

**INSTRUCTIVO PARA LABORES AUTORIZADAS POR EL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES PARA LA ATENCIÓN DE FALLAS
TÉCNICAS EN EQUIPOS DE CÓMPUTO DE OFICINAS
REGIONALES.**

Dictado por el TSE el 17 de setiembre de 2009

EL TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

CONSIDERANDO

I.- Que la mayoría de los reportes de daños de equipo informáticos son por problemas físicos (hardware) debidos a obsolescencia, problemas de fábrica o por manejo inadecuado de estos recursos.

II.- Que algunos de estos reportes pueden ser atendidos y corregidos con la colaboración del responsable de la oficina regional asignado para atender estos casos con el auxilio del ingeniero de soporte del Área de Servicio de Información y Gestión (SIG) para que este valore, guíe, corrija, recomiende y verifique la labor realizada por el funcionario de la Oficina Regional.

III.- Que en el oficio No. CS-018-2009 del 21 de enero del 2009, la Contraloría de Servicios recomendó una reforma al "Reglamento para el uso de equipos de cómputo y programas informáticos", a fin de permitir a los funcionarios de las Sedes Regionales ejecutar pequeñas reparaciones a los equipos de cómputo sin necesidad de que personal del DTIC se trasladara hasta esos centros de trabajo.

IV.- El Tribunal Supremo de Elecciones, en ejercicio de las facultades que le otorga el artículo 12 inciso a) del Código Electoral,

APRUEBA

El siguiente

**INSTRUCTIVO PARA LABORES AUTORIZADAS POR EL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES PARA LA ATENCIÓN DE FALLAS TÉCNICAS EN
EQUIPOS DE CÓMPUTO DE OFICINAS REGIONALES**

Artículo 1.- Objeto. El presente instructivo tiene como fin establecer el procedimiento interno a efectos de que un encargado de las Oficinas Regionales de estos organismos electorales pueda solventar algunos problemas técnicos y daños relacionados con el funcionamiento de los equipos informáticos que tienen asignados en dichas dependencias. Para ello la Jefatura de cada Oficina Regional deberá designar al usuario encargado de dichas labores.

Artículo 2.- Problemas técnicos de aplicación (software). Para aquellos inconvenientes que tengan relación con el mal funcionamiento del Sistema operativo, una aplicación o sistema propietario del TSE –sea éste el Sistema de Consultas de Base de Datos Locales; Sistema Integrado de Cedula de Identidad u otro– el responsable asignado por la oficina regional deberá obligatoria e inmediatamente reportar el problema al Área de Servicio de Información y Gestión (SIG) y evitar resolver el problema sin apoyo especializado, ya que podría agravar el daño al incurrir en algún error, debido a la falta de conocimiento y experiencia en el sistema a tratar. En estos casos, la intervención del ingeniero de soporte del DTIC es estrictamente necesaria para la evaluación, diagnóstico y solución del problema. El ingeniero en soporte valorará el daño así como la viabilidad de dirigir paso a paso al responsable de la oficina remota para la solución del problema.

Artículo 3.- Reporte de daños en equipos de comunicaciones. En caso de un daño asociado a problemas de comunicación se deberá reportar al encargado de la administración de la red institucional por los medios comunes toda vez que los equipos de comunicaciones tales como routers, switches, hubs, módems, entre otros, son delicados, complejos y cuentan con configuraciones específicas según los propósitos del Tribunal Supremo de Elecciones y son responsabilidad del administrador de redes el cual monitorea constantemente el funcionamiento de estos.

Artículo 4.- Actualizaciones de antivirus. Aquellas oficinas regionales que no se encuentran conectadas al enlace central y que cuentan con acceso a Internet por medio de ADSL o Internet de Banda Ancha, el funcionario encargado de la Oficina Regional deberá actualizar cada ocho (8) días máximo el cliente antivirus instalado por los ingenieros de soporte hasta que estas regionales sean incorporadas al enlace central.


Artículo 5.- Problemas técnicos (hardware). Los siguientes son las funciones permitidas ante fallas técnicas en los equipos informáticos, catalogados como simples, los cuales pueden ser resueltos por un usuario de la Oficina Regional previamente asignado:

| Áreas | Componentes |
|---|---|
| Administrativa Civil Electoral | Reubicación o reemplazo de: Impresoras (de matriz, Impresora de inyección de tinta, Impresora laser, entre otras) Mouse Teclado Monitor CPU UPS |

Los componentes del SICI como el Pad de firmas, lector de huellas, la cámara digital y el escáner podrán ser reubicados y/o instalados siempre y cuando se cuente con la intervención telefónica entre un ingeniero de soporte del Área de Servicio de Información y Gestión del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones y el funcionario de la Oficina Regional previamente asignado para estas labores.

| | |
|------------|--|
| TIM | Reubicación o reemplazo de: Impresoras (de matriz, Impresora de inyección de tinta, Impresora láser, entre otras) Mouse Teclado CPU Monitor |
|------------|--|

Las impresoras Nisca o Cp80 y la laminadora podrán ser movilizadas o instaladas siempre y cuando se cuente con la intervención telefónica entre un ingeniero de soporte y el funcionario de la Oficina Regional asignado para estas labores.



Todos los procedimientos y acciones realizadas durante las intervenciones telefónicas que realizan los ingenieros de soporte para colaborar con la configuración, reemplazo o reubicación de los componentes que así lo requieran en las oficinas regionales deben quedar debidamente documentadas según el formulario de reportes de equipo de cómputo creados para tal fin.
