreas que requieran el servicio.
- Establecer mecanismos que posibiliten el uso adecuado, así como el aprovechamiento de los equipos de computación y del software a cargo de las dependencias que conforman el Tribunal Supremo Electoral.
- Brindar apoyo técnico a las dependencias del Tribunal Supremo Electoral a través del desarrollo de sistemas de informática Ad-Hoc, necesarios para la automatización y simplificación de los procesos internos y de los servicios administrativos del Tribunal Supremo Electoral.
- Realizar en coordinación con las autoridades electorales, estudios e investigaciones en materia informática que permitan al Tribunal Supremo Electoral estar a la vanguardia en la aplicación y uso de sistemas informáticos, que favorezcan el desarrollo democrático.
- Elaborar y coordinar tanto los planes y programas, como la normativa técnica y operativa de las redes, telecomunicaciones y sistemas de información del Tribunal Supremo Electoral.

OBJETIVO DEL MANUAL

Presentar de manera clara y ordenada la estructura, descripción de la dependencia y principales funciones de la Dirección General de Informática del Tribunal Supremo Electoral, así como la descripción y clasificación de cada uno de los puestos detallando las atribuciones y funciones.

CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

El presente Manual de Organización y Funciones será aplicado en la Dirección General de Informática del Tribunal Supremo Electoral

BASE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN

El Tribunal Supremo Electoral nace de la Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto Ley 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 223 de la Constitución Política de la República de Guatemala, segundo párrafo, que indica que: "Todo lo relativo al ejercicio del sufragio, los derechos políticos, organizaciones políticas, autoridades y órganos electorales y proceso electoral, será regulado por la ley constitucional de la materia."

La regulación del sufragio, derechos políticos, organizaciones políticas y en general, todo lo relacionado con el proceso electoral, nace de lo establecido en el artículo 223 de la Constitución Política de la República de Guatemala, segundo párrafo, que establece que: "Todo lo relativo al ejercicio del sufragio, los derechos políticos, organizaciones políticas, autoridades y órganos electorales y proceso electoral, será regulado por la ley constitucional de la materia."

En cumplimiento a lo establecido en la Carta Magna, la Asamblea Nacional Constituyente emitió la Ley Electoral y de Partidos Políticos emitida mediante Decreto número 1-85.

En el artículo 121 de la referida ley, se establece que el Tribunal Supremo Electoral es la máxima autoridad en materia electoral, agregando, así mismo, que es independiente y de consiguiente no supeditado a organismo alguno del Estado, y que su organización, funcionamiento y atribuciones están determinados en esa ley.

Por supuesto que el Tribunal Supremo Electoral, respetuoso del Estado de Derecho, utiliza además de Ley Electoral y de Partidos Políticos, las demás normas del derecho vigentes que sean aplicables a cada actividad en específico, siempre que tales normas no contravengan lo establecido por su ley rectora.

- Ley Electoral y de Partidos Políticos.
- Reglamento de la Ley Electoral y de Partidos Políticos.
- Ley del Registro Nacional de las Personas.
- Ley de Acceso a la Información Pública.

BASE LEGAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA

- Ley Electoral y de Partidos Políticos Artículo 165 inciso d).
- Reglamento de la Ley Electoral y de Partidos Políticos Artículos 18, 25 y 108.
- Ley del Registro Nacional de las Personas Artículo 6 inciso f).
- Acuerdo 067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral.
- Acuerdo 621-2008 cambia denominación del Centro de Procesamiento de Datos por la de Dirección de Informática.
- Acuerdo 153-2013 “Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral”.
- Normas de Ejecución Presupuestaria.
- Instructivo del Llenado para el formulario de Viáticos. Acuerdo 43-2017.
- Reglamento de gasto de Viático y otros gastos conexos. Acuerdo 489-2008 y sus reformas.

- Manual de Procedimientos Transversales. Acuerdo 121-2010.
- Acuerdo 100-2012 Intranet Corporativa Institucional.
- Acuerdo 341-2020 Aprueba la Reestructuración de la Dirección General de informática.

ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN

Para comprender el proceso de reforma y modernización que se está implementando, con el objetivo de contar con un Tribunal Supremo Electoral que responda a las expectativas en materia electoral en el siglo XXI, se hace necesario resaltar algunos de los momentos históricos en materia electoral ocurridos en el país.

Durante muchos años en Guatemala, se realizaron procesos electorales periódicos para la elección de gobernantes, dentro de los cuales se consideró que hubo una secuencia de irrespeto a los resultados electorales y se produjeron golpes de Estado, mismos que se vieron agravados en el marco del conflicto armado interno que se registró por 36 años en el país.

Un ejemplo de esta situación es que anteriormente a la creación del Tribunal Supremo Electoral, el rector de la institución encargada de la organización de los procesos electorales, denominado Director del Registro Electoral, era nombrado por el Organismo Ejecutivo, lo que propiciaba que esta Institución estuviera subordinada al mismo.

Fue en ese contexto que se emitió el Decreto Ley Número 30-83, con fecha 23 de marzo de 1983, creando el Tribunal Supremo Electoral, como una institución independiente y no supeditada a organismo alguno del Estado.

El Tribunal Supremo Electoral se estableció, por lo tanto, con el objetivo de llevar a cabo la elección de diputados para la Asamblea Nacional Constituyente, que tenía como principal misión, redactar un nuevo texto constitucional del país. Estas elecciones se realizaron el 1 de julio de 1984, con base a leyes específicas, las cuales quedaron derogadas al entrar en vigencia la nueva Constitución y la Ley

Electoral y de Partidos Políticos (Decreto 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente).

Los primeros Magistrados del Tribunal Supremo Electoral, fueron electos en junio de 1983, juramentados el 30 de junio y tomaron posesión de sus cargos el 1 de julio del mismo año, elección que realizó la Corte Suprema de Justicia.

Al entrar en funciones la Asamblea Nacional Constituyente, ésta procedió a promulgar, con rango constitucional, la Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto Número 1-85 de fecha 3 de diciembre de 1985, cobrando vigencia el 14 de enero de 1986. Con esta normativa, el Tribunal Supremo Electoral fue constituido como la máxima autoridad en material electoral en Guatemala, confiriéndole independencia funcional y económica, estableciendo una asignación no menor del medio por ciento (0.5%) del Presupuesto General de Ingresos Ordinarios del Estado para cubrir sus gastos de funcionamiento y de los procesos electorales.

El año en que se celebren procesos electorales o procedimientos consultivos, la asignación indicada se aumentará en la cantidad que sea necesaria para satisfacer los egresos inherentes al proceso de elecciones, conforme la estimación que apruebe y justifique previamente el Tribunal Supremo Electoral. Dicha cantidad deberá ser incorporada al Presupuesto General de Ingresos del Estado y entregada al Tribunal un mes antes de la convocatoria de dichos procesos electorales, o procedimiento consultivo, según el artículo 122 de la Ley Electoral y de Partidos Políticos.

En el año 2016, la Ley Electoral y de Partidos Políticos fue reformada por medio del Decreto Número 26-2016. Entre sus principales reformas se establece la presidencia rotativa del Tribunal, la implementación del voto en el extranjero, la creación de la Unidad Especializada de Control y Fiscalización de las Finanzas de los Partidos Políticos y de la Unidad Especializada sobre Medios de Comunicación y Estudios de Opinión; se modificó el período de convocatoria para elecciones generales y dividió el proceso electoral en tres fases.

Desde la creación del Tribunal Supremo Electoral, se han llevado a cabo los procesos electorales siguientes: Una elección de Asamblea Nacional Constituyente

en 1984, nueve elecciones generales 1985, 1990-91, 1995-96, 1999, 2003, 2007, 2011, 2015 y 2019 (Presidente, Vicepresidente; Alcaldes y Corporaciones Municipales, Diputados por Lista Nacional, Diputados Distritales y Diputados al Parlamento Centroamericano, a partir de cuando fue creado este último), una elección de Diputados en 1994, tres Consultas Populares en 1994, 1999 y 2018 y tres para elección de Alcaldes y Corporaciones Municipales en 1988, 1993, 1998 y en 2013, la repetición de la elección del Alcalde y Corporación Municipal en el Municipio de Nebaj, Quiché.

Cabe resaltar que, a diferencia de todos los procesos electorales anteriores, en el año 2004, se empieza a implementar la descentralización, como resultado de las reformas a la Ley Electoral y de Partidos Políticos en ese mismo año, específicamente en sus artículos 224 y 231; las cuales fueron aplicadas en el Proceso Electoral realizado en el año 2007; implementándose por primera vez en 681 Circunscripciones Electorales Municipales –CEM- más las 332 cabeceras municipales, presentaron una significativa variante, consistente en el inicio de la descentralización del voto, atendiendo a la reforma de la Ley Electoral y de Partidos Políticos. Con ello también se respondió a la necesidad de dar cumplimiento a los Acuerdos de Paz de facilitar el acceso al voto a los(as) ciudadanos(as) residentes en el área rural, por lo cual se crearon en ese año 681 CEM en todo el país. Para el evento electoral del 2011, se incrementaron 57 nuevas CEM, llegando a 738; para el Proceso Electoral del año 2015, se incrementaron 73 nuevas CEM, llegando a un total de 811. En la Consulta Popular “Diferendo territorial entre Guatemala y Belice”, se implementaron la misma cantidad.

Para el Proceso Electoral del año 2019, se incrementó en 10% llegando a un total de 893 CEM. Es importante señalar que la decisión para implementar e instalar una CEM, se realiza a partir de un estudio cartográfico, demográfico, social y político de las comunidades.

La descentralización del voto ha impactado de manera significativa en cuanto a la participación de la ciudadanía, porque ha cumplido plenamente el principio de

“acercar el voto al ciudadano”, beneficiando especialmente a la ciudadanía que habita en el área rural del país.

En el área urbana, se mantiene el principio de que los ciudadanos voten lo más cercano a su domicilio, en la medida que los centros educativos (que son los que se usan como centros de votación) lo permitan.

Es importante resaltar que, en los procesos electorales de los años 2011 y 2015, se tuvo un significativo incremento de la inscripción de mujeres en el padrón electoral, habiendo alcanzado un porcentaje del 51% y 54% de mujeres inscritas respectivamente, aptas para votar. Asimismo, en la Consulta Popular 2018 se alcanzó una participación del 26.65% de la población apta para votar, superando así los porcentajes de participación del 15.88% del año 1994 y de 18.55% del año 1999 y en el 2019 la cantidad de empadronados fue de 8,149,793 empadronados, los cuales se conformaron de la siguiente manera 3,763,284 Hombres y 4,386,509 Mujeres; el crecimiento del padrón electoral fue de un 7.84%, en 592,920 de nuevos empadronados y la participación fue de 61.84% (5,039,832) para la primera elección y de 42.70% (3,479,962) para la segunda elección. Para el 2023 la cantidad de empadronados fue de 9,361,068, los cuales se conforman de la siguiente manera 5,067,859 mujeres y 4,293,209 hombres, el crecimiento del padrón fue de un 14.86%, en 1,211,275 nuevos empadronados y la participación fue del 60.52% (5,557,273) para la primera elección y del 45.10% (4,208,985) para la segunda elección 2023, participaron 41,430 candidatos y candidatas para los 4,336 cargos que se eligieron entre el 25 de junio y el 20 de agosto, las mujeres obtuvieron 545 cargos.

VISIÓN Y MISIÓN INSTITUCIONAL

VISIÓN

“Ser la institución electoral rectora, de rango constitucional, que oriente, fomente e incremente la participación ciudadana en el voto responsable y consciente; que fortalezca la evolución y el desarrollo del sistema democrático, el respeto pleno y garantía de la voluntad popular en los procesos electorales, transparentes e incluyentes manteniendo la confianza ciudadana en la justicia electoral permanentemente.”

MISIÓN

“Somos la máxima autoridad en materia electoral, independiente, no supeditada a organismo alguno del Estado, que promueve el ejercicio de la ciudadanía plena, igualitaria e inclusiva y la participación de las organizaciones políticas, para garantizar el derecho de elegir y ser electo, así como facilita el óptimo funcionamiento de los órganos electorales temporales, con el fin de alcanzar la consolidación de la democracia.”

OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

- Incrementar la credibilidad y confianza del actuar del Tribunal Supremo Electoral, en la ciudadanía y las organizaciones políticas.
- Fortalecer la función jurisdiccional constitucional del Tribunal Supremo Electoral.
- Procurar que la Ley Electoral y de Partidos Políticos en su aplicación se convierta en un instrumento efectivo, que favorezca el cumplimiento de los fines del Tribunal Supremo Electoral para los cuales fue creado.
- Garantizar la transparencia en los eventos electorales.
- Garantizar imparcialidad y eficiencia en los mecanismos de inscripción, control y fiscalización de las organizaciones políticas y candidatos a cargos de elección popular.



- Contribuir al mejoramiento de capacidades de los partidos políticos respecto a sus derechos y obligaciones legalmente establecidos.
- Promover la participación cívico-política y democrática de las mujeres, fortaleciendo sus capacidades para optar a puestos de elección popular.
- Impulsar el incremento de ciudadanos inscritos en el Padrón Electoral, para el ejercicio de sus derechos políticos.
- Fortalecer la depuración y actualización permanente del Padrón Electoral.
- Administrar procesos electorales transparentes, confiables, con amplia participación ciudadana, fomentando el fortalecimiento de los deberes y derechos de los ciudadanos.
- Impulsar y desarrollar procesos de reflexión, deliberación y formación cívico-política y electoral con los distintos grupos de ciudadanos, para incrementar su capacidad y conocimiento democrático.
- Mejorar y agilizar procesos y gestiones actualizados a fin de brindar un mejor servicio, en las dependencias del Tribunal Supremo Electoral.
- Dar a conocer información relevante y pertinente de los objetivos, acciones y resultados del Tribunal Supremo Electoral, de manera confiable, veraz y oportuna, tanto externa como internamente.
- Mantener y mejorar las condiciones de trabajo y el cumplimiento adecuado de las funciones de todos los trabajadores del Tribunal Supremo Electoral.
- Contar con información veraz, confiable y oportuna, para la toma de decisiones, sobre los avances y resultados de las actividades planificadas y los recursos utilizados.
- Obtener apoyo de la Cooperación Nacional e Internacional, en materia de asistencia técnica o financiera, para la implementación de las políticas institucionales y el fortalecimiento del desarrollo de las funciones del Tribunal.
- Fortalecer la comunicación y coordinación del Tribunal con los Organismos y entidades de Cooperación, así como con Órganos Electorales de otros países.



- Mantener el patrimonio físico del Tribunal Supremo Electoral, en condiciones adecuadas y funcionales, así como de inmuebles que se adquieran y otros bienes necesarios, para el desarrollo de sus funciones

FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA

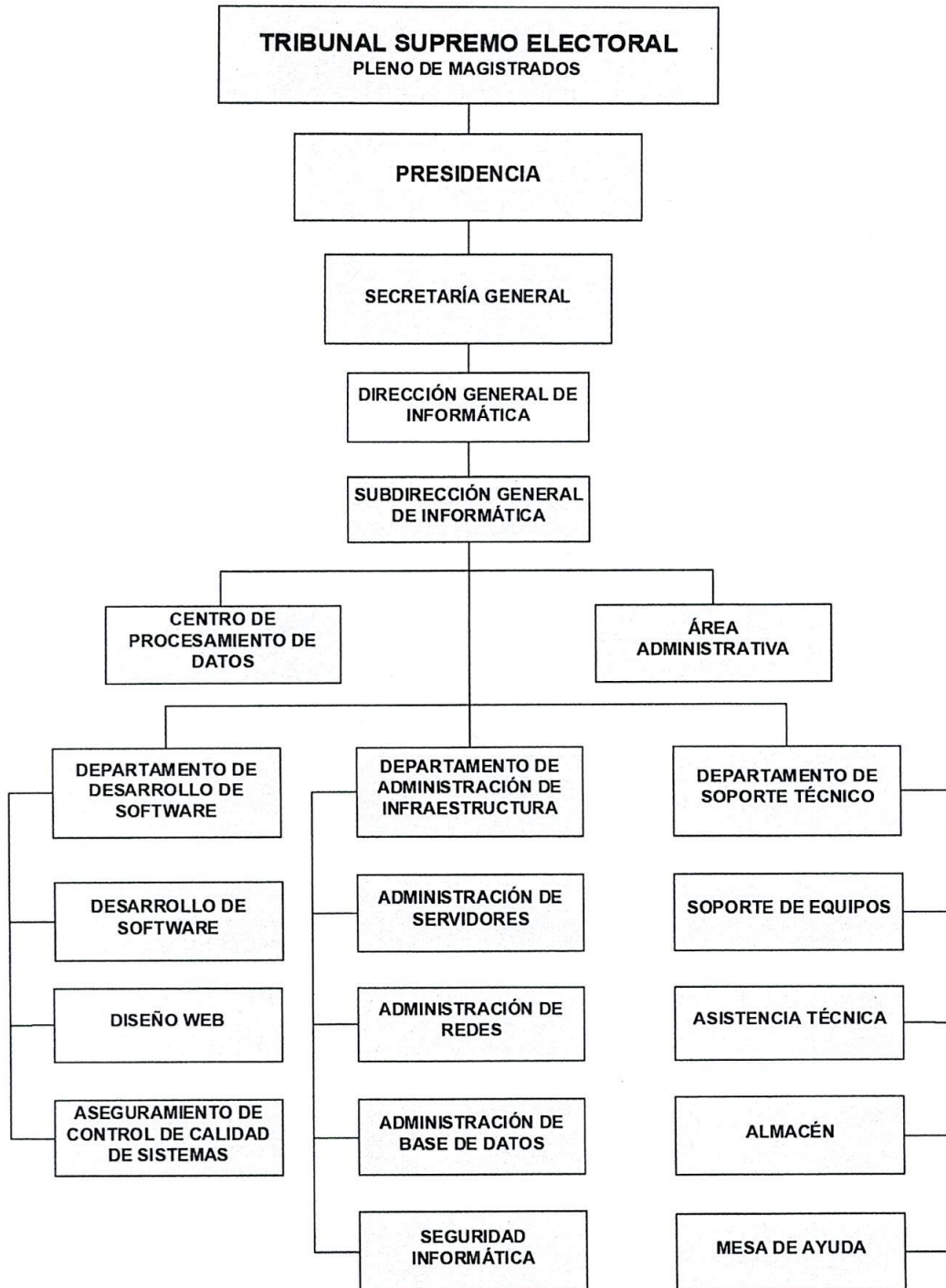
Entre las principales funciones de esta Dirección, se presentan:

- Proponer a las autoridades superiores las políticas en materia de informática que deban seguirse para el uso, diseño, desarrollo e implementación de sistemas de cómputo.
- Administrar el Departamento de Tecnología de Información del Tribunal Supremo Electoral desarrollando los procesos de operación en materia computacional y gestionando con las distintas áreas que requieran el servicio.
- Realizar en coordinación con las autoridades electorales, estudios e investigaciones en materia de informática que permitan al Tribunal Supremo Electoral estar a la vanguardia en la aplicación y uso de sistemas informáticos, que favorezcan el desarrollo democrático.
- Establecer mecanismos que posibiliten el uso adecuado, así como el aprovechamiento de los equipos de computación y del software a cargo de las dependencias que conforman el Tribunal Supremo Electoral.
- Brindar apoyo técnico a las dependencias del Tribunal Supremo Electoral a través del desarrollo de sistemas de informática Ad-Hoc, necesarios para la automatización y simplificación de los procesos internos y de los servicios administrativos del Tribunal Supremo Electoral.
- Diseñar para su aplicación, sistemas de mantenimiento y protección de la información y procesos administrativos que se desarrollan a través de medios electrónicos, así como de los servidores, propiedad del Tribunal Supremo Electoral.



- Planear, evaluar y dar seguimiento a la implantación de sistemas informáticos integrales, que permitan modernizar, agilizar y hacer eficiente la operación y los procesos técnicos y administrativos.
- Elaborar y coordinar tanto los planes y programas, como la normativa técnica y operativa de las redes, telecomunicaciones y sistemas de información del Tribunal Supremo Electoral.
- Efectuar revisiones que permitan asegurar el buen uso del equipo de cómputo, de los sistemas de información, de la paquetería utilizada, de la información generada y en general en apego a las políticas y normas establecidas.
- Promover y fomentar la cultura del cuidado, conservación, eficiencia y buen uso de la tecnología de informática.
- Adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la información, los programas y el equipo computacional que tiene bajo su responsabilidad la Dirección de Informática y las demás que le sean conferidas.
- Aprovechar la tecnología heredada que ya tiene desarrollada el Tribunal Supremo Electoral e integrarla y conectarla a la red mundial (Internet) para tener mejores soluciones brindadas a los ciudadanos hasta llegar a e-voting que es la posibilidad del voto electrónico en línea.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA





DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE SOFTWARE

Es el órgano responsable de administrar los procesos de desarrollo, mantenimiento y soporte de sistemas de información; realiza el análisis de los sistemas a desarrollar para poder ejecutar de una mejor forma cada proyecto, seguido del diseño del sistema para poder tener un desarrollo a medida, haciendo pruebas antes de implementarlos y ponerlos en producción manteniendo una metodología de trabajo. Apoya y asiste al Director(a) General y Subdirector General de Informática.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Es el órgano responsable de administrar los procesos de funcionamiento y disponibilidad continua de las herramientas de los sistemas de información. Verifica e implementa la infraestructura según las necesidades de los proyectos o software a desarrollar, haciendo en conjunto con los desarrolladores el análisis de las bases de datos a utilizar. Vela por las telecomunicaciones a nivel nacional conjunto con la seguridad informática que conlleva, tanto en la información como en los sistemas desarrollados. Apoya y asiste al Director(a) General y Subdirector(a) General de Informática.

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

Es el órgano responsable de asistir tanto en software como en hardware según las necesidades de lo que se requiera, dando un seguimiento en línea o presencial, llevando control de tickets de cada requerimiento hasta que se cierre. Apoya y asiste al Director(a) General(a) y Subdirector(a) General de Informática.

Centro de Procesamiento de Datos: De conformidad con el artículo 165 literal "d" de la Ley Electoral y de Partidos Políticos y 108 de su Reglamento, tendrá a su cargo la transmisión de resultados de cualquier elección o de consulta popular, con el sistema que incluye el control de actas, el conteo rápido y transmisión de resultados

preliminares, la asignación de cargos electos puestos, así como la publicación y estadísticas para la Memoria Electoral.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

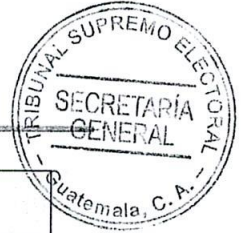
Es el área responsable de asistir en actividades administrativas, de gestión y análisis jurídico informático, brinda apoyo en implementación de sistemas y diseño de procesos, realiza gestiones de compras y adquisiciones de la Dirección, entre otras. Esta área dependerá directamente de la Dirección General y Subdirección General.



DEPARTAMENTO DESARROLLO DE SOFTWARE

TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DESARROLLO DE SOFTWARE	PROCEDIMIENTO 1.
1. DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Especifica las actividades necesarias en el ciclo del desarrollo de sistemas informáticos, brindando soluciones automatizadas de servicios o tareas.	
OBJETIVO:	
Definir las actividades que permiten al personal del Departamento de Desarrollo de Sistemas el desarrollo de nuevos sistemas informáticos a las dependencias del Tribunal Supremo Electoral.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Recibe la solicitud por los medios oficiales (INTRANET, Correo Institucional o Físico) de la Dependencia solicitante y traslada el requerimiento al Jefe(a) o Encargado(a) del Departamento de Desarrollo de Software.
2.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	Recibe requerimiento y designa por medios electrónicos o escritos oficiales de expedientes a Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado para atender solicitud.
3.		Coordina levantamiento de requerimientos y especificaciones con la unidad requirente.
4.	Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado	Realiza toma inicial de requerimientos con el enlace de la dependencia solicitante.
5.		Elabora documento de sustento de reunión.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
6.	Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado	Traslada documento de sustento al Jefe(a) de Desarrollo de Software e informa sobre los requerimientos y especificaciones.
7.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	<p>Recibe documento de sustento e informe para determinar la viabilidad del desarrollo</p> <p>Coordina con los departamentos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte Técnico: para verificar disponibilidad de equipo de cómputo necesario. • Departamento de Administración de infraestructura: para verificación de infraestructura necesaria y designación de personal de Base de Datos para diseño de estructura y aprovisionamiento de los ambientes de desarrollo y control de calidad. • Y traslada por los medios electrónicos o escritos oficiales a Dirección
8.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Recibe dictamen de los Departamentos de Soporte Técnico y Administración de Infraestructura y revisa.
9.		<p>De no ser favorable analiza soluciones en conjunto con los Jefes(as) de Área. (Aspectos de control, para gestionar lo correspondiente, de no contar con los recursos se cierra el proceso)</p> <p>De ser favorable, remite a Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software para el desarrollo correspondiente</p>
10.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	Coordina personal técnico multifuncional para trabajar en conjunto con el Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado para establecer actividades y cronograma.



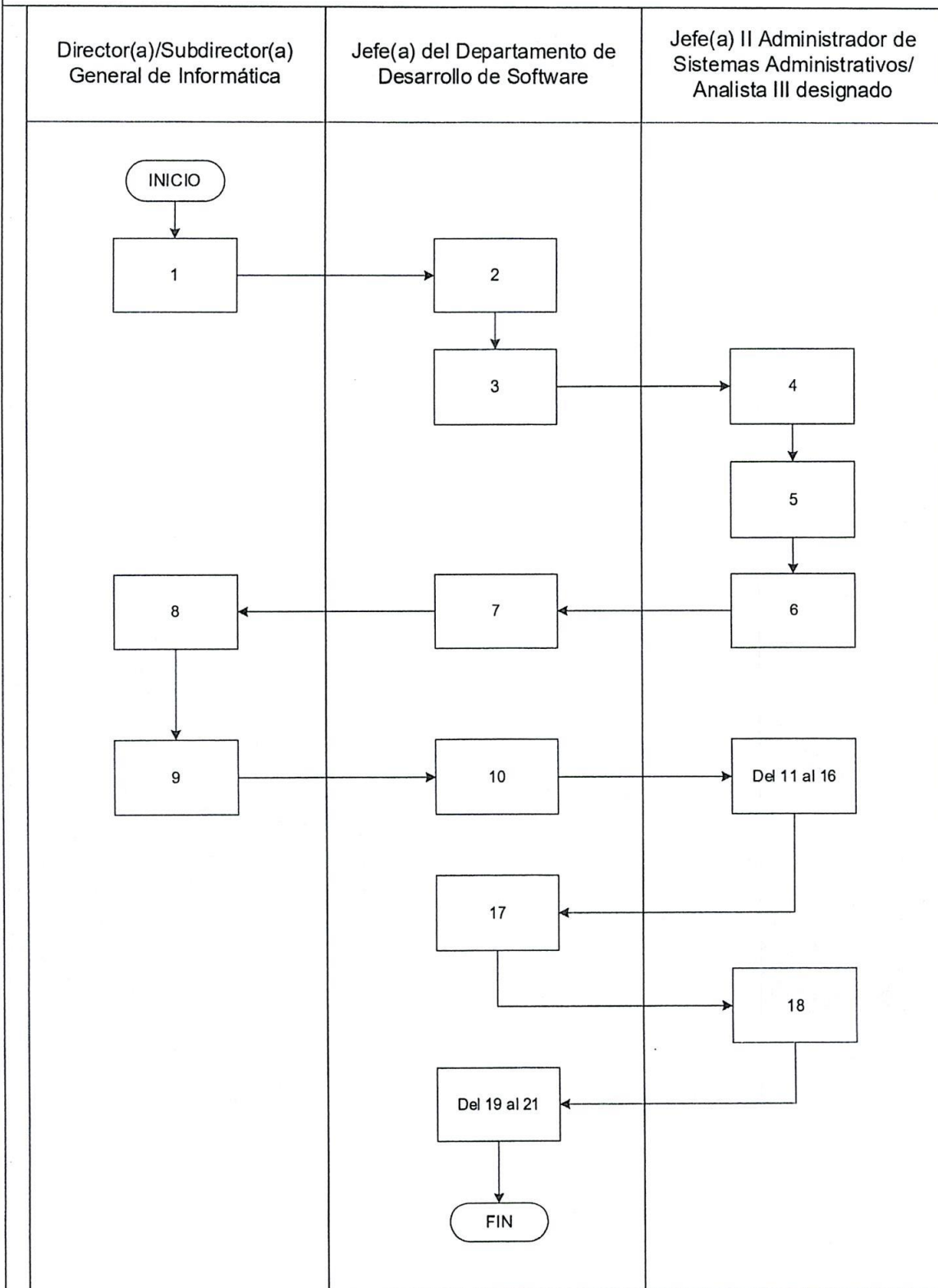
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
11.	Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado	Recibe instrucciones, coordina reuniones con los enlaces de la dependencia solicitante, para realizar levantamiento de requerimientos específicos. Elabora documento de sustento de la reunión.
12.		Analiza los requerimientos y las especificaciones, determina los flujos de información necesarios para atender el procedimiento y establece las actividades a realizar por el equipo multifuncional. Elabora el documento de especificación de requerimientos y criterios de aceptación del software.
13.		Elabora prototipo de solución y presenta a la dependencia solicitante para recibir su aprobación o de ser necesario realiza los ajustes correspondientes.
14.		Diseña estructuras, componentes, diagramas del sistema, y cualquier otra documentación técnica estándar que sea requerida.
15.		Define las tareas de desarrollo necesarias para cumplir con los requerimientos, así como el cronograma de desarrollo y el o los responsables de su ejecución.
16.		El Analista III/Jefe(a) II designado(a): <ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla la codificación de las tareas asignadas, llevando control de versionamiento del código fuente. • Crea formularios, pantallas y reportes. • Realiza pruebas unitarias y de integración, corrige errores y realiza remediaciones a los hallazgos o mejoras identificadas. • Registra e informa constantemente el avance de las tareas. • Coordina y traslada para el aseguramiento y control de calidad del sistema informático.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
17.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	Recibe de Analista designado el informe de pruebas de aseguramiento y control de calidad y traslada al Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado o encargado del desarrollo del software.
18.	Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado	Recibe y analiza: <ul style="list-style-type: none"> • Si existen hallazgos, coordina o realiza las remediaciones correspondientes, y solicita se realicen las pruebas nuevamente. • Informa vía electrónica o escrita de lo realizado al Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software.
19.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	Solicita la elaboración del plan de implementación y capacitación al Coordinador(a) II.
20.		Solicita la elaboración del manual de usuario.
21.		Informa por los medios electrónicos o escritos oficiales lo realizado al Director(a) General de Informática/ Sub Director(a).
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



1 DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DESARROLLO DE SOFTWARE	PROCEDIMIENTO 2.
2. MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES A LOS SISTEMAS EN PRODUCCIÓN.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Son las actividades secuenciales necesarias que realiza la Dirección General de Informática, para el desarrollo de modificaciones o actualizaciones a los sistemas desarrollados por el personal del Departamento de Desarrollo de Software a solicitud o de oficio.	
OBJETIVO:	
Realizar modificaciones o mejoras a los sistemas desarrollados por la Dirección General de Informática del Tribunal Supremo Electoral.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Sistemas	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Recibe la solicitud de modificaciones o mejoras a sistemas existentes y traslada el requerimiento al Jefe(a) o Encargado(a) del Departamento de Desarrollo de Software.
2.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	Recibe requerimiento o de oficio identifica mejoras y/o modificaciones a los sistemas.
3.		Designa por medio electrónico u escrito a Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado
4.		Coordina reunión de levantamiento de requerimientos y especificaciones con la dependencia interesada.
5.	Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado	Realiza toma inicial de requerimientos con el enlace de la dependencia solicitante.
6.		Elabora documentación de minuta de reunión.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
7.	Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado	Traslada documentación de respaldo al Jefe(a) de Desarrollo de Software e informa sobre los requerimientos y especificaciones.
8.		Elabora documento de control de cambios y traslada a Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software para revisión.
9.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	Recibe minuta de reunión y documento de control de cambios (según formato) para analizar la factibilidad de los cambios. Coordina con los departamentos de: <ul style="list-style-type: none">• Soporte Técnico: para verificar disponibilidad de equipo de cómputo necesario.• Departamento de Administración de infraestructura: para verificación de infraestructura necesaria y designación de personal de Base de Datos para diseño de estructura y aprovisionamiento de los ambientes de desarrollo y control de calidad. Traslada al Director(a) General de Informática para visto bueno.
10.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Recibe respuestas de los Departamentos de Soporte Técnico y Administración de Infraestructura y revisa.
11.		De no ser favorable realiza las observaciones o ajustes que considere y remite a los Jefes(as) de Área para evaluación. (Aspectos de control, para gestionar lo correspondiente y de no contar con los recursos se cierra el proceso e informa a la dependencia).
12.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Sistemas Software	Recibe, incorpora observaciones realizadas y devuelve. Regresa al paso 10.
13.	Director(a) General de Informática/ Subdirector(a)	De ser favorable gira instrucciones al Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software para coordinar personal técnico multifuncional para trabajar con el Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado.



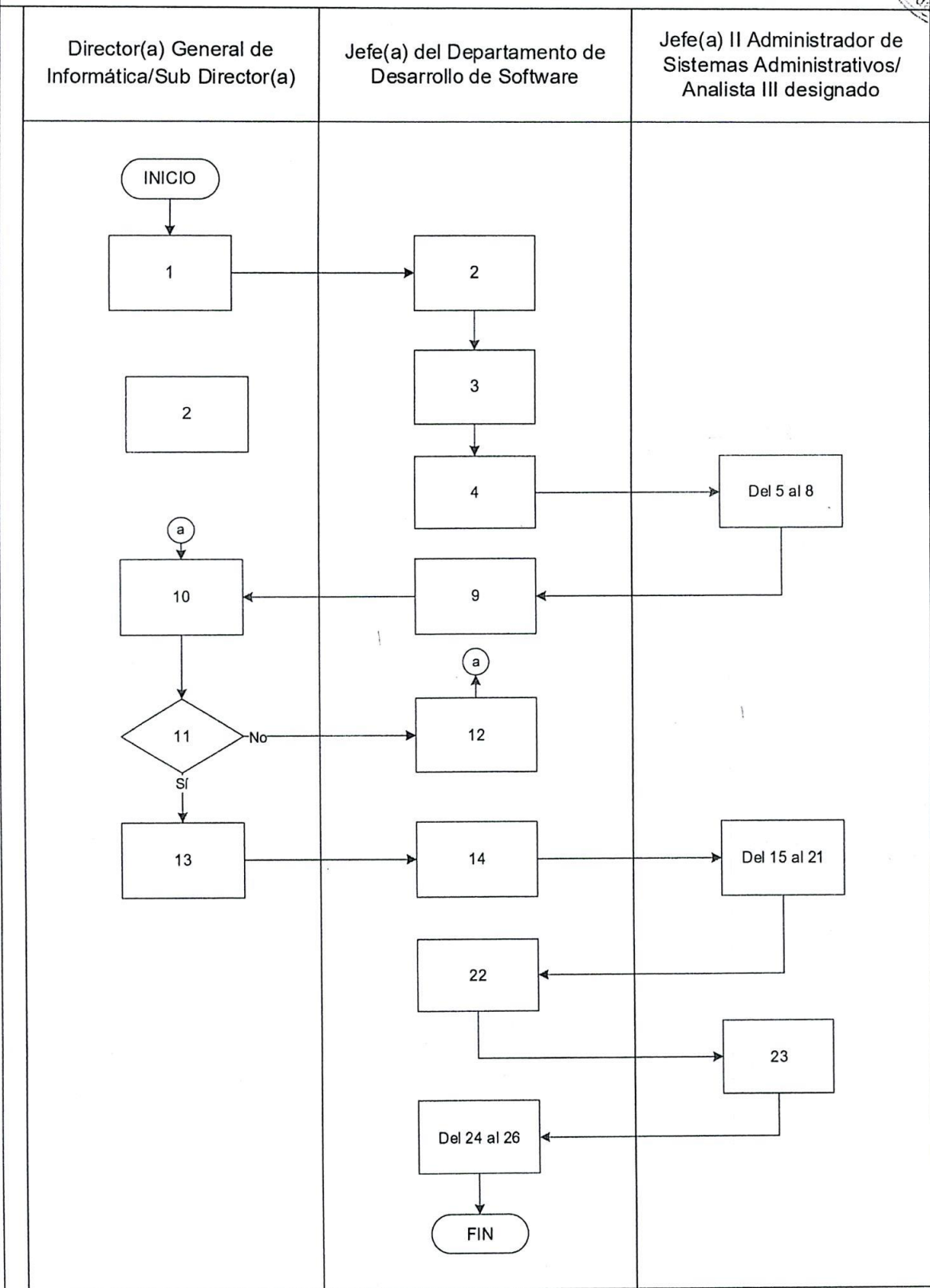
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
14.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Sistemas Software	Coordina reunión con Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado y el equipo multifuncional designado para establecer actividades y cronograma.
15.	Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado	Recibe instrucciones, coordina reuniones con los enlaces de la dependencia solicitante, para realizar levantamiento de requerimientos. Elabora minuta de la reunión.
16.		Analiza los requerimientos y las especificaciones, determina los flujos de información necesarios para atender el procedimiento y establece las actividades a realizar por el equipo multifuncional.
17.		Elabora prototipo de solución y presenta a la dependencia solicitante para recibir su aprobación o de ser necesario realiza los ajustes correspondientes.
18.		Elabora el documento de especificación de requerimientos y criterios de aceptación del software.
19.		Diseña estructuras, componentes, diagramas del sistema, y cualquier otra documentación técnica estándar que sea requerida.
20.		Define las tareas de desarrollo necesarias para cumplir con los requerimientos, así como el cronograma de desarrollo y el o los responsables de su ejecución.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
21.	Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla la codificación de las tareas asignadas, llevando control de versionamiento del código fuente. • Crea formularios, pantallas y reportes. • Realiza pruebas unitarias y de integración, corrige errores y realiza remediaciones a los hallazgos o mejoras identificadas. • Registra e informa constantemente el avance de las tareas. • Coordina y traslada para el aseguramiento y control de calidad del sistema informático.
22.	Jefe(a) de Departamento de Desarrollo de Software	Recibe de Analista designado el informe de pruebas de aseguramiento y control de calidad y traslada al Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado o encargado del desarrollo del software.
23.	Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado	Recibe y analiza: <ul style="list-style-type: none"> • Si existen hallazgos, coordina o realiza las remediaciones correspondientes, y solicita se realicen las pruebas nuevamente. • Informa vía electrónica o escrita de lo realizado al Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software.
24.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	Solicita la elaboración del plan de implementación y capacitación al Coordinador II (Coordinador de Procesos e Implementación).
25.		Solicita la elaboración del manual de usuario.
26.		Informa por los medios electrónicos o escritos oficiales lo realizado al Director(a) General de Informática/ Sub Director(a).
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



2 MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES A LOS SISTEMAS EN PRODUCCIÓN.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DESARROLLO DE SOFTWARE	PROCEDIMIENTO 3.
3. ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Son las actividades secuenciales necesarias que realiza la Dirección General de Informática, para asegurar el control de calidad en el desarrollo sistemas nuevos o de modificaciones o actualizaciones a los sistemas desarrollados por el personal del Departamento de Desarrollo de Software.	
OBJETIVO:	
Garantizar que los sistemas desarrollados por la Dirección General de Informática del Tribunal Supremo Electoral sean productos de alta calidad, asegurando el buen funcionamiento de los mismos.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral"	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Sistemas Software	

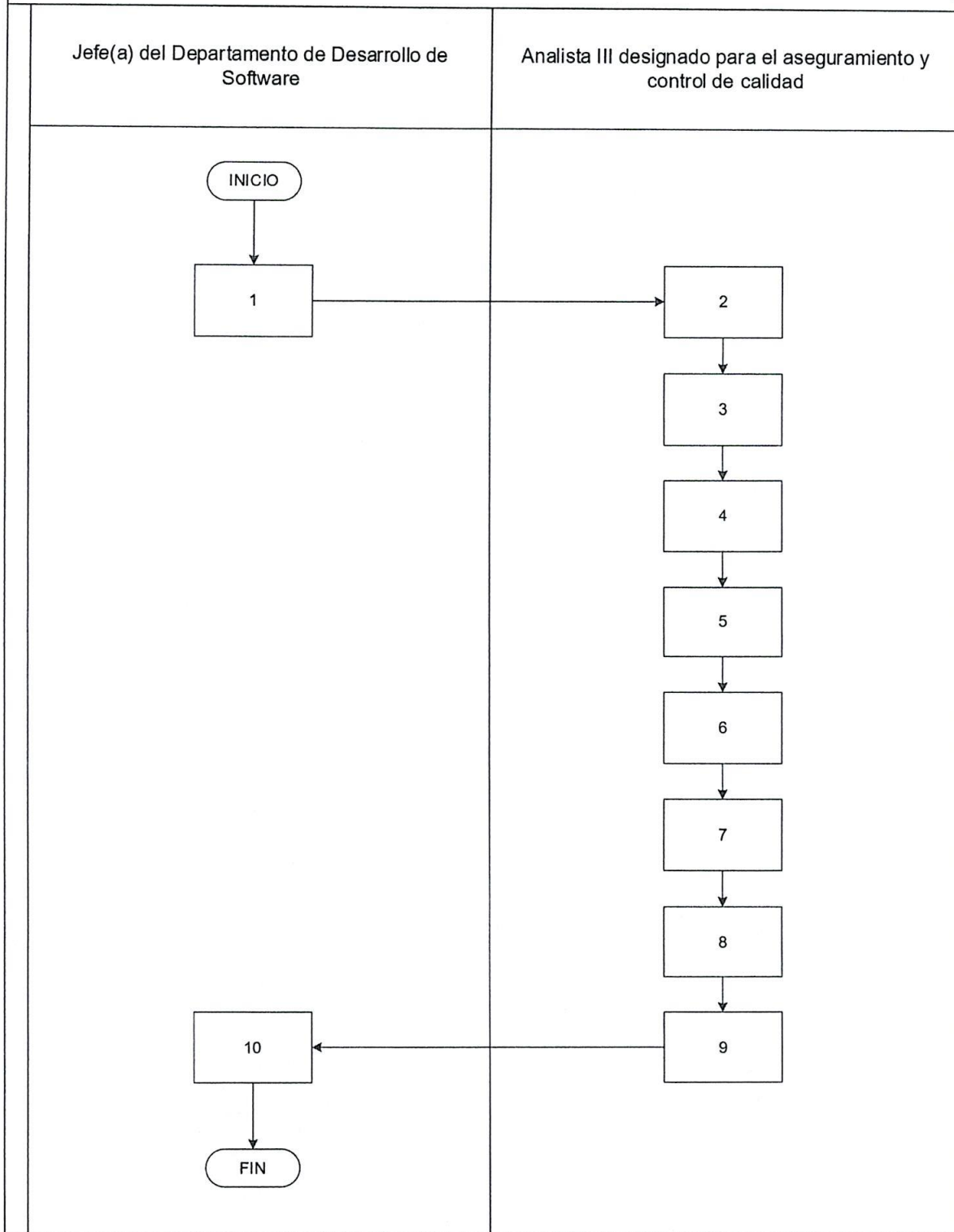
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	Gira instrucciones para que se realicen revisiones de aseguramiento y control de calidad, designa personal.
2.	Analista III designado para el aseguramiento y control de calidad	Recibe instrucción y de ser necesario coordina con el personal designado para el aseguramiento y control de calidad.
3.		Solicita al Jefe(a) del Departamento de Infraestructura el aprovisionamiento de un ambiente de pruebas para el aseguramiento de calidad de software.
4.		Recibe la documentación técnica existente y los casos de uso del sistema.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
5.	Analista III designado para el aseguramiento y control de calidad	Analiza la documentación recibida y los casos de uso del sistema.
6.		Diseña y crea el plan de pruebas, incluyendo criterios de ejecución y aceptación de las mismas.
7.		Ejecuta las pruebas de los casos de uso recibidos.
8.		Documenta a través de medios electrónicos los resultados de las pruebas realizadas.
9.		Envía informe de pruebas al Jefe(a) II encargado(a)/ Analista III del proyecto y al Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software.
10.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	Recibe analiza y supervisa que se realicen las correcciones correspondientes, hasta finalizar la tarea.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



3 ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DESARROLLO DE SOFTWARE	PROCEDIMIENTO 4.
4. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS MANUALES DE USUARIO DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Son las actividades secuenciales necesarias que realiza la Dirección General de Informática, para elaborar y gestionar la aprobación de los manuales de usuario de los sistemas informáticos, siempre que se crea un sistema nuevo o se realiza alguna modificación que impacte en el flujo de información o la experiencia de usuario.	
OBJETIVO:	
Garantizar que los manuales de usuario de los sistemas informáticos se mantengan actualizados y acordes a la versión del sistema que se encuentra en producción.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral"	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	Designa personal para la creación o actualización de los manuales de usuario de los sistemas informáticos.
2.	Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado	Elabora y envía la documentación técnica, casos de uso del sistema, diagramas del sistema informático y se reúne con el Coordinador II para realizar la propuesta de manual o guía de usuario del sistema informático.
3.	Coordinador(a) II	Elabora el manual o guía de usuario.
4.		Envía el manual o guía de usuario para su revisión al corregido al Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado.
5.	Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado	Recibe manual o guía de usuario incorpora observaciones y traslada a Coordinador II.



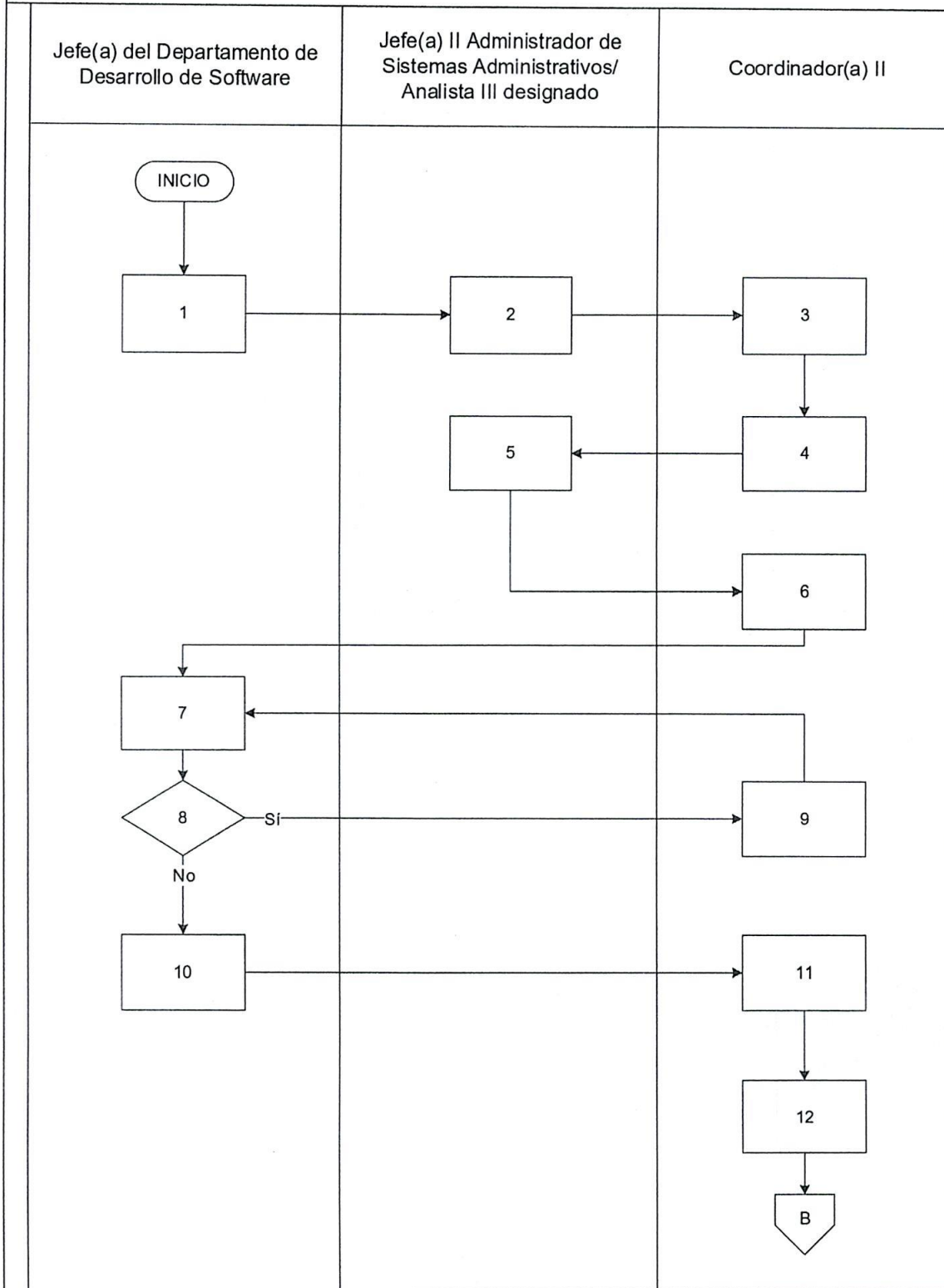
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
6.	Coordinador(a) II	Recibe manual o guía de usuario con las observaciones realizadas y traslada.
7.	Jefe(a) de Departamento de Desarrollo de Software	Recibe y analiza.
8.		Si lo considera necesario realiza observaciones, devuelve el documento al Coordinador(a) II.
9.	Coordinador(a) II	Recibe, realiza los cambios sugeridos y devuelve. Regresa al paso 7
10.	Jefe(a) de Departamento de Desarrollo de Software	Si no existen observaciones, da visto bueno y continua con su gestión.
11.	Coordinador(a) II	Elabora cuadro de control y solicita firma y aprobación del Jefe(a) de Desarrollo de Software.
12.		Firmado el documento, envía el manual o guía de usuario corregido al Director(a) General de Informática/ Sub Director(a) para su revisión.
13.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Recibe y analiza.
14.		Si lo considera necesario realiza observaciones, devuelve el documento al Coordinador(a) II.
15.	Coordinador(a) II	Recibe, realiza los cambios sugeridos y devuelve. Regresa a paso 13
16.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Si no existen observaciones, da visto bueno y continua con su gestión.
17.	Coordinador(a) II	Recibe con visto bueno y envía el manual o guía de usuario a la Secretaria(o) de la Dirección para la elaboración de oficio.
18.	Secretaria(o) de la Dirección General de Informática/Personal designado	Recibe, registra y elabora oficio para solicitar visto bueno del Jefe(a) de la Dependencia donde será implementado el sistema.
19.	Dependencia solicitante	Recibe, revisa, valida el manual de usuario o guía de usuario y devuelve a la Dirección General de Informática para continuar con la gestión de aprobación.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
20.	Jefe(a) de Departamento de Desarrollo de Software	Recibe notificación de aprobación del sistema informático y el manual de usuario y gira las instrucciones para que sea publicado en el portal de ayuda interno o externo del Tribunal Supremo Electoral, según sea el caso y el contexto del sistema informático.
21.	Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado	Reciben la instrucción y realizan las acciones correspondientes para publicar el manual de usuario
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

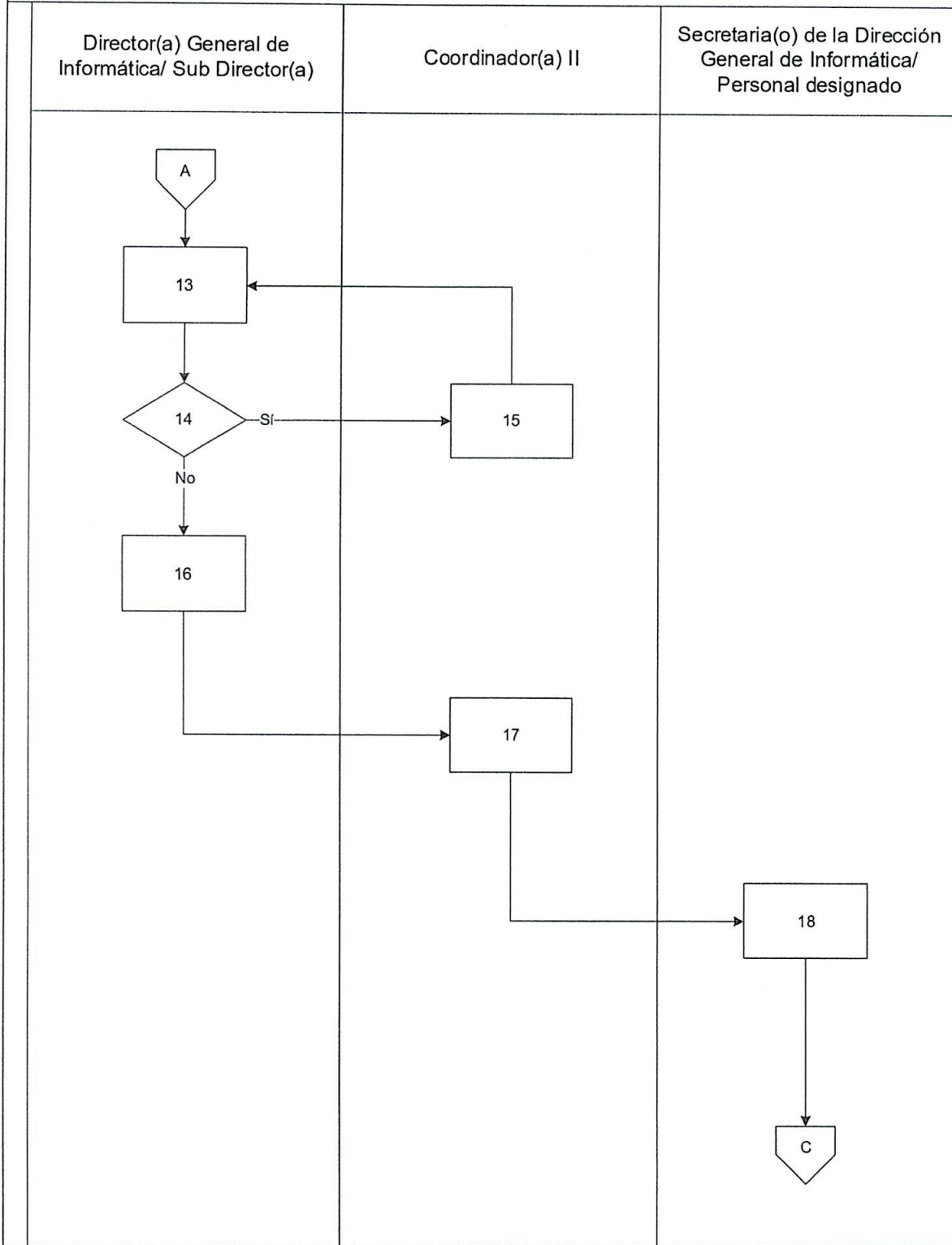


4 ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS MANUALES DE USUARIO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.



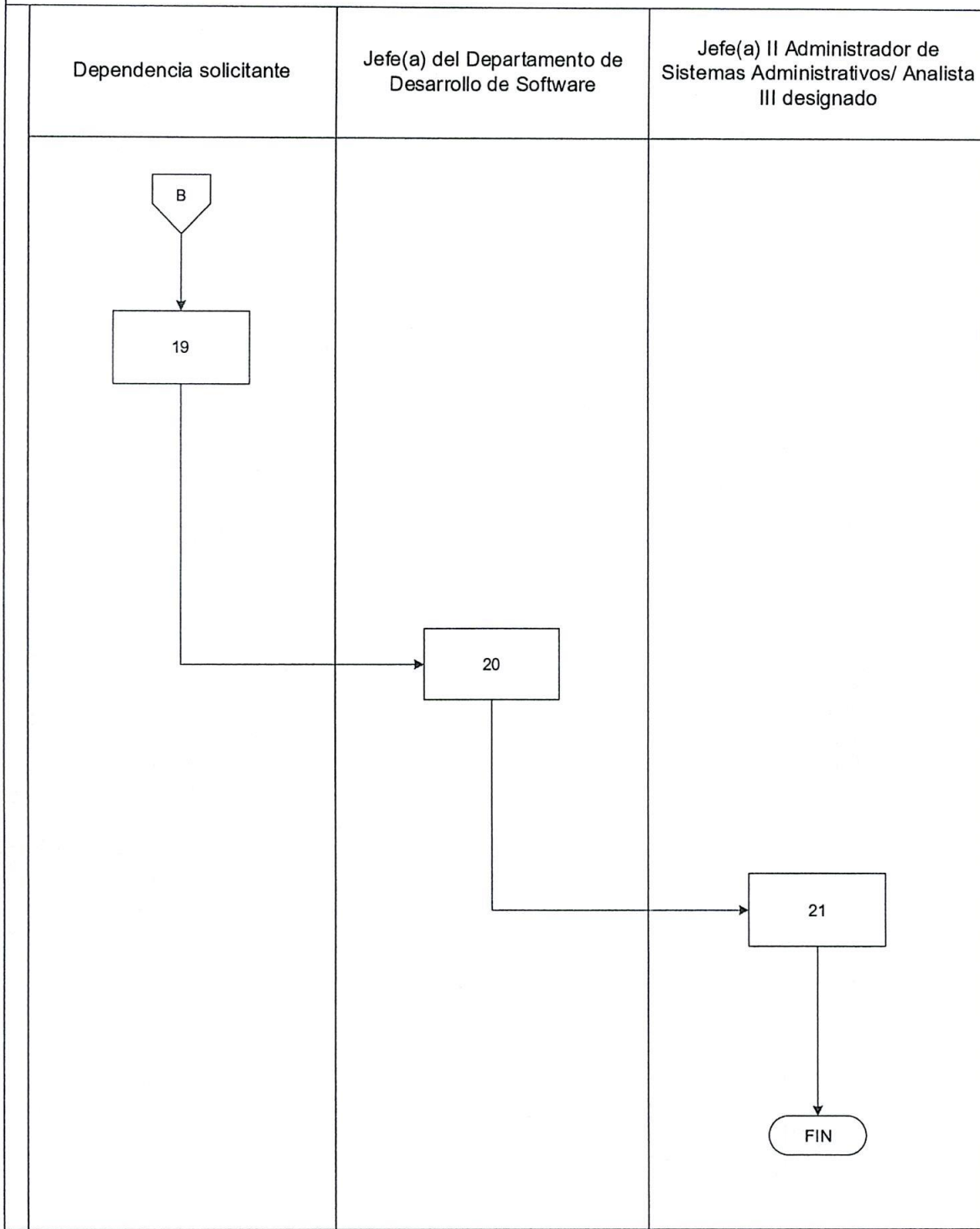


4 ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS MANUALES DE USUARIO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.





4 ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE LOS MANUALES DE USUARIO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DESARROLLO DE SOFTWARE	PROCEDIMIENTO 5.
5. IMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Son las actividades secuenciales necesarias que realiza la Dirección General de Informática, para implementar los sistemas informáticos en un ambiente productivo y por el cual se entregarán los servicios al personal del Tribunal Supremo Electoral.	
OBJETIVO:	
Definir las actividades que se deben realizar para implementar los sistemas informáticos, garantizando un servicio óptimo, eficiente y oportuno a través de la automatización de procesos con el uso de sistemas informáticos.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No. 067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral"	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	Gira instrucciones y designa a Coordinador II para el Plan de Implementación y capacitación.
2.	Coordinador(a) II	Recibe instrucción por los medios oficiales de la institución e inicia la elaboración del Plan de Implementación y Capacitación en conjunto con el Analista III para informar sobre las coordinaciones que se deben realizar con los Departamentos de Administración de Infraestructura y Soporte Técnico.
3.		Traslada propuesta de Plan de Implementación y Capacitación a Jefe(a) de Departamento de Desarrollo de Software.
4.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	Recibe y revisa.
5.		Si tiene observaciones devuelve para su incorporación.



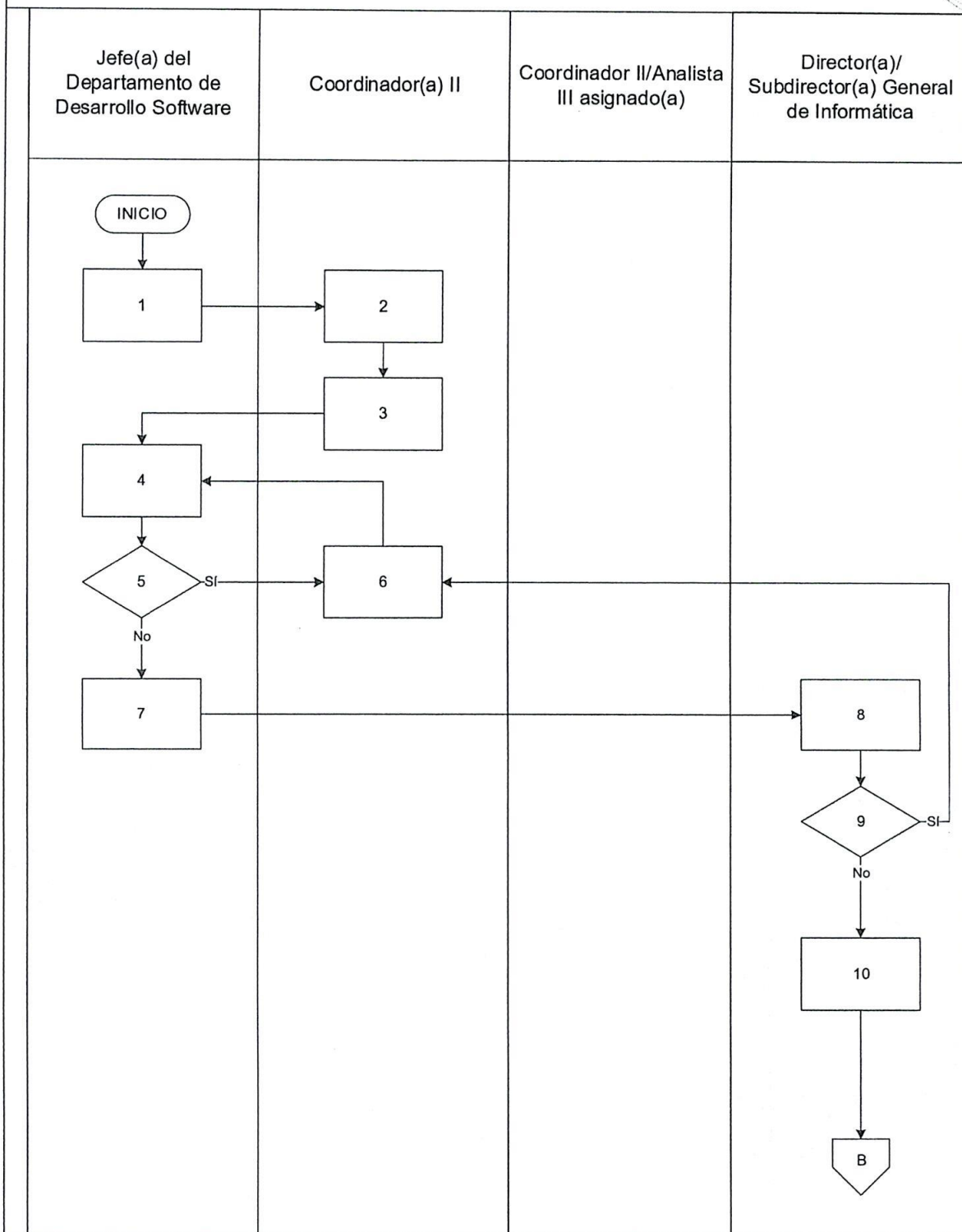
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
6.	Coordinador(a) II	Recibe, incorpora observaciones y traslada. Regresa al paso 4
7.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	Si no tiene observaciones, da su visto bueno y traslada para su aprobación.
8.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Recibe y revisa.
9.		Si tiene observaciones devuelve para su incorporación. Regresa al paso 6
10.		Si no tiene observaciones, aprueba e instruye a los Jefes(as) de Departamento realizar las acciones que correspondan según planificación de ejecución y traslada al Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software.
11.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	Recibe y traslada al Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado/ Coordinador II el Plan de Implementación y Capacitación aprobado.
12.		Coordina con Jefe(a) de Administración de Infraestructura el aprovisionamiento del ambiente de producción.
13.	Coordinador(a) II	Recibe documento y da seguimiento a las acciones a realizarse para la implementación del sistema.
14.	Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado	Recibe documento y procede dar seguimiento del aprovisionamiento del ambiente de producción.
15.		Solicita la configuración necesaria para la implementación del sistema al Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura.
16.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura.	Reciben solicitudes y coordina el aprovisionamiento y configuraciones necesarias para la publicación del sistema informático en un ambiente productivo.
17.		Informa mediante correo electrónico de las acciones realizadas al Jefe(a) de Departamento de Desarrollo de Software



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
18.	Jefe(a) de Departamento de Desarrollo de Software	Recibe información de ambiente de producción y con base en esa información solicita a los Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado encargados del desarrollo el despliegue del sistema informático en el ambiente de producción.
19.	Jefe(a) II Administrador de Sistemas Administrativos/ Analista III designado	Genera una nueva versión del código fuente, controlando los cambios y dejando historial de los mismos.
20.		Despliega el código fuente al servidor de producción para publicar el sistema informático.
21.		Revisa y verifica que el sistema se publique correctamente.
22.		En caso existan problemas deberá revisar lo realizado. Regresa al paso 19
23.		En caso contrario deberá informar mediante medios electrónicos o escritos oficiales al Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software.
24.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	Recibe informe de la publicación del sistema informático.
25.		Revisa y traslada informe a Director(a) General de Informática Sub Director(a) para su conocimiento.
26.		Instruye al Coordinador(a) II se realicen las coordinaciones correspondientes.
27.	Coordinador(a) II	Coordina con la dependencia solicitante la cantidad de usuarios a crear inicialmente.
28.		Coordina la disponibilidad del equipo para la capacitación sobre el uso del sistema.
29.		Coordina con Instituto Electoral la logística para capacitar al personal del Tribunal Supremo Electoral en el uso del sistema informático.
30.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Gestiona la aprobación y/o autorización de utilización del sistema informático.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

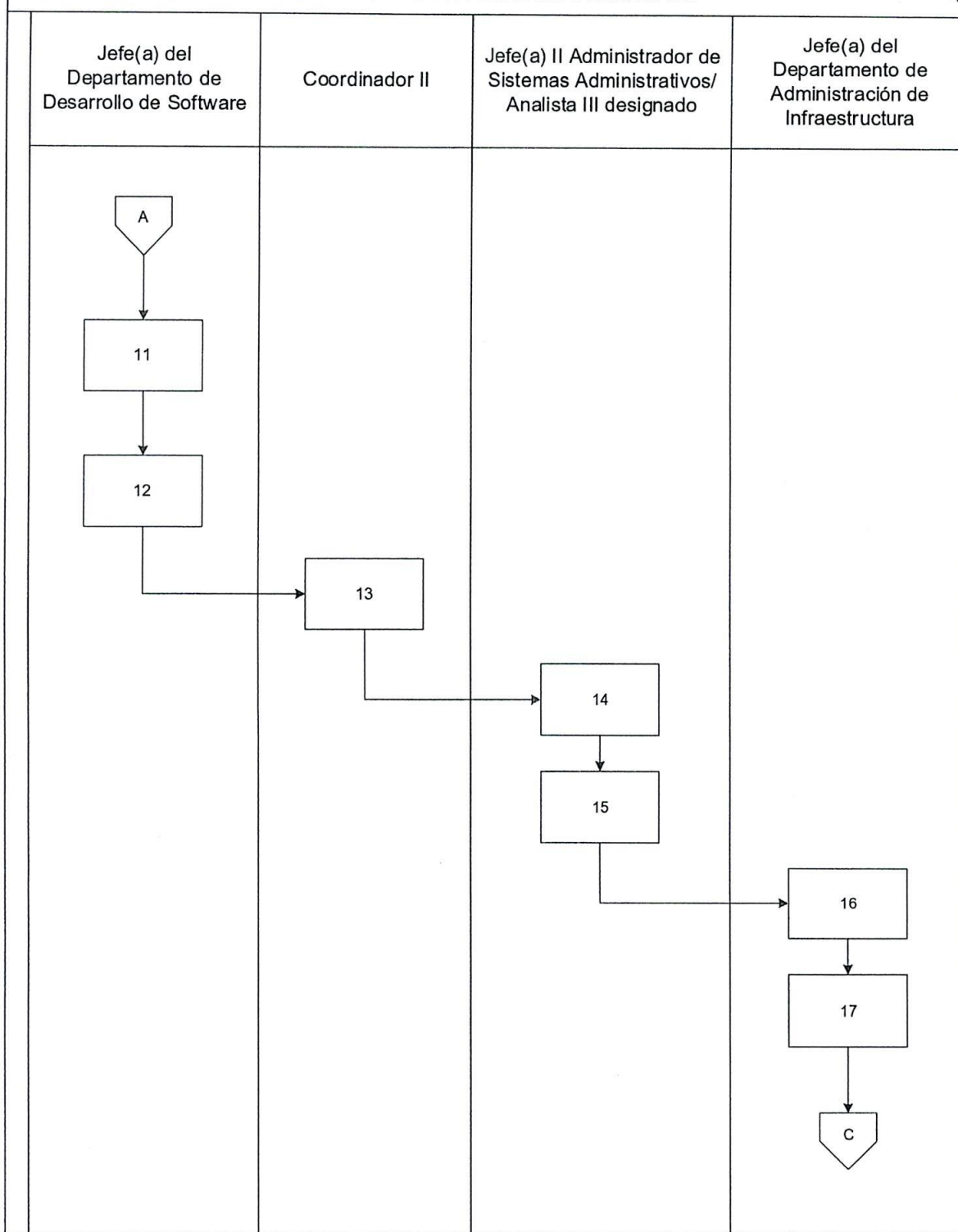


5 IMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS.

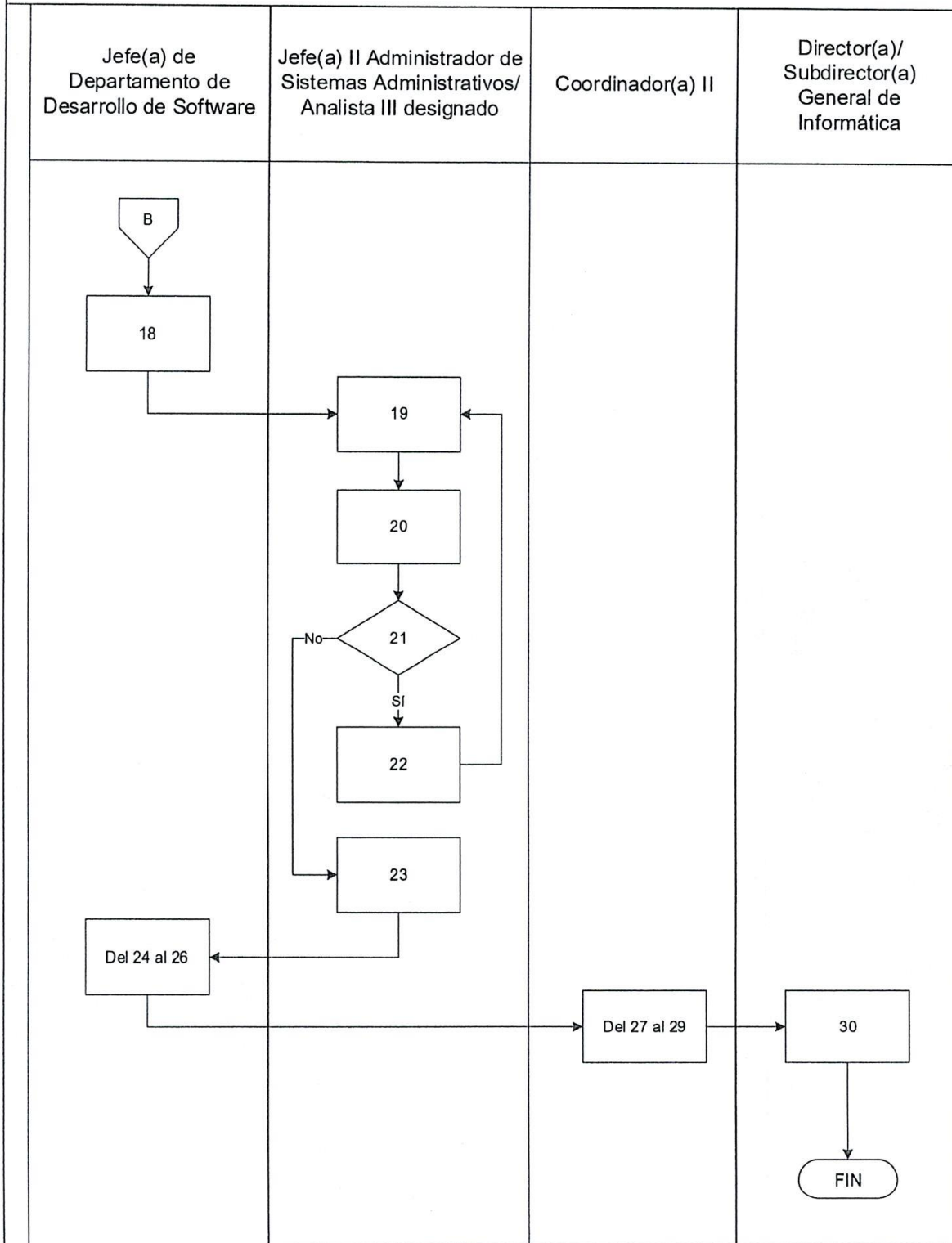




5 IMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS.



5 IMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS.





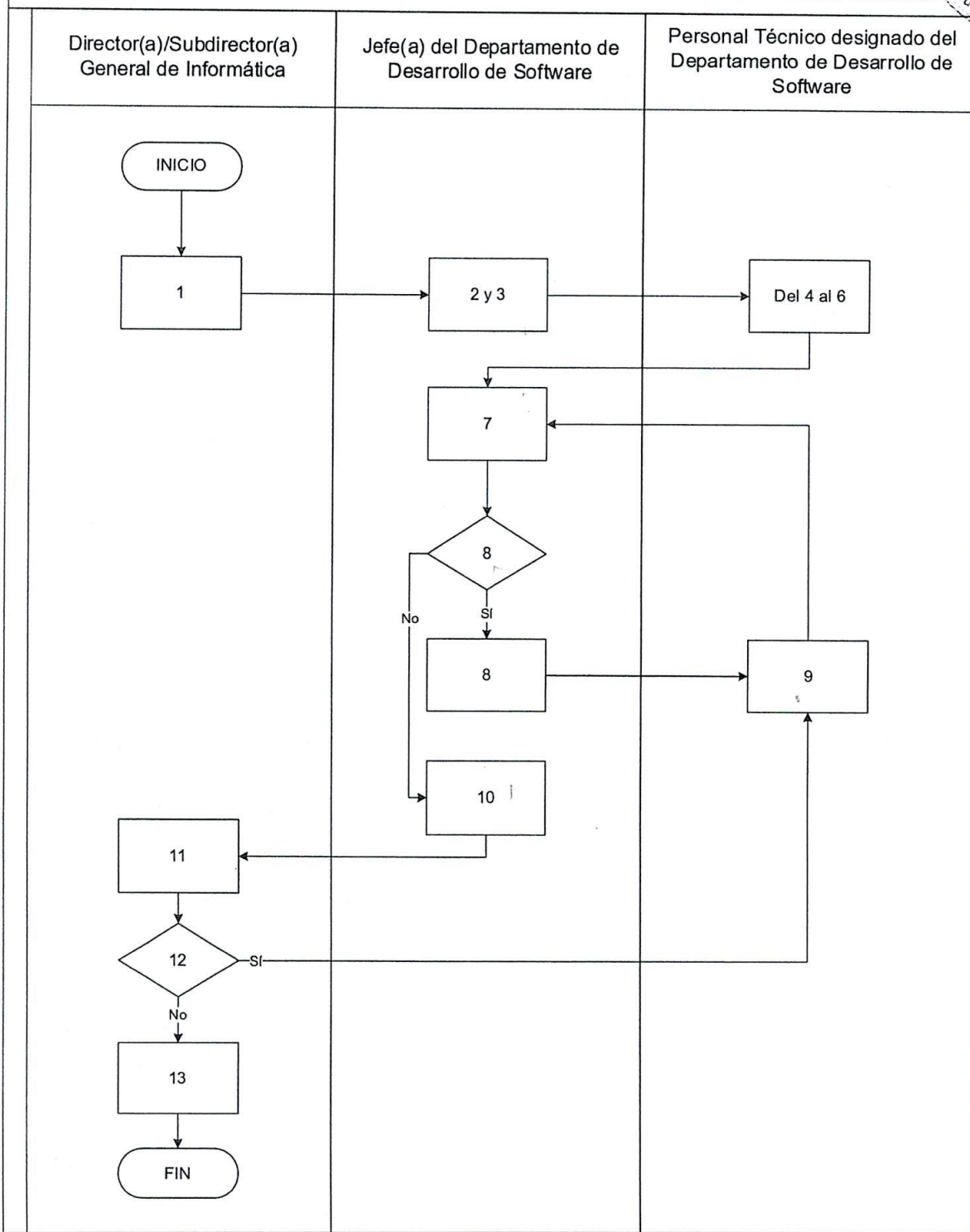
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DESARROLLO DE SOFTWARE	PROCEDIMIENTO 6.
6. GENERACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN DE SISTEMAS INFORMATICOS POR REQUERIMIENTO ESPECIAL.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Son las actividades secuenciales necesarias que realiza la Dirección General de Informática, para generar y entregar información requerida desde los sistemas informáticos del Tribunal Supremo Electoral.	
OBJETIVO:	
Definir las actividades que se deben realizar para generar la información requerida, la forma de entrega y el tipo de información que se puede entregar.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo 067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo 153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral"	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Sistemas	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Recibe solicitud mediante oficio o providencia de la Dependencia solicitante y traslada mediante medios electrónicos o escritos oficiales a Jefe(a) de Departamento de Desarrollo de Software para que atienda.
2.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	Recibe, analiza y designa mediante medios electrónicos o escritos oficiales al personal técnico que deberá atender la solicitud.
3.		En caso sea una solicitud que el mismo pueda contestar lo realiza de forma inmediata
4.	Personal Técnico designado del Departamento de Desarrollo de Software	Recibe, analiza la solicitud y realiza las acciones correspondientes para dar respuesta a lo solicitado.
5.		De ser necesario coordina con el personal que administra la base de datos para realizar consultas de información

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
6.	Personal Técnico designado del Departamento de Desarrollo de Software	Elabora informe de respuesta y traslada a Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software para su visto bueno.
7.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	Recibe, revisa y analiza.
8.		Si tiene observaciones devuelve al personal que atendió el requerimiento.
9.	Personal Técnico designado del Departamento de Desarrollo de Software	Recibe, atiende observaciones y devuelve. Regresa al paso 7
10.	Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	Si no existen observaciones, da el visto bueno al informe y traslada mediante oficio.
11.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Recibe nota e informe, analiza y revisa.
12.		Si tiene observaciones devuelve al personal técnico del Departamento de Desarrollo de Software que atendió el requerimiento. Regresa al paso 9
13.		En caso no existir cambios, instruye para realizar oficio en respuesta a el requerimiento o solicitud de información.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



6 GENERACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS POR REQUERIMIENTO ESPECIAL.



DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	PROCEDIMIENTO 7.
7. CONTROL DE INGRESO AL CENTRO DE DATOS PRINCIPAL.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Procedimiento que establece los pasos para el control de acceso al Centro de Datos de la Dirección General de informática, para mantener la seguridad de los equipos que contiene de dicho Centro.	
OBJETIVO:	
Llevar un estricto control de acceso al Centro de Datos para el debido resguardo y seguridad sobre los equipos.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo 067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo 153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral"	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	

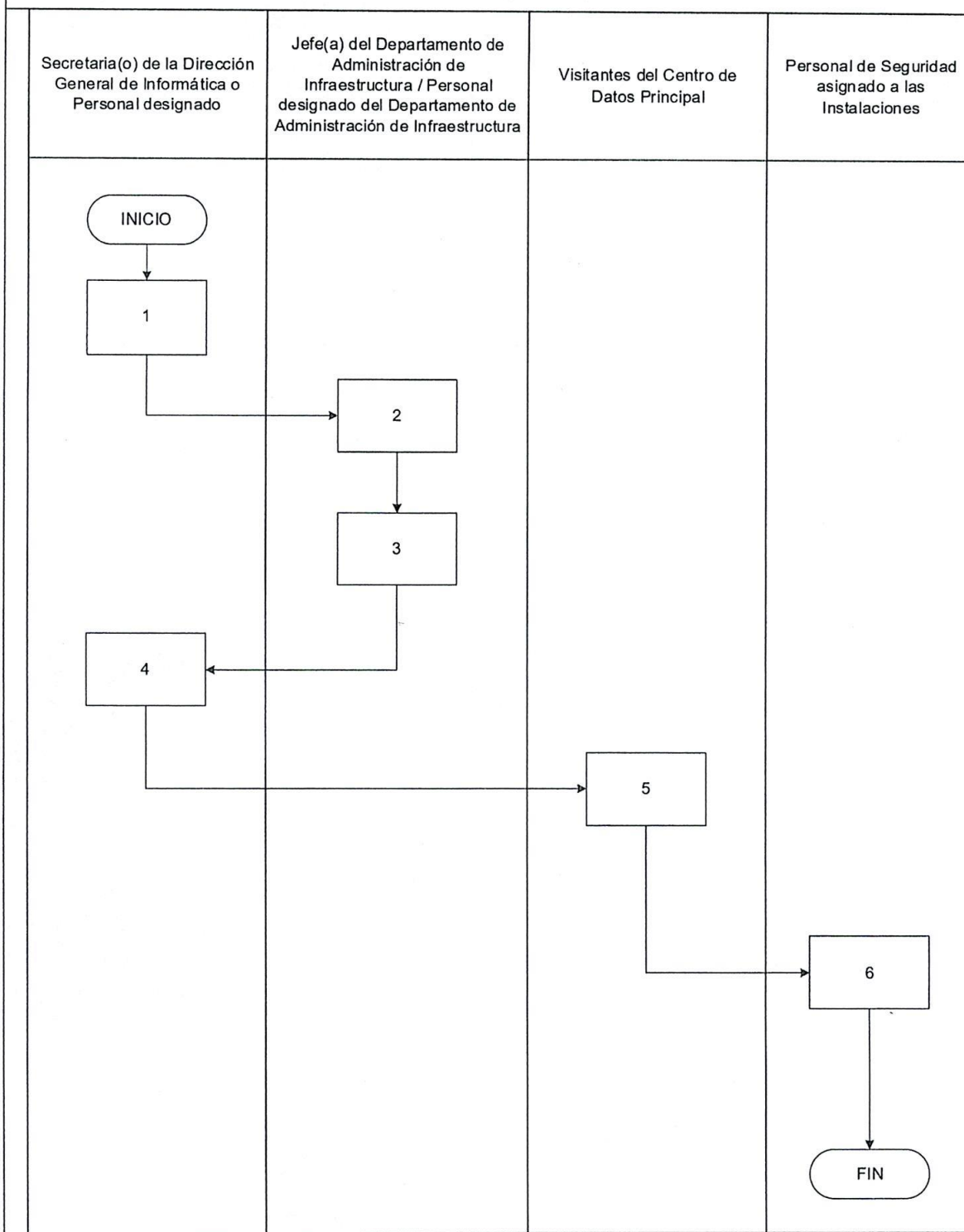
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1.	Secretaria(o) de la Dirección General de Informática o Personal designado	Anuncia la visita técnica al Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura y con la autorización, realiza cambio de gafete por uno de color verde el cual lo identificará para poder ingresar el Centro de Datos.
2.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura / Personal designado del Departamento de Administración de Infraestructura	Atiende o designa al personal para que acompañen la visita técnica.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
3.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura / personal designado del Departamento de Administración de Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Traslada al visitante al Área el Centro de Datos. • Utiliza el medio de seguridad implementado para el ingreso. (llave, lector de huella) • Solicita al visitante llenar el formulario de control de ingreso al área, en donde se detalla el nombre de la persona que ingresa, motivo, hora, firma del ingreso y dependencia a la que pertenece. • Acompaña a visitante a la actividad a realizar. • Al finalizar acompaña al visitante al área de recepción de la Dirección General de Informática.
4.	Secretaria(o) de la Dirección General de Informática o Personal designado	Recibe gafete de color verde y devuelve el gafete de color rojo para ser entregado en la salida de las instalaciones.
5.	Visitantes del Centro de Datos Principal	Se dirige a la garita de seguridad en la salida de las instalaciones.
6.	Personal de Seguridad asignado a las Instalaciones	Recibe gafete de color rojo y devuelve identificación a la visita.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



7 CONTROL DE INGRESO AL CENTRO DE DATOS PRINCIPAL.



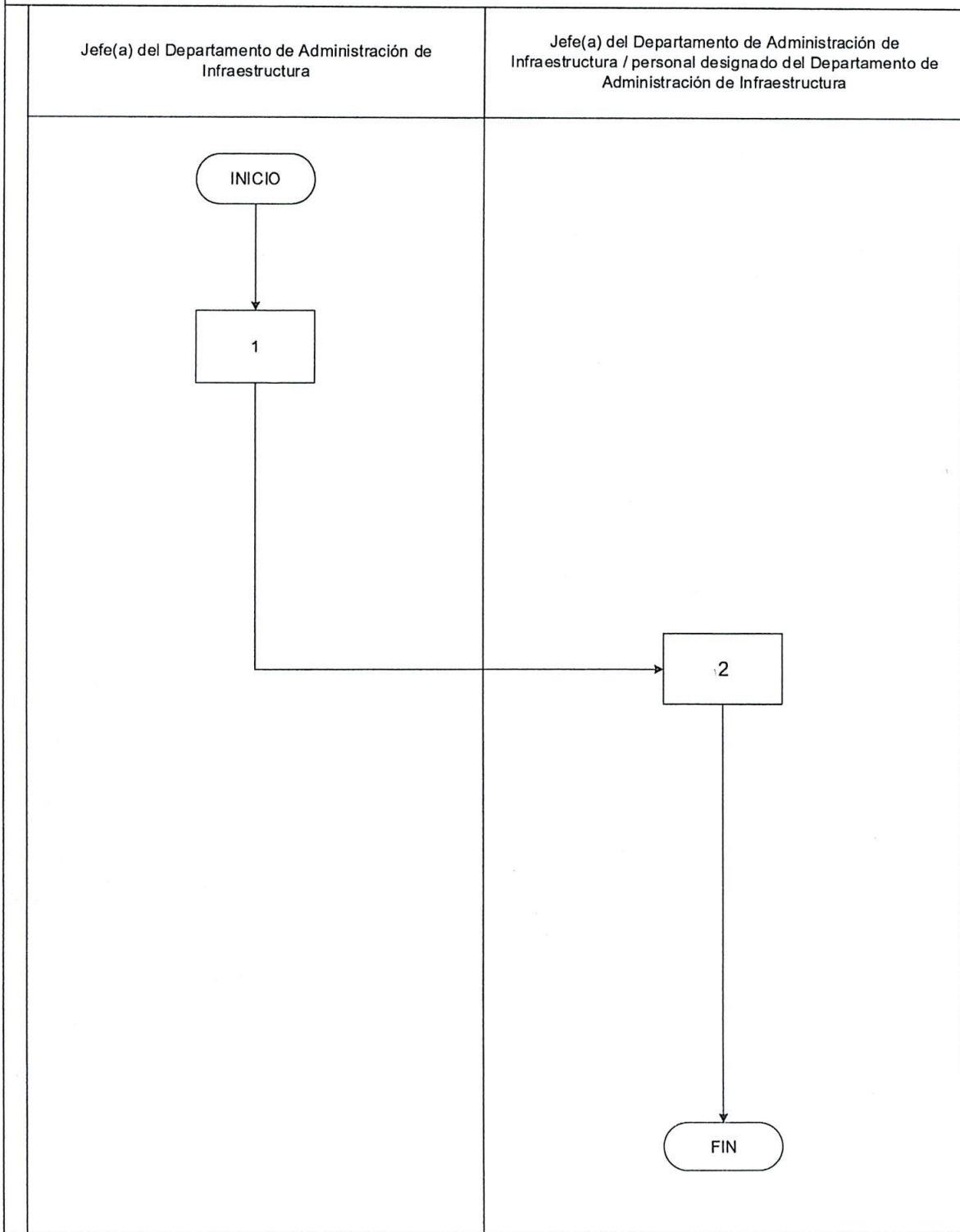


TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	PROCEDIMIENTO 8.
8. CONTROL DE INGRESO AL CENTRO DE DATOS ALTERNO.	
DEFINICIÓN GENERAL: Procedimiento que establece los pasos para el control de acceso al Centro de Datos alterno de la Dirección General de informática, para mantener la seguridad de los equipos que contiene de dicho Centro.	
OBJETIVO: Llevar un estricto control de acceso al Centro de Datos para el debido resguardo y seguridad sobre los equipos.	
NORMAS ESPECÍFICAS: Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE: Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura.	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Coordina visita a las instalaciones, atiende o designa personal para la atención de la misma.
2.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura / personal designado del Departamento de Administración de Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Traslada al visitante al Área del Centro de Datos. • Utiliza el medio de seguridad implementado para el ingreso (). • Solicita al visitante llenar el formulario de control de ingreso al área, en donde se detalla el nombre de la persona que ingresa, nombre de persona que acompaña, motivo, hora, firma del ingreso y dependencia a la que pertenece. • Acompaña a visitante a la actividad a realizar. • Registra hora de salida del visitante.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



8 CONTROL DE INGRESO AL CENTRO DE DATOS ALTERNO.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	PROCEDIMIENTO 9.
9. ATENCIÓN DE INCIDENTES DEL SERVICIO DE REDES DE DATOS Y TELECOMUNICACIONES O SERVIDORES REPORTADOS POR USUARIOS.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Son las actividades para la atención de incidentes de los servicios a cargo del Departamento de Administración de Infraestructura.	
OBJETIVO:	
Brindar una solución a las personas que reportan incidentes de los servicios de infraestructura tecnológica que provee la Dirección General de Informática.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura.	

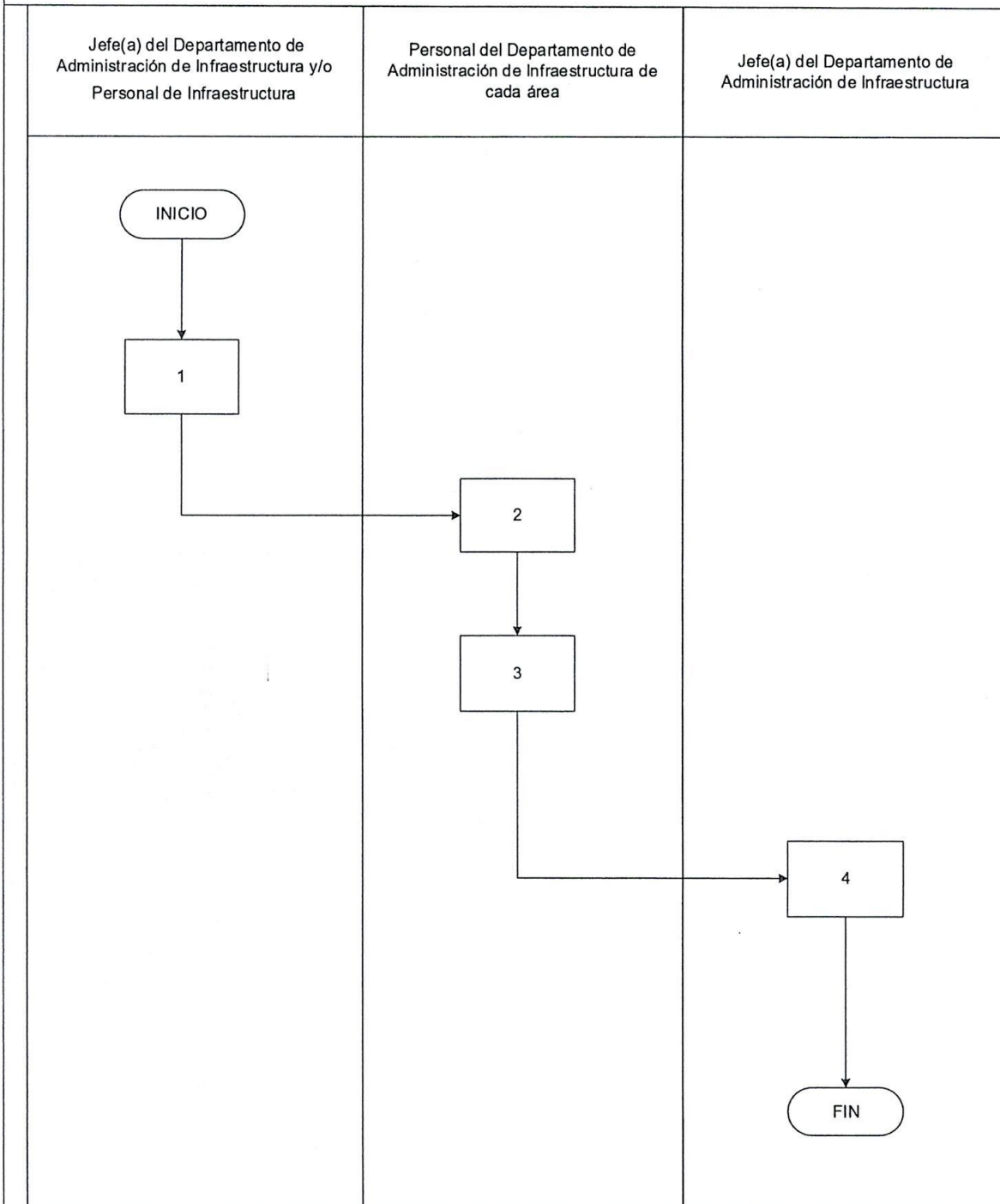
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura y/o Personal de Infraestructura	Recibe y revisa solicitudes y asigna personal.
2.	Personal del Departamento de Administración de Infraestructura de cada área	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe notificación del incidente reportado, por los medios electrónicos oficiales. • Solicita detalles del incidente reportado para realizar un análisis. • Amplia detalles del incidente. • En caso no corresponde el incidente a su área de funciones, notifica al Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura. • Identifica si puede atender el requerimiento por sí solo o requiere apoyo de personal de los Departamentos de la Dirección General de Informática y/o requiere personal de soporte técnico de empresa(s) Contratista(s). • Identifica el canal de atención, el cual es remota y/o presencial.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
3.	Personal del Departamento de Administración de Infraestructura de cada área	<ul style="list-style-type: none"> • Registra la solución del incidente reportado en recurso compartido. • Notifica la finalización del incidente reportado al Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura y a la dependencia solicitante por medio electrónico o escrito oficial.
4.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Recibe, analiza la resolución o reporte del incidente y de ser necesario escanea y traslada a recepción para el archivo de la Dirección.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



9 ATENCIÓN DE INCIDENTES DEL SERVICIO DE REDES DE DATOS Y TELECOMUNICACIONES O SERVIDORES REPORTADOS POR USUARIOS.



TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	PROCEDIMIENTO 10.
10. HABILITACIÓN Y CONFIGURACIÓN PARA INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CON INSTITUCIONES EXTERNAS	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Procedimiento que describe los pasos para el intercambio de información con instituciones externas al Tribunal Supremo Electoral, para favorecer el aprovechamiento mutuo de las fuentes de información disponibles en un modo automatizado y seguro.	
OBJETIVO:	
Definir el procedimiento de intercambio de información con Instituciones Externas al Tribunal Supremo Electoral.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Director(a)/Sub Director(a) General de Informática	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Recibe instrucción del Pleno de Magistrados(as), para calendarizar la reunión definiendo fecha, lugar y participantes; convocando por medio de oficio.
2.	Representantes de Dependencia y/o Representante de la Institución Externa y Representantes Dirección General de Informática	Reciben convocatoria, asisten a la reunión programada, se presentan fuentes de datos, necesidades, propuestas de información y protocolos de información.
3.	Director(a)/Sub Director(a) General de Informática/Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Define políticas generales, operativa de trabajo y métodos de comunicación.
4.		Determinan quiénes serán los designados del equipo de trabajo para el desarrollo conjunto de las actividades y reuniones posteriores para el intercambio de información y notifican a los designados.

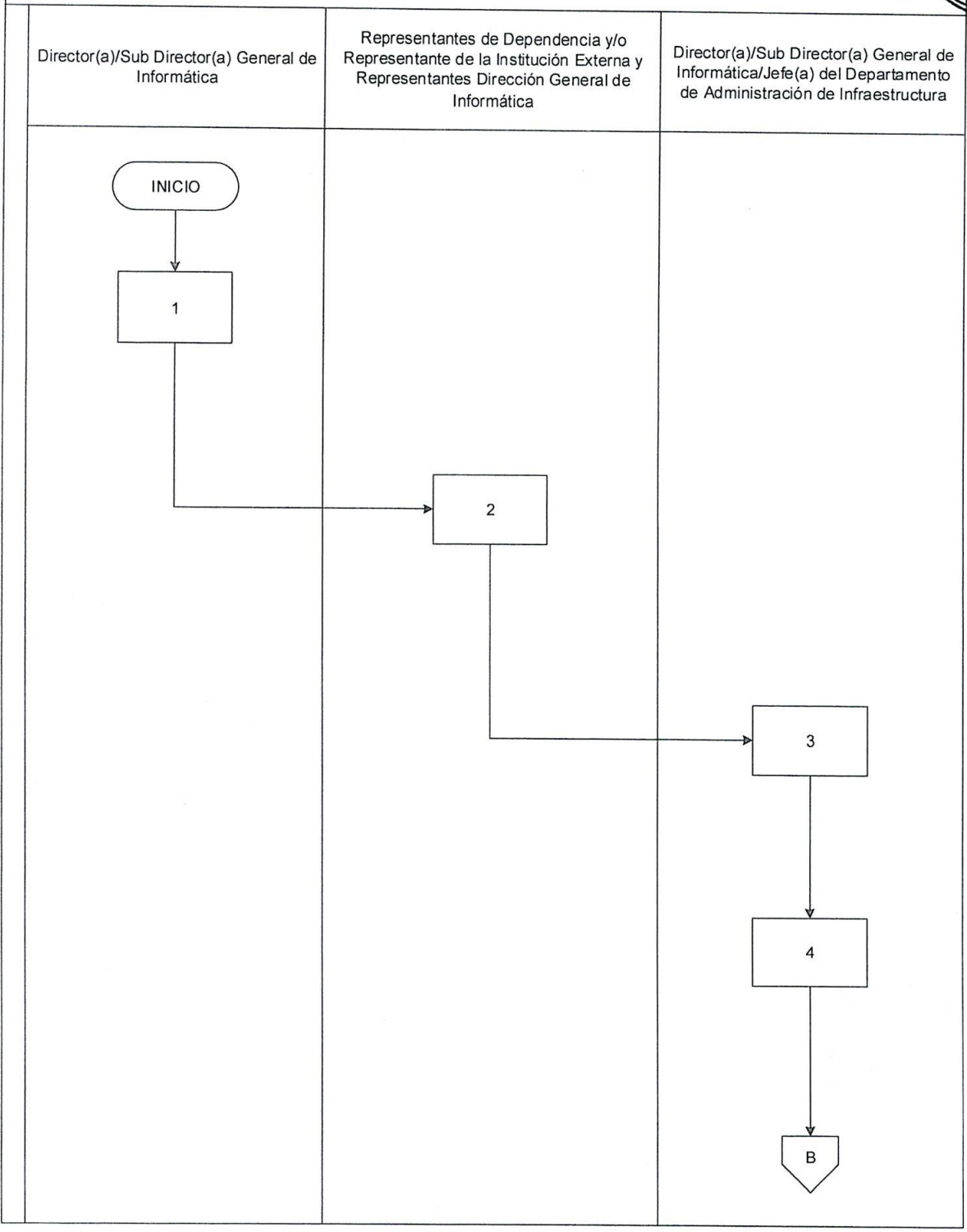


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
5.	Personal designado(s) de la Dirección General de Informática	Reciben notificación. Analizan las fuentes de datos, necesidades, propuestas de información y recursos requeridos.
6.		Definen los detalles tecnológicos y criterios informáticos que permitan el intercambio de la información. Elaboran minuta y trasladan al Director(a)/Sub Director(a) General de Informática.
7.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Recibe y analiza minuta.
8.		Si el intercambio de información no requiere de autorización especial, se continua con el proceso, se notifica que el proceso de intercambio se encuentra activo. Continua en el paso 15
9.		Si el intercambio de información requiere de autorización especial o recursos adicional se elabora un informe para las Autoridades Superiores, Jefes(a) inmediatos de las respectivas dependencias internas o instituciones externas y traslada.
10.	Secretario(a) General	Recibe informe y traslada al Pleno de Magistrados(as).
11.	Pleno de Magistrados(as)	Recibe informe, aprueba o imprueba y traslada a Secretario(a) General para que traslade al Director(a)/Sub Director(a) General de Informática.
12.	Director(a)/Sub Director(a) General de Informática	Recibe y revisa.
13.		De no ser aprobada la gestión, finaliza el procedimiento.
14.		De ser aprobada traslada al personal designado, gira instrucciones para que el personal a su cargo recopile las autorizaciones y suministre los recursos necesarios.
15.	Personal designado de la Dirección General de Informática	Instruye al personal a su cargo para que traslade autorizaciones, recursos o mecanismos alternativos para la continuidad del proceso.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
16.	Personal designado de la Dirección General de Informática	Reciben recursos requeridos, desarrollan soluciones o herramientas automatizadas para la generación del servicio de intercambio de información.
17.		Verifican, realizan ajustes y detalles de finalización de los servicios.
18.		Realizan las pruebas necesarias en el ámbito de desarrollo y producción, previo a la implementación del servicio.
19.		Analizan las soluciones implementadas y realizan informe para dar por atendido el proceso de intercambio de información y envía notificación de atención concluida a Representantes de Dependencia o Institución Solicitante.
20.	Representantes de Dependencia o Institución Solicitante	Recibe notificación sobre las soluciones implementadas.
21.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Recibe informes con firma de recibido e instruye a la secretaria(a) de la Dirección para su archivo.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

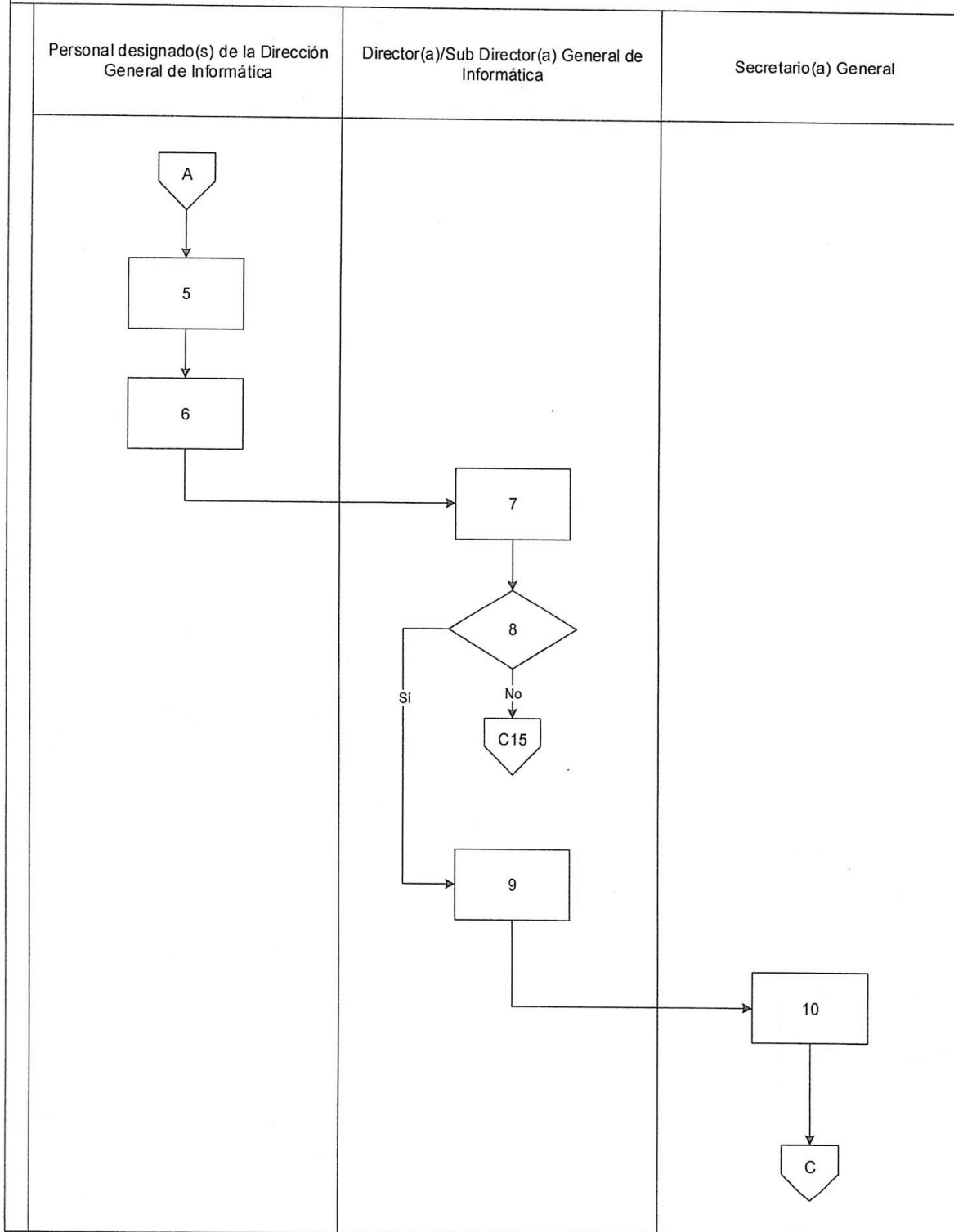


10 HABILITACIÓN Y CONFIGURACIÓN PARA INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CON INSTITUCIONES EXTERNAS.



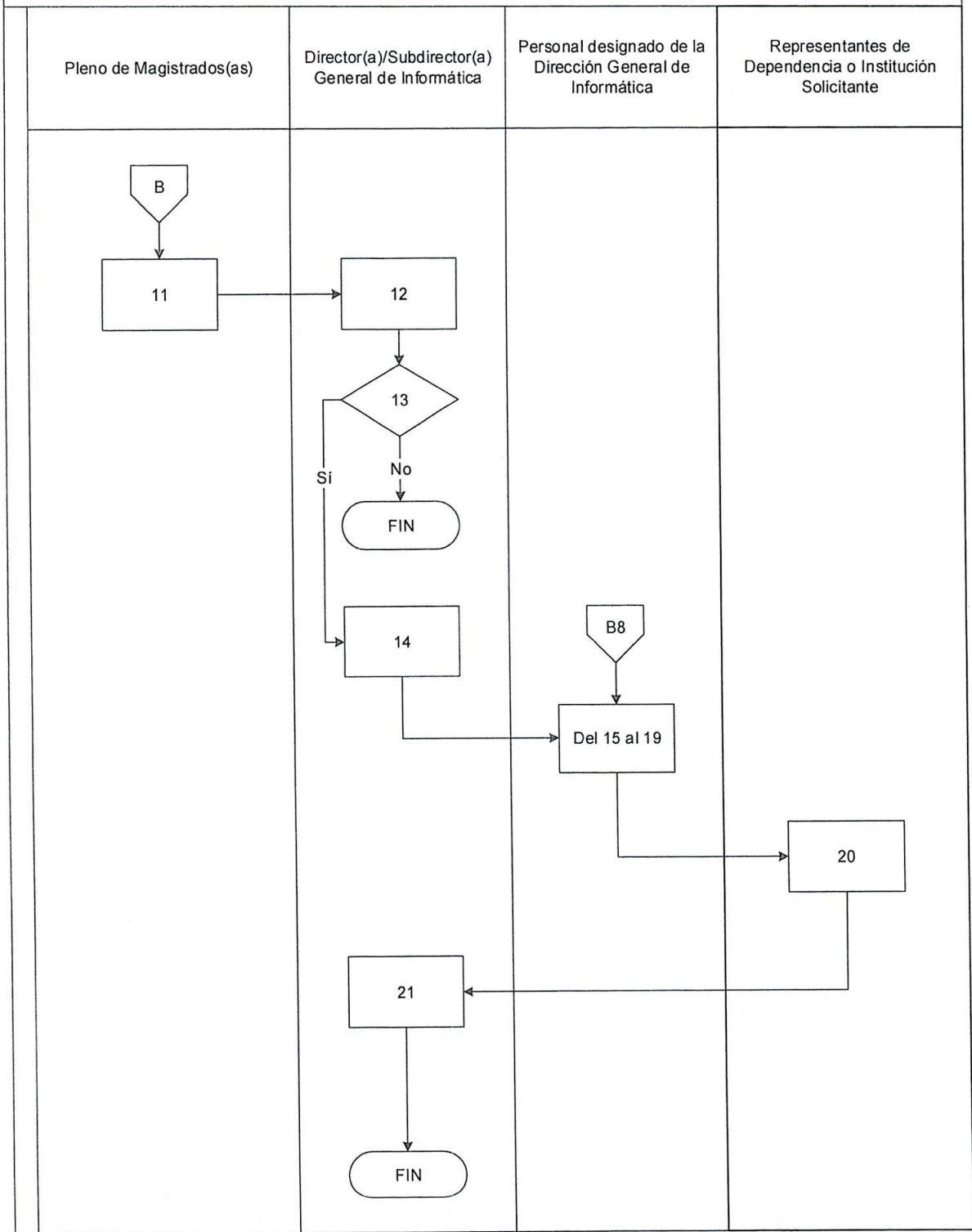


10 HABILITACIÓN Y CONFIGURACIÓN PARA INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CON INSTITUCIONES EXTERNAS.





10 HABILITACIÓN Y CONFIGURACIÓN PARA INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CON INSTITUCIONES EXTERNAS.



TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	PROCEDIMIENTO 11.
11. ATENCIÓN A MEJORAS Y/O VULNERABILIDADES DE CIBERSEGURIDAD EN SERVIDORES, REDES DE DATOS Y/O TELECOMUNICACIONES.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Procedimiento que especifica las actividades generales a realizar por la Dirección General de Informática para atención a mejoras y/o vulnerabilidades en servidores, redes de datos y/o telecomunicaciones.	
OBJETIVO:	
Atender las mejoras y/o vulnerabilidades en servidores, redes de datos y/o telecomunicaciones para el funcionamiento óptimo de los equipos y dispositivos del personal del Tribunal Supremo Electoral.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo 067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo 153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura.	

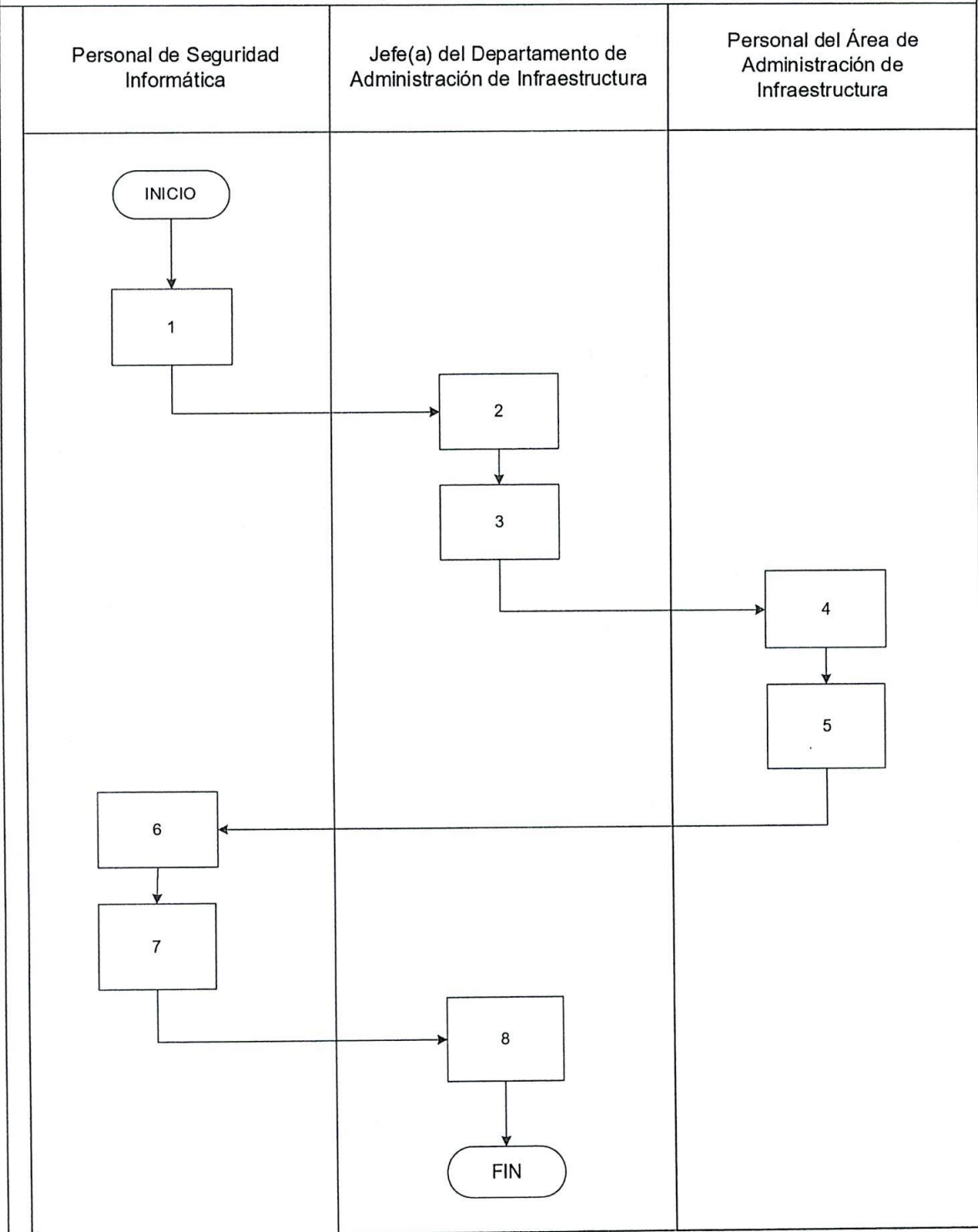
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Personal de Seguridad Informática	Informa por medios electrónicos oficiales al Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura sobre mejoras y/o vulnerabilidades identificadas en servidores, redes de datos y/o telecomunicaciones detectadas por las herramientas de monitoreo, para iniciar con la solución.
2.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Recibe información acerca de mejora y/o vulnerabilidad.
3.		Evalúa, analiza y asigna al personal a su cargo para atender la solución requerida.
4.	Personal del Área de Administración de Infraestructura	Recibe información sobre mejora y/o solución de lo reportado.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
5.	Personal del Área de Administración de Infraestructura	Realiza mejoras, correcciones y/o configuraciones necesarias para mitigar las vulnerabilidades y traslada informe de resultados al Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura.
6.	Personal de Seguridad Informática	Recibe informe de lo actuado y realiza un análisis de vulnerabilidades para confirmar que se han solucionado y hecho las mejoras y/o correcciones necesarias.
7.		Si existen nuevas mejoras y/o vulnerabilidades, se procede de nuevo con el paso número 3. Copia informe de lo actuado al Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura.
8.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Recibe y verifica el informe sobre las mejoras y/o vulnerabilidades corregidas, da visto bueno de lo actuado, informa por medios electrónicos oficiales al Director(a)/ Sub Director(a) General de Informática e instruye su archivo.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



11 ATENCIÓN A MEJORAS Y/O VULNERABILIDADES DE CIBERSEGURIDAD EN SERVIDORES, REDES DE DATOS Y/O TELECOMUNICACIONES.



TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	PROCEDIMIENTO 12.
12. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE DEPENDENCIAS EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Procedimiento que describe los pasos a realizar por la Dirección General de Informática para la atención y apoyo tecnológico servicios de telecomunicaciones a las dependencias del Tribunal Supremo Electoral.	
OBJETIVO:	
Brindar el apoyo tecnológico en telecomunicaciones.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo 067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo 153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura.	

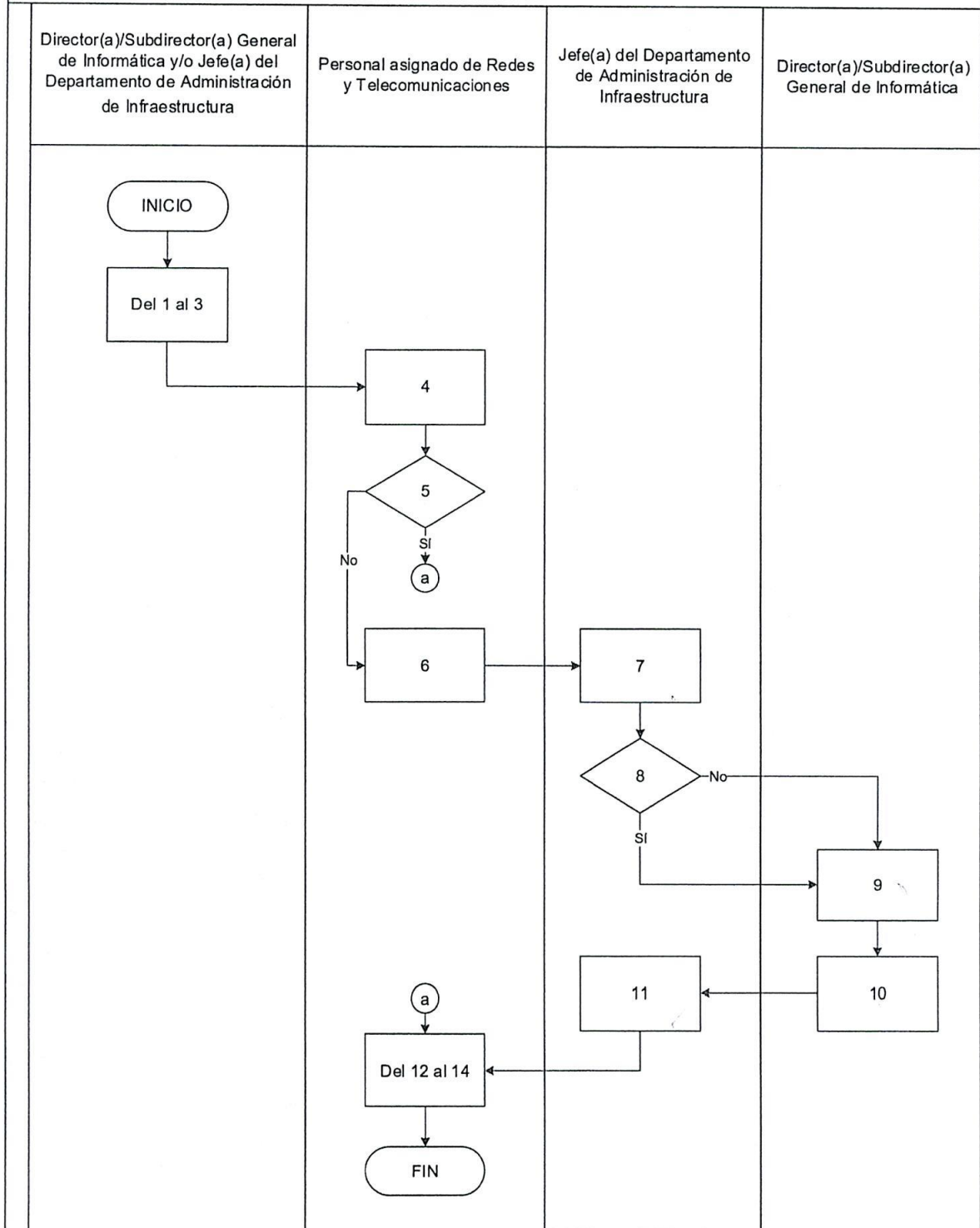
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática y/o Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Recibe requerimiento para mejorar o adquirir servicio de telecomunicaciones.
2.		Evalúa, analiza y determina los recursos humanos y tecnológicos necesarios para brindar la solución requerida.
3.		Asigna personal a su cargo para atender lo requerido por las dependencias solicitantes.
4.	Personal asignado de Redes y Telecomunicaciones	Recibe designación y analiza.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
5.	Personal asignado de Redes y Telecomunicaciones	En caso de disponer de los bienes y/o servicios necesarios continua en paso 12
6.		En caso de no disponer de los bienes y/o servicios, informa a su superior y registra en recurso compartido.
7.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Recibe y analiza.
8.		Si el requerimiento no es viable y/o procedente elabora oficio detallando alternativas para atender lo requerido y traslada a la Dirección. Si el requerimiento es procedente elabora oficio detallando lo requerido y traslada a la Dirección.
9.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Recibe y analiza la disponibilidad de recursos financieros y viabilidad para obtener los bienes y/o servicios requeridos.
10.		Realiza las gestiones administrativas para adquirir los bienes y/o servicios.
11.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Realiza el seguimiento correspondiente a la adquisición de bienes y/o servicios. Al contar con los mismos instruye al Personal asignado de Redes y Telecomunicaciones para su ejecución.
12.	Personal asignado de Redes y Telecomunicaciones	Recibe instrucción, prepara, configura e instala equipo, así como coordina su distribución de ser necesario e informa por las vías electrónicas oficiales al finalizar a la Jefatura y a la Dependencia solicitante.
13.		Graba en el recurso compartido de la Dirección para control interno.
14.		Envía notificación por los medios electrónicos oficiales de la solución atendida de acuerdo con sus requerimientos al Jefe(a) o Encargado(a) de la Dependencia solicitante.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



12 ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE DEPENDENCIAS EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.





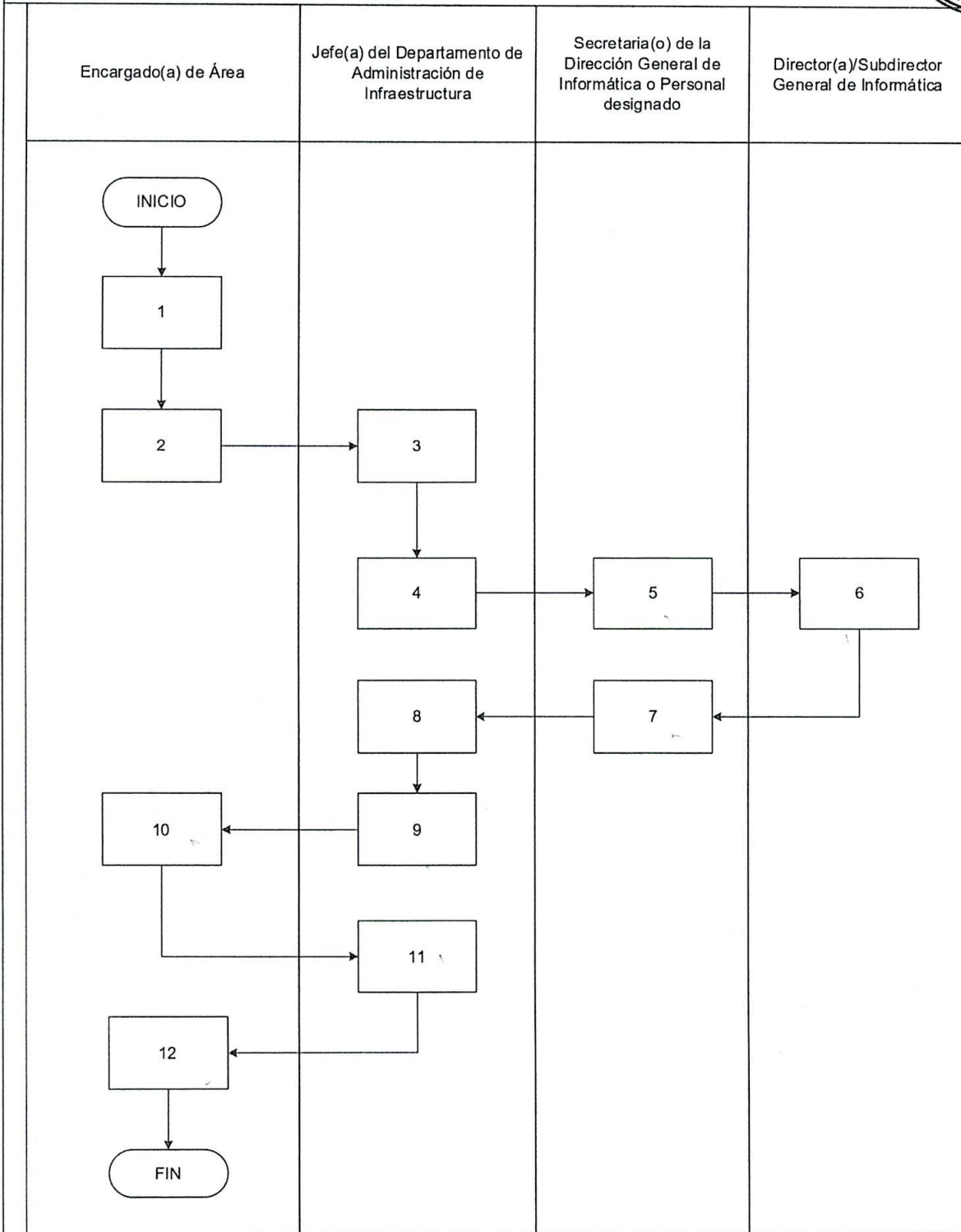
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	PROCEDIMIENTO 13.
13. MONITOREO DE EQUIPOS E INSTALACIONES DEL CENTRO DE DATOS.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Procedimiento que establece los pasos para el respectivo monitoreo de los equipos del Data Center para el correcto funcionamiento del Data Center.	
OBJETIVO:	
Contar con el buen funcionamiento y disponibilidad de almacenamiento, conectividad, alojamiento y otros servicios con que cuenta el Data Center.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo 067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo 153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Encargado(a) de Área	Realiza verificación de los ambientes de temperatura y funcionamiento de los equipos dentro del centro de datos.
2.		Si existiera alguna alerta por parte de los equipos en funcionamiento, se reporta por las vías de comunicación oficiales al Jefe(a) del Departamento de Infraestructura.
3.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Recibe, analiza y verifica.
4.		Si se debe adquirir un bien y/o servicio informa por los medios de comunicación oficiales al Director(a) para su visto bueno. Ver procedimiento 6.
5.	Secretaria(o) de la Dirección General de Informática o Personal designado	Recibe instrucción y elabora los documentos correspondientes y traslada.
6.	Director(a)/Subdirector General de Informática	Recibe, analiza la disponibilidad técnica y presupuestaria del requerimiento y devuelve.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
7.	Secretaria(o) de la Dirección General de Informática o Personal designado	Recibe, remite a la dependencia administrativa que corresponda y archiva copia con sello de recibido.
8.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Recibe notificación y verifica.
9.		Si el bien adquirido es un repuesto, designa a personal a su cargo para recogerlo en el Almacén del Tribunal Supremo Electoral y posteriormente realizar su instalación.
10.	Encargado(a) de Área	Reciben instrucción, proceden a recoger el repuesto, lo preparan, instalan en donde corresponde e informan al Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura. Registran en recurso compartido
11.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Para el equipo y/o servicio adquirido este debe ser entregado e instalado en la sede de la Dirección General de Informática, se realizan las coordinaciones correspondientes con el personal del área respectiva.
12.	Encargado(a) de Área	Reciben la instrucción, proceden a instalar el equipo y/o supervisar el servicio o instalación e informan al Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura. Registran en recurso compartido
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



13 MONITOREO DE EQUIPOS E INSTALACIONES DEL CENTRO DE DATOS.



TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	PROCEDIMIENTO 14.
14. CREACIÓN DE NUEVA BASE DE DATOS.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Actividades para poder realizar la creación de una nueva base de datos para almacenamiento de datos, mismos que deben ser almacenados de forma persistente y consistente, los cuales podrán manipulados posteriormente por los diferentes sistemas informáticos del Tribunal Supremo Electoral.	
OBJETIVO:	
Crear una base de datos nueva para el resguardo de datos de procesos que sean requeridos por personal del Tribunal o ciudadanos en general.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	

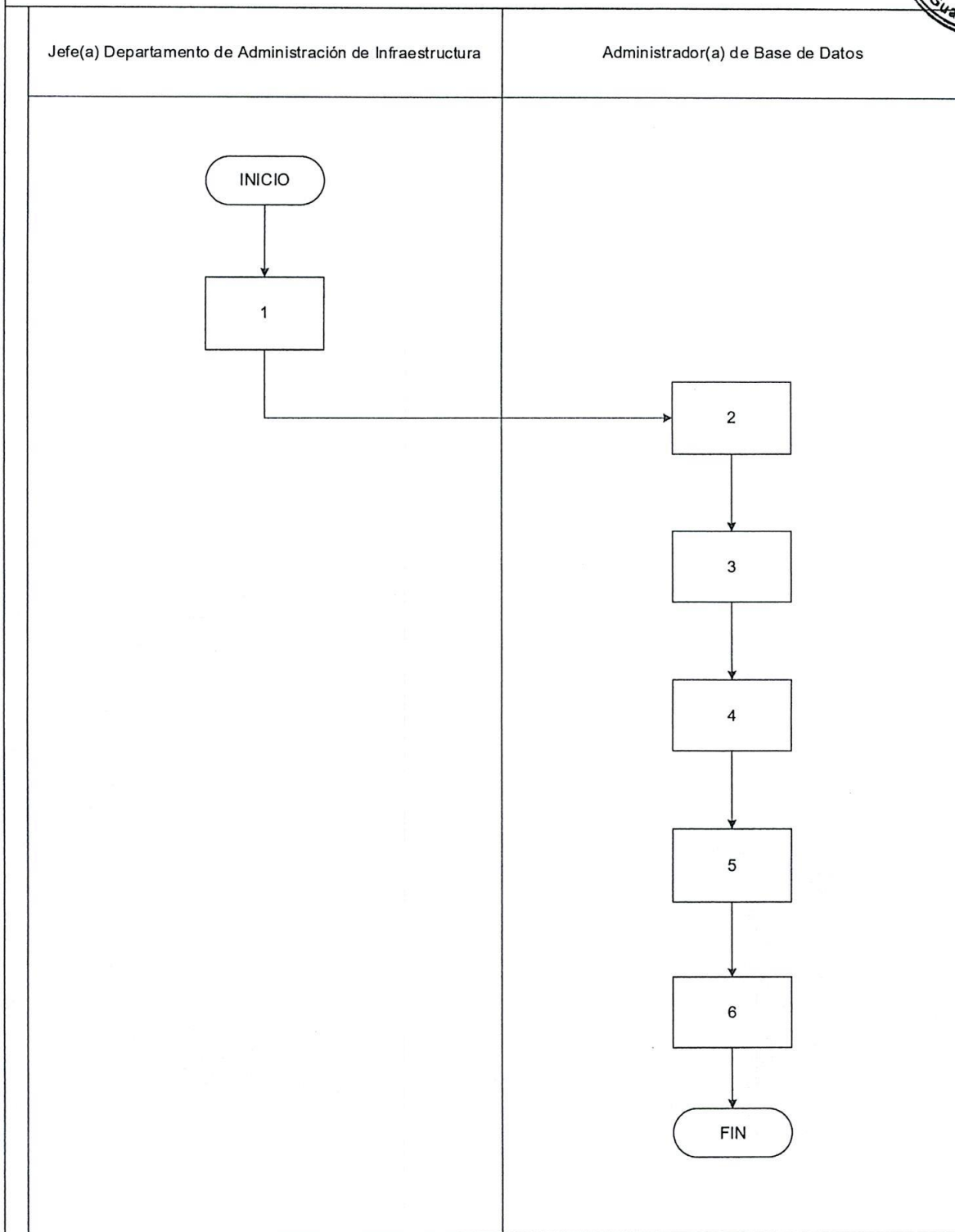
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Jefe(a) Departamento de Administración de Infraestructura	Recibe la solicitud del Departamento de Desarrollo de Software para la creación de una base de datos, misma que debe contener el detalle de los requerimientos funcionales y el (los) ambiente(s) para su puesta en funcionamiento.
2.	Administrador(a) de Base de Datos	Define el diseño de la base de datos o esquema de base de datos (el diseño debe de ser entregado por el analista o desarrollador). Con base a los requerimientos funcionales determina la creación de tablas, campos y sus características, funciones, procedimientos almacenados y demás objetos y creación de base de datos o esquema de base de datos.
3.		Crea la configuración de acceso, roles, permisos y credenciales de acceso.
4.		Crea, configura monitoreo y alertas.
5.		Verifica la conectividad hacia la base de datos o nuevo esquema, considerando las necesidades del requerimiento del solicitante.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
6.	Administrador(a) de Base de Datos	Informa de las actividades realizadas y anota en el recurso compartido todo lo actuado.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



14 CREACIÓN DE NUEVA BASE DE DATOS.



TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	PROCEDIMIENTO 15.
15. ATENCIÓN A CAMBIOS EN BASE DE DATOS.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Actividades para atender cambios en base de datos existentes, estos cambios se derivan de la evolución a través del tiempo de las diferentes aplicaciones del Tribunal Supremo Electoral.	
OBJETIVO:	
Realizar cambios a demanda de una base de datos existente.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral"	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	

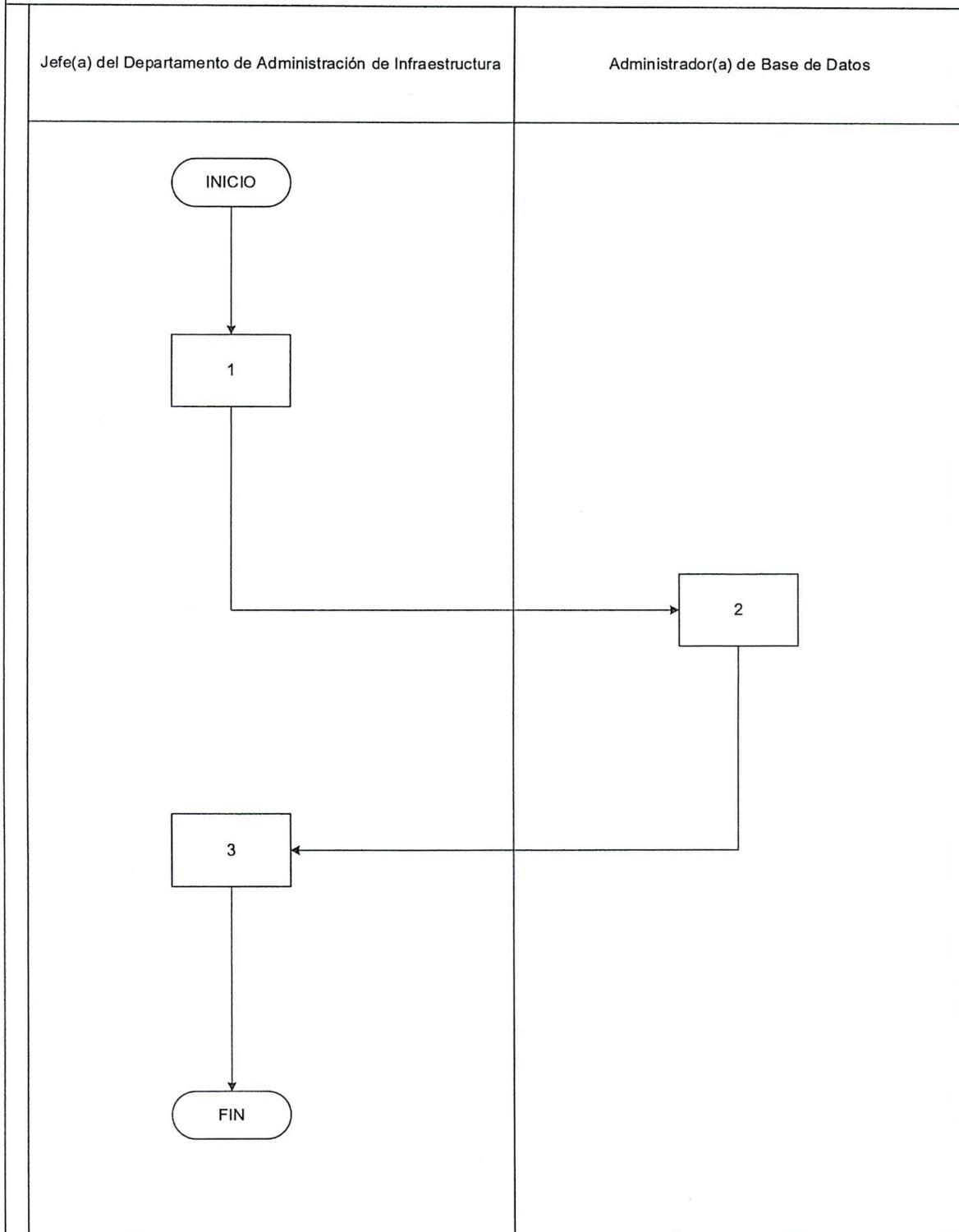
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Recibe solicitud para modificar una base de datos, incluyendo los requerimientos funcionales. Asigna Administrador(a) de Base de Datos.
2.	Administrador(a) de Base de Datos.	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza los requerimientos funcionales. • Con base a los requerimientos funcionales determina la creación de tablas, campos y sus características, funciones, procedimientos almacenados y demás objetos. • Define los cambios a realizar en el diseño de la base de datos. • Verifica si el cambio requiere realizar copia de respaldo de la Base de Datos. • Actualiza las bases de datos. • Aplica los cambios en la base de datos. • Informa al Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura por los medios oficiales y registra en recurso compartido.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
3.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Recibe informe y se da por enterado de lo actuado.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



15 ATENCIÓN A CAMBIOS EN BASE DE DATOS.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	PROCEDIMIENTO 16.
16. RESPALDOS DE BASE DE DATOS.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Actividades para poder realizar copias de respaldo Base de Datos, lo cual permite el resguardo de la información para una posible restauración a futuro.	
OBJETIVO:	
Realizar copias de respaldo de base de datos, para la protección de los datos de las diferentes aplicaciones que son utilizadas en el Tribunal Supremo Electoral.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral"	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	

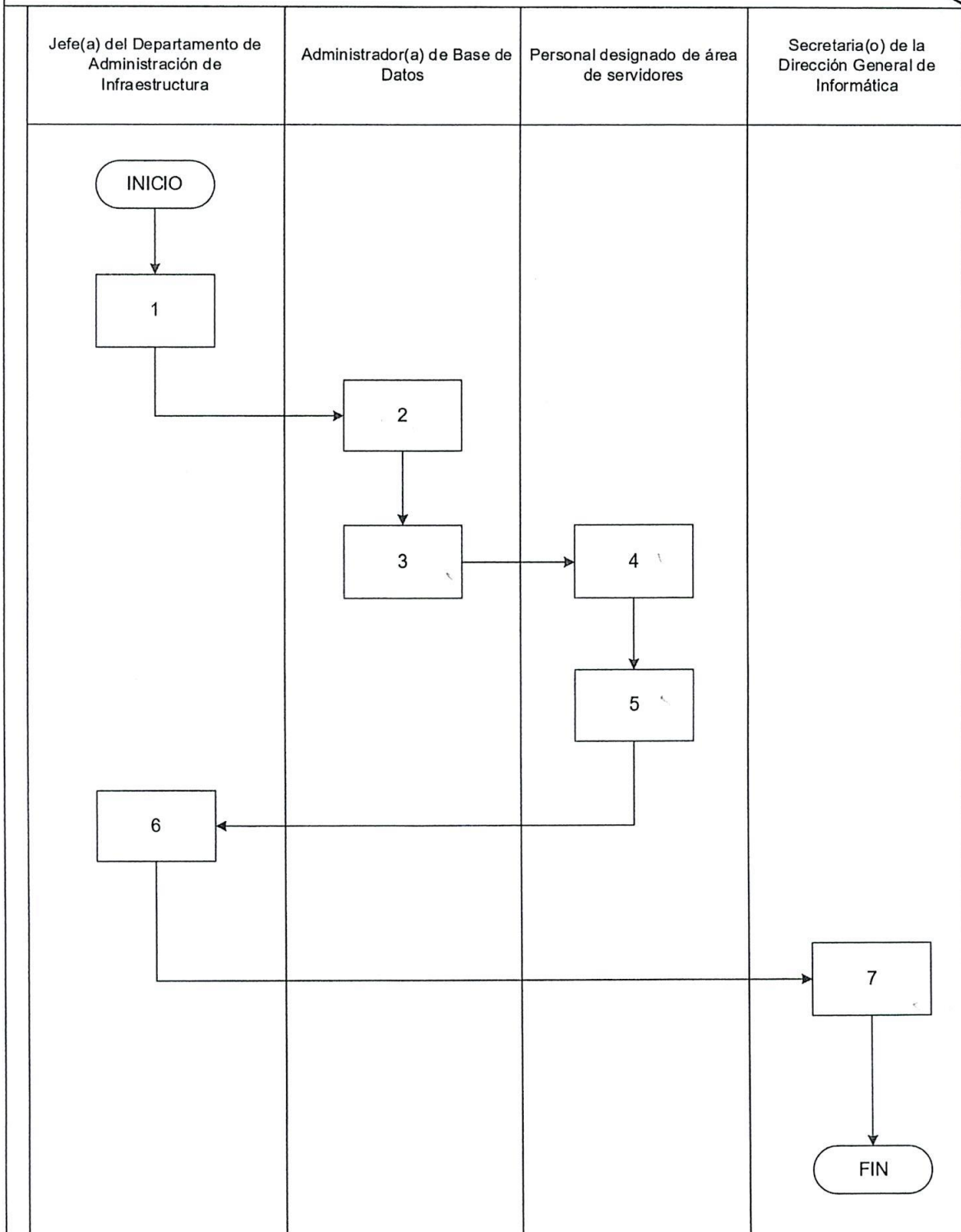
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Gira una instrucción anual por los medios electrónicos oficiales para la realización de los respaldos de la base de datos.
2.	Administrador(a) de Base de Datos	Realiza la copia de respaldo de la Base de Datos respecto a la instrucción recibida.
3.		Notifica el resultado de la ejecución de la copia de respaldo de la base de datos al Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura.
4.	Personal designado de área de servidores	Realiza copia del respaldo de la base de datos en el medio de almacenamiento definida para el resguardo.
5.		Informa y entrega la copia medio de almacenamiento definido al Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
6.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Recibe copia y solicita se elabore oficio para entrega en Secretaría General para resguardo.
7.	Secretaria(o) de la Dirección General de Informática/ Personal designado	Elabora oficio y lo traslada para visto bueno de la Dirección, posteriormente envía la documentación para lo que corresponda.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



16 RESPALDOS DE BASE DE DATOS.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	PROCEDIMIENTO 17.
17. ATENCIÓN A SOLICITUDES DE RESTAURACIÓN DE BASE DE DATOS.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Actividades para poder realizar restauraciones de copias de respaldo Base de Datos.	
OBJETIVO:	
Realizar copias de respaldo de base de datos, para la protección de los datos de las diferentes aplicaciones que son utilizadas en el Tribunal Supremo Electoral.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura.	

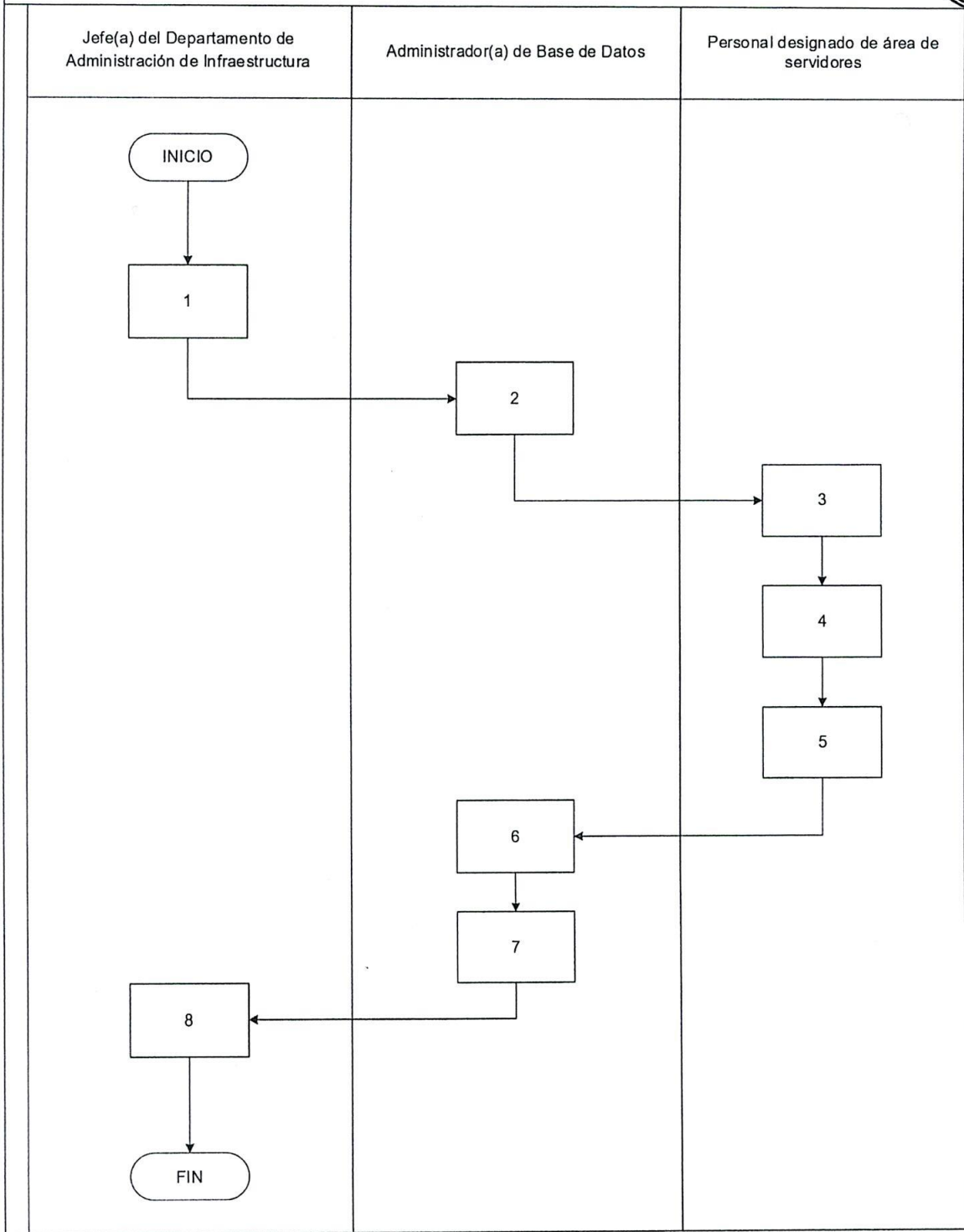
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Recibe solicitud para restaurar base de datos, incluyendo la justificación y asigna a Administrador(a) de Base de Datos y Personal designado de área de Servidores.
2.	Administrador(a) de Base de Datos	Recibe instrucción y localiza el respaldo de la base de datos.
3.	Personal designado de área de servidores	Realiza la revisión de la infraestructura requerida y adecua la configuración correspondiente, para realizar la restauración.
4.		De ser necesario solicita recursos al Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura.
5.		Al finalizar las configuraciones informa al Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura y al Administrador(a) de Base de Datos.
6.	Administrador(a) de Base de Datos	Realiza la restauración del respaldo de la base de datos.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
7.	Administrador(a) de Base de Datos	Notifica el resultado de la restauración, al Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura y al Solicitante de la Restauración de la Base de Datos.
8.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Informa por los medios electrónicos oficiales al Director(a) General de Informática y a la Unidad o Departamento solicitante acerca de haber finalizado con el requerimiento.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



17 ATENCIÓN A SOLICITUDES DE RESTAURACIÓN DE BASE DE DATOS.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	PROCEDIMIENTO 18.
18. ATENCIÓN DE SOLICITUD(ES) DE CONFIGURACIÓN(ES) DE SERVIDOR(ES) PARA AMBIENTE DE DESARROLLO, ASEGURAMIENTO DE CALIDAD Y/O PRODUCCIÓN.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Actividades requeridas de configuración de servidor(es) para ambiente de desarrollo, pruebas y control de calidad y/o producción.	
OBJETIVO:	
Disponer de servidor(es) en ambientes de desarrollo, pruebas y control de calidad y/o producción para los sistemas informáticos y/o demás servicios digitales del Tribunal Supremo Electoral.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura.	

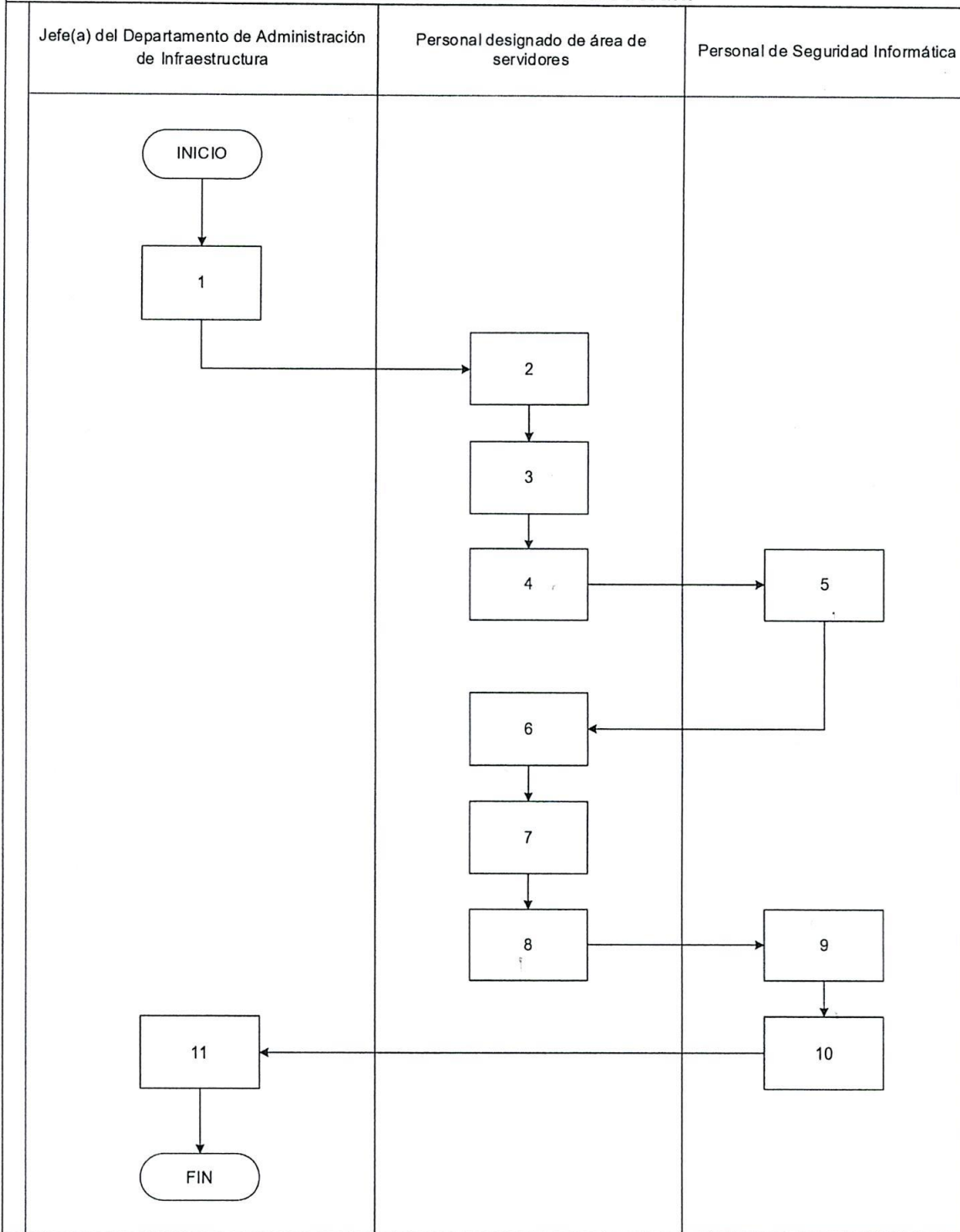
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Recibe solicitud con las especificaciones técnicas, incluyendo la justificación de la necesidad, así como indicando el(los) ambiente(s) para el cual requiere su uso e instruye al personal.
2.	Personal designado de área de servidores	Recibe instrucción y verifica la disponibilidad de conformidad al inventario de servidores.
3.		Analiza las configuraciones necesarias para el(los) ambiente(s) solicitados.
4.		Traslada los requerimientos a nivel de permisos al área de seguridad informática.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
5.	Personal de Seguridad Informática	Da cumplimiento a los permisos y/o configuraciones de la seguridad informática.
6.	Personal designado de área de servidores	Realizan las configuraciones correspondientes e informan por medios electrónicos oficiales.
7.		Actualiza el inventario de servidores.
8.		Registra en el control interno (recurso compartido) la atención al requerimiento.
9.	Personal de Seguridad Informática	Realiza pruebas de rendimiento a servicios instalados e informa por los medios electrónicos oficiales.
10.		Registra en el control interno (recurso compartido) la atención al requerimiento.
11.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Informa por los medios electrónicos oficiales al Director(a) General de Informática.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



18 ATENCIÓN DE SOLICITUD(ES) DE CONFIGURACIÓN(ES) DE SERVIDOR(ES) PARA AMBIENTE DE DESARROLLO, ASEGURAMIENTO DE CALIDAD Y/O PRODUCCIÓN.





DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 19.
19. ATENCIÓN DE FALLAS DE HARDWARE (INTERIOR DE LA REPUBLICA).	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Son las actividades secuenciales para resolver las eventualidades causadas debido al fallo o funcionamiento inadecuado de los equipos informáticos.	
OBJETIVO:	
Definir las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico actuar de manera eficiente, para resolver las eventualidades causadas debido al fallo o funcionamiento inadecuado de los equipos informáticos.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo 067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo 153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.	

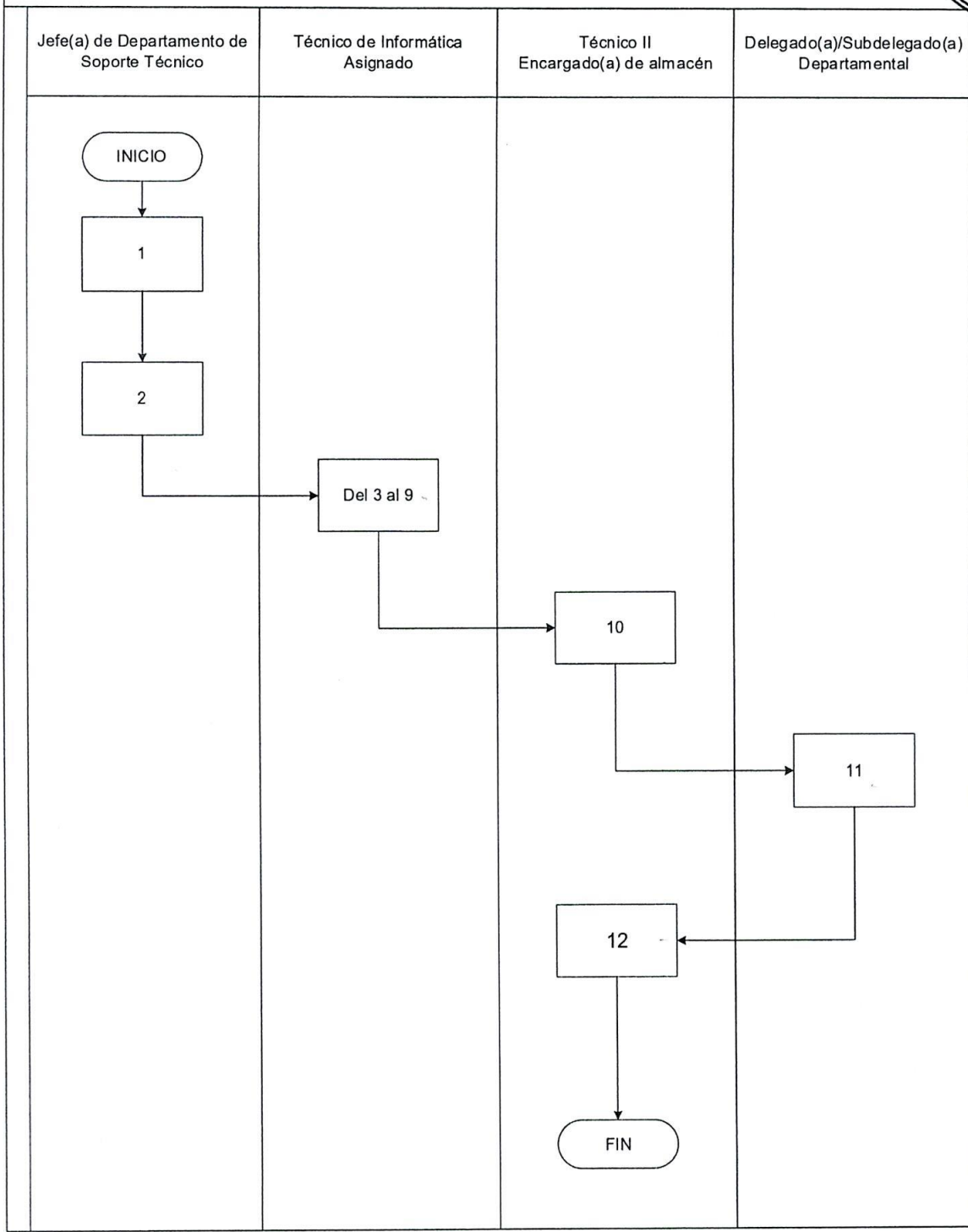
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe y evalúa notificación de falla manifestada por los usuarios, a través de los medios electrónicos oficiales.
2.		Asigna técnico para atención del incidente.
3.	Técnico de Informática Asignado	Se comunica con el usuario de la Dependencia que reportó la falla para recabar los detalles de la misma.
4.		Analiza la falla y determina si se puede proporcionar una solución inmediata de forma remota, caso contrario solicita el traslado del equipo informático (empresa de transporte) al área técnica para una revisión directa.
5.		Procede a reemplazar la pieza defectuosa por un componente nuevo o usado que esté disponible.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
6.	Técnico de Informática Asignado	Quando no se cuente con la pieza o con el componente se informa a la autoridad superior para solicitar la compra.
7.		Solucionado el inconveniente, instala el componente y realiza las pruebas necesarias.
8.		<p>Procede de acuerdo a proceso de egreso de equipo al interior de la república</p> <ul style="list-style-type: none"> • En pase de salida anota que tipo dispositivo se reemplazó y brevemente detalla otras actividades realizadas a equipo reparado. • Firma de atendido oficio enviado por el usuario(delegado/subdelegado) en la cual explicaba el problema presentado (viene dentro de la caja).
9.		Entrega a encargado de almacén equipo a enviar.
10.		Técnico II Encargado(a) de almacén
11.	Delegado(a)/Subdelegado(a) Departamental	Recibe cajas conteniendo lo reparado, revisa los documentos enviados, firma y procede a remitirlos a soporte técnico por medio de empresa de mensajería.
12.	Técnico II Encargado(a) de almacén	Recibe los documentos clasifica, registra en control interno, almacena para luego enviarlos con informe tabulado a inventarios cuando corresponda.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



19 ATENCIÓN DE FALLAS DE HARDWARE (INTERIOR DE LA REPUBLICA).



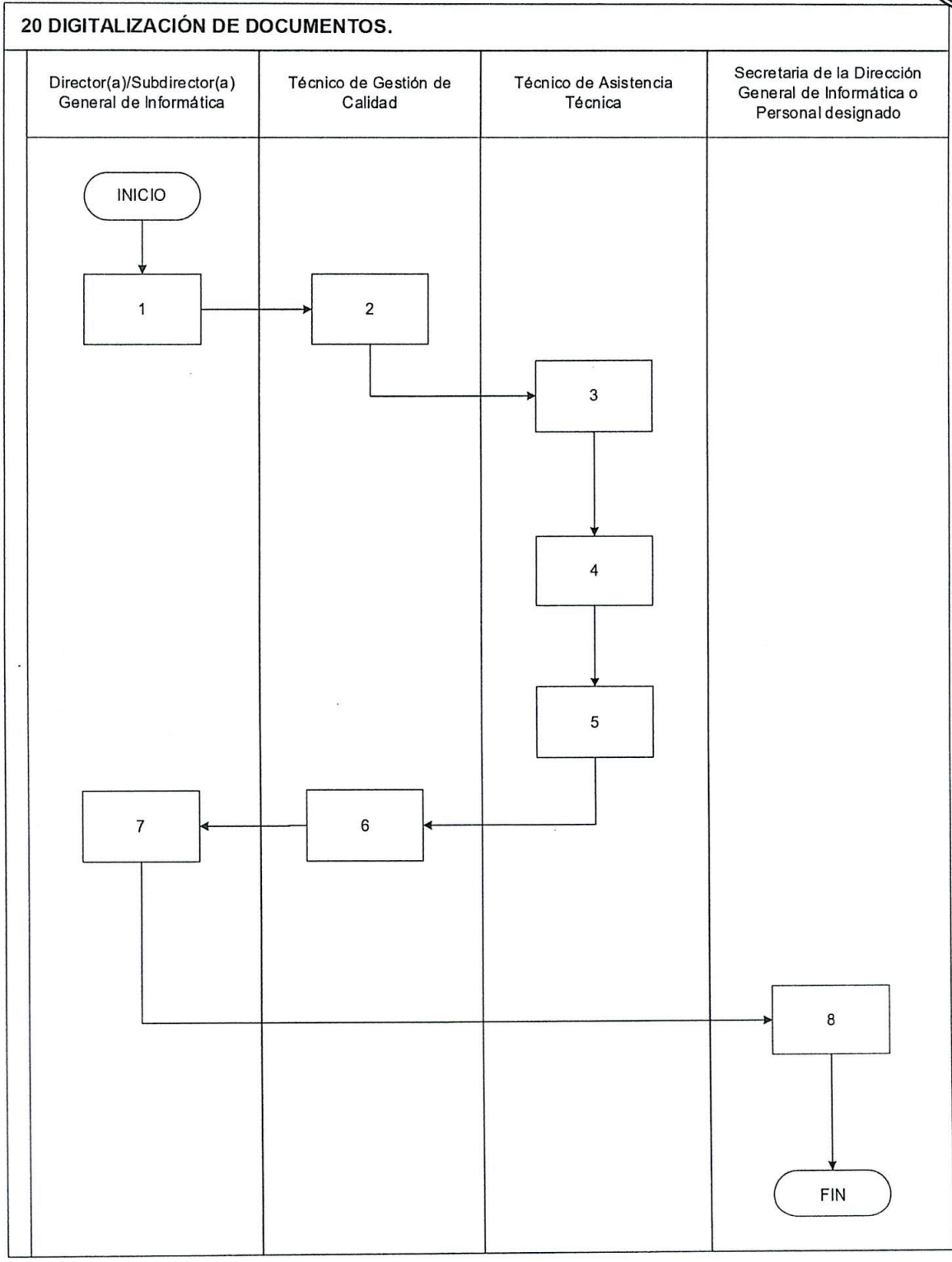


TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 20.
20. DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Especifica las actividades necesarias, para atender las necesidades o los requerimientos de conversión de datos o documentos en su estado físico impreso hacia un formato digital, aplicando rapidez y exactitud, permitiendo incorporarlo en las bases de datos o archivos digitales para los usos o aplicaciones que requieren los usuarios.	
OBJETIVO:	
Definir las actividades que permiten al personal del Área de Gestión de Calidad para atender las necesidades o los requerimientos de conversión de datos o documentos en su estado físico impreso hacia un formato digital.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo 067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo 153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral"	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a)/ Sub Director(a) General de Informática	Recibe solicitud, con documentos físicos a digitalizar para grabación, resguardo y manejo ágil, evalúa su factibilidad y la traslada al Técnico de Gestión de Calidad para digitalizar los documentos.
2.	Técnico de Gestión de Calidad	Recibe documentos para grabación, revisa, filtra, cuadra y valida, trasladando los mismos al Técnico de Asistencia Técnica para su digitalización.
3.	Técnico de Asistencia Técnica	Recibe y registra en libro o archivo digital de control de órdenes de trabajo de grabación y cuadra con documento de entrega.
4.		Graba documentos o los traslada a un medio magnético o digital.
5.		Devuelve al Técnico de Gestión de Calidad los documentos procesados en físico y archivo digital.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
6.	Técnico de Gestión de Calidad	Recibe, verifica, devuelve o archiva documentos fuente y digitalizados, notificando al Director(a)/ Sub Director(a) General de Informática a través de informe.
7.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Recibe informe de lo digitalizado e instruye se notifique por medio de oficio a la Dependencia Solicitante, enviando el producto resultante en medio digital que corresponda.
8.	Secretaria de la Dirección General de Informática/ Personal designado	Recibe instrucción y realiza la notificación correspondiente, al finalizar archiva copia con sellos de recibido.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 21.
21. EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO DE EQUIPOS PARA DAR DE BAJA POR DONACIÓN.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico actuar de manera eficiente al atender las solicitudes para dar de baja a equipos que serán objeto de Donación y que están almacenados en la bodega, esta actividad es parte del apoyo para la continuidad de los servicios y atenciones que presta la Dirección de Informática del Tribunal Supremo Electoral.	
OBJETIVO:	
Definir las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico dar de baja a equipos que serán objeto de Donación y que están almacenados en la bodega	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	

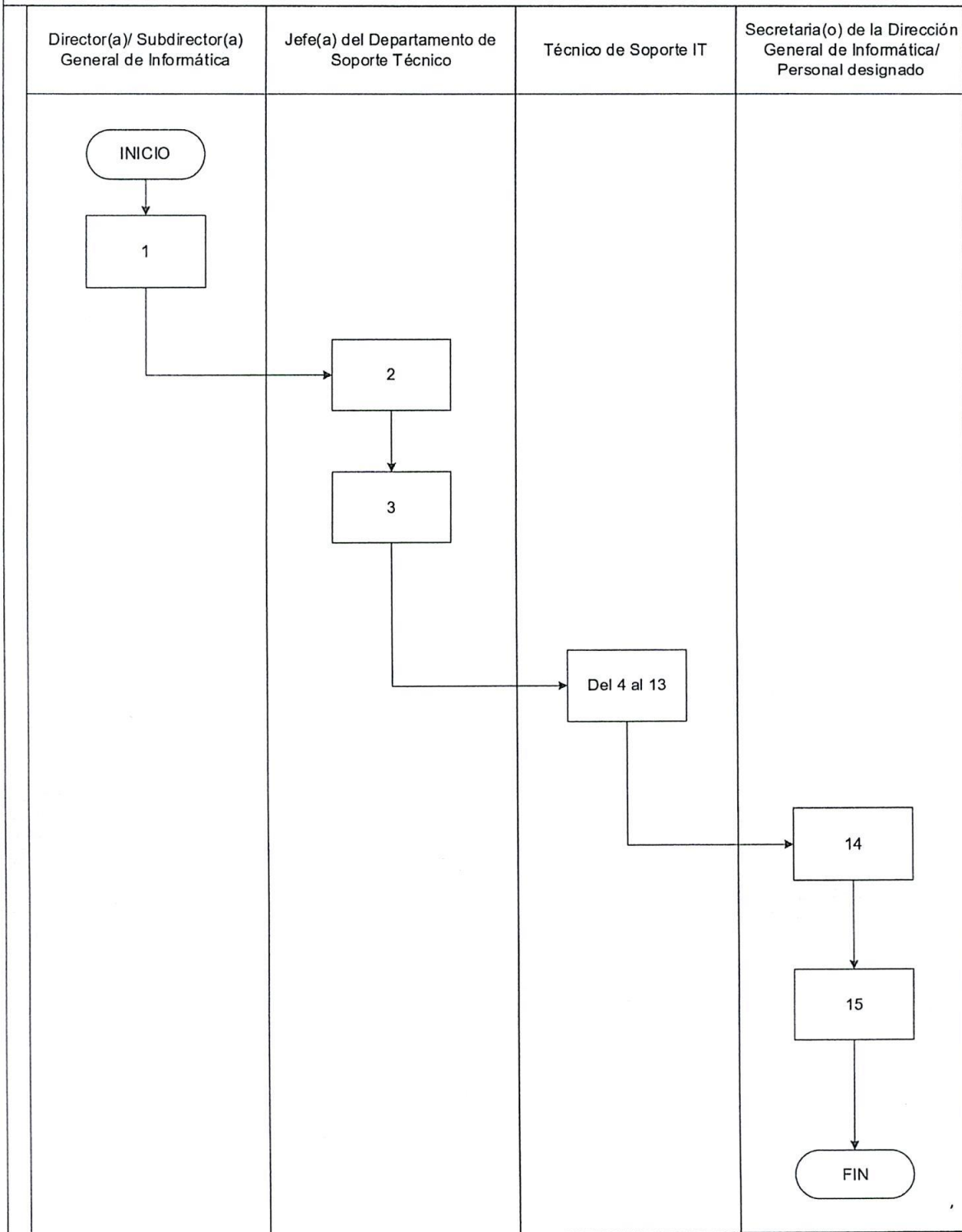
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Recibe petición de atención de Secretaría General, Directores(as), Jefes(as) de Área, a través de los medios electrónicos oficiales.
2.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe petición del Director(a) a través de los medios disponibles medios electrónicos oficiales.
3.		Analiza petición, coordina y asigna a Técnico Informático las tareas de atención.
4.	Técnico de Soporte IT	Se apersona a bodega y se comunica con el encargado de la custodia de los equipos para ubicar los mismos.
5.		Técnico(s) Informático(s) proceden a revisar físicamente los diferentes componentes que forman un equipo de cómputo (CPU, monitor teclado, mouse) y sus respectivos periféricos.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN	
6.	Técnico de Soporte IT	Pondrá especial énfasis en el estado del disco duro y CPU, se revisa hardware interno además del software del equipo para determinar si es factible su uso.	
7.		Si el disco duro está en buen estado y es factible el uso procede a extraerlo por los medios técnicos conocidos.	
8.		Conecta el disco duro por los medios técnicos conocidos a CPU (el cual lleva el técnico).	
9.		Enciende CPU, se localiza el disco conectado en el equipo por medio de OS del equipo en buen estado (dispositivos y unidades) y se procede a formatear.	
10.		Regresa el disco duro (ya formateado) al equipo al cual originalmente pertenece la unidad, se conecta quedando preparado y listo para montarle OS, en el momento que se desee.	
11.		Genera dictamen técnico/documento informativo detallado (basado en la petición).	
12.		Imprime documento el cual contiene el dictamen técnico, firma del técnico y firma de visto bueno del Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.	
13.		Traslada documento a Secretaria(o) de la Dirección General de Informática o Personal designado de la Dirección General de Informática para su respectiva recepción y notificación a la Dirección.	
14.		Secretaria(o) de la Dirección General de Informática/ Personal designado	Recibe, firma, sella de recibido y gestiona oficio de traslado para la Secretaría General con visto bueno del Director(a)/ Sub Director(a) General de Informática donde se da por atendida la petición.
15.			Archiva copia de lo actuado en Soporte Técnico (control propio).
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



21 EMISIÓN DE DICTAMEN TÉCNICO DE EQUIPOS PARA DAR DE BAJA POR DONACIÓN.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 22.
22. ATENCIÓN A EQUIPOS PARA REASIGNAR Y/O REUBICAR.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico actuar de manera eficiente al atender las solicitudes para revisión de equipos que serán objeto de reasignación y que están almacenados en la bodega, esta actividad es parte del apoyo para la continuidad de los servicios y atenciones que presta Soporte Técnico de la Dirección de Informática del Tribunal Supremo Electoral.	
OBJETIVO:	
Definir las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico revisar de equipos que serán objeto de reasignación y que están almacenados en la bodega.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	

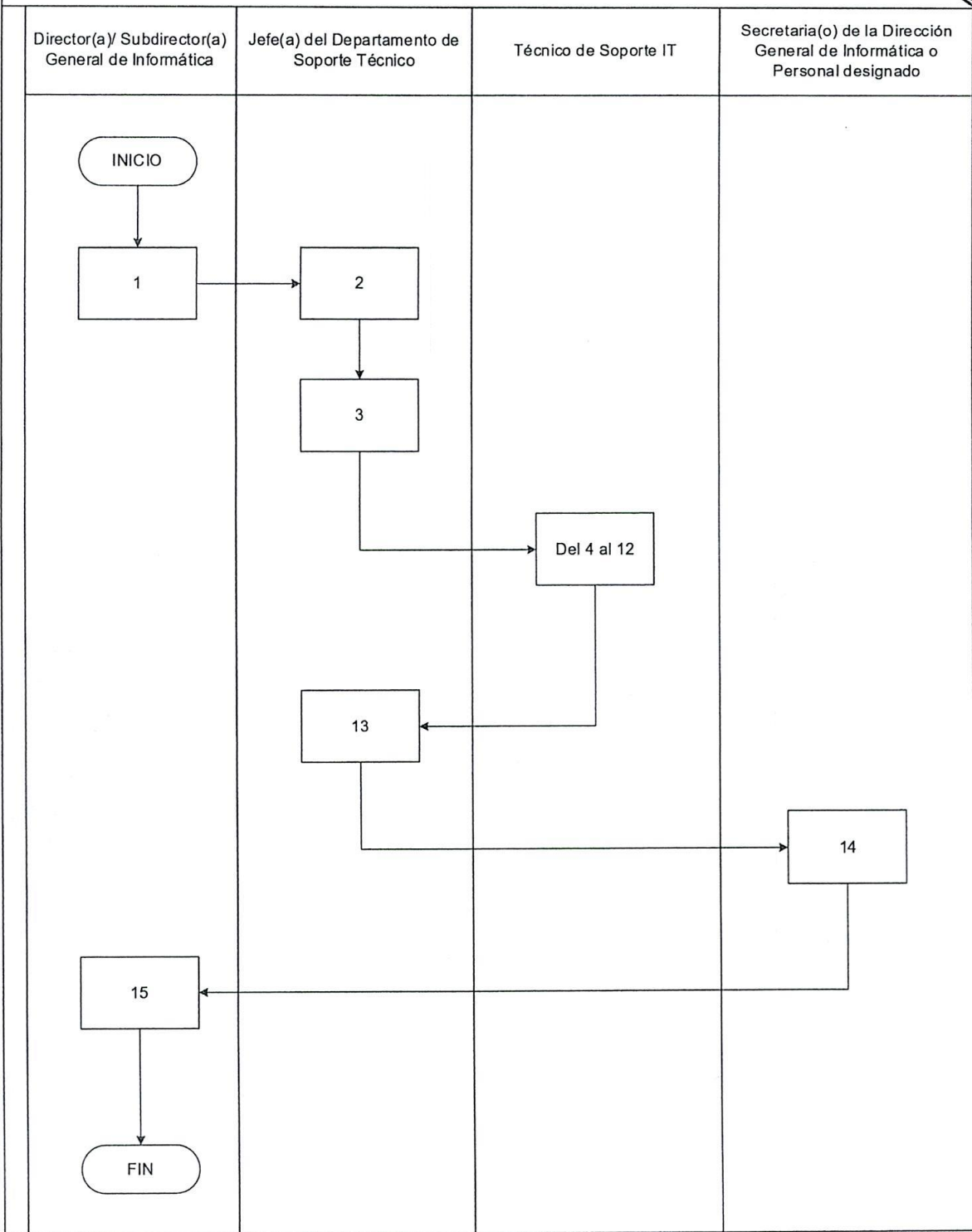
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Recibe petición de atención de Secretaría General, Directores(as) o Jefes(as), a través de los medios electrónicos oficiales.
2.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe petición del Director(a) a través de los medios electrónicos oficiales.
3.		Analiza petición, coordina y asigna a Técnico Informático las tareas de atención.
4.	Técnico de Soporte IT	Se apersona a la dependencia solicitante y se comunica con el Jefe(a) o Encargado de la Dependencia de la custodia de los equipos para ubicar los mismos.
5.		Procede a revisar físicamente los diferentes componentes que conforman un equipo de cómputo (CPU, monitor teclado y mouse) y sus respectivos periféricos.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
6.	Técnico Soporte IT	Pondrá especial énfasis en el estado del disco duro y CPU, se revisa hardware interno además del software del equipo para determinar si es factible su uso.
7.		Si es factible su uso se marca(aparta) el bien para reasignarlo (va detalle en informe que se genera).
8.		Genera dictamen técnico/documento informativo detallado (basado en la petición), implica obligadamente procedimiento de formateo in situ a la hora de reasignación/reubicación.
9.		Imprime documento el cual contiene el dictamen técnico, firma del Técnico y visto bueno del Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.
10.		Entrega dictamen técnico al Jefe(a) o Encargado de la Dependencia solicitante.
11.		Genera copia de los documentos ya firmados por todas las partes involucradas.
12.		Traslada los documentos al Departamento de Soporte Técnico informa y realiza entrega de la copia de lo actuado.
13.		Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico
14.	Secretaria(o) de la Dirección General de Informática o Personal designado	Recibe firma y sella de recibido, regresa copia de recibido con el respectivo sello y firma, archiva copia de lo actuado por Soporte Técnico.
15.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Recibe, analiza, da el visto bueno de lo actuado e instruye que se genere respuesta a dependencia solicitante, ordena que se archive a Secretaria(a) de la Dirección General de Informática o Personal designado.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



22 ATENCIÓN A EQUIPOS PARA REASIGNAR Y/O REUBICAR





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 23.
23. MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE LAS SUBDELEGACIONES.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico actuar de manera eficiente para el mantenimiento preventivo de los equipos informáticos asignados a las distintas subdelegaciones ubicadas en el interior de la república proporcionando a las subdelegaciones soluciones para la continuidad de los servicios que brindan.	
OBJETIVO:	
Definir las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico resolver las eventualidades causadas debido al fallo o funcionamiento inadecuado de los equipos informáticos.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	

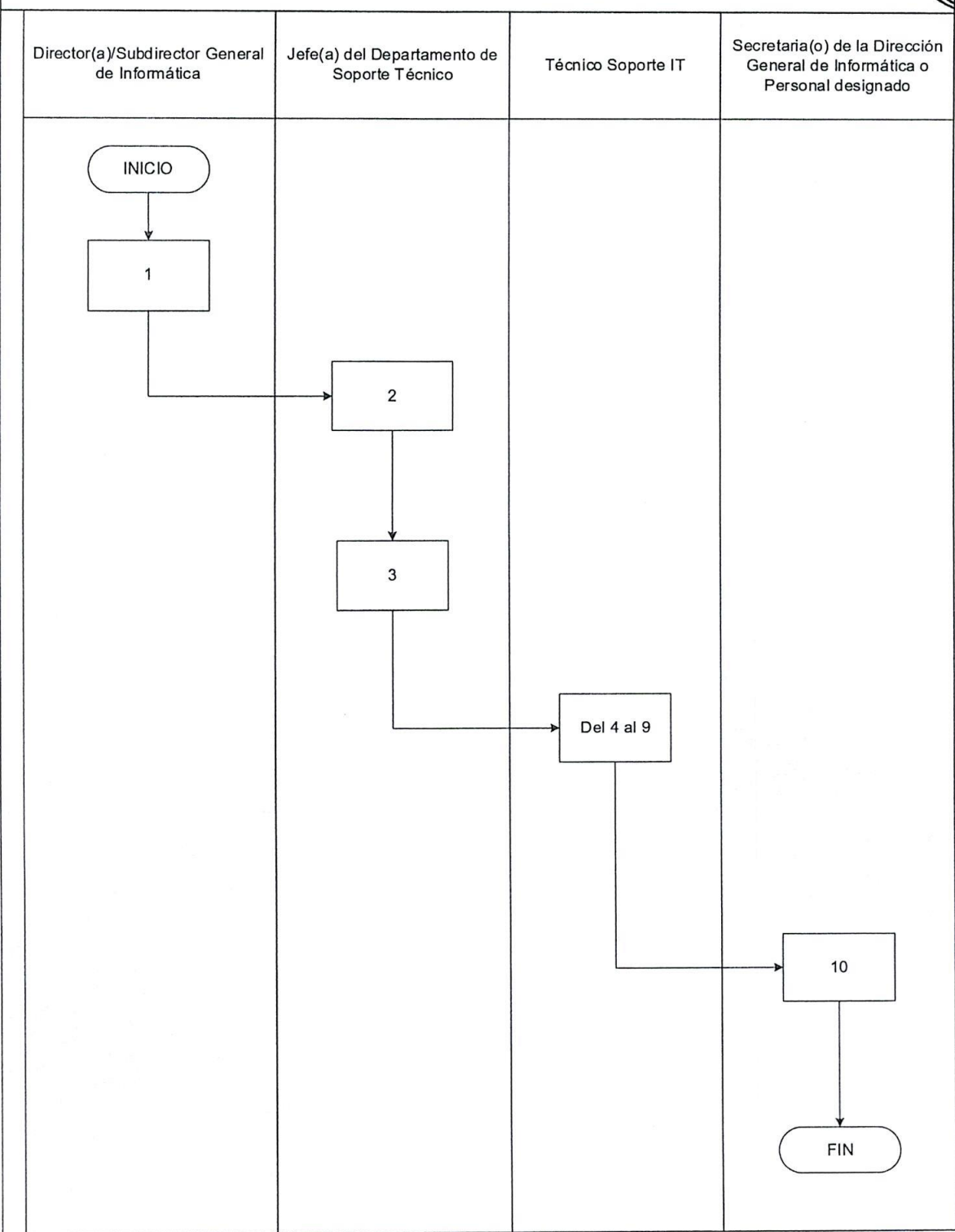
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a)/Subdirector General de Informática	Recibe solicitud por los medios oficiales por parte de subdelegación solicitante, aprueba se realice comisión y traslada.
2.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe, analiza, designa personal a su cargo y traslada solicitud.
3.		Verifica si se cuenta con los recursos necesarios (equipo, transporte, insumos, recurso humano) para atender y planifica fecha de atención.
4.	Técnico Soporte IT	Recibe designación y viaja por comisión hacia la subdelegación solicitante.
5.		Se apersona con el Subdelegado(a) o Persona designada responsable de los equipos, para realizar la evaluación respectiva.
6.		Procede a desconectar el equipo para dar mantenimiento preventivo/correctivo.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
7.	Técnico Soporte IT	Al finalizar el mantenimiento preventivo, realiza el llenado del formato vigente de atención, el cual es debe contar con las firmas del Técnico designado y Subdelegado(a) o Persona responsable.
8.		Entrega copia al Subdelegado(a) o Persona responsable y resguarda la segunda copia como respaldo de la atención realizada.
9.		Al finalizar la comisión, genera informe y adjunta toda la documentación de respaldo (formato de atención y documentación de comisión) y traslada.
10.	Secretaria(o) de la Dirección General de Informática o Personal designado	Recibe informe con la documentación respectiva, registra en control interno e informa al Director(a) de lo actuado por el Técnico de Soporte IT.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



23 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE LAS SUBDELEGACIONES





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 24.
24. INGRESO DE EQUIPO PROCEDENTE DE PROVEEDORES.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al personal del Departamento de Soporte Técnico actuar de manera eficiente para recibir o darle salida al equipo procedente de proveedores.	
OBJETIVO:	
Atender y llevar el control de los ingresos o egresos de equipo procedente de proveedores.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral"	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	

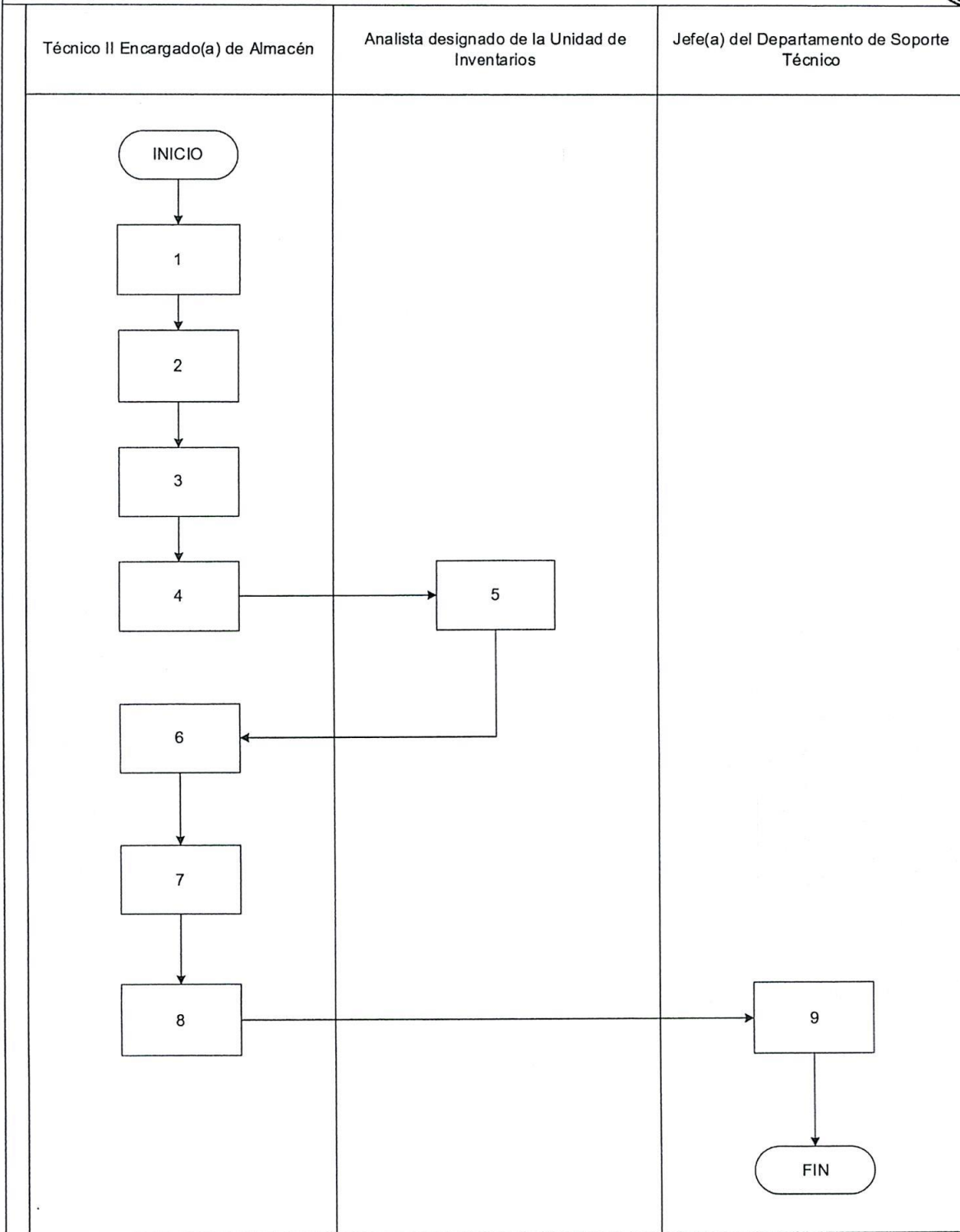
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Técnico II Encargado(a) de Almacén	Recibe el equipo, revisa cantidad de cajas contra envió o copia de factura de empresa proveedora.
2.		Obtiene copia o fotocopia de envió o factura entregada por la empresa proveedora.
3.		Coloca rotulo o sello con título "sujeto a revisión" y firma de recibido.
4.		Da aviso por los medios electrónicos oficiales al Departamento de Contabilidad para la revisión y etiquetado por parte de la Unidad de Inventarios.
5.	Analista designado de la Unidad de Inventarios	Recibe aviso y se apersona para proceder a etiquetar con número de inventario correspondiente a cada bien.
6.	Técnico II Encargado(a) de Almacén	Elabora cuadro de control interno (número de serie, numero de inventario y modelo) uso exclusivo de soporte técnico.
7.		Ingresa datos a Sistema de control interno de forma individual por cada uno de los bienes para darle de alta en el sistema, implica modelo, serie, No. de inventario, características, etc.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
8.	Técnico II Encargado(a) de Almacén	Informa por los medios electrónicos oficiales que el o los bienes están ingresados al sistema y en disponibilidad.
9.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe e informa por los medios electrónicos oficiales al Director(a) que lo recibido esta completo, en orden y en disponibilidad para la eventual distribución.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



24 INGRESO DE EQUIPO PROCEDENTE DE PROVEEDORES.



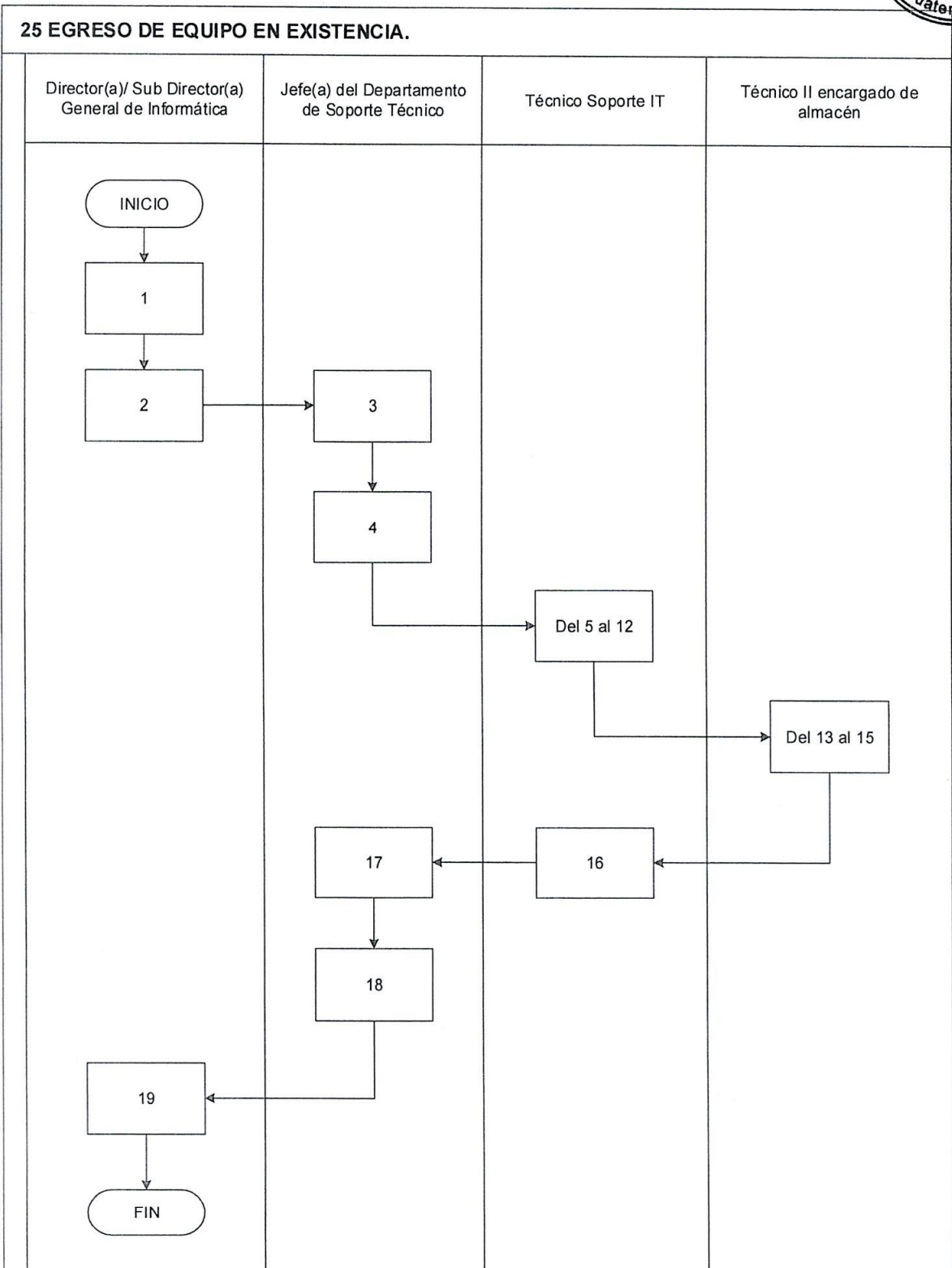


TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 25.
25. EGRESO DE EQUIPO EN EXISTENCIA.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al personal del Departamento de Soporte Técnico actuar de manera eficiente para darle Egreso al equipo procedente de proveedores.	
OBJETIVO:	
Atender y llevar el control de los ingresos o egresos de equipo procedente de proveedores.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo 067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo 153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral"	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Recibe petición solicitando equipo por medio de los medios electrónicos oficiales.
2.		Traslada la petición para que se atienda y ordena despacho de equipo.
3.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe instrucción y solicita a encargado del Almacén los equipos disponibles.
4.		Asigna a técnico(s) específico(s) para atención de petición.
5.	Técnico de Soporte IT	Recibe instrucción y prepara dispositivo tecnológico solicitado.
6.		Realiza pruebas de funcionalidad.
7.		Si es equipo de cómputo tipo laptop o desktop Instala todo lo relacionado a hardware/software y periféricos.
8.		Basado en check list realiza pruebas técnicas al equipo (hardware/software, telecomunicaciones, conectividad).



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
9.	Técnico de Soporte IT	Empaca equipo, elabora pase de salida y traslado de bienes en sistema de control interno para registrar la asignación realizada.
10.		Si es para el interior de la república (dentro de caja debe de ir documento de entrega de equipo y traslado de bienes/tarjeta de responsabilidad), sella y etiqueta, elabora manifiesto para empresa de envío.
11.		Realiza entrega de cajas selladas a encargado de Almacén.
12.		Si es para personal de zona 02 o área metropolitana se entregará personalmente o por medio de transporte de Informática.
13.	Técnico II encargado de almacén	Recibe documentación de soporte (manifiesto cuando es al interior o traslado de bienes para la ciudad capital o municipios cercanos), revisa y procede a recibir el o los equipos.
14.		Entrega los equipos (cajas) sellados a empresa de transporte o en su defecto a la persona que entregará el equipo personalmente en el área metropolitana.
15.		Archiva el manifiesto para control interno y que posteriormente servirá para elaborar informe a la Secretaría General del Tribunal Supremo Electoral y otras dependencias que lo soliciten.
16.	Técnico de Soporte IT	Firma de atendida la solicitud, correo impreso, nota, intranet enviada por los solicitantes.
17.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe documentación firmada por el Técnico de Soporte IT, da visto bueno de lo actuado e informa al Director(a).
18.		Se archiva copia de lo actuado en archivo interno del Departamento de Soporte Técnico informando a la Dirección.
19.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Recibe, analiza, da el visto bueno de lo actuado y ordena a la Secretaria(o) de la Dirección General de Informática o Personal designado que se archive o se genere respuesta para solicitante.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 26.
26. ATENCIÓN A SOLICITUD(ES) DE INSTALACIÓN(ES) Y/O CONFIGURACIÓN(ES) DE IMPRESORA(S).	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico actuar de manera eficiente al atender a los proveedores solicitudes de otras dependencias que desean se les instale y configure impresora, esta actividad es parte de los servicios continuos que presta la Dirección de Informática del Tribunal Supremo Electoral.	
OBJETIVO:	
Definir las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico para obligar a que la petición la realice la autoridad competente y no el usuario, Restringir acceso a paneles de control de impresoras. Implementar seguridad en los accesos por medio de técnicas de autenticación y autorización. Garantizar la seguridad de la información vedando la manipulación en equipos tecnológicos (impresoras). Se Basa en principios de control de acceso, establecidas en políticas y privilegios eficaces.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo 067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo 153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Recibe petición de atención de Secretaría General, Directores(as), Jefes(as), a través de los medios electrónicos oficiales y traslada.
2.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe petición del Director(a) a través de los medios electrónicos oficiales.
3.		Analiza petición, coordina y asigna a Técnico Informático las tareas de atención.
4.	Técnico de Soporte IT	Recibe instrucción y se apersona a la dependencia solicitante y se comunica con la autoridad encargada de la dependencia.
5.		Analiza y asesora a la Autoridad encargada la mejor manera de uso de la impresora (local, red, etc.) utilizando las mejores prácticas.



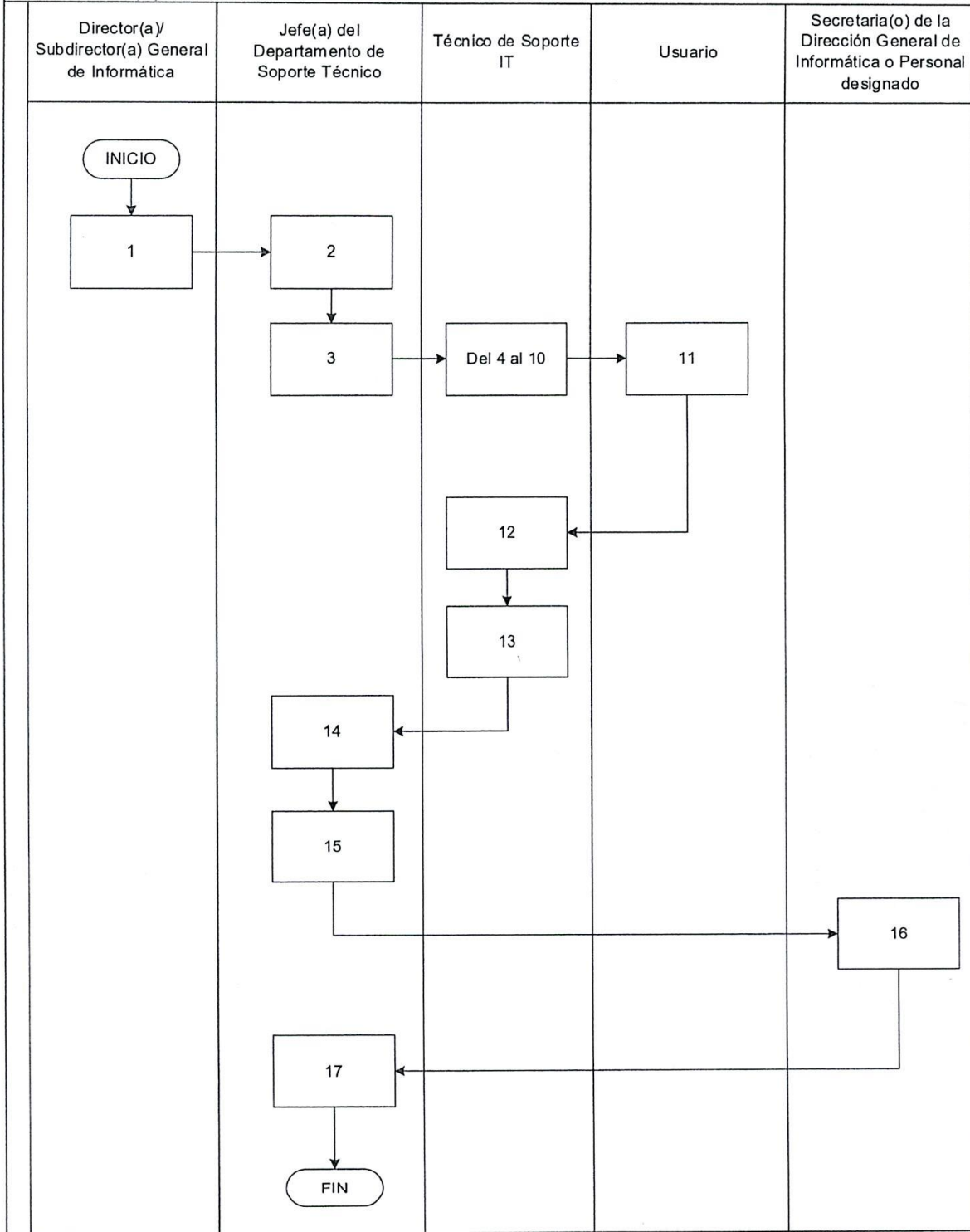
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
6.	Técnico de Soporte IT	Si la impresora será compartida por medio de la red, procede a configurarle IP en un rango determinado.
7.		Si no será compartida por medio de la red, instala directamente a equipo (adjunta) según su conectividad física (USB, paralelo, etc.).
8.		Toma en cuenta a la Autoridad encargada para que defina a quienes se les debe de compartir la impresora y los respectivos derechos de acceso, (caso específico de las impresoras láser).
9.		Configura contraseña al usuario Administrador con el fin de que solamente los Técnicos Informáticos que cuenten con privilegio de Administrador, puedan manipular la configuración desde el panel o consola.
10.		Concluida la atención levanta nota de atención (formato: ATENCIÓN DE LLAMADAS POR SERVICIOS TÉCNICOS)
11.	Usuario	Recibe, revisa y firma de conforme el formato de "ATENCIÓN DE LLAMADAS POR SERVICIOS TÉCNICOS".
12.	Técnico de soporte IT	Informa a través de los medios electrónicos oficiales: al Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico que fue atendida la petición.
13.		Archiva copia de respaldo de "ATENCIÓN DE LLAMADAS POR SERVICIOS TÉCNICOS".
14.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe, analiza y se da por enterado de lo actuado dando el visto bueno.
15.		Informa o traslada documento de atendido (si fue por medio de oficio) a la Secretaria(o) de la Dirección General de Informática o Personal designado para su respectiva recepción y resguardo.
16.	Secretaria(o) de la Dirección General de Informática o Personal designado	Recibe, registra, firma, sella de recibido y traslada al Director(a).



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
17.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Archiva copia de recibido con el respectivo sello y firma (control propio del Departamento).
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



26 ATENCIÓN A SOLICITUD(ES) DE INSTALACIÓN(ES) Y/O CONFIGURACIÓN(ES) DE IMPRESORA(S).





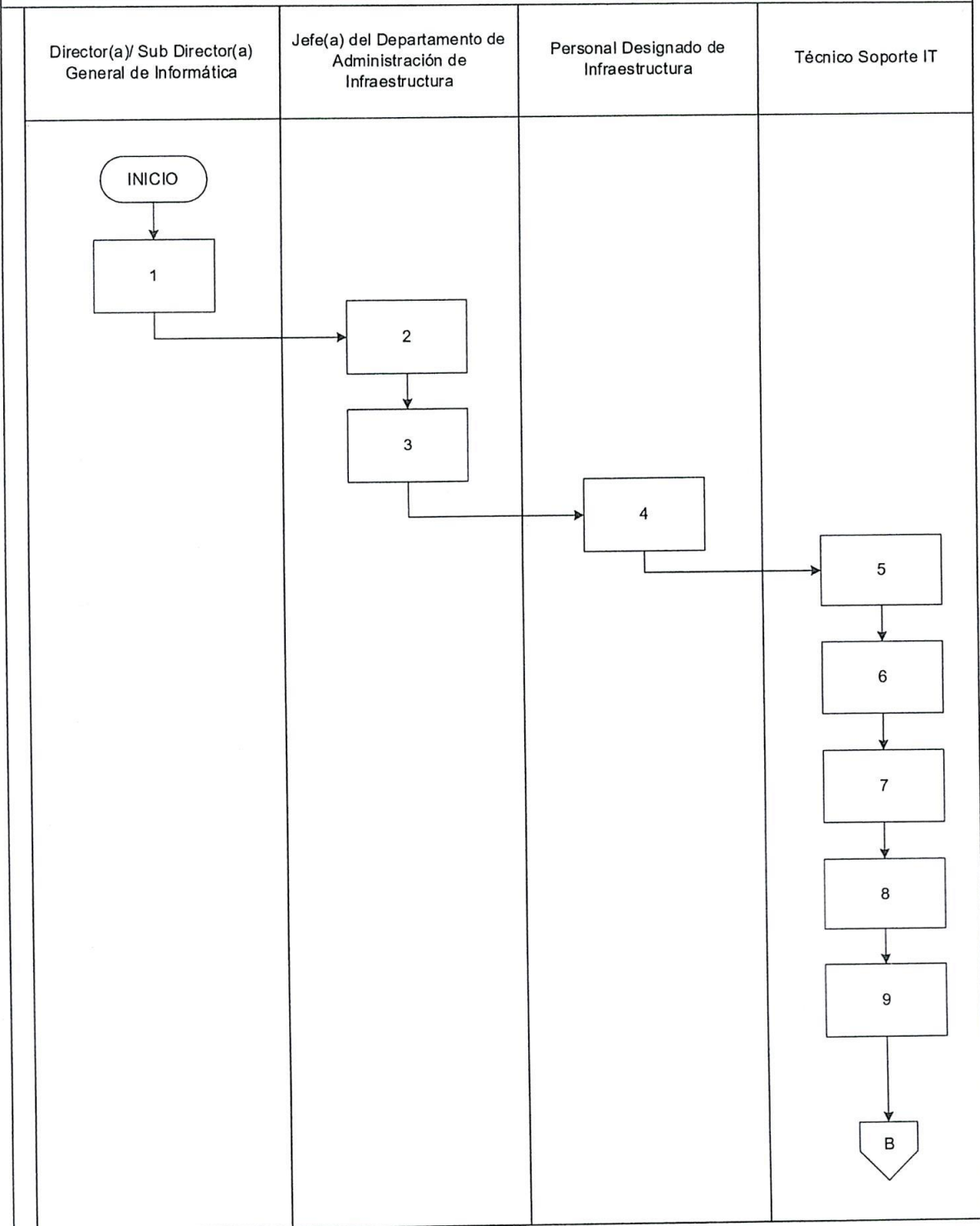
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 27.
27. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SOLICITUDES DE USUARIOS O RECURSOS TECNOLÓGICOS.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al personal de la Dirección General de Informática atender las gestiones relacionadas de creación de acceso de recursos tecnológicos de manera controlada y autenticada en el dominio.	
OBJETIVO:	
Concientizar a los usuarios respecto a la privacidad, secretividad y brindar acceso a recursos tecnológicos de manera controlada y autenticada en el Dominio	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo 067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo 153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral"	
RESPONSABLE:	
Director(a) General de Informática, Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura, Jefe(a) del Departamento Desarrollo de Software y Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Recibe petición de atención por medio del formato aprobado para el efecto por la dependencia solicitante.
2.	Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura	Recibe petición del Director(a) a través de los medios disponibles: Correo Electrónico, Intranet, Teléfono, Oficio.
3.		Analiza petición crea usuario y traslada a Colaborador de Infraestructura para que genere el usuario y password solicitado
4.	Personal designado de Infraestructura	Genera usuario y password, envía por medios de comunicación institucionales técnicos de soporte para su atención
5.	Técnico Soporte IT	Se apersona a dependencia solicitante y se comunica con la autoridad encargada de la dependencia



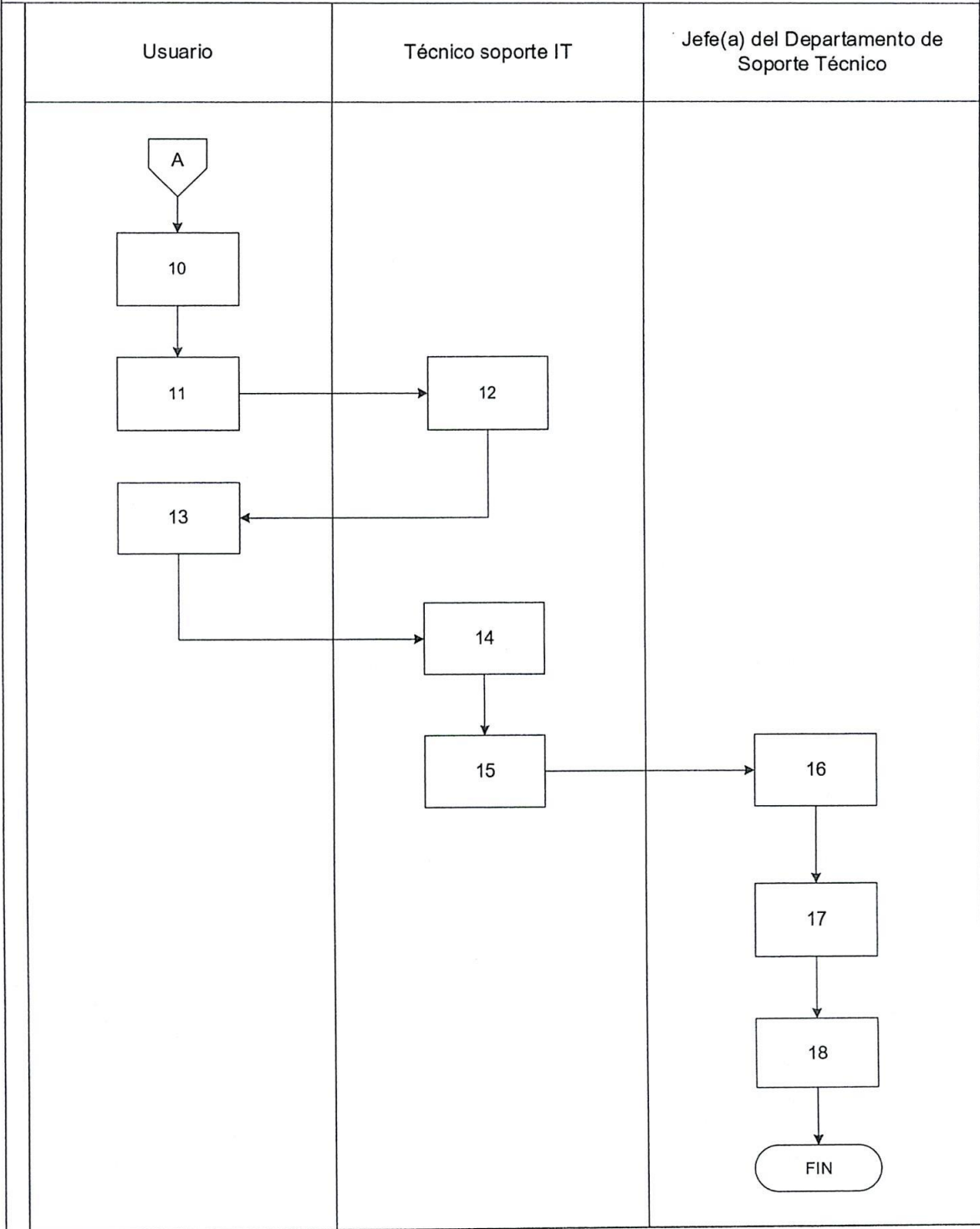
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
6.	Técnico de Soporte IT	Ubica la o las computadoras que se deben de ingresar al Dominio.
7.		Enciende el equipo, procede a ingresarlo al dominio (el equipo se reinicia).
8.		Le entrega las credenciales al interesado (usuario y password), lo acompaña en el reinicio y le solicita que cambie el password inmediatamente y lo personalice.
9.		Si no está presente la persona que usara el equipo solamente ingresa el equipo al dominio.
10.	Usuario	La persona por la necesidad de uso del equipo (solicita autenticación) tendrá que requerir atención técnica.
11.		El uso y la privacidad del Usuario y password quedarán bajo la escrita responsabilidad del usuario.
12.	Técnico de soporte IT	Concluida la atención se levanta nota de atención (formato: "ATENCIÓN DE LLAMADAS POR SERVICIOS TÉCNICOS").
13.	Usuario	Recibe, revisa y firma de conforme el formato de "ATENCIÓN DE LLAMADAS POR SERVICIOS TÉCNICOS" .
14.	Técnico de soporte IT	Informa a través de los medios disponibles: Correo Electrónico, Intranet, Teléfono, Oficio, a Coordinador que fue atendida la petición.
15.		Informa a través de los medios oficiales: Correo Electrónico, Intranet, teléfono u oficio, al Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico que fue atendida la petición.
16.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe, analiza y se da por enterado de lo actuado dando el visto bueno.
17.		Informa por medio de comunicación institucional a la Dirección General de Informática, que fue atendido el requerimiento.
18.		Archiva copia de lo actuado en Soporte Técnico (Control Interno).
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

27 ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SOLICITUDES DE USUARIOS O RECURSOS TECNOLÓGICOS.





27 ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SOLICITUDES DE USUARIOS O RECURSOS TECNOLÓGICOS.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 28.
28. ATENCIÓN A SOLICITUDES DE APOYO PARA VIDEOCONFERENCIAS.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico actuar de manera eficiente al atender los requerimientos de atención en videoconferencias que sean solicitados.	
OBJETIVO:	
Atender requerimientos de videoconferencias y dar el apoyo tecnológico que sea solicitado.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo 067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo 153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	

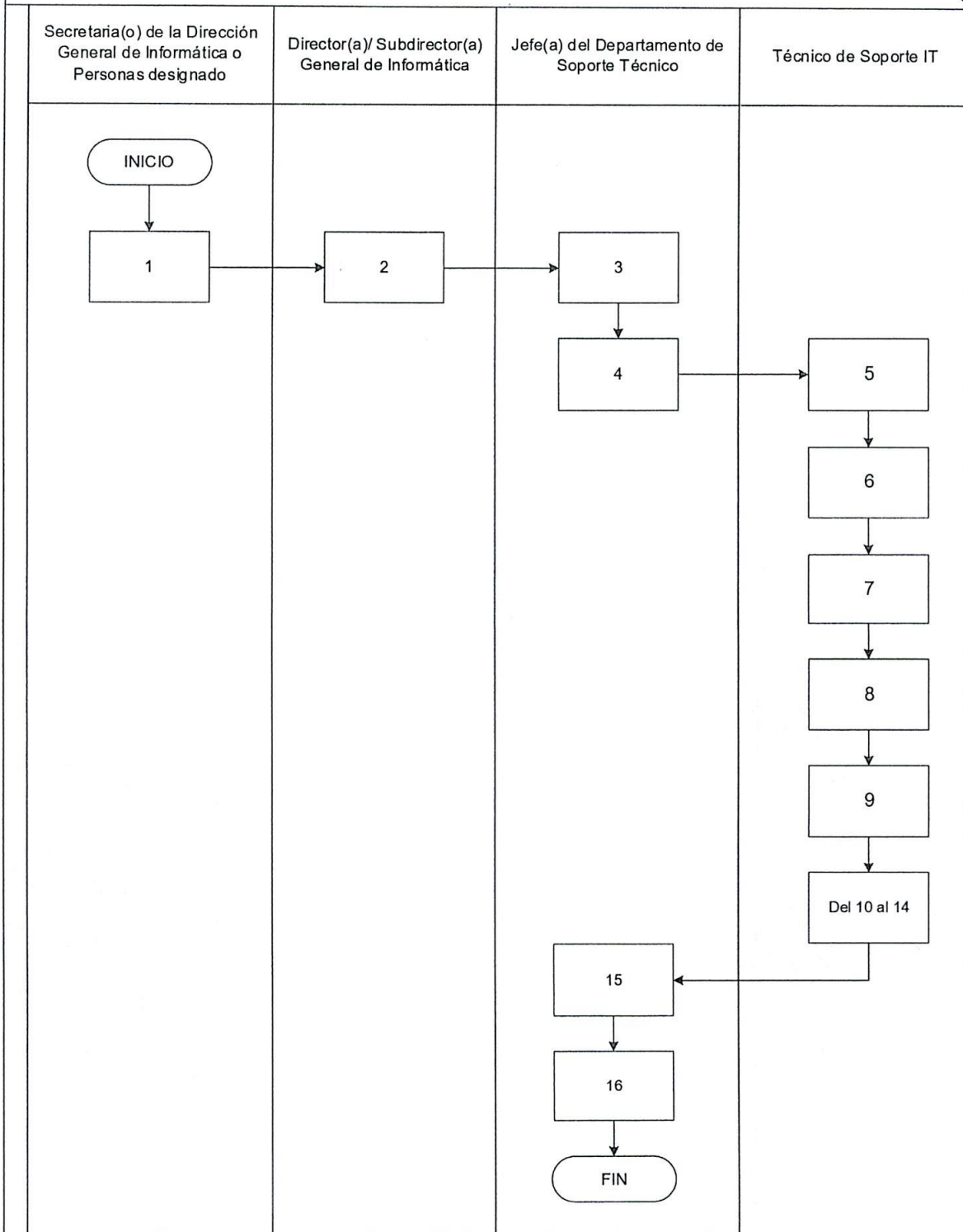
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Secretaria(o) de la Dirección General de Informática o Personas designado	Recibe solicitud por los medios electrónicos oficiales por parte de las distintas dependencias del Tribunal Supremo Electoral, solicitando el soporte de personal técnico y el equipo correspondiente (previamente consensuado) para brindar apoyo a videoconferencia, registra y traslada.
2.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Recibe, analiza y traslada la solicitud al Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.
3.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Revisa y evalúa la solicitud, así como disponibilidad de recursos y actividades programadas.
4.		Asigna a Técnico informático para la realización del procedimiento, indicándole los pormenores de la actividad.
5.	Técnico de Soporte IT	Recibe instrucciones realiza preparativos logísticos necesarios, define qué tipo de herramienta y equipo se debe utilizar para la presentación requerida o para el apoyo visual (laptop, cañonera, pantalla portable, etc.).



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN	
6.	Técnico de Soporte IT	En la fecha y hora indicada, antes de inicio de la actividad se constituye en el lugar donde se llevará a cabo la videoconferencia (tiempo prudencial).	
7.		Antes de la actividad procede a preparar e instalar lo necesario para la actividad (equipo, redes, etc.).	
8.		Realiza las pruebas necesarias (sonido, video, y si es necesario realiza la conexión remota con la entidad con la que se llevará a cabo la videoconferencia).	
9.		Verifica el buen funcionamiento de equipo, redes, etc.	
10.		Permanece durante toda la actividad en el área y procede a proporcionar el soporte necesario (instrucción a usuarios en uso de aplicaciones y dispositivos tecnológicos), resolviendo cualquier eventualidad que se presente en la actividad de videoconferencia.	
11.		Finalizada la videoconferencia procede a desinstalar los dispositivos técnicos utilizados para la actividad y procede a su resguardo, retirándose el área.	
12.		Terminado el apoyo, llena boleta de atención en la que detalla el tipo de atención que se brindó.	
13.		Procede a llenar el formato: ATENCIÓN DE LLAMADAS POR SERVICIOS TÉCNICOS, y firma dándose por satisfecho la dependencia solicitante.	
14.		Informa por los medios electrónicos oficiales al Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico sobre la finalización de la tarea asignada.	
15.		Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe la notificación y posteriormente informa al Director(a) General de Informática por los medios electrónicos oficiales de la institución, que la solicitud fue atendida.
16.			Archiva copia del formato de ATENCIÓN DE LLAMADAS POR SERVICIOS TÉCNICOS (control interno) en control del Departamento de Soporte Técnico.
			FIN DEL PROCEDIMIENTO



28 ATENCIÓN SOLICITUDES DE APOYO PARA VIDEOCONFERENCIAS.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 29.
29. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS INMEDIATOS POR EL USUARIO A NIVEL METROPOLITANO (VÍA TELEFÓNICA).	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico pueda atender de manera oportuna e inmediata vía telefónica las dudas o requerimientos de soporte técnico que puedan ser atendidos por este medio del área metropolitana.	
OBJETIVO:	
Brindar soporte técnico al personal del Tribunal Supremo Electoral por medio de llamada telefónica del área metropolitana.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo 067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo 153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	

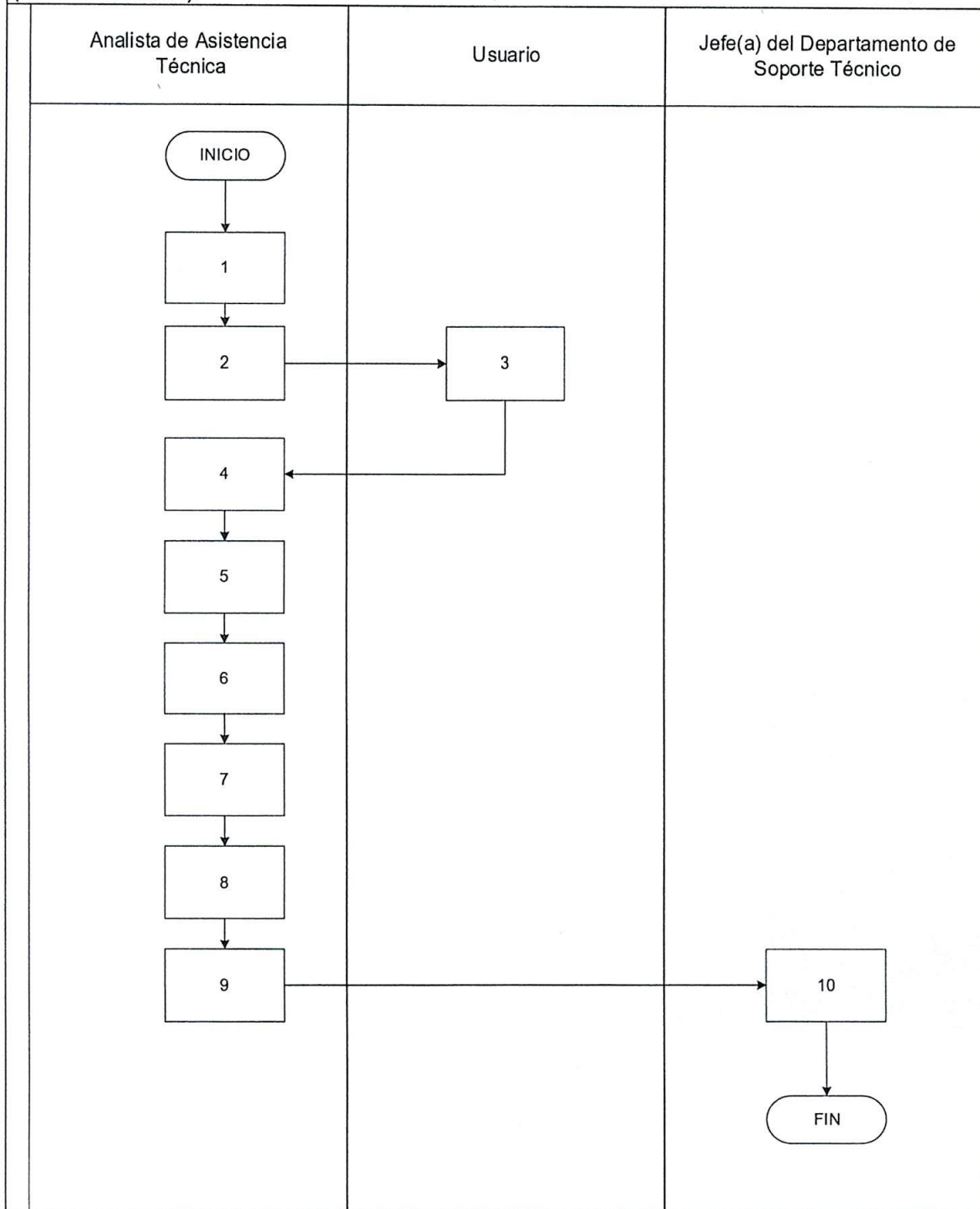
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Analista de Asistencia Técnica	Atiende la llamada telefónica de solicitud de soporte y solución de un problema relacionado al hardware/software del equipo de cómputo, uso de los sistemas informáticos en funcionamiento o alguna duda en particular.
2.		Analiza el problema, intenta resolver el problema vía telefónica dando directrices puntuales al usuario.
3.	Usuario	Realiza actividades que le dicta el Analista de Asistencia Técnica vía telefónica.
4.	Analista de Asistencia Técnica	Si no logra resolverlo, consulta sobre el problema al resto de Analistas (por alguna situación similar solucionada, los técnicos aportan experiencia para la solución).
5.		Si después de agotar las posibles alternativas no se soluciona la situación, se coordina la visita de un Técnico de Soporte IT para atender en el lugar.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
6.	Técnico de Soporte IT	Se hace presente y normalmente se soluciona la situación.
7.		Procede a llenar el formato de ATENCIÓN DE LLAMADAS POR SERVICIOS TÉCNICOS (Control Interno).
8.		Traslada al Usuario para firma de satisfecho por la atención y solución.
9.		Informa de lo actuado al Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico por las vías oficiales de comunicación de la institución.
10.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe, se da por enterado e informa al Director(a) General de Informática por los medios electrónicos oficiales.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



29 ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS INMEDIATOS POR EL USUARIO A NIVEL METROPOLITANO (VÍA TELEFÓNICA).





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 30.
30. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS INMEDIATOS POR EL USUARIO EN EL INTERIOR DE LA REPÚBLICA VÍA TELEFÓNICA (DE FORMA REMOTA).	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico pueda atender de manera oportuna por medio de teléfono las dudas o requerimientos de soporte técnico que puedan ser atendidos por este medio del área departamental.	
OBJETIVO:	
Brindar soporte técnico al personal del Tribunal Supremo Electoral por medio de llamada telefónica del área departamental.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.	

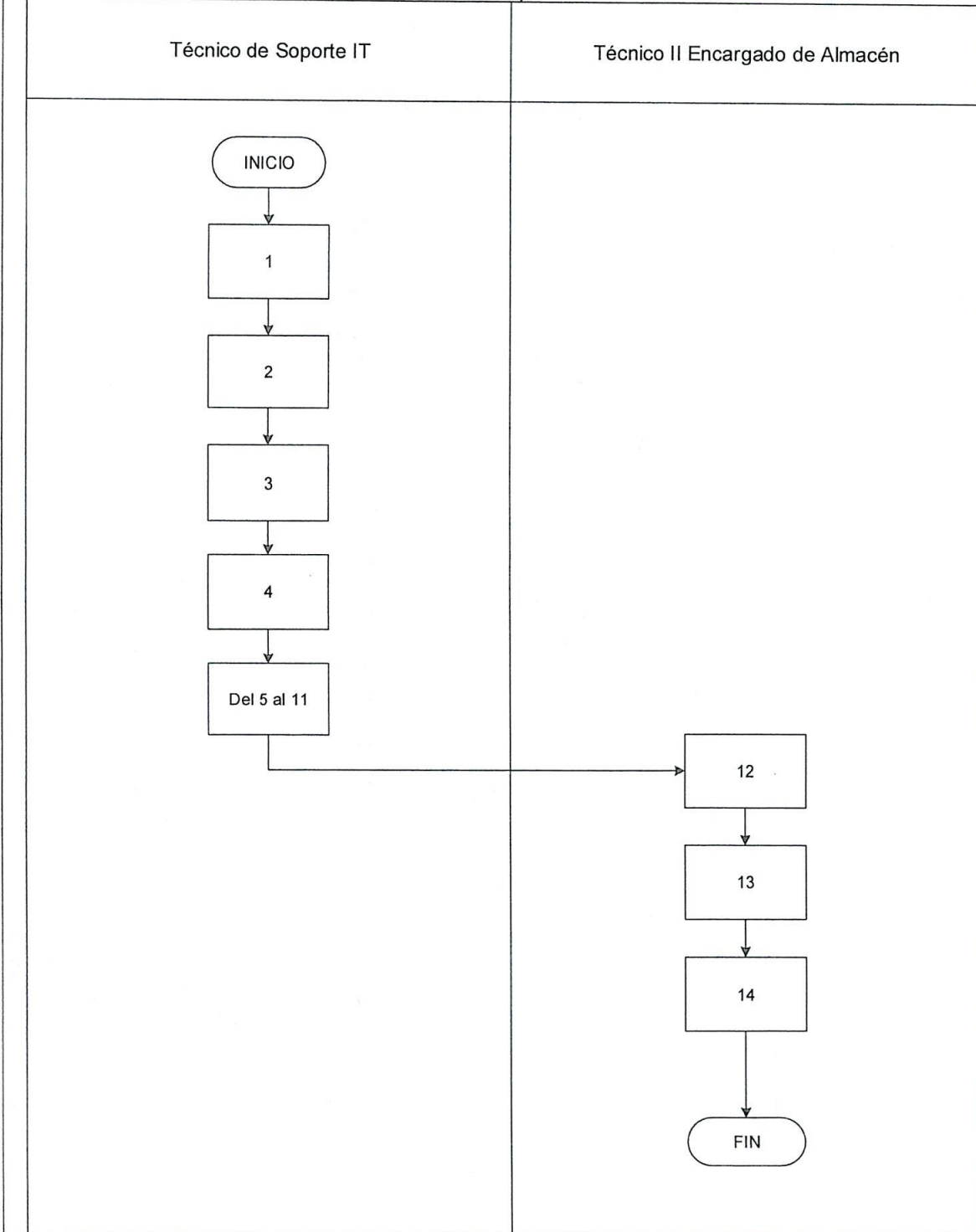
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1.	Técnico de Soporte IT	Recibe solicitud por vía telefónica, intranet o correo electrónico del interior de la república, requiriendo soporte para la solución de problemas de hardware/software o conectividad.
2.		Solicita toda la información posible al usuario para determinar el tipo de problema a resolver.
3.		Analiza la situación ante la problemática planteada y busca resolver el problema.
4.		Solicita al usuario su colaboración en el sentido de llevar a cabo actividades de tipo manual para la solución de la situación.
5.		Da directrices paso a paso al usuario para solucionar la situación ya sea de tipo hardware/software o conectividad.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
6.	Técnico de Soporte IT	Realiza pruebas en conjunto con el usuario para ver si se resolvió el inconveniente.
7.		Si se solucionó, verifica que el equipo funcione perfectamente y que el usuario quede satisfecho con la labor realizada.
8.		Si, por el contrario, después de agotar todas las vías para la posible solución no es solucionable (puede ser por falla de hardware/software o conectividad).
9.		Solicita el envío del equipo (mala impresión, el equipo no arranca, no da video, etc.) al Departamento de Soporte Técnico.
10.		Se solicita incluir dentro del paquete una nota en la cual indique puntualmente la falla.
11.		Informa que la dependencia enviará equipo para su reparación, porque no es solucionable vía remota.
12.	Técnico II Encargado de Almacén	Recibe, registra, verifica y firma los documentos de entrega.
13.		Recibe las cajas y las identifica (lugar de procedencia) para su posterior diagnóstico y reparación (por medio de otros procedimientos).
14.		Informa al Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico por los medios de comunicación oficiales.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



30 ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS INMEDIATOS POR EL USUARIO EN EL INTERIOR DE LA REPÚBLICA VÍA TELEFÓNICA (DE FORMA REMOTA).





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTOS 31.
31. ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A REQUERIMIENTOS SOBRE INCIDENTES TECNOLÓGICOS.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico actuar de manera eficiente para dar seguimiento a los incidentes de soporte técnico que son requeridos por el personal del Tribunal Supremo Electoral.	
OBJETIVO:	
Dar seguimiento a los incidentes de soporte técnico que son requeridos por el personal del Tribunal Supremo Electoral.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral"	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	

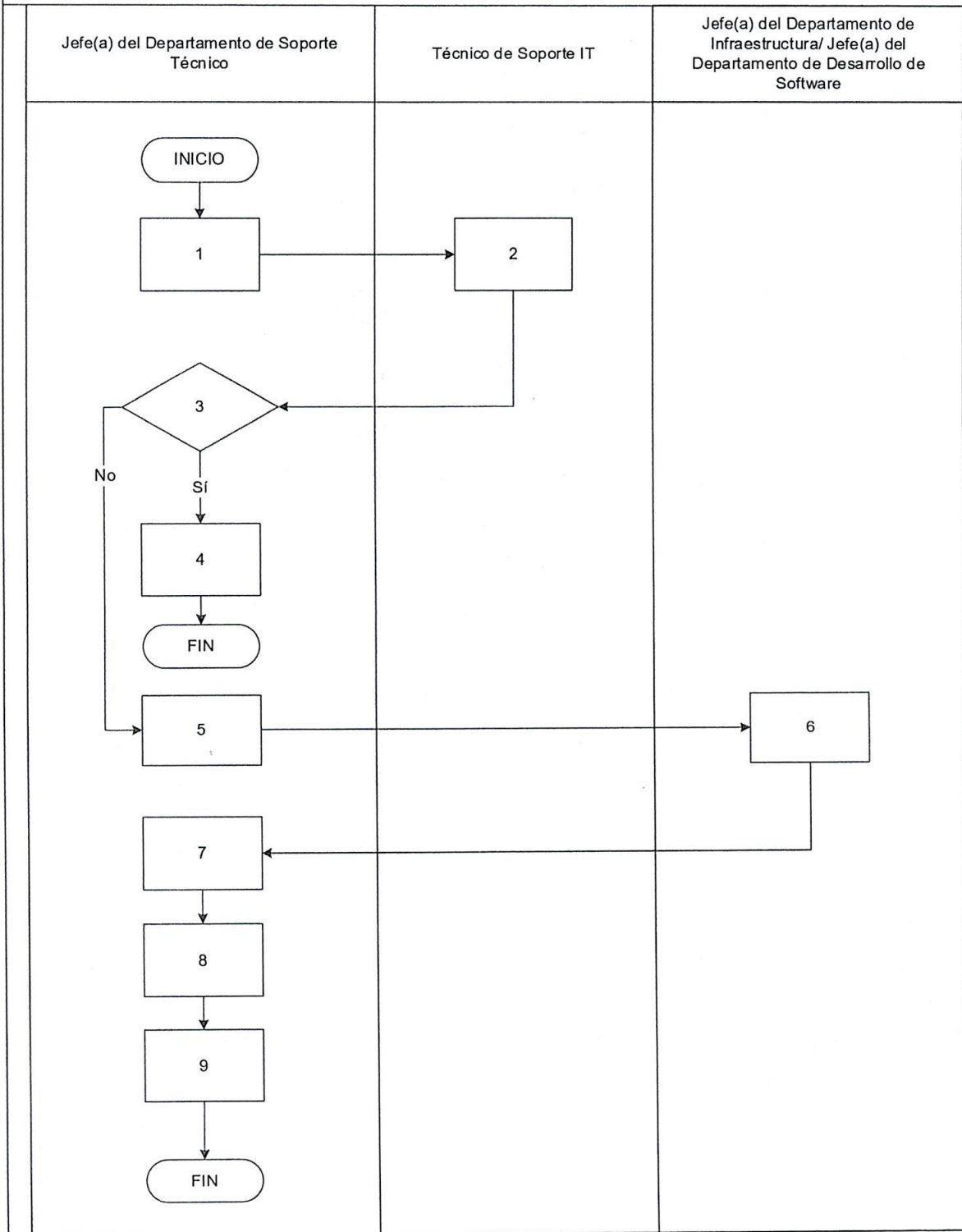
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe solicitud de atención por los medios de comunicación oficiales o recibe equipo de cómputo con la descripción de los incidentes, asigna solicitud al Técnico de Informática
2.	Técnico de Soporte IT	Recibe y revisa el incidente y procede a solucionar e informa al Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.
3.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe y revisa en qué fase está la posible solución al incidente planteado por el usuario.
4.		Si se logró resolver el incidente, da por concluido el caso.
5.		Si no es de su área informa sobre el incidente a las áreas o unidad correspondiente (Jefaturas de Infraestructura o Desarrollo) para su intervención.
6.	Jefe(a) del Departamento de Infraestructura/ Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software	Recibe solicitud por cualquiera de los medios oficiales de la Institución y proceden a darle tramite.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
7.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Pasado el tiempo prudencial para la solución del incidente, da seguimiento y consulta a Departamento de Desarrollo o de Infraestructura el estado de la solicitud.
8.		Si ya fue solucionada y si cree conveniente, hace llamada al usuario para alimentar el control de calidad del servicio, da por finalizada la gestión e informa a la Dirección por las vías oficiales.
9.		Si no ha sido procesada la solicitud por el Área o Unidad correspondiente, indaga por el estado de atención de la misma y da seguimiento hasta finalizar la gestión.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



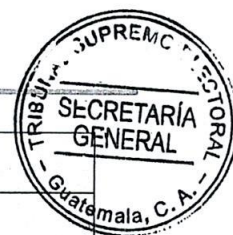
31 ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A REQUERIMIENTOS SOBRE INCIDENTES TECNOLÓGICOS.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 32.
32. ATENCIÓN A REQUERIMIENTO DE TRASLADO DE EQUIPO DE CÓMPUTO DE UNA DEPENDENCIA A OTRA.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico realizar el traslado del equipo de cómputo entre las diferentes dependencias del Tribunal Supremo Electoral.	
OBJETIVO:	
Definir las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico el trasladar el equipo de cómputo.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Recibe petición de atención de Secretaría General, Directores(as), Jefes(as) de Área, a través de los medios electrónicos oficiales institucionales.
2.		Traslada petición a Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico a través de los medios disponibles: Correo Electrónico, Intranet, Teléfono u Oficio solicitando el traslado de equipo de cómputo de una dependencia a otra.
3.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe, Evalúa, registra la solicitud la cual deberá de detallar los números de inventario y ubicación del equipo a trasladar.
4.		Programa la actividad, asigna a técnico, coordina la logística de traslado y otras actividades complementarias que sean necesarias.



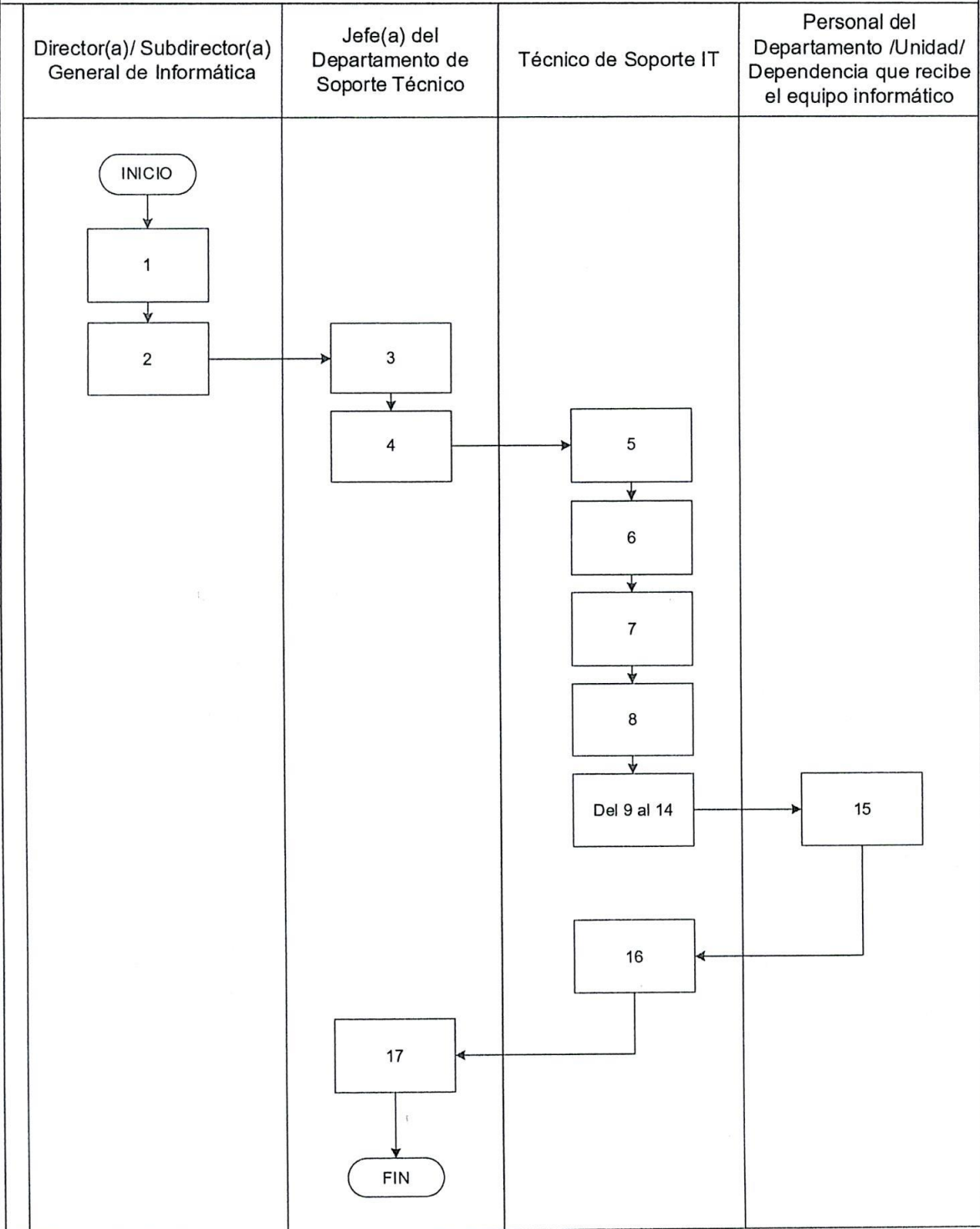
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
5.	Técnico de Soporte IT	Se presenta en la unidad solicitante, revisa el equipo a trasladar verificando el inventario físico del equipo a trasladar con la nota de la unidad solicitante, si la nota no incluyera los números de inventario, el Técnico Informático solicitará que los incluyan.
6.		Examina y evalúa todos los componentes físicos del equipo (CPU, monitor, teclado, mouse y periféricos si fueran parte del traslado) para determinar si es factible su uso.
7.		Pondrá especial énfasis en el CPU, en los siguientes aspectos: a) El disco duro es funcional. b) Tiene información. c) Si tiene información procede a extraerlo por los medios técnicos conocidos (previa solicitud del usuario) y realiza back up del mismo. d) Conecta el disco duro a otro CPU (el cual lleva consigo) y procede a formatearlo. e) Formateado el disco duro, se asegura la eliminación de la información que estuviera grabada en el disco del computador. f) Procede a instalar el disco duro (formateado) al CPU Original (al que se trasladara a otra dependencia y lo conecta físicamente).
8.		Realiza la entrega del back up (paso 7, literal C) al Jefe(a) de la dependencia, para lo que proceda.
9.		Realiza formato de "ATENCIÓN DE LLAMADAS POR SERVICIOS TÉCNICOS" y solicita firma de conformidad.
10.		Desconecta y reúne todos los componentes, los cuales se trasladarán, identifica el equipo (kit/combo).
11.		Efectúa el traslado del equipo de cómputo a la nueva ubicación y coordina las tareas de desembalaje y conexión.
12.		Identifica el puesto de trabajo para facilitar su ubicación, desembala y conecta el equipo.
13.		Efectúa instalación de Sistema Operativo y aplicativos.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
14.	Técnico de Soporte IT	Requiere la presencia de la persona que recibe el equipo informático en el puesto de trabajo para que verifique que todo el equipo este funcional y operativo.
15.	Personal del Departamento /Unidad o Dependencia que recibe el equipo informático	Verifica que todo el equipo este funcional y operativo y firma de conformidad el formato de "ATENCIÓN DE LLAMADAS POR SERVICIOS TÉCNICOS".
16.	Técnico de Soporte IT	Finalizada la labor técnica, genera copia de documentos, informa y entrega a Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.
17.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe y solicita archivar documentos, informa al Director(a) de Informática por los medios electrónicos oficiales.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



32 ATENCIÓN A REQUERIMIENTO DE TRASLADO DE EQUIPO DE CÓMPUTO DE UNA DEPENDENCIA A OTRA.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 33.
33. ATENCIÓN A REQUERIMIENTO DE TRASLADO DE EQUIPO DE COMPUTO A BODEGA POR BAJA DEFINITIVA (FALLA U OBSOLESCENCIA) POR DISTINTAS DEPENDENCIAS DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico realizar el traslado del equipo de cómputo a la bodega debido a desperfectos o problemas de funcionamiento para una baja definitiva.	
OBJETIVO:	
Trasladar el equipo de cómputo a la bodega para una baja definitiva.	
NORMAS ESPECIFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) de Departamento de Soporte Técnico.	

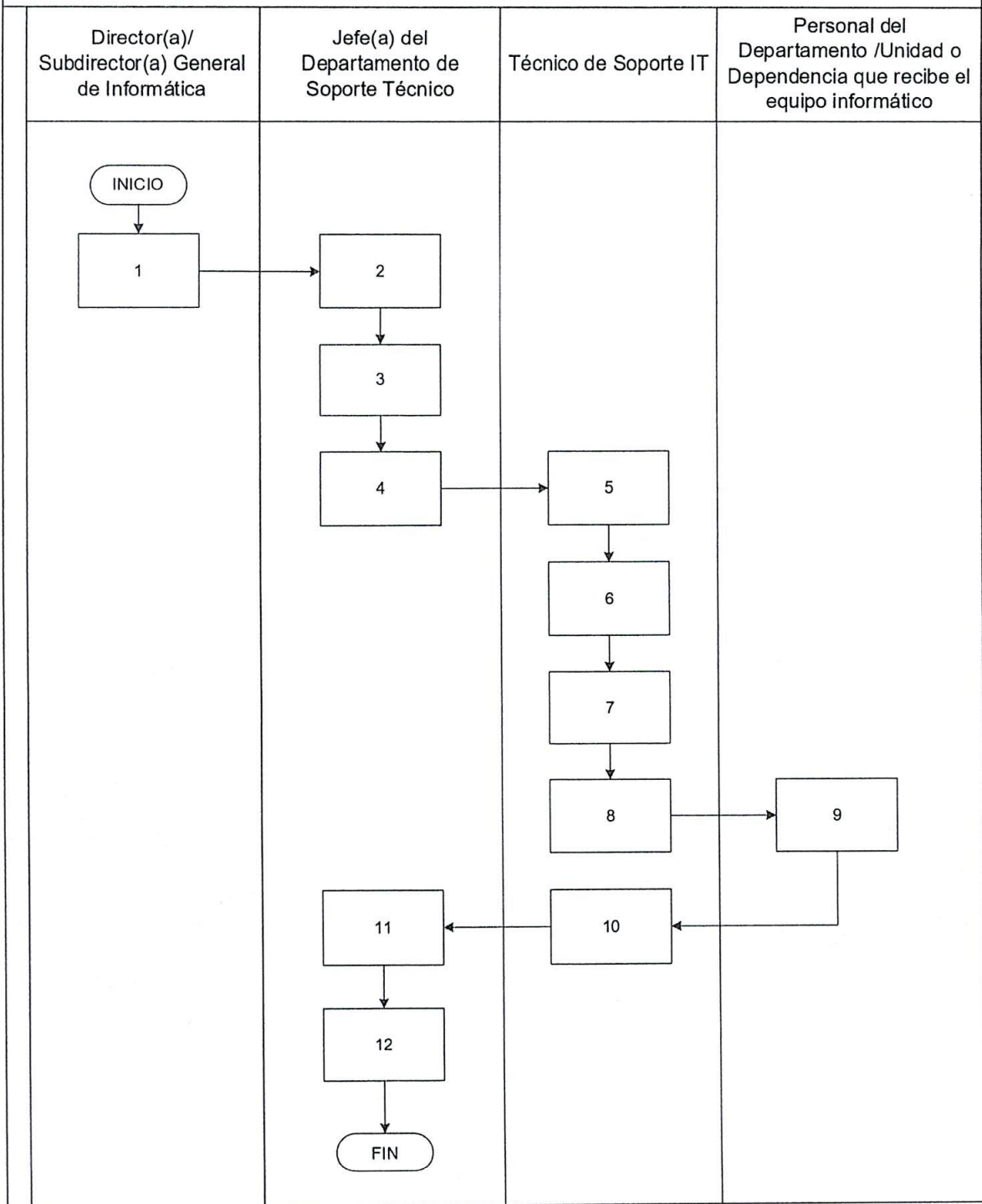
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Recibe solicitud por los medios oficiales vigentes por parte de las distintas dependencias del Tribunal Supremo Electoral.
2.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe solicitud, con visto bueno del Director(a) General de Informática y procede.
3.		Programa actividad y asigna al equipo Técnico Informático responsable.
4.		Coordina la logística de traslado y otras actividades complementarias que sean necesarias.
5.	Técnico de Soporte IT	Recibe instrucción y se traslada a la unidad solicitante para realizar el inventario físico del equipo de cómputo a dar de baja, evalúa todos los componentes físicos del equipo.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
6.	Técnico de Soporte IT	<p>Pondrá especial énfasis en el CPU, en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El disco duro es funcional. b) Si tiene información. c) El disco duro no sirve (daños irreversibles) d) Si tiene información (y se puede acceder al disco), procede a extraerlo por los medios técnicos conocidos e) Conecta el disco duro a otro CPU (el cual lleva) y procede a extraer la información (Backup) y formatear. f) Formateado el disco duro, se asegura la eliminación de la información que estuviera grabada en el disco del computador. <p>Procede a instalar el disco duro (formateado) al CPU Original (al que se le dará de baja y lo conecta físicamente).</p>
7.		Desconecta y reúne todos los componentes a los cuales se les dará de baja y los deja listos.
8.		Elabora dictamen técnico para poder dar de baja y lo entrega al usuario requiriéndole copia, además solicita firma en el formato de "ATENCIÓN DE LLAMADAS POR SERVICIOS TÉCNICOS" .
9.	Personal del Departamento /Unidad o Dependencia que recibe el equipo informático	Recibe el dictamen técnico, y formato de "ATENCIÓN DE LLAMADAS POR SERVICIOS TÉCNICOS" . firma y entrega copia al técnico informático.
10.	Técnico de Soporte IT	Finalizada la labor técnica, genera copia de documentos, informa y entrega a Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.
11.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Archiva copia de los documentos relacionados (control propio).
12.		Traslada documentos originales a la Secretaría de Dirección General de Informática o Personal designado los documentos con status de atendido para su respectivo archivo.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



33 ATENCIÓN A REQUERIMIENTO DE TRASLADO DE EQUIPO DE COMPUTO A BODEGA POR BAJA DEFINITIVA (FALLA U OBSOLESCENCIA) POR DISTINTAS DEPENDENCIAS DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 34.
34. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE PERITAJE A COMPUTADORAS DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Especifica las acciones que realiza el Departamento Soporte Técnico para el peritaje a computadoras (software / hardware) del Tribunal Supremo Electoral.	
OBJETIVO:	
Realizar peritaje por parte del personal de Soporte Técnico al equipo de cómputo (software / hardware) del Tribunal Supremo Electoral.	
NORMAS ESPECIFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) de Departamento de Soporte Técnico.	

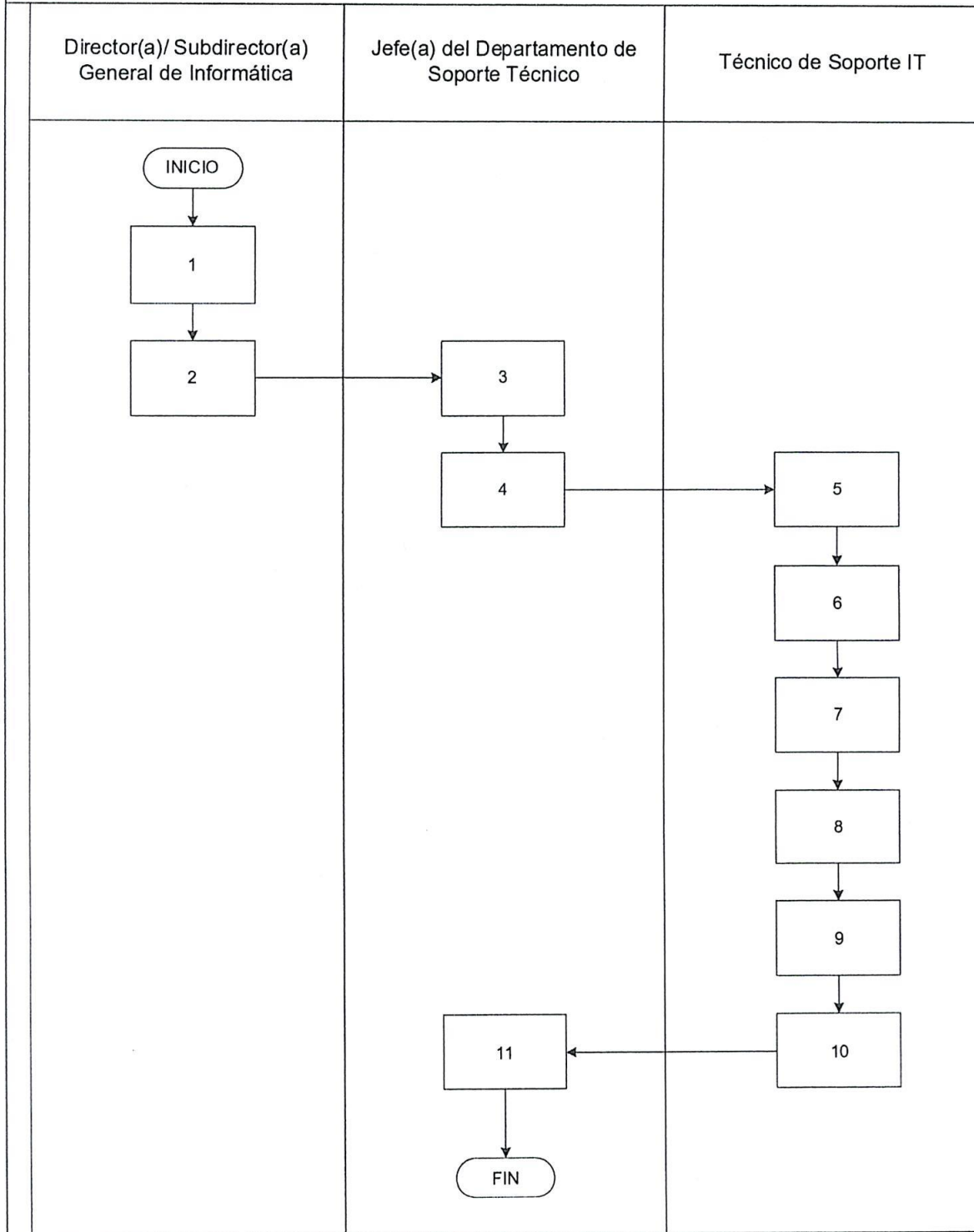
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Recibe solicitud por los medios institucionales (escrita, intranet, correo), solicitando peritaje a una o varias computadoras propiedad del Tribunal Supremo Electoral.
2.		Traslada solicitud al Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.
3.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe, planifica y asigna la tarea.
4.		Asigna a Técnico Informático, suministrándole los pormenores de la tarea y las herramientas necesarias para atender el requerimiento.
5.	Técnico de Soporte IT	Recibe la instrucción por los medios oficiales por parte del Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
6.	Técnico de Soporte IT	Se apersona en la dependencia correspondiente, identificándose con el Jefe(a) o Encargado de la Dependencia.
7.		Determina los pormenores de la actividad a realizar y procede a efectuar el peritaje requerido.
8.		Elabora informe detallado una vez finalizado el peritaje, firma el documento (informe levantado) y entrega a la autoridad solicitante en la dependencia.
9.		Solicita copia del informe detallado (con firma de recibido), a la autoridad solicitante, además del formato de "ATENCIÓN DE LLAMADAS POR SERVICIOS TÉCNICOS" y traslada a Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico de la Dirección General de Informática.
10.		Informa al Jefe(a) inmediato sobre la tarea concluida.
11.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe documentos (informe y hoja de atención) informa al Director(a) General de Informática por los medios oficiales de la institución y solicita el archivo de la copia firmada de recibido.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



34 ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE PERITAJE A COMPUTADORAS DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 35.
35. CREACIÓN DE USUARIOS PARA COLABORADORES DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Definir procedimiento de gestión y creación de credenciales para el acceso de los usuarios del Tribunal Supremo Electoral.	
OBJETIVO:	
Gestionar el acceso y roles de los usuarios nuevos para los distintos sistemas Informáticos, internet y correo electrónico del Tribunal Supremo Electoral.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Director(a)/Subdirector(a) General de Informática, Jefe(a) del Departamento de Infraestructura, Jefe(a) del Departamento de Desarrollo de Software y Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.	

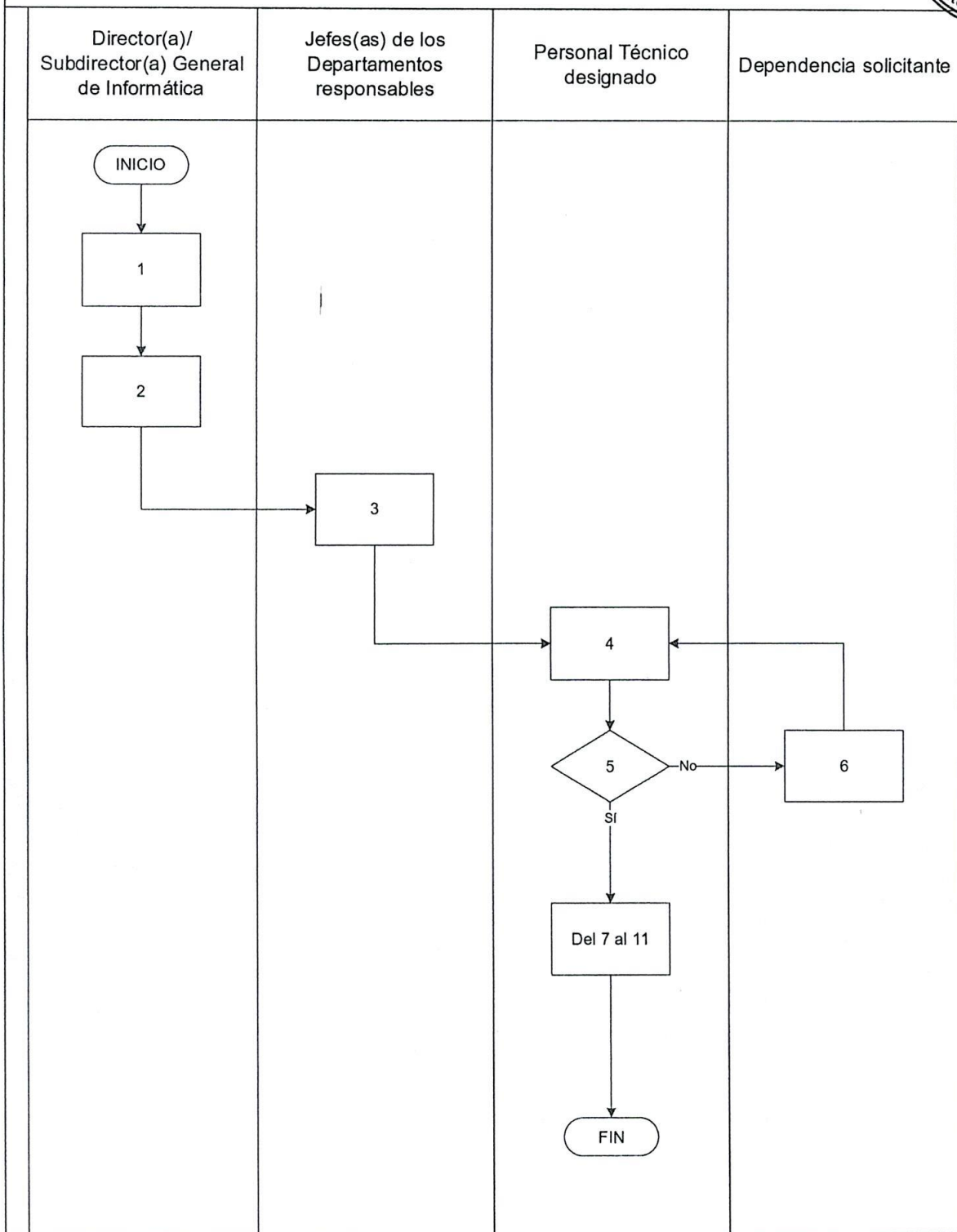
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Recibe formulario establecido para el efecto por los medios electrónicos institucionales (escrita, intranet, correo) para la creación de credenciales de usuario.
2.		Traslada a los Jefes(as) de los Departamentos responsables.
3.	Jefes(as) de los Departamentos responsables	Recibe y asigna personal.
4.	Personal Técnico designado	Recibe instrucción y verifica los datos en el formulario establecido, para continuar con la gestión.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
5.	Personal Técnico designado	Si no son correctos, notifica al solicitante el motivo del rechazo de la solicitud de creación de usuario.
6.	Dependencia solicitante	Recibe, revisa, corrige y devuelve. Regresa al paso 4
7.	Personal Técnico designado	Si todos los datos son correctos continua con el procedimiento.
8.		Registra la solicitud en control interno, ingresa datos en formulario para creación de usuario que corresponda.
9.		Crea y habilita el usuario con los permisos y roles solicitados para los distintos sistemas de la dependencia.
10.		Asigna contraseña para el primer acceso a los distintos sistemas de la dependencia solicitante.
11.		Habilita el usuario previamente creado, notifica por los medios electrónicos oficiales al Jefe(a) o Encargado(a) de Área Específica y al Personal de Soporte IT para que brinde acompañamiento en el ingreso de las credenciales.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



35 CREACIÓN DE USUARIOS PARA COLABORADORES DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL





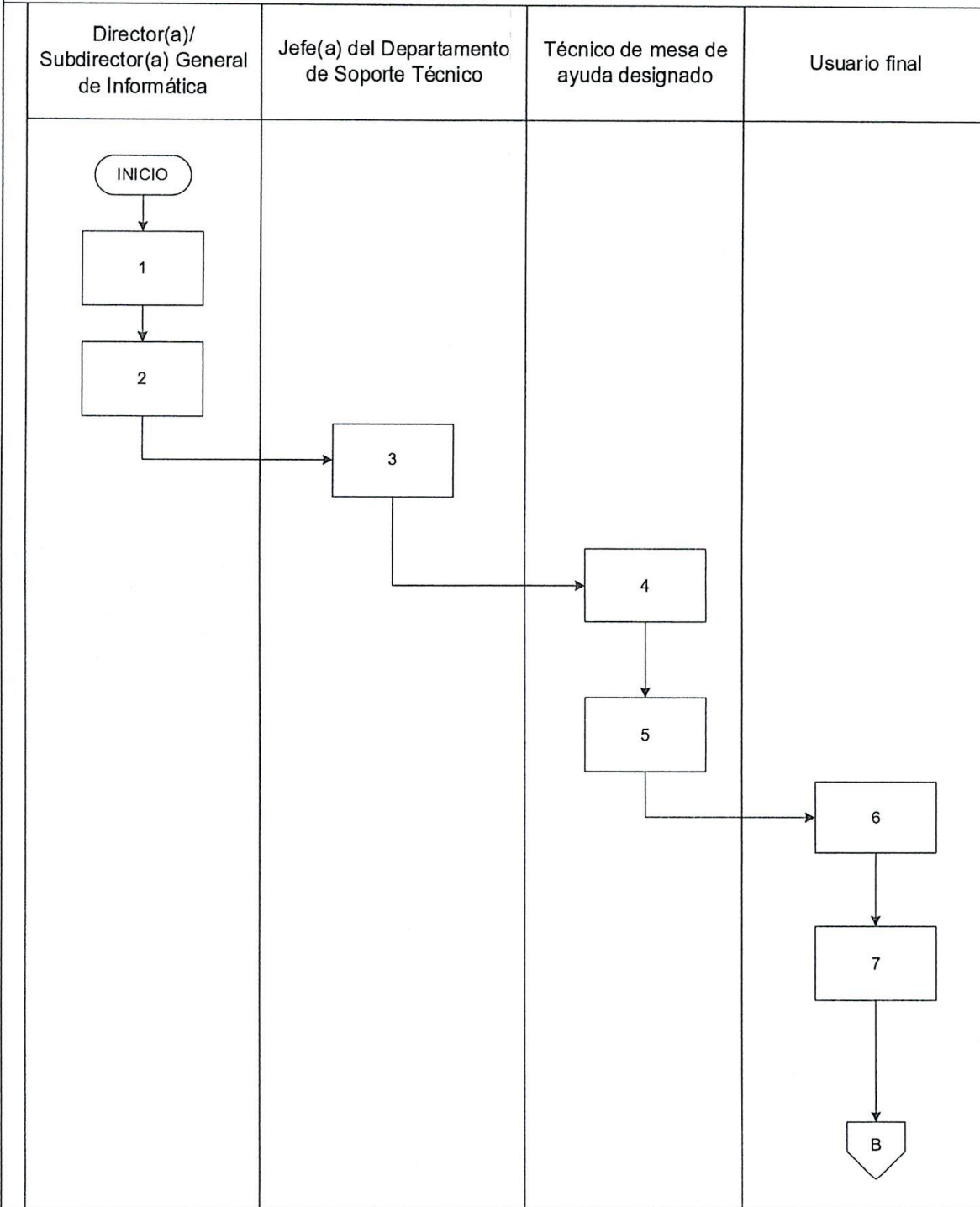
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 36.
36. ATENCIÓN DE SOLICITUD DE CREACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA USO DE COLABORADORES EN LOS SISTEMAS INTERNOS DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten a los trabajadores de Tribunal Supremo Electoral realizar la solicitud de firma electrónica a la Dirección General de Informática para atender de forma más ágil las gestiones a su cargo.	
OBJETIVO:	
Permitir a los trabajadores de Tribunal Supremo Electoral atender de forma más ágil las gestiones a su cargo.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.281-2020 "Implementación del Uso de la Firma Electrónica Interna en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Recibe formulario establecido para el efecto por los medios electrónicos institucionales (escrita, intranet, correo) para la creación de credenciales de usuario.
2.		Traslada al Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.
3.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe solicitud, revisa y designa Técnico.
4.	Técnico de mesa de ayuda designado	Recibe instrucción y verifica los datos en el formulario establecido, para continuar con la gestión.
5.		Procede a la creación de las credenciales para sistema de firma electrónica, notificando la creación de las mismas al usuario.



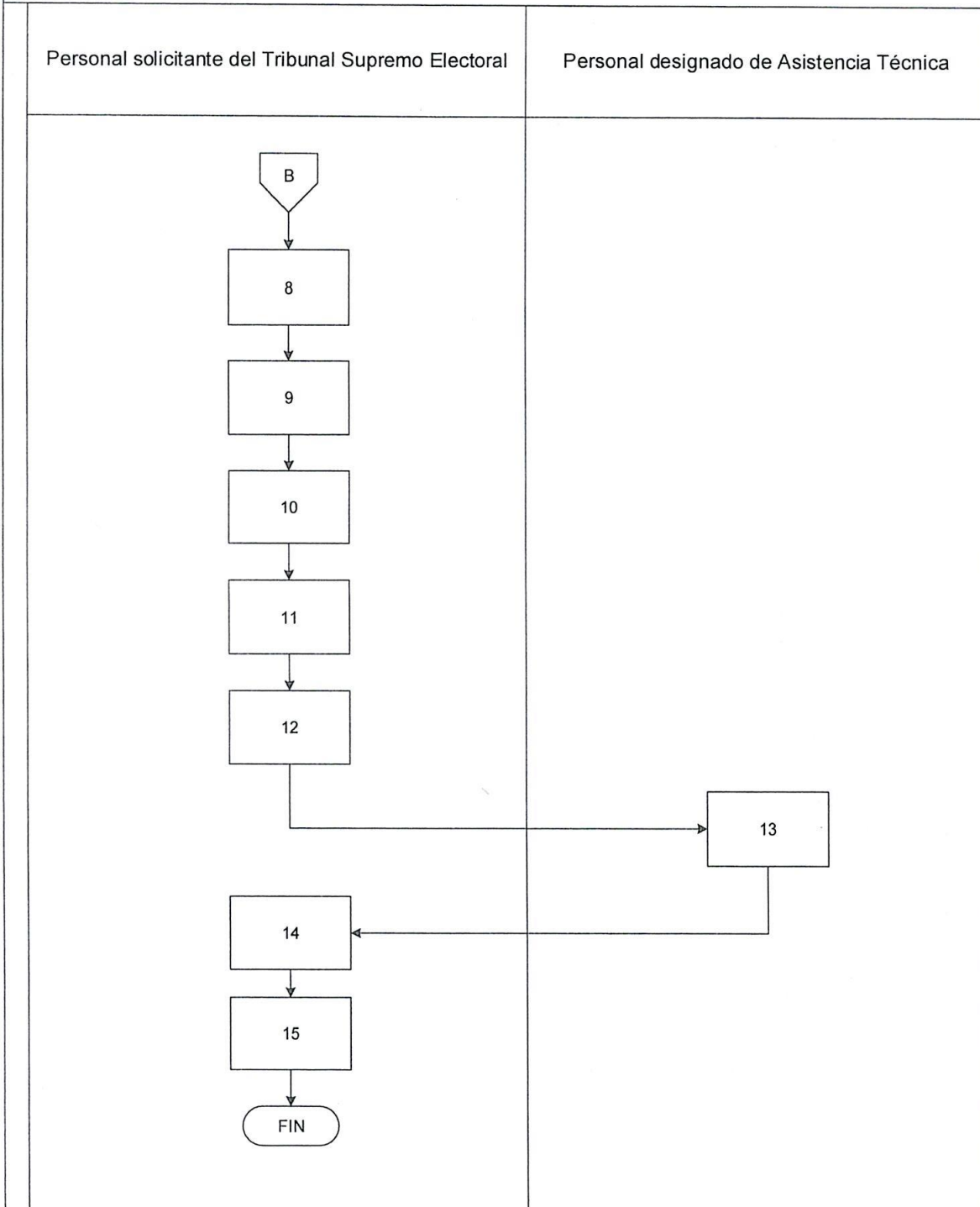
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
6.	Usuario final	Debe de contar con credenciales (usuario y password) de correo institucional y su respectivo rol y así poder acceder al sitio web de firma electrónica.
7.		Si no cuenta con un usuario activo, se debe comunicar al departamento de Asistencia Técnica de la Dirección General de Informática.
8.	Personal solicitante del Tribunal Supremo Electoral	Con su cuenta activa, debe ingresar al sistema https://firmaelectronica.tse.org.gt/login de la firma con las credenciales de usuarios que le fueron proporcionadas.
9.		Procede a la solicitud de una firma electrónica descargando los términos y condiciones los cuales debe imprimir, leer y firmar aceptando y escaneando la hoja con la firma de aceptación.
10.		Procede a descargar la "hoja para firma" plasmando su firma manuscrita.
11.		Escanea el formulario de aceptación y la hoja con la firma manuscrita del solicitante en el formato requerido.
12.		Inserta los documentos requeridos y procede a enviar la solicitud.
13.	Personal designado de Asistencia Técnica	Recibe y evalúa la solicitud, si cumple con las especificaciones o requisitos establecidos procede a aceptar, de rechazar la solicitud debe indicar las razones.
14.	Personal solicitante del Tribunal Supremo Electoral	Sí su solicitud fue rechazada regresa al paso No. 3.
15.		Sí su solicitud fue aprobada, procede a la asignación de su contraseña de firma electrónica.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

36 ATENCIÓN DE SOLICITUD DE CREACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA USO DE COLABORADORES EN LOS SISTEMAS INTERNOS DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL





36 ATENCIÓN DE SOLICITUD DE CREACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA USO DE COLABORADORES EN LOS SISTEMAS INTERNOS DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 37.
37. ATENCIÓN/ AVISOS DE TRASLADOS DE BIENES A LA UNIDAD DE INVENTARIOS Y OTRAS DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS EQUIPO TECNOLÓGICO.	
DEFINICIÓN GENERAL: Define las actividades que permiten al personal de soporte técnico actuar de manera eficiente en el control y envío de los documentos denominados traslado de bienes a los distintos departamentos o secciones, después de realizar la entrega de equipos informáticos asignados a los usuarios de sede central.	
OBJETIVO: Definir las actividades que permiten al personal de soporte técnico actuar de manera eficiente en el control y envío de los documentos denominados traslado de bienes a los distintos departamentos unidades o secciones.	
NORMAS ESPECÍFICAS: Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral"	
RESPONSABLE: Jefe(a) del Área de Soporte Técnico	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Recibe petición del Director(a) a través de los medios electrónicos oficiales disponibles.
2.		Asigna a técnico informático las tareas de atención.
3.		Solicita medios electrónicos oficiales a encargado de almacén el equipo tecnológico.
4.	Técnico II Encargado(a) de Almacén	Recibe solicitud, revisa y entrega equipo a técnico de Soporte para su preparación.
5.	Técnico de Soporte IT	Realiza las labores inherentes para la funcionalidad de los equipos.

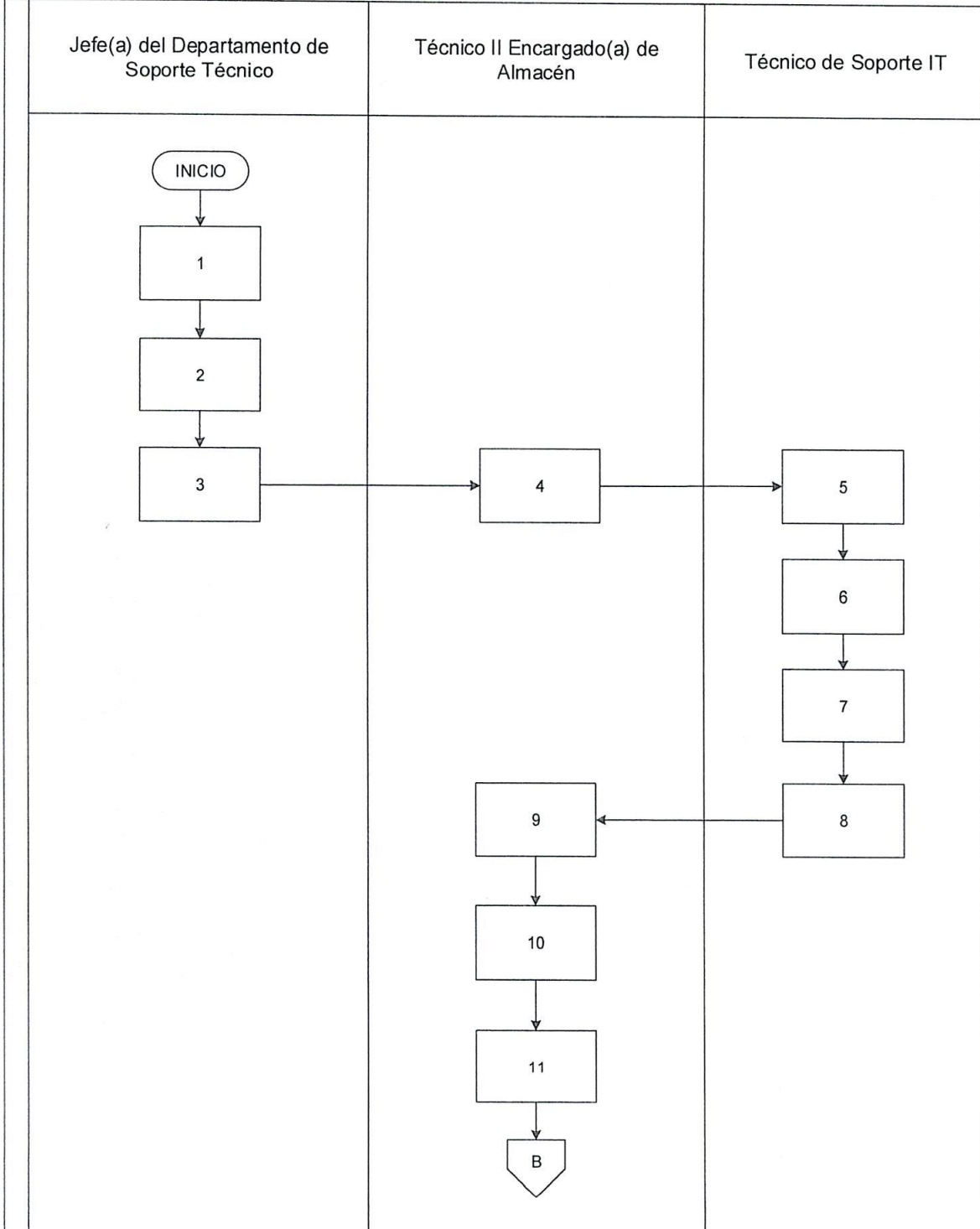
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
6.	Técnico de Soporte IT	Prepara el equipo tecnológico y aplicativos necesarios para su funcionamiento (distinta índole, hardware o software),
7.		Genera pase de salida y aviso de traslado de bienes por medio del sistema informático interno.
8.		<ul style="list-style-type: none"> • Embala el equipo, • Si es para el interior de la república coloca los documentos pase de salida y aviso de traslado de bienes en interior de las cajas y sella las cajas. • Genera manifiesto para envío por medio de paquetería. • Entrega manifiesto y paquetes a Técnico II encargado de almacén.
9.	Técnico II Encargado(a) de Almacén	Si es para el interior de la república genera y/o verifica manifiesto de entrega de paquetería.
10.		Entrega paquetes contra manifiesto de entrega a servicio de paquetería, para su traslado al interior de la Republica.
11.		Si es para la sede central entrega y/o envía equipo a Técnico ubicado en sede central.
12.	Técnico de Soporte IT ubicado en sede central.	Recibe, resguarda equipo y documentación.
13.		<ul style="list-style-type: none"> a) Entrega y configura equipo según sea necesario. b) Entrega documentación de traslado de bienes y pase salida (control interno). c) Recupera documentos con firma de usuario y traslada documentación a encargado de almacén.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
14.	Personal de Delegaciones y Subdelegaciones	Recibe paquete que contiene equipo y documentación.
15.		Revisa el contenido de paquete y coteja contra documentos recibidos (número de inventario, serie, características).
16.		Firma y envía documentación incluyendo aviso de traslado.
17.		Envía documentos firmados (dependiendo de las directrices sobre envío de paquetes). 1. Envía a la Unidad Coordinadora (normalmente por directrices solo deben de enviar documentos una vez por mes). 2. Envía directo a informática (una semana).
18.	Técnico II Encargado(a) de Almacén	Recibe documentación verifica firma de usuario, archiva pases de salida y aparta avisos de traslado.
19.		Forma un archivo de avisos de traslado con firma de usuario y los traslada a firma del Director(a) General de Informática.
20.		Al tener los avisos de traslado con firma del Director(a), elabora y remite oficio para solicitar autorización de Secretaría General.
21.		Al tener los avisos de traslado con firma de Secretaría General, regresan a la Dirección General de Informática y los traslada a la Unidad de Inventarios para las gestiones correspondientes.
22.		Archiva copias de los avisos para futuras consultas.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

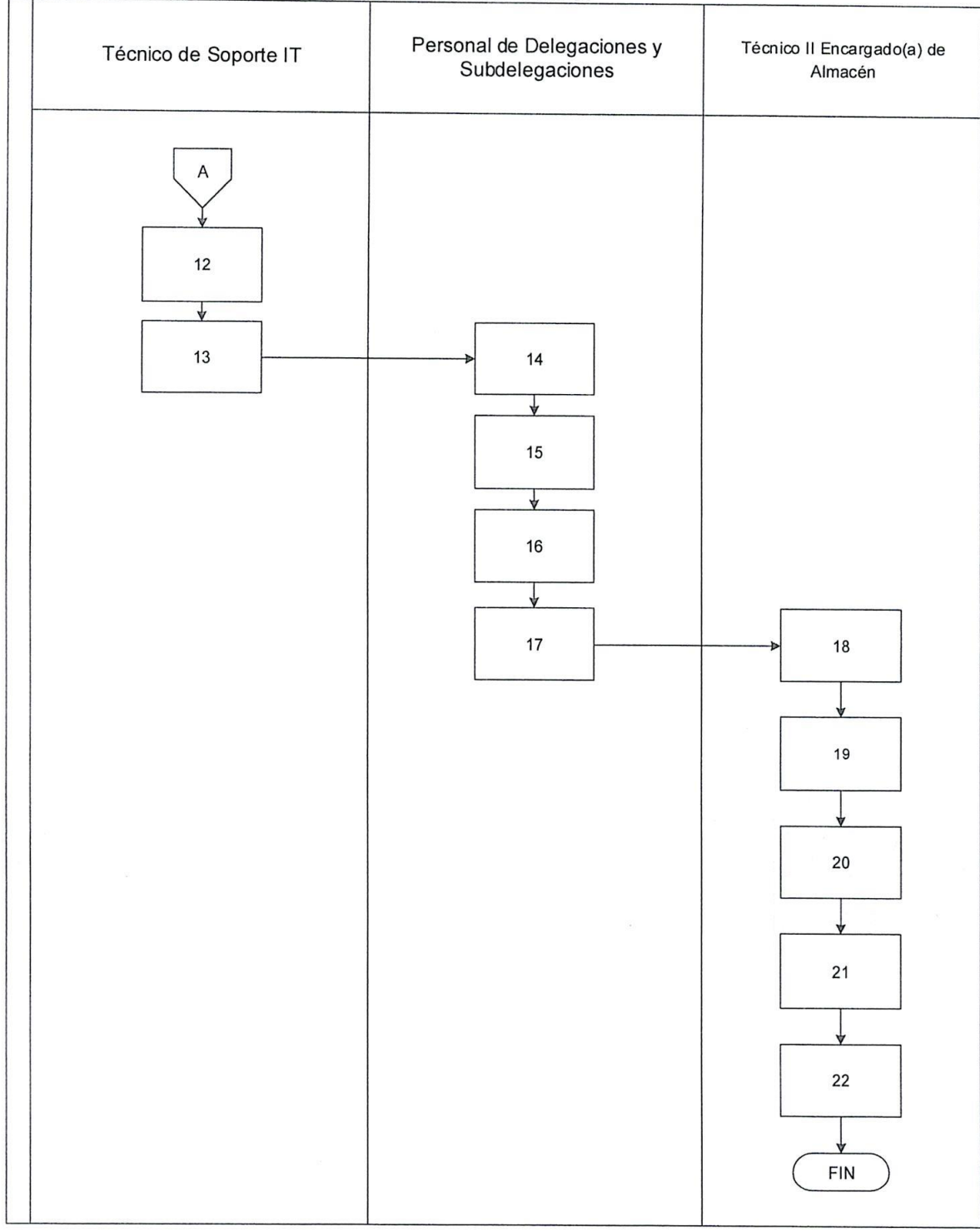


37 ATENCIÓN/ AVISOS DE TRASLADOS DE BIENES A LA UNIDAD DE INVENTARIOS Y OTRAS DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS EQUIPO TECNOLÓGICO.





37 ATENCIÓN/ AVISOS DE TRASLADOS DE BIENES A LA UNIDAD DE INVENTARIOS Y OTRAS DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS EQUIPO TECNOLÓGICO.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 38.
38. ATENCIÓN A REQUERIMIENTO DE EQUIPOS CON PROBLEMA DE DISCO DURO (CON INMINENTE FALLA/DAÑADO/ INSERVIBLES)	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico actuar de manera eficiente para reemplazar discos duros cuando se detecta que ya no sirven o en el diagnostico o prueba física marcan inminente falla y así resolver las eventualidades causadas debido al fallo o funcionamiento inadecuado de los equipos informáticos tipo CPU/laptop asignados a personal del TSE en el interior de la Republica suministrando a usuarios soluciones finales o alternativas para la continuidad de los servicios que brindan.	
OBJETIVO:	
Definir las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico reemplazar discos duros que han fallado y ya no sirven o que en prueba física marcan falla inminente, resolver las eventualidades causadas debido al fallo o funcionamiento inadecuado de los equipos informáticos tipo CPU/laptop.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral"	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Área de Soporte Técnico	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Técnico II Encargado(a) de Almacén	Recibe e ingresa al sistema informático (control interno) el número de serie y/o inventario del equipo tipo CPU y/o laptop con posibles daños en el disco duro.
2.		Verifica si es por falla (hoja inserta en caja), el Delegado(a)/Subdelegado(a) informa que el CPU ya no funciona por fallas de distinta índole.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
3.	Técnico II Encargado(a) de Almacén	Clasifica, ordena e informa por los medios electrónicos oficiales al Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico del ingreso del equipo, para la asignación de un Técnico para su revisión.
4.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Asigna Técnico de soporte IT.
5.	Técnico de soporte IT	Recibe instrucción, procede a conectar el equipo, realiza diagnóstico inicial para detectar tipo de falla e informa: a) El disco duro no sirve (daño irreversible), lo reemplaza por uno en buen estado. b) El disco duro marca inminente falla, extrae disco duro y lo conecta a otro equipo para tratar de obtener el back up al disco duro.
6.		Si logra extraer la información la almacena temporalmente en algún dispositivo para posteriormente regresarla al disco reemplazado.
7.		En ambos casos reemplaza al disco dañado por uno en buen estado.
8.		Instala sistema operativo, aplicativos en general, actualiza aplicativos propios y software de terceros.
9.		Regresa información extraída de disco con inminente falla.
10.		Procede a realizar pruebas tanto de hardware como de software, (conectividad, impresión, comunicación, etc.) además de mantenimiento preventivo para ser enviado en optimo estado.



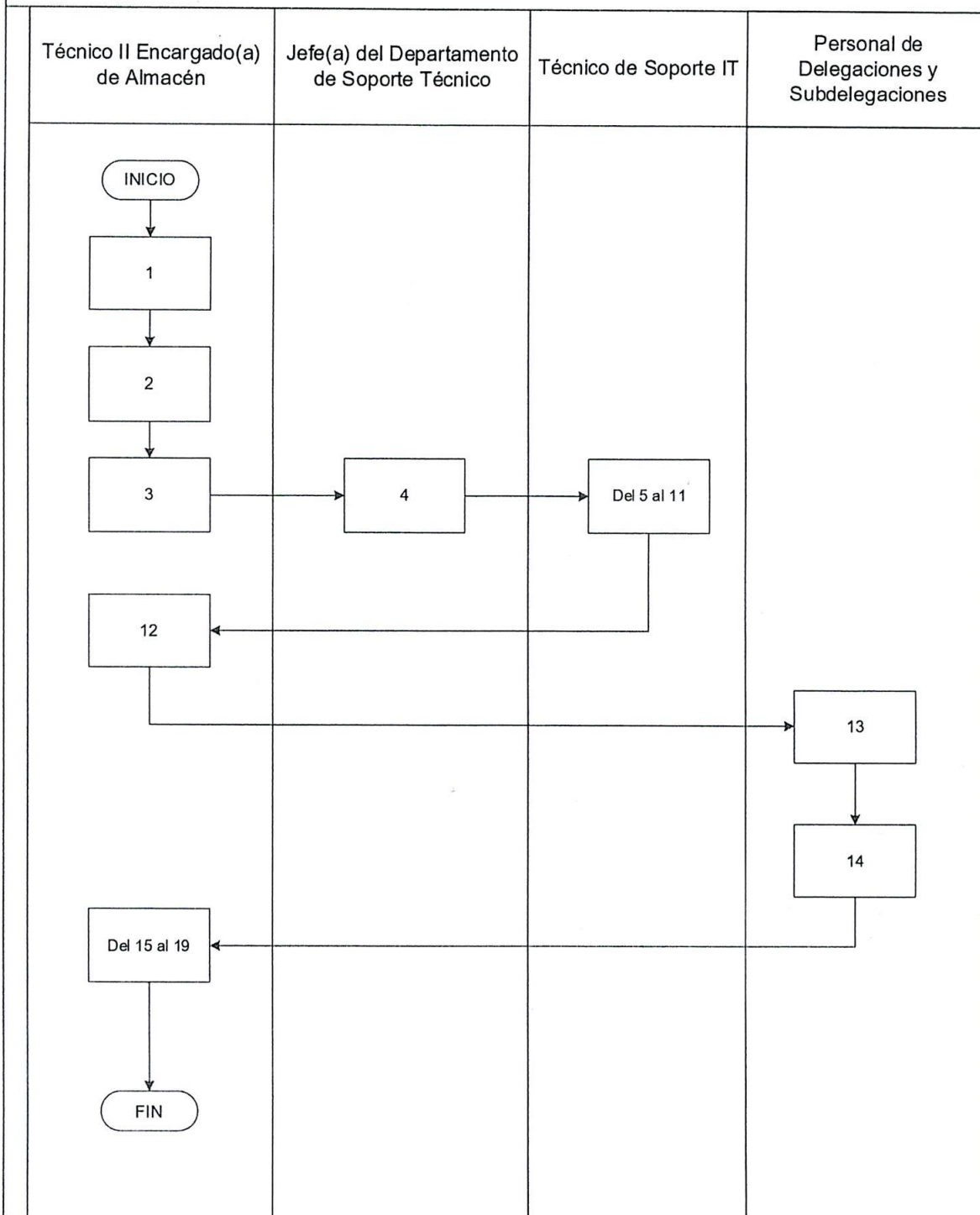
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
11.	Técnico de soporte IT	<p>Sigue el procedimiento para el egreso del equipo (embala equipo):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procede a Generar pase de salida y aviso de traslado por medio del sistema informático interno, describe lo actuado con el equipo (realiza impresión). b) Entrega equipo a encargado del almacén.
12.	Técnico II Encargado(a) de Almacén	Genera y verifica manifiesto de entrega de paquetería, posteriormente entrega los paquetes contra manifiesto de entrega a servicio de paquetería para su traslado al interior de la Republica.
13.	Personal de Delegaciones y Subdelegaciones	Recibe paquete que contiene equipo y documentación, procede a revisar el contenido y coteja contra documentos recibidos (número de inventario y/o serie y características)
14.		Firma y envía documentación incluyendo aviso de traslado, en el tiempo que considere conveniente por medio de empresa de envío de paquetería.
15.	Técnico II Encargado(a) de Almacén	Recibe documentación, verifica firma de usuario, archiva pases de salida y aparta avisos de traslado.
16.		Forma un archivo de avisos de traslado con firma de usuario y los pasa a firma de Director(a) General de Informática.
17.		Al tener los avisos de traslado con firma del Director(a), elabora y remite oficio para solicitar autorización de Secretaría General.
18.		Al tener los avisos de traslado con firma de Secretaría General, regresan a la Dirección General de Informática y los traslada a la Unidad de Inventarios para las gestiones correspondientes.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
19.	Técnico II Encargado(a) de Almacén	Archiva copias de los avisos para futuras consultas.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



38 ATENCIÓN A REQUERIMIENTO DE EQUIPOS CON PROBLEMA DE DISCO DURO (CON INMINENTE FALLA/DAÑADO/INSERVIBLES)





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 39.
39. RESGUARDO DE DISCOS DUROS (CON INMINENTE FALLA/DAÑADO/INSERVIBLE).	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al Técnico II (encargado de almacén) actuar de manera eficiente en el control y envío de los documentos denominados traslado de bienes a los distintos departamentos o secciones, después de realizar la entrega de equipos informáticos asignados a los usuarios internos de la dirección general de informática).	
OBJETIVO:	
Definir las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico reemplazar discos duros que han fallado y ya no sirven o que en prueba física marcan falla inminente, resolver las eventualidades causadas debido al fallo o funcionamiento inadecuado de los equipos informáticos tipo CPU/laptop.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Área de Soporte Técnico.	

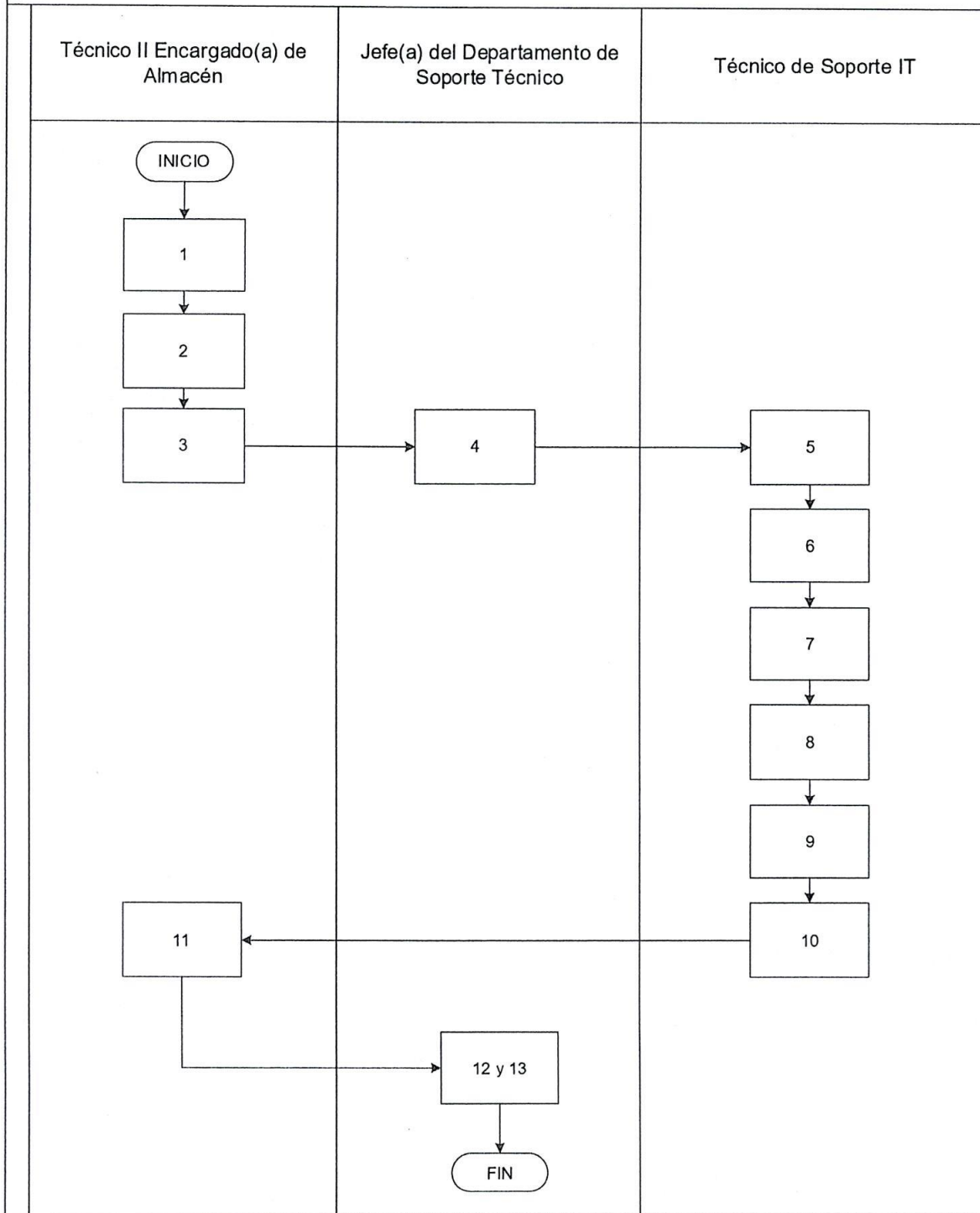
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Técnico II Encargado(a) de almacén	Recibe e ingresa al sistema informático (control interno) el número de serie y/o inventario del equipo tipo CPU y/o laptop con posibles daños en el disco duro.
2.		Verifica si es por falla (hoja inserta en caja), el Delegado(a)/Subdelegado(a) informa que el CPU ya no funciona por fallas de distinta índole.
3.		Clasifica, ordena e informa por los medios electrónicos oficiales al Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico del ingreso del equipo, para la asignación de un Técnico para su revisión.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
4.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Asigna Técnico de soporte IT.
5.	Técnico soporte IT	Recibe instrucción, procede a conectar el equipo, realiza diagnóstico inicial para detectar tipo de falla e informa: c) El disco duro no sirve (daño irreversible), lo reemplaza por uno en buen estado. a) El disco duro marca inminente falla, extrae disco duro y lo conecta a otro equipo para tratar de obtener el back up al disco duro.
6.		Si logra extraer la información la almacena temporalmente en algún dispositivo para posteriormente regresarla a disco reemplazado
7.		En ambos casos reemplaza al disco dañado por uno en buen estado.
8.		El disco Duro dañado/con inminente falla/ inservible/ se resguarda en espacio privado en almacén, en donde únicamente tiene acceso personal autorizado.
9.		Posteriormente se procede a revisar aquellos discos duros que requieran ser formateados para darlo finalmente como inservible.
10.		Realiza dictamen del estado de los discos duros, así mismo realiza un cuadro con cantidad de discos duros a destruir y traslada al Encargado de almacén.
11.	Técnico II Encargado(a) de almacén	Recibe y elabora documento en donde solicita baja o destrucción al Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.
12.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Realiza oficio dirigido al Secretario(a) General en la que solicita el proceso de baja y destrucción total de los bienes.
13.		Archiva copias con sello de recibido.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



39 RESGUARDO DE DISCOS DUROS (CON INMINENTE FALLA/DAÑADO/INSERVIBLE).





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO 40.
40. TRASLADO DE BIENES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA INTERNO	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al Técnico II (encargado de almacén) actuar de manera eficiente en el control y envío de los documentos denominados traslado de bienes a los distintos departamentos o secciones, después de realizar la entrega de equipos informáticos asignados a los usuarios internos de la dirección general de informática).	
OBJETIVO:	
Definir las actividades que permiten al personal de soporte técnico actuar de manera eficiente en el control y envío de los documentos denominados traslado de bienes a los distintos departamentos o secciones ubicados en Sede central.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Director(a) de Informática/Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.	

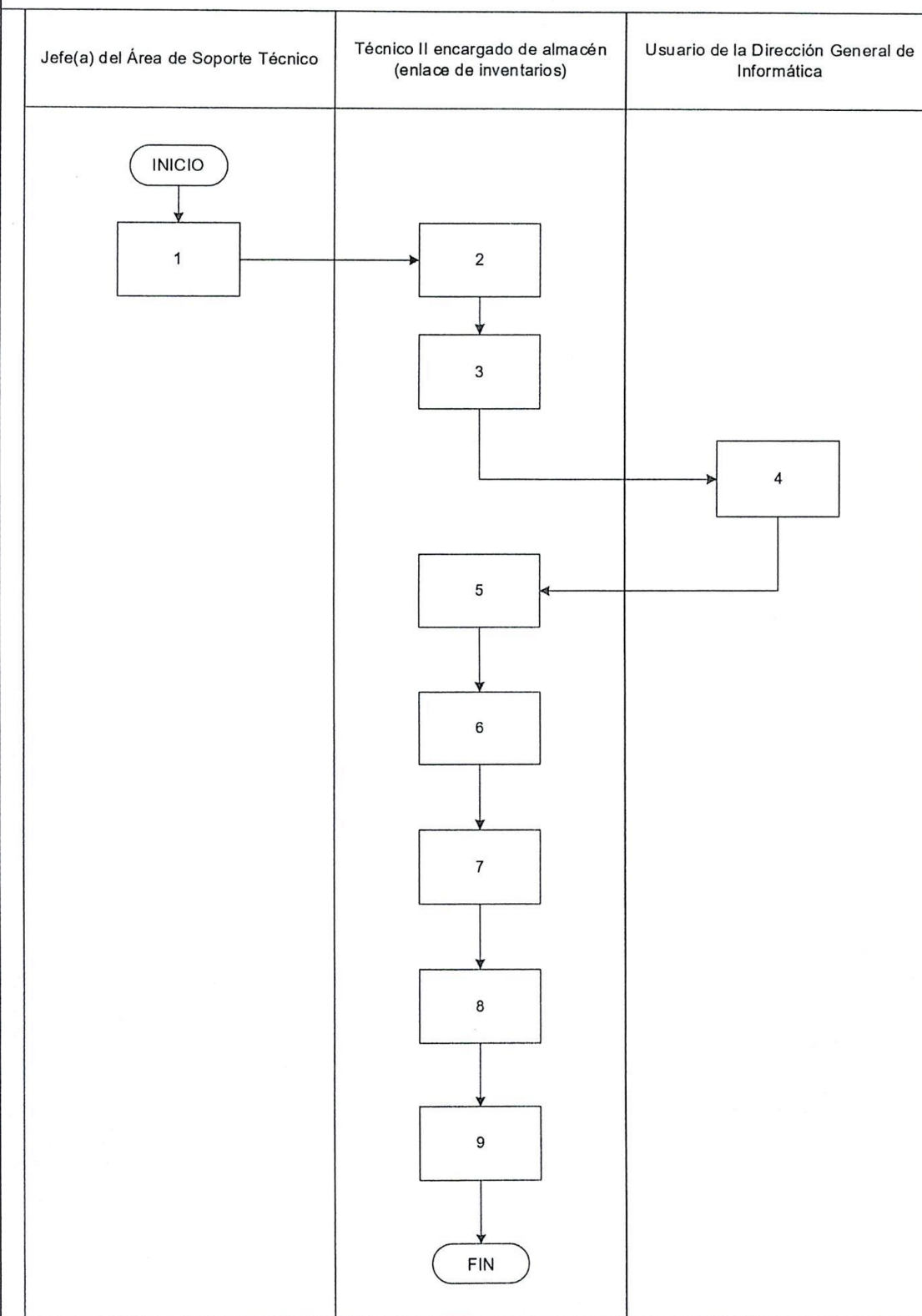
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Solicita la generación de aviso de traslado de bienes, proporcionando los datos del bien a trasladar, nombre, número de empleado, puesto y dependencia de usuario que recibe.
2.	Técnico II Encargado de almacén (enlace de inventarios)	Recibe información y procede a generar aviso de traslado, coteja contra el bien físicamente y firma.
3.		Traslada para firma del Director(a) General de Informática. Ver procedimiento 6



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
4.	Usuario de la Dirección General de Informática	Recibe aviso de traslado autorizado, firma de conformidad y devuelve.
5.	Técnico II Encargado de almacén (enlace de inventarios)	Recibe aviso de traslado con firma del Director(a) General de Informática y verifica.
6.		Si es en la misma dependencia solicita únicamente la firma del Director(a) General de Informática autorizando el traslado.
7.		Si no es la misma dependencia, solicita firma del Director(a) General de informática y del Secretario(a) General.
8.		Recibe aviso de traslado con firma de Secretaría General y traslada aviso a la Unidad de Inventarios.
9.		Recibe copias con sello de recibido y archiva para futuras consultas.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



40 TRASLADO DE BIENES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA INTERNO.





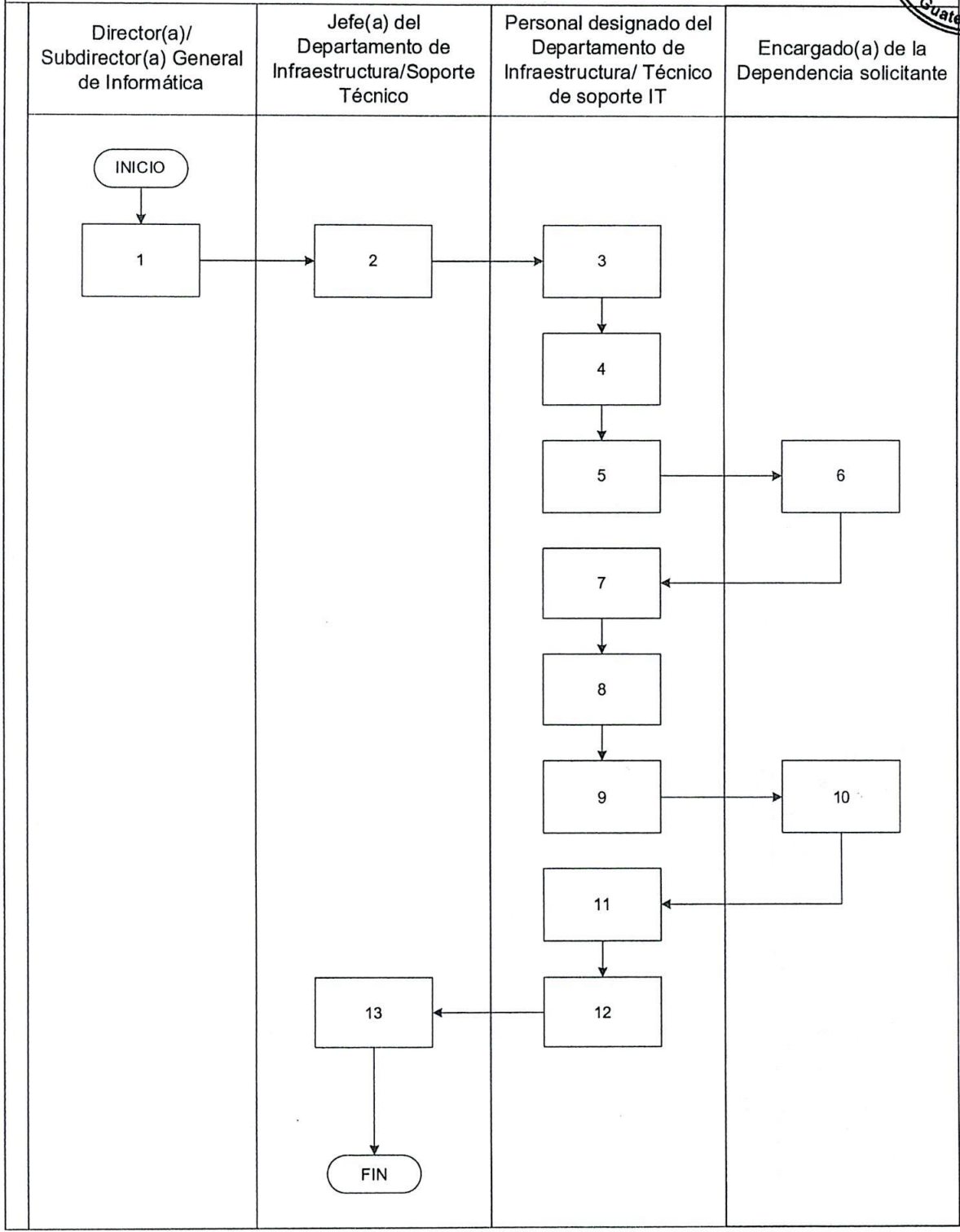
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO/INFRAESTRUCTURA	PROCEDIMIENTO 41.
41. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS PARA COMPARTIR CARPETAS O ARCHIVOS LOCALES.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al personal de Soporte Técnico actuar de manera eficiente en la atención de las gestiones solicitadas por las dependencias, que desean compartir carpeta o archivos, esta actividad es parte de los servicios continuos que presta la Dirección General de Informática del Tribunal Supremo Electoral.	
OBJETIVO:	
Atender las gestiones de las dependencias que soliciten el servicio de compartir carpeta o archivos.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Director(a)/Subdirector(a) General de Informática, Jefe(a) del Departamento Soporte Técnico y Jefe(a) del Departamento de Infraestructura.	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Recibe solicitud de atención de Secretaría General, Directores(as), Jefes(as) de Área, a través de los medios electrónicos oficiales y traslada.
2.	Jefe(a) del Departamento de Infraestructura/Soporte Técnico	Analiza solicitud, coordina y designa Personal.
3.	Personal designado del Departamento de Infraestructura/ Técnico de soporte IT	Se apersona a la dependencia solicitante y se comunica con la autoridad encargada de la dependencia.
4.		Verifica el equipo y los archivos que deben compartirse, utilizando las mejores prácticas para el resguardo de la información que se compartirá, procede a realizar las actividades.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
5.	Personal designado del Departamento de Infraestructura/ Técnico de soporte IT	Verifica la seguridad de los archivos, equipo, red y define qué tipo de acceso tendrá (lectura, escritura, total) criterio que debe definir la autoridad encargada.
6.	Encargado(a) de la Dependencia solicitante	Autoriza y designa a la(s) persona(s) que se les debe de compartir la carpeta o archivo para mitigar las vulnerabilidades.
7.	Personal designado del Departamento de Infraestructura/ Técnico de soporte IT	Procede a compartir carpeta o archivo según requerimiento del Encargado(a) de la dependencia solicitante (individual o grupal).
8.		Indica a la Autoridad a cargo que el uso y la privacidad de lo compartido quedarán bajo la escrita responsabilidad de los usuarios a los cuales se les brindo el derecho de uso por parte de la dependencia.
9.		Concluida la atención se levanta nota de atención (forma ATENCIÓN DE LLAMADAS POR SERVICIOS TÉCNICOS).
10.	Encargado(a) de la Dependencia solicitante	Firma de conformidad el formato "ATENCIÓN DE LLAMADAS POR SERVICIOS TÉCNICOS".
11.	Personal designado del Departamento de Infraestructura/ Técnico de soporte IT	Informa a través de los medios electrónicos disponibles al Jefe(a) del Departamento de Infraestructura y/o Soporte Técnico que fue atendido el requerimiento.
12.		Envía y/o traslada a través de los medios electrónicos disponibles copia de la forma "ATENCIÓN DE LLAMADAS POR SERVICIOS TÉCNICOS".
13.	Jefe(a) del Departamento de Infraestructura/Soporte Técnico	Recibe, analiza y se da por enterado de lo actuado dando el visto bueno.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



41 ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS PARA COMPARTIR CARPETAS O ARCHIVOS LOCALES.





ÁREA ADMINISTRATIVA

TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA ÁREA ADMINISTRATIVA	PROCEDIMIENTO 42.
42. FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) Y/O PLAN OPERATIVO ELECTORAL (POE) DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Procedimiento a realizar para formular el Plan Operativo detallando las metas y requerimientos de los mismos de la Dirección General de Informática del Tribunal Supremo Electoral.	
OBJETIVO:	
Establecer las metas de ejecución planteadas para el año que corresponda con su correspondiente presupuesto.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Director(a) /Subdirector(a) General de Informática.	

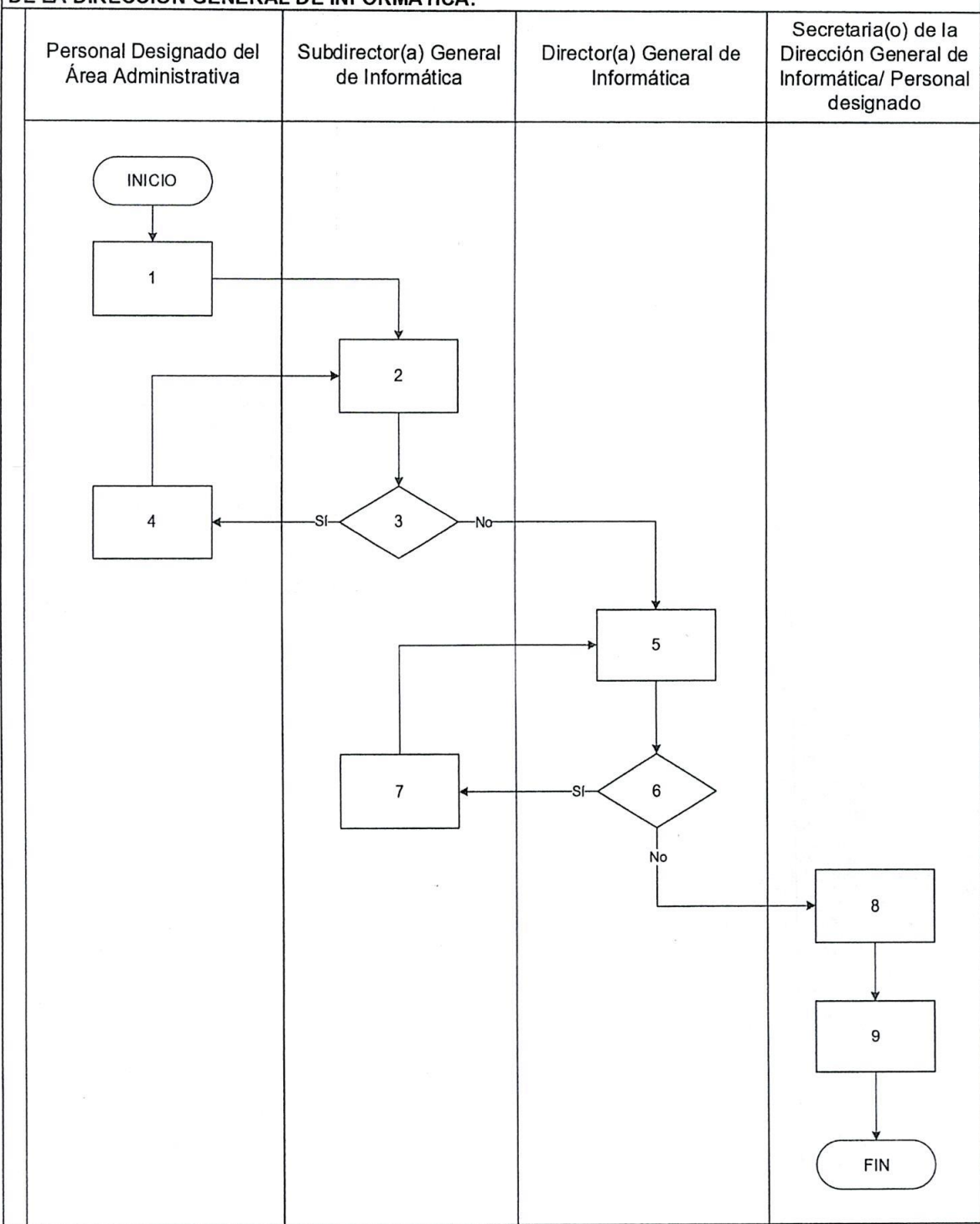
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1.	Personal Designado del Área Administrativa	Recibe los formatos de la Dirección de Planificación y procede a completarlos luego de requerir información de cada departamento, definiendo los servicios de cada una de las actividades que lo conforman, las metas anuales a realizar y el presupuesto necesario, al finalizar traslada para su revisión y validación.
2.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Recibe y analiza viabilidad de lo programado en los formatos:



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
3.	Subdirector General de Informática	<ul style="list-style-type: none"> a) Si hay observaciones, devuelve para su corrección. (Continúa en paso 5.) b) Si no hay observaciones solicita aprobación del Director(a) General de Informática. (Continúa en paso 5)
4.	Personal Designado del Área Administrativa	Recibe, realiza correcciones y devuelve. (regresa al paso 2)
5.	Director(a) General de Informática	Recibe y revisa.
6.		Recibe y revisa. <ul style="list-style-type: none"> a) Si hay observaciones devuelve a Subdirector General de Informática. b) Si no hay observaciones, aprueba la información del POA y/o POE gira instrucciones para trasladar el plan a la Dirección de Planificación por la vía solicitada. (Continúa en paso 8)
7.	Subdirector General de Informática	Recibe, realiza correcciones y devuelve. (regresa al paso 5)
8.	Secretaría(o) de la Dirección General de Informática/ Personal designado	Recibe documentación, elabora oficio de traslado, gestiona firmas y traslada.
9.		Recibe copia con sello de recibido, registra en control de egresos y archiva.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



42 FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) Y/O PLAN OPERATIVO ELECTORAL (POE) DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA ÁREA ADMINISTRATIVA	PROCEDIMIENTO 43.
43. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Son las actividades secuenciales para orientar, guiar y apoyar a funcionarios y empleados en la solución de problemas de tipo tecnológico que obstaculizan el logro de los objetivos institucionales.	
OBJETIVO:	
Coordinar las acciones necesarias que realiza la Dirección General de Informática, en asesorar a las dependencias con respecto a los servicios de tecnología que se prestan.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Director(a) /Subdirector(a) General de Informática.	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a) General/ Subdirector(a) General de Informática	Define anualmente políticas y metas de administración de servicios, recursos e indicadores de eficiencia y efectividad, las hace del conocimiento del Jefe(a) o Encargado de cada una de las áreas que conforman la Dirección a su cargo.
2.	Jefe(a) o Encargado(a) de Área Específica	Recibe lineamientos de actividades y procedimientos tecnológicos a desarrollar y los incluye en su Planificación y estima el presupuesto.
3.		Evalúa y determina prioridad, tiempo para desarrollo e implementación, coordina y asigna recurso humano y físico. Define controles de calidad para verificación de cumplimiento de lo instruido por el Director(a) y traslada.



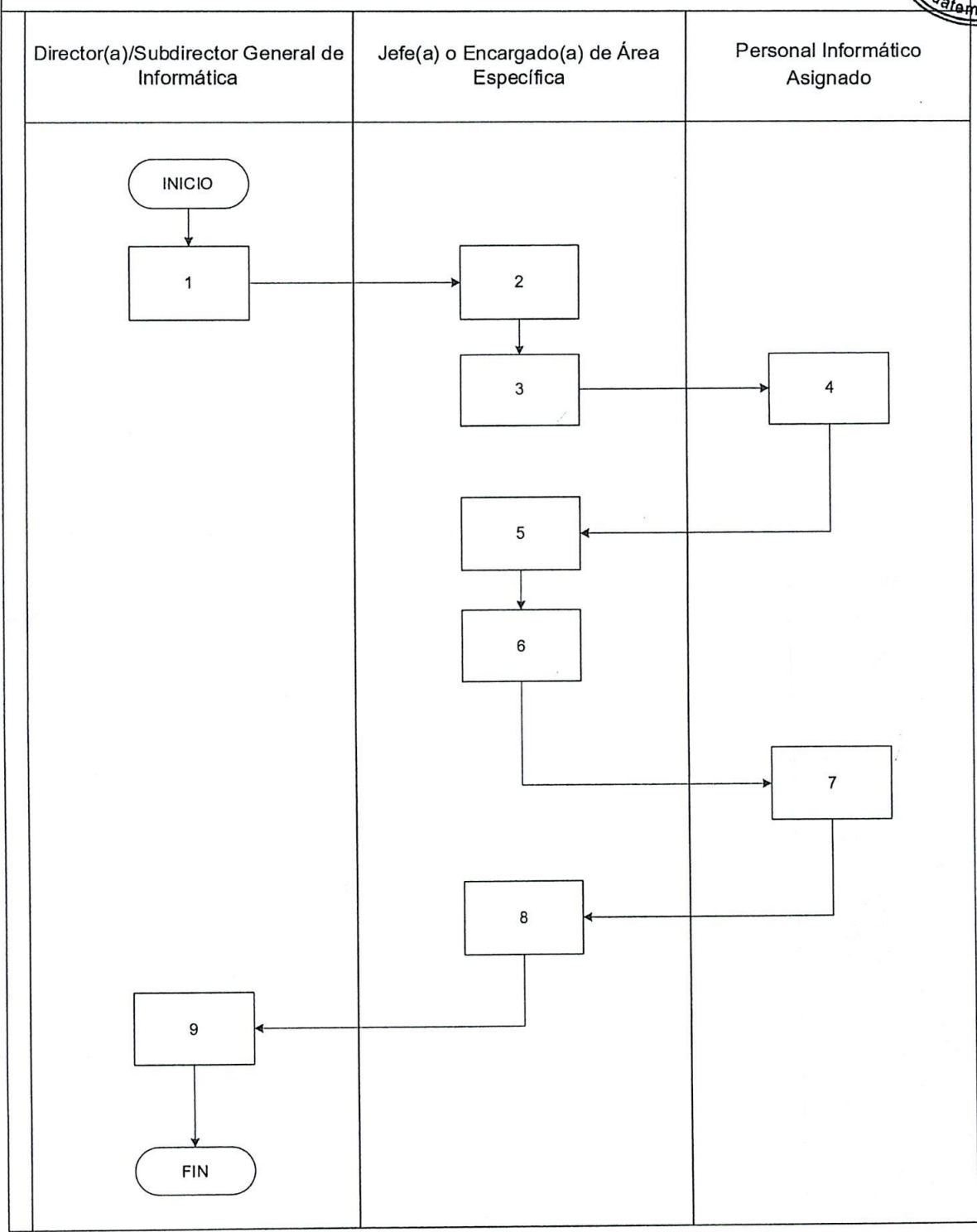
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
4.	Personal Informático Asignado	<p>Recibe instrucción vía intranet, analiza y realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Genera lista de actividades técnicas a realizar de acuerdo con prioridades, define parámetros y establece tiempos de ejecución e implementación,• Especifica indicadores técnicos de funcionamiento y alertas,• Precisa límites de tolerancia y acciones de contingencia,• Ejecuta las acciones de administración del servidor o servicio y verifica que los parámetros de configuración se encuentren dentro de los límites de tolerancia permitidos,• Determina si se requiere tomar acciones correctivas de bajo impacto, las realiza e informa al jefe. <p>Solicita autorización al Jefe(a) o Encargado de Área para realizar acciones de mediano o alto impacto que requieran recurso humano, físico o financiero y traslada.</p>
5.	Jefe(a) o Encargado(a) de Área Específica	<p>Recibe informe de las acciones correctivas de mediano o alto impacto y realiza lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Asigna recurso humano cuando sea necesario,• Verifica disponibilidad de los recursos requeridos y hace entrega de los mismos.• Determina los insumos que no hay en existencia y los solicita al Director(a) General de Informática o la autorización para adquisición. *Ver procedimiento 6.
6.		Recibe los recursos y hace entrega al Personal informático asignado
7.	Personal Informático Asignado	Recibe y ejecuta acciones de mediano o alto impacto e informa al Jefe(a) o Encargado(a) de Área Específica de lo actuado.
8.	Jefe(a) o Encargado(a) de Área Específica	Recibe e informa al Director(a) General de Informática de lo actuado.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
9.	Director(a)/Subdirector General de Informática	Recibe y analiza informe y determina lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Si se requieren nuevos lineamientos y acciones instruye al Jefe(a) o Encargado de Área de los mismos.• Si no son necesarios nuevos lineamientos, instruye que se archive el informe.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



43 ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA ÁREA ADMINISTRATIVA	PROCEDIMIENTO 44.
44. GESTIONES ADMINISTRATIVAS.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que le permiten a la Dirección General de Informática y sus áreas realizar la gestión administrativa correspondiente para la entrega de los recursos e insumos para su funcionamiento en cumplimiento de sus atribuciones.	
OBJETIVO:	
Definir las actividades que permitan la gestión administrativa correspondiente para la entrega de los recursos e insumos.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Director(a) General de Informática / Sub Director(a) General de Informática.	

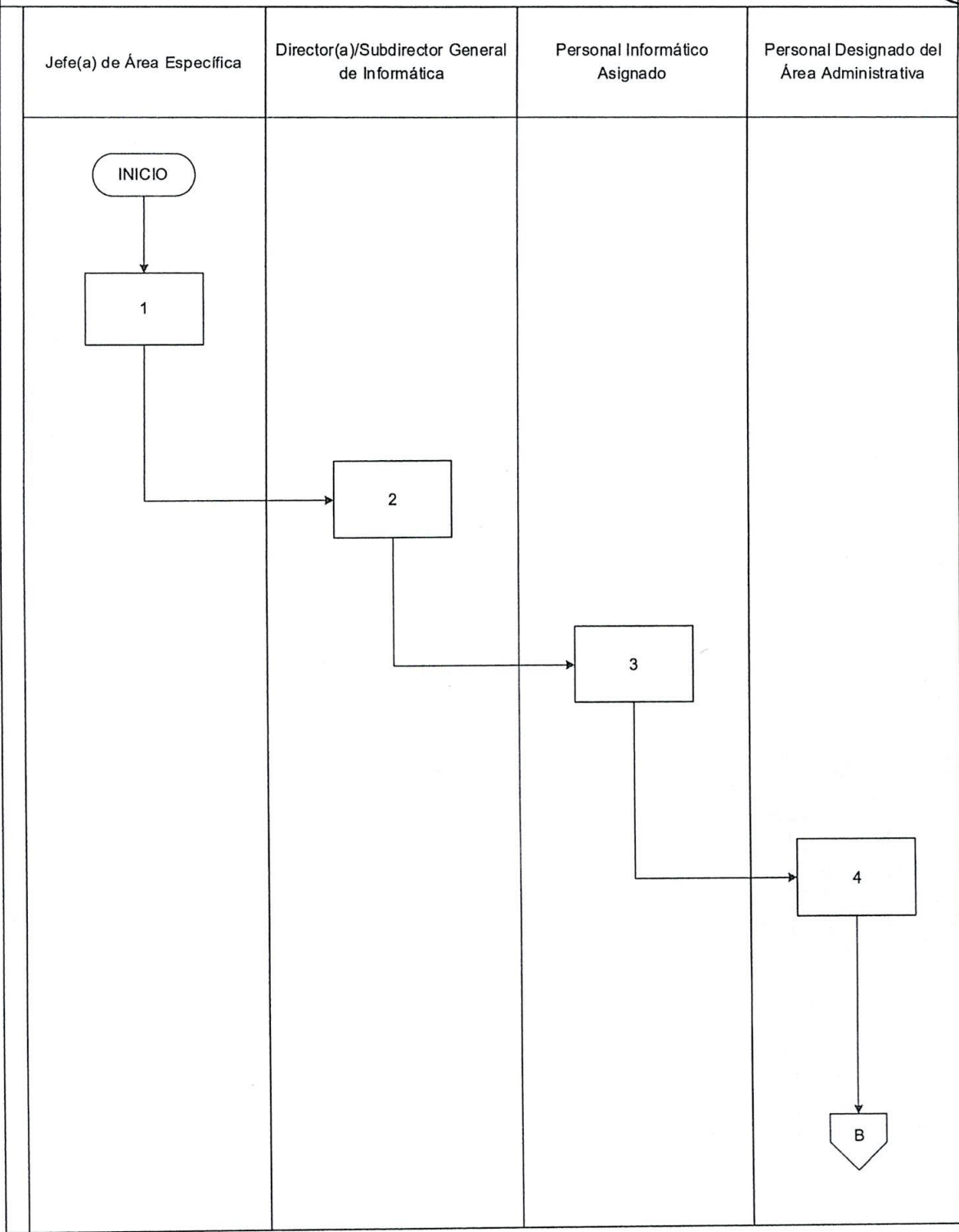
DESCRIPCIÓN DEL PRO.00CEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1.	Jefe(a) de Área Específica	Gestiona la disponibilidad del insumo con el encargado correspondiente en caso de no ver existencia, y solicita recurso que demanda gestión administrativa y adjunta las especificaciones técnicas cuando corresponda
2.	Director(a)/Subdirector General de Informática	Recibe solicitud, analiza factibilidad, verifica disponibilidad de recursos y la traslada al Área Administrativa para su trámite.
3.	Personal Informático Asignado	Recibe la solicitud y asigna al personal a su cargo para que realice la gestión correspondiente para la obtención de los recursos e insumos.
4.	Personal Designado del Área Administrativa	Recopila requerimientos, investiga el procedimiento de gestión administrativa a seguir y elabora documentos correspondientes, y los traslada a la secretaria de la Dirección de Informática.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
5.	Secretaria(o) de la Dirección General de Informática/ Personal designado	Recibe, elabora y traslada oficios para trámite de la gestión de ser necesario.
6.	Personal Designado del Área Administrativa	Realiza el trámite y obtiene la autorización correspondiente con base al procedimiento administrativo vigente.
7.	Encargados(as) de Dependencias del TSE	Reciben, revisan y realizan los trámites que les corresponden para proveer el recurso solicitado.
8.		Entregada la documentación recibe copia sellada y archiva, periódicamente le da seguimiento a la requisición.
9.		Entregada la documentación recibe copia sellada y archiva, periódicamente le da seguimiento a la requisición.
10.	Personal Designado del Área Administrativa	Concluye el trámite según las especificaciones solicitadas, recibe el recurso e informa al Encargado de Área Administrativa.
11.	Encargado(a) de Área Administrativa	Recibe informe sobre la gestión del recurso e insumos solicitados y lo traslada a la Dirección.
12.	Director(a) General/ Sub Director(a) General de Informática	Recibe informe y asigna a cada Área los recursos e insumos correspondientes.
13.	Jefe(a) de Área Específica	Recibe los recursos solicitados.
14.	Director(a) General/ Subdirector(a) General de Informática	Recibe expediente, verifica la información, da su visto bueno y traslada.
15.	Secretaria(o) de la Dirección General de Informática/Personal designado	Recibe expediente con visto bueno del Director para enviar lo solicitado, si fuera necesario y archiva.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

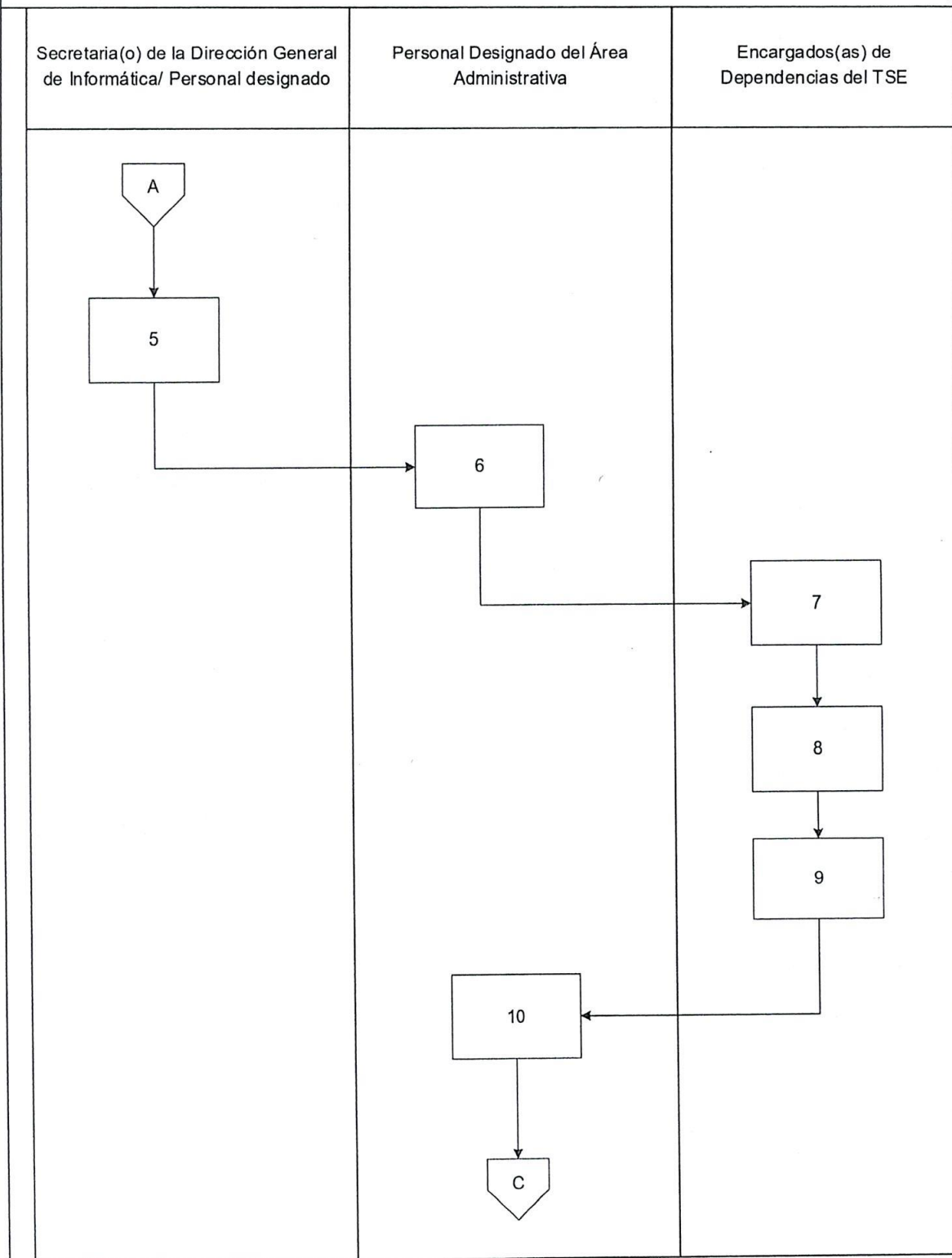


44 GESTIONES ADMINISTRATIVAS.



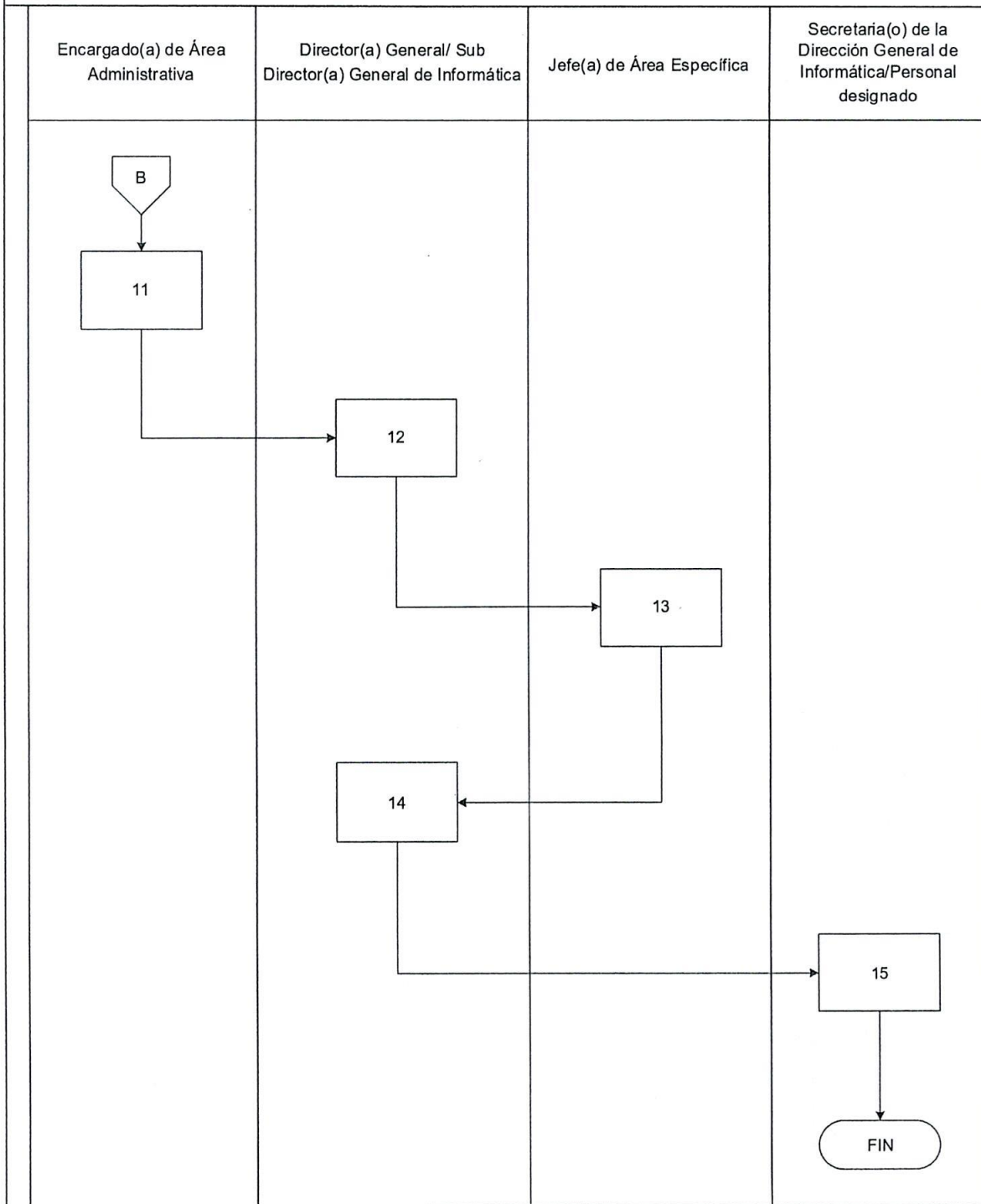


44 GESTIONES ADMINISTRATIVAS.





44 GESTIONES ADMINISTRATIVAS



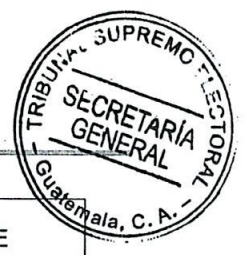


TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA ÁREA ADMINISTRATIVA	PROCEDIMIENTO 45.
45. RECEPCIÓN, REGISTRO Y ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Este procedimiento muestra cada una de las actividades realizadas por cada uno de los roles involucrados dentro el proceso de la recepción, registro y archivo de la documentación de la Dirección y Subdirección General de Informática.	
OBJETIVO:	
Definir las actividades realizadas por cada uno de los roles involucrados dentro el proceso de la recepción, registro y archivo de la documentación de la Dirección y Subdirección General de Informática.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No. 067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral". Acuerdo 281-2020 "Aprobar la implementación del uso de la firma electrónica interna en el tribunal supremo electoral". Acuerdo 361-2021 Sistema de Expedientes Electrónicos	
RESPONSABLE:	
Personal del Tribunal Supremo Electoral	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Secretaria(o) de la Dirección General de Informática/ Personal designado	Recibe, registra el ingreso del documento en el sistema definido y revisa, de ser necesario archiva documentos según lo indicado y asigna expediente digital según lo indicado.
2.		Cuando corresponda traslada documentación al Director(a) /Sub Director(a) de la Dirección General de Informática para visto bueno. Ver procedimiento 6

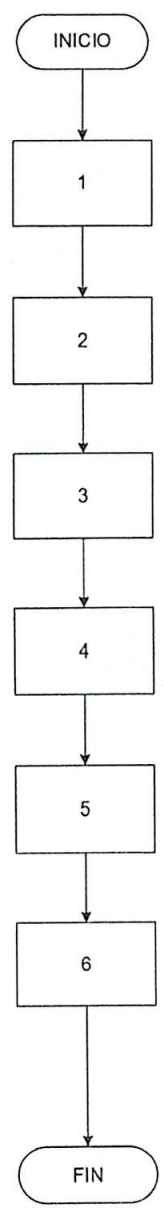


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
3.	Secretaria(o) de la Dirección General de Informática/ Personal designado	<p>Recibe la documentación con visto bueno del Director(a)/Subdirector(a), verifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es respuesta a algún otro documento, ubica el expediente digital en el sistema electrónico e ingresa el archivo escaneado. • Si el expediente digital no existe se crea un expediente digital nuevo e ingresa el documento generado y firmado por parte del Director(a)/Subdirector(a). • Si el documento corresponde a una requisición, agrega el documento digital a la carpeta electrónica que se indique.
4.		Recibe documentación, revisa y coordina el envío de la documentación a donde corresponda.
5.		Registra la documentación enviada por mensajería interna/persona designada en el control habilitado para el efecto.
6.		Recibe documentación con sellos de recibido, registra en control interno, revisa y digitaliza para el archivo respectivo.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



45 RECEPCIÓN, REGISTRO Y ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA

Secretaría(o) de la Dirección General de Informática/ Personal designado





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA ÁREA ADMINISTRATIVA	PROCEDIMIENTO 46.
46. AUDIENCIA DE LA AUTORIDAD SUPERIOR POR IMPUGNACIONES ADMINISTRATIVAS.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Es la evacuación de audiencia administrativa derivado de una impugnación planteada ante el Pleno de Magistrados del Tribunal Supremo Electoral, quien ha resuelto con fundamento en la Ley de lo Contencioso Administrativo, correr audiencia a las partes, incluyendo a la Dirección General de Informática, para que se remita un pronunciamiento sobre los argumentos que originaron el recurso administrativo.	
OBJETIVO:	
Cumplir con la orden de la autoridad superior de evacuar audiencia, fundamentada en el artículo 12 de la Ley de lo Contencioso Administrativo.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Ley de lo Contencioso Administrativo Artículo 12.	
RESPONSABLE:	
Director(a) General de Informática, Asesor(a) Jurídico(a) Informático	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a) /Subdirector(a) General de Informática	Recibe la orden de autoridad superior de evacuar la audiencia correspondiente.
2.	Asesor(a) Jurídico(a) Informático(a)	Recibe lineamientos de actividades, evalúa, investiga, analiza, y determina la forma de dar respuesta a lo solicitado; traslada a la revisión del Director(a) General de Informática.
3.	Director(a) /Subdirector(a) General de Informática	Revisa la respuesta; brinda los lineamientos para agregar, quitar o mejorar la evacuación de la audiencia.
4.	Asesor Jurídico (a) Informático (a)	Recibe el criterio y procede a realizarlas, trasladando la respuesta oficial para firma.

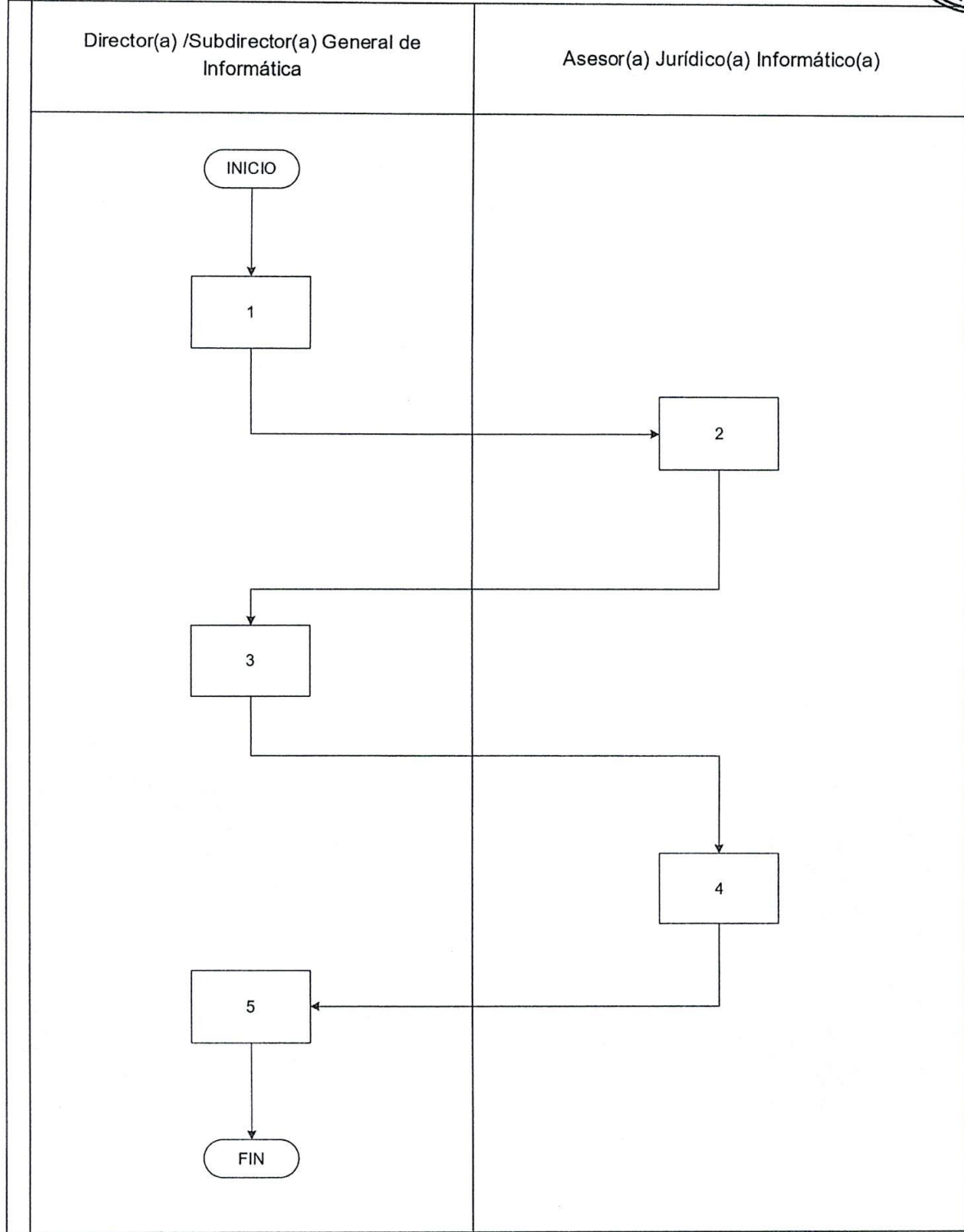


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
5.	Director(a) /Subdirector(a) General de Informática	Revisa y firma la respuesta oficial, para trasladar a la autoridad superior la evacuación de la audiencia conferida.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

*Se requiere contar con la figura de Asesor(a) Jurídico informático para atender todos los asuntos legales que se presentan en la Dirección.



46 AUDIENCIA DE LA AUTORIDAD SUPERIOR POR IMPUGNACIONES ADMINISTRATIVAS



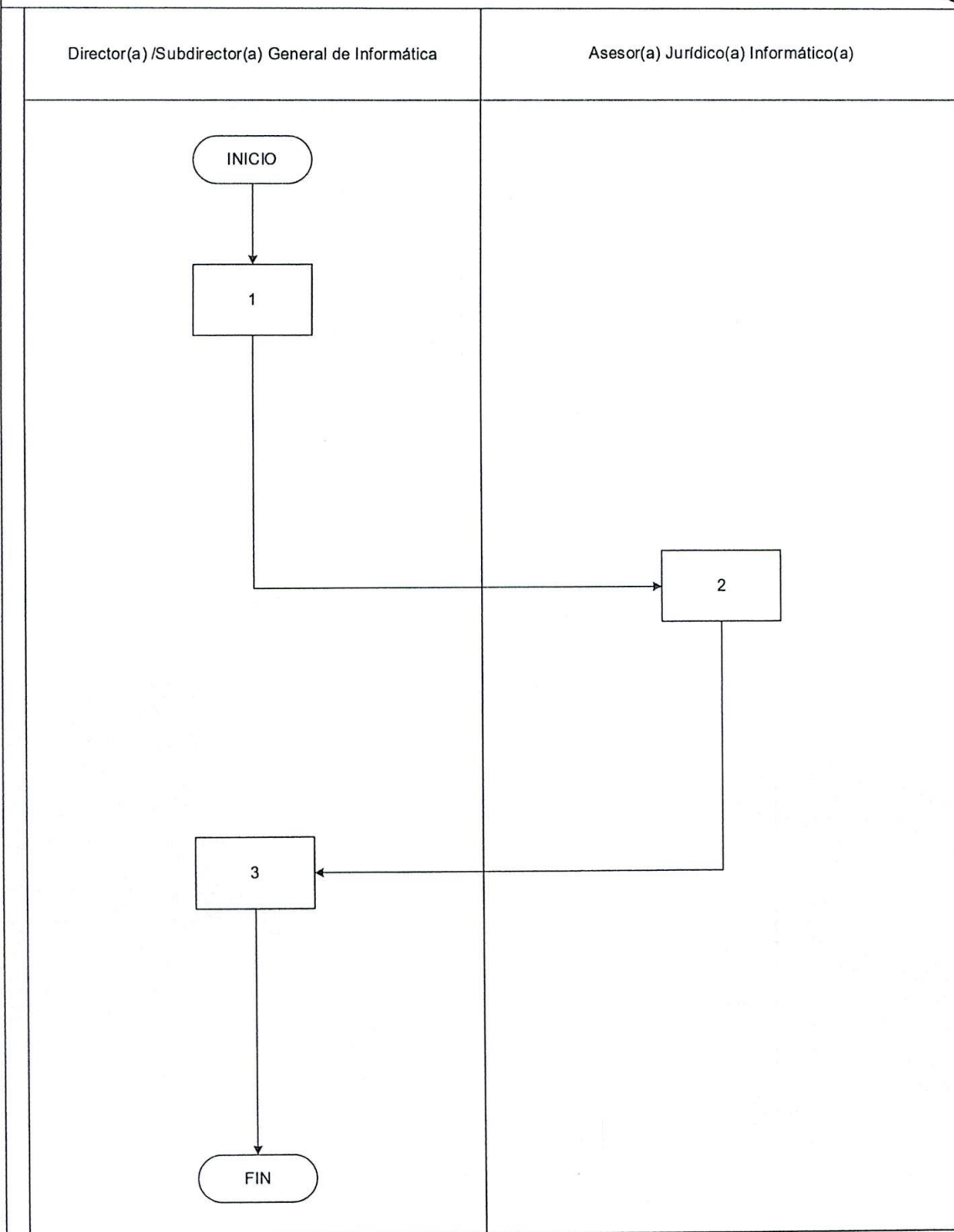


TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA ÁREA ADMINISTRATIVA	PROCEDIMIENTO 47.
47. ASESORÍA JURÍDICA INFORMÁTICA.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Son las actividades secuenciales para orientar, guiar y apoyar a funcionarios y empleados en la solución de dudas y problemas que necesitan una descripción de la solución basada en las leyes nacionales e institucionales para darles cumplimiento.	
OBJETIVO:	
Asesorar a los funcionarios y empleados en las acciones de la Dirección General de Informática con respecto a las normativas que son aplicables al ámbito tecnológico y administrativo, para que las actividades que realizan sean legales y conforme la ley.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Ley Electoral y de Partidos Políticos Decreto No.1-85. Acuerdo No.18-2007 del Pleno de Magistrados del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdos emitidos por el Pleno de Magistrados del Tribunal Supremo Electoral. Ley de lo Contencioso Administrativo Decreto No.119-96.	
RESPONSABLE:	
Director(a) General de Informática, Asesor(a) Jurídico (a) Informático (a)	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a) /Subdirector(a) General de Informática	Recibe requerimiento interno o externo por medio escrito o verbal, que conlleve análisis jurídicos y legales y traslada
2.	Asesor(a) Jurídico(a) Informático(a)	Recibe instrucción, evalúa, investiga, analiza, y determina la forma de dar respuesta a lo solicitado, ya sea por escrito a través de informes u oficios, o de forma verbal, según la necesidad; traslada para revisión del Director(a) General de Informática.
3.	Director(a) /Subdirector(a) General de Informática	Recibe el criterio de forma escrita o verbal al contar con el análisis, lo traslada a la Jefatura correspondiente, para su incorporación, y procede a utilizarlo para dar solución
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



47 ASESORÍA JURÍDICA INFORMÁTICA.



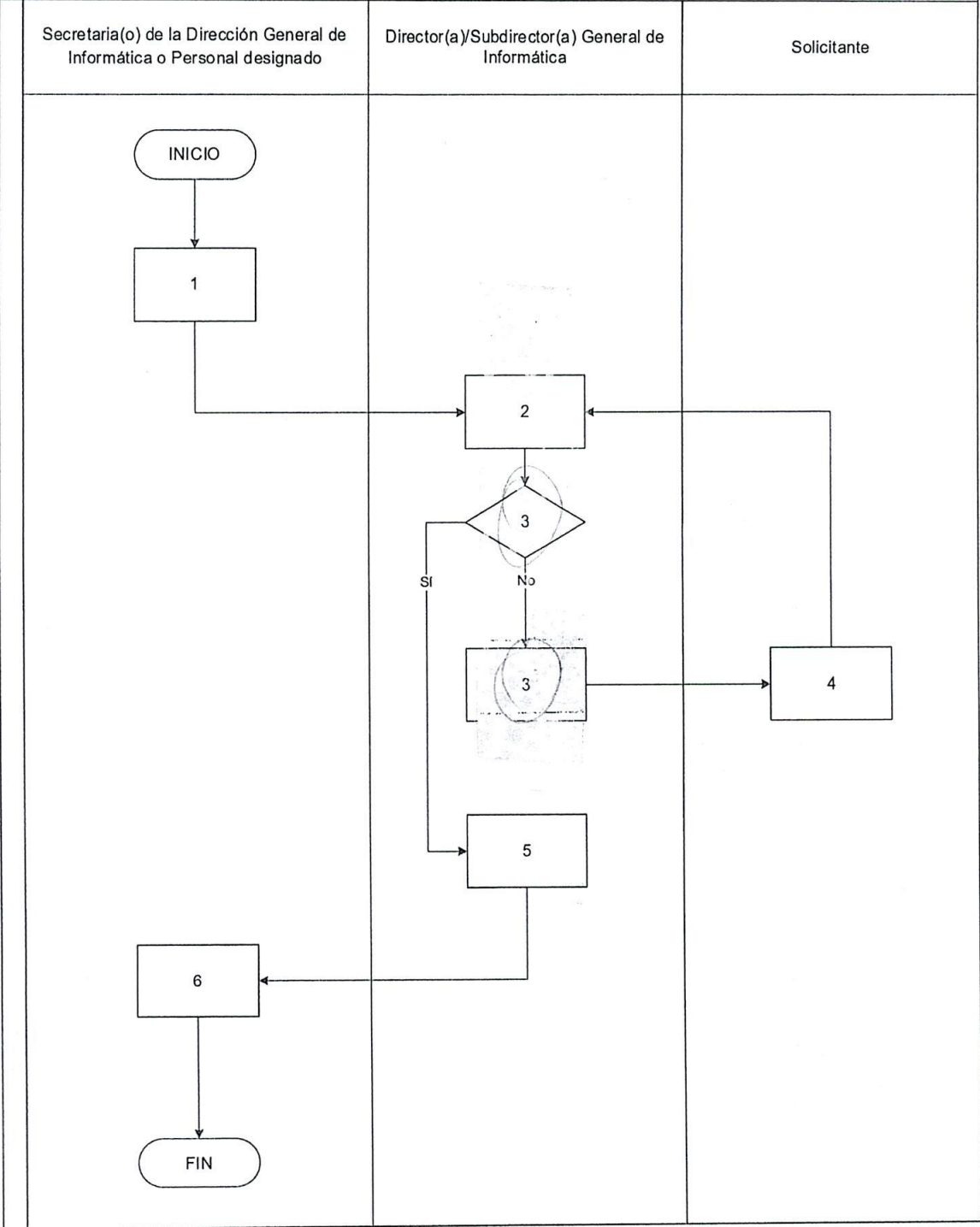


TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA AREA ADMINISTRATIVA	PROCEDIMIENTO 48.
48. GESTIÓN DE VISTO BUENO DEL DIRECTOR Y/O SUBDIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA EN DOCUMENTOS DE USO INTERNO O EXTERNO	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Procedimiento que establece los pasos a seguir para gestionar los vistos buenos del Director(a) General Informática.	
OBJETIVO:	
Autorizar las gestiones administrativas de la Dirección General de Informática del Tribunal Supremo Electoral.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo 067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo 153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Secretaria(o) de la Dirección General de Informática o Personal designado	Recibe, registra en control interno y traslada.
2.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Recibe y revisa.
3.		Si no está de acuerdo realiza observaciones y devuelve a persona solicitante del visto bueno para realizar correcciones.
4.	Solicitante	Recibe, revisa, corrige y devuelve. Regresa al paso 2
5.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Si está de acuerdo firma y sella de visto bueno y devuelve.
6.	Secretaria(o) de la Dirección General de Informática o Personal designado	Recibe, genera copia y traslada a donde corresponda.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



48 GESTIÓN DE VISTO BUENO DEL DIRECTOR Y/O SUBDIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA EN DOCUMENTOS DE USO INTERNO O EXTERNO





PROCEDIMIENTOS ELECTORALES

TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	PROCEDIMIENTO 49.
49. LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES PARA EL PROCESO ELECTORAL Y TRANSMISIÓN DE RESULTADOS PRELIMINARES A CARGO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Detalla la planificación y definición de actividades que se desarrollan en la Dirección General de Informática para la logística de actividades para la transmisión de resultados preliminares.	
OBJETIVO:	
Coordinar con las diferentes Áreas de la Dirección General de Informática la logística para los recursos técnicos necesarios para la transmisión de resultados preliminares.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Director(a)/Subdirector(a) General de Informática.	

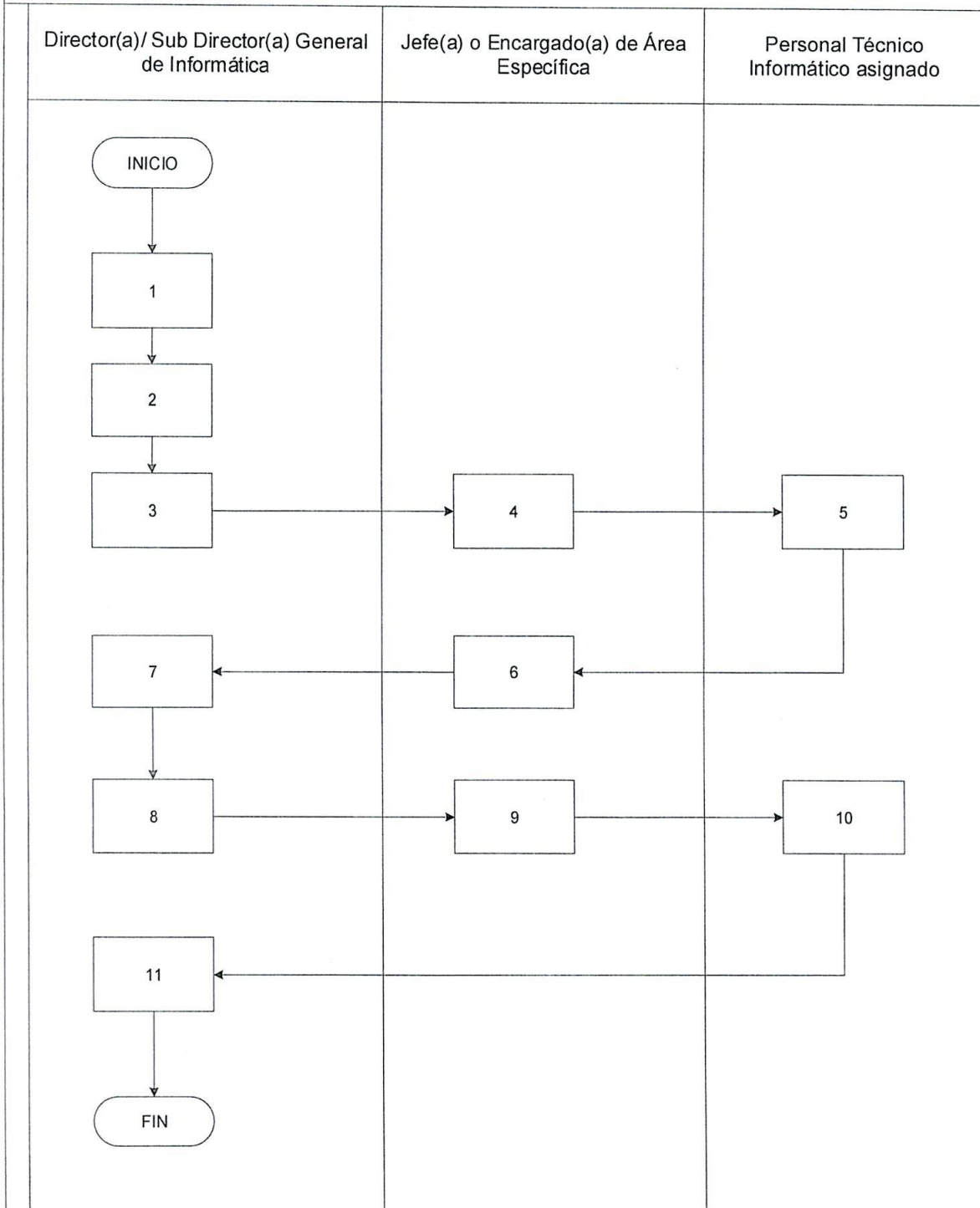
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1.	Director(a)/ Sub Director(a) General de Informática	Define las políticas para la aplicación de recursos tecnológicos y convoca a los Jefes(a) o Encargados de Área.
2.		Se reúnen para evaluar y determinar las características del [equipo] informático necesario y el disponible para el evento electoral; así como también el software a utilizar en las actividades propias de la Dirección General de Informática.
3.		Gira instrucciones por correo electrónico al Jefe(a) o Encargado(a) de Área para que el personal a su cargo realice la evaluación y prueba de los recursos tecnológicos a utilizar en las distintas etapas del proceso electoral.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
4.	Jefe(a) o Encargado(a) de Área Específica	Recibe instrucciones y designa al personal técnico para la evaluación y prueba de recursos tecnológicos.
5.	Personal Técnico Informático asignado	Recibe instrucciones, evalúa y prueba los recursos tecnológicos, elabora informe al Jefe(a), Coordinador(a) o Encargado de Área de lo actuado y de los resultados.
6.	Jefe(a) o Encargado(a) de Área Específica	Recibe informe, revisa y traslada al Director(a) General de Informática.
7.	Director(a)/ Sub Director(a) General de Informática	Recibe informe y define acciones a realizar.
8.		Coordina actividades administrativas, operativas y técnicas para la preparación de la transmisión de resultados preliminares.
9.	Jefe(a) o Encargado(a) de Área Específica	Coordina y asigna personal y tareas de acuerdo con su competencia para preparar la transmisión de resultados preliminares.
10.	Personal Técnico Informático asignado	Ejecuta las actividades asignadas concernientes a su área específica para preparar la transmisión de resultados preliminares.
11.	Director(a)/ Sub Director(a) General de Informática	Coordina con los Jefe(a) o Encargado(a) de Área Específica la implementación y ejecución de la logística electoral para la transmisión de resultados electorales preliminares a nivel nacional.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



49 LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES PARA EL PROCESO ELECTORAL Y TRANSMISIÓN DE RESULTADOS PRELIMINARES A CARGO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	PROCEDIMIENTO
50. ATENCIÓN A DEPENDENCIAS PARA APOYO TECNOLÓGICO EN EL PROCESO ELECTORAL	50.
DEFINICIÓN GENERAL:	
Procedimiento que detalla los pasos para la atención a los requerimientos de parte de las dependencias específicas de apoyo técnico previo al proceso electoral a cargo de la Dirección General de Informática, brindando el soporte necesario a las distintas dependencias del Tribunal Supremo Electoral.	
OBJETIVO:	
Brindar la atención a las diferentes dependencias del Tribunal Supremo Electoral de los recursos informáticos necesarios para el Proceso Electoral.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Director(a)/Subdirector(a) General de Informática.	

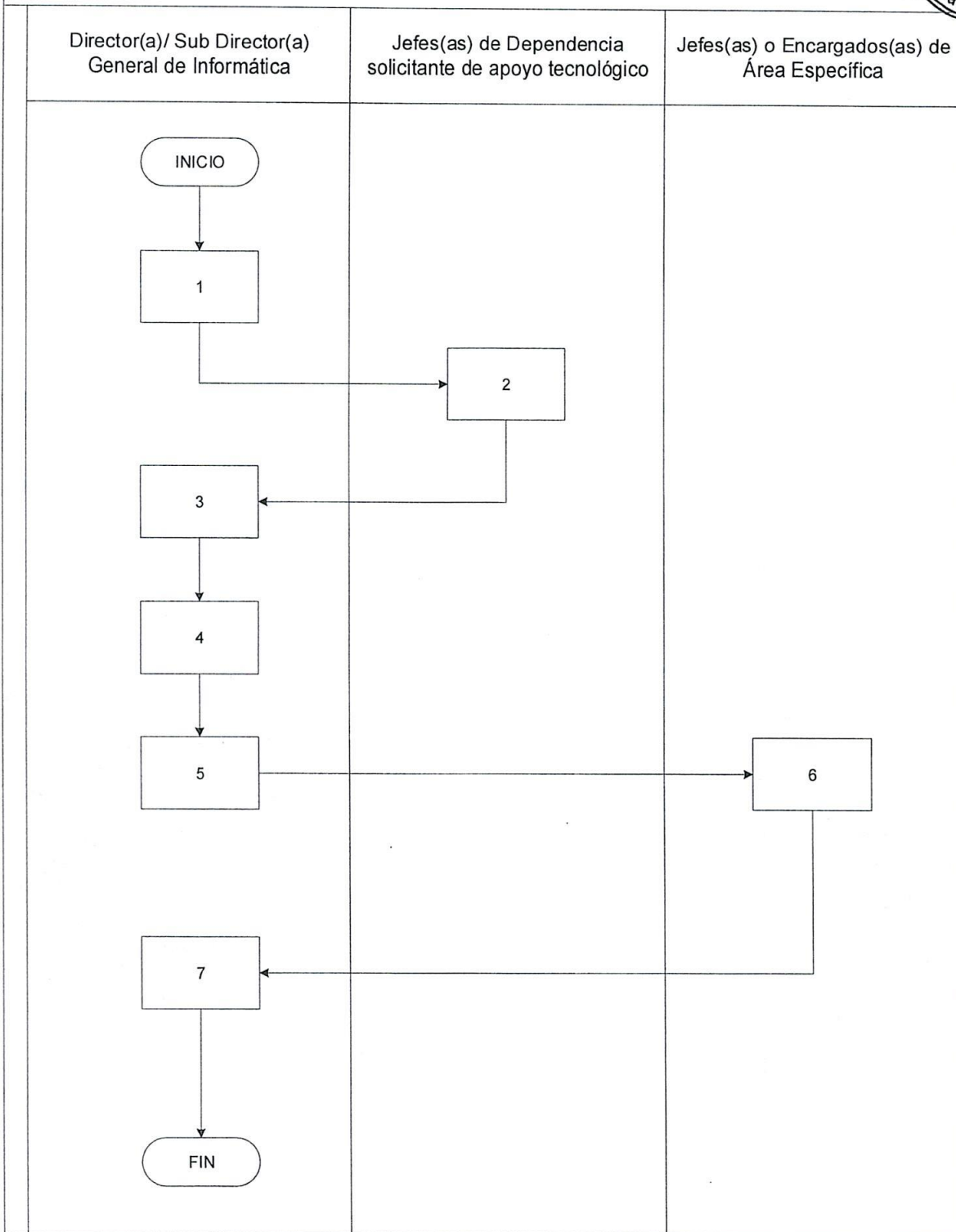
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a)/ Sub Director(a) General de Informática	Realiza solicitud por los medios electrónicos oficiales a los Jefes(as) de las Dependencias solicitantes de apoyo tecnológico, en donde se detalle que tipo de apoyo tecnológico requieren para el evento electoral y/o de Consulta Popular.
2.	Jefes(as) de Dependencia solicitante de apoyo tecnológico	Definen la propuesta y requerimientos tecnológicos necesarios.
3.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Recibe propuesta, evalúa, analiza y determina.
4.		Si no se cuenta con los recursos necesarios informa a los Jefes(as) de Dependencia solicitante de apoyo tecnológico para que gestione los mismos.
5.		Si se cuenta con los recursos necesarios para atender lo requerido, instruye a los Jefes(as) o Encargados(as) de Área Específica para que consolide y genere la viabilidad técnica necesaria para llevar a cabo.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
6.	Jefes(as) o Encargados(as) de Área Específica	Reciben instrucción, analizan y realizan informe de la viabilidad técnica de lo requerido y trasladan.
7.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Recibe, revisa, consolida la información y traslada a las autoridades superiores para su evaluación y posterior aprobación si lo consideran conveniente.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



50 ATENCIÓN A DEPENDENCIAS PARA APOYO TECNOLÓGICO EN EL PROCESO ELECTORAL





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	PROCEDIMIENTO 51.
51. ATENCIÓN A DEPENDENCIAS ESPECÍFICAS PARA APOYO TECNOLÓGICO EN EL PROCESO ELECTORAL.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Procedimiento que detalla los pasos para la atención a los requerimientos de parte de las dependencias específicas de apoyo técnico previo al proceso electoral a cargo de la Dirección General de Informática, brindando el soporte necesario a las distintas dependencias del Tribunal Supremo Electoral.	
OBJETIVO:	
Brindar la atención a las diferentes dependencias del Tribunal Supremo Electoral de los recursos informáticos necesarios para el Proceso Electoral.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral"	
RESPONSABLE:	
Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Realiza solicitud por los medios electrónicos oficiales a los Jefes(as) de las Dependencias solicitantes de apoyo tecnológico, en donde se detalle que tipo de apoyo tecnológico requieren para el evento electoral y/o de Consulta Popular.
2.		Recibe solicitudes de las dependencias solicitantes e instruye al Jefe(a) o Encargado(a) de Área Específica para que se informe y consolide para que se generen los productos tecnológicos solicitados.
3.	Jefes(as) o Encargados(as) de Área Específica	Recibe instrucción y asigna al personal a su cargo para evaluar lo requerido por las dependencias del Tribunal Supremo Electoral.



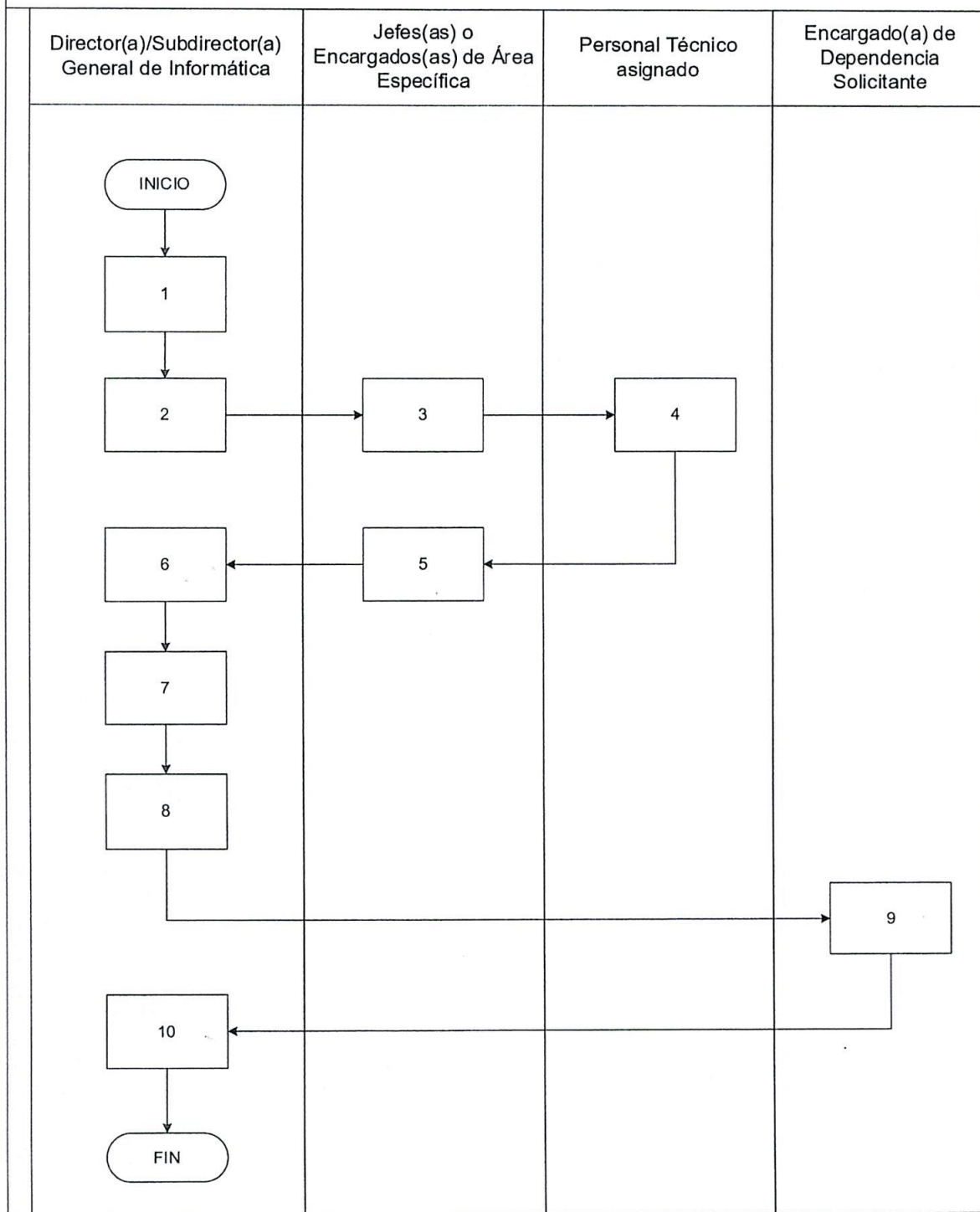
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
4.	Personal Técnico asignado	Recibe designación, analizan e informan al Jefe(a) o Encargado(a) de Área de la factibilidad de los recursos tecnológicos solicitados.
5.	Jefes(as) o Encargados(as) de Área Específica	Recibe documentación por los medios oficiales, analiza e informa al Director(a) General de Informática.
6.	Director(a)/Sub Director(a) General de Informática	Recibe y analiza si es necesario gestionar visto bueno de las autoridades superiores, de no ser necesario instruye para que se ejecute lo solicitado.
7.	Director(a)/Sub Director(a) General de Informática	<p>Instruye que se generen los productos tecnológicos, actualización de equipos de cómputo e infraestructura para:</p> <p>Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones DICEP, Dirección General del Registro de Ciudadanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Geo Empadronamiento versión especial de Cierre del Padrón • Base de datos del Padrón electoral depurada • Equipo para brigadas • Padrón electoral impreso • Sistemas de información para el ciudadano (mensajes de texto, IVR, donde votas, etc.) • Equipos actualizados para centros de información • Listados alfabéticos del Padrón Electoral. <p>Departamento de Organizaciones Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de afiliados; • Sistema de inscripción de candidatos. <p>Dirección Electoral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema para impresión de actas; • Documentos de Escrutinio (Actas) impresas.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
8.	Director(a)/Sub Director(a) General de Informática	Dirección General de Informática <ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de distribución de electores por mesa y lugar de votación; • Base de datos de Organizaciones Políticas y candidatos participantes; • Base de datos de actas por mesa y tipo de elección; • Sistemas propios para la transmisión y publicación de resultados electorales preliminares.
9.	Encargado(a) de Dependencia Solicitante	Recibe los productos tecnológicos de acuerdo a sus requerimientos, para el desarrollo de las actividades a su cargo según calendario electoral.
10.	Director(a)/Sub Director(a) General de Informática	Recibe oficios firmados de conformidad e instruye para su archivo.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



51 ATENCIÓN A DEPENDENCIAS ESPECÍFICAS PARA APOYO TECNOLÓGICO EN EL PROCESO ELECTORAL.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	PROCEDIMIENTO
52. SIMULACRO PARA LA TRANSMISIÓN DE RESULTADOS ELECTORALES PRELIMINARES.	52.
DEFINICIÓN GENERAL:	
Este proceso especifica las actividades que realiza la Dirección General de Informática para la coordinación de la realización de simulacros para transmisión de resultados electorales preliminares.	
OBJETIVO:	
Velar por el aseguramiento de la realización de simulacros para transmisión de resultados electorales preliminares.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática.	

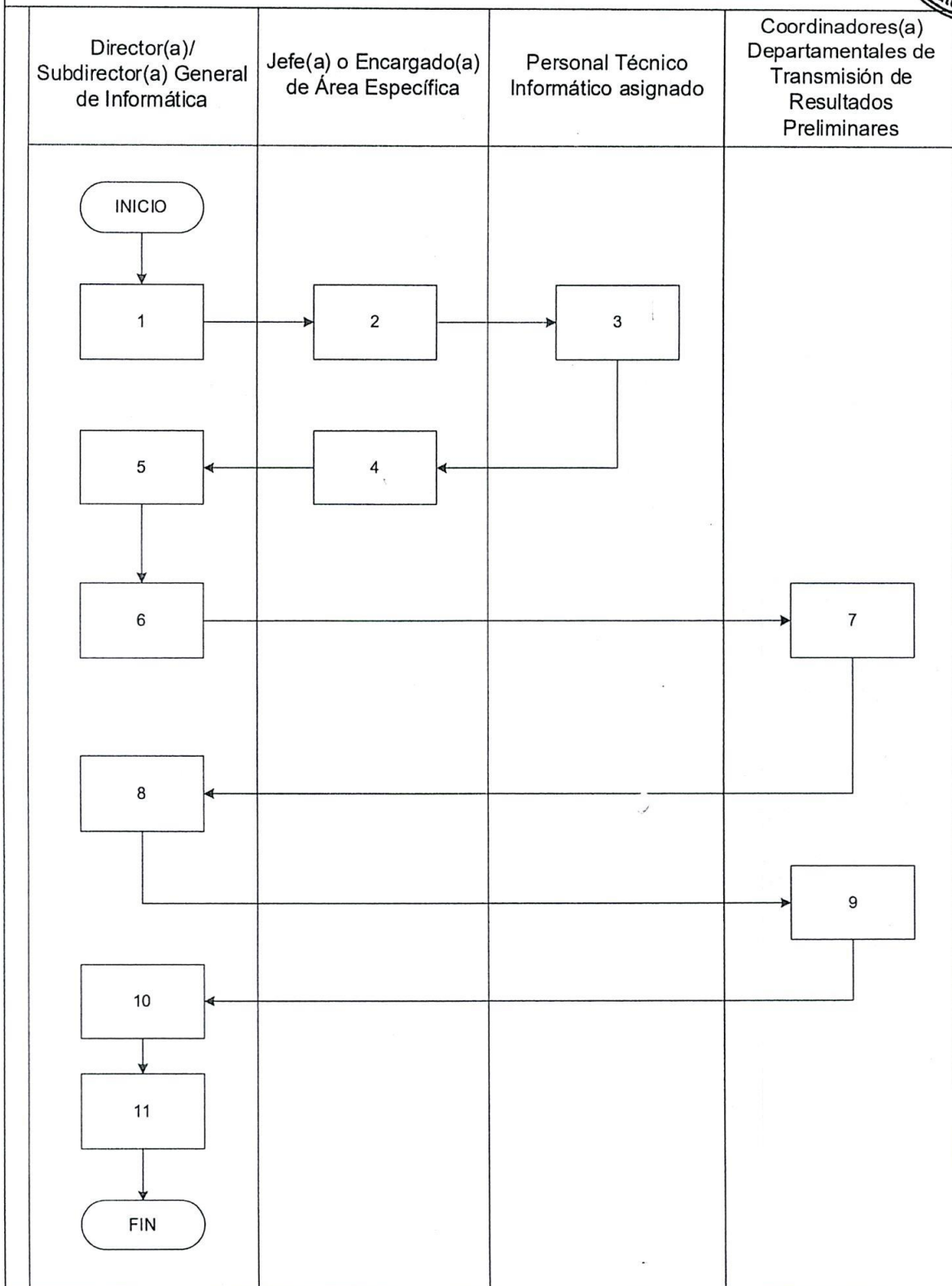
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Coordina con los Jefes(a) o Encargados de Área Específica la ejecución de simulacros técnicos para la transmisión de resultados electorales preliminares.
2.	Jefe(a) o Encargado de Área Específica	Asigna al personal a su cargo para que prepare y coordine los simulacros correspondientes.
3.	Personal Técnico Informático asignado	Prepara escenarios y protocolos de pruebas para los simulacros de transmisión de resultados electorales preliminares e informa de los resultados al Jefe(a) o Encargado(a) de Área Específica.
4.	Jefe(a) o Encargado(a) de Área Específica	Recibe el informe de los escenarios y protocolos de pruebas y los traslada al Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
5.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Recibe informe y coordina con los Jefe(a) o Encargado(a) de Área Específica la distribución del recurso humano, tecnológico y financiero para la preparación de la logística correspondiente a los simulacros de transmisión de los resultados electorales preliminares y sus respectivos coordinadores departamentales.
6.		Instruye la movilización del personal designado a cada sede departamental para la coordinación de operaciones correspondientes al simulacro.
7.	Coordinadores(as) Departamentales de Transmisión de Resultados Preliminares	Se trasladan a la cabecera departamental con los recursos asignados para coordinar las operaciones correspondientes al simulacro de resultados electorales preliminares.
8.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Recibe instrucciones de las Autoridades Superiores para realizar el simulacro oficial y coordina con el personal de la Dirección General de Informática las actividades para llevarlo a cabo.
9.	Coordinadores(as) Departamentales de Transmisión de Resultados Preliminares	Reciben instrucciones, coordinan la ejecución del simulacro oficial mediante protocolo establecido, ejecutan e informan al Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática de lo actuado y del resultado obtenido.
10.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Recibe, consolida resultados y notifica a las autoridades superiores para lo que corresponda.
11.		Instruye archivar copias con sello de recibido.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



52 SIMULACRO PARA LA TRANSMISIÓN DE RESULTADOS ELECTORALES PRELIMINARES





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	PROCEDIMIENTO 53.
53. APOYO TÉCNICO EN LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA DEPURACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL PADRÓN ELECTORAL PARA SU IMPRESIÓN.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Comprende todas las actividades que realiza la Dirección General de Informática para depurar la base de datos central del Padrón que permita generar e imprimir el Padrón Electoral que corresponde a cada una de las Juntas Receptoras de Votos en el Evento Electoral.	
OBJETIVO:	
Generar el Padrón Electoral que corresponde a cada una de las Juntas Receptoras de Votos en el evento Electoral.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Director(a)/Subdirector(a) General de Informática.	

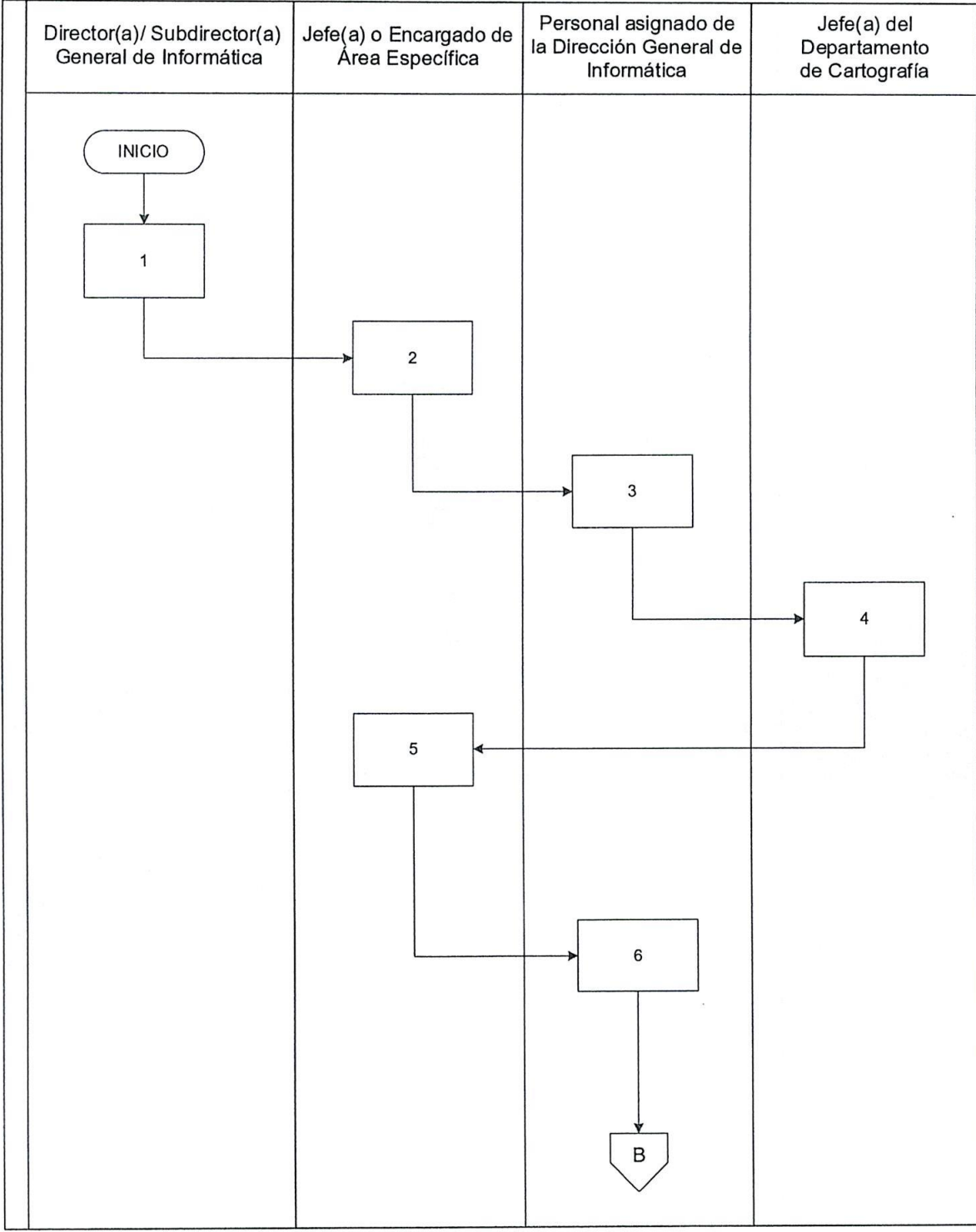
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Asigna personal para impresión.
2.	Jefe(a) o Encargado de Área Específica	Recibe instrucción y coordina al personal a su cargo para que ejecute los procesos finales para actualizar y depurar el Padrón Electoral.
3.	Personal asignado de la Dirección General de Informática	Ejecuta los procesos automatizados para la actualización y depuración del Padrón Electoral e informa al Jefe(a) de lo actuado.
4.	Jefe(a) del Departamento de Cartografía	Recibe informe y entrega a la Dirección General de Informática las agrupaciones de comunidades y la distribución de mesas en centros de votación para la división del Padrón Electoral por Juntas Receptoras de Votos y la elaboración de los Padrones Electorales y traslada.
5.	Jefe(a) o Encargado(a) de Área Específica	Recibe los datos, analiza y asigna al personal a su cargo para procesamiento, finalizado el procesamiento traslada.
6.	Personal asignado de la Dirección General de Informática	Verifica y procesa los datos en la Base Central del Padrón Electoral, prepara la versión digital de los Padrones Electorales y listados de apoyo para ser impresos e informa al Jefe(a) de Área de lo actuado.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
7.	Jefe(a) del Departamento Soporte Técnico	Recibe informe y coordina el equipo de cómputo que se utilizará para la impresión de los Padrones Electorales, etiquetas y listados de apoyo.
8.	Técnico del Departamento de Soporte Técnico	Ejecuta las actividades específicas para preparar el área, instalar y configurar el equipo de cómputo que se utilizará en la impresión de los Padrones Electorales y listados de apoyo e informa al Jefe(a) de Área de lo actuado.
9.	Jefe(a) o Encargado(a) de Área Específica	Recibe y coordina con la impresión por turnos de los Padrones Electorales y listados de apoyo que serán enviados al DICEP.
10.	Personal asignado de la Dirección General de Informática	Ejecuta las actividades concernientes a la impresión de los Padrones Electorales y listados de apoyo. Informa al Jefe(a) o Encargado de lo actuado y envía lo impreso al DICEP con sus respectivos controles.
11.		Recibe del DICEP observaciones o correcciones, imprimen nuevamente los listados y devuelven.
12.	Jefe(a) o Encargado(a) de Área Específica	Informa de lo actuado al Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática
13.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Recibe informe de lo actuado y ordena el desmontaje, resguardo y almacenamiento del equipo tecnológico utilizado para el efecto.
14.		Notifica por medio de oficio a las autoridades superiores sobre la finalización de la impresión de los Padrones Electorales.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

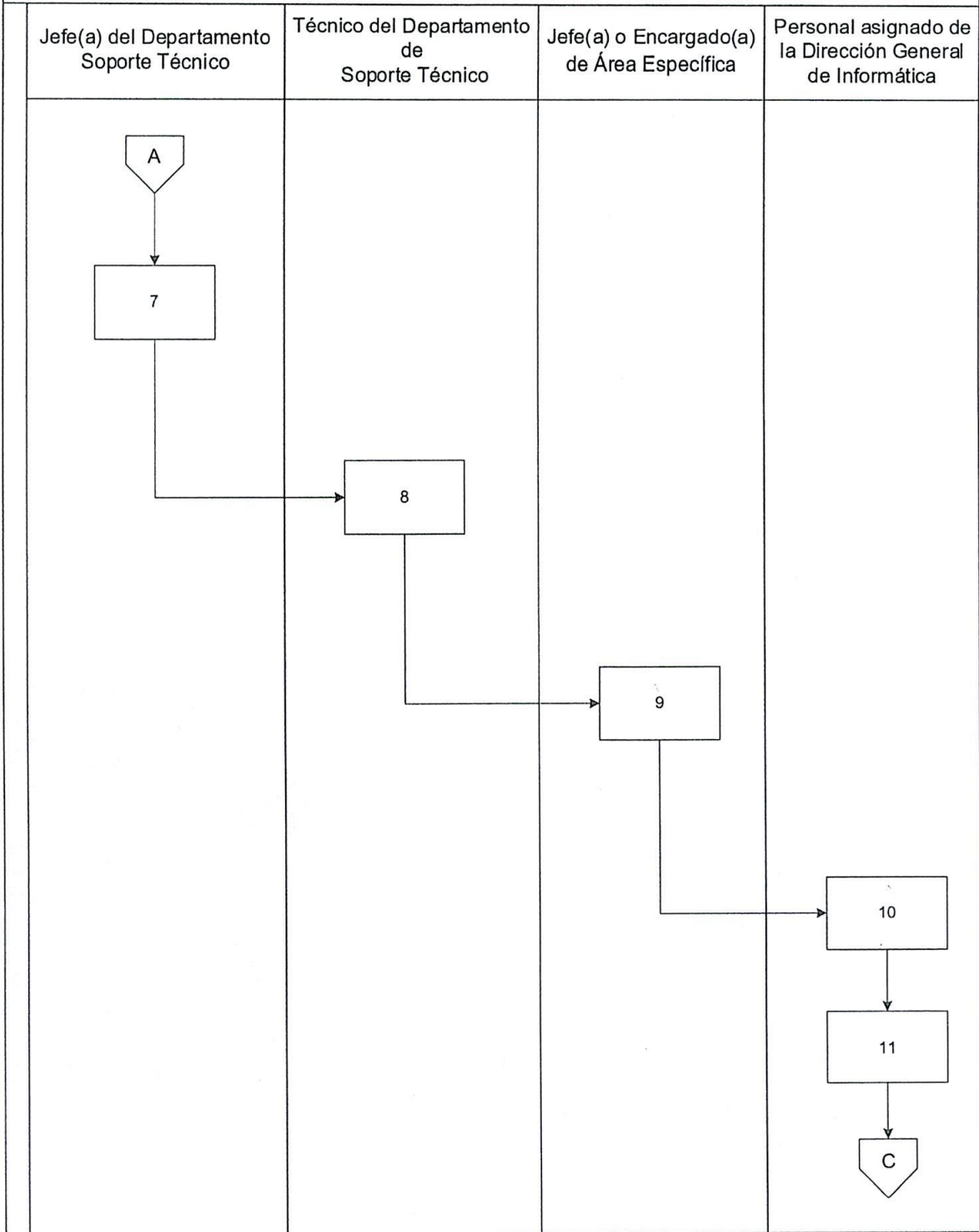


53 APOYO TÉCNICO EN LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA DEPURACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL PADRÓN ELECTORAL PARA SU IMPRESIÓN.



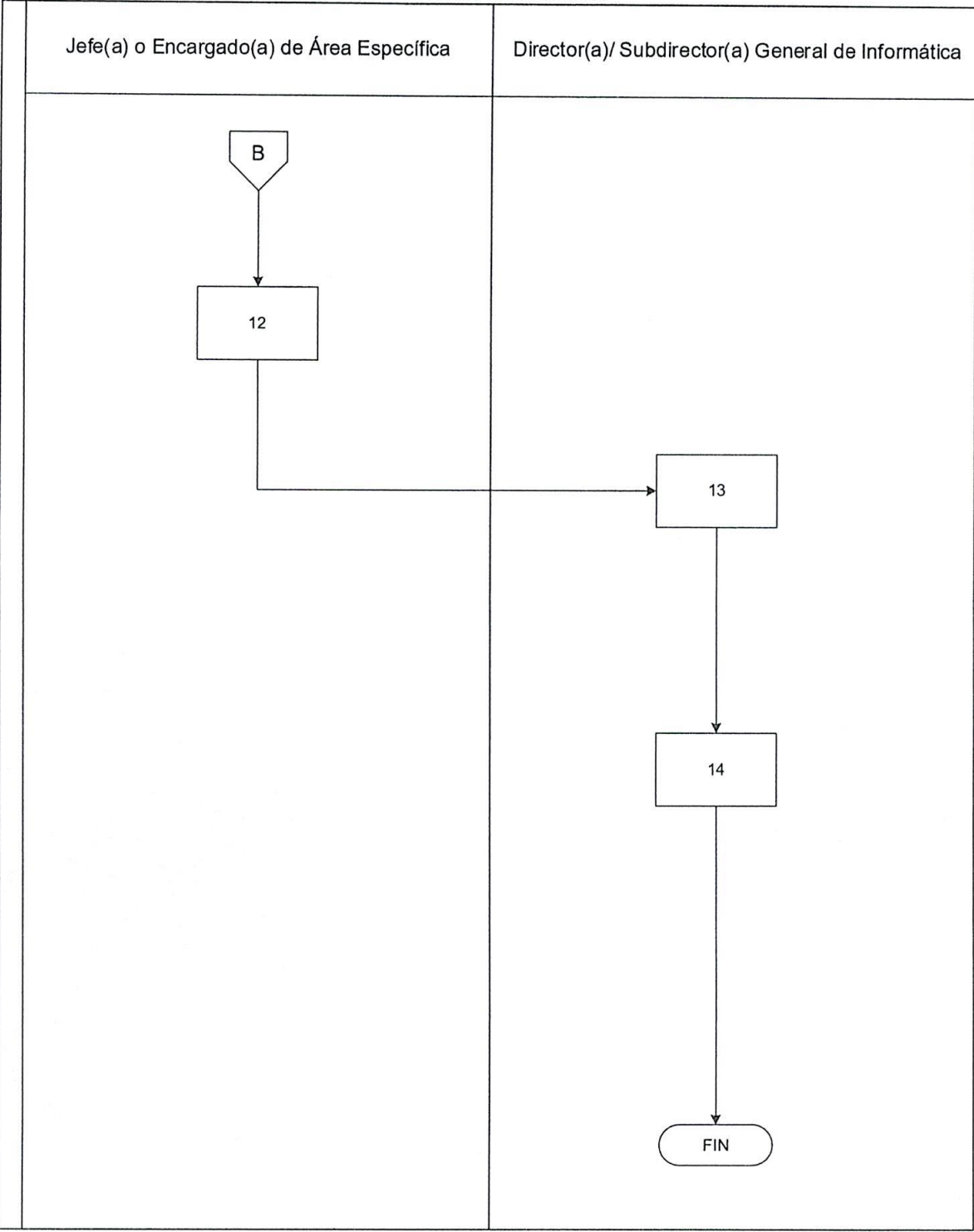


53 APOYO TÉCNICO EN LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA DEPURACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL PADRÓN ELECTORAL PARA SU IMPRESIÓN.





53 APOYO TÉCNICO EN LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA DEPURACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL PADRÓN ELECTORAL PARA SU IMPRESIÓN.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	PROCEDIMIENTO
54. INGRESO, DISTRIBUCIÓN Y TRASLADO DE INSUMOS TECNOLÓGICOS PARA USO EN EVENTO ELECTORAL Y/O CONSULTA POPULAR.	54.
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al Técnico II (encargado de almacén), en conjunto con colaboradores de Soporte Técnico actuar de manera eficiente en la recepción de equipo procedente de proveedores y que serán útiles a los Coordinadores Departamentales para la transmisión de resultados preliminares durante un proceso electoral o consulta popular.	
OBJETIVO:	
Proporcionar el equipo tecnológico necesario para la transmisión de resultados electorales preliminares a los Coordinadores departamentales.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral"	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1.		Recibe el equipo y revisa cantidad de cajas contra envío o copia de factura de empresa proveedora.
2.		Firma, obtiene copia y archiva el envío o copia de factura entregada por la empresa proveedora.
3.	Técnico II Encargado(a) de almacén	Da aviso al Departamento de Contabilidad para la revisión y etiquetado por parte de Inventarios. Así mismo elabora informe mensual de equipos recibidos (por reparación o para resguardo).
4.		Toma los datos del modelo, Numero de serie, Numero de inventario para control propio.
5.		Informa a Jefe(a), Encargado(a), o Coordinador(a) que el o los bienes están cuadrados y disponibles.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
6.	Jefe(a)/Encargado(a)/ Coordinador(a) de Área	Recibe notificación e informa a Director(a) que lo recibido esta completo y que puede firmar los documentos de conformidad.
7.		Informa que el equipo almacenado está disponible para su posterior envío.
8.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Gira instrucciones para que se distribuyan los insumos tecnológicos para uso en evento electoral
9.	Jefe(a)/Encargado(a)/ Coordinador(a) de Área	Recibe de Dirección las directrices para el envío de equipo al interior de la república
10.		Genera cuadros de distribución de equipos (kits tecnológicos) previamente se ha armado logística en conjunto con la Dirección General de Informática.
11.		Entrega a encargado de almacén cuadros de distribución por departamento y le Asigna colaboradores específicamente para esta labor (armado de Kits tecnológicos).
12.	Técnico II Encargado(a) de almacén	Se crean áreas de distribución de equipo (23 áreas de trabajo uno por departamento y 2 en Guatemala).
13.		Asigna, distribuye y organiza cantidad de bienes a cada área de trabajo y que será responsabilidad de cada Coordinador de cada departamento, basado en cuadros de distribución previamente elaborados.
14.		Planifica la creación de combos.
15.		Proporciona a grupo de técnicos cuadro individualizado de equipos, por departamento para la preparación de combos.
16.	Técnico de Soporte IT	Preparan combos del equipo y/o dispositivos que se usarán para la transmisión de resultados electorales preliminares basado en cuadros de distribución.
17.		Identifican los combos con la codificación definida.
18.		Revisan todos los componentes del combo tecnológico.

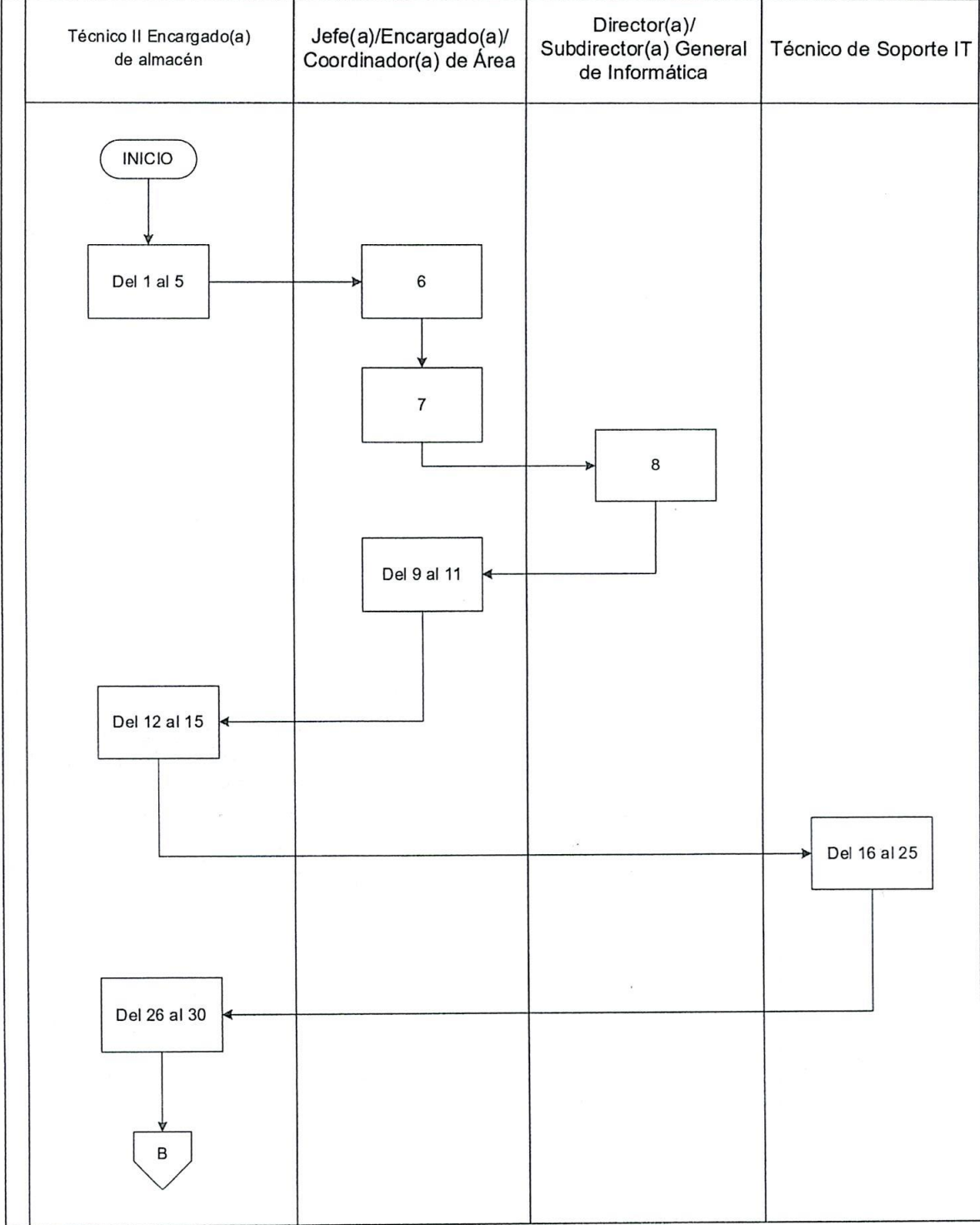


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
19.	Técnico de Soporte IT	Elabora un inventario, por cada departamento del equipo que será enviado.
20.		Ingresa los combos a cajas para ser transportadas.
21.		Empaca y sella las cajas según lo indicado.
22.		Etiqueta el nombre del Departamento al cual se enviarán las cajas.
23.		En paralelo con el encargado del almacén genera guías de entrega a empresa transportadora con la ubicación indicada por cada Coordinador Departamental.
24.		Pega la guía de entrega de empresa transportadora a cada caja.
25.		Realiza entrega de equipo encajado a analista de inventarios para su posterior envío.
26.	Técnico II Encargado(a) de almacén	Convoca a coordinadores para revisión y sellado del equipo enviado a cada departamento.
27.		Elabora pase de salida (cantidad previamente establecida) a cada coordinador de acuerdo a departamento asignado.
28.		Fundamenta el pase de salida basado en cuadros de distribución por departamento y en los datos previamente ingresados en el control interno.
29.		Genera manifiesto de entrega (en software propio de la empresa transportadora) para control de envío de cantidad de cajas conteniendo equipos, debe de cuadrar con la cantidad de guías generadas.
30.		Entrega las cajas selladas a empresa de envíos/transportadora, emite informe del envío de cajas por tipo de equipo y por departamento.
31.	Empresa de envío/transportadora	Revisa y cuadra cajas que trasladara de acuerdo a guías contra manifiesto y firma de conformidad.
32.	Técnico II Encargado(a) de almacén	Archiva el manifiesto para control interno y que posteriormente servirá para elaborar informe a Secretaría General.
33.		Informa al Coordinador(a) que el equipo se envió al destino solicitado.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
34.	Técnico II Encargado(a) de almacén	Envía a cada coordinador departamental, el archivo digital de cada uno de los equipos enviados y cualquier otra información que sea necesaria.
35.	Jefe(a)/Encargado(a)/ Coordinador(a) de Área	Informa por los medios electrónicos oficiales el avance o finalización de la actividad al Director(a)/Subdirector(a) General de Informática.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

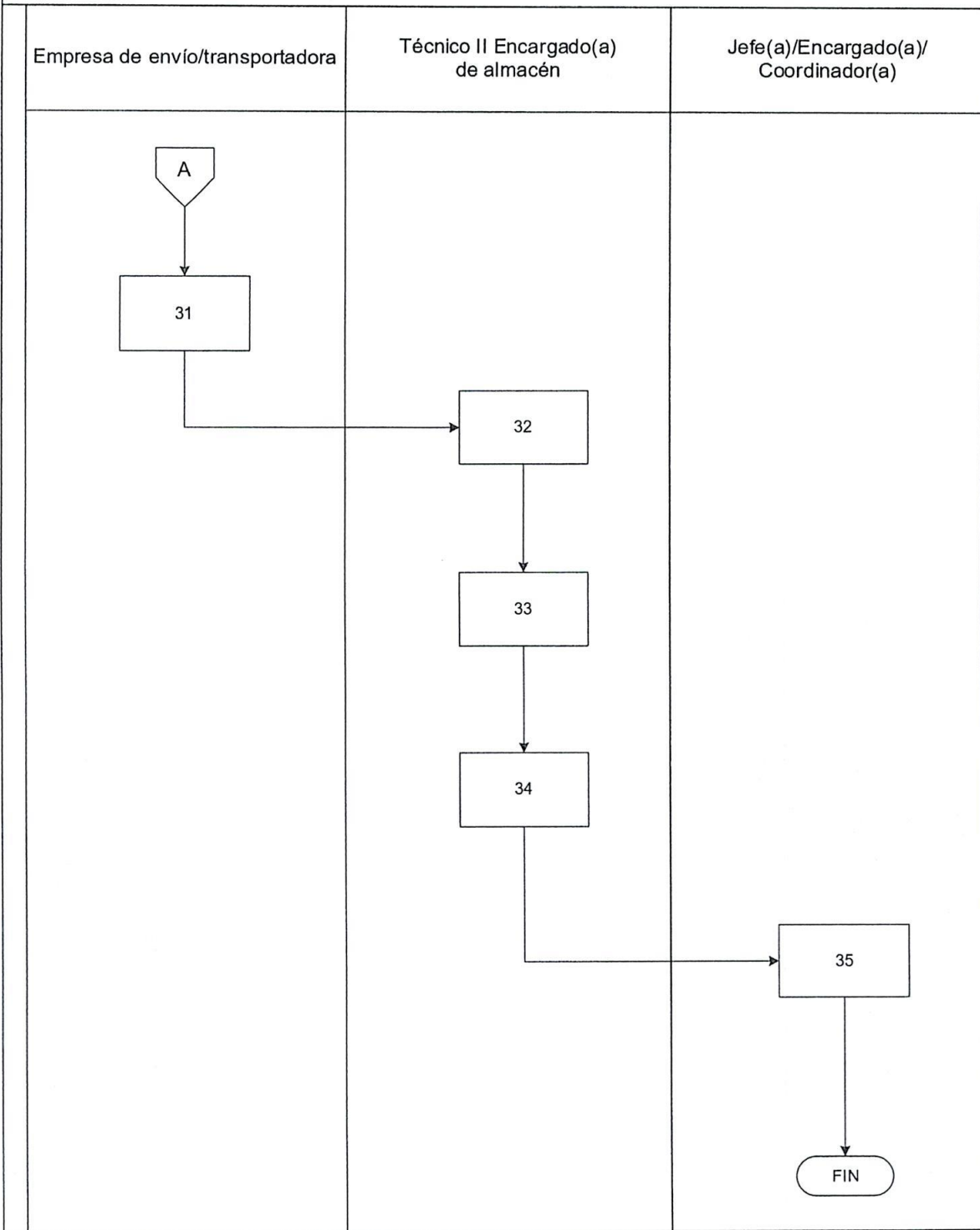


54 INGRESO, DISTRIBUCIÓN Y TRASLADO DE INSUMOS TECNOLÓGICOS PARA USO EN EVENTO ELECTORAL Y/O CONSULTA POPULAR.





54 INGRESO, DISTRIBUCIÓN Y TRASLADO DE INSUMOS TECNOLÓGICOS PARA USO EN EVENTO ELECTORAL Y/O CONSULTA POPULAR.





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	PROCEDIMIENTO 55.
55. INGRESO DE EQUIPO PROCEDENTE DEL INTERIOR DE LA REPUBLICA UTILIZADO EN EVENTO ELECTORAL Y/O CONSULTA POPULAR.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al Técnico II Encargado(a) de almacén, en conjunto con colaboradores de Soporte Técnico actuar de manera eficiente en la recepción de equipo procedente del interior de la república y que fueron utilizados por los Coordinadores Departamentales para la transmisión de resultados preliminares durante un proceso electoral o consulta popular.	
OBJETIVO:	
Dar ingreso del equipo tecnológico a la bodega de resguardo posterior a la transmisión de resultados electorales preliminares.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo No.067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo No.153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral".	
RESPONSABLE:	
Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Coordinador(a) en el interior de la Republica	Recolecta y contabiliza equipos distribuidos en el Departamento asignado.
2.		Realiza informe de pérdidas y/o daño en equipos, con sus respectivas denuncias en original presentadas al Ministerio Público.
3.		Genera guía con cantidad total de cajas a enviar por medio de empresa de envíos.
4.		Envía cajas conteniendo equipo usado en el proceso por medio de empresa de transporte.
5.	Técnico II Encargado(a) de almacén y/o Técnicos asignados	Prepara y acondiciona el espacio (área física) para recepción de equipos.
6.		Recibe el equipo procedente del interior de la república.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
7.	Técnico II Encargado(a) de almacén y/o Técnicos asignados	Revisa, cuenta y cuadra cantidad de cajas contra guías.
8.		Firma guía de conformidad, elabora y maneja el respectivo archivo de guías para consultas posteriores.
9.		Informa a Jefe(a) de Soporte Técnico que Departamento(s) ingresaron y cantidad de cajas ingresadas.
10.		Acondiciona cajas en áreas específicas por departamento.
11.		Convoca a Coordinadores o auxiliares para conteo físico de equipo (combo completo) y se asegura que cuadre lo enviado contra lo que se recibió.
12.		En presencia de Coordinadores o auxiliares procede a la apertura de las cajas.
13.		Colabora y acompaña en la revisión rápida, si están de acuerdo se sigue con el procedimiento de revisión.
14.		Desembala y organiza equipos, se procede a extraer los bienes de cada caja para revisión física.
15.		Realiza la revisión física y cotejo de bien por bien de lo recibido contra lo enviado, implica modelo, No. de serie, No. de inventario, características, etc. (basado en control propio).
16.		Si se detecta pérdida o daño en el equipo (se procede a solicitar información a Coordinador al respecto).
17.		Solicita denuncia presentada al Ministerio Público (debió de ser levantada en el departamento o municipio en el cual ocurrió la pérdida, debe incluir como mínimo No. De inventario y serie), y debe de ser documento original.
18.		Si no la tiene se informa al Jefe(a) de Soporte Técnico para que se requiera de manera oficial.



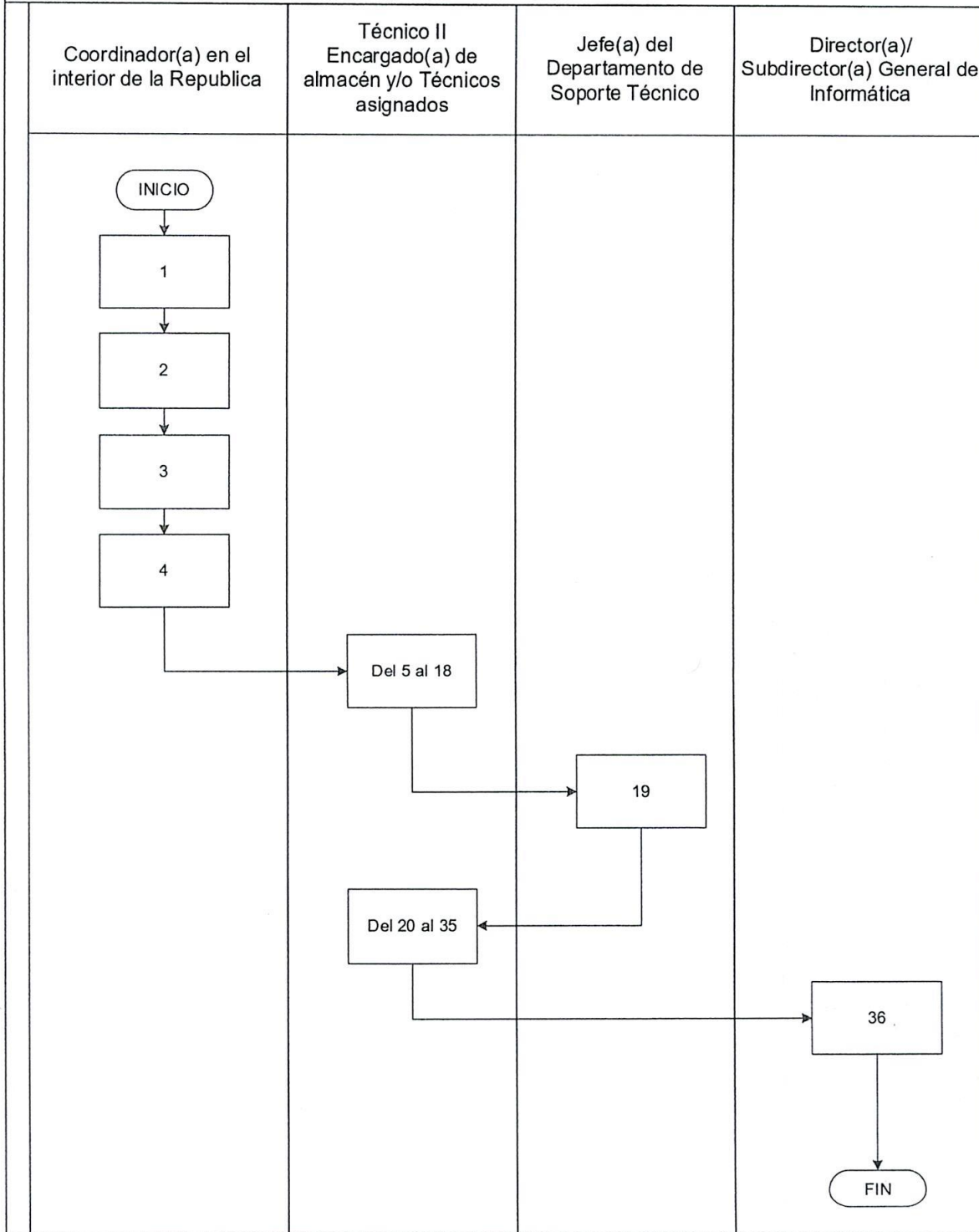
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
19.	Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico	Requiere de manera oficial al Coordinador y ordena que se espere el tiempo prudencial
20.	Técnico II Encargado(a) de almacén y/o Técnicos asignados	Colecta todas las denuncias por perdida de equipo que se usó en el interior de la república, elabora informe de pérdidas y daños al equipo, por departamento.
21.		Paralelamente se prosigue con el procedimiento de recepción (equipos entregados personalmente por cada coordinador, como memorias, celular., laptops de coord.)
22.		Desintegración e Individualización de los combos (separación bien por bien), por dispositivo y modelo, serie, No. de inventario, características, etc., para su posterior traslado y resguardo.
23.		Se levanta inventario físico individual.
24.		Se reordena en cajas y se colocan etiquetas con número de caja y números de serie e inventario de los dispositivos almacenados en esa caja. (control interno).
25.		Se sellan las cajas y se separan por tipo de contenido
26.		Paralelamente reparan equipos dañados.
27.		Informa a Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico que el o los bienes están cuadrados y disponibles para traslado y resguardo.
28.		Preparan área para la reubicación de los equipos en almacén designado.
29.		Se prepara traslado de equipos de la bodega tecnológica hacia el almacén designado para su respectivo almacenamiento.
30.		Se trasladan los equipos por medio vehículo propio de Informática u otros medios.
31.		Finalizado el traslado de todo el equipo se procede a reacondicionarlos en las áreas específicas en el almacén designado.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
32.	Técnico II Encargado(a) de almacén y/o Técnicos asignados	Realiza control por cubículos o tarimas.
33.		Procede a rotular los cubículos o tarimas en donde se indica que tipo bienes están almacenados.
34.		Al finalizar resguarda cuadros de control con el contenido y ubicación de bienes almacenados.
35.		Informa por los medios electrónicos oficiales al Director(a)/Subdirector General de Informática y al Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico sobre el equipo almacenado disponible.
36.	Director(a)/ Subdirector(a) General de Informática	Instruye que se distribuya el equipo de acuerdo a proyectos a mediano, corto o largo plazo y solicita al Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico que informe por los medios electrónicos oficiales el avance o finalización de la actividad.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



55 INGRESO DE EQUIPO PROCEDENTE DEL INTERIOR DE LA REPUBLICA UTILIZADO EN EVENTO ELECTORAL Y/O CONSULTA POPULAR.



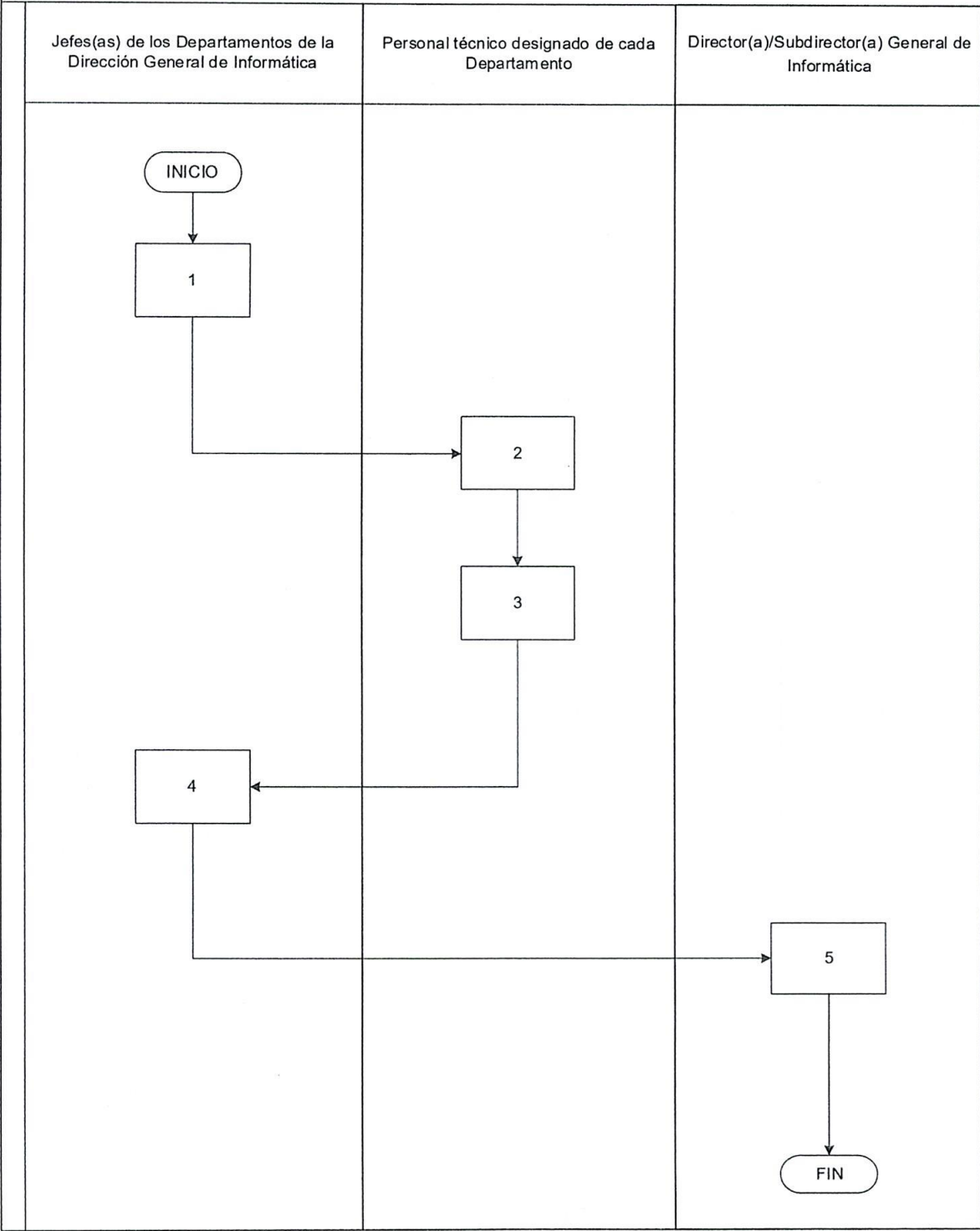


TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	PROCEDIMIENTO 56.
56. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SOLICITUDES DE INHABILITACIÓN DE USUARIOS DE RECURSOS TECNOLÓGICOS DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL.	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Define las actividades que permiten al personal de la Dirección General de Informática atender las gestiones relacionadas a la inhabilitación de usuarios de recursos tecnológicos.	
OBJETIVO:	
Desactivar usuarios de los sistemas informáticos y servicios de red del Tribunal Supremo Electoral.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Acuerdo 067-2002 Reglamento de Informática del Tribunal Supremo Electoral. Acuerdo 153-2013 "Normativa para el uso del equipo de cómputo, de telefonía, acceso a redes de datos, correo electrónico, Intranet e Internet y demás sistemas utilizados en el Tribunal Supremo Electoral"	
RESPONSABLE:	
Director(a)/Subdirector(a) General de Informática, Jefe(a) del Departamento de Administración de Infraestructura, Jefe(a) del Departamento Desarrollo de Software y Jefe(a) del Departamento de Soporte Técnico.	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO No.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Jefes(as) de los Departamentos de la Dirección General de Informática	Recibe notificación de la Dirección de Recursos Humanos por los medios oficiales establecidos. Analiza y traslada.
2.	Personal técnico designado de cada Departamento	Recibe, analiza petición y procede a hacer la desactivación de los recursos tecnológicos que tiene bajo su administración.
3.		Informa por los medios electrónicos oficiales al Jefe(a) del Departamento, que fue atendido el requerimiento.
4.	Jefes(as) de los Departamentos de la Dirección General de Informática	Recibe y se da por enterado de lo actuado.
5.	Director(a)/Subdirector(a) General de Informática	Informa por los medios oficiales sobre lo actuado e instruye archivar copia con sello de recibido.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



56 ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SOLICITUDES DE INHABILITACIÓN DE USUARIOS DE RECURSOS TECNOLÓGICOS DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL.





ANEXOS



GLOSARIO

Active Directory3	Es un servicio establecido en uno o varios servidores en donde se crean objetos tales como usuarios, equipos o grupos, con el objetivo de administrar los inicios de sesión en los equipos conectados a la red, así como también la administración de políticas en toda la red.
Backup	Copia de seguridad o de respaldo. En Tecnologías de la Información e Informática es una copia de datos originales que se realiza en algún medio con el fin de recuperarlos en caso de pérdida.
Base de Datos	Conjunto de datos almacenados y organizados de tal forma que posteriormente se puedan utilizar para generar cierta información.
Data Center	Ubicación donde se concentran los recursos necesarios para el procesamiento de la información de una organización.
Dato	Elemento aislado que aún no ha sido procesado ni relacionado con otros.
Depuración	Proceso de identificar incongruencias y corregir datos en el Padrón Electoral.
DICEP	Siglas del Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones (Departamento de la Dirección General del Registro de Ciudadanos del TSE).
DNS	Siglas de Domain Name System (en español: sistema de nombres de dominio) es un sistema de nomenclatura jerárquica para computadoras, servicios o cualquier recurso conectado a Internet o a una red privada.
E-learning	Consiste en la educación y capacitación a través de Internet. Este tipo de enseñanza online permite la interacción del usuario con el material mediante la utilización de diversas herramientas informáticas.
Hardware	Se refiere a los componentes físicos o tangibles de un sistema informático (equipo de computación).
Información	Conjunto de datos que han sido procesados y relacionados entre sí para la toma de decisiones.
Online	Es una palabra inglesa que significa "en línea". El concepto se utiliza en el ámbito de la informática para nombrar a algo que está conectado o a alguien que está haciendo uso de una red (generalmente, Internet).



Organizaciones Políticas Procedimiento	Departamento de la Dirección General del Registro de Ciudadanos del TSE. Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que, al interactuar, transforman elementos de entrada y los convierten en resultados.
Red	Conjunto de hardware y software interconectados entre sí por medio de dispositivos físicos para transportar datos, compartir información y recursos.
Servidor	Equipo físico o virtual con características especiales en Hardware que brinda uno o varios servicios de información.
Sistema Informático	Conjunto de partes interrelacionadas entre sí que permiten el ingreso, proceso y almacenamiento de información.
Software	Se refiere a la parte intangible de un sistema informático (programas o aplicaciones de computación).
Tecnología	Conjunto de conocimientos y técnicas aplicadas de forma lógica y ordenada que le permiten al ser humano cambiar su entorno material o virtual para satisfacer sus necesidades.
Telecomunicaciones TI	Son todas las formas de comunicación a distancia. Siglas de Tecnologías de la Información. Abarca todo lo relacionado a la conversión, almacenamiento, protección, procesamiento y transmisión de la información.
Web	Significa red, telaraña o malla. El concepto se utiliza en el ámbito tecnológico para nombrar a una red informática y, en general, a Internet.



Dirección General de Informática
Tribunal Supremo Electoral

Minuta de Toma de Requerimientos

Correlativo
MTR-DGI-01-
2023

Versión
1.0

Fecha y hora		Nombre	Cargo
Ingrese la fecha		Ingrese su nombre	Ingrese el cargo que ocupa
Sistema / Programa Informático		Objetivo	Lugar
Ingrese el nombre del Sistema		Ingrese el objetivo	Ingrese el lugar

1. Participantes

No	Nombre	Cargo	Correo	Firma

2. Requerimientos, solicitudes y acciones

No.	Descripción	Responsable	Prioridad
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

La prioridad puede ser: A = ALTA, M = MEDIA, B = BAJA

Dirección General de Informática
Tribunal Supremo Electoral



Solicitud de control de cambios		Correlativo SCC-DGI-01-2023	Versión 1.0
Fecha de solicitud	Nombre	Cargo	
Ingrese la fecha	Ingrese su nombre	Ingrese el cargo que ocupa	
Dependencia solicitante	Sistema / Programa Informático	Prioridad	
Ingrese la dependencia	Ingrese el nombre del sistema	Alta / Medio / Baja	

1. Descripción de los cambios

2.1. Antecedentes

--

2.2. Objetivo

--

2.3. Detalle

No	Cambio	Observaciones

3. Análisis

No	Cambio	Descripción del alcance	Clasificación	Área afectada	Horas / Desa	Horas / Doc	Horas / Imp	Total Horas

Horas / Desa: Cantidad de horas para desarrollo
Horas / Doc: Cantidad de horas para documentación
Horas / Imp: Cantidad de horas para implementación



222



4. Actividades y cronograma

No	Actividad	Entregable	Fecha Inicio	Fecha fin	Observaciones

5. Historia del documento

Fecha	Versión	Modificador por	Observaciones

Aprobación

Rol / Cargo	Nombre	Firma