

## **INSTRUCTIVO PARA LABORES AUTORIZADAS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE ESTRATEGIA TECNOLÓGICA PARA LA ATENCIÓN DE FALLAS TÉCNICAS EN EQUIPOS DE CÓMPUTO DE OFICINAS REGIONALES**

Acuerdo aprobado en sesión n.º16-2012  
de 16 de febrero de 2012

Comunicado por circular n.º SGTSE-009-2012 SUSTITUIR  
de 16 de febrero de 2012

---

**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 Cédula de Identidad u otro– el responsable asignado por la oficina regional deberá obligatoria e inmediatamente reportar el problema a la Sección de Servicio al Cliente de TI (SCTI) 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 técnico calificado de dicha Sección es estrictamente necesaria para la evaluación, diagnóstico y solución del problema. El técnico calificado 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 a la

Sección de SCTI 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 de la Sección de Infraestructura Tecnológica (ITI) la 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, o cualesquier otros medios autorizados, el funcionario encargado de la Oficina Regional deberá actualizar cada ocho (8) días máximo el cliente antivirus instalado por los técnico calificado de la Sección de SCTI 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
<b>Administrativa Civil Electoral</b>	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 técnico calificado de la Sección de SCTI y el funcionario de la Oficina Regional previamente asignado para estas labores.

<b>TIM</b>	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 técnico calificado de la Sección de SCTI y el funcionario de la Oficina Regional asignado para estas labores.

Todos los procedimientos y acciones realizadas durante las intervenciones telefónicas que realizan los técnicos calificados de la Sección de SCTI 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.

---

**Artículo 6.- Vigencia.** Rige a partir de su aprobación.