



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**





**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN**






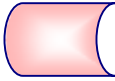
**PROCEDIMIENTOS**





## A. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

1. Factibilidad y Seguimiento de Ejecución de Proyectos TIC
2. Recepción y Registro de la Correspondencia Externa e Interna
3. Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicios Informáticos
4. Gestión de Reclamo de Garantías de Equipo Informático del Órgano Judicial con Empresas Suministrantes
5. Gestión de Reclamo de Seguro para Equipo de Uso Informático a través de Póliza Adquirida por la Institución
6. Recepción de Bienes Nuevos y Usados
7. Asignación de Bienes Nuevos
8. Asignación y Reasignación de Bienes Usados
9. Descargo de Bienes
10. Gestión de Servicio de Transporte
11. Desarrollo e Implementación de Sistemas Informáticos
12. Creación y Configuración de Perfil de Usuario y Acceso a Internet a Dependencias Enlazadas al Active Directory del Órgano Judicial
13. Asignación del Servicio de Telefonía Móvil del Órgano Judicial
14. Recepción y Distribución de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles a Personal Autorizado con la Asignación del Servicio de Telefonía Móvil del Órgano Judicial
15. Registro de Licencias de Software
16. Servicio de Creación de Cuenta de Correo Electrónico Institucional
17. Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos Informáticos del Órgano Judicial
18. Servicio de Mantenimiento Preventivo a Equipos Informáticos del Órgano Judicial
19. Servicio de Instalación de Equipos Informáticos
20. Ejecución de Proyectos de Cableado Estructurado
21. Seguridad Física Perimetral de Área de Servidores
22. Solicitud y Revisión de Servidores
23. Inscripción de Usuarios para el Sistema de Notificación Electrónica
24. Programación de Salas para Audiencias y Diligencias Judiciales por Videoconferencias
25. Apoyo Técnico en Salas de Audiencias para el Desarrollo de Diligencias Judiciales por Videoconferencias

## B. SIMBOLOGÍA UTILIZADA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
<b>INICIO/FINAL</b> 	Se utiliza para indicar el origen o finalización de un procedimiento.
<b>MACROACTIVIDAD</b> 	Actividad cuya realización está sujeta a la realización de varias operaciones y aporta trabajos en documentos dentro del proceso.
<b>DOCUMENTO</b> 	Representa formularios, informes y documentos varios, como memorandos, estudios, diagnósticos, proyectos, solicitudes, informes y otros similares.
<b>DECISIÓN</b> 	Es una acción que indica un proceso alternativo a seguir, de acuerdo al cumplimiento de condiciones pre-establecidas.

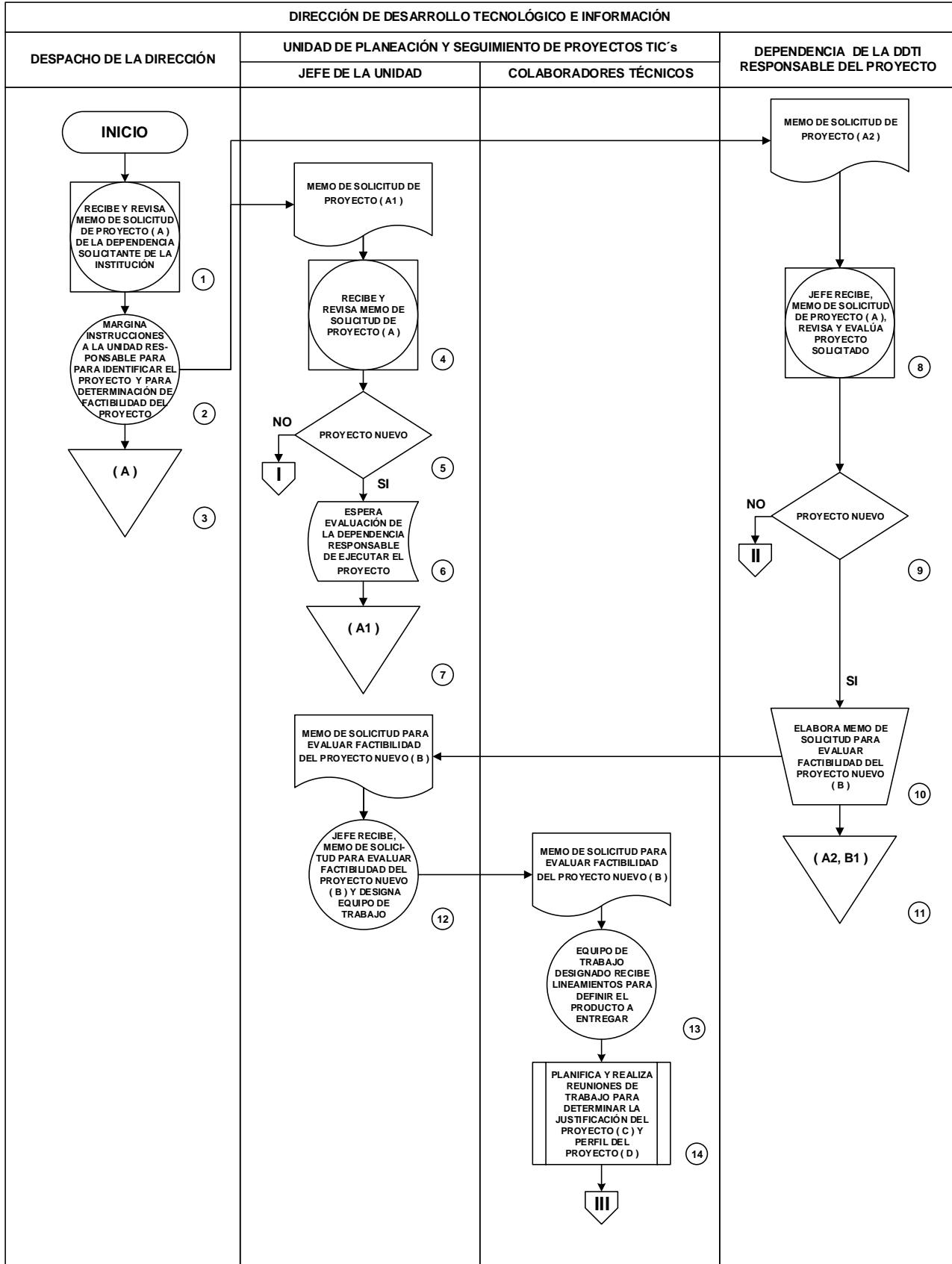
<b>TRANSPORTE</b>		Indica la dirección del proceso en el diagrama de flujo para el desplazamiento de las personas o documentos.
<b>OPERACIÓN</b>		Indica acciones o movimientos para realizar una actividad que no implica la elaboración de documentos.
<b>INSPECCIÓN/REVISIÓN</b>		Representa actividades de revisión, autorización y control, mediante registro o firma de los documentos elaborados o recibidos.
<b>OPERACIÓN/INSPECCIÓN (Operación combinada)</b>		Se utiliza cuando la actividad involucra una acción y revisión o autorización simultánea.
<b>ARCHIVO</b>		Representa la conservación, custodia o archivo de cualquier tipo de documento o el almacenaje de bienes.
<b>ARCHIVO TEMPORAL</b>		Se utiliza cuando los documentos son retenidos temporalmente para luego incorporarlos al proceso.

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
<b>PROCESO DETERMINADO</b> 	Indica un conjunto de actividades y operaciones contenidas en un procedimiento del cual se hace alusión en otro de mayor amplitud.
<b>DEMORA</b> 	Representa el tiempo que ha de esperarse forzosamente para continuar con el proceso. Esta puede ser productiva o improductiva.
<b>CONECTOR</b> 	Sirve para enlazar actividades en secuencia interrumpida, ya sea por cambio de unidad, puesto o página.
<b>NUMERACIÓN</b> 	Indica el orden y secuencia en que se deben realizar las actividades y operaciones del proceso

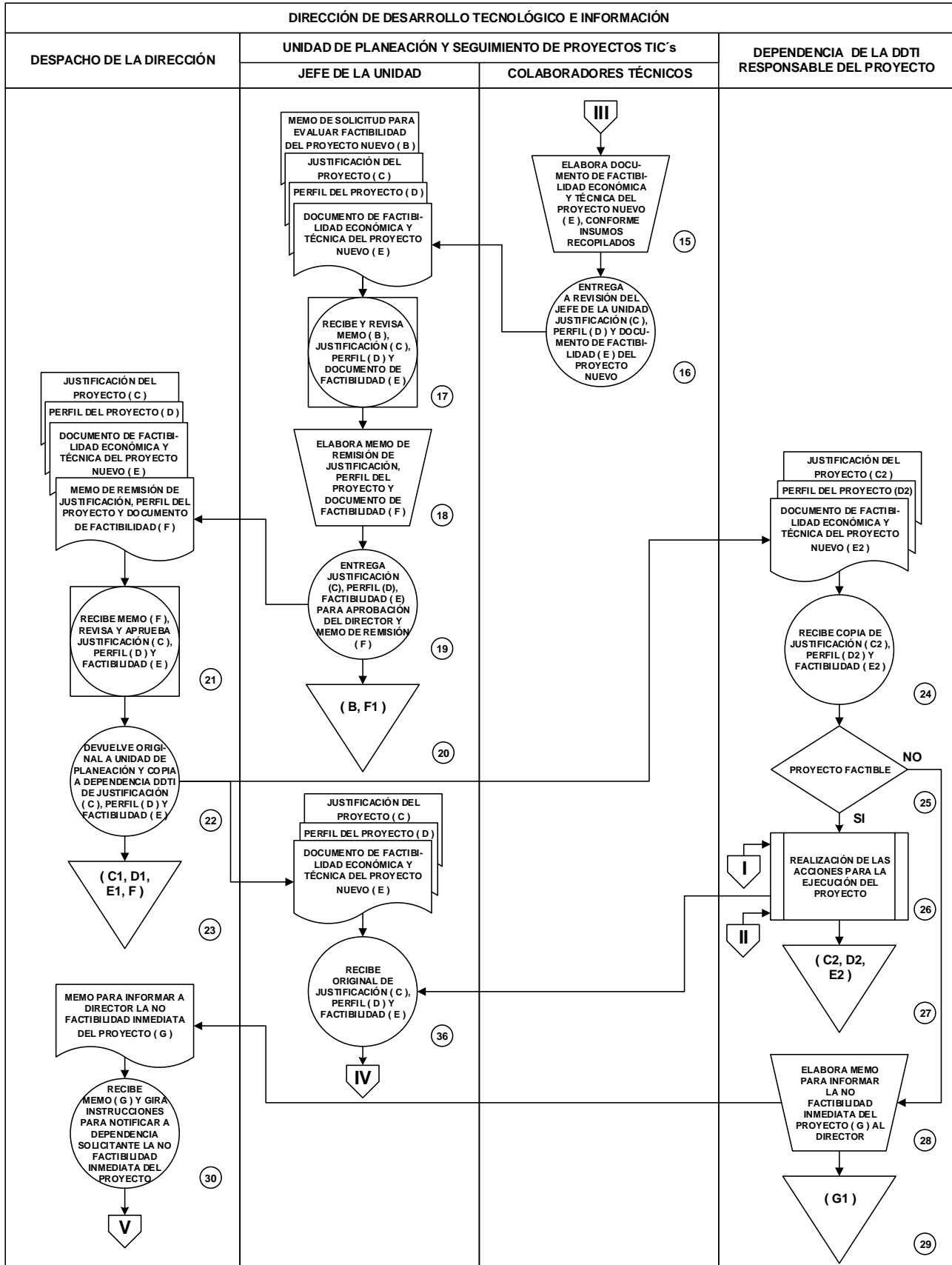
## A. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

En las siguientes páginas del Manual se presentan los procedimientos que se realizan en la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información, conforme a la ejecución de las funciones y actividades asignadas, los cuales se incluyen técnicamente con su flujograma y la descripción narrativa correspondiente.

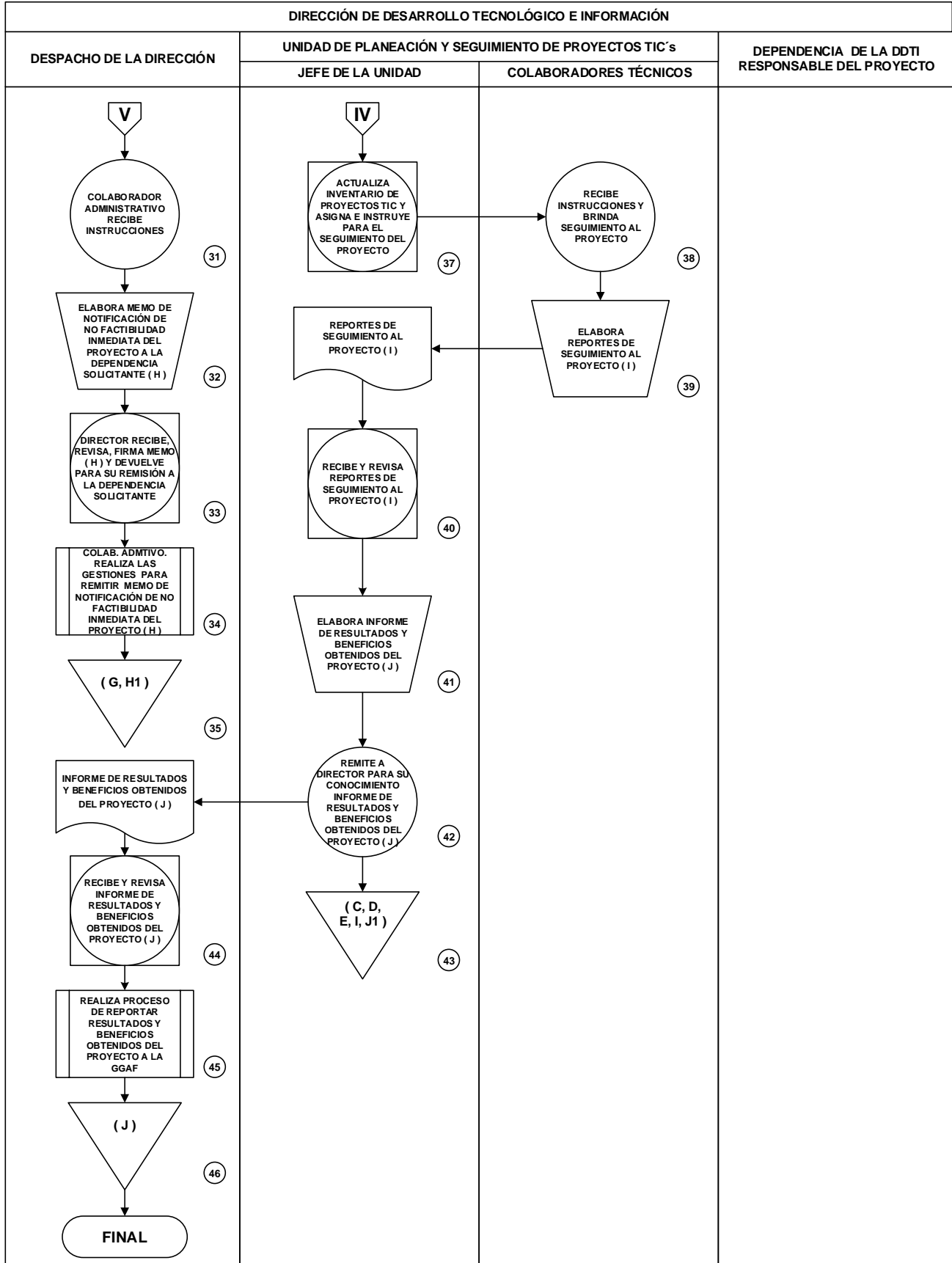
**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: FACTIBILIDAD Y SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS TIC**  
**UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS TIC's**



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: FACTIBILIDAD Y SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS TIC  
UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS TIC's



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: FACTIBILIDAD Y SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS TIC**  
**UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS TIC's**



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN**

HOJA Nº 1 DE 4  
 CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
 VIGENCIA: \_\_\_\_\_

PROCEDIMIENTO: **FACTIBILIDAD Y SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS TIC**  
 UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS TIC'S**  
 OBJETIVO: Determinar la factibilidad para la ejecución de proyectos TIC.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN	1.	Recibe y revisa Memorandos de Solicitud de Proyecto (A) de la dependencia de la Institución.
	2.	Margina instrucciones en Memorandos de Solicitud (A) a la dependencia de la DDTI para identificar proyecto y a la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC's para determinación de factibilidad del proyecto.
	3.	Archiva original de Memorandos de Solicitud de Proyecto (A).
JEFE DE LA UNIDAD PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS TIC's	4.	Recibe instrucciones y revisa copia de Memorandos de Solicitud de Proyecto (A1).
	5.	Si es proyecto nuevo, espera evaluación de la dependencia de la DDTI, responsable del proyecto. Si es proyecto existente, el procedimiento continúa en el paso N° 21 de esta descripción narrativa.
DEPENDENCIA DE LA DDTI RESPONSABLE DEL PROYECTO	6.	Jefe de la dependencia, recibe instrucciones y revisa copia de Memorandos de Solicitud de Proyecto (A2) y evalúa.
	7.	Si es proyecto nuevo, elabora Memorandos para Evaluar Factibilidad de Proyecto Nuevo (B) y remite a la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC's para evaluar factibilidad de proyecto nuevo. Si es proyecto existente, el procedimiento continúa en el paso N° 21 de esta descripción narrativa.
	8.	Archiva copia de Memorandos de Solicitud de Proyecto (A2) y copia de Memorandos para Evaluar Factibilidad de Proyecto Nuevo (B1).
JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS TIC's	9.	Recibe Memorandos para Evaluar Factibilidad de Proyecto Nuevo (B) y designa a equipo de trabajo.
COLABORADORES TÉCNICOS	10.	Equipo de trabajo designado, recibe lineamientos de para definir el producto a entregar.
	11.	Planifica y realiza reuniones de trabajo para determinar: la Justificación del Proyecto (C) y el Perfil del Proyecto (D).
	12.	Elabora Documento de Factibilidad Económica y Técnica (E) de acuerdo a insumos recopilados.



PROCEDIMIENTO: **FACTIBILIDAD Y SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS TIC**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
COLABORADORES TÉCNICOS	13.	Entrega Justificación del Proyecto (C), Perfil del Proyecto (D) y Documento de Factibilidad Económica y Técnica (E) al jefe de la Unidad.
JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS TIC's	14.	Jefe de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC recibe y revisa documentos de Justificación del Proyecto (C), Perfil del Proyecto (D) y Documento de Factibilidad Económica y Técnica (E).
	15.	Elabora Memorandos de Remisión de Justificación, Perfil y Documento de Factibilidad (F) al despacho de la dirección para su aprobación.
	16.	Archiva Memorandos de Solicitud (A), Memorandos para Evaluar Factibilidad de Proyecto Nuevo (B) y copia de Memorandos de Remisión de Justificación, Perfil y Documento de Factibilidad (F1).
DESPACHO DE LA DIRECCIÓN	17.	Director recibe Memorandos de Remisión de Justificación, Perfil y Documento de Factibilidad (F), revisa y aprueba documentación de Justificación del Proyecto (C), Perfil del Proyecto (D) y Documento de Factibilidad Económica y Técnica (E).
	18.	Devuelve original de Justificación del Proyecto (C), Perfil del Proyecto (D) y Documento de Factibilidad Económica y Técnica (E) a la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC y copia a la dependencia de la DDTI responsable del proyecto.
	19.	Archiva copia de Justificación del Proyecto (C1), Perfil del Proyecto (D1) y Documento de Factibilidad Económica y Técnica (E1) y Memorandos de Remisión de Justificación, Perfil y Documento de Factibilidad (F).
DEPENDENCIA DE LA DDTI RESPONSABLE DEL PROYECTO	20.	Recibe copia de la documentación de Justificación del Proyecto (C2), Perfil del Proyecto (D2) y documento de Factibilidad Económica y Técnica (E2) y evalúa.
	21.	Si el proyecto es factible ejecuta proceso de Realización de las Acciones para la Ejecución del Proyecto y el procedimiento continúa en el paso N° 31 de esta descripción narrativa.
	22.	Archiva copia de la documentación de Justificación del Proyecto (C2), Perfil del Proyecto (D2) y documento de Factibilidad Económica y Técnica (E2).
	23.	Si el proyecto no es factible, elabora Memorandos para Informar la No Factibilidad Inmediata del Proyecto (G) a Director.
	24.	Archiva copia de Memorandos para Informar la No Factibilidad Inmediata del Proyecto (G1).

PROCEDIMIENTO: **FACTIBILIDAD Y SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS TIC**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
DESPACHO DE LA DIRECCIÓN	25.	Director recibe Memorandos para Informar la No Factibilidad Inmediata del Proyecto (G) y gira instrucciones a Colaborador Administrativo del Despacho de la Dirección para notificar a la dependencia solicitante.
	26.	Colaborador Administrativo del Despacho de la Dirección, recibe instrucciones.
	27.	Elabora Memorando de Notificación de No Factibilidad Inmediata del Proyecto (H) y justificación de acuerdo a documento de factibilidad económica y técnica y pasa a firma del Director.
	28.	Director firma Memorando de Notificación de No Factibilidad Inmediata del Proyecto (H) y entrega a Colaborador Administrativo del Despacho de la Dirección para la remisión a la dependencia solicitante.
	29.	Colaborador Administrativo del Despacho de la Dirección, realiza las gestiones para remitir Memorando de Notificación de No Factibilidad Inmediata del Proyecto a la Dependencia Solicitante (H).
	30.	Archiva Memorandos para Informar la No Factibilidad Inmediata del Proyecto (G) y copia de Memorando de Notificación de No Factibilidad Inmediata del Proyecto a la Dependencia Solicitante (H1).
JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS TIC's	31.	Recibe original de Justificación del Proyecto (C), Perfil del Proyecto (D) y Documento de Factibilidad Económica y Técnica (E).
	32.	Actualiza inventario de proyectos TIC y asigna e instruye a colaborador técnico de la Unidad para el seguimiento del proyecto.
COLABORADORES TÉCNICOS	33.	Recibe instrucciones y brinda seguimiento al proyecto.
	34.	Elabora Reportes de Seguimiento al Proyecto (I) y remite al jefe de la unidad.
JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS TIC's	35.	Recibe y revisa Reportes de Seguimiento al Proyecto (I).
	36.	Elabora Informe de Resultados y Beneficios Obtenidos del Proyecto (J) y remite al Director para su conocimiento.
	37.	Archiva original de Justificación del Proyecto (C), Perfil del Proyecto (D), Documento de Factibilidad Económica y Técnica (E), Reportes de Seguimiento al Proyecto (I) y copia de Informe de Resultados y Beneficios Obtenidos del Proyecto (J1).
DESPACHO DE LA DIRECCIÓN	38.	Director recibe y revisa Informe de Resultados y Beneficios Obtenidos del Proyecto (J).
	39.	Realiza proceso de reportar resultados y beneficios obtenidos del proyecto a la Gerencia General de Administración y Finanzas.

PROCEDIMIENTO: **FACTIBILIDAD Y SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS TIC**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
DESPACHO DE LA DIRECCIÓN	40.	Archiva Informe de Resultados y Beneficios Obtenidos del Proyecto (J).
		Final del Proceso.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

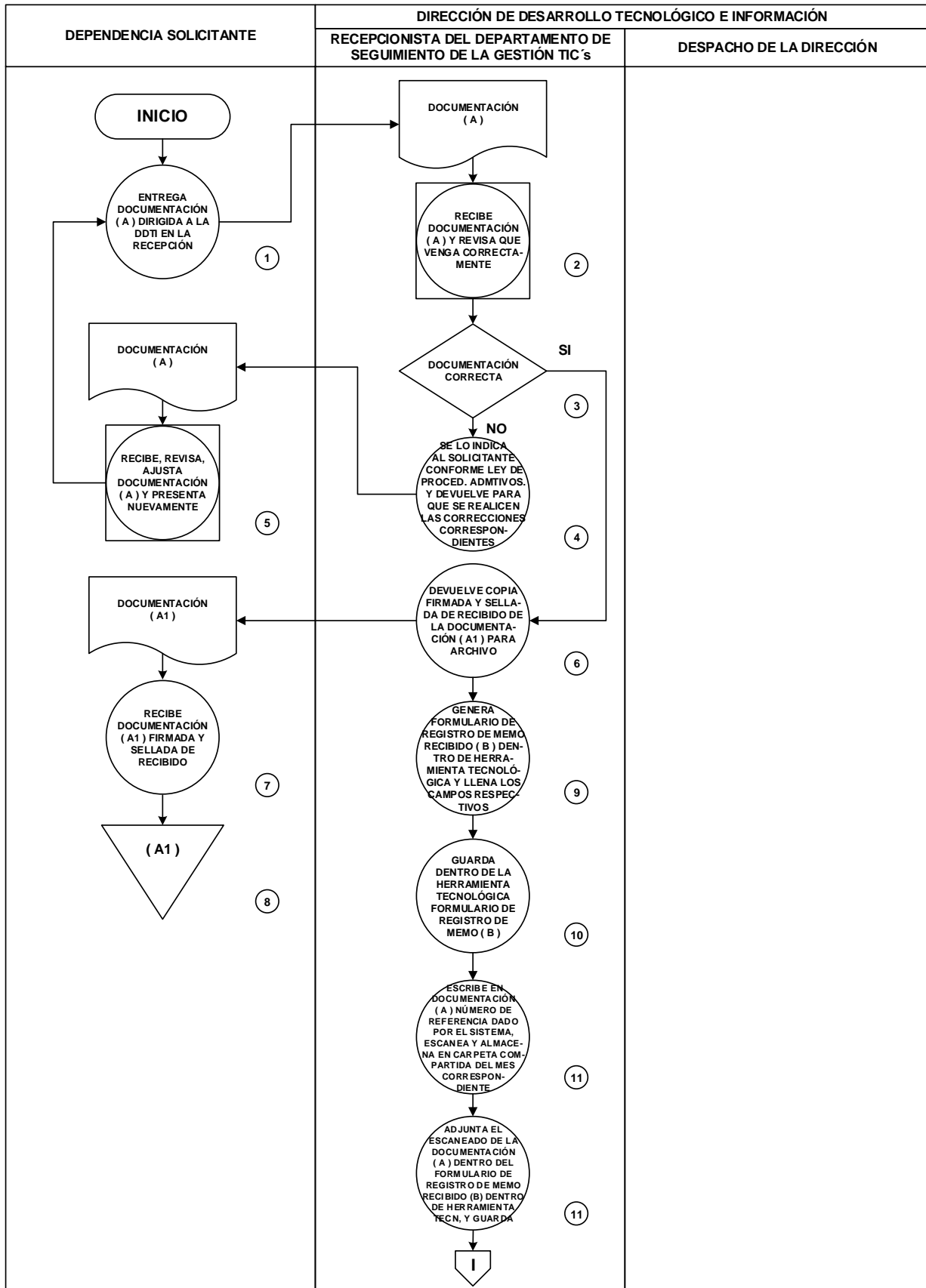
<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>A</b>	<b>MEMORANDOS DE SOLICITUD DE PROYECTO</b>	Original	Archivo Despacho de la Dirección
		Copia	Archivo Dependencia solicitante
		Copia	Archivo Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos Tic's
		Copia	Archivo Dependencia de la DDTI Responsable del Proyecto
<b>B</b>	<b>MEMORANDOS PARA EVALUAR FACTIBILIDAD DE PROYECTO NUEVO</b>	Original	Archivo Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos Tic's
		Copia	Archivo Dependencia de la DDTI Responsable del Proyecto
<b>C</b>	<b>JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO</b>	Original	Archivo Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos Tic's
		Copia	Archivo Despacho de la Dirección
		Copia	Archivo Dependencia de la DDTI Responsable del Proyecto
<b>D</b>	<b>PERFIL DEL PROYECTO</b>	Original	Archivo Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos Tic's
		Copia	Archivo Despacho de la Dirección
		Copia	Archivo Dependencia de la DDTI Responsable del Proyecto
<b>E</b>	<b>DOCUMENTO DE FACTIBILIDAD TÉCNICA Y ECONÓMICA</b>	Original	Archivo Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos Tic's
		Copia	Archivo Despacho de la Dirección
		Copia	Archivo Dependencia de la DDTI Responsable del Proyecto
<b>F</b>	<b>MEMORANDOS DE REMISIÓN DE JUSTIFICACIÓN, PERFIL Y DOCUMENTO DE FACTIBILIDAD</b>	Original	Archivo Despacho de la Dirección
		Copia	Archivo Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos Tic's
<b>G</b>	<b>MEMORANDOS PARA INFORMAR LA NO FACTIBILIDAD INMEDIATA DEL PROYECTO</b>	Original	Archivo Despacho de la Dirección
		Copia	Archivo Dependencia de la DDTI Responsable del Proyecto
<b>H</b>	<b>MEMORANDO DE NOTIFICACIÓN DE NO FACTIBILIDAD INMEDIATA DEL PROYECTO A LA DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	Original	Archivo Dependencia Solicitante
		Copia	Archivo Despacho de la Dirección

PROCEDIMIENTO: **FACTIBILIDAD Y SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS TIC**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>I</b>	<b>REPORTES DE SEGUIMIENTO AL PROYECTO</b>	Original	Archivo Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos Tic's
<b>J</b>	<b>INFORME DE RESULTADOS Y BENEFICIOS OBTENIDOS DEL PROYECTO</b>	Original	Archivo Despacho de la Dirección
		Copia	Archivo Gerencia General de Administración y Finanzas
		Copia	Archivo Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos Tic's

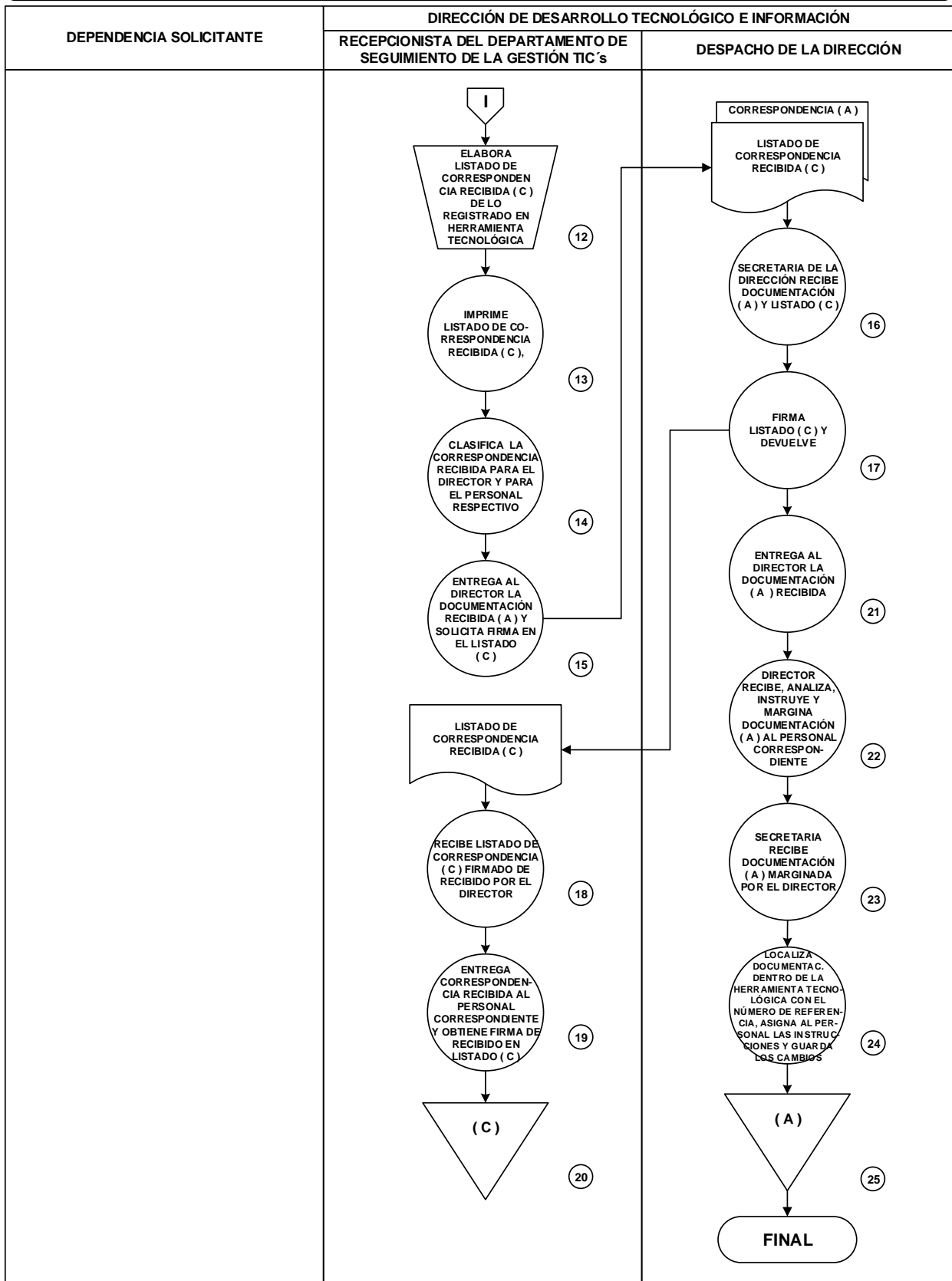
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **RECEPCIÓN Y REGISTRO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA E INTERNA**  
UNIDAD RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC's**



DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y REGISTRO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA E INTERNA  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC's



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN**

HOJA Nº 1 DE 2  
 CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
 VIGENCIA: \_\_\_\_\_

PROCEDIMIENTO: **RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA CORRESPONDENCIA EXTERNA E INTERNA**

UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC'S**

OBJETIVO: Recibir y registrar la correspondencia que ingresa a la DDTI.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DEPENDENCIA SOLICITANTE	1	Entrega documentación (A) dirigida a la DDTI en la recepción.
RECEPCIONISTA DEL DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC'S	2	Recibe documentación (A) y revisa que venga correctamente.
	3	Si la documentación no está correcta, se lo indica al solicitante conforme a lo establecido en la Ley de Procedimientos Administrativos y devuelve para que se realicen las correcciones correspondientes.
DEPENDENCIA SOLICITANTE	4	Recibe, revisa, ajusta documentación (A) y presenta nuevamente, regresando al paso N° 1 de esta descripción narrativa.
RECEPCIONISTA DEL DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC'S	5	Si la documentación está correcta, devuelve copia firmada y sellada de recibido de la documentación para archivo.
DEPENDENCIA SOLICITANTE	6	Recibe, revisa y archiva copia de documentación (A1).
RECEPCIONISTA DEL DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC'S	7	Genera Formulario de Registro de Memo Recibido (B) dentro de herramienta tecnológica y llena los campos correspondientes.
	8	Guarda dentro de la herramienta tecnológica Formulario de Registro de Memo Recibido (B).
	9	Escribe en la documentación (A), el número de referencia brindado por el sistema, la escanea y almacena en la carpeta compartida del mes correspondiente.
	10	Adjunta el escaneado de documentación (A) dentro del Formulario de Registro de Memo Recibido (B) dentro de herramienta tecnológica y procede a guardar la información.
	11	Elabora Listado de Correspondencia Recibida (C) de lo registrado en herramienta tecnológica y lo imprime.
	12	Clasifica la correspondencia recibida para el Director y para el personal respectivo.
	13	Entrega al Director documentación recibida (A) y solicita firma en el Listado de Correspondencia Recibida (C).

PROCEDIMIENTO: **RECEPCIÓN Y REGISTRO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA E INTERNA**

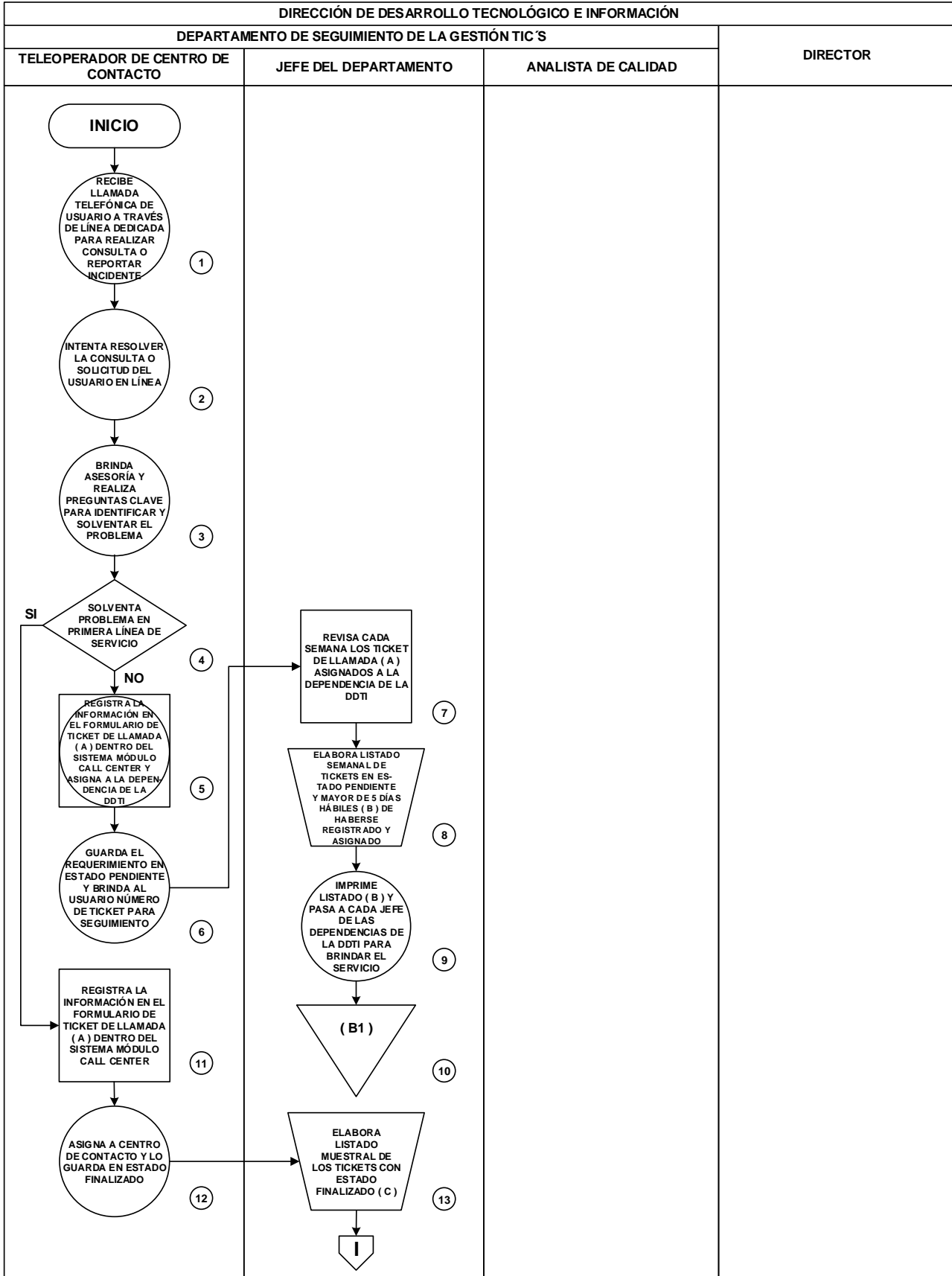
<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
DESPACHO DE LA DIRECCIÓN	14	Secretaria de la Dirección recibe Documentación (A) y Listado de Correspondencia Recibida (C).
	15	Firma Listado de Correspondencia Recibida (C) y devuelve.
RECEPCIONISTA DEL DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC's	16	Recibe Listado de Correspondencia Recibida (C).
	17	Entrega Correspondencia (A) al personal correspondiente y obtiene firma de recibido en el Listado de Correspondencia Recibida (C).
	18	Archiva Listado de Correspondencia Recibida (C).
DESPACHO DE LA DIRECCIÓN	19	Secretaria de la Dirección entrega al Director Documentación (A) recibida.
	20	Director recibe, analiza, instruye y margina documentación (A) al personal correspondiente
	21	Secretaria de la Dirección, recibe Documentación (A) marginada por el Director.
	22	Localiza documentación (A) dentro de herramienta tecnológica con el número de referencia brindado por el sistema y asigna al personal correspondiente con la instrucción respectiva y guarda los cambios realizados.
	23	Archiva la Documentación (A).
		Final del Proceso.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

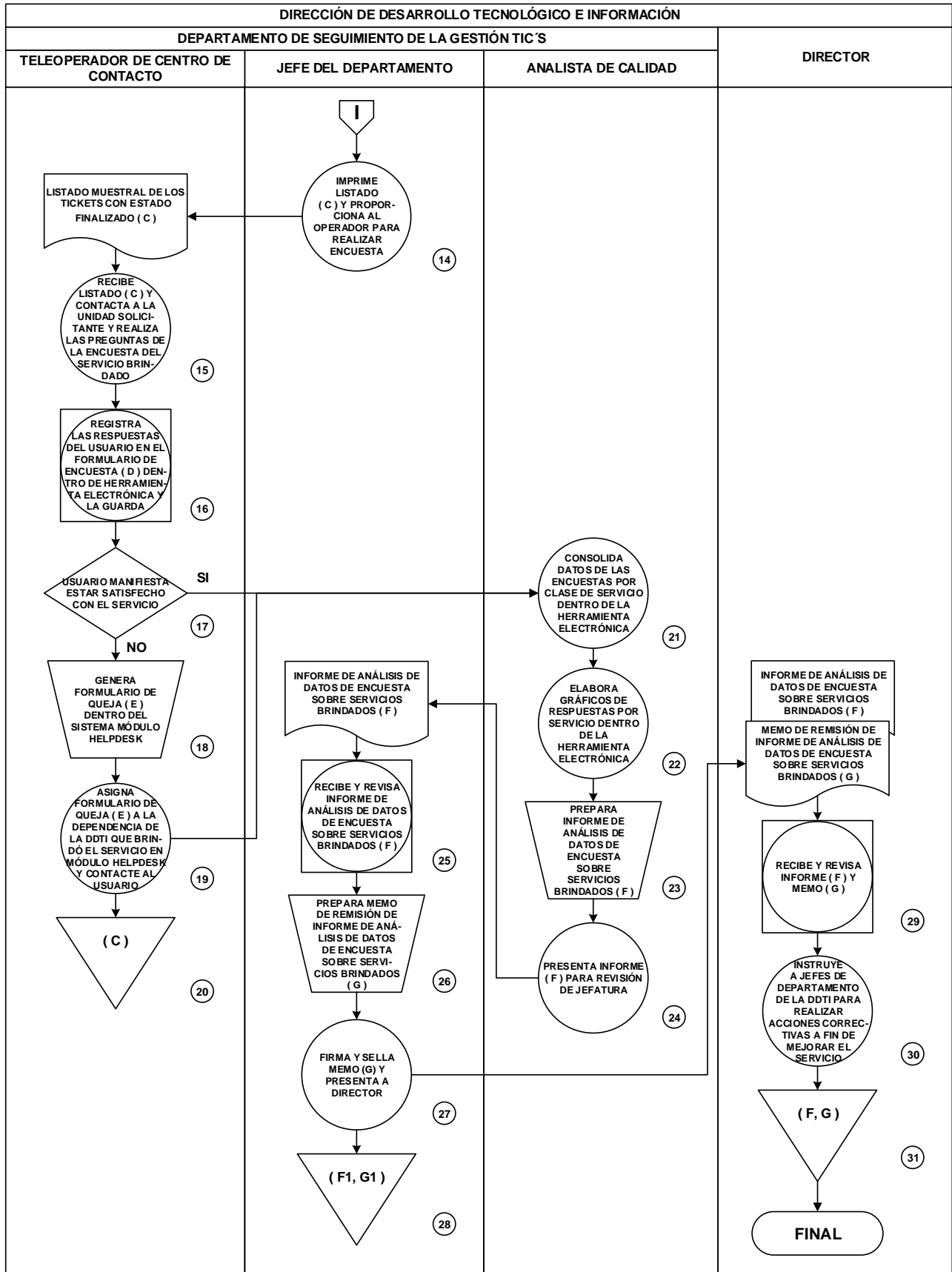
<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>A</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	Original	Archivo DDTI
		Copia	Archivo Dependencia solicitante
<b>B</b>	<b>FORMULARIO DE REGISTRO DE MEMO RECIBIDO</b>	Original	Archivo electrónico en herramienta tecnológica que registra la correspondencia.
<b>C</b>	<b>LISTADO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA</b>	Original	Archivo Recepcionista del Departamento de Seguimiento de la Gestión TIC's.



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC'S**



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC'S**



PROCEDIMIENTO: **GESTIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC'S**

OBJETIVO: Gestionar los incidentes y solicitudes del servicio solicitado por el usuario a la DDTI a través del registro y seguimiento de los mismos.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
TELEOPERADOR DE CENTRO DE CONTACTO	1	Recibe llamada telefónica a través de la línea dedicada al Centro de Contacto de la DDTI para realizar consulta o reportar incidente.
	2	Intenta resolver la consulta o solicitud del usuario en línea. Brinda asesoría y realiza preguntas clave para identificar y solventar el problema.
	3	Si no logra solventar el problema en primera línea de servicio registra la información en el Formulario de Ticket de Llamada (A) dentro del sistema, módulo call center y asigna a la dependencia correspondiente de la DDTI.
	4	Guarda el requerimiento en estado pendiente y brinda al usuario el número de ticket para seguimiento.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC'S	5	Revisa cada semana los Formularios de Ticket de Llamada (A) asignados a las dependencias de la DDTI.
	6	Elabora Listado Semanal de Tickets en Estado Pendiente y Mayor de 5 días Hábiles (B) de haberse registrado y asignado.
	7	Imprime Listado Semanal de Tickets en Estado Pendiente y Mayor de 5 días Hábiles (B) y pasa a jefe de las dependencias de la DDTI que corresponda, para brindar el servicio lo más pronto posible.
	8	Archiva copia de Listado Semanal de Tickets en Estado Pendiente y Mayor de 5 días Hábiles (B).
TELEOPERADOR DE CENTRO DE CONTACTO	9	Si logra solventar el problema o requerimiento del usuario en primera línea de servicio, registra la información en el Formulario de Ticket de Llamada (A) dentro del sistema, módulo call center.
	10	Asigna a Centro de Contacto y lo guarda en estado finalizado.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC'S	11	Elabora mensualmente Listado Muestral de Tickets con Estado Finalizado (C) por cada dependencia de la DDTI.

PROCEDIMIENTO: **GESTIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC'S	12	Imprime Listado Muestral de Tickets con Estado Finalizado (C) y proporciona al Operador de Centro de Contacto para realizar encuesta.
TELEOPERADOR DE CENTRO DE CONTACTO	13	Recibe Listado Muestral de Tickets con Estado Finalizado (C) y contacta según listado a la unidad o dependencia solicitante y realiza las preguntas de la encuesta del servicio brindado.
	14	Registra las respuestas del usuario en Formulario de encuesta (D) dentro de herramienta electrónica y la guarda.
	15	Si el usuario de la dependencia o unidad solicitante manifiesta estar satisfecho con el servicio brindado, el proceso continúa en el paso N° 19 de esta descripción narrativa.
	16	Si el usuario manifiesta no estar satisfecho con el servicio brindado durante la entrevista, genera un Formulario de Queja (E) dentro del sistema módulo helpdesk.
	17	Asigna a la dependencia de la DDTI que brindó el servicio, para que el jefe responsable de la actividad, visualice dentro del sistema módulo Helpdesk y contacte al usuario para brindar oportuno seguimiento hasta que se finalice la actividad satisfactoriamente.
	18	Archiva Listado Muestral de Tickets con Estado Finalizado (C).
ANALISTA DE CALIDAD	19	Consolida los datos de las encuestas por clase de servicio dentro de la herramienta electrónica.
	20	Elabora gráficos de respuestas por servicio dentro de la herramienta electrónica.
	21	Prepara Informe de Análisis de Datos de Encuesta sobre Servicios Brindados (F) y presenta para revisión de jefatura.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC'S	22	Recibe y revisa Informe de Análisis de Datos de Encuesta sobre Servicios Brindados (F).
	23	Prepara Memorando de Remisión de Informe de Análisis de Datos de Encuesta sobre Servicios Brindados (G).
	24	Firma y sella Memorando de Remisión de Informe de Análisis de Datos de Encuesta sobre Servicios Brindados (G) y presenta al Director.

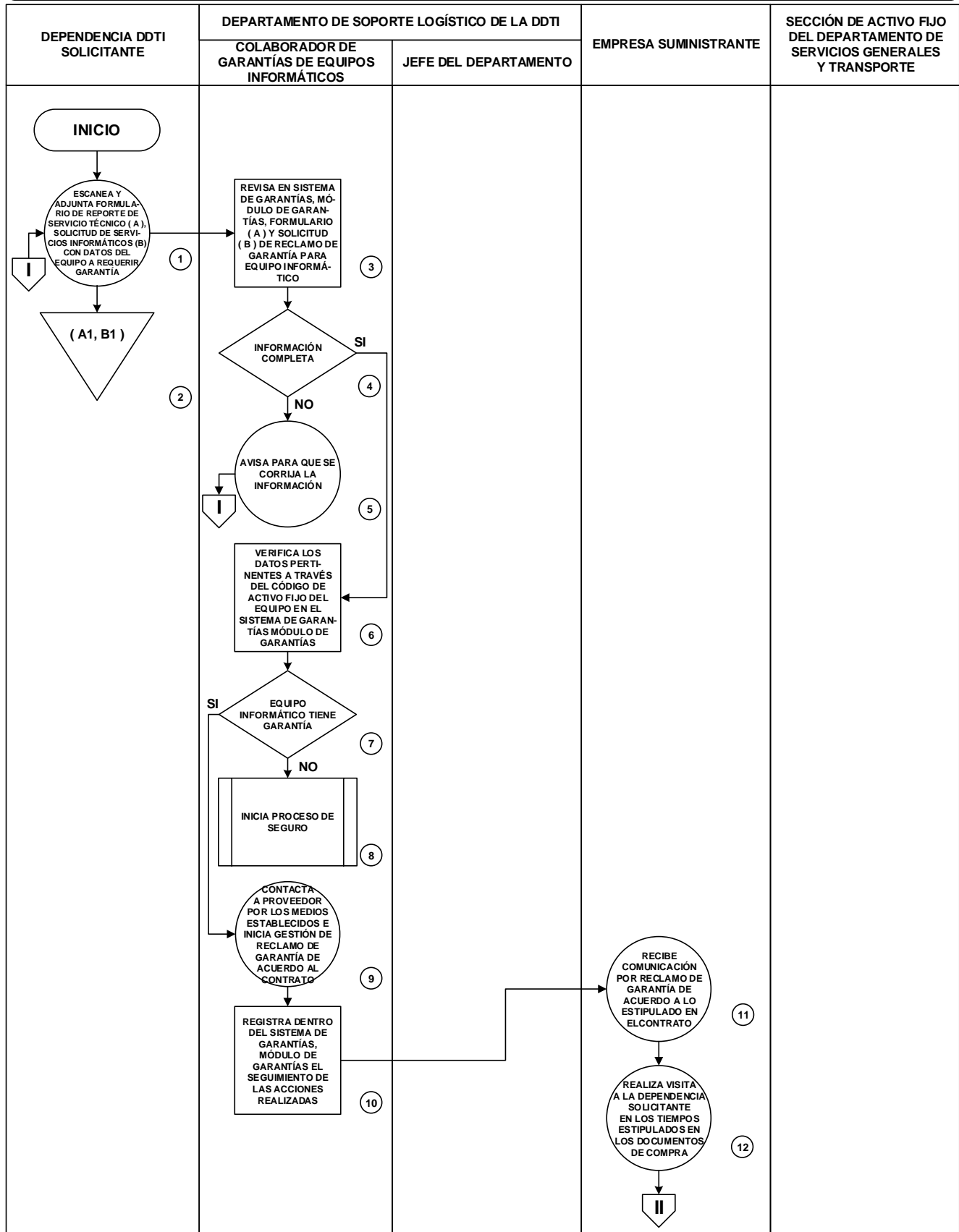
PROCEDIMIENTO: **GESTIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC'S	25	Archiva copia de Informe de Análisis de Datos de Encuesta sobre Servicios Brindados (F1) y Memorando de Remisión de Informe de Análisis de Datos de Encuesta sobre Servicios Brindados (G1).
DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN	26	Recibe y revisa Informe de Análisis de Datos de Encuesta sobre Servicios Brindados (F) y Memorando de Remisión de Informe de Análisis de Datos de Encuesta sobre Servicios Brindados (G).
	27	Instruye a jefes de departamento de la DDTI para realizar acciones correctivas a fin de mejorar el servicio.
		Final del Proceso.

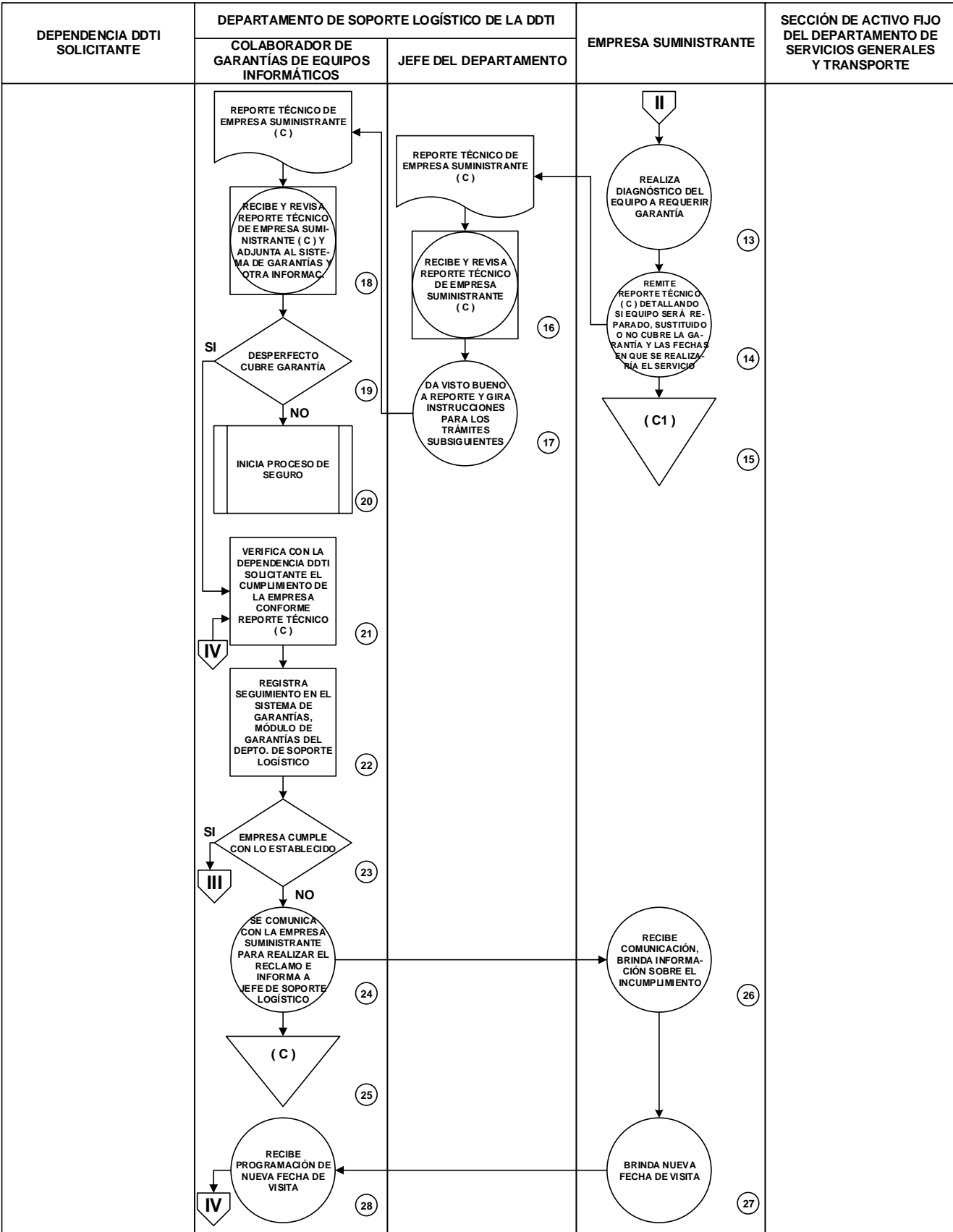
**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
A	FORMULARIO DE TICKET DE LLAMADA	Original	Archivo electrónico Sistema de Call Center
B	LISTADO SEMANAL DE TICKETS EN ESTADO PENDIENTE Y MAYOR DE 5 DÍAS HÁBILES	Original	Archivo Jefe de Dependencias de la DDTI
		Copia	Archivo Departamento de Seguimiento de la Gestión TIC's
C	LISTADO MUESTRAL DE TICKETS CON ESTADO FINALIZADO	Original	Archivo Operador de Centro de Contacto
D	FORMULARIO DE ENCUESTA	Original	Archivo electrónico Sistema de Call Center
E	FORMULARIO DE QUEJA	Original	Archivo electrónico Sistema de Call Center
		Original	Archivo Jefe de Dependencias de la DDTI
F	INFORME DE ANÁLISIS DE DATOS DE ENCUESTA SOBRE SERVICIOS BRINDADOS	Original	Archivo Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información
		Copia	Archivo Departamento de Seguimiento de la Gestión TIC's
G	MEMORANDO DE REMISIÓN DE INFORME DE ANÁLISIS DE DATOS DE ENCUESTA SOBRE SERVICIOS BRINDADOS	Original	Archivo Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información
		Copia	Archivo Departamento de Seguimiento de la Gestión TIC's

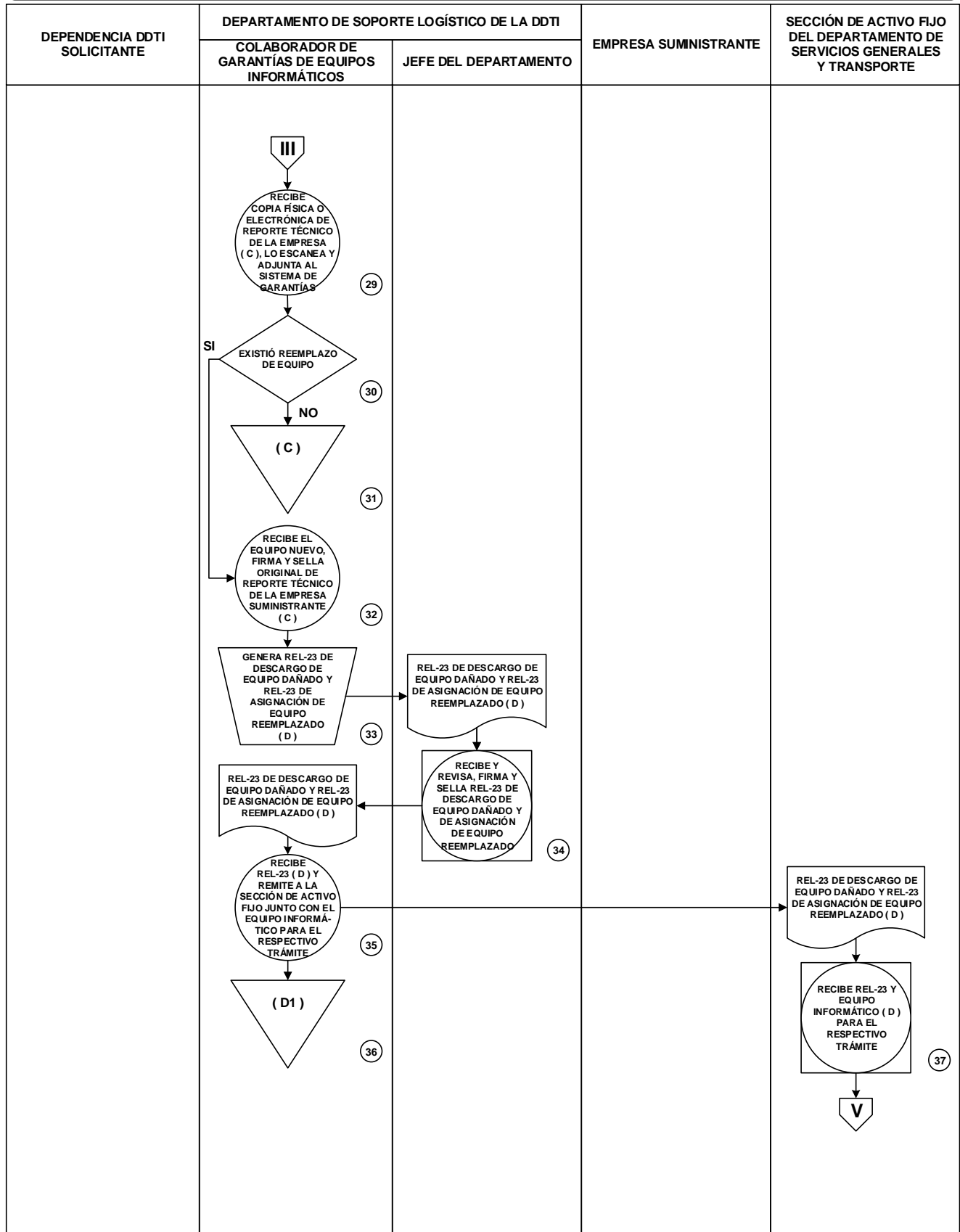
**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE GARANTÍAS DE EQUIPO INFORMÁTICO DEL ÓRGANO JUDICIAL CON EMPRESAS SUMINISTRANTES**  
**UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO**



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE GARANTÍAS DE EQUIPO INFORMÁTICO DEL ÓRGANO JUDICIAL CON EMPRESAS SUMINISTRANTES**  
**UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO**

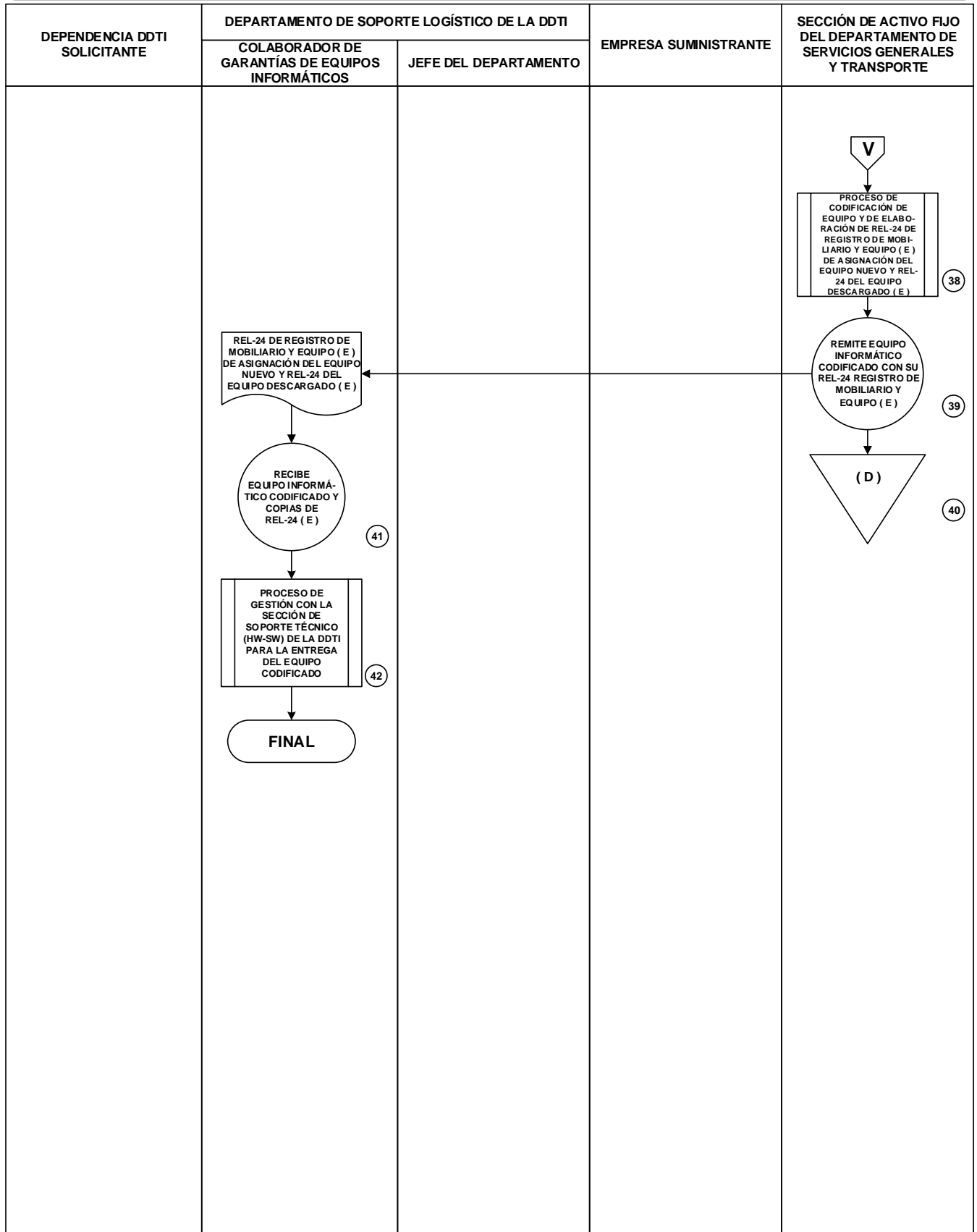


**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** GESTIÓN DE RECLAMO DE GARANTÍAS DE EQUIPO INFORMÁTICO DEL ÓRGANO JUDICIAL CON EMPRESAS SUMINISTRANTES  
**UNIDAD RESPONSABLE:** DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO





**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** GESTIÓN DE RECLAMO DE GARANTÍAS DE EQUIPO INFORMÁTICO DEL ÓRGANO JUDICIAL CON EMPRESAS SUMINISTRANTES  
**UNIDAD RESPONSABLE:** DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO



PROCEDIMIENTO: **GESTIÓN DE RECLAMO DE GARANTÍAS DE EQUIPO INFORMÁTICO DEL ÓRGANO JUDICIAL CON EMPRESAS SUMINISTRANTES**  
 UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO**  
 OBJETIVO: Velar por el mantenimiento correctivo o reemplazo de los equipos informáticos del Órgano Judicial, a través del cumplimiento de la garantía de los mismos con las empresas suministrantes.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
<b>DEPENDENCIA DDTI SOLICITANTE</b>	1	Escanea y adjunta Formulario de Reporte de Servicio Técnico (A), Solicitud de Servicios Informáticos (B) debidamente completados con la información del equipo informático a requerir garantía al Sistema de Garantías, módulo de Garantías del Departamento de Soporte Logístico.
	2	Archiva Formulario de Reporte de Servicio Técnico (A) y Solicitud de Servicios Informáticos (B).
<b>COLABORADOR DE GARANTÍAS Y SEGUROS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	3	Revisa en el Sistema de Garantías, módulo de Garantías del Departamento de Soporte Logístico, Formulario de Reporte de Servicio Técnico (A) y Solicitud de Servicios Informáticos (B) de gestión de reclamo de garantía para equipo informático.
	4	Si información está incompleta, avisa para que se corrija y regresa al paso N° 1.
	5	Si la información está completa, verifica a través del código de activo fijo del equipo informático en el Sistema de Garantías, módulo de Garantías del Departamento de Soporte Logístico, los datos pertinentes respecto al proveedor, fecha de vencimiento de garantía del equipo, administrador de contrato, cobertura, teléfonos y correo electrónico del proveedor.
	6	Si el equipo informático no tiene garantía, inicia Proceso de Seguro. Final del Proceso.
	7	Si el equipo informático tiene garantía, contacta a proveedor por los medios establecidos (teléfono, correo electrónico o nota) e inicia gestión de reclamo de garantía de acuerdo a lo estipulado en el contrato.
<b>COLABORADOR DE GARANTÍAS Y SEGUROS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	8	Registra dentro del Sistema de Garantías, módulo de Garantías del Departamento de Soporte Logístico, el seguimiento de las acciones realizadas.
<b>EMPRESA SUMINISTRANTE</b>	9	Recibe comunicación por reclamo de garantía de equipo informático, de acuerdo a lo estipulado en el contrato.

**PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE GARANTÍAS DE EQUIPO INFORMÁTICO DEL ÓRGANO JUDICIAL CON EMPRESAS SUMINISTRANTES**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>EMPRESA SUMINISTRANTE</b>	10	Realiza visita a la dependencia solicitante en los tiempos estipulados en los documentos de compra.
	11	Realiza diagnóstico del equipo informático a requerir garantía.
	12	Remite Reporte Técnico (C) al Departamento de Soporte Logístico, detallando si el equipo informático será reparado o sustituido y brinda las fechas en que se realizaría el servicio o si el desperfecto no cubre la garantía.
	13	Archiva copia de Reporte Técnico (C1).
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	14	Recibe y revisa Reporte Técnico de Empresa Suministrante (C), da visto bueno y gira instrucciones para los trámites subsiguientes.
<b>COLABORADOR DE GARANTÍAS Y SEGUROS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	15	Recibe Reporte Técnico de la Empresa Suministrante (C) y adjunta al Sistema de Garantías módulo de Garantías del Departamento de Soporte Logístico, así como otra información adicional.
	16	Si el desperfecto no cubre la garantía, inicia Proceso de Seguro.
	17	Si desperfecto cubre la garantía, verifica con la dependencia DDTI solicitante el cumplimiento de la empresa de acuerdo a lo establecido en Reporte Técnico de la Empresa Suministrante (C).
	18	Registra seguimiento en el Sistema de Garantías, módulo de Garantías del Departamento de Soporte Logístico.
	19	Si la empresa cumple con lo establecido, el procedimiento continúa en el paso N° 24 de esta Descripción Narrativa.
	20	Si la empresa no cumple con lo establecido, se comunica con la empresa suministrante para realizar el reclamo e informa al Jefe de Soporte Logístico.
	21	Archiva Reporte Técnico de la Empresa Suministrante (C).
<b>EMPRESA SUMINISTRANTE</b>	22	Recibe comunicación, brinda información sobre el incumplimiento y brinda nueva fecha de visita.
<b>COLABORADOR DE GARANTÍAS Y SEGUROS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	23	Recibe programación de nueva fecha de visita, continuando el proceso en el paso N° 17 de esta descripción narrativa.
	24	Recibe copia física o electrónica de Reporte Técnico de Empresa Suministrante (C), lo escanea y adjunta al Sistema de Garantías, módulo de Garantías del Departamento de Soporte Logístico.

**PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE GARANTÍAS DE EQUIPO INFORMÁTICO DEL ÓRGANO JUDICIAL CON EMPRESAS SUMINISTRANTES**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>COLABORADOR DE GARANTÍAS Y SEGUROS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	25	Si no existió reemplazo de equipo informático, archiva Reporte Técnico de Empresa Suministrante (C).
<b>COLABORADOR DE GARANTÍAS Y SEGUROS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	26	Si existió reemplazo de equipo informático, recibe el equipo nuevo y firma y sella original de Reporte Técnico de la Empresa Suministrante (C).
	27	Genera el formulario de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo REL-23 de Descargo de Equipo Dañado y REL-23 de Asignación de Equipo Reemplazado (D).
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	28	Recibe y revisa, firma y sella Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo Rel-23 (D) del descargo de equipo dañado y Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo de Asignación de Equipo Reemplazado Rel-23 (D).
<b>COLABORADOR DE GARANTÍAS Y SEGUROS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	29	Recibe Solicitud de Asignación, Reasignación O Descargo de Mobiliario y Equipo REL-23 (D) del descargo de equipo dañado, firmado y sellado y remite a la Sección de Activo fijo de Servicios Generales y Transporte junto con Rel-23 de Asignación de Equipo Reemplazado (D) junto con el equipo informático para el respectivo trámite.
	30	Archiva copia de Asignación, Reasignación O Descargo de Mobiliario y Equipo REL-23 (D1).
<b>SECCIÓN DE ACTIVO FIJO</b>	31	Recibe Rel-23, Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (D) con el descargo de equipo dañado y Rel-23 de asignación de equipo reemplazado (D), junto con el equipo informático para el respectivo trámite.
	32	Realiza proceso de Codificación de Equipo Informático y Elaboración de REL-24 de Registro de Mobiliario y Equipo y REL-24 del equipo que fue descargado (E).
	33	Remite al Departamento de Soporte Logístico, el equipo informático debidamente codificado con su respectivo Rel-24, Registro de Mobiliario y Equipo (E) y REL-24 del equipo descargado (E).
	34	Archiva original de Rel-23 (D).
<b>COLABORADOR DE GARANTÍAS Y SEGUROS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	35	Recibe equipo informático debidamente codificado con su respectivo Rel-24, Registro de Mobiliario y Equipo (E1) del equipo nuevo y REL-24 del equipo que fue descargado (E).

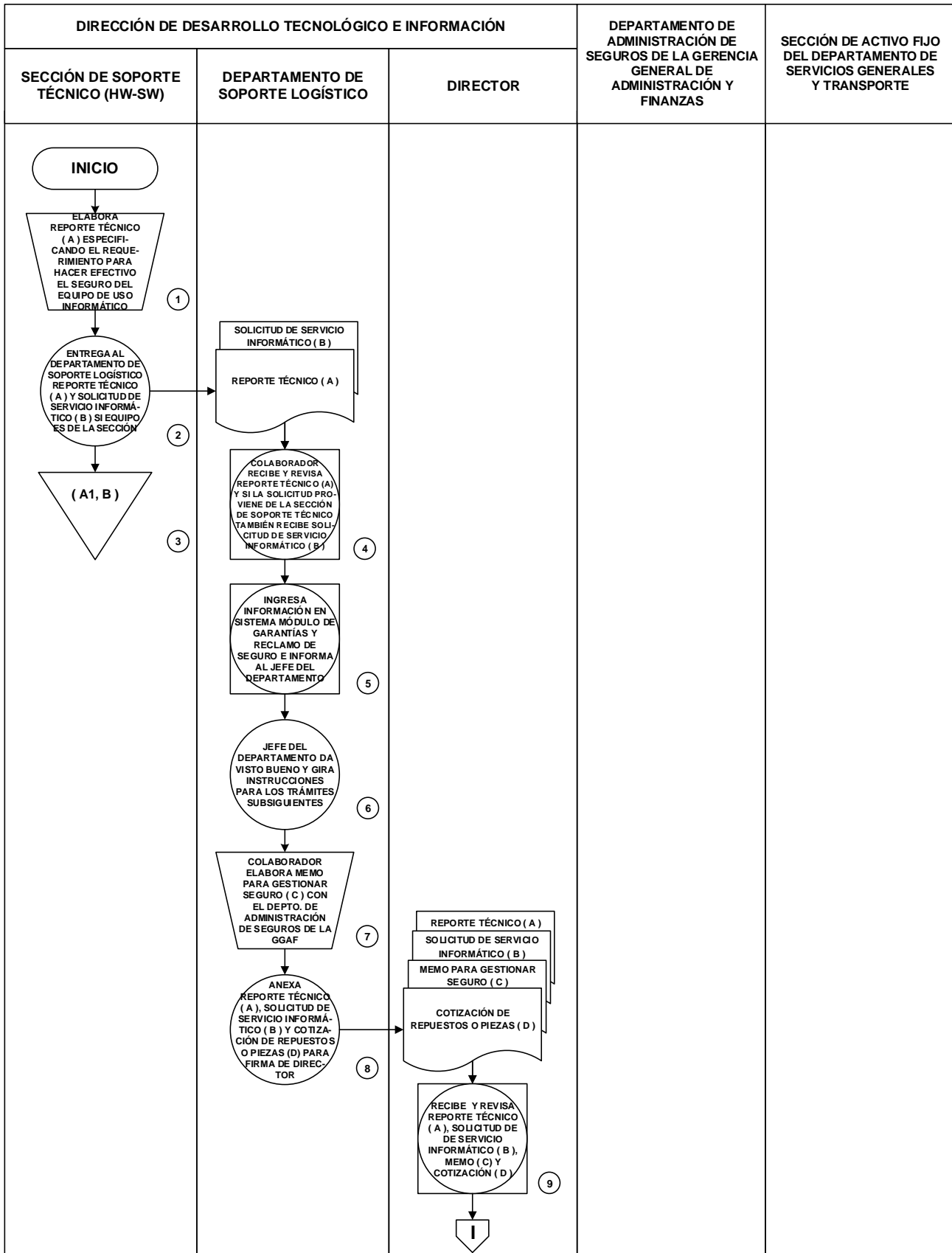
**PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE GARANTÍAS DE EQUIPO INFORMÁTICO DEL ÓRGANO JUDICIAL CON EMPRESAS SUMINISTRANTES**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>COLABORADOR DE GARANTÍAS Y SEGUROS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	36	Realiza proceso de Gestión con la Sección de Soporte Técnico (HW-SW) de la DDTI para la Entrega del Equipo Informático Codificado.
		Final del Proceso.

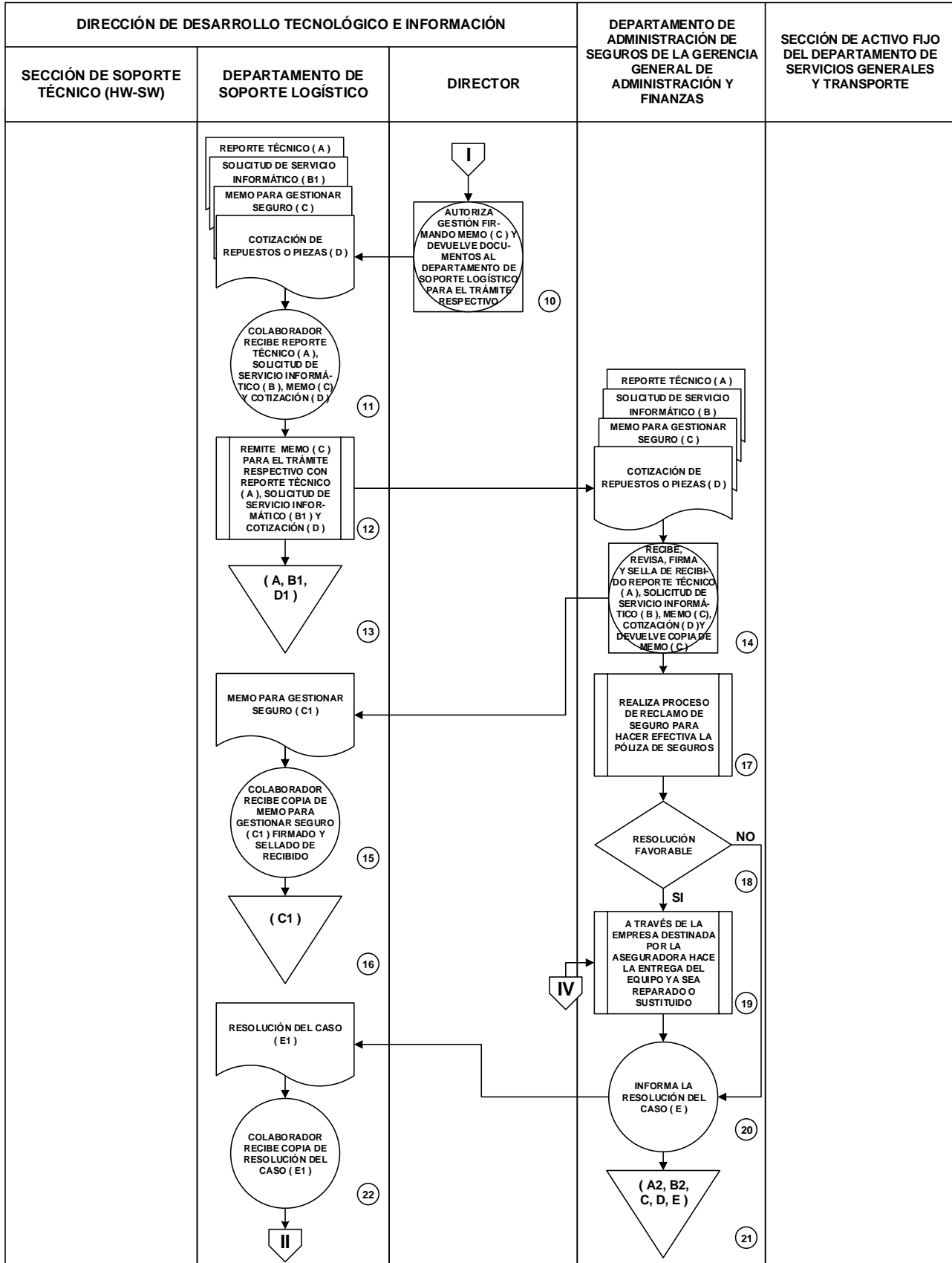
**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>A</b>	<b>FORMULARIO DE REPORTE DE SERVICIO TÉCNICO</b>	Original	Archivo Dependencia DDTI solicitante
		Original Electrónico	Archivo electrónico del Departamento de Soporte Logístico
<b>B</b>	<b>SOLICITUD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b>	Original	Archivo Dependencia DDTI solicitante
		Original	Archivo electrónico del Departamento de Soporte Logístico
<b>C</b>	<b>REPORTE TÉCNICO DE LA EMPRESA SUMINISTRANTE</b>	Original	Archivo físico, electrónico del Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Archivo Empresa Suministrante
<b>D</b>	<b>REL-23 SOLICITUD DE ASIGNACIÓN, REASIGNACIÓN O DESCARGO DE MOBILIARIO Y EQUIPO (DE DESCARGO DE EQUIPO DAÑADO Y DE ASIGNACIÓN DE EQUIPO REEMPLAZADO)</b>	Original	Archivo Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Dependencia DDTI Solicitante
<b>E</b>	<b>REL-24 REGISTRO DE MOBILIARIO Y EQUIPO (DEL EQUIPO NUEVO Y REL-24 DEL EQUIPO QUE FUE DESCARGADO)</b>	Original	Archivo Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Dependencia DDTI Solicitante

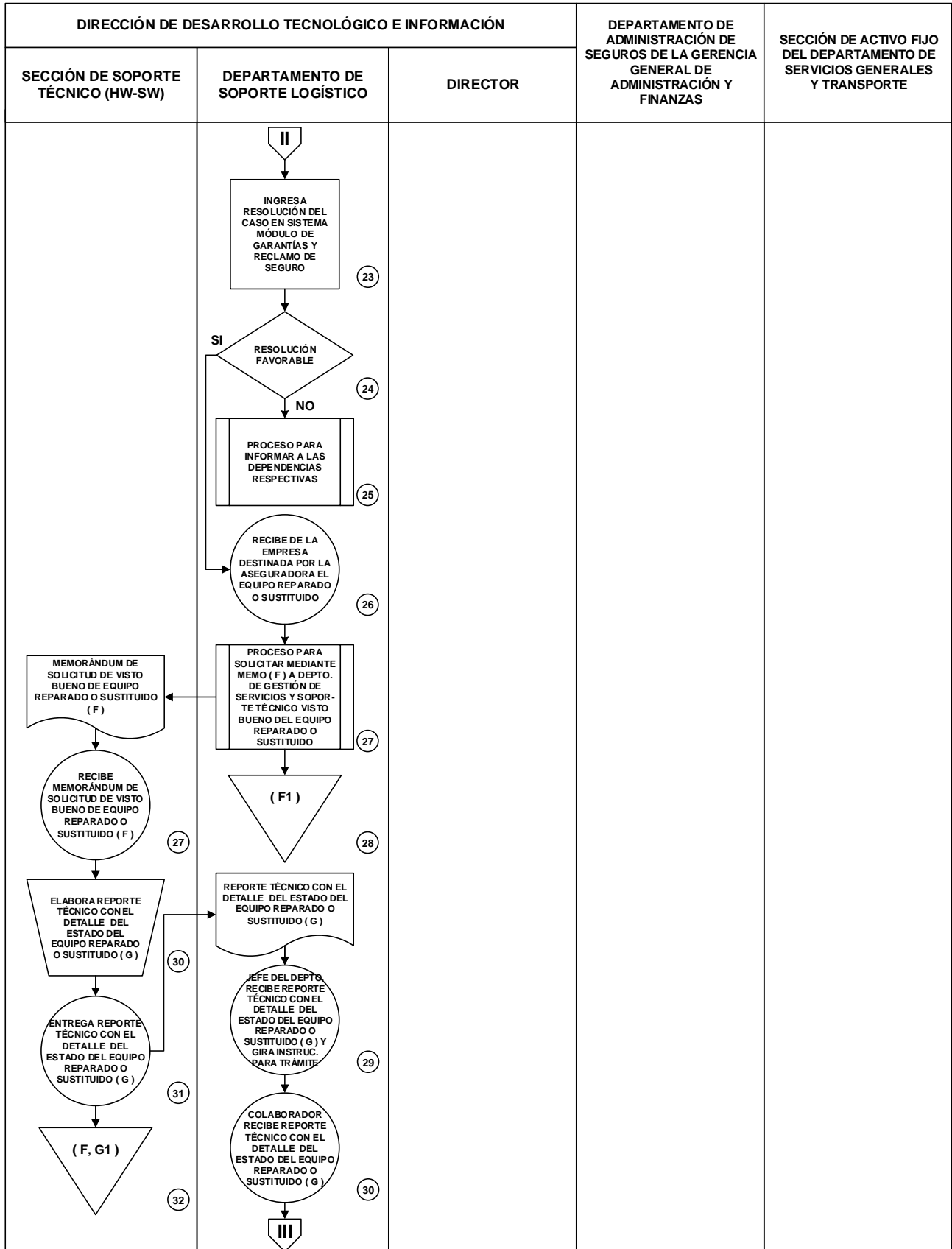
**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE SEGURO PARA EQUIPO DE USO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE PÓLIZA ADQUIRIDA POR LA INSTITUCIÓN**  
**UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO**



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE SEGURO PARA EQUIPO DE USO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE PÓLIZA ADQUIRIDA POR LA INSTITUCIÓN**  
**UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO**

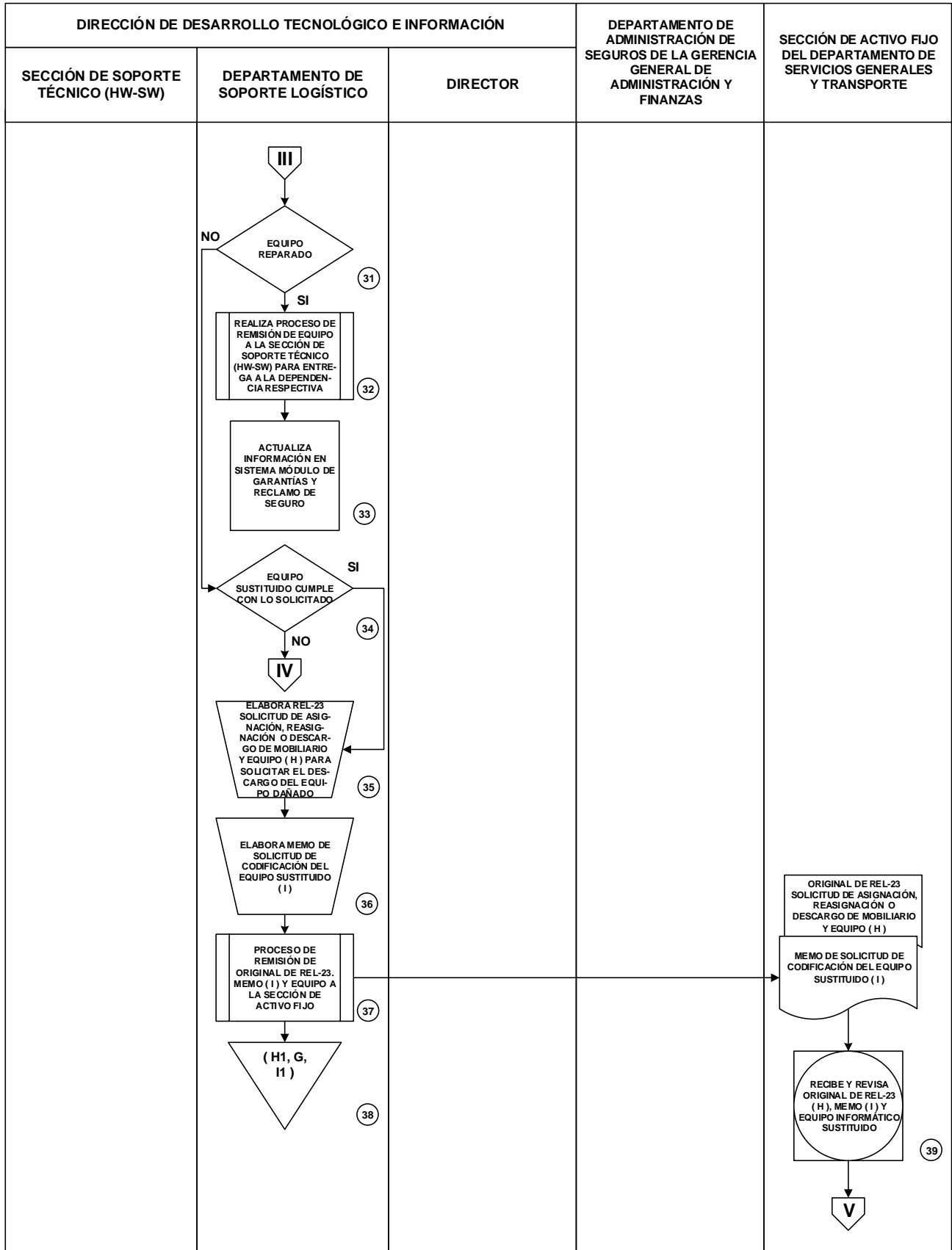


**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE SEGURO PARA EQUIPO DE USO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE PÓLIZA ADQUIRIDA POR LA INSTITUCIÓN**  
**UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO**

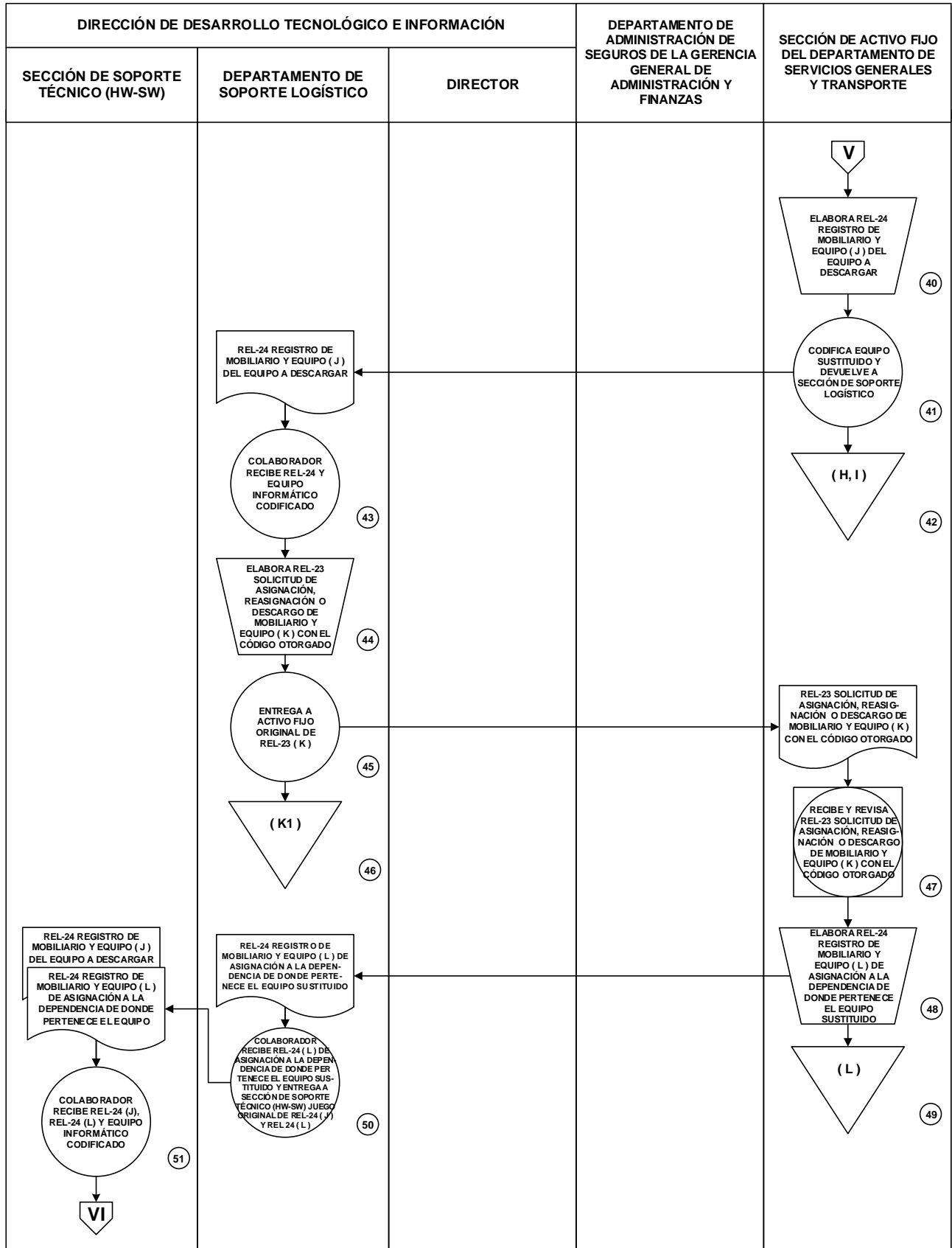




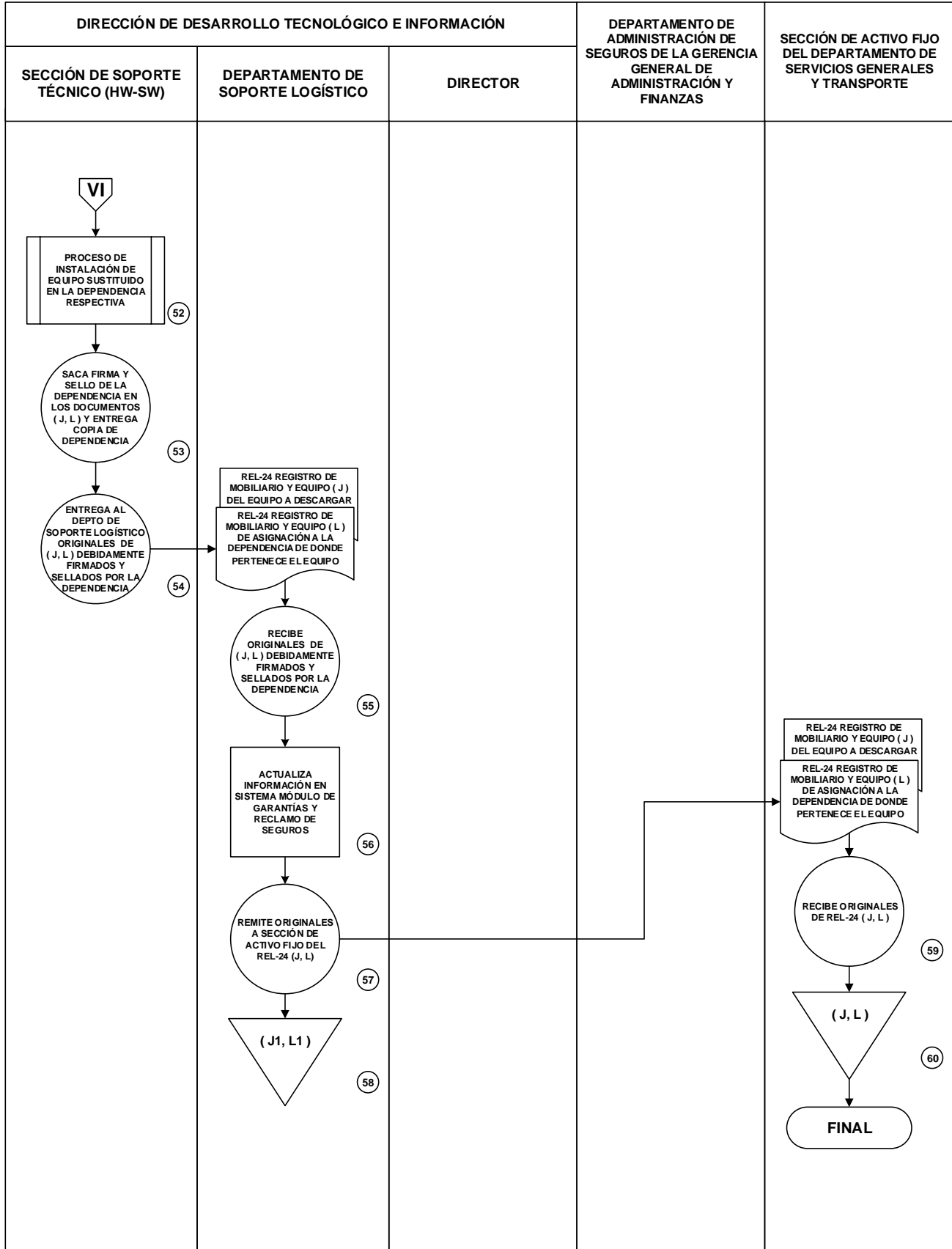
**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE SEGURO PARA EQUIPO DE USO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE PÓLIZA ADQUIRIDA POR LA INSTITUCIÓN**  
**UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO**



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** GESTIÓN DE RECLAMO DE SEGURO PARA EQUIPO DE USO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE PÓLIZA ADQUIRIDA POR LA INSTITUCIÓN  
**UNIDAD RESPONSABLE:** DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE SEGURO PARA EQUIPO DE USO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE PÓLIZA ADQUIRIDA POR LA INSTITUCIÓN**  
**UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO**



**PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE SEGURO PARA EQUIPO DE USO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE PÓLIZA ADQUIRIDA POR LA INSTITUCIÓN**

**UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO**

**OBJETIVO: Velar por la recuperación del parque de equipos de uso informático en la DDTI por daños, hurto o robo de los mismos, a través del Departamento de Administración de Seguros de la Gerencia General de Administración y Finanzas.**

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
<b>SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	1	Elabora Reporte Técnico (A), especificando el requerimiento para hacer efectivo el seguro del equipo de uso informático y entrega a Departamento de Soporte Logístico con la Solicitud de Servicio Informático (B) si el equipo es de la Sección de Soporte Técnico (HW-SW).
	2	Archiva Reporte Técnico (A1) y Solicitud de Servicio Informático (B).
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	3	Colaborador de Garantías y Seguros de Equipos Informáticos, recibe y revisa Reporte Técnico (A) con información completa y si la solicitud proviene de la Sección de Soporte Técnico (HW-SW) también recibe la Solicitud de Servicio Informático (B).
	4	Ingresa información en Sistema módulo de garantías y reclamo de seguro e informa al Jefe del Departamento de Soporte Logístico.
	5	Jefe del Departamento da visto bueno y gira instrucciones al Colaborador de Garantías y Seguros de Equipos Informáticos para los trámites subsiguientes.
	6	Colaborador de Garantías y Seguros de Equipos Informáticos, elabora Memorandos para Gestionar Seguro (C) para realizar gestión con el Departamento de Administración de Seguros de la Gerencia General de Administración y Finanzas.
	7	Anexa Reporte Técnico (A), Solicitud de Servicio Informático (B), Memorandos para Gestionar Seguro (C), Cotización de Repuestos o Piezas (D) y pasa a firma de Director DDTI.
<b>DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN</b>	8	Recibe y revisa Reporte Técnico (A), Solicitud de Servicio Informático (B), Memorandos para Gestionar Seguro (C) y Cotización de Repuestos o Piezas (D).
	9	Autoriza gestión, firmando Memorandos para Gestionar Seguro (C) y devuelve al Departamento de Soporte Logístico para el trámite respectivo.

**PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE SEGURO PARA EQUIPO DE USO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE PÓLIZA ADQUIRIDA POR LA INSTITUCIÓN**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	10	Colaborador de Garantías y Seguros de Equipos Informáticos, recibe Reporte Técnico (A), Solicitud de Servicio Informático (B), Memorandos para Gestionar Seguro (C) firmado y Cotización de Repuestos o Piezas (D).
	11	Realiza proceso para remitir Memorandos para Gestionar Seguro (C) junto con Reporte Técnico (A), Solicitud de Servicio Informático (B) y Cotización de Repuestos o Piezas (D) al Departamento de Administración de Seguros de la Gerencia General de Administración y Finanzas.
	12	Archiva original de Reporte Técnico (A), original de Solicitud de Servicio Informático (B) y copia de Cotización de Repuestos o Piezas (D1).
<b>DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS DE LA GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>	13	Recibe, revisa, firma y sella de recibido Reporte Técnico (A2), Solicitud de Servicio Informático (B2), Memorandos para Gestionar Seguro (C) y Cotización de Repuestos o Piezas (D). Archiva y devuelve copia de Memorandos para Gestionar Seguro (C1).
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	14	Colaborador de Garantías y Seguros de Equipos Informáticos, recibe copia de Memorandos para Gestionar Seguro (C1), firmado y sellado de recibido y archiva.
<b>DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS DE LA GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>	15	Realiza proceso de Reclamo de Seguro y hace efectiva la Póliza de Seguros.
	16	Si la resolución es favorable, a través de empresa destinada por la aseguradora, hace la entrega del equipo, ya sea reparado o sustituido. Si la resolución no es favorable, el proceso continúa en el paso siguiente.
	17	Informa la Resolución del Caso (E).
	18	Archiva copia de Reporte Técnico (A2), Solicitud de Servicio Informático (B2), Memorandos para Gestionar Seguro (C), Cotización de Repuestos o Piezas (D), Resolución del Caso (E).
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	19	Colaborador de Garantías y Seguros de Equipos Informáticos, recibe copia de Resolución del Caso (E1).
	20	Ingresa Resolución del Caso (E) dentro de Sistema módulo de Garantías y Reclamo de Seguros.
	21	Si la resolución no es favorable, no procede el trámite y realiza proceso para Informar a las dependencias respectivas y finaliza el proceso.
	22	Si la resolución es favorable, recibe de la empresa destinada por la aseguradora el equipo reparado o sustituido.

**PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE SEGURO PARA EQUIPO DE USO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE PÓLIZA ADQUIRIDA POR LA INSTITUCIÓN**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	23	Realiza proceso para Solicitar mediante Memorandos de Solicitud de Visto Bueno de Equipo Reparado o Sustituido (F) al Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico, Sección de Soporte Técnico (HW-SW) el visto bueno del equipo reparado o sustituido. Archiva copia (F1).
<b>SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	24	Recibe Memorandos de Solicitud de Visto Bueno de Equipo Reparado o Sustituido (F).
	25	Elabora Reporte Técnico con el Detalle del Estado del Equipo Reparado o Sustituido (G) y entrega a Jefe del Departamento de Soporte Logístico.
	26	Archiva Memorandos de Solicitud de Visto Bueno de Equipo Reparado o Sustituido (F) y copia de Reporte Técnico con el Detalle del Estado del Equipo Reparado o Sustituido (G1).
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	27	Jefe del Departamento, recibe Reporte Técnico con el Detalle del Estado del Equipo Reparado o Sustituido (G) y gira instrucciones para el trámite.
	28	Colaborador de Garantías y Seguros de Equipos Informáticos, recibe Reporte Técnico con el Detalle del Estado del Equipo Reparado o Sustituido (G).
	29	Si el equipo fue reparado, realiza proceso de remisión de equipo a la Sección de Soporte Técnico para entrega a la dependencia respectiva.
	30	Actualiza información en Sistema módulo de Garantías y Reclamo de Seguro.
	31	Si el equipo fue sustituido y no cumple con lo solicitado, el proceso continúa en el paso N° 16. Si cumple elabora Rel-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (H) solicitando el descargo del equipo dañado.
	32	Elabora Memorandos de Solicitud de Codificación del Equipo Sustituido (I).
	33	Realiza proceso de remisión de original de Rel-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (H) para solicitar el descargo del equipo dañado, Memorando de Solicitud de Codificación del Equipo Sustituido (I) y del equipo informático, a la Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte.

**PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE SEGURO PARA EQUIPO DE USO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE PÓLIZA ADQUIRIDA POR LA INSTITUCIÓN**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	34	Archiva copia de Rel-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (H1) para solicitar el descargo del equipo dañado Reporte Técnico con el Detalle del Estado del Equipo Reparado o Sustituido (G) y copia de Memorando de Solicitud de Codificación del Equipo Sustituido (I1).
<b>SECCIÓN DE ACTIVO FIJO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE</b>	35	Recibe y revisa original de Rel-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (H), para solicitar el descargo del equipo dañado, Memorando de Solicitud de Codificación del Equipo Sustituido (I) y equipo informático sustituido.
	36	Elabora Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (J) del equipo a descargar
	37	Procede a codificar el equipo sustituido.
	38	Remite Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (J) del equipo a descargar a la Sección de Soporte Logístico junto con equipo informático codificado para entrega e instalación en la dependencia respectiva.
	39	Archiva original de Rel-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (H), Memorando de Solicitud de Codificación del Equipo Sustituido (I).
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	40	Colaborador de Garantías y Seguros de Equipos Informáticos, recibe Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (J) del equipo a descargar.
	41	Elabora Rel-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (L) con el código otorgado por la Sección de Activo Fijo para que se asigne a la dependencia de donde pertenece el equipo sustituido.
	42	Archiva copia de Rel-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (L) con el código otorgado por la Sección de Activo Fijo para que se asigne a la dependencia de donde pertenece el equipo sustituido.
<b>SECCIÓN DE ACTIVO FIJO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE</b>	43	Recibe Rel-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (L) con el código otorgado por la Sección de Activo Fijo para que se asigne a la dependencia de donde pertenece el equipo sustituido.
	44	Elabora Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (L) de asignación a la dependencia de donde pertenece el equipo sustituido y remite al Departamento de Soporte Logístico.
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	45	Recibe y entrega a Sección de Soporte Técnico (HW-SW) Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (L) de asignación a la dependencia de donde pertenece el equipo sustituido.

**PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE SEGURO PARA EQUIPO DE USO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE PÓLIZA ADQUIRIDA POR LA INSTITUCIÓN**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	46	Recibe juego original de Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (J) del equipo a descargar, Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (L) de asignación a la dependencia de donde pertenece el equipo sustituido.
	47	Realiza Proceso de Instalación de Equipo Sustituido en la Dependencia respectiva.
	48	Saca firma y sello de documentos (J, L) y entrega copia a la dependencia.
	49	Entrega original de documentos (J, L) debidamente firmados y sellados por la dependencia.
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	50	Colaborador de Garantías y Seguros de Equipos Informáticos, recibe documentos (J, L) debidamente firmados y sellados por la dependencia.
	51	Actualiza información en Sistema módulo Garantías y Reclamo de Seguro del Departamento de Soporte Logístico.
	52	Remite originales de documentos (J, K) a la Sección de Activo Fijo.
<b>SECCIÓN DE ACTIVO FIJO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE</b>	53	Recibe y archiva originales de Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (J) del equipo a descargar y de Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (L) de asignación a la dependencia de donde pertenece el equipo sustituido.
		Final del proceso.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>A</b>	<b>REPORTE TÉCNICO</b>	Original	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Archivo Sección de Soporte Técnico (HW-SW)
		Copia	Archivo Departamento de Administración de Seguros de la Gerencia General de Administración y Finanzas
<b>B</b>	<b>SOLICITUD DE SERVICIO INFORMÁTICO</b>	Original	Archivo Sección de Soporte Técnico (HW-SW)
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico



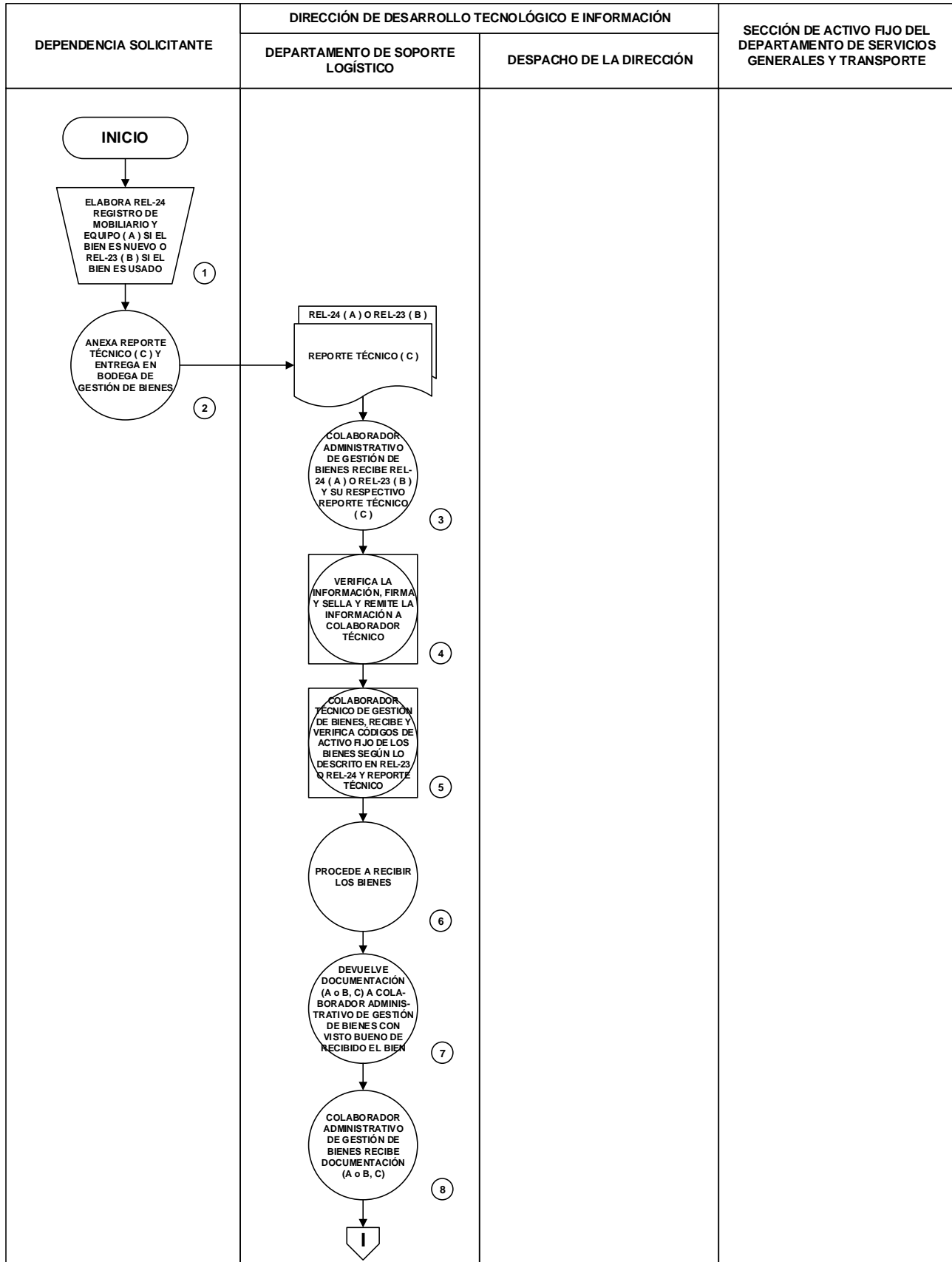
**PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE SEGURO PARA EQUIPO DE USO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE PÓLIZA ADQUIRIDA POR LA INSTITUCIÓN**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
		Copia	Archivo Departamento de Administración de Seguros de la Gerencia General de Administración y Finanzas
<b>C</b>	<b>MEMORANDOS PARA GESTIONAR SEGURO</b>	Original	Archivo Departamento de Administración de Seguros de la Gerencia General de Administración y Finanzas
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico
<b>D</b>	<b>COTIZACIÓN DE REPUESTO O EQUIPO</b>	Original	Archivo Departamento de Administración de Seguros de la Gerencia General de Administración y Finanzas
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico
<b>E</b>	<b>RESOLUCIÓN DEL CASO</b>	Original	Archivo Departamento de Administración de Seguros de la Gerencia General de Administración y Finanzas
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico
<b>F</b>	<b>MEMORANDOS DE SOLICITUD DE VISTO BUENO DE EQUIPO REPARADO O SUSTITUIDO</b>	Original	Archivo Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico
<b>G</b>	<b>REPORTE TÉCNICO CON EL DETALLE DEL ESTADO DEL EQUIPO REPARADO O SUSTITUIDO</b>	Original	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Archivo Sección de Soporte Técnico
<b>H</b>	<b>REL-23, SOLICITUD DE ASIGNACIÓN, REASIGNACIÓN O DESCARGO DE MOBILIARIO Y EQUIPO PARA SOLICITAR EL DESCARGO DEL EQUIPO DAÑADO</b>	Original	Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Archivo unidad o dependencia
<b>I</b>	<b>MEMORANDOS DE SOLICITUD DE CODIFICACIÓN DE EQUIPO SUSTITUIDO</b>	Original	Archivo Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico

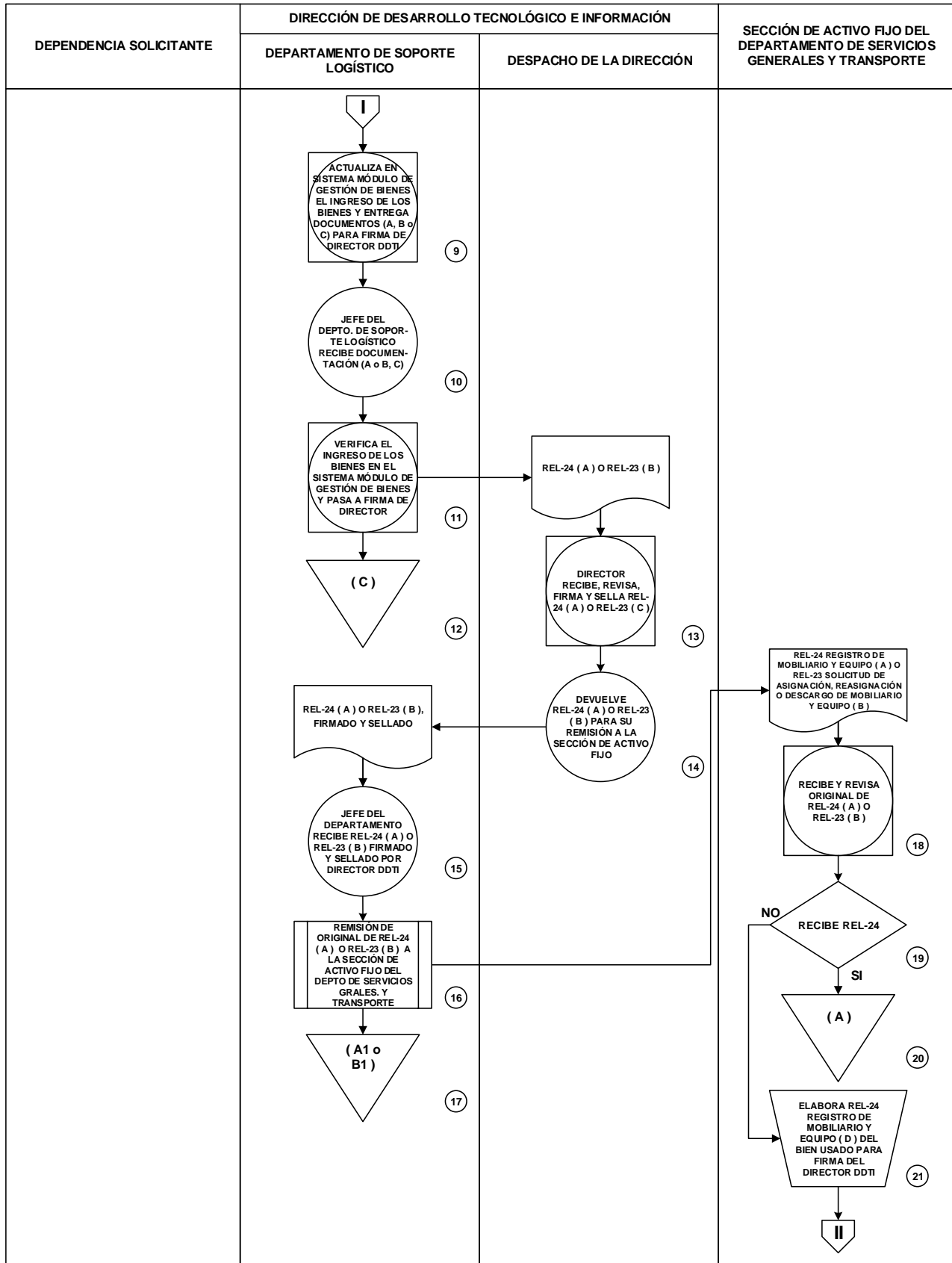
**PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE SEGURO PARA EQUIPO DE USO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE PÓLIZA ADQUIRIDA POR LA INSTITUCIÓN**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>J</b>	<b>REL-24 REGISTRO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DEL EQUIPO A DESCARGAR</b>	Original	Archivo Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Archivo unidad o dependencia
<b>K</b>	<b>REL-23, SOLICITUD DE ASIGNACIÓN, REASIGNACIÓN O DESCARGO DE MOBILIARIO Y EQUIPO CON EL CÓDIGO OTORGADO POR LA SECCIÓN DE ACTIVO FIJO PARA QUE SE ASIGNE A LA DEPENDENCIA DE DONDE PERTENECE EL EQUIPO SUSTITUIDO</b>	Original	Archivo Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico
<b>L</b>	<b>REL-24 REGISTRO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE ASIGNACIÓN A LA DEPENDENCIA DE DONDE PERTENECE EL EQUIPO</b>	Original	Archivo Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Archivo unidad o dependencia

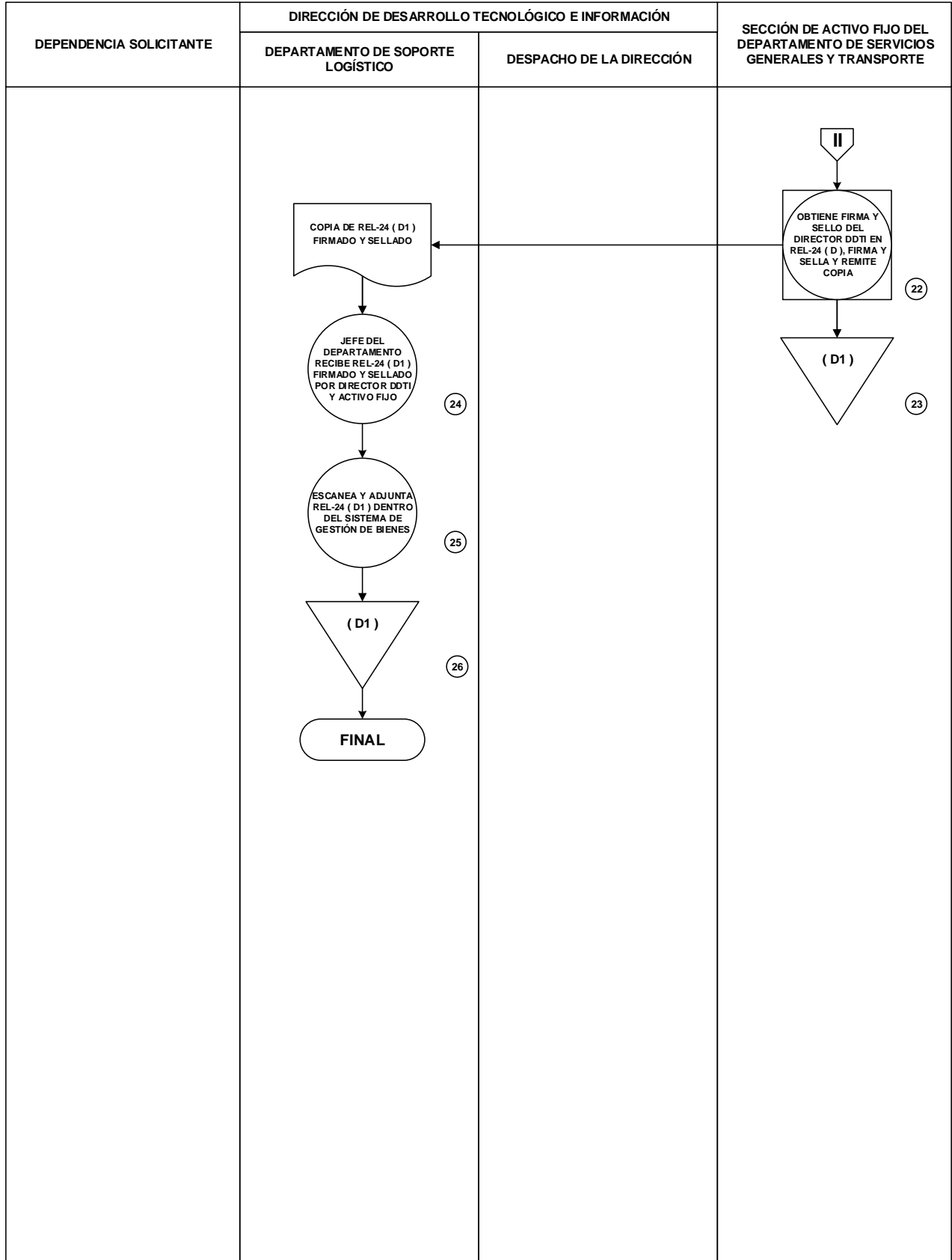
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE BIENES NUEVOS Y USADOS  
 UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE BIENES NUEVOS Y USADOS**  
**UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO**



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE BIENES NUEVOS Y USADOS  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO



PROCEDIMIENTO: **RECEPCIÓN DE BIENES NUEVOS Y USADOS**  
UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO**  
OBJETIVO: Controlar de manera efectiva el ingreso y recepción de bienes en la Bodega de la DDTI y Sistema de Gestión de Bienes.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	1	Elabora REL-24 Registro de Mobiliario y Equipo (A) si el bien es nuevo o REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B) si el bien es usado, anexa Reporte Técnico (C) que especifique que el bien no está dañado y entrega en Bodega de Gestión de Bienes del Departamento de Soporte Logístico de la DDTI.
	2	Archiva copia de REL-24 Registro de Mobiliario y Equipo (A2) si el bien es nuevo o REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B2) si el bien es usado y Reporte Técnico (C2).
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	3	Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes recibe REL-24 Registro de Mobiliario y Equipo (A) o Rel-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B) y su respectivo Reporte Técnico (C), según sea el caso.
	4	Verifica la información, firma y sella y remite documentación (A, o B, C) a Colaborador Técnico de Gestión de Bienes.
	5	Colaborador Técnico de Gestión de Bienes recibe y verifica códigos de activo fijo de los bienes según lo descrito en REL-24 Registro de Mobiliario y Equipo (A) o Rel-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B) y su respectivo Reporte Técnico (C), según sea el caso.
	6	Procede a recibir los bienes y devuelve documentación (A o B, C) a Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes con visto bueno de recibido el bien.
	7	Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes, recibe documentación (A o B, C).
	8	Actualiza en Sistema módulo de Gestión de Bienes el ingreso de los bienes y entrega original de REL-24 Registro de Mobiliario y Equipo (A) o Rel-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B) y su respectivo Reporte Técnico (C) a Jefe de Departamento de Soporte Logístico para tramitar firma del Director de la DDTI.

PROCEDIMIENTO: **RECEPCIÓN DE BIENES NUEVOS Y USADOS**

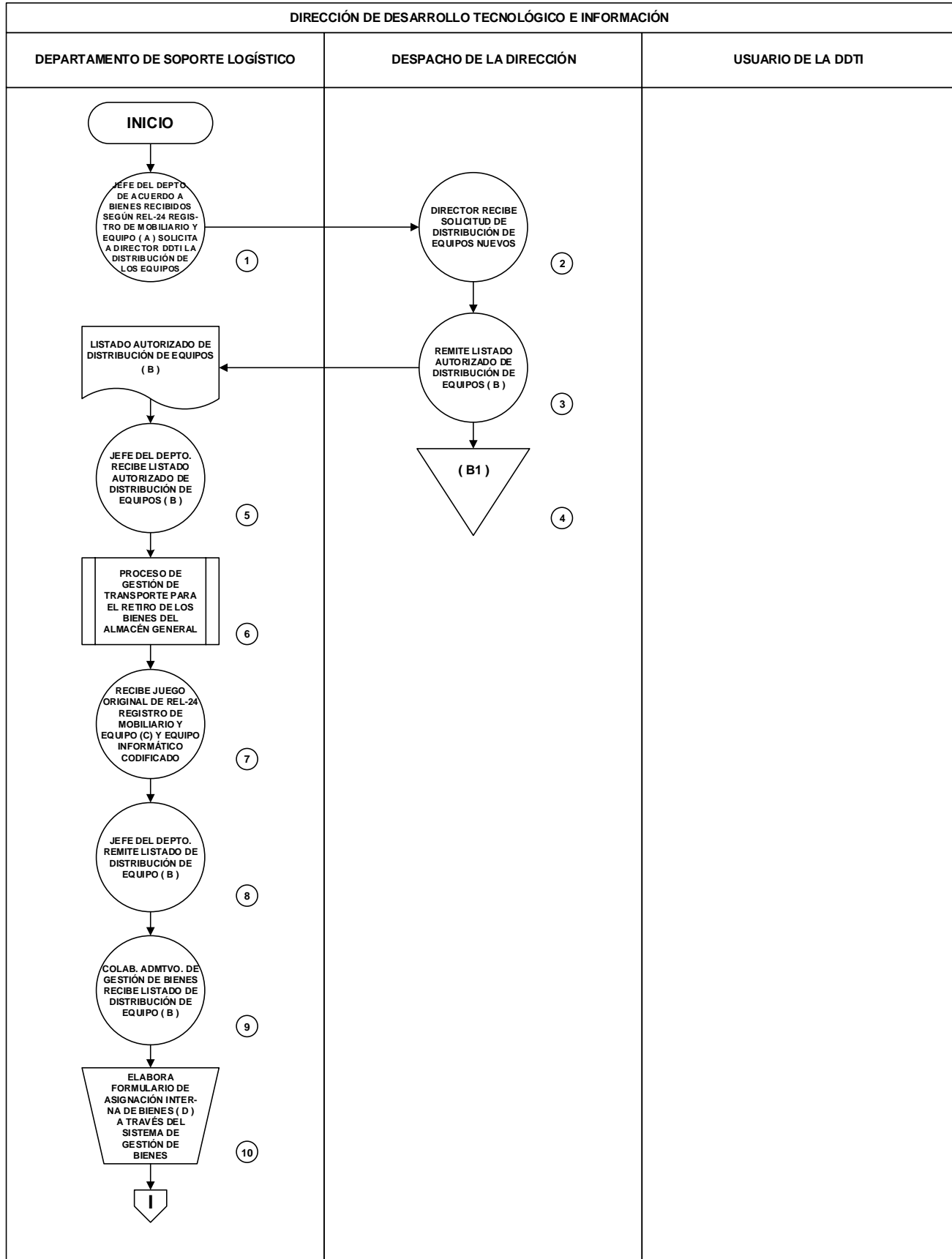
<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	9	Jefe del Departamento, recibe Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (A) o Rel-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B) y Reporte Técnico (C).
	10	Verifica el ingreso de los bienes en el Sistema módulo de Gestión de Bienes y pasa a firma del Director de la DDTI.
	11	Archiva Reporte Técnico (C).
<b>DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DE LA DDTI</b>	12	Director recibe, revisa, firma y sella Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (A) o de Rel-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B) y devuelve a Departamento de Soporte Logístico para su remisión a la Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte.
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	13	Jefe del Departamento de Soporte Logístico remite a Sección de Activo Fijo original de Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo(A) para archivo y original de Rel-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B) para elaboración del respectivo Rel-24, Registro de Mobiliario y Equipo (D).
	14	Archiva copia de Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (A1) o copia de Rel-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B1).
<b>SECCIÓN DE ACTIVO FIJO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE</b>	15	Recibe y revisa original de Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (A) o Rel-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B).
	16	Si lo recibido es el Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (A), lo archiva.
	17	Si es Rel-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B), elabora Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (D) del bien usado, para firma del Director DDTI.
	18	Obtiene firma y sello de Director DDTI en Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (D) y firma, sella y remite una copia al Departamento de Soporte Logístico.
	19	Archiva original de Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (D).
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	20	Jefe del Departamento recibe copia de Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (D1).
	21	Escanea y adjunta Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (D1) dentro del Sistema de Gestión de Bienes.
	22	Archiva copia de Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (D1).
		Final del proceso.

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE BIENES NUEVOS Y USADOS**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

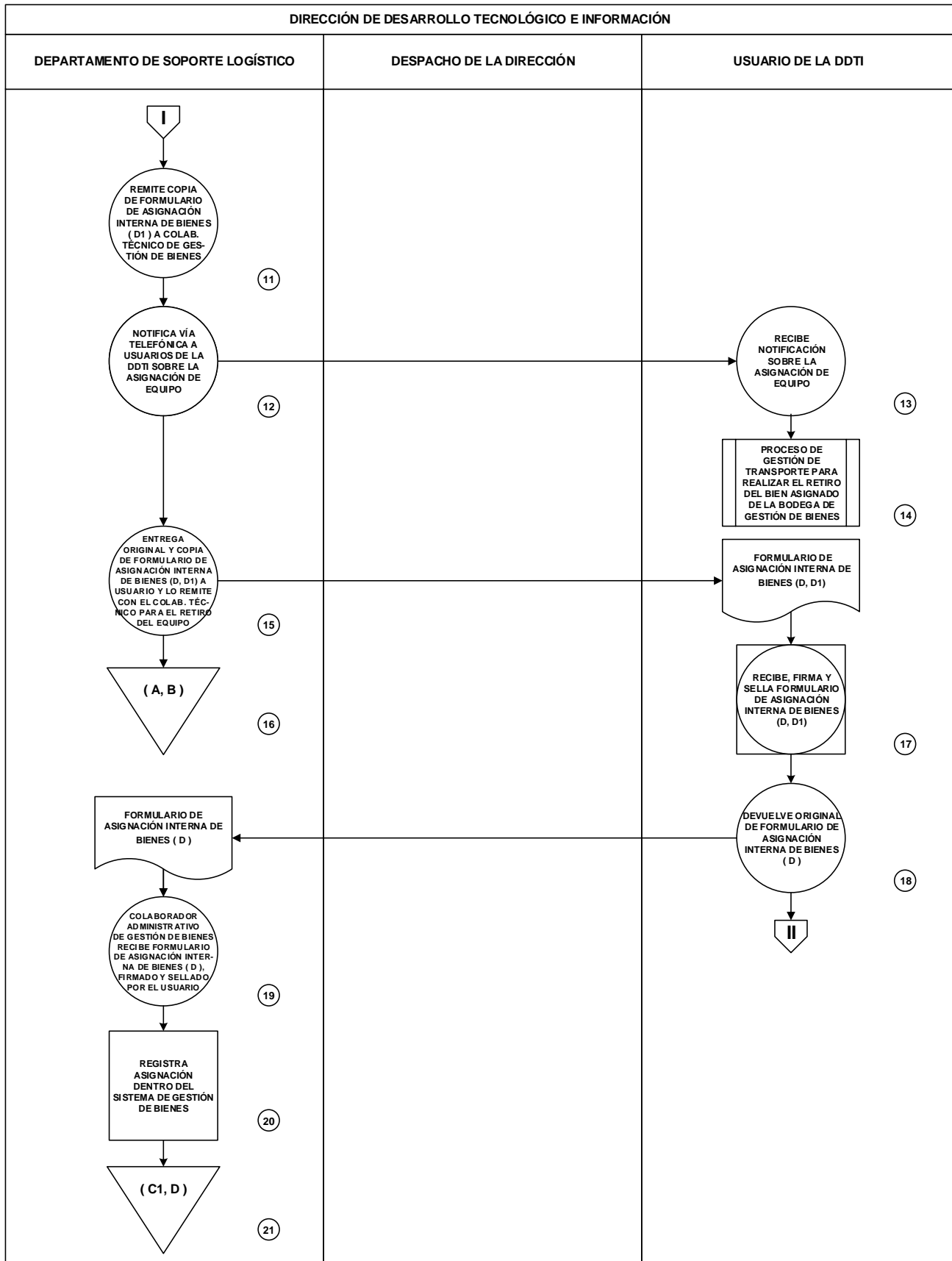
<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>A</b>	<b>REL-24, REGISTRO DE MOBILIARIO Y EQUIPO (DEL BIEN NUEVO)</b>	Original	Archivo Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Dependencia solicitante
<b>B</b>	<b>REL-23 SOLICITUD DE ASIGNACIÓN, REASIGNACIÓN O DESCARGO DE MOBILIARIO Y EQUIPO (DEL EQUIPO USADO)</b>	Original	Archivo Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Dependencia solicitante
<b>C</b>	<b>REPORTE TÉCNICO</b>	Original	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Archivo Sección de Soporte Técnico (HW-SW)
		Copia	Dependencia solicitante
<b>D</b>	<b>REL-24, REGISTRO DE MOBILIARIO Y EQUIPO</b>	Original	Archivo Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico



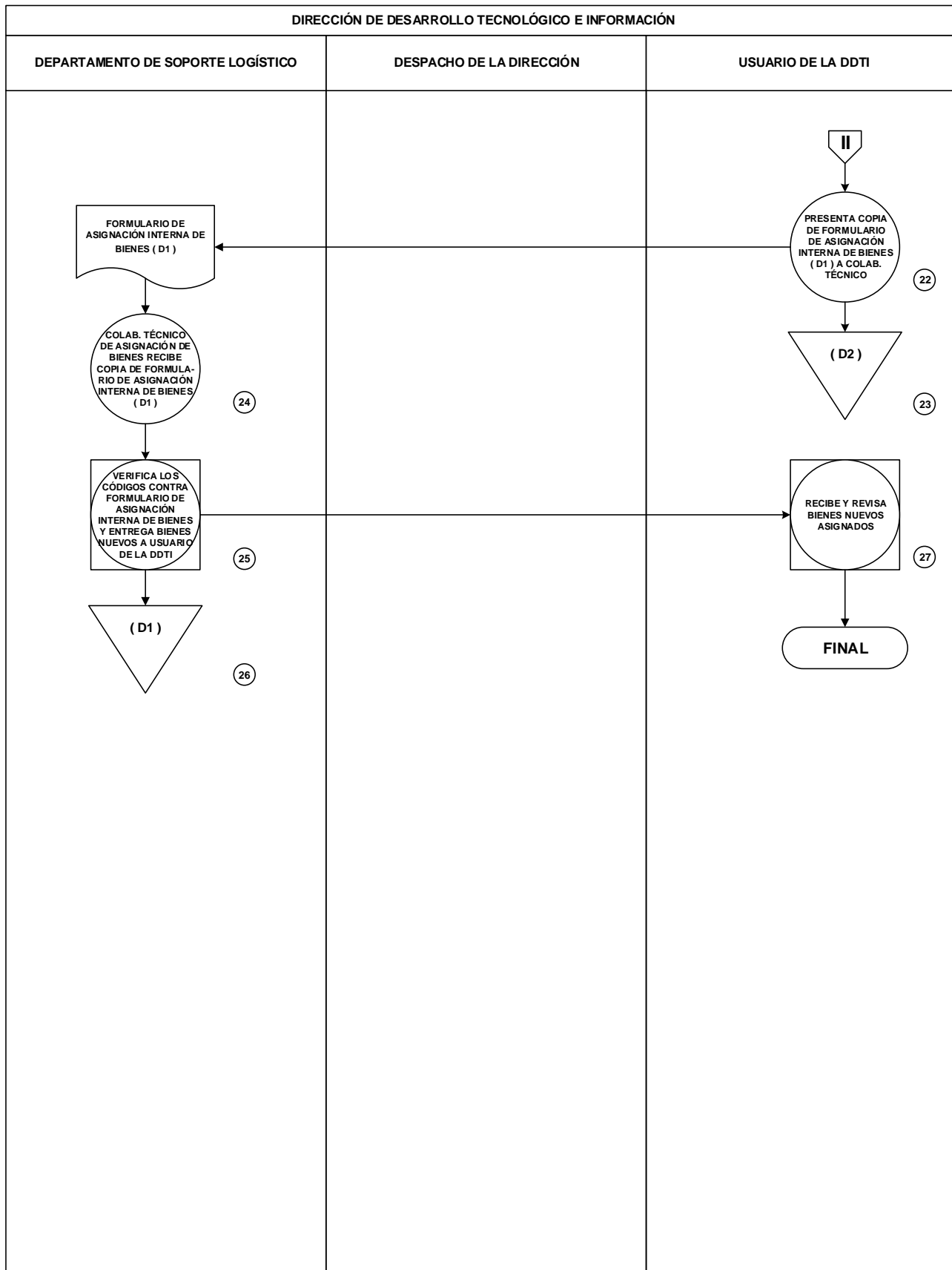
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN DE BIENES NUEVOS  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN DE BIENES NUEVOS  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN DE BIENES NUEVOS**  
**UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO**



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN**

HOJA Nº 1 DE 3  
 CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
 VIGENCIA: \_\_\_\_\_

PROCEDIMIENTO: **ASIGNACIÓN DE BIENES NUEVOS**  
 UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO**  
 OBJETIVO: Controlar efectivamente la distribución y seguimiento de los bienes asignados a la DDTI.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	1	Jefe del Departamento, de acuerdo a bienes recibidos según Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (A) solicita al despacho de la Dirección de la DDTI la distribución de los equipos.
<b>DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DDTI</b>	2	Director recibe solicitud de distribución de equipos nuevos.
	3	Remite Listado Autorizado de Distribución de Equipos (B) a Departamento de Soporte Logístico de la DDTI.
	4	Archiva copia de Listado Autorizado de Distribución de Equipos (B1).
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	5	Jefe del Departamento, recibe Listado Autorizado de Distribución de Equipos (B) y realiza Proceso de Gestión de Transporte.
	6	Recibe juego original de REL-24 Registro de Mobiliario y Equipo (C) y equipo informático codificado.
	7	Jefe de Departamento, remite a Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes Listado Autorizado de Distribución de Equipos (B) para la elaboración del Formulario de Asignación Interna de Bienes.
	8	Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes, recibe Listado Autorizado de Distribución de Equipos (B).
	9	Elabora Formulario de Asignación Interna de Bienes (D) a través de sistema de gestión de bienes y remite copia (D1) a Colaborador Técnico de Gestión de Bienes.
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	10	Notifica a los usuarios de la DDTI vía telefónica sobre la asignación de equipo.
<b>USUARIO DE LA DDTI</b>	11	Recibe notificación sobre la asignación de equipo.
	12	Realiza Proceso de Gestión de Transporte para realizar el retiro del bien asignado de la Bodega de Gestión de Bienes.
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	13	Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes, entrega original y copia de Formulario de Asignación Interna de Bienes (D) a usuario para firma y sello y remite a usuario con el Colaborador Técnico de Gestión de Bienes para retirar el equipo.
	14	Archiva Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (A) y Listado Autorizado de Distribución de Equipos (B).

PROCEDIMIENTO: **ASIGNACIÓN DE BIENES NUEVOS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>USUARIO DE LA DDTI</b>	15	Recibe, firma y sella Formulario de Asignación Interna de Bienes (D) y devuelve original a Departamento de Soporte Logístico.
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	16	Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes, recibe original de Formulario de Asignación Interna de Bienes (D), firmado y sellado por el usuario de la DDTI.
	17	Registra la asignación dentro de Sistema de Gestión de Bienes.
	18	Archiva copia de REL-24 Registro de Mobiliario y Equipo (C1) del equipo informático codificado y original de Formulario de Asignación Interna de Bienes (D).
<b>USUARIO DE LA DDTI</b>	19	Presenta copia de Formulario de Asignación Interna de Bienes (D1) a Colaborador Técnico de Gestión de Bienes.
	20	Archiva copia de Formulario de Asignación Interna de Bienes (D2).
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	21	Colaborador Técnico de Gestión de Bienes recibe Formulario de Asignación Interna de Bienes (D1).
	22	Verifica los códigos contra el Formulario de Asignación Interna de Bienes y entrega bienes nuevos a usuario de la DDTI.
	23	Archiva Formulario de Asignación Interna de Bienes (D1).
<b>USUARIO DE LA DDTI</b>	24	Recibe bienes nuevos asignados.
		Final del Proceso.

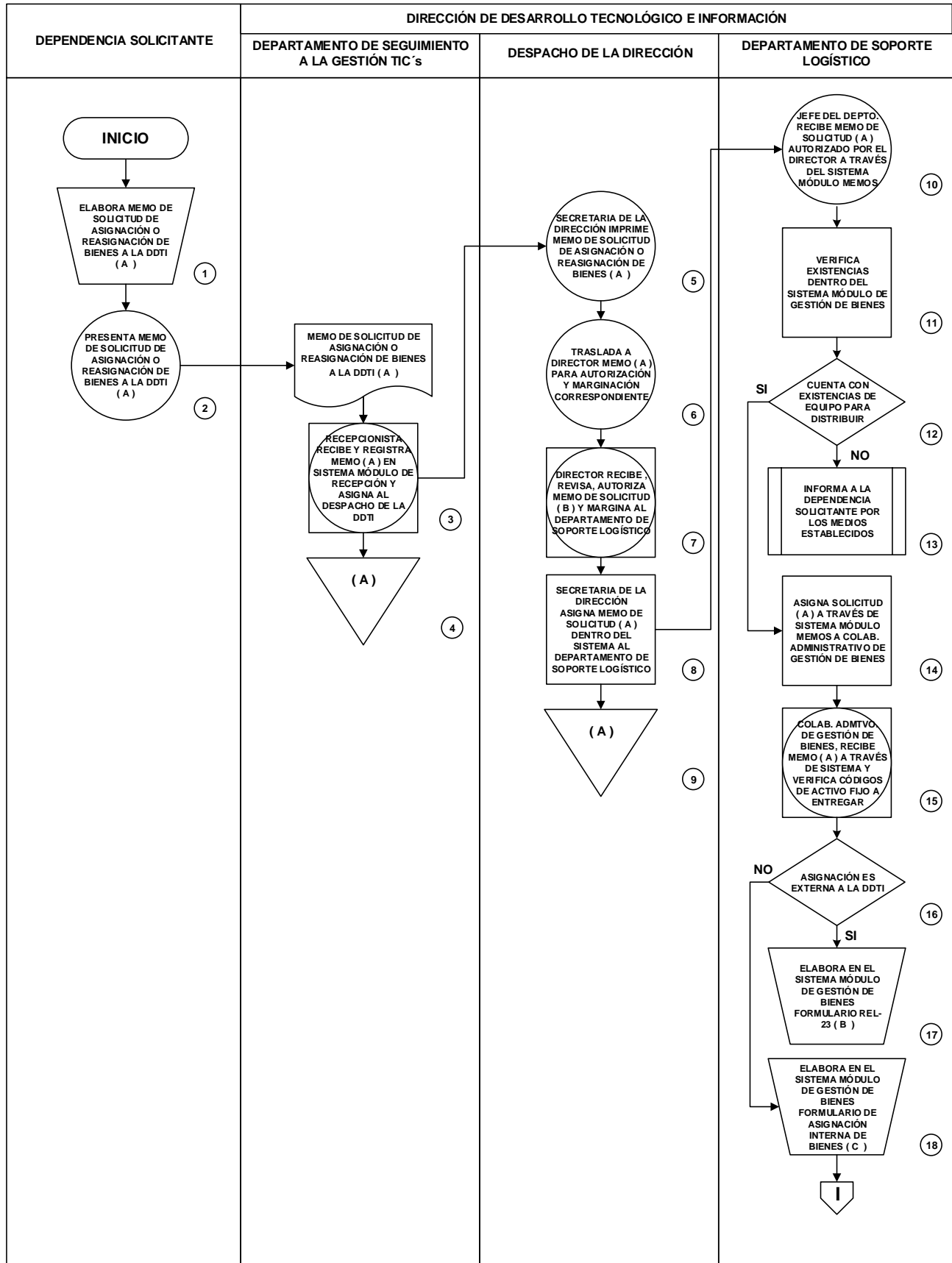
**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>A</b>	<b>REL-24, REGISTRO DE MOBILIARIO Y EQUIPO</b>	Original	Archivo Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico
<b>B</b>	<b>LISTADO AUTORIZADO DE DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS</b>	Original	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Archivo Despacho de la DDTI
<b>C</b>	<b>REL-24 REGISTRO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DEL EQUIPO CODIFICADO</b>	Original	Archivo Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico

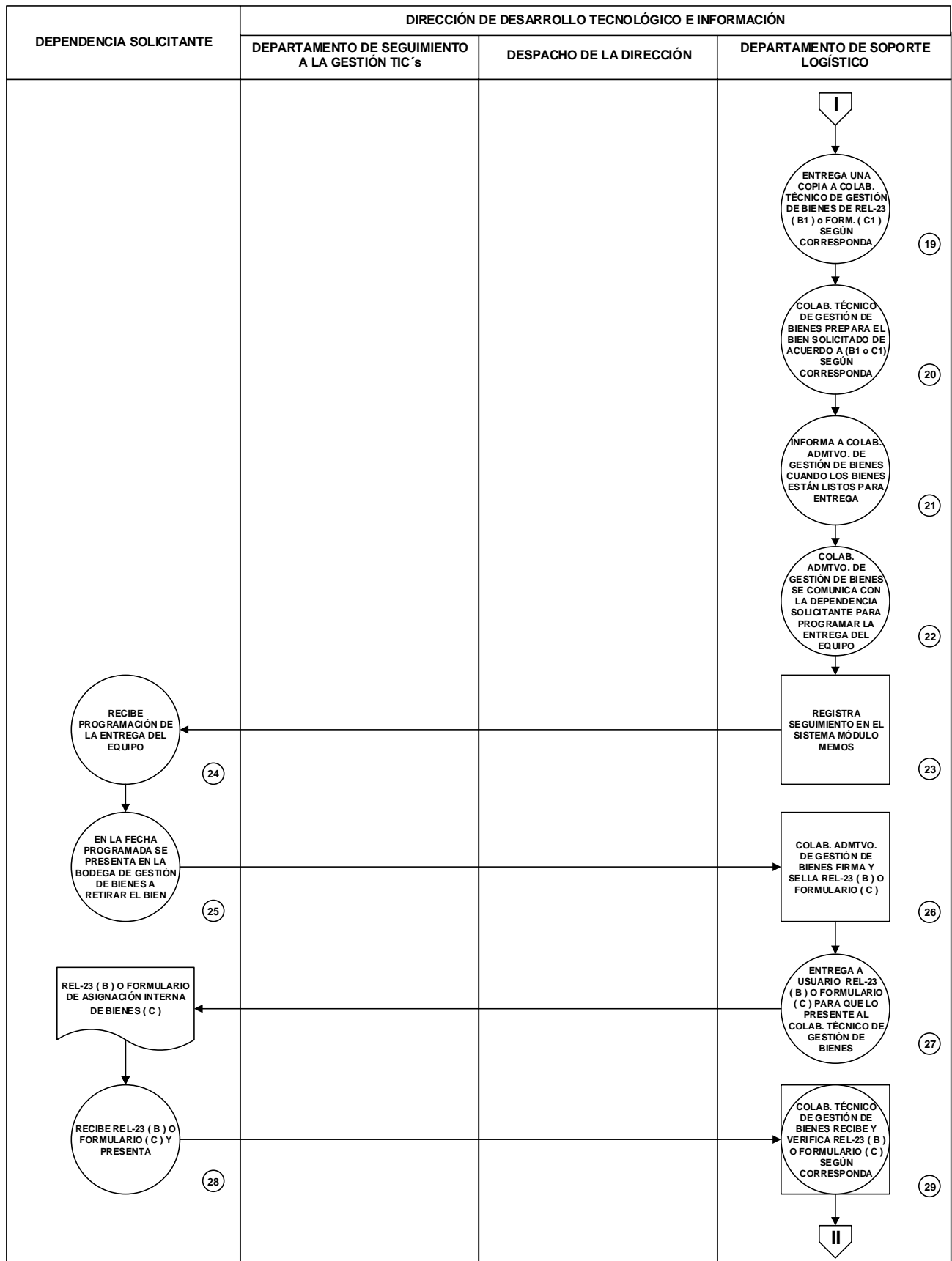
PROCEDIMIENTO: **ASIGNACIÓN DE BIENES NUEVOS****DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>D</b>	<b>FORMULARIO DE ASIGNACIÓN INTERNA DE BIENES</b>	Original	Archivo Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes del Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Colaborador Técnico de Gestión de Bienes del Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Usuario de la DDTI

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE BIENES USADOS**  
**UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO**

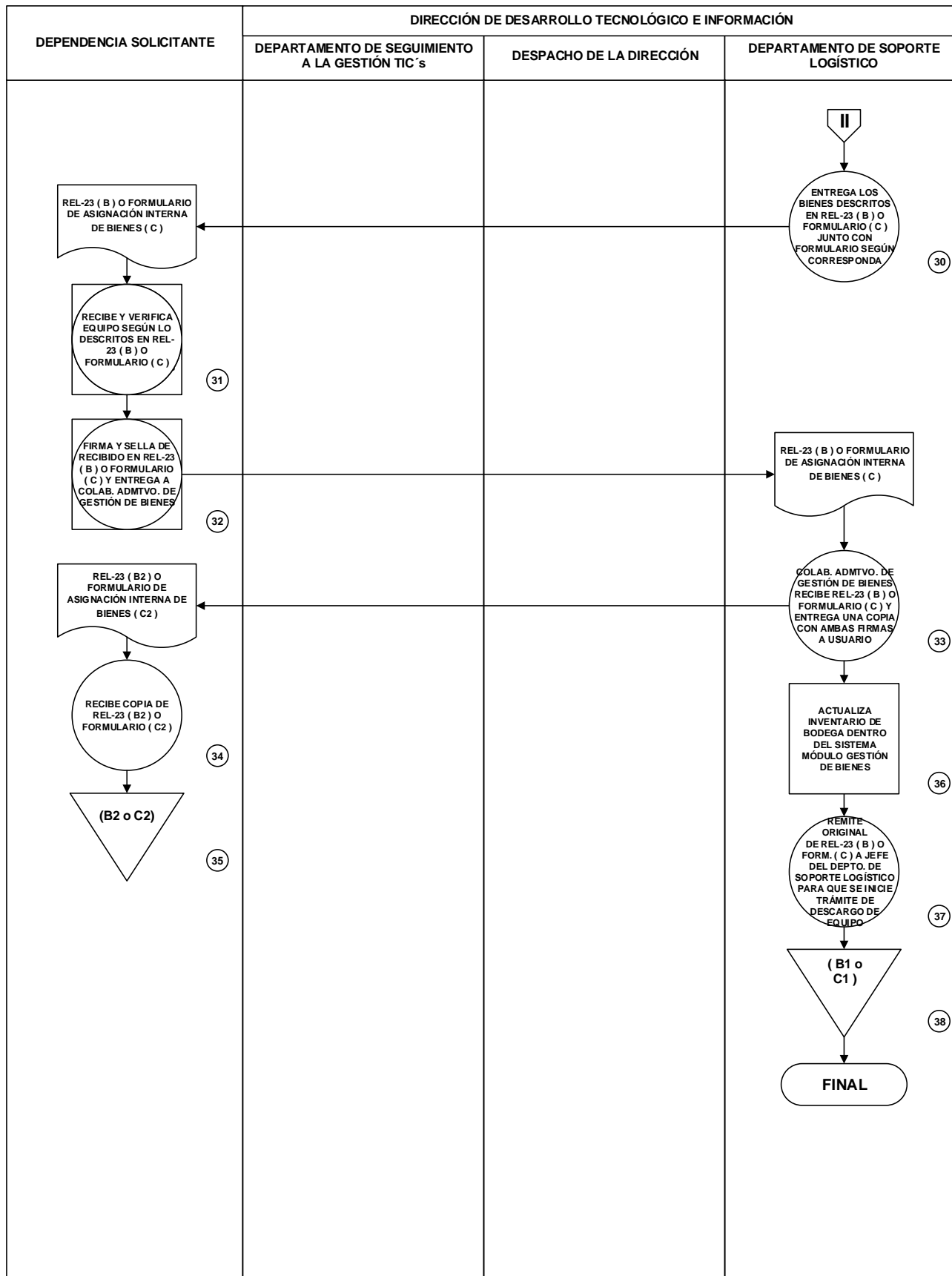


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE BIENES USADOS  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO





NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE BIENES USADOS  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN**

HOJA Nº 1 DE 4  
 CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
 VIGENCIA: \_\_\_\_\_

PROCEDIMIENTO: **ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE BIENES USADOS**  
 UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO**  
 OBJETIVO: Controlar efectivamente la asignación, reasignación y seguimiento de la distribución de los bienes de la DDTI.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	1	Elabora Memorandos de Solicitud de Asignación o Reasignación de Bienes a la DDTI (A).
<b>DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC's</b>	2	Recepcionista recibe y registra dentro de sistema de actividades módulo de recepción, Memorandos de Solicitud Asignación o Reasignación de Bienes a la DDTI (A) y asigna al despacho de la Dirección.
<b>DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DDTI</b>	3	Secretaria de la Dirección, imprime Memorandos de Solicitud de Asignación o Reasignación de Bienes a la DDTI (A) y traslada al Director para su autorización y marginación correspondiente.
	4	Director DDTI recibe, revisa y autoriza Memorandos de Solicitud de Asignación o Reasignación de Bienes a la DDTI (A) y margina al Departamento de Soporte Logístico.
	5	Secretaria de la Dirección, asigna Memorandos de Solicitud de Asignación o Reasignación de Bienes (A) dentro de sistema de actividades al Departamento de Soporte Logístico.
	6	Archiva copia impresa de Memorandos de Solicitud (A), autorizado y marginado por el Director DDTI.
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	7	Jefe del Departamento, recibe Memorandos de Solicitud de Asignación o Reasignación de Bienes (A), autorizado por el Director de la DDTI a través de Sistema módulo Memos.
	8	Verifica existencias dentro de Sistema módulo de Gestión de Bienes, de no contar con existencia de equipo para distribuir realiza proceso para informar a la dependencia solicitante por los medios establecidos. Si cuenta con existencias, asigna solicitud a través de Sistema módulo Memos a Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes.
	9	Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes recibe Memorando de Solicitud de Asignación o Reasignación de Bienes (A) a través de Sistema módulo Memos y verifica códigos de activo fijo a entregar.

PROCEDIMIENTO: **ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE BIENES USADOS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	10	Sí la asignación es externa a la DDTI, elabora en el Sistema módulo de Gestión de Bienes, Formulario REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B). Si es una dependencia de la DDTI, elabora Formulario de Asignación Interna de Bienes (C).
	11	Entrega a Colaborador Técnico de Gestión de Bienes, una copia del Formulario REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B) o del Formulario de Asignación Interna de Bienes (C), según corresponda.
	12	Colaborador Técnico de Gestión de Bienes prepara el bien solicitado de acuerdo a lo descrito en REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B1) o formulario de Asignación Interna de Bienes (C1) según corresponda e informa a Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes cuando los bienes están listos para la entrega.
	13	Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes se comunica con la dependencia solicitante para programar la entrega del equipo en las Bodegas de Gestión de Bienes y registra seguimiento en Sistema módulo Memos.
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	14	Recibe programación de la entrega del equipo.
	15	En la fecha programada se presenta en la Bodega de Gestión de Bienes a retirar el bien.
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	16	Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes firma y sella REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B) o Formulario de Asignación Interna de Bienes(C) y entrega a usuario para que presente al Colaborador Técnico de Gestión de Bienes para retirar el equipo.
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	17	Recibe REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B) o Formulario de Asignación Interna de Bienes(C) firmado y sellado y presenta.
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	18	Colaborador Técnico de Gestión de Bienes recibe y verifica REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B) o Formulario de Asignación Interna de Bienes(C) y entrega los bienes descritos en dichos formularios.

PROCEDIMIENTO: **ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE BIENES USADOS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	19	Recibe y verifica equipo entregado, firma y sella de recibido REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B) o Formulario de Asignación Interna de Bienes (C), según corresponda y entrega a Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes.
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	20	Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes entrega recibe y copia de REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B) o Formulario de Asignación Interna de Bienes (C) según corresponda con ambas firmas a usuario de la Dependencia Solicitante.
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	21	Recibe copia de REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B2) o Formulario de Asignación Interna de Bienes (C2). Y archiva.
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	22	Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes actualiza inventario de bodega dentro del Sistema módulo Gestión de Bienes.
	23	Remite original de REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B) al Departamento de Soporte Logístico para que inicie trámite de descargo de equipo.
	24	Archiva copia física de REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B1) o Formulario de Asignación Interna de Bienes (C1).
		Final del Proceso.

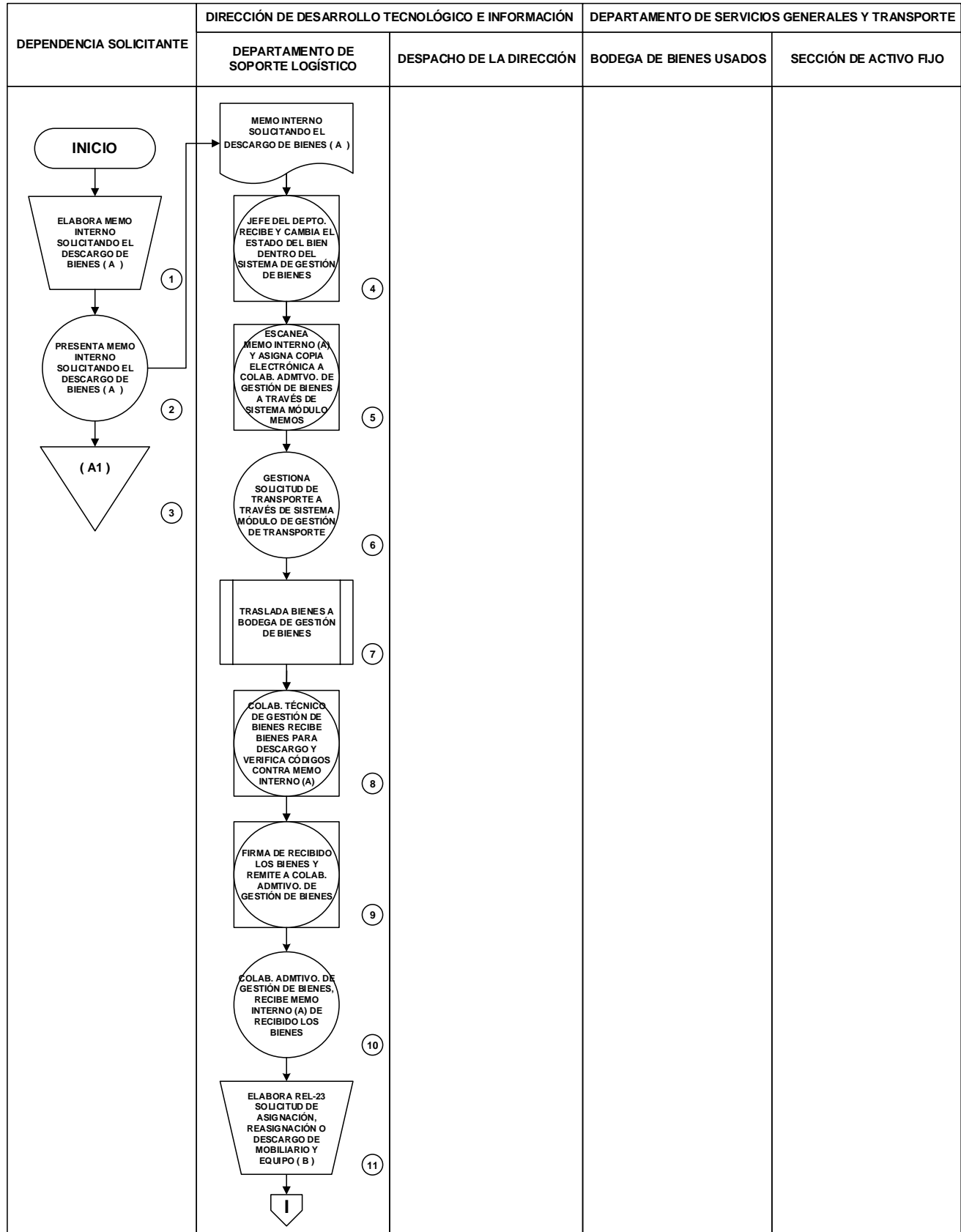
**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>A</b>	<b>MEMORANDOS DE SOLICITUD DE ASIGNACIÓN O REASIGNACIÓN DE BIENES A LA DDTI</b>	Original impreso	Archivo Despacho de la DDTI
		Copia	Archivo electrónico Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Dependencia solicitante
<b>B</b>	<b>REL-23 SOLICITUD DE ASIGNACIÓN, REASIGNACIÓN O DESCARGO DE MOBILIARIO Y EQUIPO</b>	Original	Archivo Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Archivo Bodega de Gestión de Bienes
		Copia	Archivo dependencia solicitante

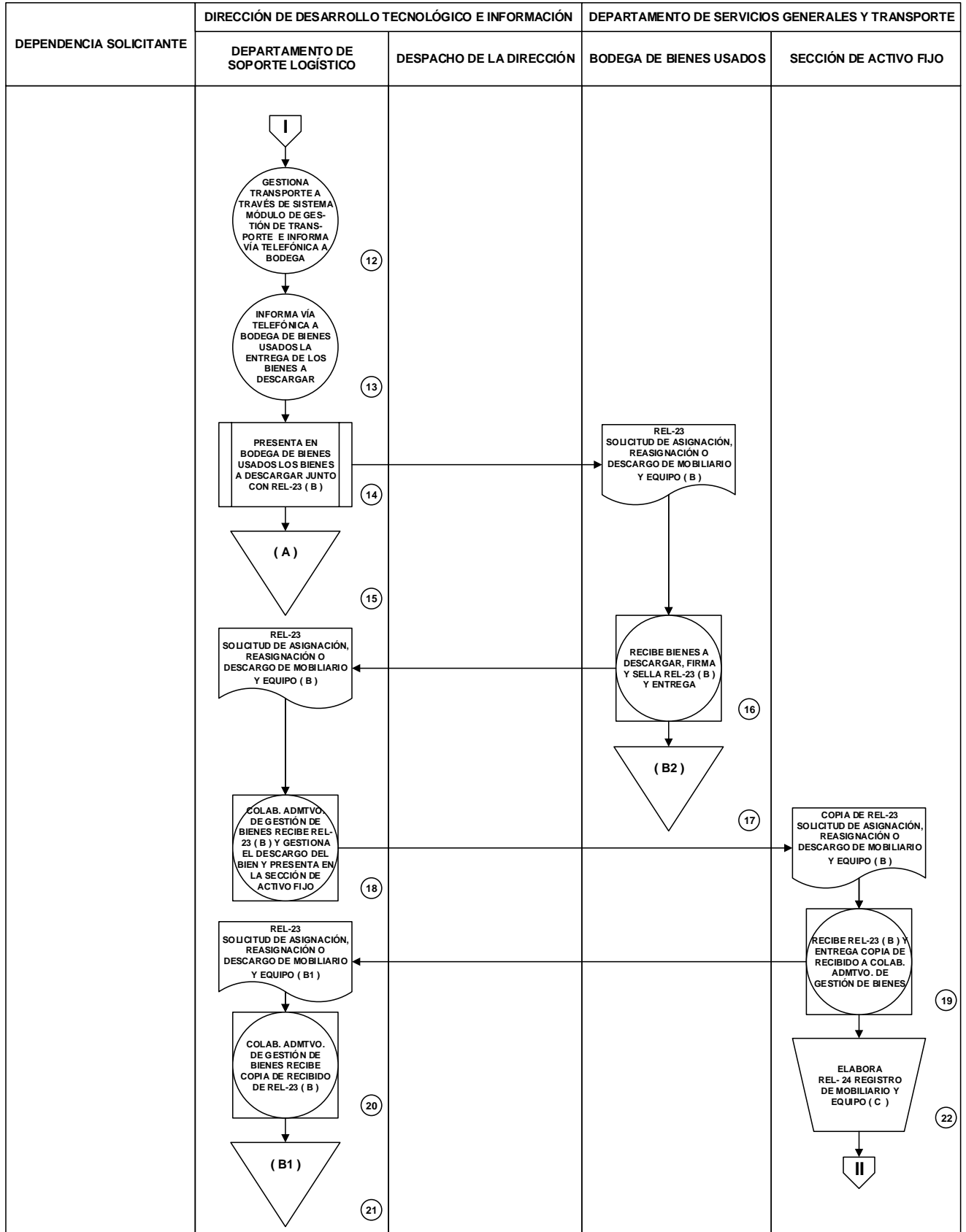
PROCEDIMIENTO: **ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE BIENES USADOS****DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>C</b>	<b>FORMULARIO DE ASIGNACIÓN INTERNA DE BIENES</b>	Original	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Archivo Bodega de Gestión de Bienes
		Copia	Archivo dependencia solicitante

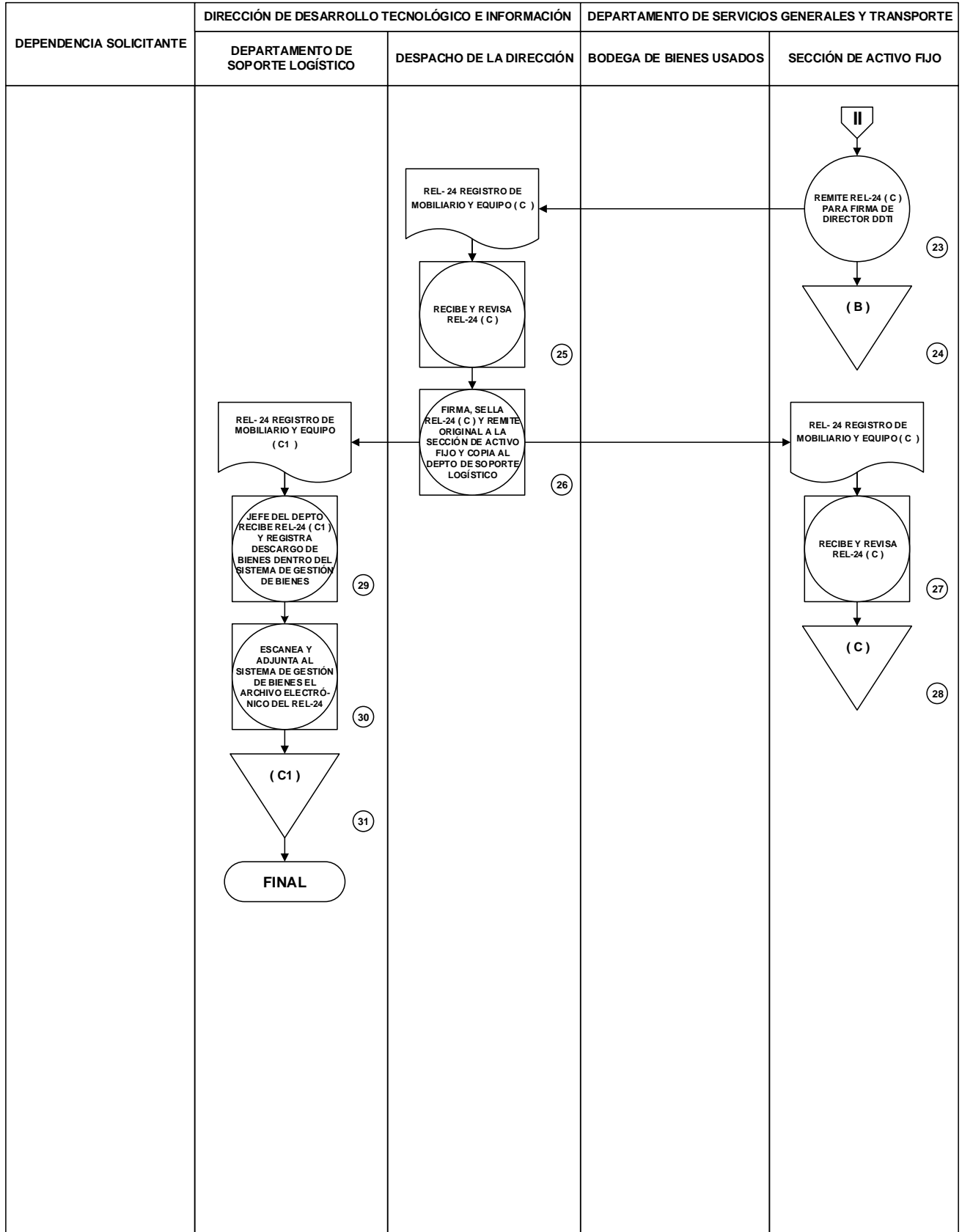
**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESCARGO DE BIENES**  
**UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO**



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESCARGO DE BIENES**  
**UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO**



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESCARGO DE BIENES  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO





**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA  
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN**

HOJA Nº 1 DE 3  
CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
VIGENCIA: \_\_\_\_\_

PROCEDIMIENTO: **DESCARGO DE BIENES**  
UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO**  
OBJETIVO: Controlar eficientemente el descargo de equipos asignados a la DDTI.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	1	Elabora Memorandos Interno de Solicitud de Descargo de Bienes (A) y presenta a Jefe del Departamento de Soporte Logístico.
	2	Archiva copia de recibido de Memorandos Interno de Solicitud de Descargo de Bienes (A).
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	3	Jefe del Departamento, recibe Memorandos Interno (A) de solicitud del descargo de bienes y cambia el estado del bien dentro del Sistema de Gestión de Bienes (B).
	4	Escanea Memorandos Interno (A) y asigna copia electrónica (A1) a Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes a través de Sistema módulo Memos.
	5	Gestiona solicitud de transporte a través de Sistema módulo de Gestión de Transporte (ver procedimiento de gestión de transporte) y traslada bienes a Bodega de Gestión de Bienes.
	6	Archiva Memorandos Interno (A).
	7	Colaborador Técnico de Gestión de Bienes, recibe bienes para descargo, verifica códigos contra Memorandos Interno (A), firma de recibido los bienes y remite a Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes.
	8	Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes recibe Memorandos Interno(A) de recibido los bienes.
	9	Elabora REL-23, Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B).
	10	Gestiona transporte a través de Sistema módulo de Gestión de Transporte (ver procedimiento de gestión de transporte) e informa vía telefónica a la Bodega de Bienes Usados del Departamento de Servicios Generales y Transporte, la entrega de los bienes a descargar.
	11	Presenta en Bodega de Bienes Usados del Departamento de Servicios Generales y Transporte, los bienes a descargar y REL-23, Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B).

PROCEDIMIENTO: **DESCARGO DE BIENES**

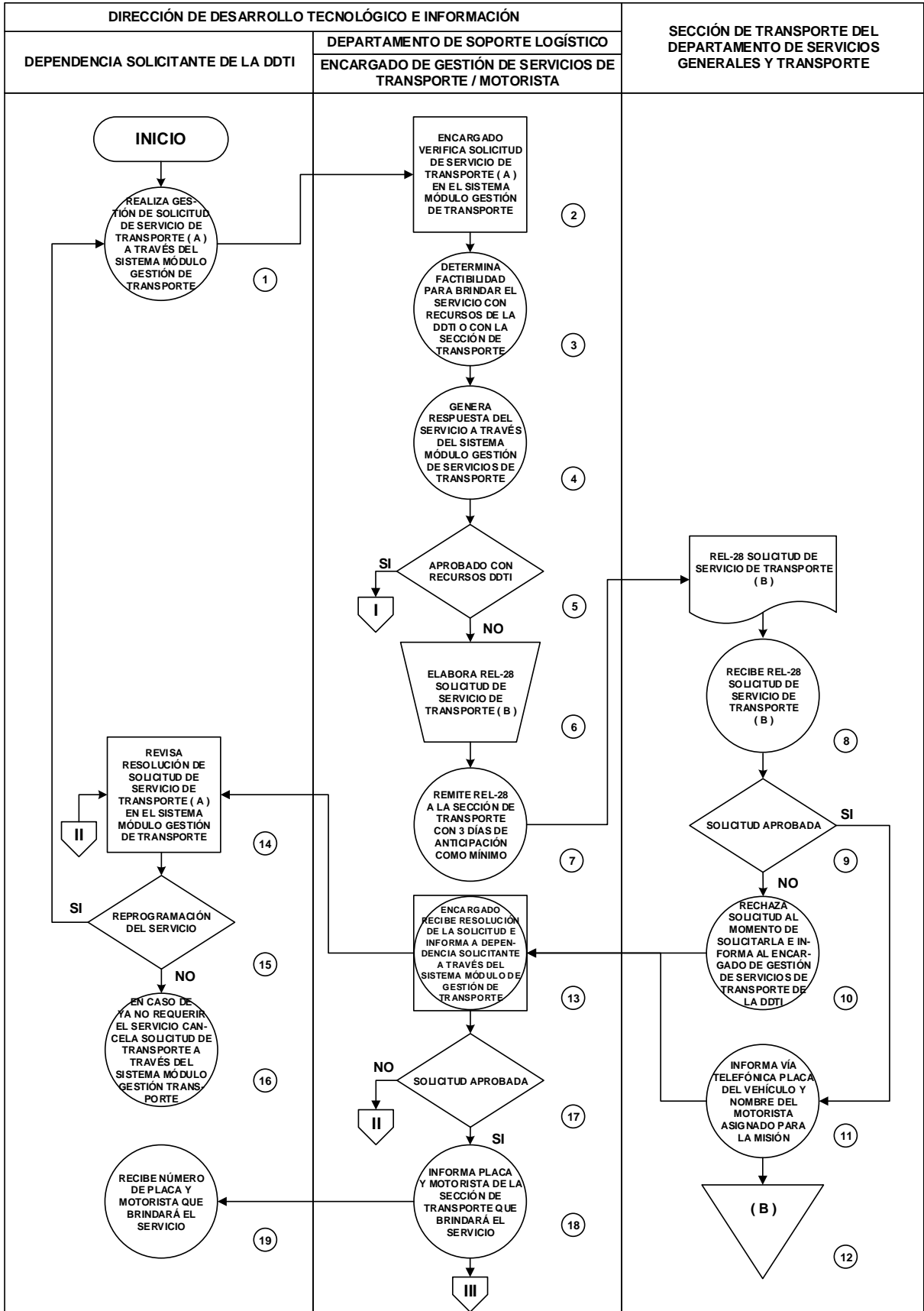
<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>BODEGA DE BIENES USADOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE</b>	12	Recibe bienes a descargar, firma y sella REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B) y entrega a Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes.
	13	Archiva copia de REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B2).
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	14	Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes, recibe REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B), debidamente firmado y sellado y gestiona descargo del bien con la Sección de Activo Fijo.
<b>SECCIÓN DE ACTIVO FIJO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE</b>	15	Recibe REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B) y entrega copia de recibido a Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes.
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	16	Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes, recibe copia de REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B1) y archiva.
<b>SECCIÓN DE ACTIVO FIJO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE</b>	17	Elabora y remite Rel-24, Registro de Mobiliario y Equipo (C) para firma del Director de la DDTI.
<b>DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DDTI</b>	18	Director, recibe y revisa Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (C).
	19	Firma, sella y remite Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (C) en original a la Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte y copia al Departamento de Soporte Logístico.
<b>SECCIÓN DE ACTIVO FIJO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE</b>	20	Recibe, revisa y archiva original de Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (C).
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	21	Jefe del Departamento, recibe Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (C) y registra el descargo de bienes dentro del Sistema de Gestión de Bienes.
	22	Escanea y adjunta al sistema de gestión de bienes, el archivo electrónico del Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (C) en cada uno de ellos.
	23	Archiva copia de Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (C1).
		Final del proceso.

PROCEDIMIENTO: **DESCARGO DE BIENES****DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

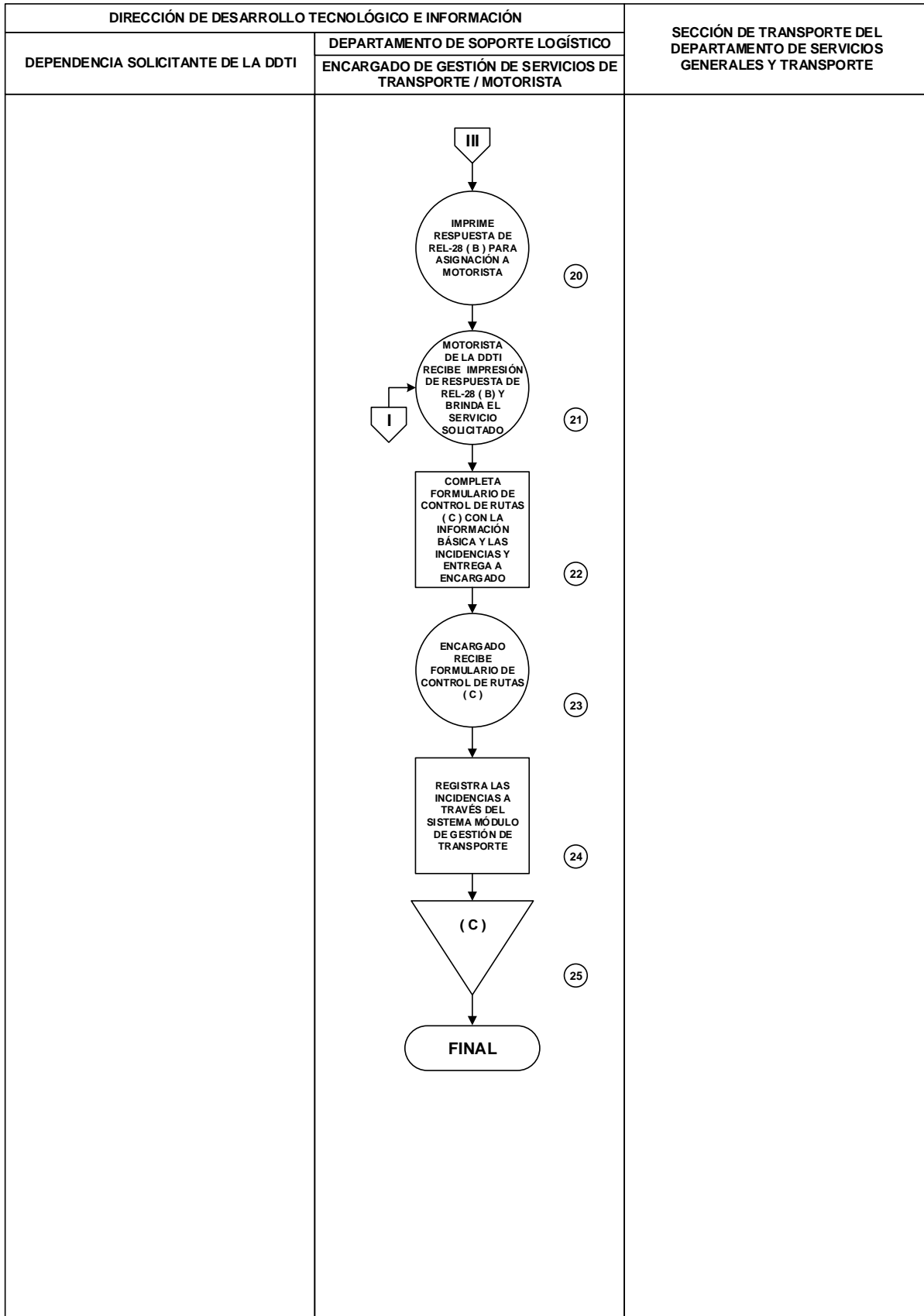
<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>A</b>	<b>MEMORANDOS INTERNO SOLICITANDO EL DESCARGO DE BIENES</b>	Original	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Archivo Dependencia solicitante
<b>B</b>	<b>REL-23 SOLICITUD DE ASIGNACIÓN, REASIGNACIÓN O DESCARGO DE MOBILIARIO Y EQUIPO</b>	Original	Archivo Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Archivo Bodega de Gestión de Bienes del Departamento de Servicios Generales y Transporte
<b>C</b>	<b>REL-24 REGISTRO DE MOBILIARIO Y EQUIPO</b>	Original	Archivo Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO



PROCEDIMIENTO: **GESTIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE**  
 UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO**  
 OBJETIVO: Brindar una coordinación efectiva y ordenada de las necesidades de transporte requeridas por la DDTI.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE DE LA DDTI</b>	1	Realiza gestión de Solicitud de Servicios de Transporte (A) a través de Sistema módulo Gestión de Transporte.
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	2	Encargado de Gestión de Servicios de Transporte verifica gestión de solicitud de Servicios de Transporte (A) a través del Sistema módulo de Gestión de Transporte.
	3	Determina factibilidad de brindar servicio con recursos de la DDTI asignando vehículo y motorista o si se realiza solicitud a la Sección de Transporte del Departamento de Servicios Generales y Transporte.
	4	Genera respuesta del servicio a través de Sistema módulo Gestión de Servicios de Transporte.
	5	Si la solicitud es aprobada con recursos de la DDTI, el procedimiento continúa en el paso N° 14 de esta Descripción Narrativa. De lo contrario es gestionada con la Sección de Transporte del Departamento de Servicios Generales y Transporte.
	6	Elabora REL-28 Solicitud de Servicio de Transporte (B) y remite a la Sección de Transporte del Departamento de Servicios Generales y Transporte.
<b>SECCIÓN DE TRANSPORTE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE</b>	7	Recibe REL-28 Solicitud de Servicio de Transporte (B).
	8	Si la solicitud no es aprobada por no poder cumplir con el requerimiento, esta es rechazada al momento de solicitarla e informa a Encargado de Gestión de Servicios de Transporte de la DDTI. Si la solicitud es aprobada, informa vía telefónica placa y motorista asignado para la misión.
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	9	Encargado de Gestión de Servicios de Transporte recibe resolución de la Solicitud de Servicios de Transporte (A) e informa a dependencia solicitante la resolución a través del Sistema módulo de Gestión de Transporte.
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE DE LA DDTI</b>	10	Verifica en sistema módulo de Gestión de Transporte resolución de Solicitud de Servicio de Transporte.

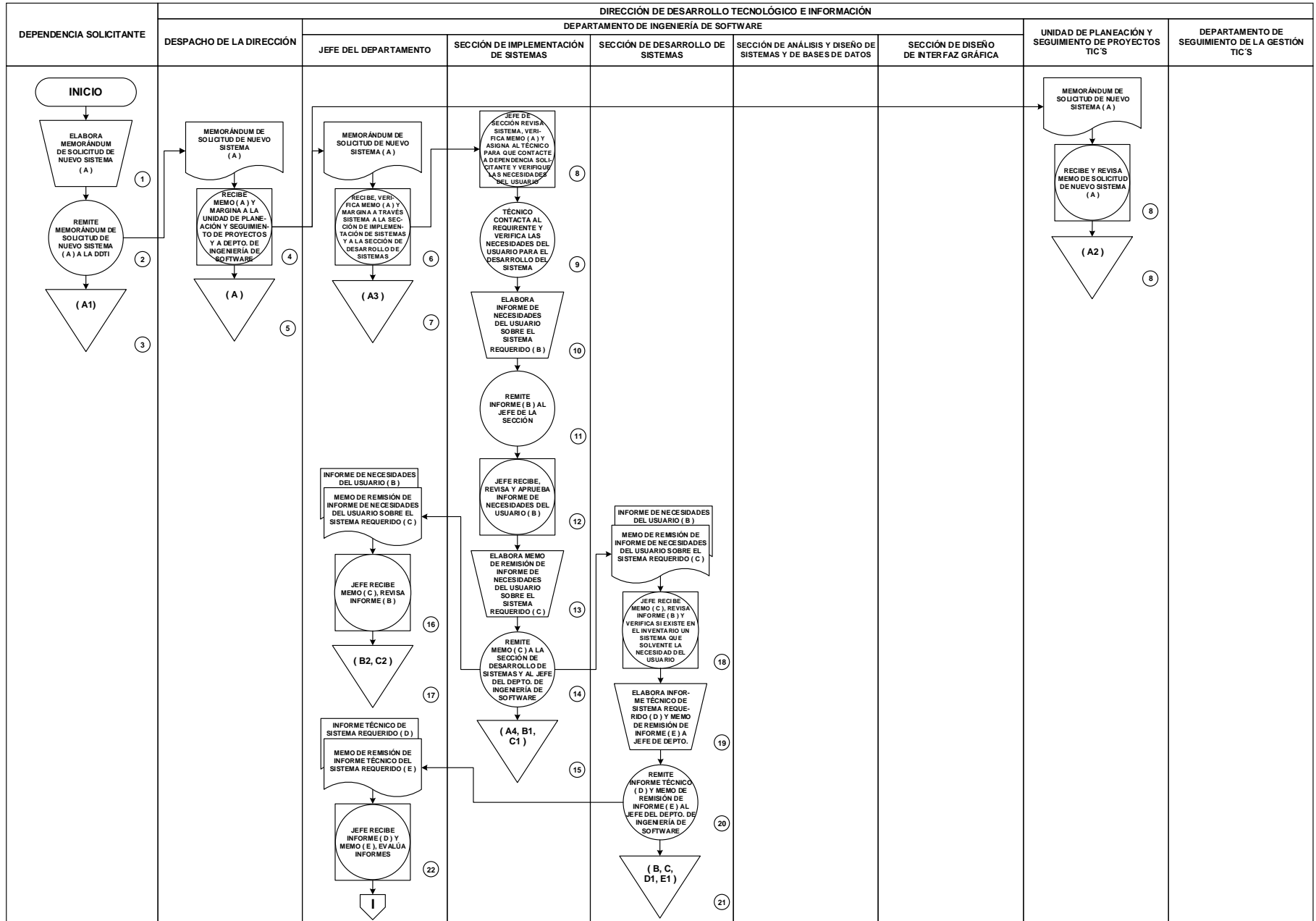
PROCEDIMIENTO: **GESTIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE DE LA DDTI</b>	11	En caso de reprogramación del servicio, el procedimiento se regresa a paso N° 1 de esta descripción narrativa. En caso de ya no requerir el servicio, cancela Solicitud de Servicio de Transporte (A) a través de Sistema módulo de Gestión de Transporte.
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	12	Si la Solicitud de Servicio de Transporte (A) fue aprobada por la Sección de Transporte del Departamento de Servicios Generales y Transporte, informa a dependencia solicitante de la DDTI, la placa del vehículo y el nombre del motorista que brindará el servicio.
	13	Encargado de Gestión de Servicios de Transporte imprime Respuesta de REL-28 (B) para asignación a motorista.
	14	Motorista de la DDTI recibe impresión de Respuesta de REL-28 (B) y brinda el servicio solicitado.
	15	Completa Formulario de Control de Rutas (C) con la información básica y las incidencias que pudieran darse durante el cumplimiento de ruta y entrega a Encargado de Gestión de Servicios de Transporte.
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	16	Encargado de Gestión de Servicios de Transporte, recibe Formulario de Control de Rutas (C) y registra las incidencias a través del Sistema módulo de Gestión de Transporte.
	17	Archiva Formulario de Control de Rutas (C).
		Final del Proceso.

**DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

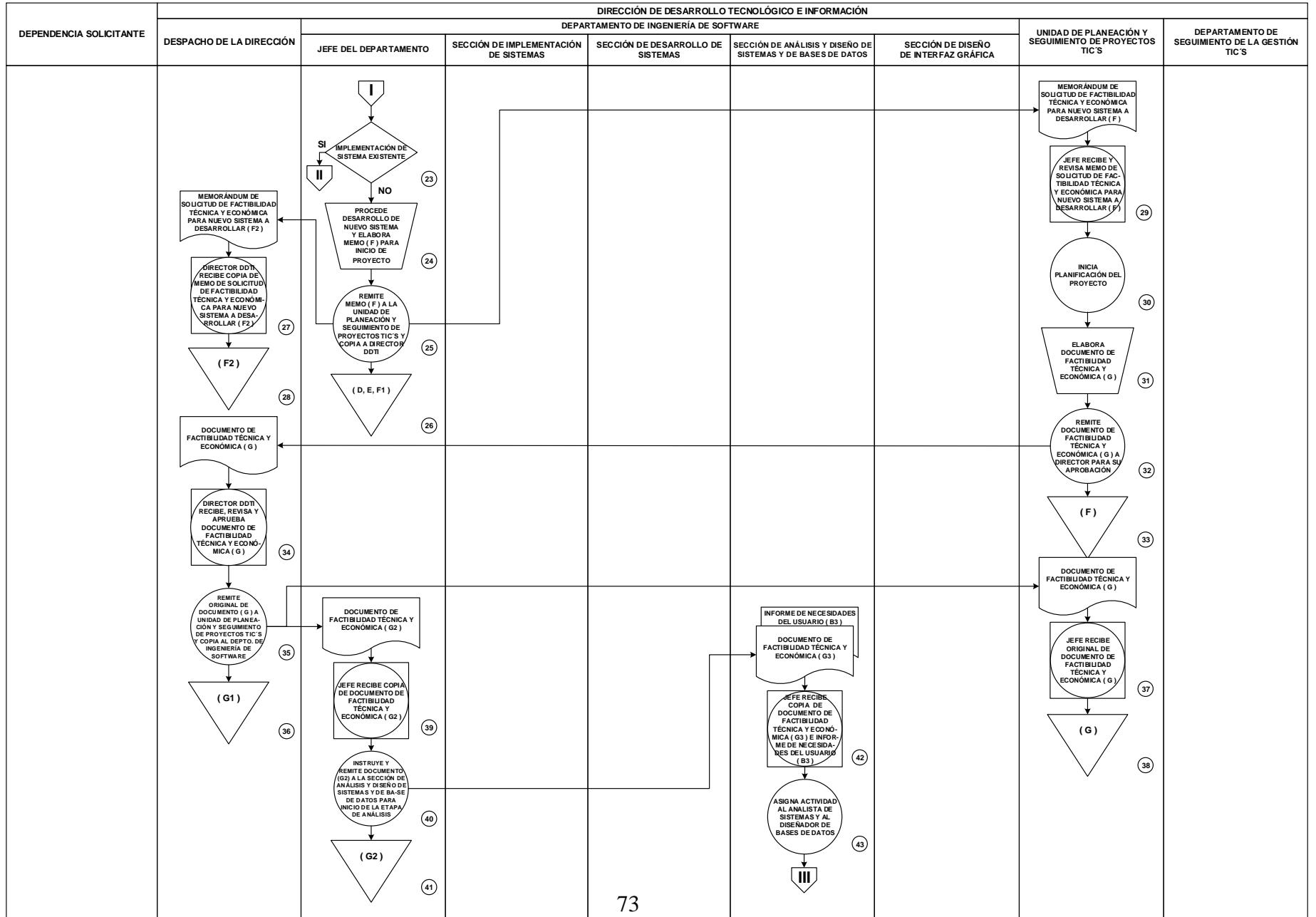
<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>A</b>	<b>SOLICITUD DE SERVICIO DE TRANSPORTE</b>	Original	Archivo electrónico Departamento de Soporte Logístico
<b>B</b>	<b>REL-28 SOLICITUD DE SERVICIO DE TRANSPORTE</b>	Original	Archivo Sección de Transporte del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico (Encargado de Gestión de Servicios de Transporte)
<b>C</b>	<b>FORMULARIO DE CONTROL DE RUTAS</b>	Original	Archivo Departamento de Soporte Logístico (Encargado de Gestión de Servicios de Transporte)

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**  
UNIDAD RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE**





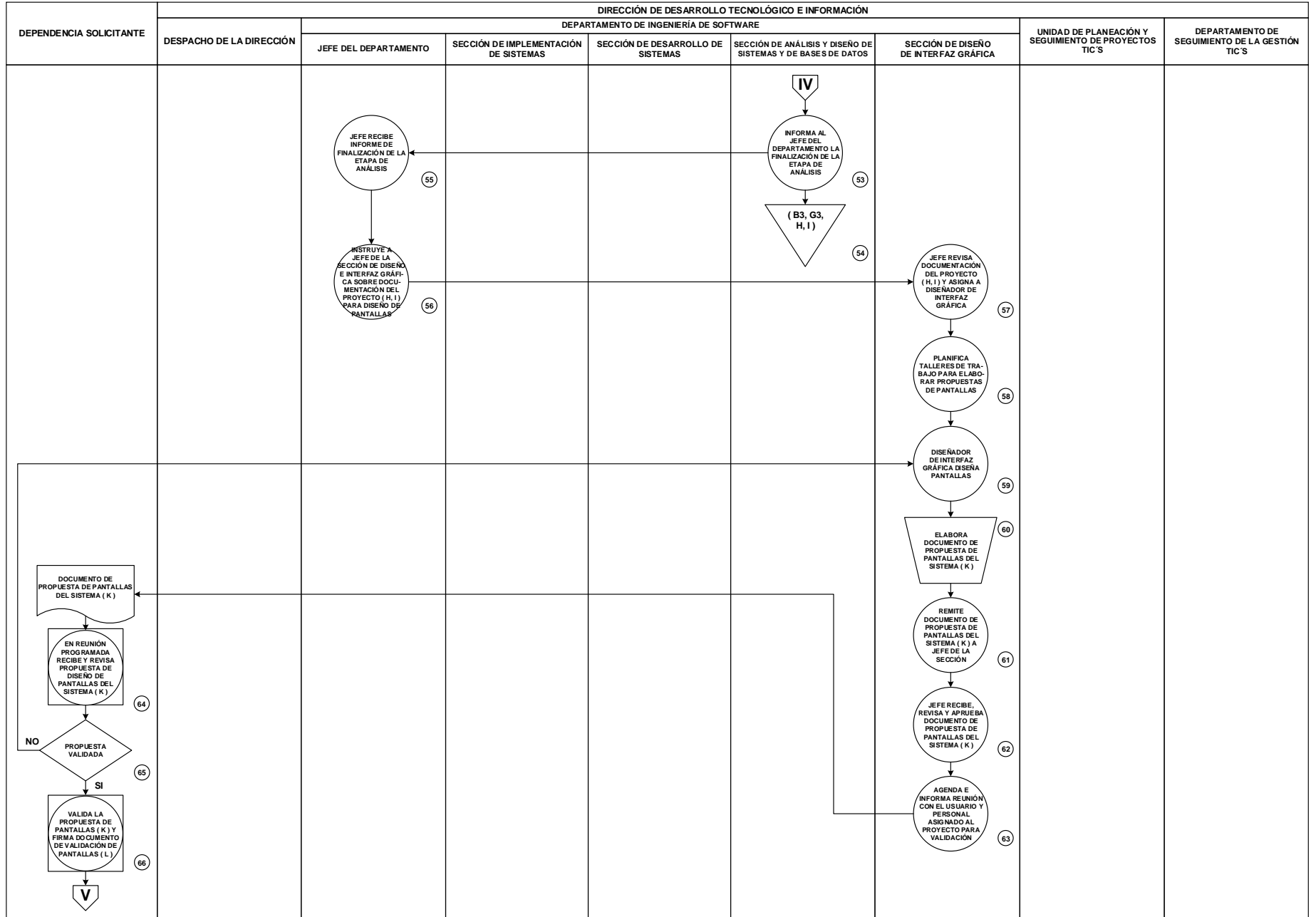
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**  
UNIDAD RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE**



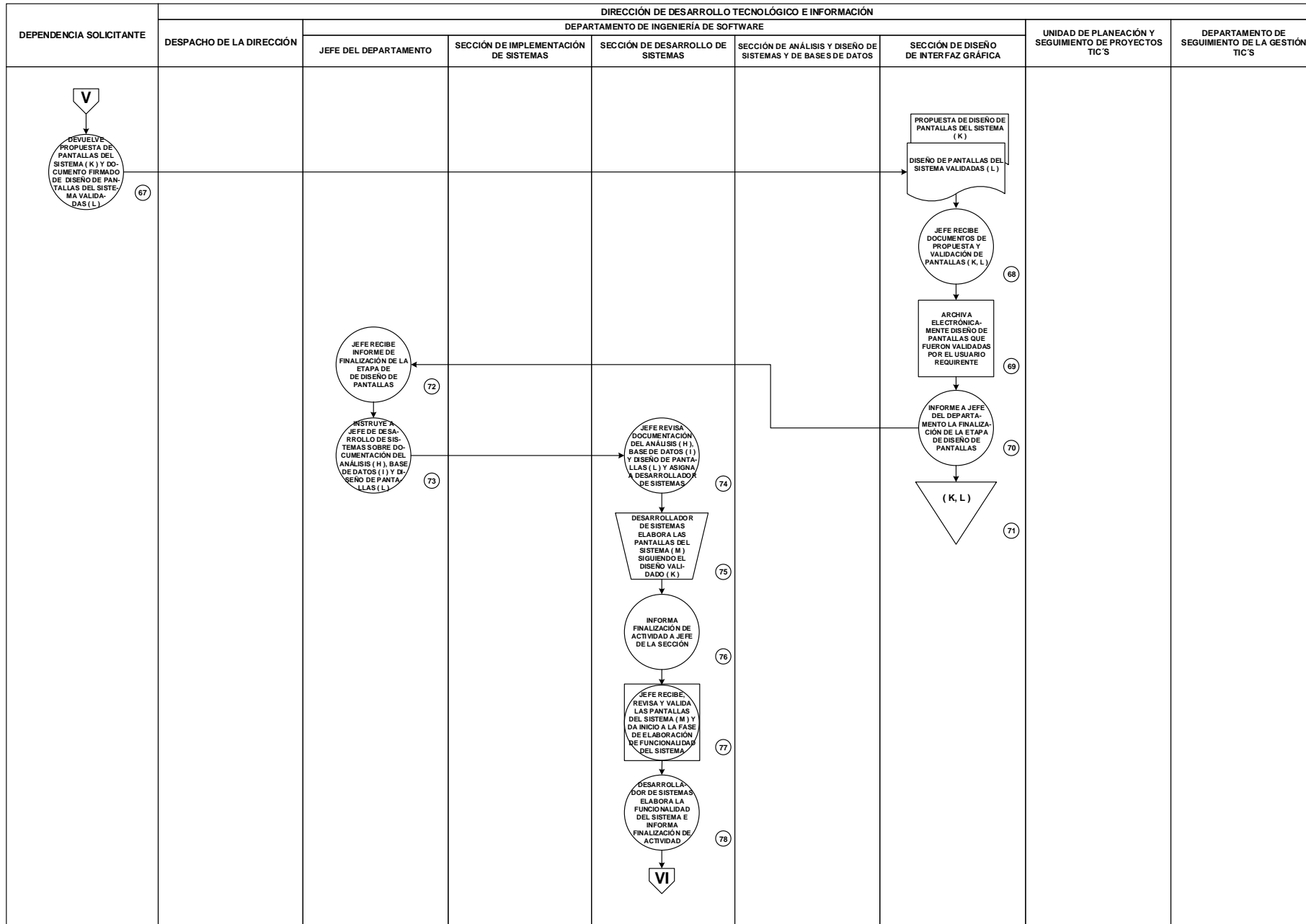
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE

DEPENDENCIA SOLICITANTE	DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN							
	DESPACHO DE LA DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE				SECCIÓN DE DISEÑO DE INTERFAZ GRÁFICA	UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS TIC'S	DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC'S
		JEFE DEL DEPARTAMENTO	SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS	SECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS	SECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO DE SISTEMAS Y DE BASES DE DATOS			

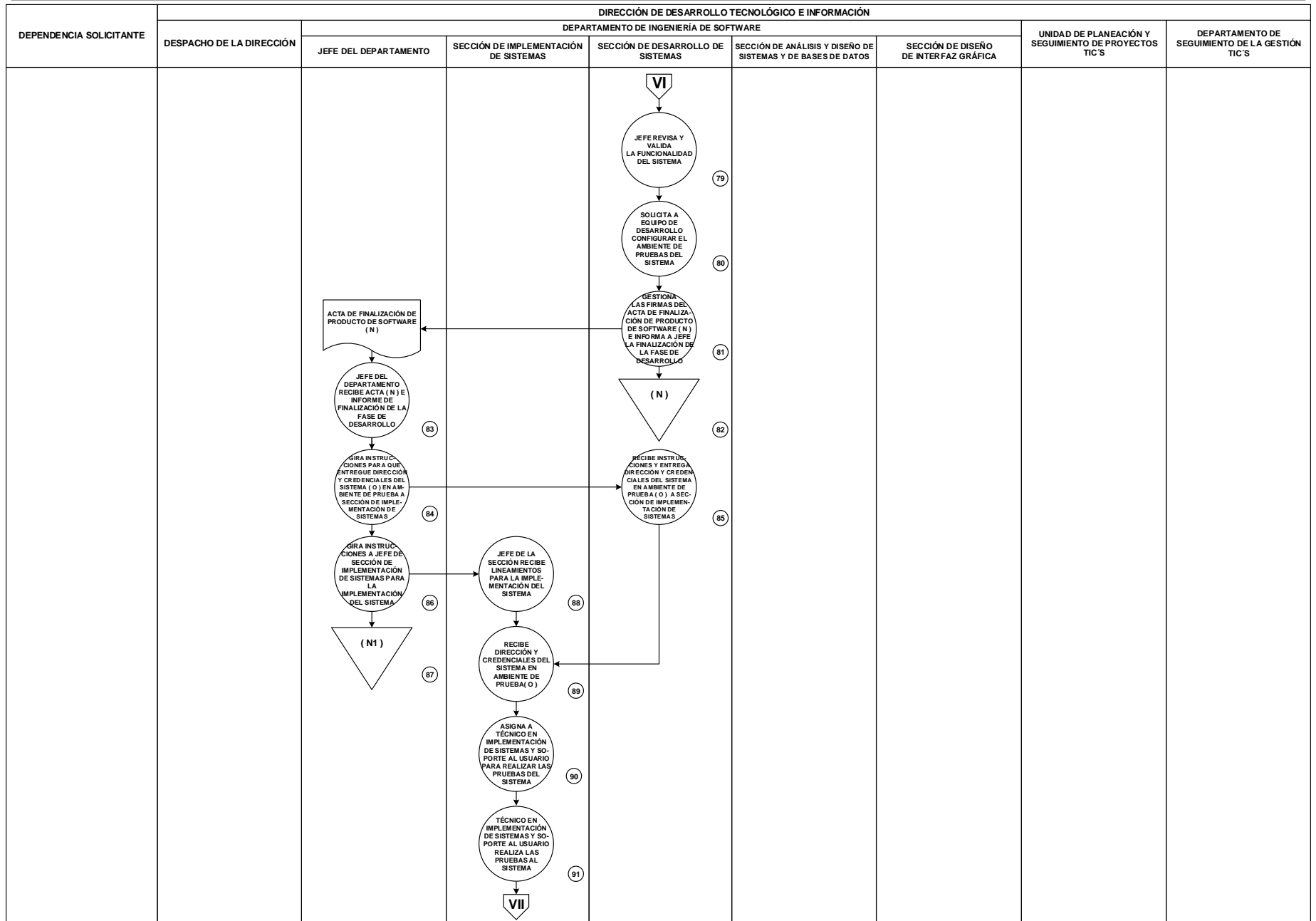
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**  
UNIDAD RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE**



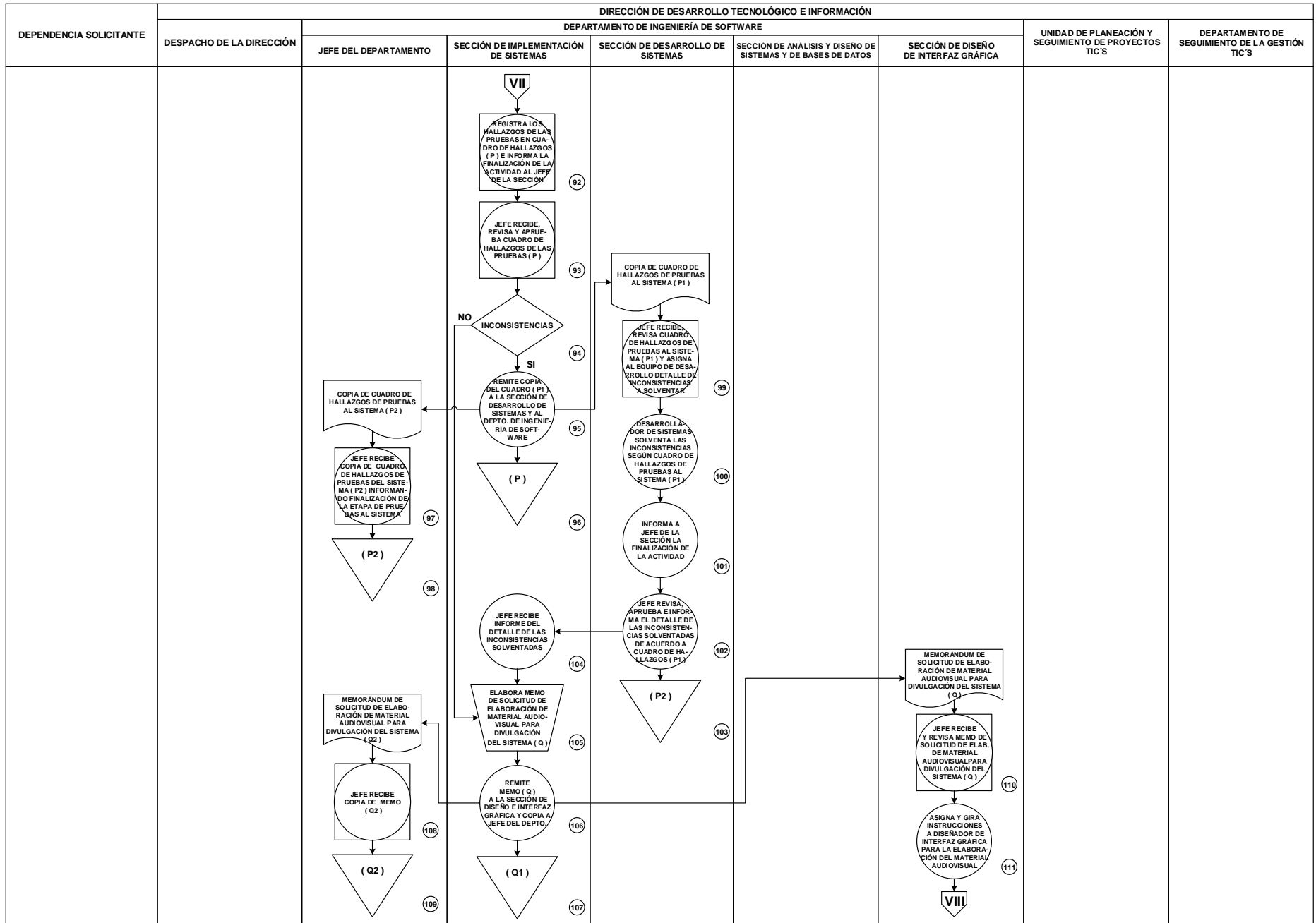
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**  
UNIDAD RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE**



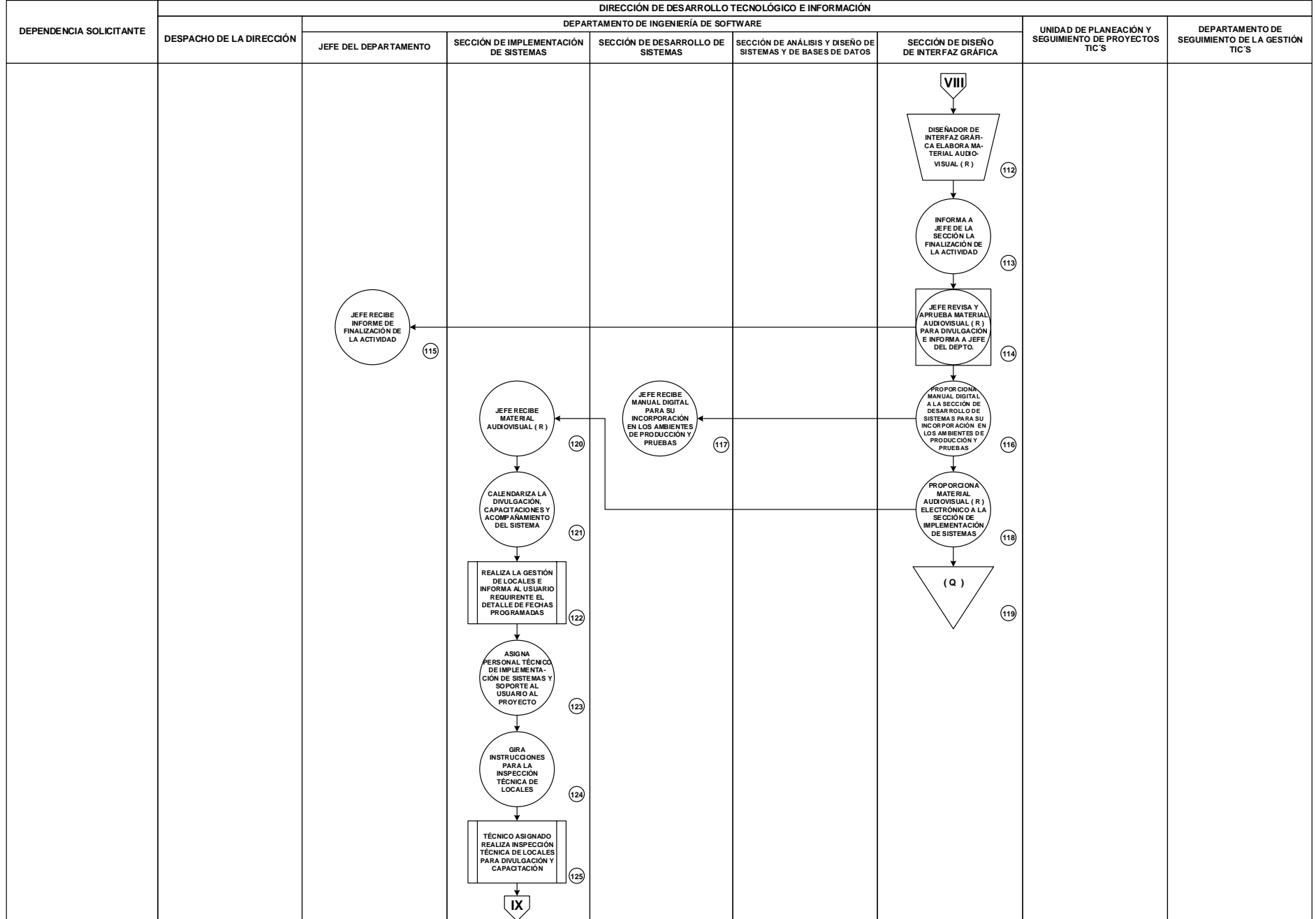
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**  
UNIDAD RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE**



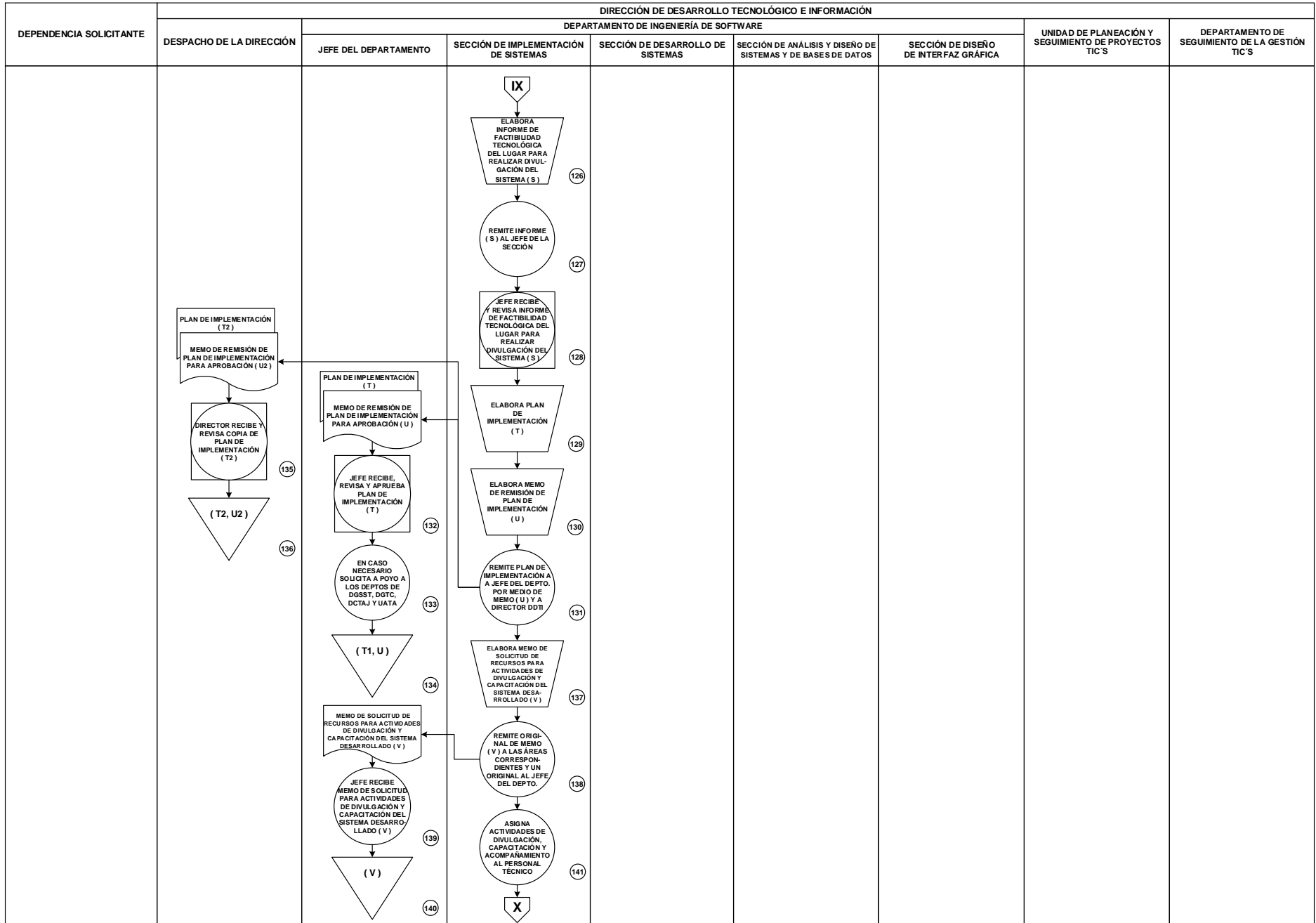
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**  
UNIDAD RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE**



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**  
UNIDAD RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE**

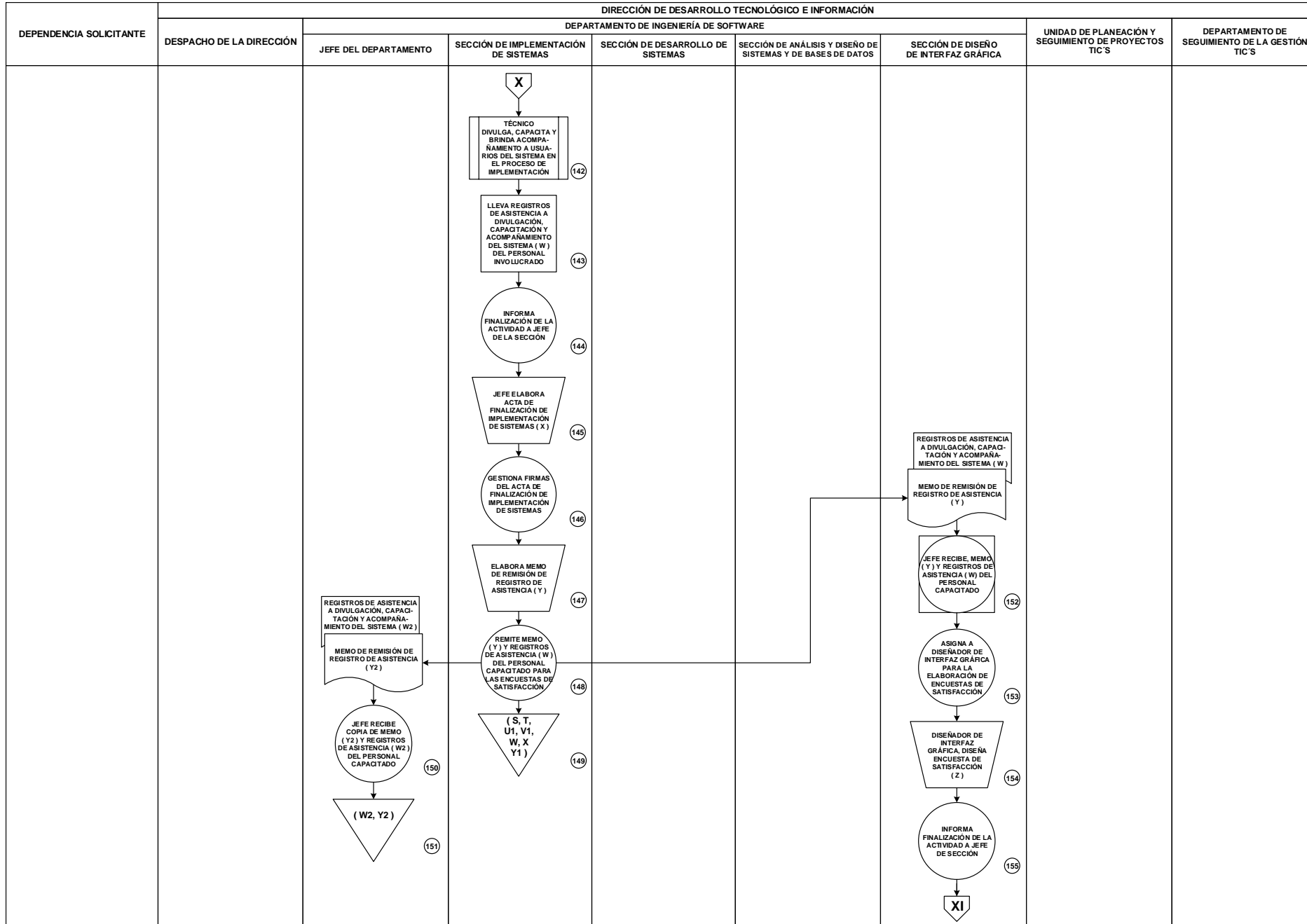


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**  
UNIDAD RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE**

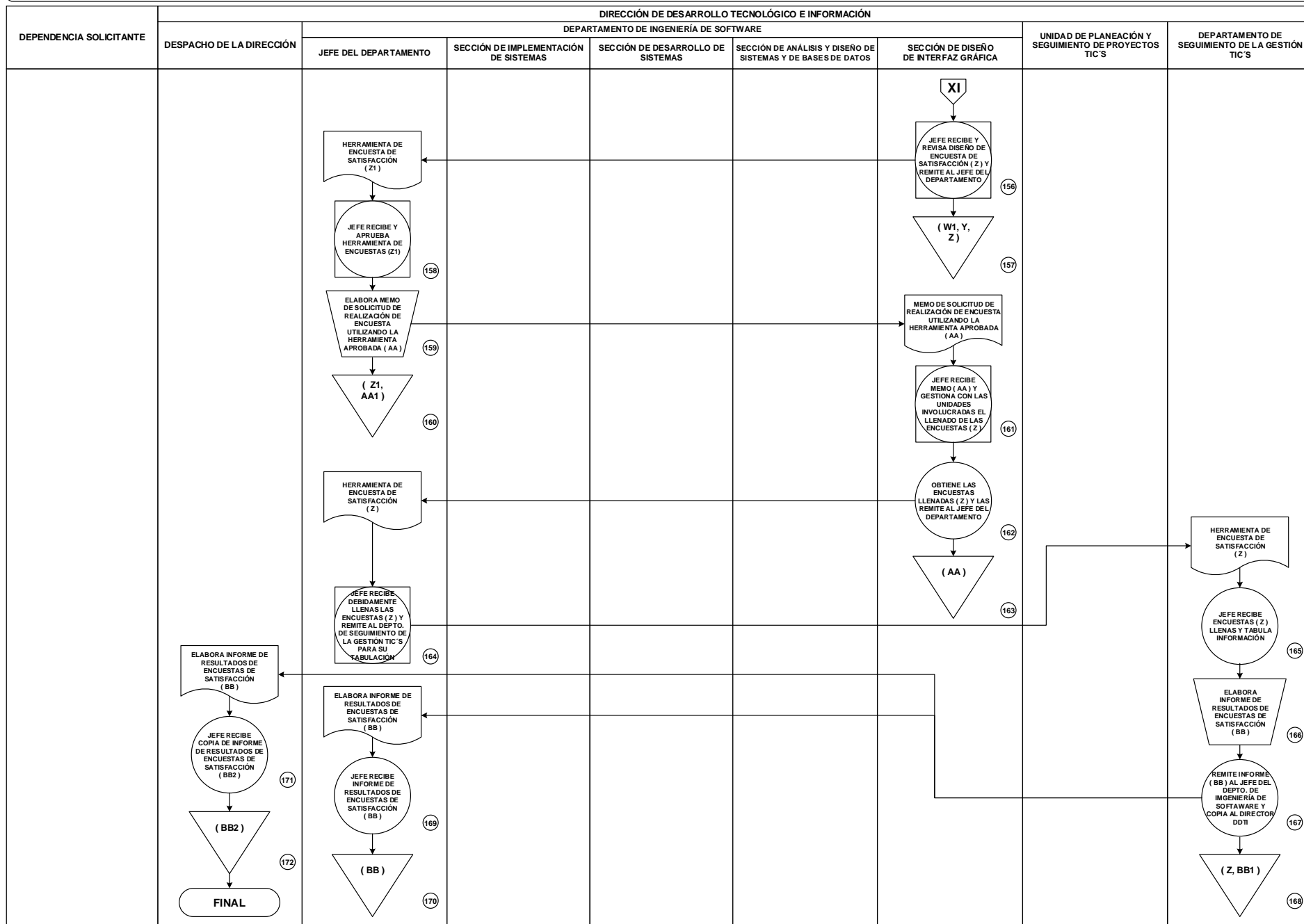




NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**  
 UNIDAD RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE**



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**  
UNIDAD RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE**



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN**

HOJA Nº 1 DE 14  
 CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
 VIGENCIA: \_\_\_\_\_

PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**  
 UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE**  
 OBJETIVO: Atender requerimientos de desarrollo e implementación de sistemas.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	1	Elabora Memorandos de Solicitud de Nuevo Sistema (A) y remite a la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información.
	2	Archiva copia de Memorandos de Solicitud de Nuevo Sistema (A1).
<b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN</b>	3	Director recibe y margina Memorandos (A) a la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC (UPSP) y Departamento de Ingeniería de Software (DIS).
	4	Archiva original de Memorandos de Solicitud de Nuevo Sistema (A).
<b>UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS</b>	5	Recibe copia de Memorandos de Solicitud de Nuevo Sistema (A2), marginado por Director DDTI a través de herramienta tecnológica.
	6	Archiva copia de Memorandos de Solicitud de Nuevo Sistema (A2)
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE</b>	7	Jefe de Departamento, recibe, verifica Memorandos de Solicitud de Nuevo Sistema (A3) y margina a través de herramienta tecnológica a la Sección de Implementación de Sistemas para contactar a la dependencia solicitante y verificar necesidades del usuario y a la Sección de Desarrollo de Sistemas para verificar inventario de sistemas.
	8	Archiva copia de Memorandos de Solicitud de Nuevo Sistema (A3).
<b>SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS</b>	9	Jefe de la Sección recibe, verifica Memorandos de Solicitud de Nuevo Sistema (A4) a través de herramienta tecnológica y asigna actividad al Técnico en Implementación de Sistemas y Soporte al Usuario para que contacte a la dependencia solicitante y verifique las necesidades del usuario para el desarrollo.
<b>SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS</b>	10	Técnico en Implementación de Sistemas y Soporte al Usuario, contacta al requirente y procede a elaborar Informe de Necesidades del Usuario sobre el Sistema Requerido (B) y remite al jefe de la Sección.

PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS</b>	11	Jefe de la Sección recibe, revisa, aprueba y remite Informe de Necesidades del Usuario sobre el Sistema Requerido (B) por medio de Memorandos de Remisión de Informe de Requerimientos del Usuario sobre el Nuevo Sistema (C) a la Sección de Desarrollo de Sistemas y copia al Jefe del Departamento de Ingeniería de Software.
	12	Archiva copia de Memorandos de Solicitud de Nuevo Sistema (A4), Informe de Necesidades del Usuario sobre el Sistema Requerido (B1) y Memorandos de Remisión de Informe de Requerimientos del Usuario sobre el Nuevo Sistema (C1).
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE</b>	13	Jefe del Departamento, recibe copia de Memorandos de Remisión de Informe de Requerimientos del Usuario sobre el Nuevo Sistema (C2) y revisa Informe de Necesidades del Usuario sobre el Sistema Requerido (B2) y archiva.
<b>SECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS</b>	14	Jefe de la Sección, recibe y revisa Informe de Necesidades del Usuario sobre el Sistema Requerido (B) y Memorandos de Remisión de Informe de Requerimientos del Usuario sobre el Nuevo Sistema (C).
	15	Verifica si existe en el inventario un sistema que solviente la necesidad del usuario.
	16	Elabora y remite Informe Técnico de Sistema Requerido (D) a través de Memorandos de remisión de Informe Técnico de Sistema Requerido (E) a Jefe del Departamento.
	17	Archiva copia de Informe Técnico de Sistema Requerido (D1) y Memorandos de remisión de Informe Técnico de Sistema Requerido (E1).
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE</b>	18	Jefe del Departamento recibe Informe Técnico de Sistema Requerido (D) y Memorandos de remisión de Informe Técnico de Sistema Requerido (E).
	19	Evalúa informes de Necesidades del Usuario sobre el Sistema Requerido (B) e Informe Técnico de Sistema Requerido (D).
	20	Sí procede la implementación de un sistema existente, el procedimiento continúa en el paso N° 58 de esta descripción narrativa. Si procede el desarrollo de un nuevo sistema, remite Memorandos de Solicitud de Factibilidad Técnica y Económica para Nuevo Sistema a Desarrollar (F) para inicio de proyecto a la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC, con copia al despacho de la Dirección.

PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE</b>	21	Archiva Informe de Necesidades del Usuario sobre el Sistema Requerido (B), Informe Técnico de Sistema Requerido (D) y copia de Memorandos de Solicitud de Factibilidad Técnica y Económica para Nuevo Sistema a Desarrollar (F2).
<b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN</b>	22	Director recibe y revisa copia de Memorandos de Solicitud de Factibilidad Técnica y Económica para Nuevo Sistema a Desarrollar (F2) y archiva.
<b>UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS TIC</b>	23	Jefe de la Unidad, recibe y revisa Memorandos de Solicitud de Factibilidad Técnica y Económica para Nuevo Sistema a Desarrollar (F).
	24	Inicia la planificación del proyecto, elabora Documento de Factibilidad Técnica y Económica (G) y remite al Director para su aprobación.
	25	Archiva Memorandos de Solicitud de Factibilidad Técnica y Económica para Nuevo Sistema a Desarrollar (F).
<b>DESPACHO DE LA DIRECCIÓN</b>	26	Director recibe, revisa y aprueba Documento de Factibilidad Técnica y Económica (G) y remite original a la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC's y copia al Departamento de ingeniería de Software para el inicio del proyecto.
	27	Archiva copia del Documento de Factibilidad Técnica y Económica (G).
<b>UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS TIC's</b>	28	Jefe del Departamento recibe original del Documento de Factibilidad Técnica y Económica (G) y lo archiva.
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE</b>	29	Jefe del Departamento, recibe, revisa, instruye y remite Documento de Factibilidad Técnica y Económica (G2) e Informe de Necesidades del Usuario sobre el Sistema Requerido (B2) a la Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y de Base de Datos para inicio de la etapa de análisis.
<b>SECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO DE SISTEMAS Y DE BASE DE DATOS</b>	30	Jefe de Sección recibe y revisa Documento de Factibilidad Técnica y Económica (G3) e Informe de Necesidades del Usuario (B3).
	31	Asigna actividad al Analista de Sistemas para el análisis y al Diseñador de Bases de Datos para el diseño respectivo.
	32	Analista de Sistemas recibe copia de Documento de Factibilidad Técnica y Económica (G4) y del Informe de Necesidades del Usuario sobre el Sistema Requerido (B4).

PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>SECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO DE SISTEMAS Y DE BASE DE DATOS</b>	33	Planifica reuniones y talleres de trabajo con el requirente en coordinación con las demás Secciones del Departamento de Ingeniería de Software designados al proyecto para efectuar el análisis de sistemas.
	34	Verifica las necesidades del usuario conforme el Informe de Necesidades del Usuario sobre el Sistema Requerido (B4) y el Documento de Factibilidad Técnica y Económica (G4).
	35	Documenta el proceso de trabajo actual, formularios, reportes y remite Documentación Referente al Análisis (H) al Jefe de la Sección.
	36	Diseñador de Bases de Datos, documenta Esquema de Base de Datos (I) en talleres de trabajo con el analista de sistemas y el personal de la Sección de Desarrollo de Sistemas y remite al Jefe de la Sección.
	37	Jefe de la Sección, recibe, revisa y aprueba Documentación Referente al Análisis (H) y Esquema de Bases de Datos (I) y archiva en el Expediente Electrónico del Proyecto (J).
	38	Proporciona acceso al archivo electrónico del Expediente del Proyecto (J) a las Secciones del Departamento de Ingeniería de Software e Informa a Jefe del Departamento la finalización de la etapa de análisis.
	39	Archiva Informe de Necesidades del Usuario (B3), Documento de Factibilidad Técnica y Económica (G3) Documentación Referente al Análisis (H) y Esquema de Bases de Datos (I).
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE</b>	40	Jefe de Departamento recibe informe de finalización de la etapa de análisis e instruye al Jefe de la Sección de Diseño de Interfaz Gráfica sobre documentación del proyecto (H, I) que servirá para la elaboración de propuesta de pantallas.
<b>SECCIÓN DE DISEÑO DE INTERFAZ GRÁFICA</b>	41	Jefe de la Sección revisa documentación resultante de los talleres de trabajo con el equipo de la Sección de Análisis de Sistemas (H, I) y asigna a Diseñador de Interfaz Gráfica. Planifica talleres de trabajo para elaboración de propuestas de pantallas en los que participarán personal asignado al proyecto.
	42	Diseñador de Interfaz Gráfica diseña pantallas y elabora documento de Propuesta de Diseño de Pantallas del Sistema (K) según lo acordado en talleres de trabajo con el equipo asignado al proyecto y remite propuesta de pantallas (K) al Jefe de la Sección de Diseño de Interfaz Gráfica.

PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>SECCIÓN DE DISEÑO DE INTERFAZ GRÁFICA</b>	43	Jefe de la Sección recibe, revisa y aprueba Propuesta de Diseño de Pantalla del Sistema (K).
	44	Agenda e informa reunión con el usuario y personal asignado al proyecto para validación.
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	45	En reunión programada recibe y revisa la Propuesta de Diseño de Pantallas del Sistema (K).
	46	Si es validada, firma Diseño de Pantallas del Sistema Validadas (L). Si la propuesta es observada regresa al paso N° 42 de esta descripción narrativa.
	47	Devuelve Propuesta de Diseño de Pantallas del Sistema (K) y Pantallas del Sistema Validadas (L), firmado.
<b>SECCIÓN DE DISEÑO E INTERFAZ GRÁFICA</b>	48	Jefe de Sección, recibe Propuesta de Diseño de Pantallas del Sistema (K) y documento firmado de Pantallas del Sistema Validadas (L).
	49	Archiva física y electrónicamente la Propuesta de Diseño de Pantallas del Sistema (K) y el documento firmado por el usuario requirente de Pantallas del Sistema Validadas (L) e informa al Jefe del Departamento la finalización del diseño de pantallas.
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE</b>	50	Jefe del Departamento, recibe informe de finalización de la etapa de diseño de pantallas e instruye a Jefe de Sección de Desarrollo de Sistemas sobre la Documentación Referente al Análisis (H) (proceso actual, formularios, reportes), Esquema de Base de Datos (I) y Diseño de Pantallas del Sistemas Validadas (L).
<b>SECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS</b>	51	Jefe de Sección de Desarrollo de Sistemas, revisa Documentación Referente al Análisis (H) (proceso actual, formularios, reportes), Esquema de Base de Datos (I) y Diseño de Pantallas del Sistemas Validadas (L) y asigna a Desarrollador de Sistemas que ejecutará el proyecto.
	52	Desarrollador de Sistemas, elabora las Pantallas del Sistema Desarrolladas (M) siguiendo el Diseño de Pantallas del Sistemas Validadas (L) e Informa finalización de actividad al Jefe de Sección.
	53	Jefe de Sección, recibe revisa y valida la elaboración de pantallas del sistema (M) y da inicio a la fase de elaboración de funcionalidad del sistema.
	54	Desarrollador de Sistemas elabora la funcionalidad del sistema e informa finalización de actividad al jefe de la Sección.
	55	Jefe de Sección revisa y valida la funcionalidad del sistema. Solicita a equipo de desarrollo configurar el ambiente de pruebas del sistema. Gestiona las firmas del Acta de Finalización de Producto de Software (N) e Informa a Jefe del Departamento de Ingeniería de Software la finalización de la fase de desarrollo.

PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>SECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS</b>	56	Archiva original de Acta de Finalización de Producto de Software (N).
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE</b>	57	Jefe del Departamento recibe Acta de Finalización de Producto de Software (N) e Informe de finalización de la fase de desarrollo.
	58	Gira instrucciones al jefe de la Sección de Desarrollo de Sistema para que entregue dirección y credenciales del sistema en ambiente de prueba (O) a Sección de Implementación de Sistemas.
	59	Gira instrucciones al Jefe de la Sección de Implementación de Sistemas sobre lineamientos para la implementación del sistema.
	60	Archiva copia de Acta de Finalización de Producto de Software (N1).
<b>SECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS</b>	61	Recibe instrucciones y entrega dirección y credenciales del sistema en ambiente de prueba (O) a Sección de Implementación de Sistemas.
<b>SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS</b>	62	Jefe de la Sección, recibe lineamientos para la implementación del sistema y dirección y credenciales del sistema en ambiente de prueba (O).
	63	Asigna a Técnico en Implementación de Sistemas y Soporte al Usuario para el inicio de la fase de pruebas del sistema.
	64	Técnico en Implementación de Sistemas y Soporte al Usuario, realiza las pruebas al sistema, registrando los hallazgos de las pruebas en Cuadro de Hallazgos de Pruebas al Sistema (P) e informa la finalización al Jefe de la Sección.
	65	Jefe de Sección recibe, revisa y aprueba Cuadro de Hallazgos de Pruebas al Sistema (P) efectuadas. Si hay inconsistencias remite copia a la Sección de Desarrollo de Sistemas, para solventar inconsistencias y al Jefe del Departamento de Ingeniería de Software para informar finalización de la etapa de pruebas al sistema. Si no hay inconsistencias a reportar el procedimiento continúa en el paso N° 73 de esta Descripción Narrativa.
	66	Archiva original de Cuadro de Hallazgos de Pruebas al Sistema (P).
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE</b>	67	Jefe del Departamento, recibe y archiva copia de Cuadro de Hallazgos de Pruebas al Sistema (P2) e informe de finalización de la etapa de pruebas al sistema.
<b>SECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS</b>	68	Jefe de la Sección, recibe y revisa copia de Cuadro de Hallazgos de Pruebas al Sistema (P1) y asigna al equipo de desarrollo detalle de inconsistencias a solventar.



PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>SECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS</b>	69	Desarrollador de Sistemas solventa las inconsistencias según Cuadro de Hallazgos de Pruebas al Sistema (P1) e informa al Jefe de la Sección la finalización de la actividad.
	70	Jefe de la Sección revisa, aprueba e informa a la Sección de Implementación de Sistemas el detalle de las inconsistencias solventadas de acuerdo a Cuadro de Hallazgos de Pruebas al Sistema (P1).
	71	Archiva copia de Cuadro de Hallazgos de Pruebas al Sistema (P1).
<b>SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS</b>	72	Jefe de la Sección recibe informe del detalle de las inconsistencias solventadas.
	73	Elabora Memorandos de Solicitud de Elaboración de Material Audiovisual para Divulgación del Sistema (Q) y remite a la Sección de Diseño e Interfaz Gráfica con copia al Jefe del Departamento de Ingeniería de Software, para la elaboración del material audiovisual para la divulgación del Sistema según las necesidades presentadas en el proyecto.
	74	Archiva copia de Memorandos de Solicitud de Elaboración de Material Audiovisual para Divulgación del Sistema (Q1).
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE</b>	75	Recibe y archiva copia de Memorandos de Solicitud de Elaboración de Material Audiovisual para Divulgación del Sistema (Q2).
<b>SECCIÓN DE DISEÑO E INTERFAZ GRÁFICA</b>	76	Jefe de la Sección, recibe y revisa Memorandos de Solicitud de Elaboración de Material Audiovisual para Divulgación del Sistema (Q).
	77	Asigna y gira instrucciones a Diseñador de Interfaz Gráfica, para la elaboración de material audiovisual de divulgación de sistemas de acuerdo a lo solicitado en Memorandos (Q).
	78	Diseñador de Interfaz Gráfica recibe instrucciones y elabora material audiovisual de divulgación (R) de acuerdo a solicitud (Q) de la Sección de Implementación de sistemas.
	79	Informa al Jefe de la Sección la finalización de la actividad.
	80	Jefe de la Sección revisa y aprueba Material Audiovisual (R) para divulgación e Informa la finalización al Jefe del Departamento.
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE</b>	81	Jefe del Departamento recibe informe de finalización de la actividad.

PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>SECCIÓN DE DISEÑO E INTERFAZ GRÁFICA</b>	82	Jefe de la Sección proporciona archivo electrónico del Material Audiovisual (R) a la Sección de Implementación de Sistemas y Manual Digital a la Sección de Desarrollo de Sistemas para su incorporación en los ambientes de producción y pruebas.
	83	Archiva Memorandos de Solicitud de Elaboración de Material Audiovisual para Divulgación del Sistema (Q).
<b>SECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS</b>	84	Jefe de la Sección, recibe Manual Digital para su incorporación en los ambientes de producción y pruebas.
<b>SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS</b>	85	Jefe de la Sección, recibe en forma electrónica Material Audiovisual (R).
	86	Calendariza la divulgación, capacitaciones y acompañamiento del Sistema.
	87	Realiza la gestión de locales e informa al usuario requirente el detalle de fechas programadas. Asigna personal Técnico de Implementación de Sistemas y Soporte al Usuario al proyecto y gira instrucciones para la inspección técnica de locales.
<b>SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS</b>	88	Técnico de Implementación de Sistemas y Soporte a Usuario asignado, realiza inspección técnica de locales para divulgación y capacitación.
	89	Elabora Informe de Factibilidad Tecnológica del Lugar para Realizar Divulgación del Sistema (S) y se lo remite al Jefe de la Sección.
	90	Jefe de la Sección, recibe y revisa Informe de Factibilidad Tecnológica del Lugar para Realizar Divulgación del Sistema (S).
	91	Elabora Plan de Implementación (T) y Memorandos de Remisión de Plan de Implementación para Aprobación (U) y remite al Jefe de Departamento de Ingeniería de Software y copia a Director DDTI.
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE</b>	92	Jefe del Departamento, recibe, revisa y aprueba Plan de Implementación (T) y en caso de ser necesario solicita apoyo de los departamentos de Gestión de Servicios y Soporte Técnico (DGSST), Gestión de Tecnología en Comunicaciones (DGTC), Departamento Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional y la Unidad de Asistencia Técnica Administra (UATA).
	93	Archiva copia de Plan de Implementación (T1) y Memorandos de Remisión de Plan de Implementación para Aprobación (U).
<b>DESPACHO DE LA DIRECCIÓN</b>	94	Director recibe, revisa y archiva copia de Plan de Implementación (T) y Memorandos de Remisión de Plan de Implementación para Aprobación (U).

PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS</b>	95	Jefe de la Sección, elabora Memorandos de Solicitud de Recursos para Actividades de Divulgación y Capacitación del Sistemas Desarrollado (V), (equipo informático, conectividad, instalación de software, transporte y salida de equipo) y lo remite por los canales respectivos a las áreas correspondientes y un original al Jefe del Departamento.
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE</b>	96	Recibe y archiva original de Memorandos de Solicitud de Recursos para Actividades de Divulgación y Capacitación del Sistemas Desarrollado (V).
<b>SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS</b>	97	Jefe de la Sección, asigna actividades de divulgación, capacitación y acompañamiento al personal Técnico de Implementación de Sistemas y Soporte al Usuario.
	98	Técnico en Implementación de Sistemas y Soporte al Usuario divulga, capacita y proporciona acompañamiento a los usuarios del sistema en el proceso de implementación.
	99	Lleva Registro de Asistencia a Divulgación, Capacitación y/o Acompañamiento del Sistema (W) y gestiona firmas del personal involucrado e informa la finalización de la actividad al Jefe de la Sección.
	100	Jefe de la Sección, elabora y gestiona firmas del Acta de Finalización de Implementación de Sistemas (X), terminando el proceso de Implementación.
	101	Elabora y remite Memorandos de Remisión de copia de Registro de Asistencia a Divulgación, Capacitación y/o Acompañamiento del Sistema para Elaborar Herramienta de Encuesta de Satisfacción del Usuario (Y) y Registro de Asistencia a Divulgación, Capacitación y/o Acompañamiento del Sistema (W) del personal capacitado a la Sección de Diseño e Interfaz Gráfica con copia a la Jefatura del Departamento para realizar las encuestas de satisfacción.
	102	Archiva original de Informe de Factibilidad Tecnológica del Lugar para Realizar Divulgación del Sistema (S), original del Plan de Implementación (T), copia de Memorandos de Remisión de Plan de Implementación para Aprobación (U1), copia de Memorandos de Solicitud de Recursos para Actividades de Divulgación y Capacitación del Sistemas Desarrollado (V1), original de Registro de Asistencia a Divulgación, Capacitación y/o Acompañamiento del Sistema (W), original del Acta de Finalización de Implementación de Sistemas (X) y copia de Memorandos de Remisión de Registro de Asistencia a Divulgación, Capacitación y/o Acompañamiento del Sistema para Elaborar Herramienta de Encuesta de Satisfacción del Usuario (Y1).

PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE</b>	103	Jefe del Departamento, recibe y archiva copia de Registro de Asistencia a Divulgación, Capacitación y/o Acompañamiento del Sistema (W2) y Memorandos de Remisión de Registro de Asistencia a Divulgación, Capacitación y/o Acompañamiento del Sistema para Elaborar Herramienta de Encuesta de Satisfacción del Usuario (Y2).
<b>SECCIÓN DE DISEÑO E INTERFAZ GRÁFICA</b>	104	Jefe de la Sección recibe Memorandos de Remisión de Registro de Asistencia a Divulgación, Capacitación y/o Acompañamiento del Sistema para Elaborar Herramienta de Encuesta de Satisfacción del Usuario (Y) y Registro de Asistencia a Divulgación, Capacitación y/o Acompañamiento del Sistema (W1) del personal capacitado y asigna Diseñador de Interfaz Gráfica, para la elaboración de encuesta de satisfacción.
	105	Diseñador de Interfaz Gráfica diseña Herramienta de Encuesta de Satisfacción (Z) e informa finalización de la actividad a Jefe de la Sección.
	106	Jefe de Sección, recibe, revisa diseño de Herramienta de Encuesta de Satisfacción (Z) y la remite al Jefe del Departamento.
	107	Archiva Memorandos de Remisión de Registro de Asistencia a Divulgación, Capacitación y/o Acompañamiento del Sistema para Elaborar Herramienta de Encuesta de Satisfacción del Usuario (Y), Registro de Asistencia a Divulgación, Capacitación y/o Acompañamiento del Sistema (W1) y Herramienta de Encuesta de Satisfacción (Z).
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE</b>	108	Jefe del Departamento recibe y aprueba Herramienta de Encuesta de Satisfacción (Z1).
	109	Elabora y remite Memorandos de Solicitud de Realización de Encuesta Utilizando la Herramienta Aprobada (AA) a la Sección de Diseño e Interfaz Gráfica para encuestar a los usuarios del sistema.
	110	Archiva Herramienta de Encuesta de Satisfacción (Z1) y copia de Memorandos de Solicitud de Realización de Encuesta Utilizando la Herramienta Aprobada (AA1).
<b>SECCIÓN DE INTERFAZ GRÁFICA</b>	111	Jefe de la Sección recibe Memorandos de Solicitud de Realización de Encuesta Utilizando la Herramienta Aprobada (AA) y gestiona con las unidades involucradas el llenado de las encuestas y las remite al Jefe del Departamento.
	112	Archiva Memorandos de Solicitud de Realización de Encuesta Utilizando la Herramienta Aprobada (AA).

PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE</b>	113	Jefe de Departamento, recibe debidamente llenadas las Encuestas de Satisfacción (Z) y las remite al Departamento de Seguimiento de Gestión TIC para su tabulación.
<b>DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE GESTIÓN TIC'S</b>	114	Recibe Herramienta de Encuestas de Satisfacción (Z) debidamente completadas.
	115	Tabula información de Encuestas, elabora y remite Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción (BB) al Jefe del Departamento de Ingeniería de Software con copia al Director de Desarrollo Tecnológico e Información.
	116	Archiva Herramienta de Encuesta de Satisfacción (Z) debidamente completadas y copia de Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción (BB1).
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE</b>	117	Recibe y archiva original de Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción (BB).
<b>DESPACHO DE LA DIRECCIÓN</b>	118	Recibe y archiva copia de Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción (BB2).
		Final del Proceso.

**LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>A</b>	<b>MEMORANDOS DE SOLICITUD DE NUEVO SISTEMA</b>	Original	Archivo Despacho de la Dirección
		Copia	Archivo Dependencia Solicitante
		Copia	Archivo Unidad de Planeación y Seguimiento a Proyectos TIC
		Copia	Archivo Departamento de Ingeniería de Software
		Copia	Archivo Sección de Implementación de Sistemas
<b>B</b>	<b>INFORME DE NECESIDADES DEL USUARIO SOBRE EL SISTEMA REQUERIDO</b>	Original	Archivo Sección de Desarrollo de Sistemas
		Copia	Archivo Sección de Implementación de Sistemas
		Copia	Archivo Departamento de Ingeniería de Software
		Copia	Archivo Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y Base de Datos
<b>C</b>	<b>MEMORANDOS DE REMISIÓN DE INFORME DE REQUERIMIENTOS DEL USUARIO SOBRE EL SISTEMA REQUERIDO</b>	Original	Archivo Sección de Desarrollo de Sistemas
		Copia	Archivo Sección de Implementación de Sistemas

PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>D</b>	<b>INFORME TÉCNICO DE SISTEMA REQUERIDO</b>	Original	Archivo Departamento de Ingeniería de Software
		Copia	Archivo Sección de Desarrollo de Sistemas
<b>E</b>	<b>MEMORANDOS DE REMISIÓN DE INFORME TÉCNICO DE SISTEMA REQUERIDO</b>	Original	Archivo Departamento de Ingeniería de Software
		Copia	Archivo Sección de Desarrollo de Sistemas
<b>F</b>	<b>MEMORANDOS DE SOLICITUD DE FACTIBILIDAD TÉCNICA Y ECONÓMICA PARA NUEVO SISTEMA A DESARROLLAR</b>	Original	Archivo Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC
		Copia	Archivo Departamento de Ingeniería de Software
		Copia	Archivo Despacho de la Dirección
<b>G</b>	<b>DOCUMENTO DE FACTIBILIDAD TÉCNICA Y ECONÓMICA.</b>	Original	Copia Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC
		Copia	Archivo Despacho de la Dirección
		Copia	Archivo Departamento de Ingeniería de Software
		Copia	Archivo Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y Base de Datos
<b>H</b>	<b>DOCUMENTACIÓN REFERENTE AL ANÁLISIS (PROCESO ACTUAL, FORMULARIOS, REPORTE.)</b>	Original	Archivo Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y Base de Datos
<b>I</b>	<b>ESQUEMA DE BASE DE DATOS</b>	Original	Archivo Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y Base de Datos
<b>J</b>	<b>EXPEDIENTE ELECTRÓNICO DEL PROYECTO (LITERALES H E I)</b>	Electrónico	Archivo Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y Base de Datos
		Electrónico	Archivo Sección de Desarrollo de Sistemas
		Electrónico	Archivo Sección de Interfaz Gráfica
		Electrónico	Archivo Departamento de Ingeniería de Software
<b>K</b>	<b>PROPUESTA DE DISEÑO DE PANTALLAS DEL SISTEMA</b>	Original y electrónico	Archivo Sección de Diseño de Interfaz Gráfica
<b>L</b>	<b>DISEÑO DE PANTALLAS DEL SISTEMA VALIDADAS</b>	Original y electrónico	Archivo Sección de Diseño de Interfaz Gráfica
		Electrónico	Archivo Sección de Desarrollo de Sistemas
<b>M</b>	<b>PANTALLAS DEL SISTEMA DESARROLLADAS</b>	Electrónico	Archivo Sección de Desarrollo de Sistemas
<b>N</b>	<b>ACTA DE FINALIZACIÓN DE PRODUCTO DE SOFTWARE</b>	Original	Archivo Sección de Desarrollo de Sistemas
		Copia	Archivo Departamento de Ingeniería de Software

PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

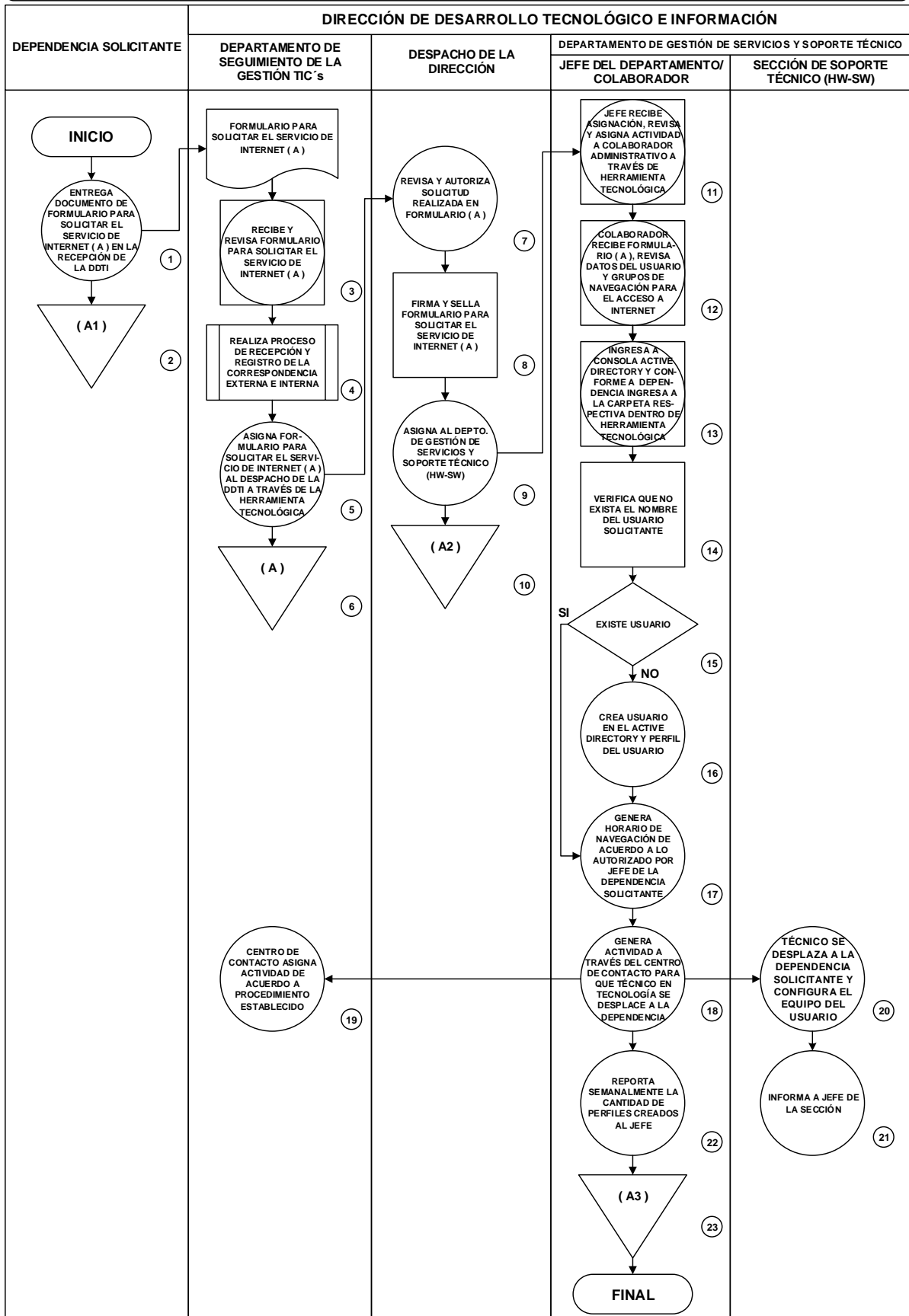
<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>O</b>	<b>DIRECCIÓN Y CREDENCIALES DEL SISTEMA EN AMBIENTE DE PRUEBA</b>	Electrónico	Archivo Sección de Desarrollo de Sistemas
		Electrónico	Archivo Sección de Implementación de Sistemas
<b>P</b>	<b>CUADRO DE HALLAZGOS DE PRUEBAS AL SISTEMA</b>	Original	Archivo Sección de Implementación de Sistemas
		Copia	Archivo Sección de Desarrollo de Sistemas
		Copia	Archivo Departamento de Ingeniería de Software
<b>Q</b>	<b>MEMORANDOS DE SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL PARA DIVULGACIÓN DEL SISTEMA</b>	Original	Archivo Sección de Interfaz Gráfica
		Copia	Archivo Sección de Implementación de Sistemas
		Copia	Archivo Departamento de Ingeniería de Software
<b>R</b>	<b>MATERIAL AUDIOVISUAL</b>	Electrónico	Archivo Sección de Implementación de Sistemas
<b>S</b>	<b>INFORME DE FACTIBILIDAD TECNOLÓGICA DEL LUGAR PARA REALIZAR DIVULGACIÓN DEL SISTEMA</b>	Original	Archivo Sección de Desarrollo de Sistemas
<b>T</b>	<b>PLAN DE IMPLEMENTACIÓN</b>	Original	Archivo Sección de Implementación de Sistemas
		Copia	Archivo Departamento de Ingeniería de Software
		Copia	Archivo Despacho de la Dirección
<b>U</b>	<b>MEMORANDOS DE REMISIÓN DE PLAN DE IMPLEMENTACIÓN PARA APROBACIÓN</b>	Original	Archivo Departamento de Ingeniería de Software
		Copia	Archivo Sección de Implementación de Sistemas
		Copia	Archivo Despacho de la Dirección DDTI
<b>V</b>	<b>MEMORANDOS DE SOLICITUD DE RECURSOS PARA ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL SISTEMA DESARROLLADO</b>	Original	Archivo áreas Correspondientes
		Copia	Archivo Sección de Implementación de Sistemas
		Original	Archivo Departamento de Ingeniería de Software

PROCEDIMIENTO: **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>W</b>	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA A DIVULGACIÓN, CAPACITACIÓN Y/O ACOMPAÑAMIENTO DEL SISTEMA</b>	Original	Archivo Sección de Implementación de Sistemas
		Copia	Archivo Sección de Interfaz Gráfica
		Copia	Archivo Departamento de Ingeniería de Software
<b>X</b>	<b>ACTA DE FINALIZACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS</b>	Original	Archivo Sección de Implementación de Sistemas
<b>Y</b>	<b>MEMORANDOS DE REMISIÓN DE COPIA DE REGISTRO DE ASISTENCIA A DIVULGACIÓN, CAPACITACIÓN Y/O ACOMPAÑAMIENTO DEL SISTEMA PARA ELABORAR HERRAMIENTA DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Original	Archivo Sección de Interfaz Gráfica
		Copia	Archivo Sección de Implementación de Sistemas
		Copia	Archivo Departamento de Ingeniería de Software
<b>Z</b>	<b>HERRAMIENTA DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	Original	Sección de Interfaz Gráfica
		Copia	Departamento de Ingeniería de Software
		Original Completadas	Departamento de Seguimiento a la Gestión TIC
<b>AA</b>	<b>MEMORANDOS DE SOLICITUD DE REALIZACIÓN DE ENCUESTA UTILIZANDO LA HERRAMIENTA APROBADA</b>	Original	Sección de Interfaz Gráfica
		Copia	Departamento de Ingeniería de Software
<b>BB</b>	<b>INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	Original	Departamento de Ingeniería de Software
		Copia	Departamento de Seguimiento a la Gestión TIC
		Copia	Despacho de la Dirección



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CREACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE PERFIL DE USUARIO Y ACCESO A INTERNET A DEPENDENCIAS ENLAZADAS AL ACTIVE DIRECTORY Y DEL ÓRGANO JUDICIAL**  
**UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO**



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA  
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN**

HOJA Nº 1 DE 2  
CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
VIGENCIA: \_\_\_\_\_

**PROCEDIMIENTO: CREACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE PERFIL DE USUARIO Y ACCESO A INTERNET A DEPENDENCIAS ENLAZADAS AL ACTIVE DIRECTORY DEL ÓRGANO JUDICIAL**

**UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO**

**OBJETIVO: Controlar la creación y configuración del perfil del usuario y los accesos a internet enlazados al Active Directory del Órgano Judicial.**

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	1	Entrega documento de Formulario para Solicitar el Servicio de Internet (A) en la Recepción de la DDTI.
	2	Archiva copia de Formulario para Solicitar el Servicio de Internet (A1).
<b>DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC</b>	3	Recepción recibe y revisa Formulario para Solicitar el Servicio de Internet (A), realiza procedimiento establecido de recepción de documentos y asigna documento de Formulario para Solicitar el Servicio de Internet (A) al despacho de la DDTI a través de herramienta tecnológica.
<b>DESPACHO DE LA DIRECCIÓN</b>	4	Director brinda autorización a solicitud realizada en "Formulario para Solicitar el Servicio de Internet" (A), firma y sella. Asigna al Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico.
	5	Archiva copia de Formulario para Solicitar el Servicio de Internet (A2).
<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO</b>	6	Jefe del Departamento recibe asignación, revisa y asigna actividad a Colaborador Administrativo del departamento a través de herramienta tecnológica.
	7	Colaborador de los Servicios de Internet y Correo Electrónico Institucional revisa asignación en herramienta electrónica y solicita a secretaria del despacho de la Dirección documento original de Formulario para Solicitar el Servicio de Internet (A) debidamente autorizado por el Director.
	8	Recibe Formulario para Solicitar el Servicio de Internet (A), revisa datos del usuario y grupos de navegación para el acceso del internet.
	9	Ingresa a herramienta tecnológica Consola Active Directory y de acuerdo a la dependencia solicitante ingresa a la carpeta correspondiente dentro de la herramienta.

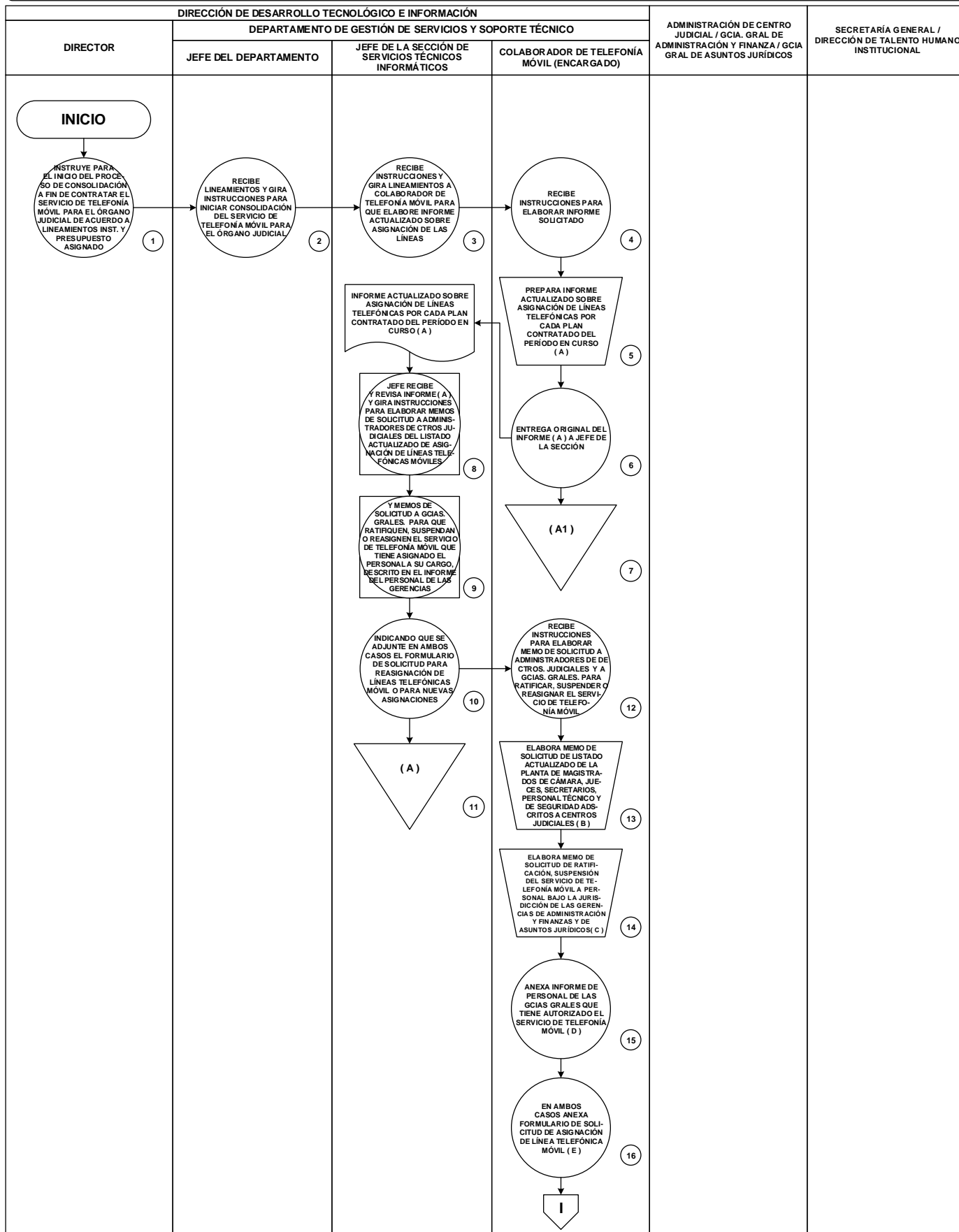
**PROCEDIMIENTO: CREACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE PERFIL DE USUARIO Y ACCESO A INTERNET A DEPENDENCIAS ENLAZADAS AL ACTIVE DIRECTORY DEL ÓRGANO JUDICIAL**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO</b>	10	Verifica que no exista el nombre del usuario solicitante.
	11	Si no existe usuario, crea usuario en el active Directory y perfil del usuario. Si existe usuario, el procedimiento continúa en el siguiente paso.
	12	Genera horario de navegación de acuerdo a lo autorizado por el jefe de la dependencia solicitante.
	13	Genera actividad a través del Centro de Contacto para que Técnico en Tecnología se desplace a dependencia solicitante a configurar el perfil de usuario en el equipo correspondiente.
<b>DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC</b>	14	Centro de Contacto asigna actividad de acuerdo a procedimiento establecido.
<b>SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	15	Técnico en Tecnología se desplaza a la dependencia solicitante y configura el equipo del usuario e informa a jefe de Sección de Soporte Técnico.
<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO</b>	16	Colaborador de los Servicios de Internet y Correo Electrónico Institucional reporta semanalmente la cantidad de perfiles creados y remite al jefe del departamento.
	17	Archiva Formulario para Solicitar el Servicio de Internet (A) debidamente autorizado por el Director.
		Final del proceso.

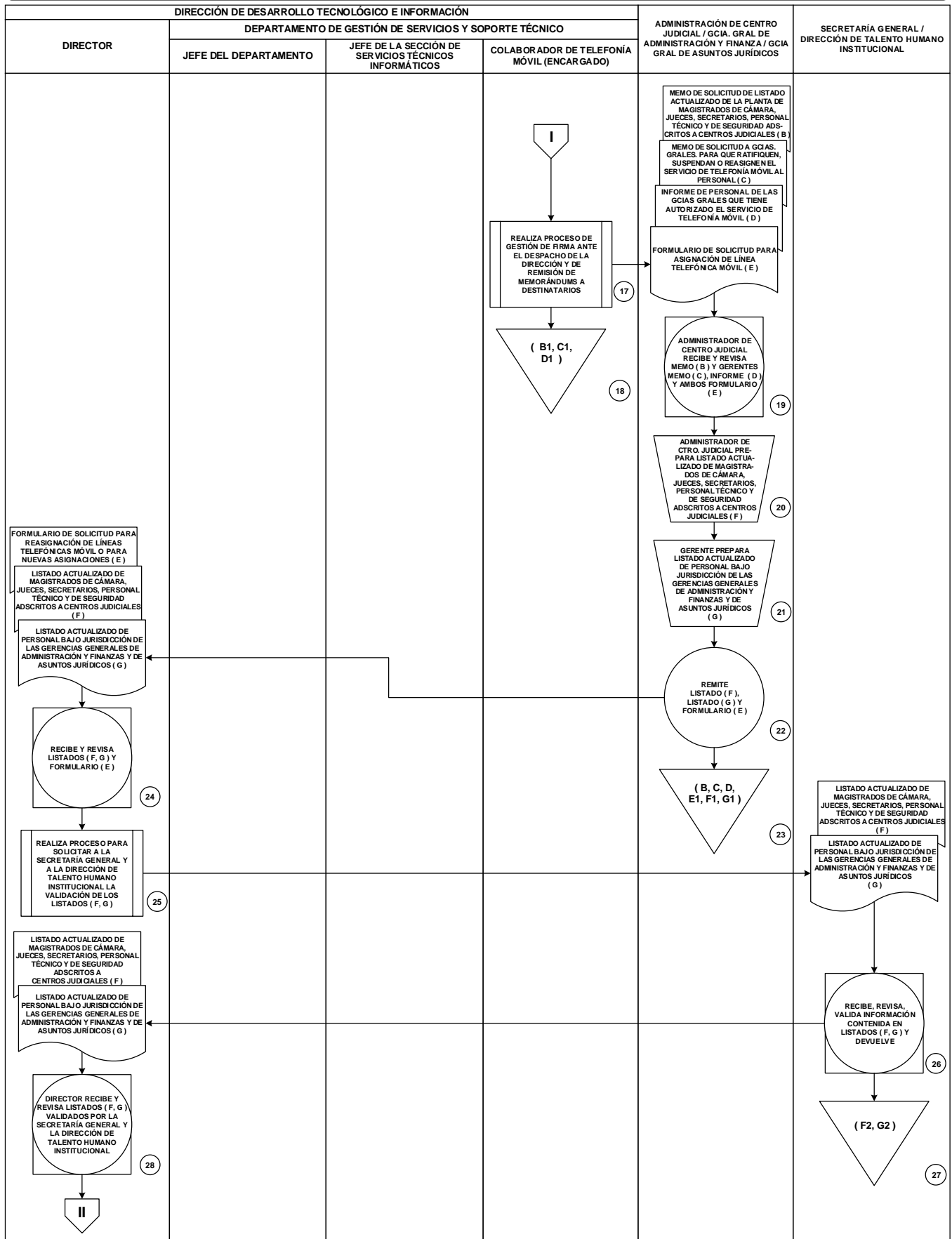
**LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>A</b>	<b>FORMULARIO PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE INTERNET</b>	Original	Departamento de Seguimiento de la Gestión TIC's
		Copia	Dependencia Solicitante
		Copia	Despacho de la Dirección
		Copia	Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico

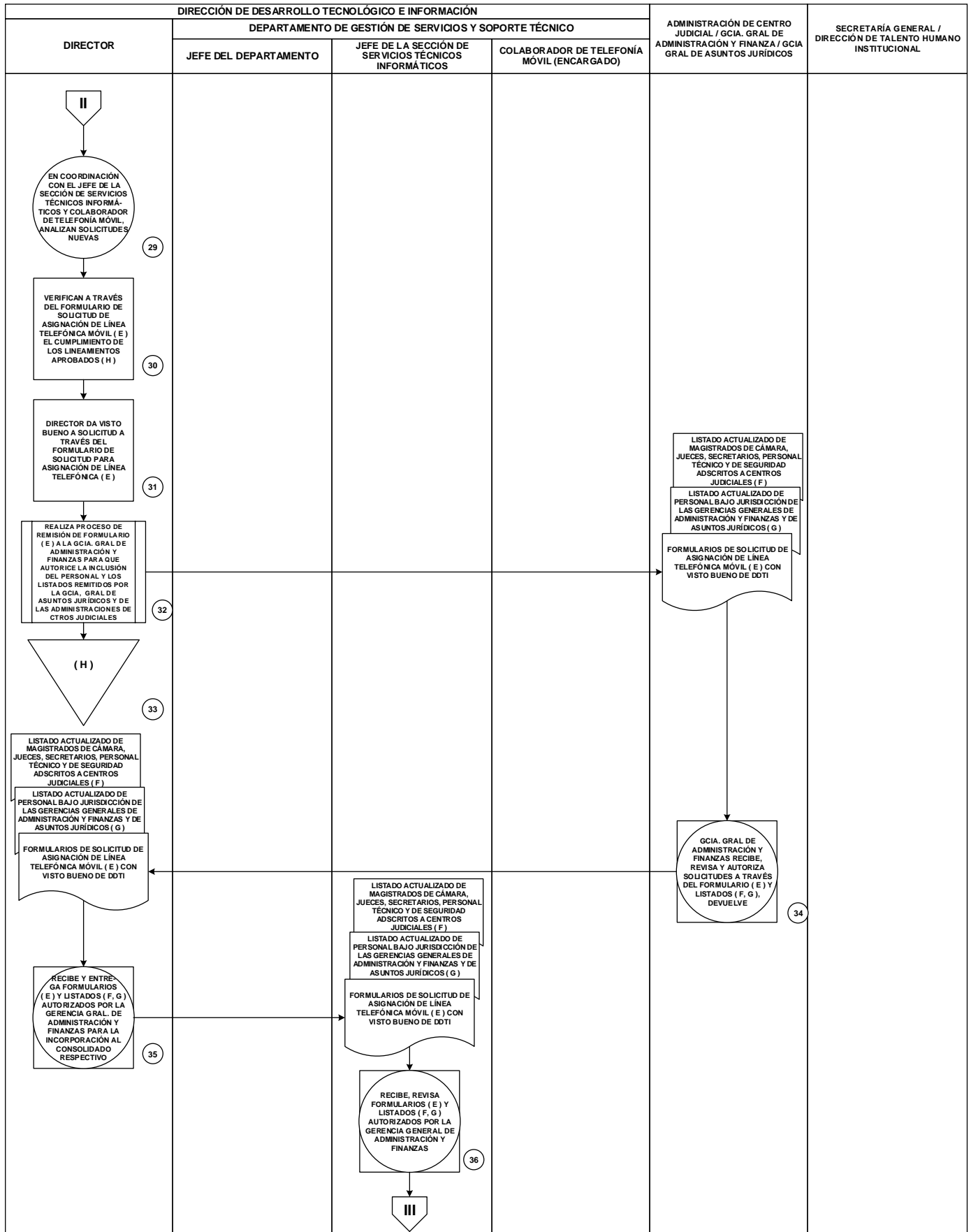
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO



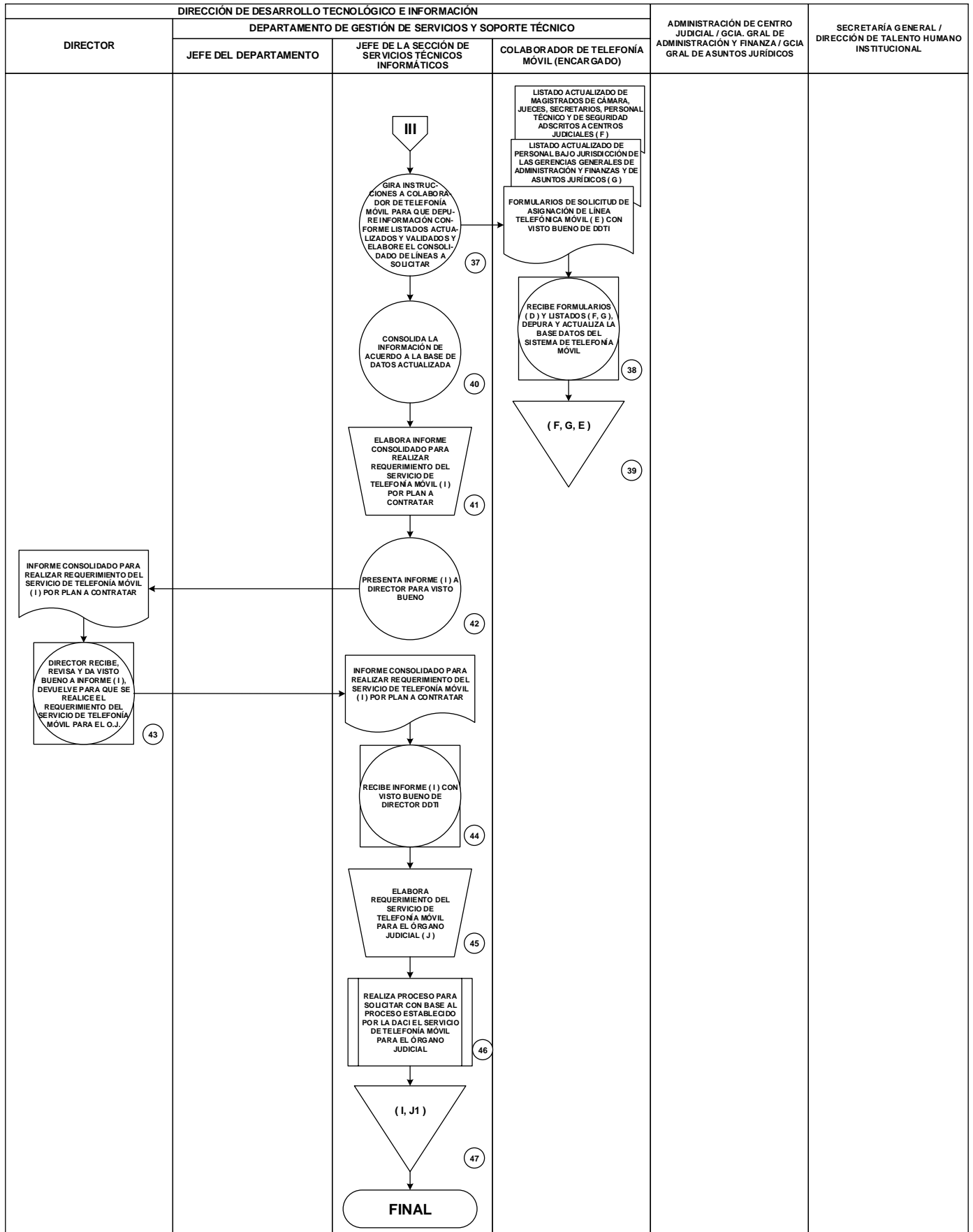
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**  
UNIDAD RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO**



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN**

HOJA Nº 1 DE 8  
 CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
 VIGENCIA: \_\_\_\_\_

PROCEDIMIENTO: **ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**

UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO**

OBJETIVO: Controlar de manera eficiente la asignación de la telefonía móvil institucional de acuerdo a lineamientos aprobados por la Gerencia General de Administración y Finanzas.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
<b>DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN</b>	1	Instruye a Jefe de Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico para el inicio del proceso de consolidación, a fin de contratar el servicio de telefonía móvil para el Órgano Judicial, de acuerdo a lineamientos institucionales y presupuesto asignado.
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO</b>	2	Recibe lineamientos del Director DDTI y gira instrucciones al Jefe de Sección de Servicios Técnicos Informáticos para iniciar consolidación del servicio de telefonía móvil para el Órgano Judicial.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	3	Recibe lineamientos del Jefe del Departamento de Servicios y Soporte Técnico y gira instrucciones al Colaborador de Telefonía Móvil (encargado) para que elabore el informe actualizado sobre la asignación de las líneas telefónicas por cada plan contratado en el período en curso.
<b>COLABORADOR TÉCNICO DE TELEFONÍA MÓVIL (ENCARGADO)</b>	4	Recibe instrucciones para elaborar el informe solicitado.
	5	Prepara Informe Actualizado sobre Asignación de Líneas Telefónicas por cada Plan Contratado del Período en Curso (A), entrega original a Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos y archiva una copia.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	6	Recibe y revisa Informe Actualizado sobre Asignación de Líneas Telefónicas por cada Plan Contratado del Período en Curso (A) y archiva.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	7	Gira instrucciones a Colaborador Técnico de Telefonía Móvil, para elaborar memorandos de solicitud a Administradores de Centros Judiciales del listado actualizado de la planta de magistrados de cámara, jueces y personal técnico que realice labor de campo, que tienen asignado el servicio de telefonía móvil y que corresponden a su jurisdicción para ser entregado según lineamientos aprobados.



PROCEDIMIENTO: **ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	8	Así como también, elaborar memorandos a las Gerencias Generales de Administración y Finanzas y de Asuntos Jurídicos para que ratifiquen, suspendan o reasignen el servicio de telefonía móvil que tiene asignado el personal bajo su jurisdicción descrito en el informe de personal de las gerencias generales de administración y finanzas y de asuntos jurídicos que tienen autorizado el servicio de telefonía móvil.
	9	Indicando en ambos se adjunte el formulario de solicitud para reasignación de líneas telefónicas móvil o para nuevas asignaciones.
<b>COLABORADOR TÉCNICO DE TELEFONÍA MÓVIL (ENCARGADO)</b>	10	Recibe instrucciones para elaborar memorandos de solicitud a Administradores de Centros Judiciales y a Gerencias Generales de Administración y Finanzas y de Asuntos Jurídicos, para ratificar, suspender o reasignar el servicio de telefonía móvil.
	11	Elabora Memorando de Solicitud a Administradores de Centros Judiciales del Listado Actualizado de la Planta de Magistrados de Cámara, Jueces, Secretarios, Personal Técnico que Realice Labor de Campo y Personal de Seguridad adscrito al Centro Judicial que Tienen Asignado el Servicio de Telefonía Móvil (B) y que corresponden a su jurisdicción y Memorando de Solicitud de Ratificación o Suspensión del Servicio de Telefonía Móvil a Personal bajo la jurisdicción de las Gerencias Generales de Administración y Finanzas y de Asuntos Jurídicos (C), descrito en el Informe que anexa de Personal de las Gerencias Generales de Administración y Finanzas y de Asuntos Jurídicos que tiene autorizado el Servicio de Telefonía Móvil (D).
	12	En ambos caso anexa además el Formulario de Solicitud de Asignación de Línea Telefónica Móvil (E).
	13	Realiza Proceso de Gestión de Firma ante el Despacho de la Dirección y de Remisión de Memorandos a destinatarios.
	14	Archiva copia de Memorando de Solicitud a Administradores de Centros Judiciales del Listado Actualizado de la Planta de Magistrados de Cámara, Jueces, Secretarios, Personal Técnico que Realice Labor de Campo y Personal de Seguridad adscrito al Centro Judicial que Tienen Asignado el Servicio de Telefonía Móvil (B1), Memorando de Solicitud de Ratificación o Suspensión del Servicio de Telefonía Móvil a Personal bajo la jurisdicción de las Gerencias Generales de Administración y Finanzas y de Asuntos Jurídicos (C1) e Informe de Personal de las Gerencias Generales de Administración y Finanzas y de Asuntos Jurídicos que tiene autorizado el Servicios de Telefonía Móvil (D1).

PROCEDIMIENTO: **ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>ADMINISTRACIÓN DE CENTRO JUDICIAL, GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y GERENCIA GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS</b>	15	Administrador de Centro Judicial, recibe y revisa Memorando de Solicitud a Administradores de Centros Judiciales del Listado Actualizado de la Planta de Magistrados de Cámara, Jueces, Secretarios, Personal Técnico que Realice Labor de Campo y Personal de Seguridad que Tienen Asignado el Servicio de Telefonía Móvil (B) y Formulario de Solicitud de Asignación de Línea Telefónica Móvil (E). Archiva Memorando (B).
	16	Gerentes Generales, reciben y revisan Memorando de Solicitud de Ratificación o Suspensión del Servicio de Telefonía Móvil a Personal bajo la jurisdicción de las Gerencias Generales de Administración y Finanzas y de Asuntos Jurídicos (C), Informe de Personal de las Gerencias Generales de Administración y Finanzas y de Asuntos Jurídicos que tiene autorizado el Servicios de Telefonía Móvil (D) y Formulario de Solicitud de Asignación de Línea Telefónica Móvil (E). Archivan Memorando (C) e Informe (D).
	17	Administradores de Centros Judiciales Listado Actualizado de Magistrados de Cámara, Jueces, Secretarios, Personal Técnico y de Seguridad, adscritos a Centros Judiciales (F) y el Formulario de Solicitud de Asignación de Línea Telefónica Móvil (E). Archiva copia de Listado (F1) e Informe (E1).
	18	Gerente General de Administración y Finanzas y Gerente General de Asuntos Jurídicos, preparan Listado Actualizado del Personal Bajo Jurisdicción de las Gerencias Generales de Administración y Finanzas y de Asuntos Jurídicos (G) y Formulario de Solicitud de Asignación de Línea Telefónica Móvil (E). Archiva copia de Listado (G1) e Informe (E1).
	19	Remiten a la DDTI original de los listados actualizados (F, G) y Formulario de Solicitud de Asignación de Línea Telefónica Móvil (E).
<b>DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN</b>	20	Recibe y revisa Listado Actualizado de Magistrados de Cámara, Jueces, Secretarios, Personal Técnico y de Seguridad, adscritos a Centros Judiciales (F), Listado Actualizado del Personal Bajo Jurisdicción de las Gerencias Generales de Administración y Finanzas y de Asuntos Jurídicos (G) y Formulario de Solicitud de Asignación de Línea Telefónica Móvil (E) de ambas instancias.

PROCEDIMIENTO: **ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN</b>	21	Realiza proceso para Solicitar a la Secretaria General y a la Dirección de Talento Humano Institucional la Validación de los Listados actualizados (F, G), respecto del nombre y cargo de magistrados, jueces y secretarios, si aplicase y del personal administrativo de las Gerencias Generales de Administración y Finanzas y de Asuntos Jurídicos.
<b>SECRETARIA GENERAL DE LA CSJ Y DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO INSTITUCIONAL</b>	22	Secretaria General y Dirección de Talento Humano Institucional, reciben, revisan y validan información contenida en Listados de personal (F, G) remitidos por las Administraciones de Centros Judiciales y las Gerencias Generales; devuelven a la DDTI y archivan copia (F2, G2).
<b>DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN</b>	23	Recibe y revisa Listados actualizados (F, G) validados por la Secretaría General y la Dirección de Talento Humano Institucional.
	24	En coordinación con Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos y Colaborador de Telefonía Móvil (encargado) analizan solicitudes nuevas y verifican a través de Formulario de Solicitud para Asignación de Línea Telefónica Móvil (E), a fin de que cumplan con lo establecido en los Lineamientos para la Asignación del Servicio de Telefonía Móvil Institucional (H), aprobados.
	25	Director da Visto Bueno a la solicitud a través de Formulario de Solicitud para Asignación de Línea Telefónica Móvil (E).
	26	Realiza proceso de Remisión a la Gerencia General de Administración y Finanzas del Formulario (E), para que autorice la inclusión de dicho personal y los listados actualizados y verificados remitidos por la Gerencia General de Asuntos Jurídicos y las Administraciones de Centros Judiciales. Archiva Lineamientos para la Asignación del Servicio de Telefonía Móvil Institucional (H).
<b>ADMINISTRACIÓN DE CENTRO JUDICIAL, GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y GERENCIA GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS</b>	27	Gerencia General de Administración y Finanzas recibe, revisa y autoriza solicitudes a través del Formulario de Solicitud para Asignación de Línea Telefónica Móvil (E) y listados actualizados (F, G) verificados y remitidos por la Gerencia General de Asuntos Jurídicos y las Administraciones de Centros Judiciales. Devuelve.
<b>DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN</b>	28	Recibe y entrega a Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos Formularios (E) y listados actualizados (F, G) debidamente autorizados por la Gerencia General de Administración y Finanzas, para la incorporación del personal al consolidado respectivo.

PROCEDIMIENTO: **ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN</b>	29	Recibe y entrega a Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos Formularios de Solicitud para Asignación de Línea Telefónica Móvil (E) y los listados actualizados debidamente autorizados por la Gerencia General de Administración y Finanzas de la Gerencia General de Asuntos Jurídicos y las Administraciones de Centros Judiciales, para la incorporación del personal al consolidado respectivo.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	30	Recibe y revisa Formularios de Solicitud para Asignación de Línea Telefónica Móvil (E) y listados (F, G) actualizados y debidamente autorizados por la Gerencia General de Administración y Finanzas.
	31	Gira instrucciones a Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (encargado), para que depure información conforme a listados actualizados y validados que fueron remitidos por los Administradores de Centros Judiciales y Gerencias Generales de Administración y Finanzas y de Asuntos Jurídicos e incorpore las nuevas asignaciones según formulario de solicitud para asignación de línea telefónica móvil (E) autorizados; para elaborar consolidado del número de líneas a solicitar en cada plan a contratar.
<b>COLABORADOR TÉCNICO DE TELEFONÍA MÓVIL (ENCARGADO)</b>	32	Recibe Formularios (E) y Listados (F, G), depura y actualiza la base de datos del Sistema de Telefonía Móvil.
	33	Archiva Listado Actualizado de Magistrados de Cámara, Jueces, Secretarios, Personal Técnico y de Seguridad, adscritos a Centros Judiciales (F), que Tienen asignado el servicio de telefonía móvil y que corresponden a su jurisdicción, Listado Actualizado del Personal Bajo Jurisdicción de las Gerencias Generales de Administración y Finanzas y de Asuntos Jurídicos (G) y Formulario de Solicitud de Asignación de Línea Telefónica Móvil (E) de ambas instancias, debidamente autorizados.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	34	Consolida la información de acuerdo a base de datos actualizada, elabora y presenta a Director para visto bueno del Informe Consolidado para Realizar Requerimiento del Servicio de Telefonía Móvil (I) por plan a contratar.
<b>DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN</b>	35	Recibe, revisa y da Visto Bueno a Informe Consolidado para Realizar Requerimiento del Servicio de Telefonía Móvil (I) y devuelve a Jefe de Sección de Servicios Técnicos Informáticos para que realice requerimiento del servicio de telefonía móvil para el Órgano Judicial.

PROCEDIMIENTO: **ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	36	Recibe Informe Consolidado para Realizar Requerimiento del Servicio de Telefonía Móvil (I) con Visto Bueno de Director.
	37	Elabora Requerimiento del Servicio de Telefonía Móvil para el Órgano Judicial (J).
	38	Realiza Proceso para Solicitar el Servicio de Telefonía Móvil para el Órgano Judicial, con Base al proceso establecido por la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional. (Ver proceso DACI).
	39	Archiva Informe Consolidado para Realizar Requerimiento del Servicio de Telefonía Móvil (I) y copia de Requerimiento del Servicio de Telefonía Móvil para el Órgano Judicial (J1).
		Final del proceso.

**LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
<b>A</b>	<b>INFORME ACTUALIZADO SOBRE ASIGNACIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS POR CADA PLAN CONTRATADO DEL PERIODO EN CURSO</b>	Original	Archivo Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos
		Copia	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
<b>B</b>	<b>MEMORANDO DE SOLICITUD DE LISTADO ACTUALIZADO DE LA PLANTA DE MAGISTRADOS DE CÁMARA, JUECES, SECRETARIOS, PERSONAL TÉCNICO Y DE SEGURIDAD ADSCRITOS A CENTROS JUDICIALES</b>	Original	Archivo Administrador de Centro Judicial
		Copia	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
<b>C</b>	<b>MEMORANDO DE SOLICITUD DE RATIFICACIÓN O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL A PERSONAL BAJO LA JURISDICCIÓN DE LAS GERENCIAS GENERALES DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y ASUNTOS JURÍDICOS</b>	Original	Archivo Gerencia General de Administración y Finanzas
		Copia	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)

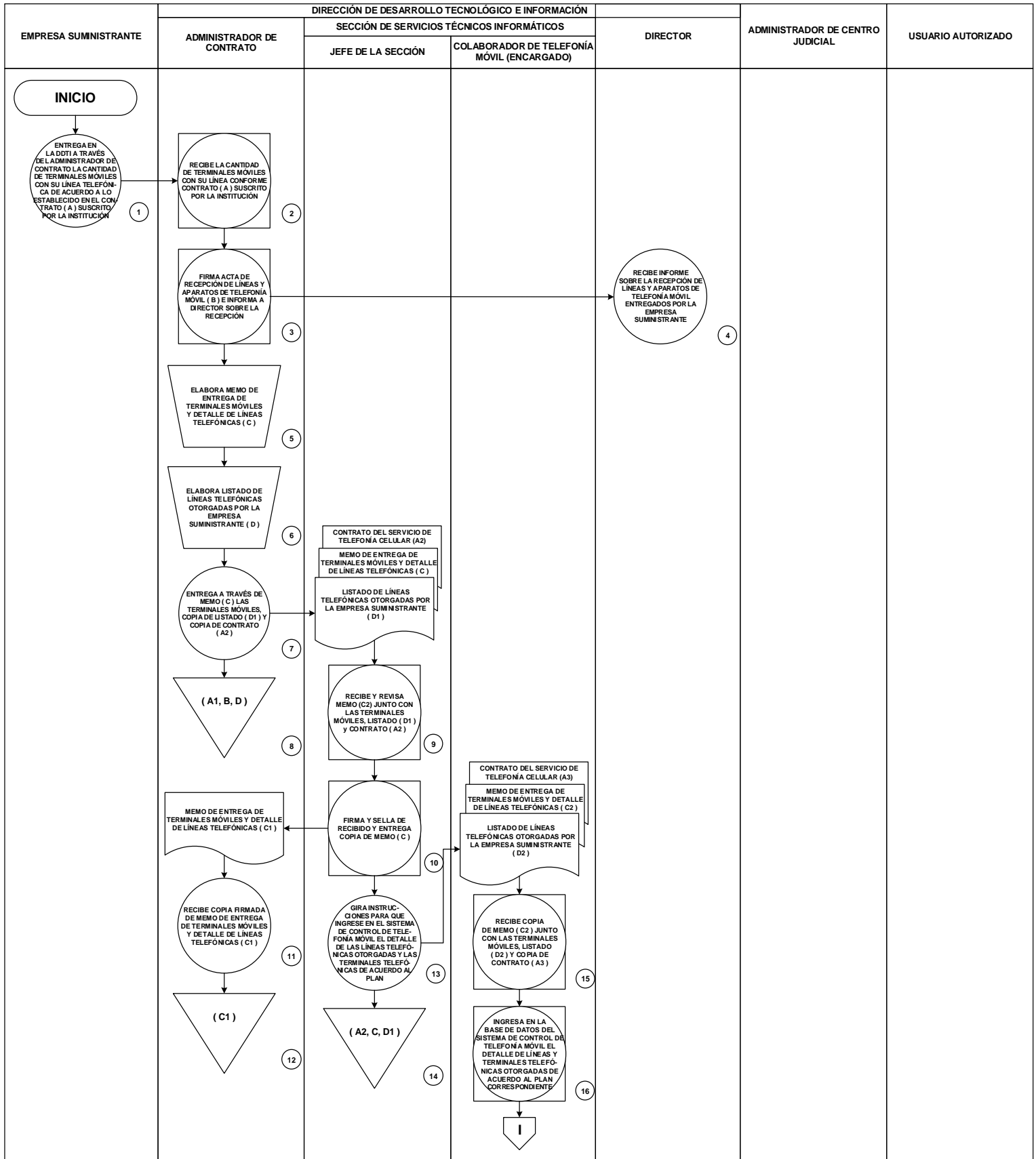
PROCEDIMIENTO: **ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>D</b>	<b>INFORME DE PERSONAL DE LAS GERENCIAS GENERALES DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y ASUNTOS JURÍDICOS QUE TIENEN AUTORIZADO EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL</b>	Original	Archivo Gerencia General de Administración y Finanzas
		Copia	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
<b>E</b>	<b>FORMULARIO DE SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE LÍNEA TELEFÓNICA MÓVIL</b>	Original	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
		Copia	Archivo Administración de Centro Judicial
		Copia	Archivo Gerencia General de Administración y Finanzas
		Copia	Archivo Gerencias General de Asuntos Jurídicos
		Copia	Archivo Personal autorizado
<b>F</b>	<b>LISTADO ACTUALIZADO DE MAGISTRADOS DE CÁMARA, JUECES, SECRETARIOS, PERSONAL TÉCNICO Y DE SEGURIDAD ADSCRITOS A CENTROS JUDICIALES</b>	Original	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
		Copia	Archivo Administración de Centro Judicial
		Copia	Archivo Secretaría General
<b>G</b>	<b>LISTADO ACTUALIZADO DEL PERSONAL BAJO JURISDICCIÓN DE LAS GERENCIAS GENERALES DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y DE ASUNTOS JURÍDICOS</b>	Original	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
		Copia	Archivo Gerencia General de Administración y Finanzas
		Copia	Archivo Gerencia General de Asuntos Jurídicos
		Copia	Archivo Dirección de Talento Humano Institucional
		Copia	Archivo Dirección de Talento Humano
<b>H</b>	<b>LINEAMIENTOS PARA LA ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL INSTITUCIONAL</b>	Original	Archivo Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información
		Copia	Archivo Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos
		Copia	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
		Copia	Archivo Administrador de Centro Judicial
		Copia	Archivo Gerencia General de Administración y Finanzas
		Copia	Archivo Gerencia General de Asuntos Jurídicos

PROCEDIMIENTO: **ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**

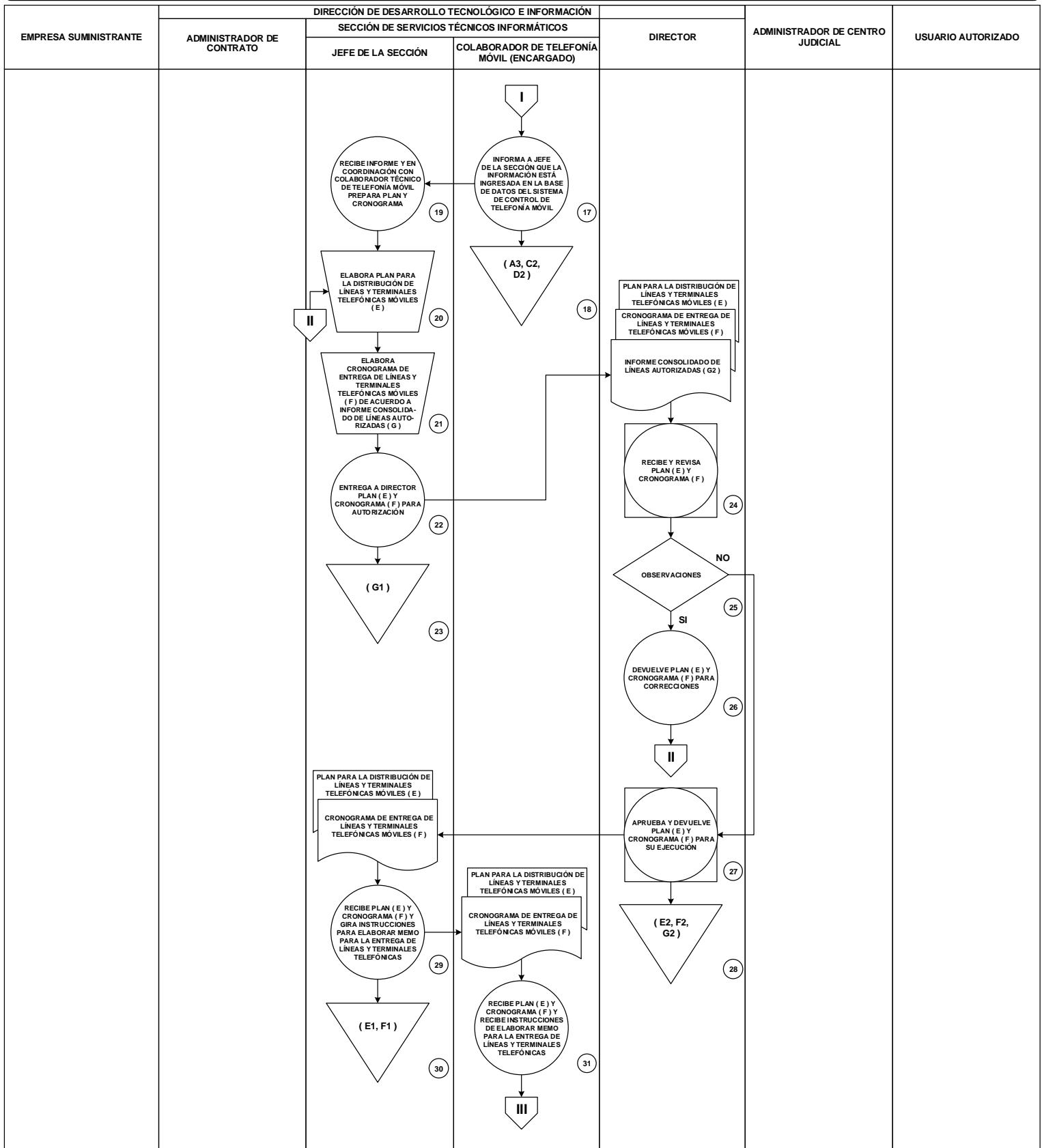
N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
I	INFORME CONSOLIDADO PARA REALIZAR REQUERIMIENTO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL	Original	Archivo Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos
J	REQUERIMIENTO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA EL ÓRGANO JUDICIAL	Original	Archivo Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
		Copia	Archivo Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS Y TERMINALES TELEFÓNICAS MÓVILES A PERSONAL AUTORIZADO CON LA ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL  
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS

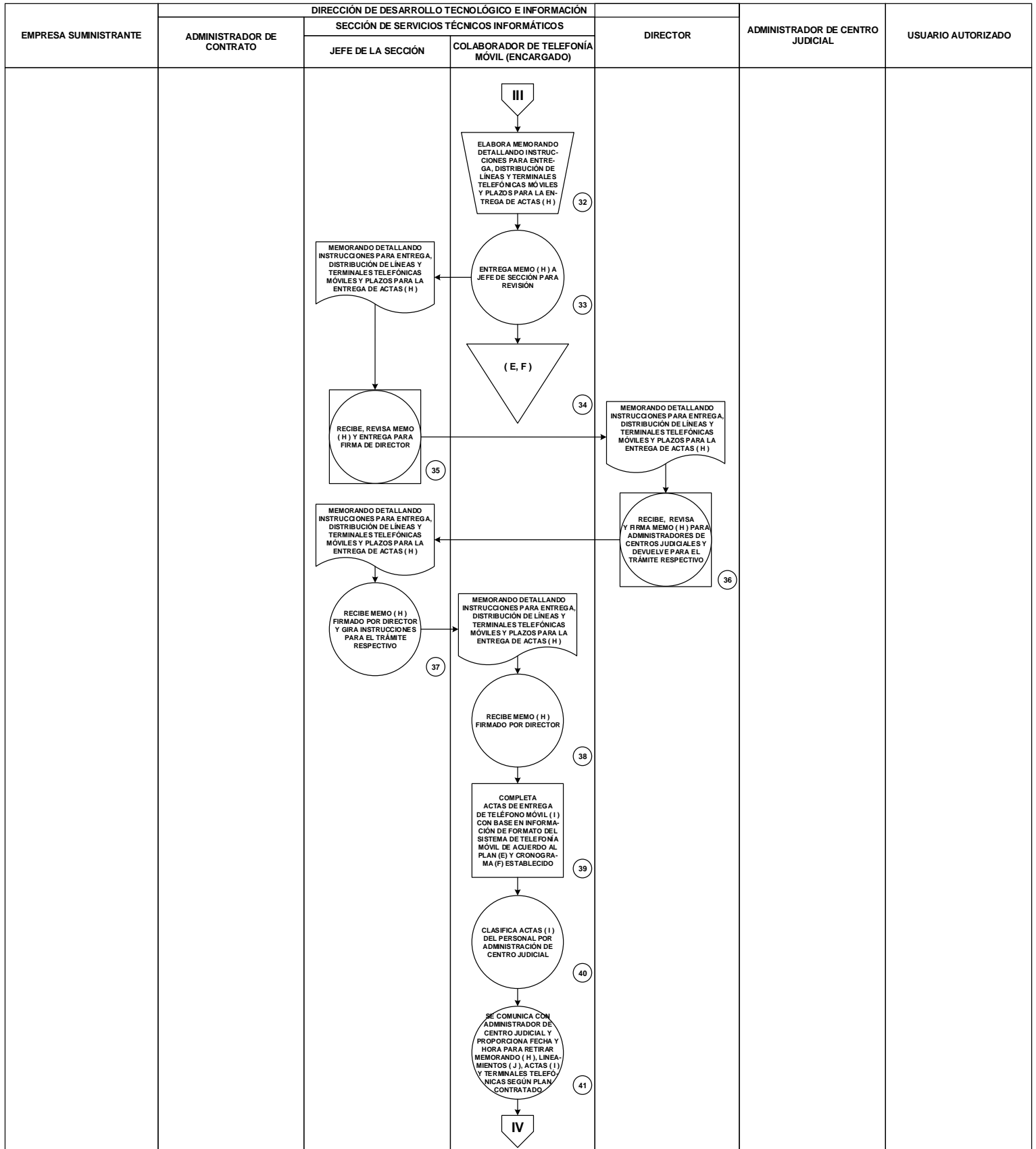




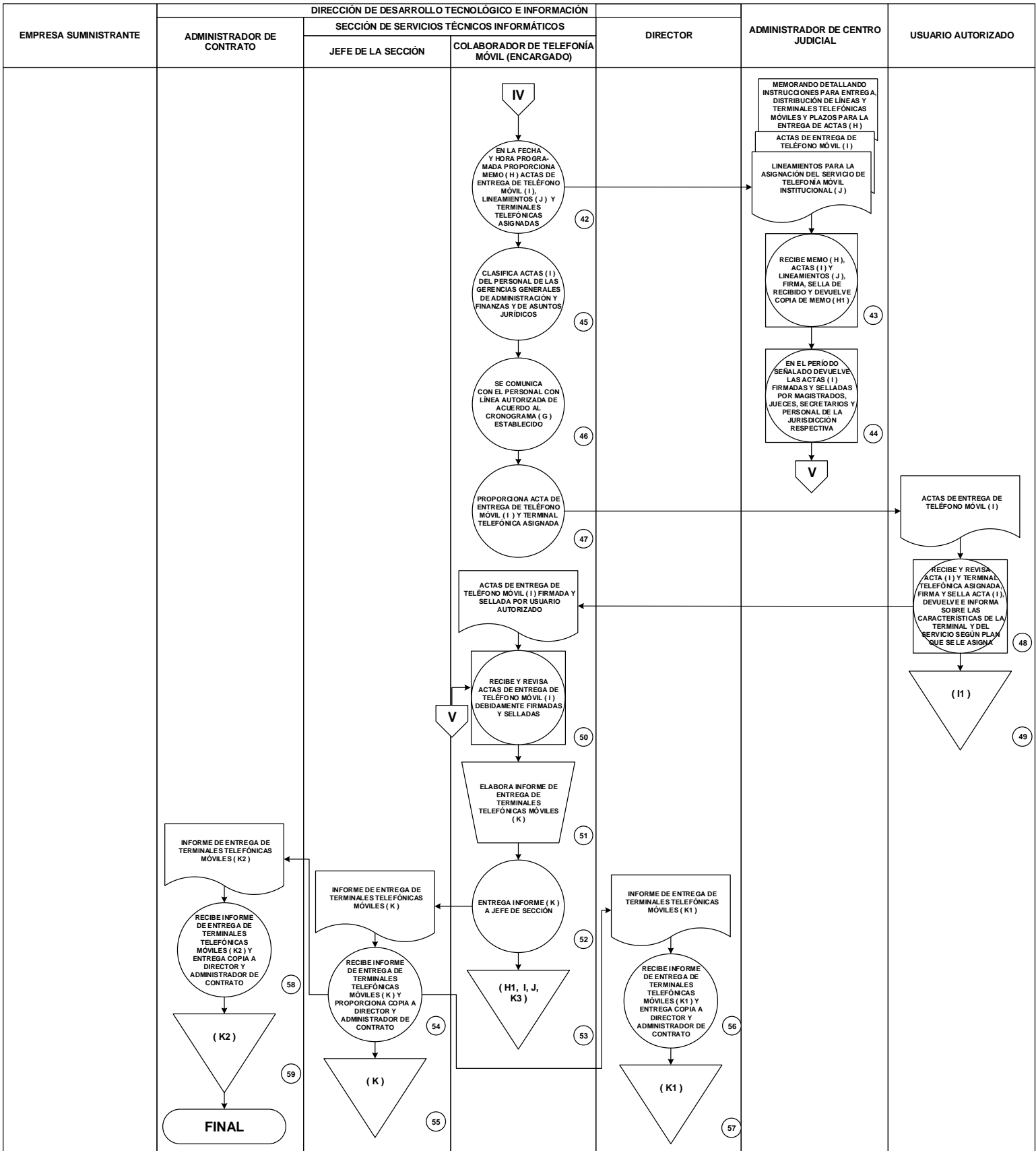
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS Y TERMINALES TELEFÓNICAS MÓVILES A PERSONAL AUTORIZADO CON LA ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**  
UNIDAD RESPONSABLE: **SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS**



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS Y TERMINALES TELEFÓNICAS MÓVILES A PERSONAL AUTORIZADO CON LA ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**  
UNIDAD RESPONSABLE: **SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS**



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS Y TERMINALES TELEFÓNICAS MÓVILES A PERSONAL AUTORIZADO CON LA ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL  
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA  
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN**

HOJA Nº 1 DE 7  
CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
VIGENCIA: \_\_\_\_\_

**PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS Y TERMINALES TELEFÓNICAS MÓVILES A PERSONAL AUTORIZADO CON LA ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**

**UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS**

**OBJETIVO: Controlar de manera eficiente las líneas y terminales telefónicas provenientes del contrato del servicio de telefonía móvil para el Órgano Judicial.**

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>EMPRESA SUMINISTRANTE</b>	1	Entrega en la DDTI a través del Administrador de Contrato la cantidad de terminales móviles con su respectiva línea telefónica de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Servicio de Telefonía Celular (A) suscrito por la Institución.
<b>ADMINISTRADOR DE CONTRATO</b>	2	Recibe y revisa la cantidad de terminales móviles con su respectiva línea telefónica de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Servicio de Telefonía Celular (A) suscrito por la Institución.
	3	Firma Acta de Recepción de Líneas y Aparatos de Telefonía Móvil (B) (Ver proceso ley LACAP) e informa a Director sobre la recepción.
<b>DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN</b>	4	Recibe informe de la recepción de terminales móviles con su respectiva línea telefónica de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Servicio de Telefonía Celular (A) suscrito por la Institución.
<b>ADMINISTRADOR DE CONTRATO</b>	5	Elabora Memorando de Entrega de Terminales Móviles y Detalle de Líneas Telefónicas (C) y Listado de Líneas Telefónicas Otorgadas por la Empresa Suministrante (D).
	6	Entrega a través de Memorando (C) a Jefe de Sección de Servicios Técnicos Informáticos los terminales móviles, el Listado de Líneas Telefónicas Otorgadas por la Empresa Suministrante (D) y copia de Contrato (A2).
	7	Archiva Contrato de Servicio de Telefonía Celular (A1), Acta de Recepción de Líneas y Aparatos de Telefonía Móvil (B) y original de Listado de Líneas Telefónicas Otorgadas por la Empresa Suministrante (D).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	8	Recibe y revisa Memorando de Entrega de Terminales Móviles y Detalle de Líneas Telefónicas (C1) con las terminales móviles, copia de Listado de Líneas Telefónicas Otorgadas por la Empresa Suministrante (D1) y copia de Contrato de Servicio de Telefonía Celular (A2).
	9	Firma y sella de recibido y entrega copia a Administrador de Contrato.

**PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS Y TERMINALES TELEFÓNICAS MÓVILES A PERSONAL AUTORIZADO CON LA ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>ADMINISTRADOR DE CONTRATO</b>	10	Recibe copia de Memorando de Entrega de Terminales Móviles y Detalle de Líneas Telefónicas (C1) y archiva.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	11	Gira instrucciones a Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado) para que ingrese en el Sistema de Control de Telefonía Móvil el detalle de las líneas telefónicas otorgadas y las terminales telefónicas de acuerdo al plan correspondiente.
<b>COLABORADOR TÉCNICO DE TELEFONÍA MÓVIL (ENCARGADO)</b>	12	Recibe instrucciones, copia del Memorando de Entrega de Terminales Móviles y Detalle de Líneas Telefónicas (C2) con las terminales móviles, copia de Listado de Líneas Telefónicas Otorgadas por la Empresa Suministrante (D2) y copia de Contrato de Servicio de Telefonía Celular (A3).
	13	Ingresa en la base de datos del Sistema de Control de Telefonía Móvil, el detalle de las líneas y terminales telefónicas otorgadas de acuerdo al plan correspondiente.
	14	Informa a Jefe de Sección que la información está ingresada en la base de datos del Sistema de Control de Telefonía Móvil.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	15	Recibe informe y en coordinación con el Colaborador de Telefonía Móvil (Encargado), prepara Plan para la Distribución de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles (E) y Cronograma de Entrega de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles (F), de acuerdo a Informe Consolidado de Líneas Autorizadas (G) por la Gerencia General de Administración y Finanzas y entrega a Director para autorización.
	16	Archiva copia de Informe Consolidado de Líneas Autorizadas (G1).
<b>DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN</b>	17	Director recibe y revisa Plan para la Distribución de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles (E) y el Cronograma de Entrega de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles (F) e Informe Consolidado de Líneas Autorizadas (G2).
	18	Si hay observaciones, devuelve Plan (F) y Cronograma (G) para correcciones, continuando el proceso en el paso N° 15. De lo contrario los aprueba y devuelve a Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos el Plan (E) y el Cronograma (F) autorizado para su ejecución.
	19	Archiva Informe Consolidado de Líneas Autorizadas (G2).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	20	Recibe Plan para la Distribución de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles (E) y el Cronograma de Entrega de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles (F), aprobados por el Director y gira instrucciones para que se elabore memorando para la entrega de líneas y Terminales telefónicas.

**PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS Y TERMINALES TELEFÓNICAS MÓVILES A PERSONAL AUTORIZADO CON LA ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	21	Archiva copia de Plan para la Distribución de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles (E1) y el Cronograma de Entrega de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles (F1).
<b>COLABORADOR TÉCNICO DE TELEFONÍA MÓVIL (ENCARGADO)</b>	22	Recibe instrucciones y Plan para la Distribución de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles (E) y el Cronograma de Entrega de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles (F) aprobados por el Director.
	23	Elabora Memorando Detallando Instrucciones para Entrega, Distribución de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles y Plazos para la Entrega de Actas (H) para Administradores de Centros Judiciales y presenta a revisión del Jefe de Sección de Servicios Técnicos y posterior firma del Director.
	24	Archiva Plan para la Distribución de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles (E) y el Cronograma de Entrega de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles (F) aprobados por el Director
<b>JEFE DE LA SECCIÓN SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	25	Recibe, revisa Memo (H) y entrega para firma de Director.
<b>DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN</b>	26	Recibe, revisa y firma Memorando Detallando Instrucciones para Entrega, Distribución de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles y Plazos para la Entrega de Actas (H) para Administradores de Centros Judiciales y devuelve al Jefe de la Sección de Servicios Técnicos para el trámite respectivo.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	27	Recibe Memorando Detallando Instrucciones para Entrega, Distribución de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles y Plazos para la Entrega de Actas (H) para Administradores de Centros Judiciales, firmado por el Director y gira instrucciones para el trámite respectivo.
<b>COLABORADOR TÉCNICO DE TELEFONÍA MÓVIL (ENCARGADO)</b>	28	Recibe Memorando Detallando Instrucciones Entrega, Distribución de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles y Plazos para la Entrega de Actas (H) para Administradores de Centros Judiciales, firmado por el Director.
	29	Completa Actas de Entrega de Teléfono Móvil (I) con base en información personalizada del formato del Sistema de Telefonía Móvil que serán asignadas, de acuerdo al Plan (E) y Cronograma (F) establecido.
	30	Clasifica Actas de Entrega de Teléfono Móvil (I) correspondientes a señores Magistrados de Cámara, Jueces, Secretarios (si aplicase), personal operativo y de seguridad por Administración de Centro Judicial.

**PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS Y TERMINALES TELEFÓNICAS MÓVILES A PERSONAL AUTORIZADO CON LA ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>COLABORADOR TÉCNICO DE TELEFONÍA MÓVIL (ENCARGADO)</b>	31	Se comunica con Administrador de Centro Judicial y proporciona fecha y hora para retirar Memorando (H), Actas de Entrega de Teléfono Móvil (I), Lineamientos para la Asignación del Servicio de Telefonía Móvil Institucional (J) y terminales telefónicas según plan contratado.
	32	En la fecha y hora programada proporciona Memorando Detallando Instrucciones para Entrega, Distribución de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles y Plazos para la Entrega de Actas (H), Actas de Entrega de Teléfono Móvil (I), Lineamientos para la Asignación del Servicio de Telefonía Móvil Institucional (J) y terminales telefónicas según plan contratado.
<b>ADMINISTRADOR DE CENTRO JUDICIAL</b>	33	Recibe Memorando Detallando Instrucciones para Entrega, Distribución de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles y Plazos para la Entrega de Actas (H), Actas de Entrega de Teléfono Móvil (I), Lineamientos para la Asignación del Servicio de Telefonía Móvil Institucional (J) y terminales telefónicas según plan contratado.
	34	Firma y sella de recibido Memorando Detallando Instrucciones para Entrega, Distribución de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles y Plazos para la Entrega de Actas (H1), terminales telefónicas recibidas y devuelve copia.
	35	En el período señalado devuelve las Actas de Entrega de Teléfono Móvil (I) firmadas y selladas por magistrados de cámara, jueces, secretarios, personal operativo y de seguridad de la jurisdicción respectiva. Continuando el procedimiento en el paso N° 41 de esta Descripción Narrativa.
<b>COLABORADOR TÉCNICO DE TELEFONÍA MÓVIL (ENCARGADO)</b>	36	Clasifica Actas de Entrega de Teléfono Móvil (I) correspondientes a personal de las Gerencias Generales de Administración y Finanzas y de Asuntos Jurídicos.
	37	Se comunica con el personal con línea autorizada de acuerdo al cronograma de Entrega de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles (G) establecido.
	38	Proporciona a usuario autorizado Actas de Entrega de Teléfono Móvil (I).
<b>USUARIO AUTORIZADO</b>	39	Recibe y revisa Actas de Entrega de Teléfono Móvil (I) y terminal telefónica asignada. Firma, sella y devuelve Acta (I) e informa sobre características del terminal y del servicio que corresponde al Plan que se le asigna.
	40	Archiva copia de Actas de Entrega de Teléfono Móvil (I1).

**PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS Y TERMINALES TELEFÓNICAS MÓVILES A PERSONAL AUTORIZADO CON LA ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>COLABORADOR TÉCNICO DE TELEFONÍA MÓVIL (ENCARGADO)</b>	41	Recibe y revisa Actas de Entrega de Teléfono Móvil (I) debidamente firmadas y selladas de magistrados de cámara, jueces, secretarios, personal operativo y seguridad de la jurisdicción de la Administración que entrega y del personal de las Gerencias Generales de Administración y Finanzas y de Asuntos Jurídicos.
	42	Elabora Informe de Entrega de Terminales Telefónicas Móviles (K) y entrega al Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos.
	43	Archiva copia de Memorando Detallando Instrucciones para Entrega, Distribución de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles y Plazos para la Entrega de Actas (H1), Actas de Entrega de Teléfono Móvil (I), Lineamientos para la Asignación del Servicio de Telefonía Móvil Institucional (J) y copia de Informe de Entrega de Terminales Telefónicas Móviles (K3).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	44	Recibe Informe de Entrega de Terminales Telefónicas Móviles (K) y proporciona una copia de Director y a Administrador de Contrato.
	45	Archiva original de Informe de Entrega de Terminales Telefónicas Móviles (K).
<b>DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN</b>	46	Recibe y archiva copia de Informe de Entrega de Terminales Telefónicas Móviles (K1).
<b>ADMINISTRADOR DE CONTRATO</b>	47	Recibe y archiva copia de Informe de Entrega de Terminales Telefónicas Móviles (K2).
		Final del proceso.

**LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>A</b>	<b>CONTRATO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR</b>	Original	Archivo Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
		Copia	Archivo Administrador de Contrato
		Copia	Archivo Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos
		Copia	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
<b>B</b>	<b>ACTA DE RECEPCIÓN DE LÍNEAS Y APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL</b>	Original	Archivo Administrador de Contrato



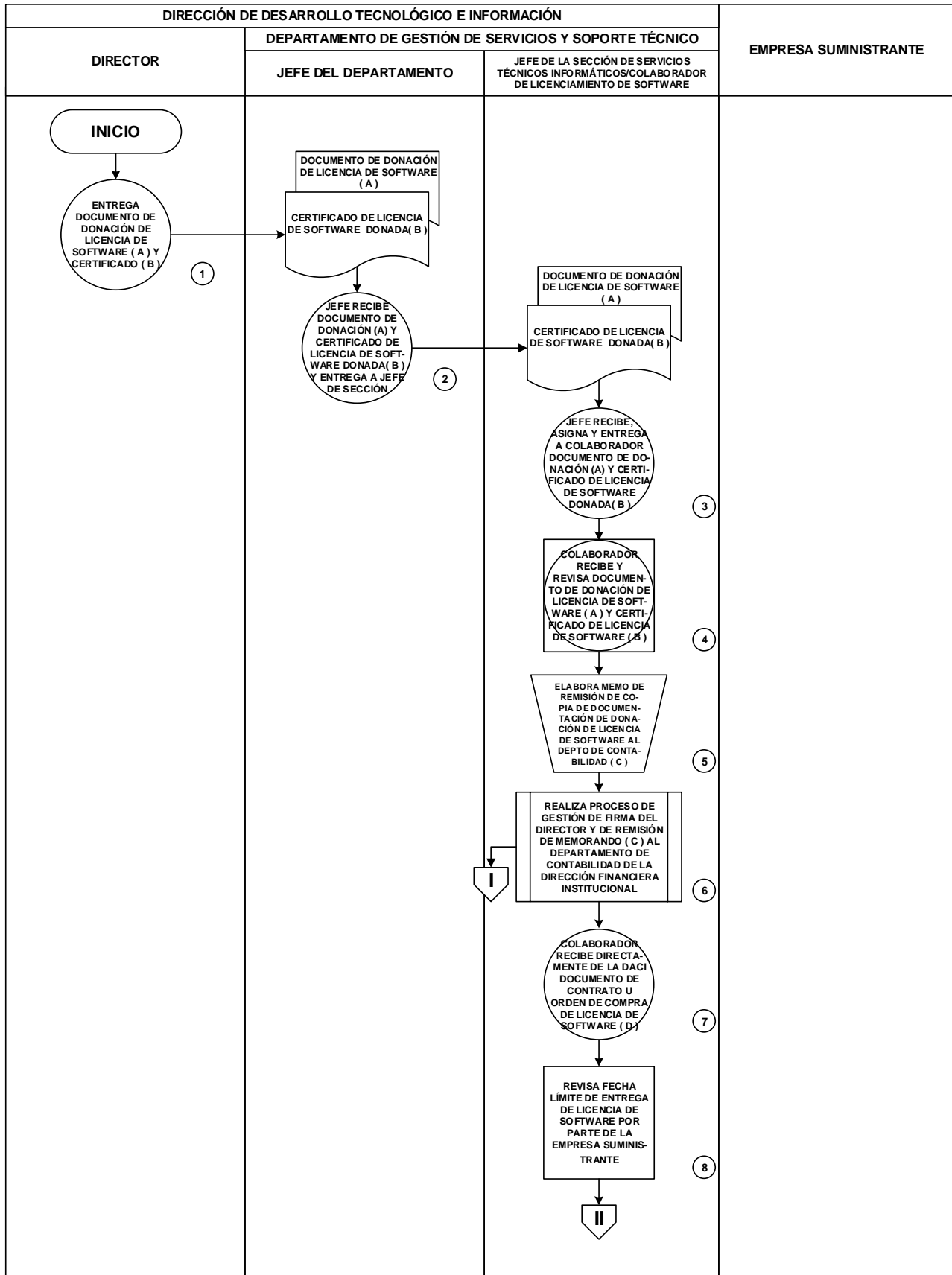
**PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS Y TERMINALES TELEFÓNICAS MÓVILES A PERSONAL AUTORIZADO CON LA ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>C</b>	<b>MEMORANDO DE ENTREGA DE TERMINALES MÓVILES Y DETALLE DE LÍNEAS TELEFÓNICAS</b>	Original	Archivo Jefe de Servicios Técnicos Informáticos
		Copia	Archivo Administrador de Contrato
		Copia	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
<b>D</b>	<b>LISTADO DE LÍNEAS TELEFÓNICAS OTORGADAS POR LA EMPRESA SUMINISTRANTE</b>	Original	Archivo Administrador de Contrato
		Copia	Archivo Jefe de Servicios Técnicos Informáticos
		Copia	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
<b>E</b>	<b>PLAN PARA LA DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS Y TERMINALES TELEFÓNICAS MÓVILES</b>	Original	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
		Copia	Archivo Jefe de Servicios Técnicos Informáticos
		Copia	Archivo Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información
<b>F</b>	<b>CRONOGRAMA DE ENTREGA DE LÍNEAS Y TERMINALES TELEFÓNICAS MÓVILES</b>	Original	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
		Copia	Archivo Jefe de Servicios Técnicos Informáticos
		Copia	Archivo Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información
<b>G</b>	<b>INFORME CONSOLIDADO DE LÍNEAS AUTORIZADAS</b>	Original	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
		Copia	Archivo Jefe de Servicios Técnicos Informáticos
		Copia	Archivo Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información
<b>H</b>	<b>MEMORANDO DETALLANDO INSTRUCCIONES PARA ENTREGA, DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS Y TERMINALES TELEFÓNICAS MÓVILES Y PLAZOS PARA LA ENTREGA DE ACTAS</b>	Original	Archivo Administrador de Centro Judicial
		Copia	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
<b>I</b>	<b>ACTAS DE ENTREGA DE TELÉFONO MÓVIL</b>	Original	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
		Copia	Archivo usuario autorizado para la asignación del servicio de telefonía móvil
		Copia	Archivo Administrador de Centro Judicial

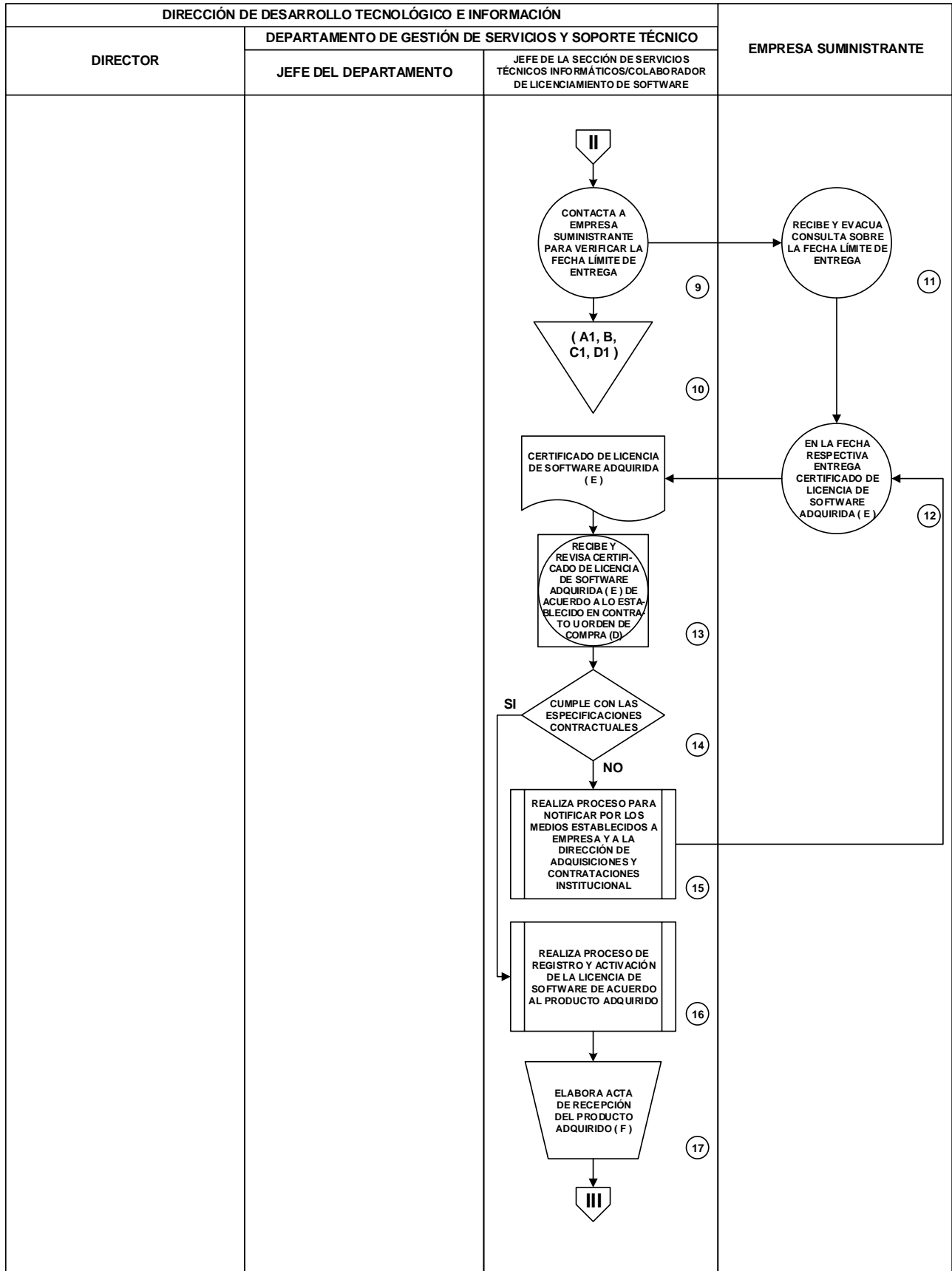
**PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS Y TERMINALES TELEFÓNICAS MÓVILES A PERSONAL AUTORIZADO CON LA ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
		Copia	Archivo Gerencias Generales de Administración y Finanzas y de Asuntos Jurídicos
<b>J</b>	<b>LINEAMIENTOS PARA LA ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL INSTITUCIONAL</b>	Original	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
		Copia	Archivo Jefe de Servicios Técnicos Informáticos
		Copia	Archivo Administrador de Centro Judicial
<b>K</b>	<b>INFORME DE ENTREGA DE TERMINALES TELEFÓNICAS MÓVILES</b>	Original	Archivo Jefe de Servicios Técnicos Informáticos
		Copia	Archivo Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información
		Copia	Archivo Administrador de Contrato
		Copia	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)

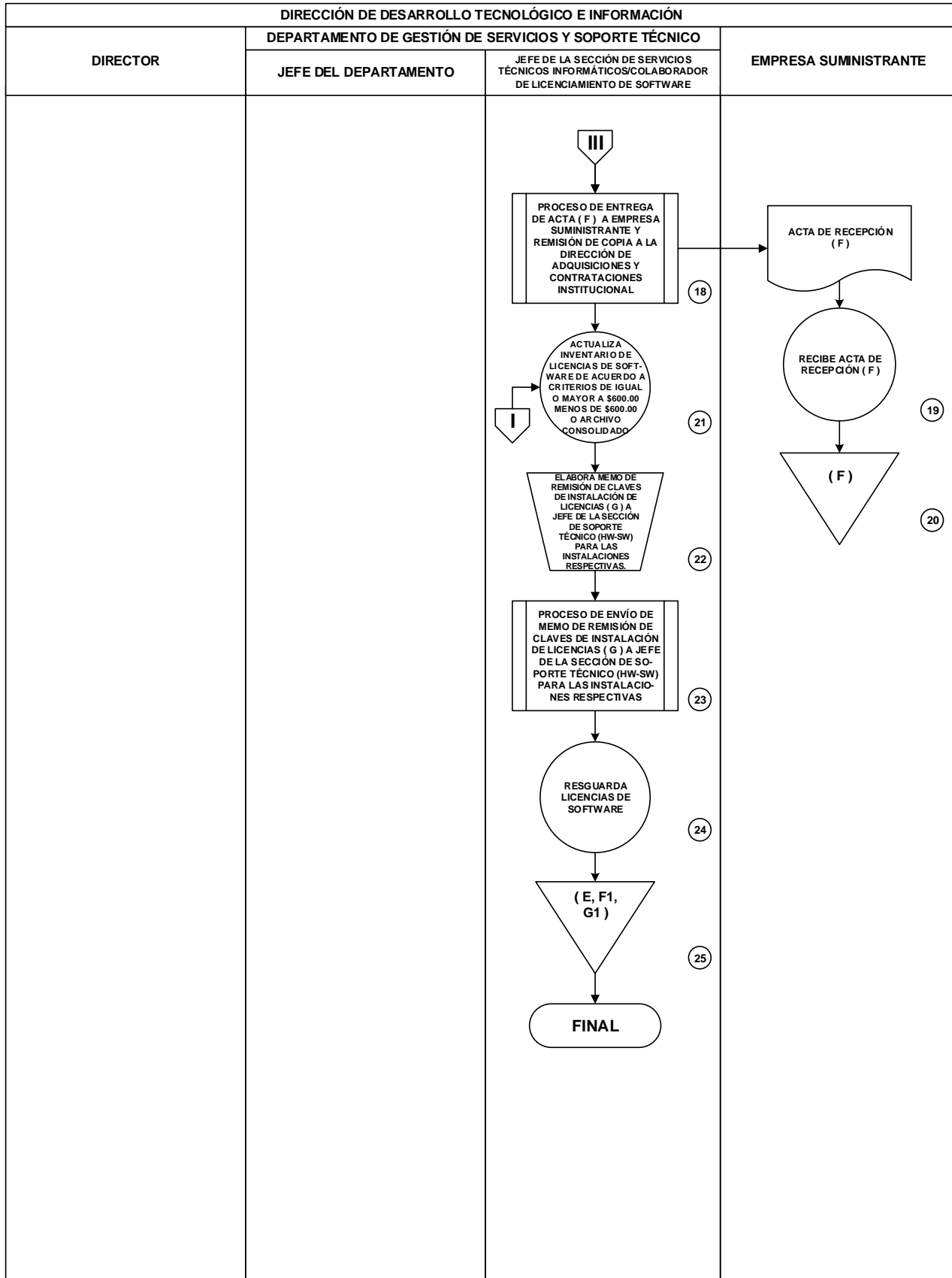
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **REGISTRO DE LICENCIAS DE SOFTWARE**  
UNIDAD RESPONSABLE: **SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS**



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE LICENCIAS DE SOFTWARE**  
**UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS**



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE LICENCIAS DE SOFTWARE**  
**UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS**



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA  
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN**

HOJA N° 1 DE 3  
CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
VIGENCIA: \_\_\_\_\_

PROCEDIMIENTO: **REGISTRO DE LICENCIAS DE SOFTWARE**  
UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS**  
OBJETIVO: Registrar y resguardar los documentos de licencias de software.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN</b>	1	Entrega a Jefe del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico, Documento de Donación de Licencia de Software (A) y Certificado de Licencia de Software (B).
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO</b>	2	Recibe y entrega a Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos, Documento de Donación de Licencia de Software (A) y Certificado de Licencia de Software (B).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	3	Recibe, asigna y entrega a Colaborador de Licenciamiento de Software Documento de Donación de Licencia de Software (A) y Certificado de Licencia de Software (B).
<b>COLABORADOR DE LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	4	Recibe y revisa documento de Donación de Licencia de Software (A) y Certificado de Licencia de Software (B) donado.
	5	Elabora Memorando de Remisión de Copia de la Documentación de Donación de Licencia al Departamento de Contabilidad de la Dirección Financiera Institucional (C), como parte del proceso de conciliación de bienes intangibles.
	6	Realiza Proceso de Gestión de Firma del Director y de Remisión de Memorando (C) al Departamento de Contabilidad de la Dirección Financiera Institucional. Continuando el proceso en el paso N° 19 de esta descripción narrativa.
	7	Recibe de la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (DACI), Documento de Contrato u Orden de Compra de Licencia de Software (D).
	8	Revisa y verifica fecha límite de entrega de la licencia de software por parte de la empresa suministrante.
	9	Revisa y verifica fecha límite de entrega de la licencia de software por parte de la empresa suministrante.
	10	Contacta a empresa suministrante para verificar la fecha límite de entrega de la licencia de software adquirida.
<b>EMPRESA SUMINISTRANTE</b>	11	Revisa y evacua consulta sobre la fecha límite de entrega.

PROCEDIMIENTO: **REGISTRO DE LICENCIAS DE SOFTWARE**

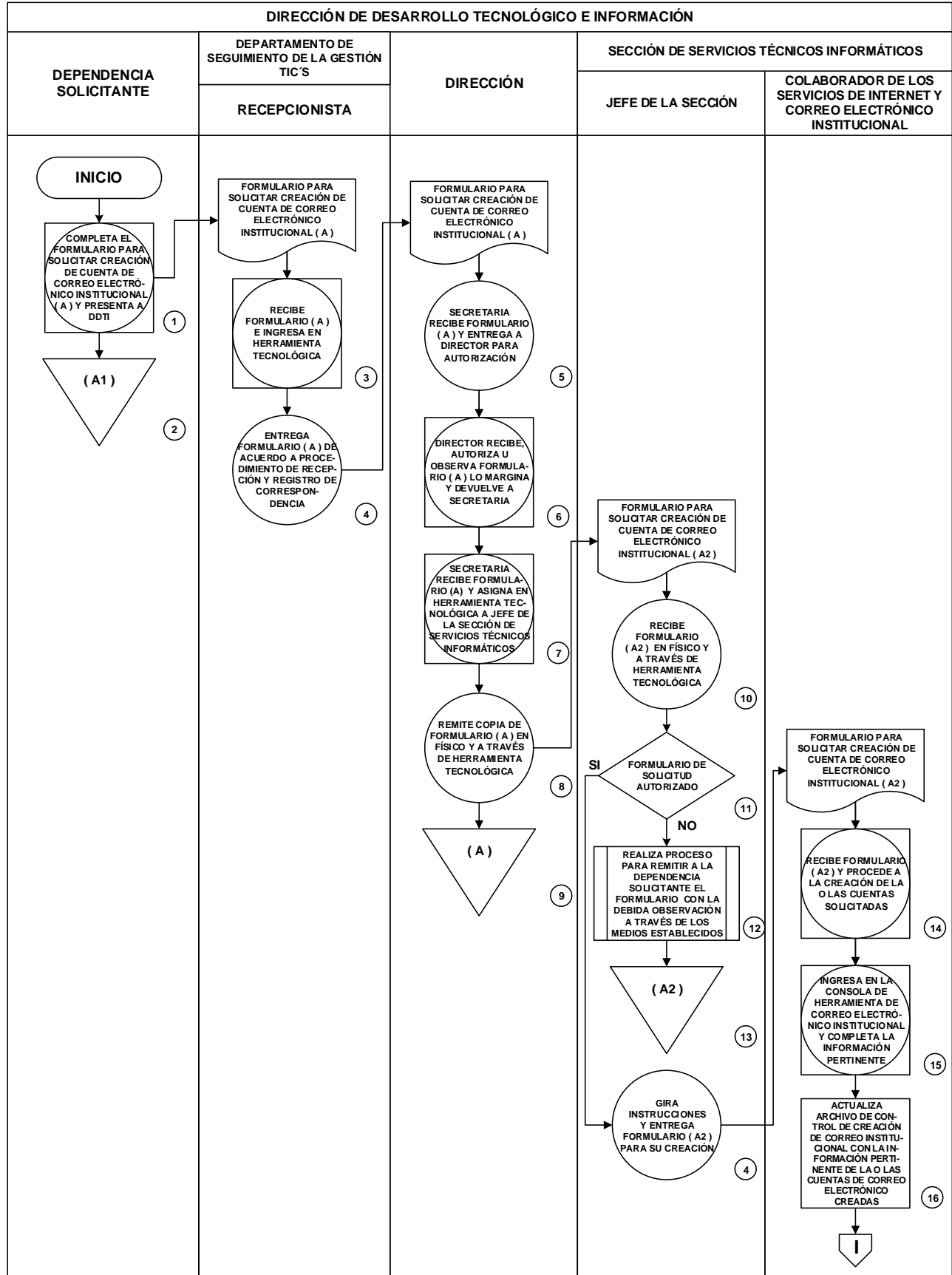
<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>EMPRESA SUMINISTRANTE</b>	12	En la fecha respectiva entrega certificado de licencia de software (E) a Colaborador de Licenciamiento de Software.
<b>COLABORADOR DE LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	13	Recibe y revisa Certificado de Licencia de Software Adquirida (E) de acuerdo a lo establecido en Documento de Contrato u Orden de Compra de Licencia de Software (D).
	14	Si no cumple con las especificaciones contractuales, realiza Proceso para Notificar por los Medios Establecidos a Empresa Suministrante y a la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, regresando el proceso al paso N° 11 de esta descripción narrativa.
	15	Si cumple con las especificaciones contractuales, realiza Proceso de Registro y Activación de la Licencia de Software de acuerdo al producto adquirido.
	16	Elabora Acta de Recepción del Producto Adquirido (F).
	17	Realiza Proceso de Entrega de Acta de Recepción del Producto Adquirido (F) a Empresa Suministrante y Remisión de Copia a la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.
<b>EMPRESA SUMINISTRANTE</b>	18	Recibe Acta de Recepción del Producto Adquirido (F) y archiva.
<b>COLABORADOR DE LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	19	Actualiza Inventario de Licencias de Software de acuerdo a los criterios de igual o mayor a \$600.00, menor a \$600.00 o archivo consolidado.
	20	Elabora Memorando de Remisión de Claves de Instalación de Licencias (G) a Jefe de la Sección de Soporte Técnico (HW-SW) para las instalaciones respectivas.
	21	Elabora Proceso de Envío de Memorando (G) a Jefe de la Sección de Soporte Técnico (HW-SW) para las instalaciones respectivas.
	22	Resguarda y archiva Certificados de Licencias de Software Adquiridos (E), copia de Acta de Recepción del Producto Adquirido (F1) y copia de Memorando de Remisión de Claves de Instalación de Licencias (G1).
		Final del Proceso.

PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE LICENCIAS DE SOFTWARELISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

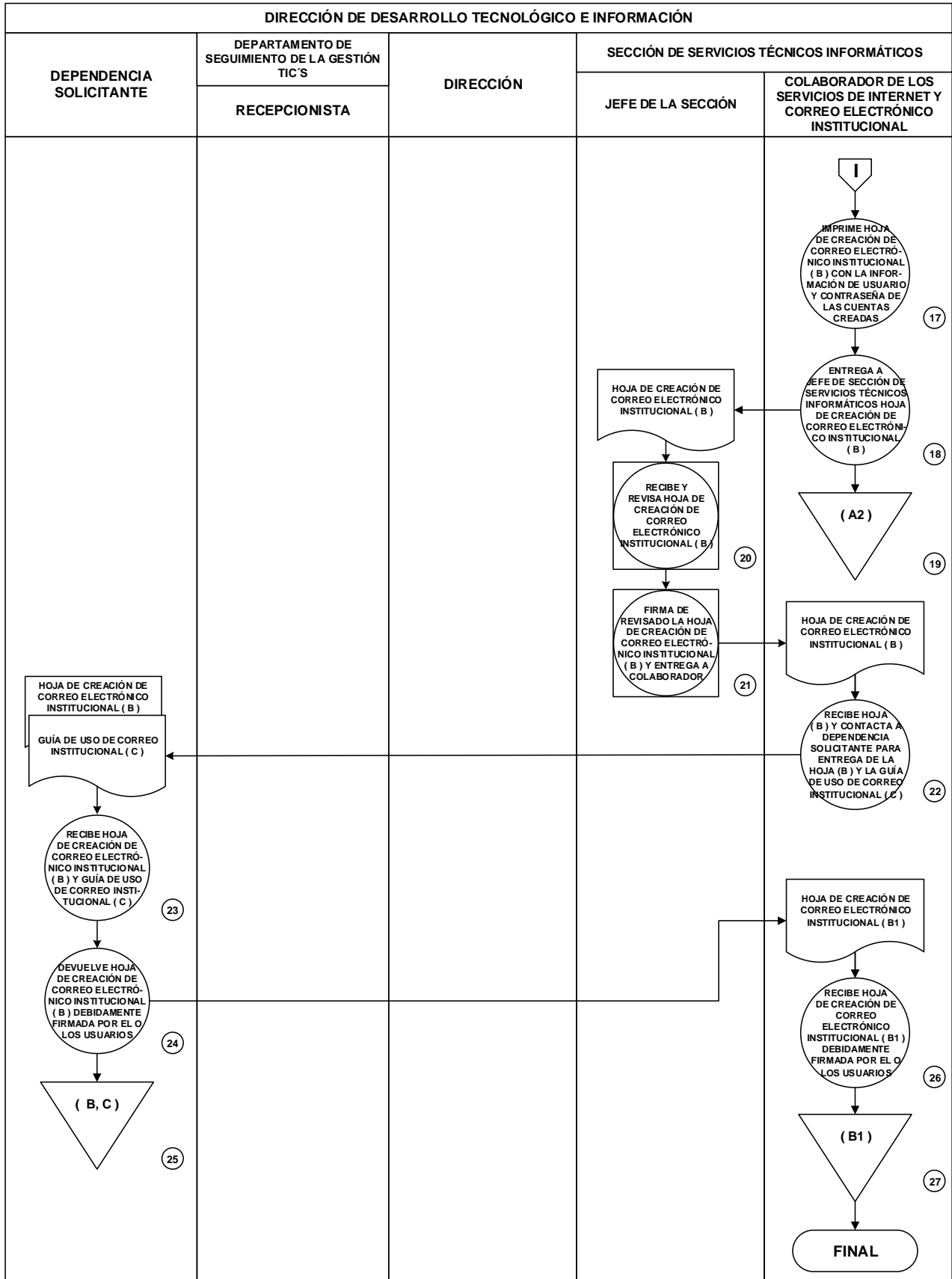
<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>A</b>	<b>DOCUMENTO DE DONACIÓN DE LICENCIA DE SOFTWARE</b>	Copia	Archivo de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos
		Copia	Archivo Departamento de Contabilidad de la Dirección Financiera Institucional
<b>B</b>	<b>CERTIFICADO DE LICENCIA DE SOFTWARE DONADA</b>	Original	Archivo de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos
<b>C</b>	<b>MEMORANDO DE REMISIÓN DE COPIA DE LA DOCUMENTACIÓN DE DONACIÓN DE LICENCIA</b>	Original	Archivo Departamento de Contabilidad de la Dirección Financiera Institucional
		Copia	Archivo de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos
<b>D</b>	<b>DOCUMENTO DE CONTRATO U ORDEN DE COMPRA DE LICENCIA DE SOFTWARE</b>	Copia	Archivo de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos
<b>E</b>	<b>CERTIFICADO DE LICENCIA DE SOFTWARE ADQUIRIDA</b>	Original	Archivo de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos
<b>F</b>	<b>ACTA DE RECEPCIÓN DEL PRODUCTO ADQUIRIDO</b>	Original	Archivo Empresa Suministrante
		Copia	Archivo de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos
<b>G</b>	<b>MEMORANDO DE REMISIÓN DE CLAVES DE INSTALACIÓN DE LICENCIAS</b>	Original	Archivo Sección de Soporte Técnico (HW-SW)
		Copia	Archivo de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE CREACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL**  
**UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS**



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE CREACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL  
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA  
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN**

HOJA Nº 1 DE 3  
CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
VIGENCIA: \_\_\_\_\_

PROCEDIMIENTO: **SERVICIO DE CREACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL**  
UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS**  
OBJETIVO: Brindar a los usuarios una herramienta para la comunicación electrónica y manejo de archivos.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	1	Jefe de la dependencia solicitante completa el Formulario para Solicitar Creación de Cuenta de Correo Electrónico Institucional (A) y presenta en la DDTI.
	2	Archiva copia de Formulario para Solicitar Creación de Cuenta de Correo Electrónico Institucional (A).
<b>RECEPCIONISTA DEL DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC'S</b>	3	Recibe de la dependencia solicitante el Formulario para Solicitar Creación de Cuenta de Correo Electrónico Institucional (A) e ingresa en herramienta tecnológica.
	4	Entrega a secretaria de la DDTI el Formulario para Solicitar Creación de Cuenta de Correo Electrónico Institucional (A) de acuerdo a procedimiento de recepción y registro de correspondencia.
<b>DESPACHO DE LA DIRECCIÓN</b>	5	Secretaria de la Dirección recibe Formulario para Solicitar Creación de Cuenta de Correo Electrónico Institucional (A) y entrega a Director para autorización.
	6	Director recibe, autoriza u observa Formulario de Creación de Cuenta de Correo Electrónico Institucional (A), lo margina y devuelve a Secretaria de la DDTI.
	7	Secretaria de la Dirección recibe Formulario para Solicitar Creación de Cuenta de Correo Electrónico Institucional (A) marginado y asigna en herramienta tecnológica a Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos.
	8	Remite copia de Formulario para Solicitar Creación de Cuenta de Correo Electrónico Institucional (A) marginado en físico y a través de herramienta tecnológica.
	9	Archiva Formulario para Solicitar Creación de Cuenta de Correo Electrónico Institucional (A).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	10	Recibe Formulario para Solicitar Creación de Cuenta de Correo Electrónico Institucional (A) en físico y a través de herramienta tecnológica.

PROCEDIMIENTO: **SERVICIO DE CREACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	11	Si Formulario para Solicitar Creación de Cuenta de Correo Electrónico Institucional (A) no cuenta con la autorización por parte del Director DDTI, se procede a realizar el Proceso de para Remitir a la Dependencia Solicitante el Formulario para Solicitar Creación de Cuenta de Correo Electrónico Institucional (A) con la debida observación a través de los medios establecidos.
	12	Archiva Formulario para Solicitar Creación de Cuenta de Correo Electrónico Institucional (A2).
	13	Si el Formulario para Solicitar Creación de Cuenta de Correo Electrónico Institucional (A2) cuenta con la autorización por parte del Director DDTI, gira instrucciones y entrega el Formulario a Colaborador de los Servicios de Internet y Correo Electrónico Institucional para su creación.
<b>COLABORADOR DE LOS SERVICIOS DE INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL</b>	14	Recibe Formulario para Solicitar Creación de Cuenta de Correo Electrónico Institucional (A2) y procede a la creación de la o las cuentas de correo electrónico solicitadas.
	15	Ingresa en la consola de herramienta de correo electrónico institucional y completa la información pertinente.
	16	Actualiza archivo de control de creación de correo institucional con la información pertinente de la o las cuentas de correo electrónico creadas.
	17	Imprime Hoja de Creación de Correo Electrónico Institucional (B) con la información de usuario y contraseña de la o las cuentas creadas y la entrega a Jefe de Sección de Servicios Técnicos Informáticos.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS</b>	18	Recibe y revisa Hoja de Creación de Correo Electrónico Institucional (B).
	19	Firma de revisado la Hoja de Creación de Correo Electrónico Institucional (B) y entrega a Colaborador de los Servicios de Internet y Correo Electrónico Institucional para ser entregada a Dependencia solicitante.
<b>COLABORADOR DE LOS SERVICIOS DE INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL</b>	20	Recibe Hoja de Creación de Correo Electrónico Institucional (B) y contacta a Dependencia solicitante para entrega de la Hoja de Creación de Correo Electrónico Institucional (B) y la Guía de Uso de Correo Institucional (C).
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	21	Recibe Hoja de Creación de Correo Electrónico Institucional (B) y Guía de Uso de Correo Institucional (C).

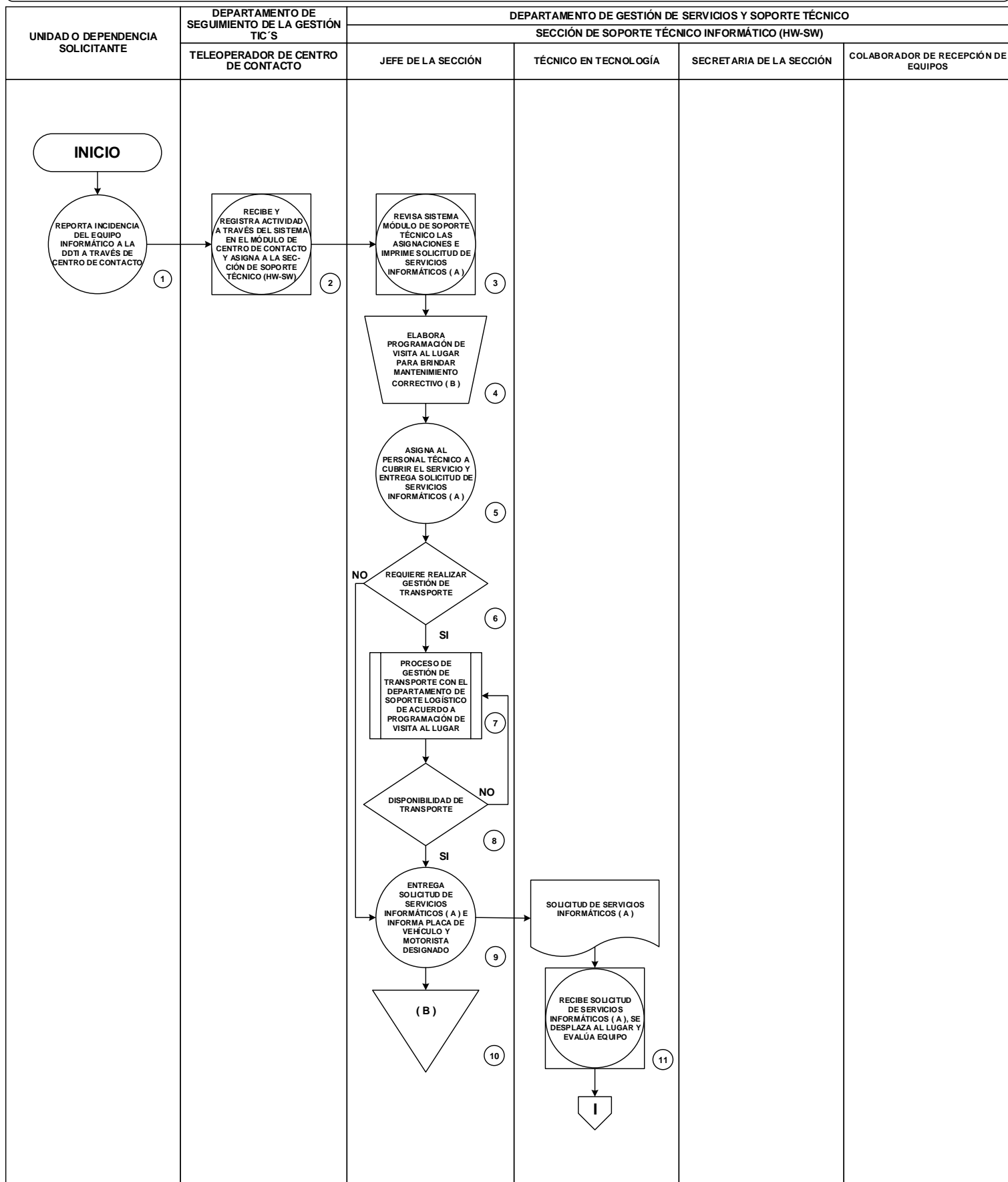
PROCEDIMIENTO: **SERVICIO DE CREACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DEPENDENCIA SOLICITANTE	22	Devuelve Hoja de Creación de Correo Electrónico Institucional (B) debidamente firmada por el o los usuarios a los que se les crea cuenta de correo electrónico.
	23	Archiva Hoja de Creación de Correo Electrónico Institucional (B) y Guía de Uso de Correo Institucional (C).
COLABORADOR DE LOS SERVICIOS DE INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	24	Recibe copia de Hoja de Creación de Correo Electrónico Institucional (B1) debidamente firmada por el o los usuarios a los que se les crea cuenta de correo electrónico y archiva.
		Final del proceso.

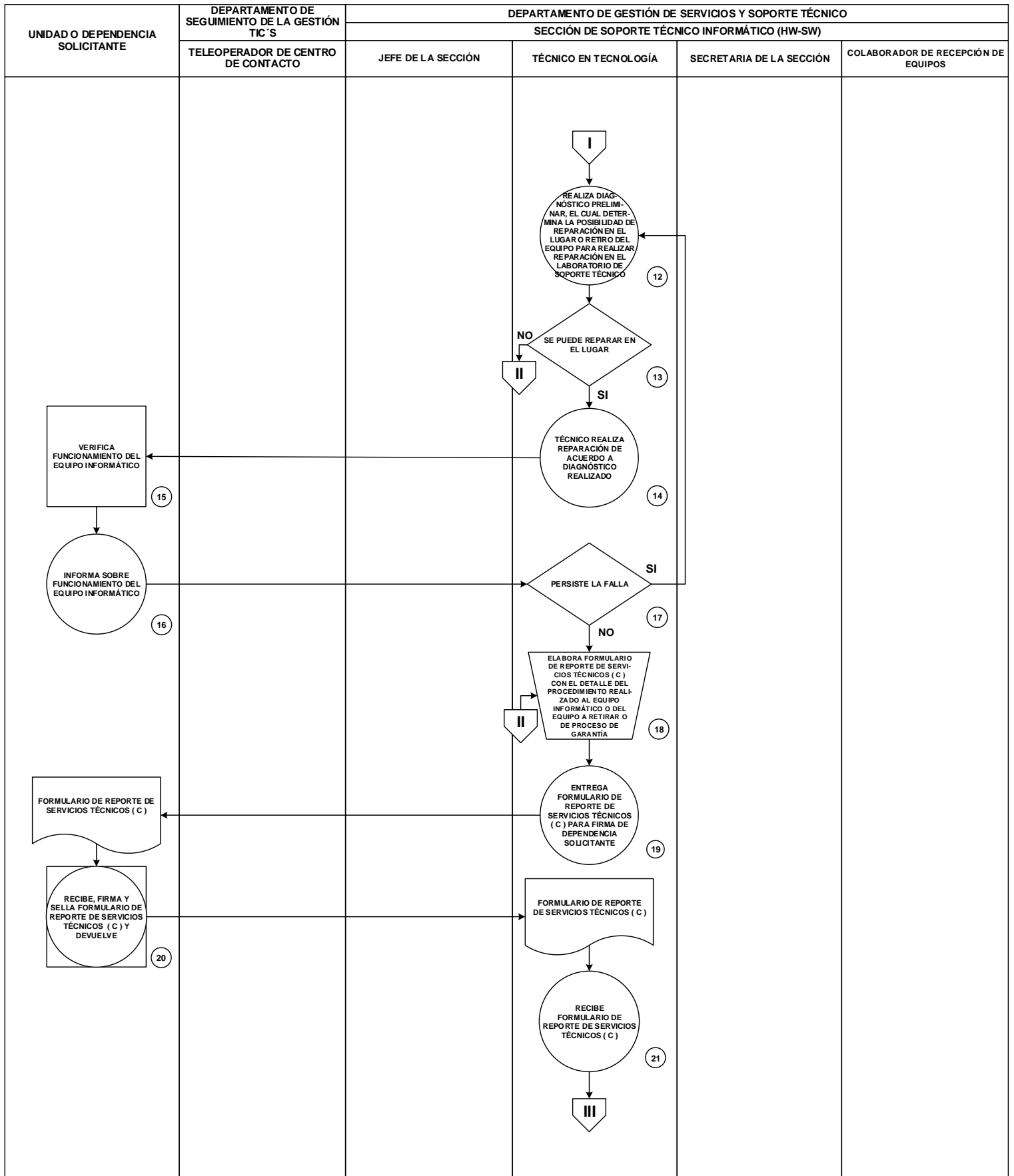
**LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
A	FORMULARIO PARA SOLICITAR CREACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	Original	Archivo Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información
		Copia	Archivo Dependencia Solicitante
		Copia	Archivo Sección de Servicios Técnicos Informáticos
B	HOJA DE CREACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	Original	Archivo Dependencia Solicitante
		Copia	Archivo Sección de Servicios Técnicos Informáticos
C	GUÍA DE USO DE CORREO INSTITUCIONAL	Original	Archivo Dependencia Solicitante

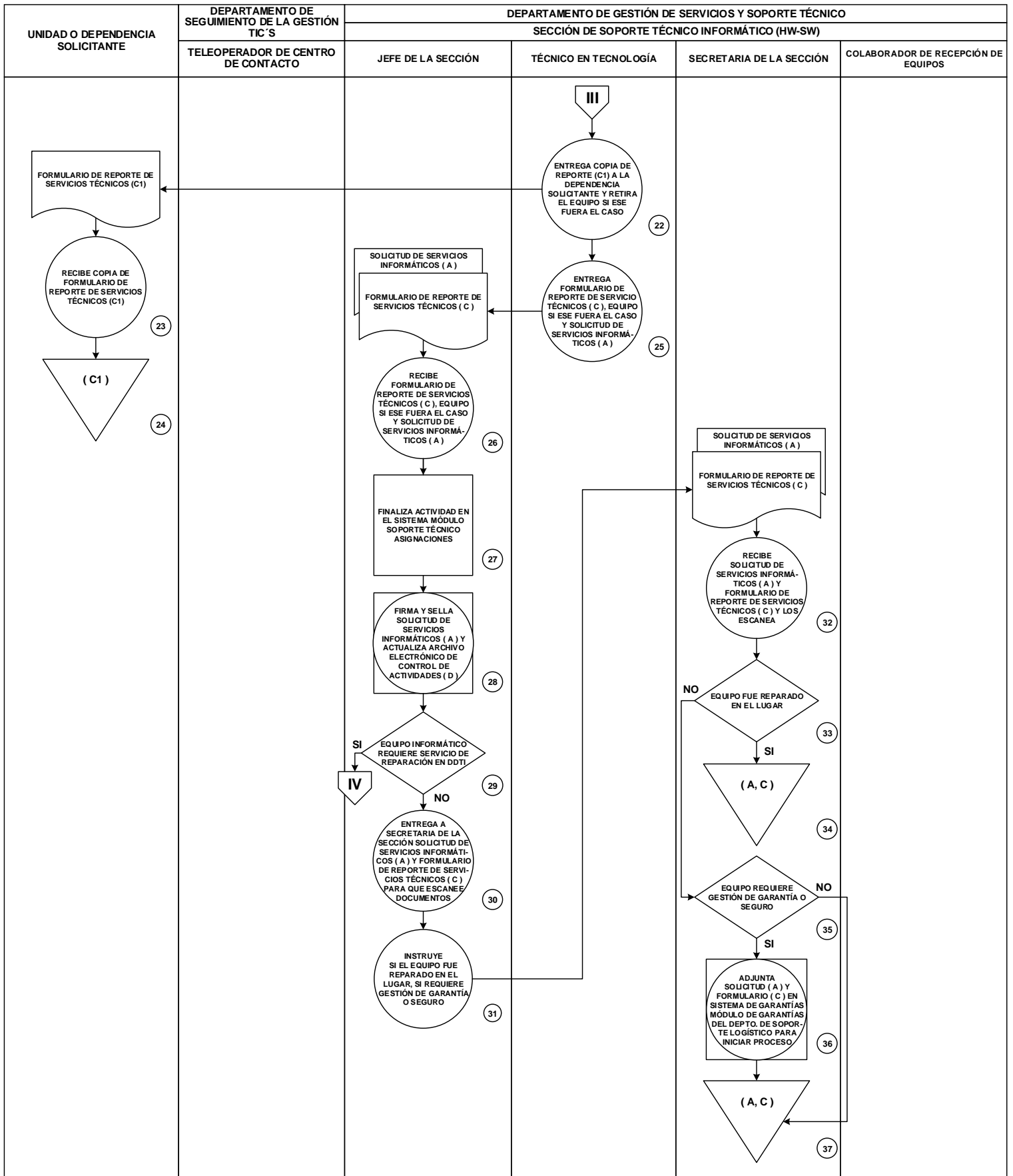
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL**  
UNIDAD RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO**

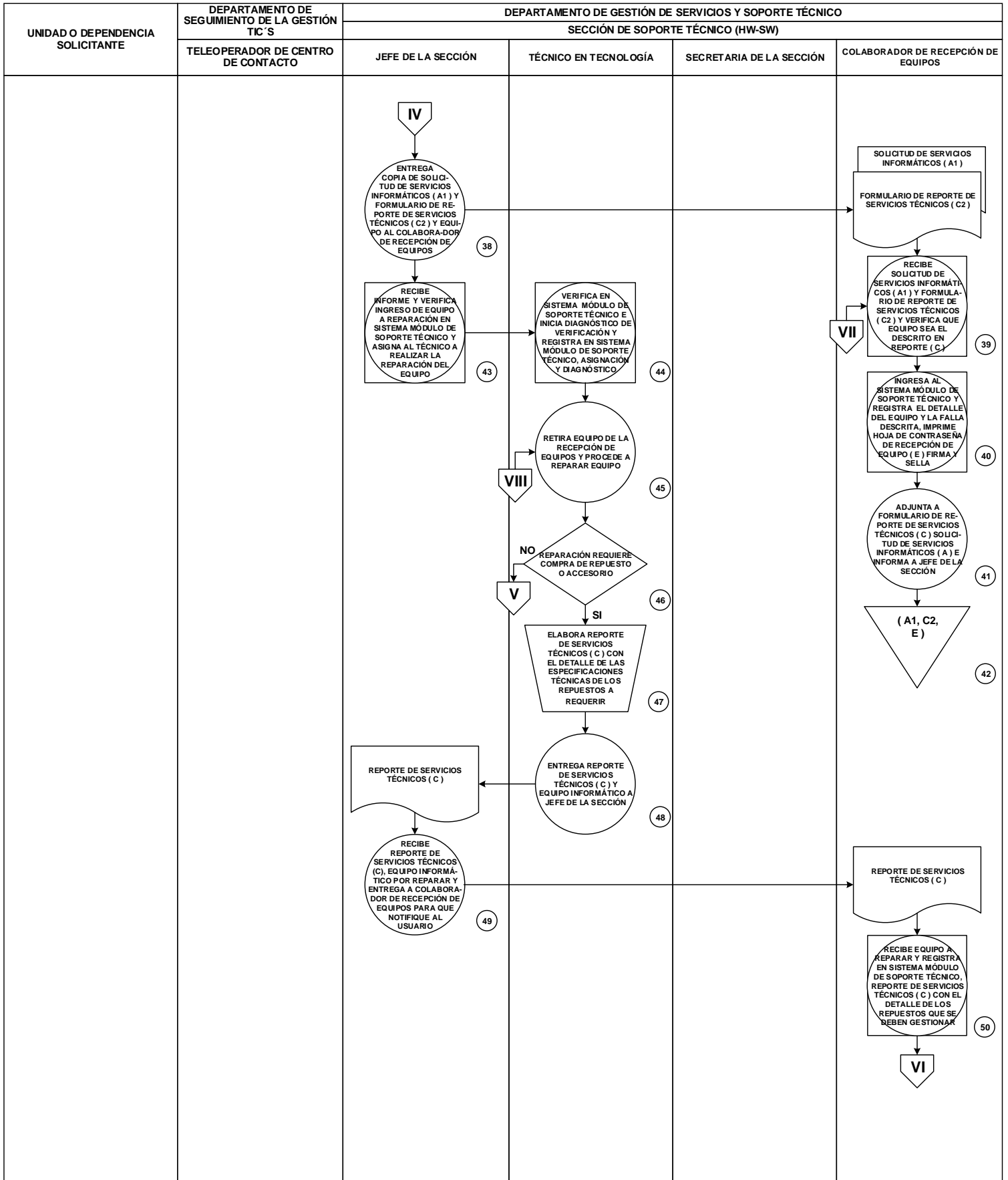


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL**  
UNIDAD RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO**

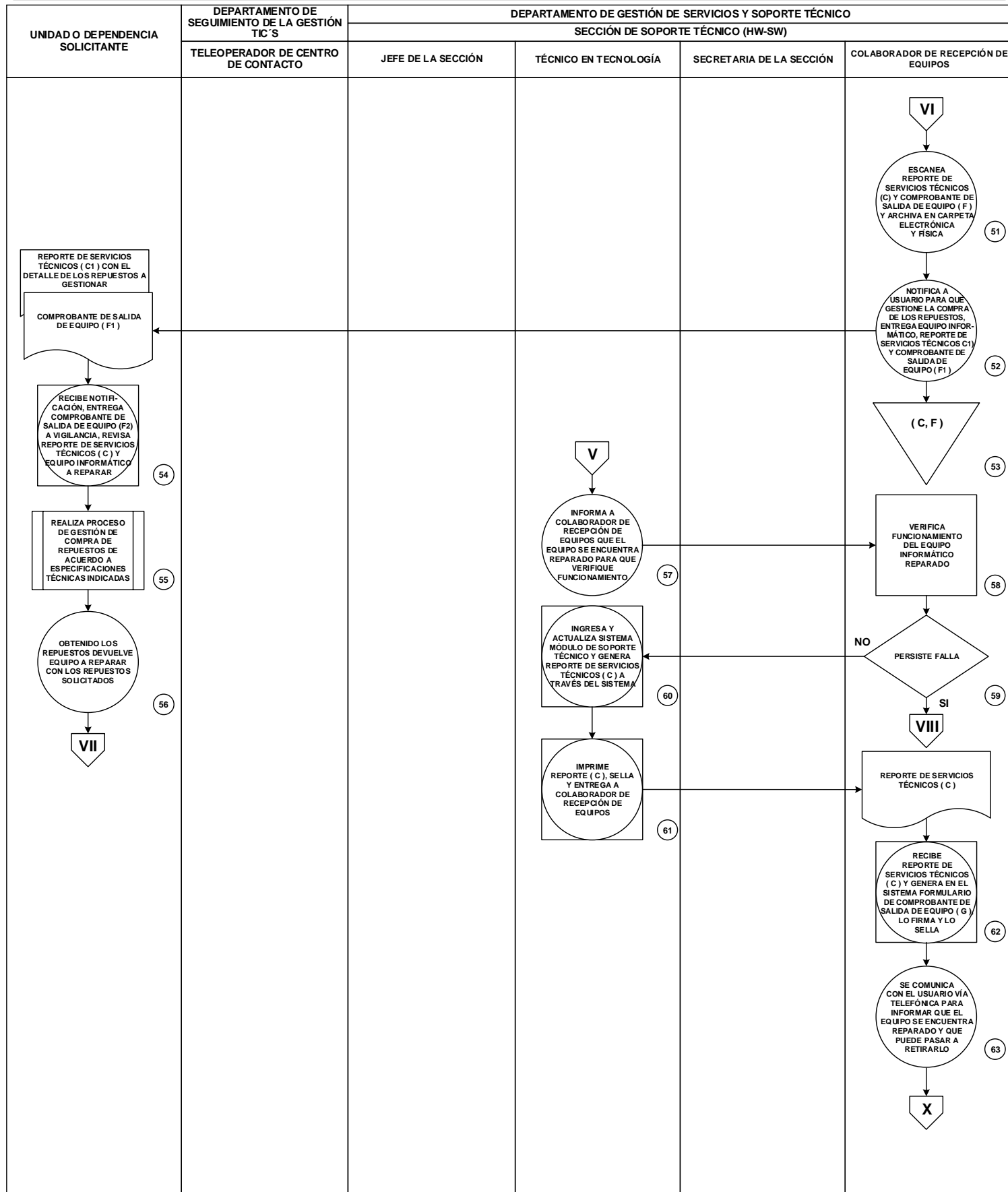




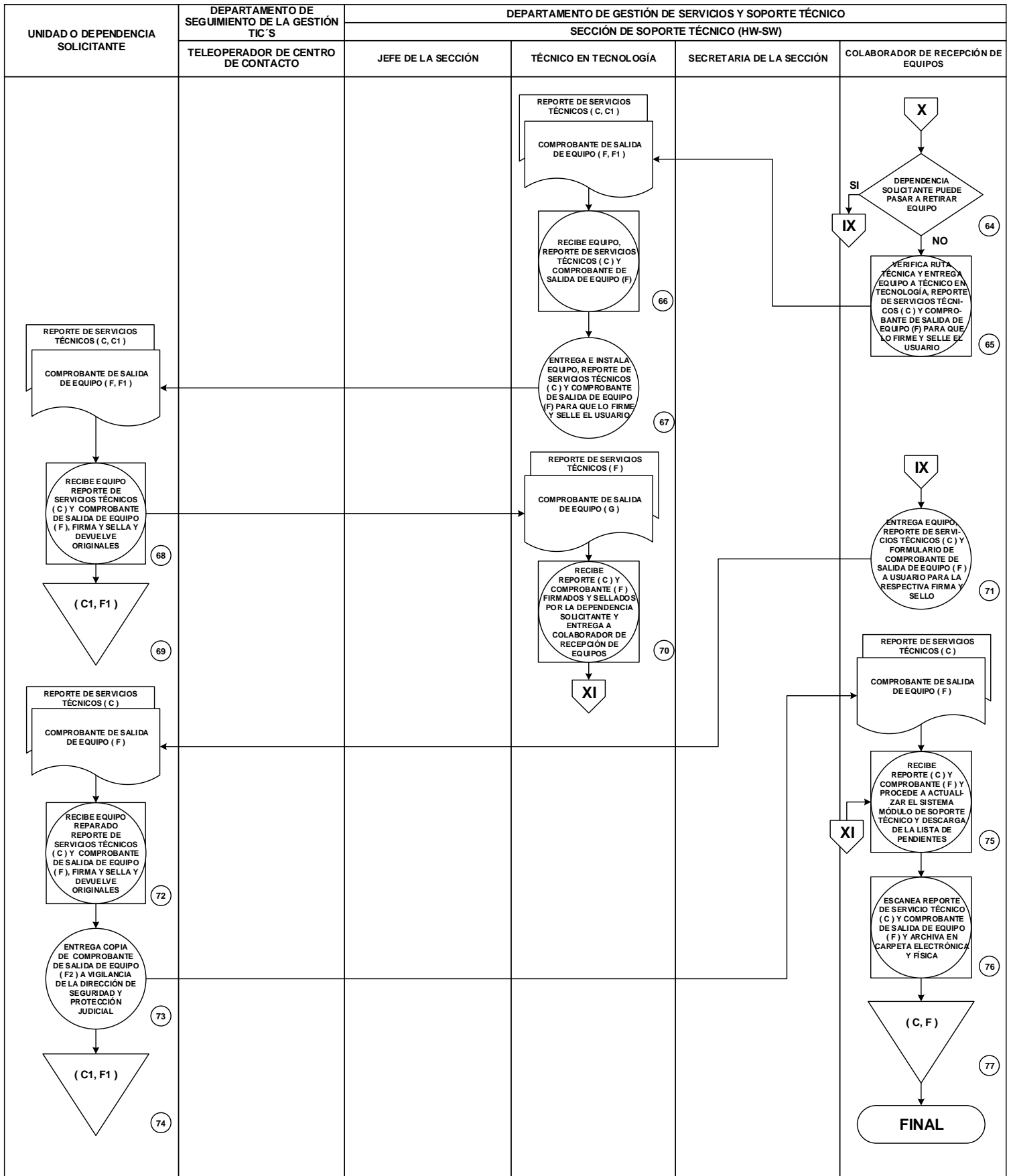
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL**  
UNIDAD RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO**



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA  
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN**

HOJA N° 1 DE 6  
CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
VIGENCIA: \_\_\_\_\_

PROCEDIMIENTO: **SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL**

UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO**

OBJETIVO: Mantener en buen estado el equipo informático propiedad del Órgano Judicial.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	1	Reporta incidencia del equipo informático a la DDTI a través de Centro de Contacto.
<b>TELEOPERADOR DE CENTRO DE CONTACTO</b>	2	Recibe y registra actividad a través del sistema diseñado para tal fin en el módulo de Centro de Contacto y asigna a la Sección de Soporte Técnico (HW-SW).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	3	Revisa el sistema módulo soporte técnico las asignaciones e imprime Solicitud de Servicios Informáticos (A).
	4	Elabora a través del sistema módulo de soporte técnico la Programación de Visita al Lugar para Brindar Mantenimiento Correctivo (B) y asigna el personal técnico a cubrir el servicio.
	5	Si requiere realizar gestión de transporte, realiza el proceso de Gestión de Transporte con el Departamento de Soporte Logístico de Acuerdo a Programación de Visita al Lugar.
	6	Si no requiere transporte el proceso continúa en el paso N° 8.
	7	Si no hay disponibilidad de transporte vuelve a gestionarlo. Si hay disponibilidad de transporte, el proceso continúa en el siguiente paso.
	8	Entrega a personal técnico Solicitud de Servicios Informáticos (A) y si aplicase informa placa de vehículo y motorista designado para desplazarlo a lugar a cubrir el servicio.
<b>TÉCNICO EN TECNOLOGÍA</b>	9	Recibe Solicitud de Servicios Informáticos (A), se desplaza al lugar y evalúa equipo.
	10	Realiza diagnóstico preliminar, el cual determina la posibilidad de reparación en el lugar o retiro del equipo para realizar reparación en el laboratorio de soporte técnico.

**PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>TÉCNICO EN TECNOLOGÍA</b>	11	No se puede reparar en el lugar o cuenta con garantía, el procedimiento continúa en el paso N° 14 de esta descripción narrativa. De lo contrario, Técnico en Tecnología realiza reparación de acuerdo a diagnóstico realizado e informa dependencia para que verifique funcionamiento.
<b>UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	12	Verifica funcionamiento del equipo informático reparado e informa.
<b>TÉCNICO EN TECNOLOGÍA</b>	13	Si persiste la falla el proceso continúa en el paso N° 10 de esta descripción narrativa. Sino persiste la falla, el proceso continúa en el siguiente paso.
	14	Elabora Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (C) con el detalle del procedimiento realizado al equipo informático o del equipo a retirar o de proceso de garantía.
	15	Entrega Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (C) para firma y sello de unidad o dependencia solicitante.
<b>UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	16	Recibe, firma y sella Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (C) y devuelve.
<b>TÉCNICO EN TECNOLOGÍA</b>	17	Recibe Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (C), firmado y sellado por la dependencia, entrega copia y retira el equipo informático si ese fuera el caso.
<b>UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	18	Recibe copia de Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (C1) y archiva.
<b>TÉCNICO EN TECNOLOGÍA</b>	19	Entrega a Jefe de Sección Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (C), equipo informático si ese fuera el caso y Solicitud de Servicios Informáticos (A).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	20	Recibe Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (C), equipo informático si ese fuera el caso y Solicitud de Servicios Informáticos (A).
	21	Finaliza actividad en el sistema módulo soporte técnico asignaciones.
	22	Firma y sella Solicitud de Servicios Informáticos (A) y actualiza archivo electrónico de control de actividades (D).
	23	Si el equipo informático requiere servicio de reparación en la DDTI, el proceso continúa en el paso N° 29 de esta descripción narrativa.
	24	Si no requiere servicio de reparación en la DDTI, entrega a Secretaria de la Sección original de Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (C) y Solicitud de Servicios Informáticos (A) para que escanee documentos.
	25	Instruye si el equipo fue reparado en el lugar, si requiere gestión de garantía o seguro.

**PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>SECRETARIA DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	26	Recibe Solicitud de Servicios Informáticos (A) y Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (C) y los escanea.
	27	Si el equipo fue reparado en el lugar, archiva Solicitud electrónica y copias físicas de Servicios Informáticos (A) y Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (C).
	28	Si no fue reparado en el lugar y requiere gestión de garantía o seguro, adjunta Solicitud de Servicios Informáticos (A) y Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (C) en el sistema de garantías módulo de garantías del Departamento de Soporte Logístico para iniciar proceso. Si no requiere garantía o seguro solo archiva los documentos de Solicitud de Servicios Informáticos (A) y Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (C).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	29	Entrega copia de Solicitud de Servicios Informáticos (A1), Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (C2) y equipo informático al Colaborador de Recepción de Equipos.
<b>COLABORADOR DE RECEPCIÓN DE EQUIPOS</b>	30	Recibe Solicitud de Servicios Informáticos (A1), Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (C2) y verifica que el equipo informático sea el descrito en el Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (C).
	31	Ingresa al Sistema módulo de Soporte Técnico y registra el detalle del equipo y la falla descrita e imprime Hoja de Contraseña de Recepción de Equipo (E) firma y sella y adjunta a Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (C2) y Solicitud de Servicios Informáticos (A1) e informa al jefe de la sección.
	32	Archiva copia de Solicitud de Servicios Informáticos (A1), Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (C2) y Hoja de Contraseña de Recepción de Equipo (E).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	33	Recibe informe y verifica ingreso de equipo a reparación en Sistema módulo de Soporte Técnico y asigna al técnico a realizar la reparación del equipo.
<b>TÉCNICO EN TECNOLOGÍA</b>	34	Recibe asignación y verifica en sistema módulo de soporte técnico e inicia diagnóstico de verificación y registra en sistema módulo de soporte técnico, asignación y diagnóstico.
	35	Procede a reparar el equipo informático.
	36	Si la reparación no requiere repuestos el procedimiento continúa en el paso N° 47 de esta descripción narrativa.

**PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>TÉCNICO EN TECNOLOGÍA</b>	37	Si la reparación requiere compra de repuesto u accesorio, elabora Reporte de Servicios Técnicos (C) con el detalle de las especificaciones técnicas de los repuestos a requerir.
	38	Entrega Reporte de Servicios Técnicos (C) y el equipo informático por reparar a Jefe de la Sección.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	39	Recibe Reporte de Servicios Técnicos (C), equipo informático por reparar y entrega a Colaborador de recepción de Equipos para que notifique a la unidad o dependencia solicitante.
<b>COLABORADOR DE RECEPCIÓN DE EQUIPOS</b>	40	Recibe equipo a reparar y registra en sistema módulo de soporte técnico Reporte de Servicios Técnicos (C) con el detalle de los repuestos que se deben gestionar para reparar el equipo.
	41	Escanea Reporte de Servicios Técnicos (C) y Comprobante de Salida de Equipo (F) y archiva en carpeta electrónica y física.
	42	Notifica vía telefónica a la unidad o dependencia para que gestione la compra de los repuestos, entrega equipo informático, copia de Reporte de Servicios Técnicos (C1) y copia de formulario de Comprobante de Salida de Equipo (F1, F2).
	43	Archiva Reporte de Servicios Técnicos (C) y Comprobante de Salida de Equipo (F).
<b>UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	44	Recibe notificación, entrega formulario de Comprobante de Salida de Equipo (F2) a vigilancia de la Dirección de Seguridad y Protección Judicial, revisa Reporte de Servicios Técnicos (C1) y equipo informático a reparar.
	45	Realiza proceso de Gestión de Compra de Repuestos de acuerdo a especificaciones técnicas indicadas.
	46	Obtenidos los repuestos, devuelve equipo a reparar con los repuestos solicitados. El proceso continúa en el paso N° 30 de esta Descripción Narrativa.
<b>TÉCNICO EN TECNOLOGÍA</b>	47	Informa a Colaborador de Recepción de Equipos que el equipo se encuentra reparado para que verifique funcionamiento.
<b>COLABORADOR DE RECEPCIÓN DE EQUIPOS</b>	48	Verifica funcionamiento del equipo reparado.
	49	Si persiste la falla, el proceso continúa en el paso N° 35 de esta descripción narrativa. Si no persiste la falla el proceso continúa en el siguiente paso.
<b>TÉCNICO EN TECNOLOGÍA</b>	50	Ingresa y actualiza Sistema módulo de Soporte Técnico y genera Reporte de Servicios Técnicos (C) a través del sistema, lo imprime y sella y entrega a Colaborador de Recepción de Equipos.

**PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>COLABORADOR DE RECEPCIÓN DE EQUIPOS</b>	51	Recibe Reporte de Servicios Técnicos (C) y genera Formulario de Comprobante de Salida de Equipo (F) lo firma y lo sella.
	52	Se comunica con usuario vía telefónica para informar que el equipo se encuentra reparado y que puede pasar a retirarlo.
	53	Si la unidad o dependencia solicitante puede pasar a retirar el equipo, el procedimiento continúa en el paso N° 60 de esta descripción narrativa.
	54	Si la unidad o dependencia solicitante no puede pasar a retirar el equipo, verifica la ruta técnica y entrega equipo a Técnico en Tecnología que cubre la ruta, Reporte de Servicios Técnicos (C) y Comprobante de Salida de Equipo (F) para que lo firme y selle el usuario de la unidad o dependencia solicitante y entregue copia a vigilancia de la Dirección de Seguridad y Protección Judicial para salir de las instalaciones con el equipo informático.
<b>TÉCNICO EN TECNOLOGÍA</b>	55	Recibe equipo, Reporte de Servicios Técnicos (C) y Comprobante de Salida de Equipo (F) para que lo firme y selle el usuario de la unidad o dependencia solicitante.
	56	Entrega e instala equipo en la dependencia solicitante, Reporte de Servicios Técnicos (C) y Comprobante de Salida de Equipo (F), para que lo firme y selle el usuario.
<b>UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	57	Recibe equipo, Reporte de Servicios Técnicos (C) y Comprobante de Salida de Equipo (F), firma y sella y devuelve originales.
	58	Archiva copia de Reporte de Servicios Técnicos (C1) y Comprobante de Salida de Equipo (F1).
<b>TÉCNICO EN TECNOLOGÍA</b>	59	Recibe Reporte de Servicios Técnicos (C) y Comprobante de Salida de Equipo (F), firmados y sellados por la dependencia solicitante y entrega a Colaborador de Recepción de Equipos. El proceso continúa en el paso N° 63 de esta descripción narrativa.
<b>COLABORADOR DE RECEPCIÓN DE EQUIPOS</b>	60	Entrega a la unidad o dependencia solicitante el equipo reparado, Reporte de Servicios Técnicos (C) y Comprobante de Salida de Equipo (F) para la respectiva firma y sello.
<b>UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	61	Recibe equipo, Reporte de Servicios Técnicos (C) y Comprobante de Salida de Equipo (F), firma y sella, entrega copia (F2) a vigilancia de la Dirección de Seguridad y Protección Judicial y devuelve originales de (C, F).
	62	Archiva copia de Reporte de Servicios Técnicos (C1) y Comprobante de Salida de Equipo (F1).



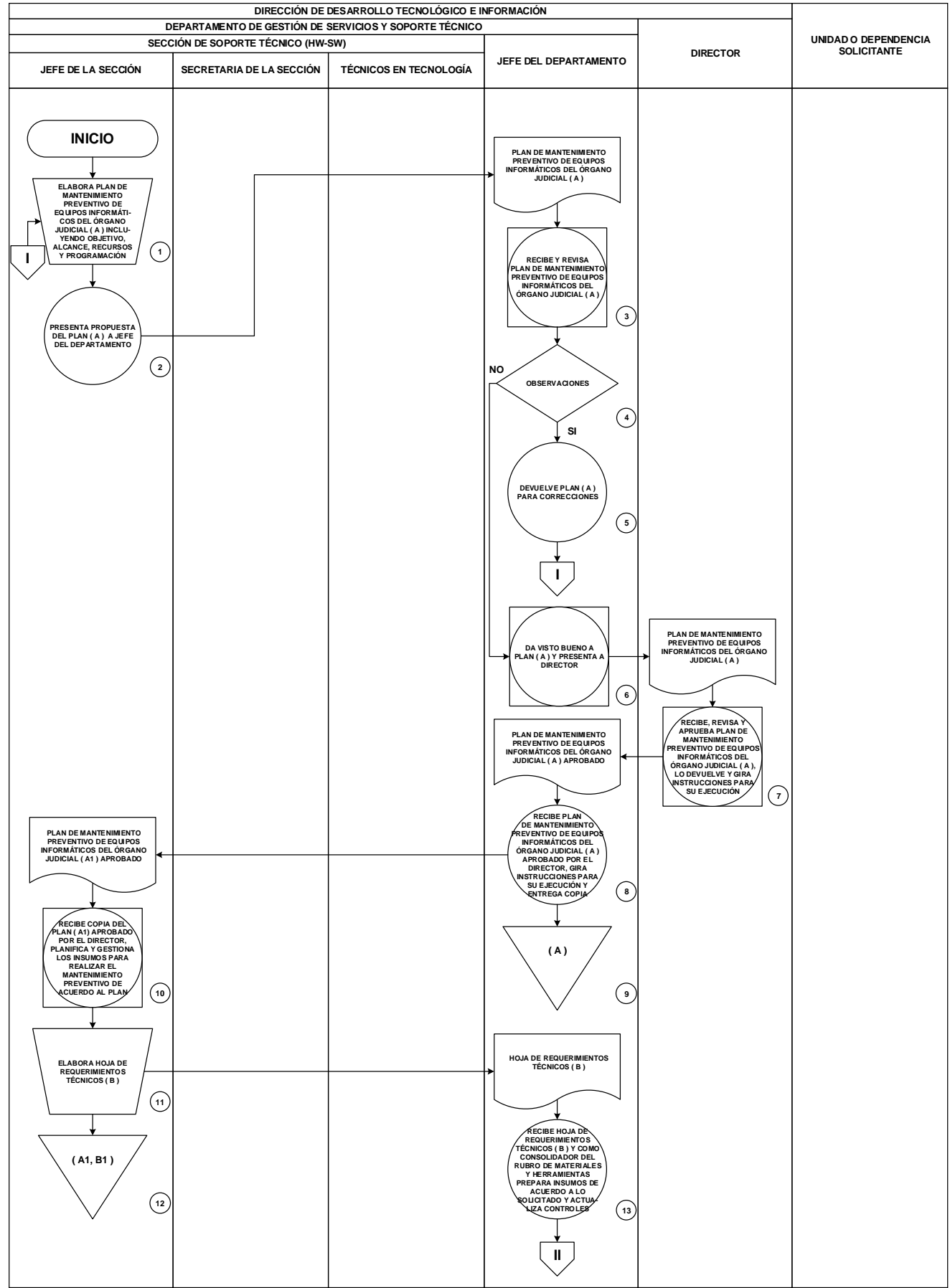
**PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>COLABORADOR DE RECEPCIÓN DE EQUIPOS</b>	63	Recibe original de Reporte de Servicios Técnicos (C) y Comprobante de Salida de Equipo (F), firmados y sellados por la dependencia solicitante y procede a actualizar el sistema módulo de soporte técnico y descarga de la lista de pendientes.
	64	Escanea Reporte de Servicios Técnicos (C) y Formulario de Comprobante de Salida de Equipo (F) y archiva en carpeta electrónica y física.
		Final del proceso.

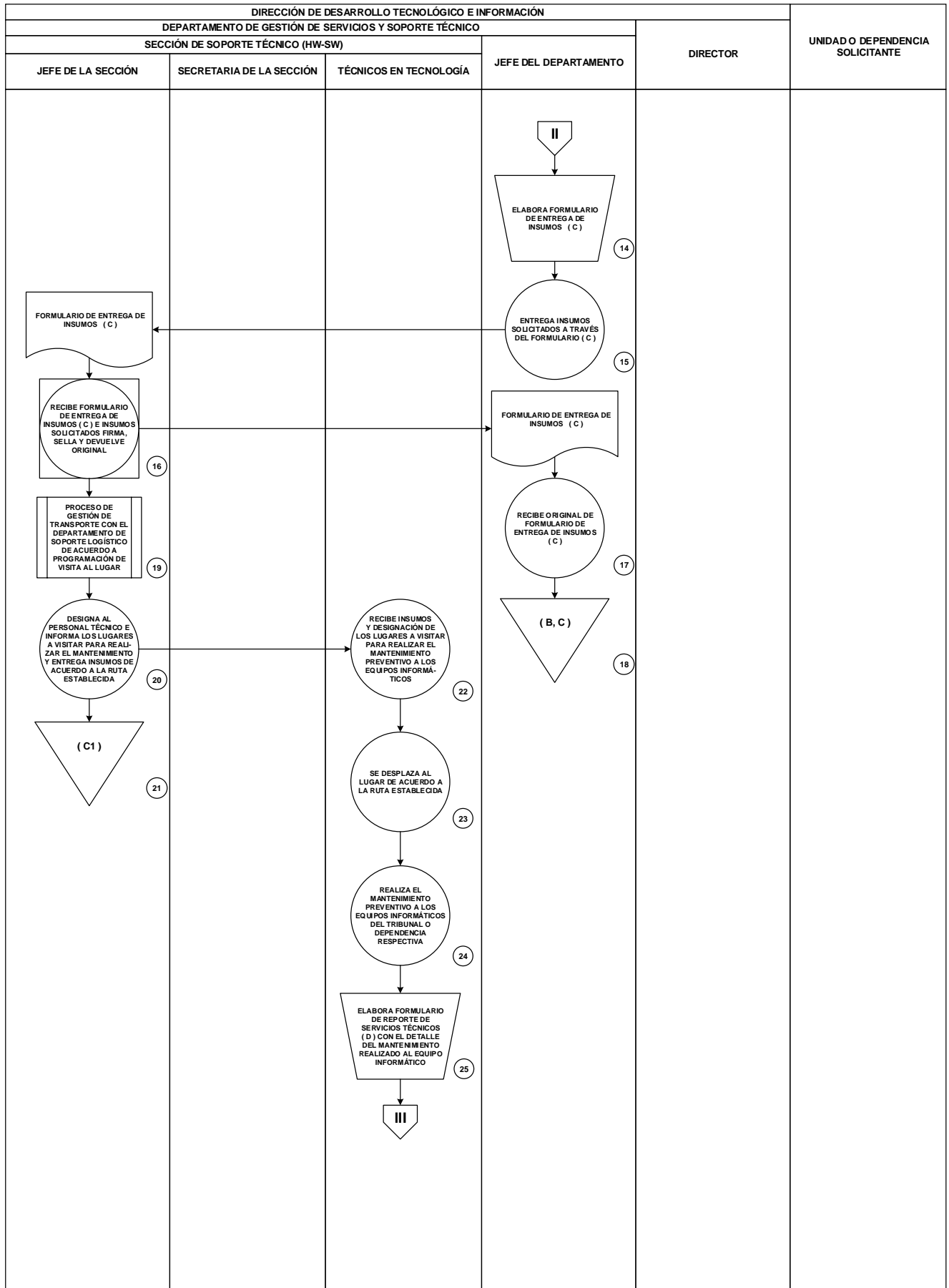
**LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>A</b>	<b>SOLICITUD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b>	Original	Archivo Sección de Soporte Técnico Informático (HW-SW)
		Copia	Archivo Colaborador de Recepción de Equipos
<b>B</b>	<b>PROGRAMACIÓN DE VISITA AL LUGAR PARA BRINDAR MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b>	Copia	Archivo Sección de Soporte Técnico Informático (HW-SW)
<b>C</b>	<b>REPORTE DE SERVICIOS TÉCNICOS</b>	Original y electrónico	Archivo Colaborador de Recepción de Equipos
		Copia	Archivo unidad o dependencia solicitante
<b>D</b>	<b>CONTROL DE ACTIVIDADES</b>	Electrónico	Archivo de la Sección de Soporte Técnico Informático (HW-SW)
<b>E</b>	<b>HOJA DE CONTRASEÑA DE RECEPCIÓN DE EQUIPO</b>	Original	Archivo Colaborador de Recepción de Equipos
<b>F</b>	<b>COMPROBANTE DE SALIDA DE EQUIPO</b>	Original	Archivo Colaborador de Recepción de Equipos
		Copia	Archivo unidad o dependencia solicitante
		Copia	Archivo Dirección de Seguridad y Protección Judicial

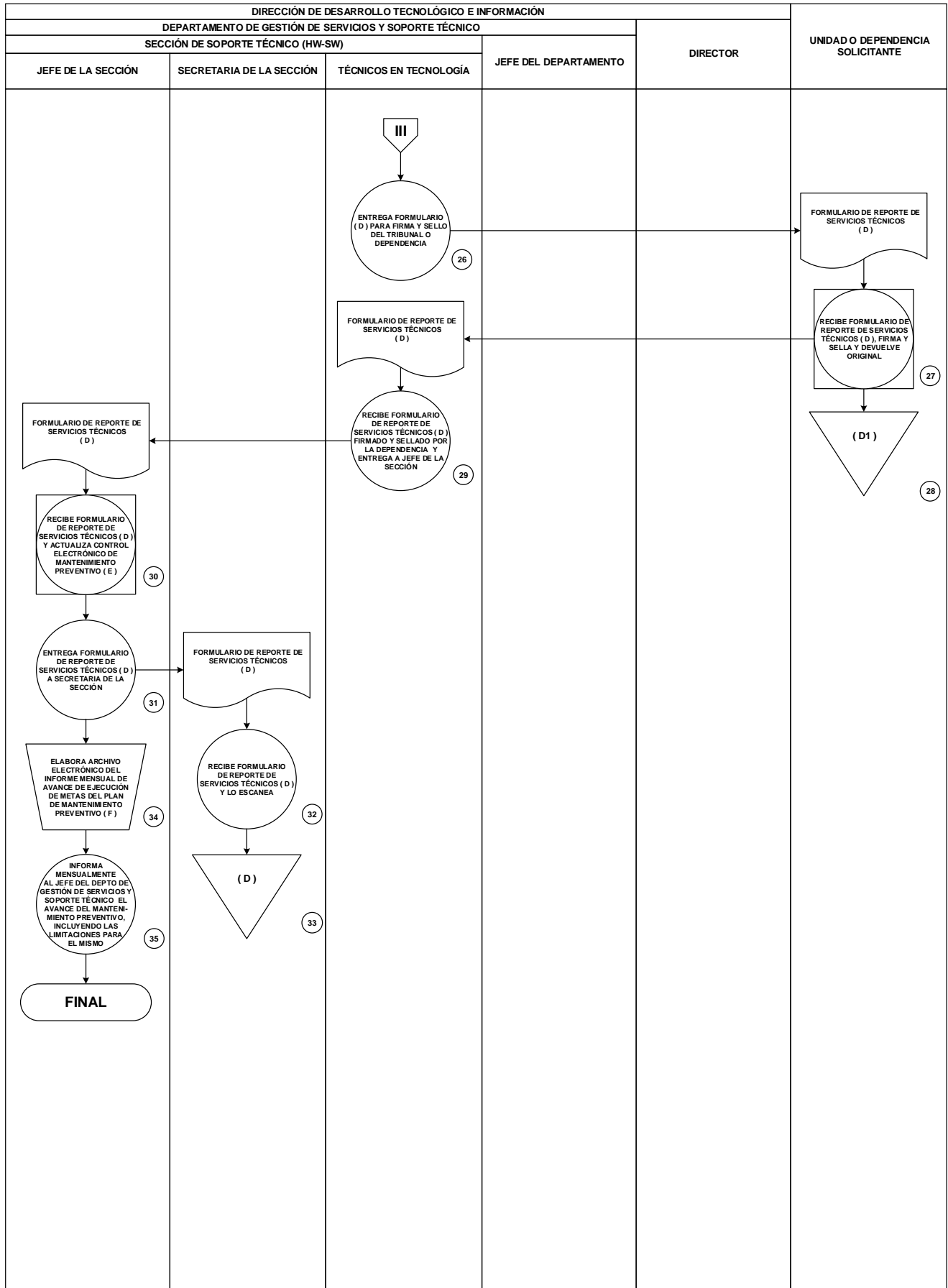
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN**

HOJA Nº 1 DE 4  
 CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
 VIGENCIA: \_\_\_\_\_

PROCEDIMIENTO: **SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL**

UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO**

OBJETIVO: Mantener en buen estado el equipo informático propiedad del Órgano Judicial con la finalidad de prevenir cualquier incidencia.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	1	Elabora Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos del Órgano Judicial (A) incluyendo objetivo, alcance, recursos y programación de los equipos del Órgano Judicial y presenta propuesta a Jefe del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico.
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO</b>	2	Recibe y revisa Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos del Órgano Judicial (A).
	3	Si Plan tiene observaciones devuelve para correcciones, regresando el procedimiento al paso N° 1 de esta Descripción narrativa. Si no tiene observaciones da visto bueno a plan y presenta a Director DDTI.
<b>DIRECTOR DDTI</b>	4	Recibe, revisa y aprueba Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos del Órgano Judicial (A). Lo devuelve y gira instrucciones para su ejecución.
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO</b>	5	Recibe Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos del Órgano Judicial (A), aprobado por el Director, gira instrucciones para su ejecución y entrega una copia.
	6	Archiva Original del Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos del Órgano Judicial (A).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	7	Recibe copia del Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos del Órgano Judicial (A1), aprobado por el Director.
	8	Planifica y gestiona los insumos para realizar el mantenimiento preventivo de acuerdo al plan presentado.
	9	Elabora Hoja de Requerimientos Técnicos (B) y presenta al Jefe del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico.
	10	Archiva copia de Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos del Órgano Judicial (A1) y copia de Hoja de Requerimientos Técnicos (B1).

**PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO</b>	11	Recibe Hoja de Requerimientos Técnicos (B) y como consolidador del rubro de materiales y herramientas prepara insumos de acuerdo a lo solicitado y actualiza controles.
	12	Elabora Formulario de Entrega de Insumos (C) y entrega los insumos al Jefe de la Sección de Soporte Técnico (HW-SW).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	13	Recibe Formulario de Entrega de Insumos (C) e insumos solicitados, firma de recibido, sella y devuelve original.
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO</b>	14	Recibe Formulario de Entrega de Insumos (C), firmado de recibido y sellado. Archiva.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	15	Realiza proceso de Gestión de Transporte con el Departamento de Soporte Logístico de acuerdo a Programación de Visita al Lugar, a través del sistema informático correspondiente módulo de solicitud de transporte.
	16	Designa al personal técnico que realizará las actividades, informa los lugares a visitar para realizar mantenimiento preventivo a los equipos informáticos y entrega insumos de acuerdo a la ruta establecida.
	17	Archiva copia de Formulario de Entrega de Insumos (C1).
<b>TÉCNICOS EN TECNOLOGÍA</b>	18	Recibe insumos y designación de los lugares a visitar para realizar el mantenimiento preventivo a los equipos informáticos.
	19	Se desplaza al lugar de acuerdo a la ruta establecida y realiza el mantenimiento preventivo a los equipos informáticos en el tribunal o dependencia respectiva.
	20	Elabora Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (D) con el detalle del mantenimiento realizado al equipo informático.
<b>UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	21	Recibe Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (D), firma, sella y devuelve original.
	22	Archiva copia de Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (D1).
<b>TÉCNICOS EN TECNOLOGÍA</b>	23	Recibe original de Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (D), firmado y sellado por la unidad o dependencia y entrega a Jefe de la Sección de Soporte Técnico (HW-SW).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	24	Recibe Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (D) y actualiza Control Electrónico de Mantenimiento Preventivo (E).

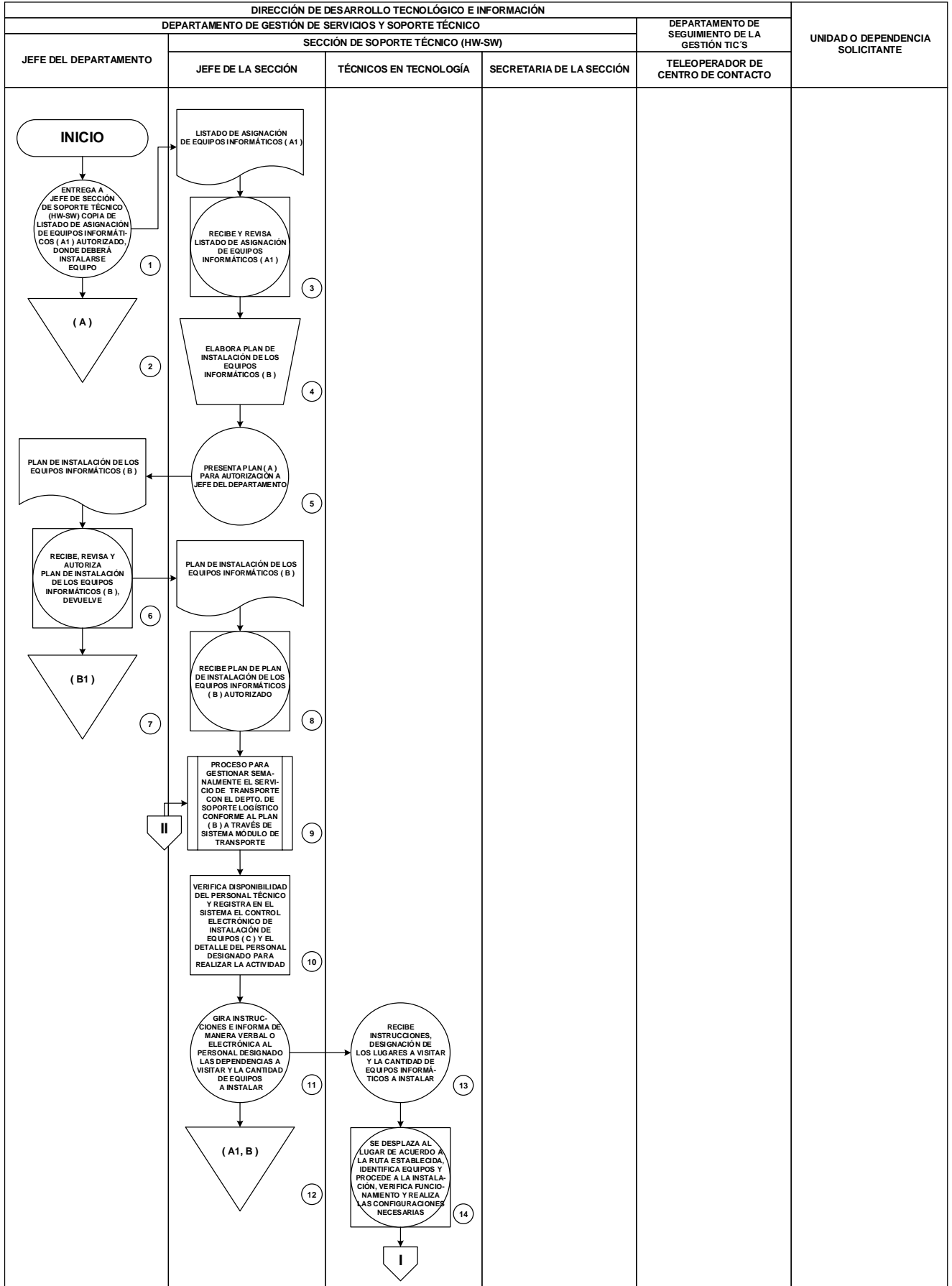
**PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	25	Entrega Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (D) a secretaria de la sección.
<b>SECRETARIA DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	26	Recibe Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (D), lo escanea y lo archiva físicamente.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	27	Elabora archivo electrónico de Informe Mensual de Avance de Ejecución de Metas del Plan de Mantenimiento Preventivo (F) e informa mensualmente al Jefe del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico, por los medios establecidos correo electrónico, memorandos, entre otros, el avance del mantenimiento preventivo incluyendo las limitaciones para el mismo.
		Fin del Proceso.

**LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

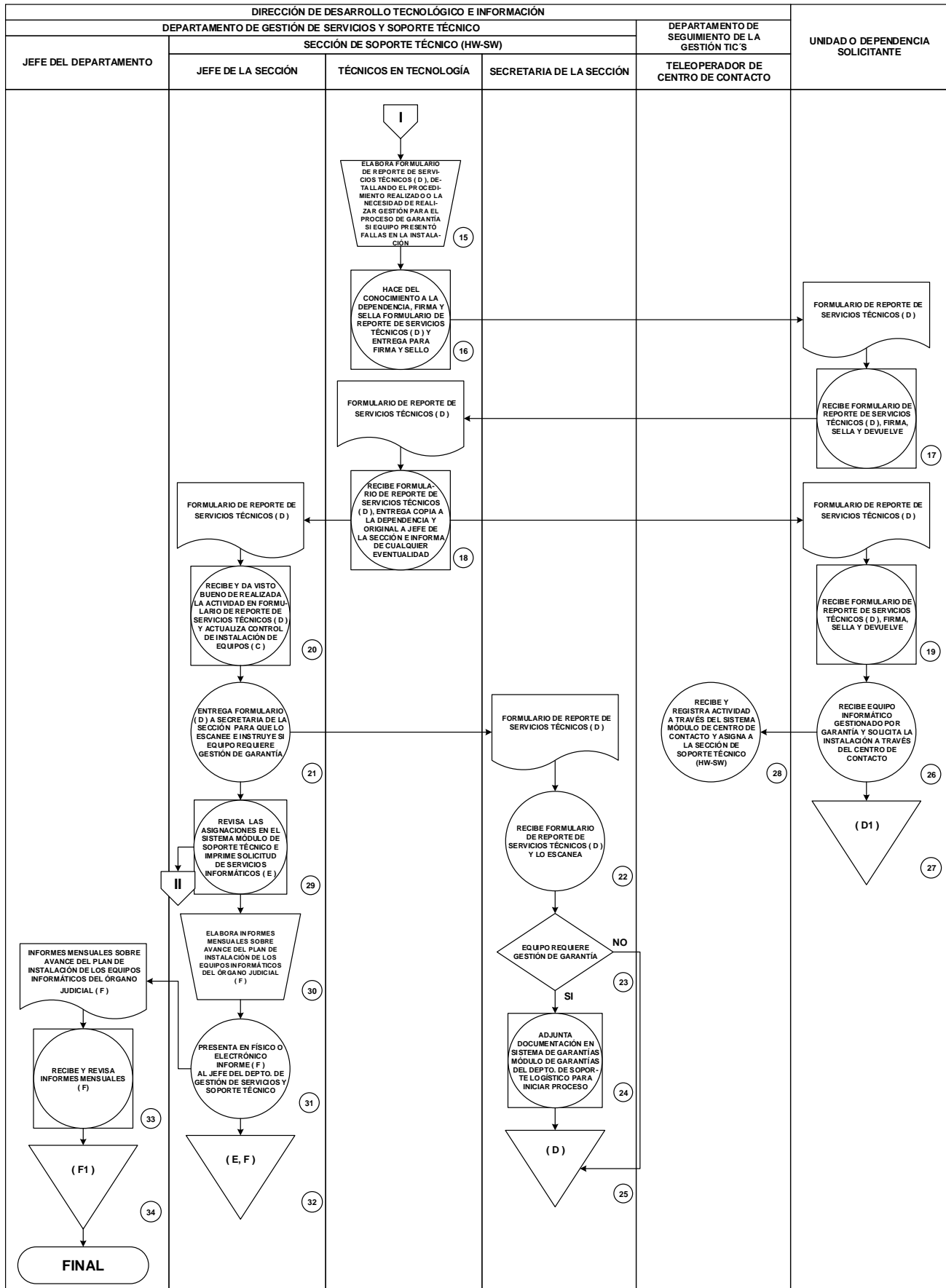
<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>A</b>	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL</b>	Original	Archivo Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico
		Copia	Archivo Sección de Soporte Técnico (HW-SW)
<b>B</b>	<b>HOJA DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS</b>	Original	Archivo Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico
		Copia	Archivo Sección de Soporte Técnico (HW-SW)
<b>C</b>	<b>FORMULARIO DE ENTREGA DE INSUMOS</b>	Original	Archivo Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico
		Copia	Archivo Sección de Soporte Técnico (HW-SW)
<b>D</b>	<b>FORMULARIO DE REPORTE DE SERVICIOS TÉCNICOS</b>	Original	Archivo Sección de Soporte Técnico Informático (HW-SW)
		Copia	Archivo Unidad o Dependencia solicitante
<b>E</b>	<b>CONTROL ELECTRÓNICO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>	Electrónico	Archivo Sección de Soporte Técnico Informático (HW-SW)

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **SERVICIO DE INSTALACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS**  
UNIDAD RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO**





NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE INSTALACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA  
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN**

HOJA Nº 1 DE 3  
CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
VIGENCIA: \_\_\_\_\_

PROCEDIMIENTO: **SERVICIO DE INSTALACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS**  
UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO**  
OBJETIVO: Garantizar el funcionamiento óptimo de los equipos del Órgano Judicial a través de la correcta instalación de los mismos.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO</b>	1	Entrega a Jefe de Sección de Soporte Técnico (HW-SW), copia de Listado de Asignación de Equipos Informáticos (A1) debidamente autorizado de las dependencias del Órgano Judicial donde deberá instalarse equipo informático.
	2	Archiva original de Listado de Asignación de Equipos Informáticos (A).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	3	Recibe y revisa copia de Listado de Asignación de Equipos Informáticos (A1) debidamente autorizado de las dependencias del Órgano Judicial donde deberá instalarse equipo informático.
	4	Elabora Plan de Instalación de los Equipos Informáticos (B) y presenta para autorización a jefe de departamento.
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO</b>	5	Recibe, revisa y autoriza Plan de Instalación de los Equipos Informáticos (B) y devuelve original a Jefe de la Sección de Soporte Técnico (HW-SW).
	6	Archiva copia de Plan de Instalación de los Equipos Informáticos (B1).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	7	Recibe Plan de Instalación de los Equipos Informáticos (B) autorizado.
	8	Realiza proceso para gestionar semanalmente el servicio de transporte con el Departamento de Soporte Logístico, conforme el Plan de Instalación de los Equipos Informáticos, a través del sistema módulo de transporte. (Ver procedimiento de Gestión de Servicio de Transporte).
	9	Verifica disponibilidad del personal técnico y registra en el sistema el Control Electrónico de Instalación de Equipos y el detalle del personal designado para realizar la actividad.
	10	Gira instrucciones e informa de manera verbal o electrónica al personal técnico designado, las dependencias a visitar y la cantidad de equipos a instalar.
	11	Archiva copia de Listado de Asignación de Equipos Informáticos (A1) y Plan de Instalación de los Equipos Informáticos (B).

PROCEDIMIENTO: **SERVICIO DE INSTALACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>TÉCNICOS EN TECNOLOGÍA</b>	12	Recibe instrucciones, designación de los lugares a visitar y la cantidad de equipos informáticos a instalar.
	13	Se desplaza al lugar de acuerdo a la ruta establecida, identifica equipos informáticos y procede a la instalación, verifica funcionamiento y realiza las configuraciones necesarias.
	14	Elabora Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (D) detallando el procedimiento realizado al equipo informático o la necesidad de realizar gestión para el proceso de garantía, si el equipo presenta fallas en el proceso de instalación.
	15	Hace del conocimiento al usuario de la unidad o dependencia solicitante, firma y sella Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (D) y entrega.
<b>UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	16	Recibe, Firma y sella Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (D) y devuelve.
<b>TÉCNICOS EN TECNOLOGÍA</b>	17	Recibe Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (D), firmado y sellado por la dependencia, le entrega una copia y el original al Jefe de la Sección de Soporte Técnico (HW-SW) e informa de cualquier eventualidad.
<b>UNIDAD O DEPENDENCIA</b>	18	Recibe copia de Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (D1) y archiva.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	19	Recibe y da visto bueno de realizada la actividad en Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (D) y actualiza control de instalación de equipos (C).
	20	Entrega Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (D) a secretaria de la sección para que lo escanee e instruye si equipo requiere gestión de garantía.
<b>SECRETARIA DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	21	Recibe Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (D) y lo escanea.
	22	Si equipo requiere gestión de garantía adjunta documentación en Sistema módulo de garantías del Departamento de Soporte Logístico para iniciar el proceso respectivo y archiva copia física. Si no requiere garantía archiva Formulario (D). (Ver proceso de Gestión de Reclamo de Garantías de Equipo Informático del Órgano Judicial).
<b>UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	23	Recibe equipo informático gestionado por garantía y realiza gestión de instalación del equipo a través del Centro de Contacto de la DDTI. (Ver procedimiento de Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicios Informáticos).
<b>TELEOPERADOR DE CENTRO DE CONTACTO</b>	24	Recibe y registra actividad a través del sistema diseñado para tal fin en el módulo de Centro de Contacto y asigna a la Sección de Soporte Técnico (HW-SW).

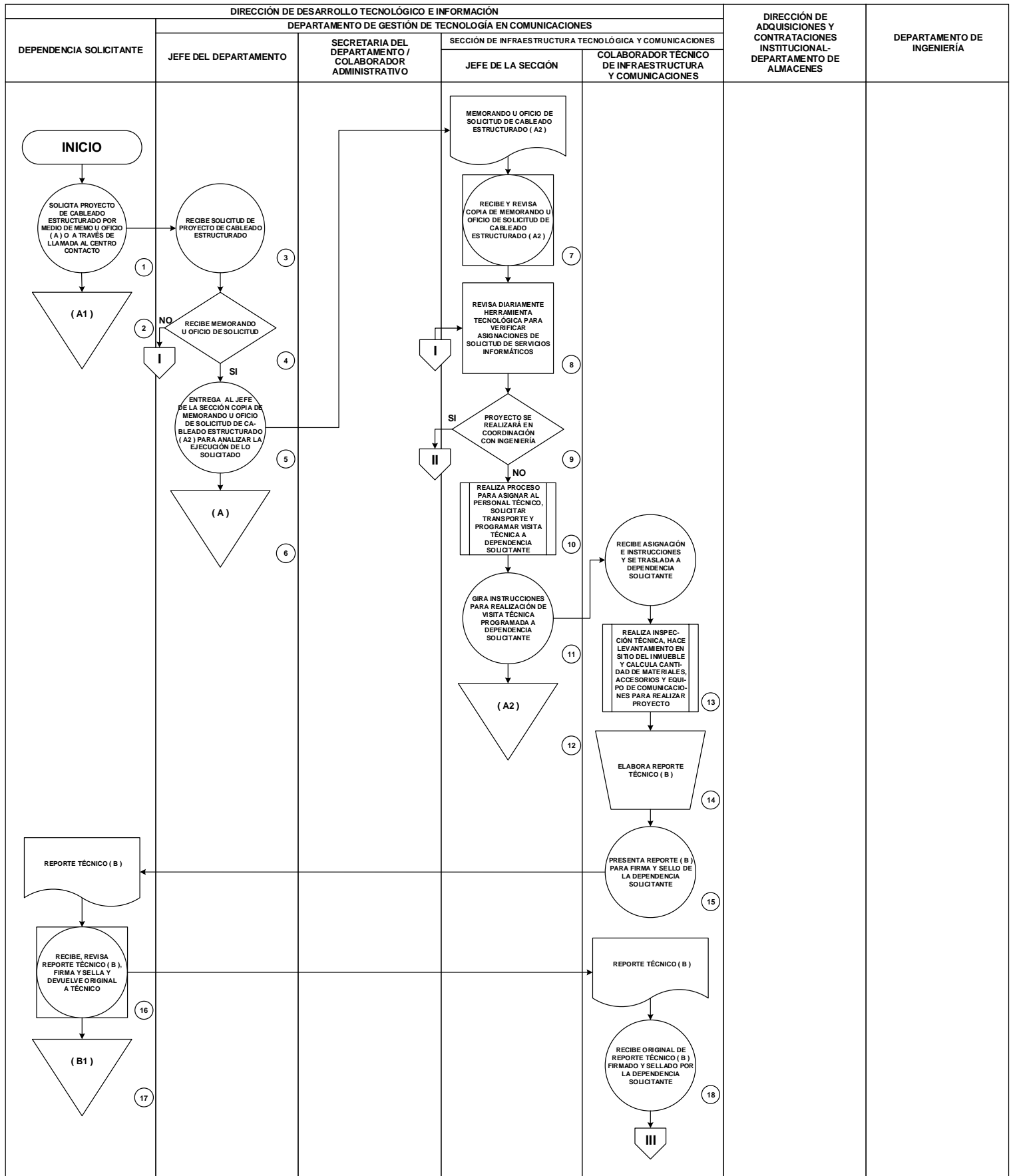
PROCEDIMIENTO: **SERVICIO DE INSTALACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)</b>	25	Revisa el sistema módulo de soporte técnico las asignaciones e imprime Solicitud de Servicios Informáticos (E) y el proceso continúa en el paso N° 8 de esta Descripción Narrativa.
	26	Elabora Informes Mensuales sobre Avance del Plan de Instalación de los Equipos Informáticos del Órgano Judicial (F).
	27	Presenta en físico o electrónico los Informes Mensuales sobre Avance del Plan de Instalación de los Equipos Informáticos del Órgano Judicial (F) al Jefe del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico.
	28	Archiva Solicitud de Servicios Informáticos (E) e Informes Mensuales sobre Avance del Plan de Instalación de los Equipos Informáticos del Órgano Judicial (F).
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO</b>	29	Recibe en físico o electrónico los Informes Mensuales sobre Avance del Plan de Instalación de los Equipos Informáticos del Órgano Judicial (F) y archiva.
		Fin del Proceso.

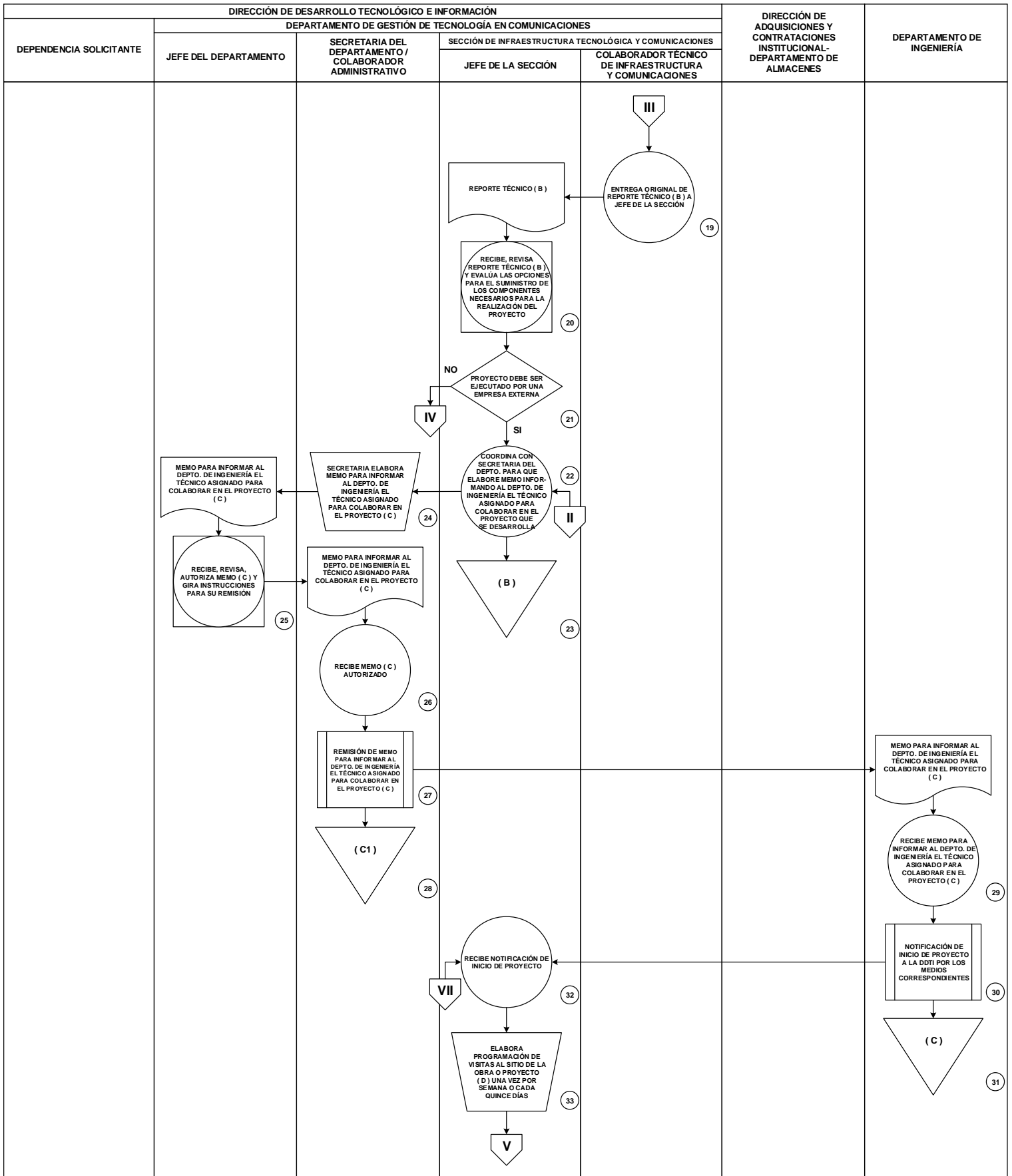
**LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>A</b>	<b>LISTADO DE ASIGNACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	Original	Archivo Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico
		Copia	Archivo Sección de Soporte Técnico (HW-SW)
<b>B</b>	<b>PLAN DE INSTALACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS</b>	Original	Archivo Sección de Soporte Técnico (HW-SW)
		Copia	Archivo Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico
<b>C</b>	<b>CONTROL ELECTRÓNICO DE INSTALACIÓN DE EQUIPOS</b>	Electrónico	Archivo Sección de Soporte Técnico (HW-SW)
<b>D</b>	<b>FORMULARIO DE REPORTE DE SERVICIOS TÉCNICOS</b>	Original	Archivo Sección de Soporte Técnico Informático (HW-SW)
		Copia	Archivo Unidad o Dependencia solicitante
<b>E</b>	<b>SOLICITUD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b>	Original	Archivo Sección de Soporte Técnico Informático (HW-SW)
<b>F</b>	<b>INFORMES MENSUALES SOBRE AVANCE DEL PLAN DE INSTALACIÓN DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL</b>	Original	Archivo Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico
		Copia	Archivo Sección de Soporte Técnico (HW-SW)

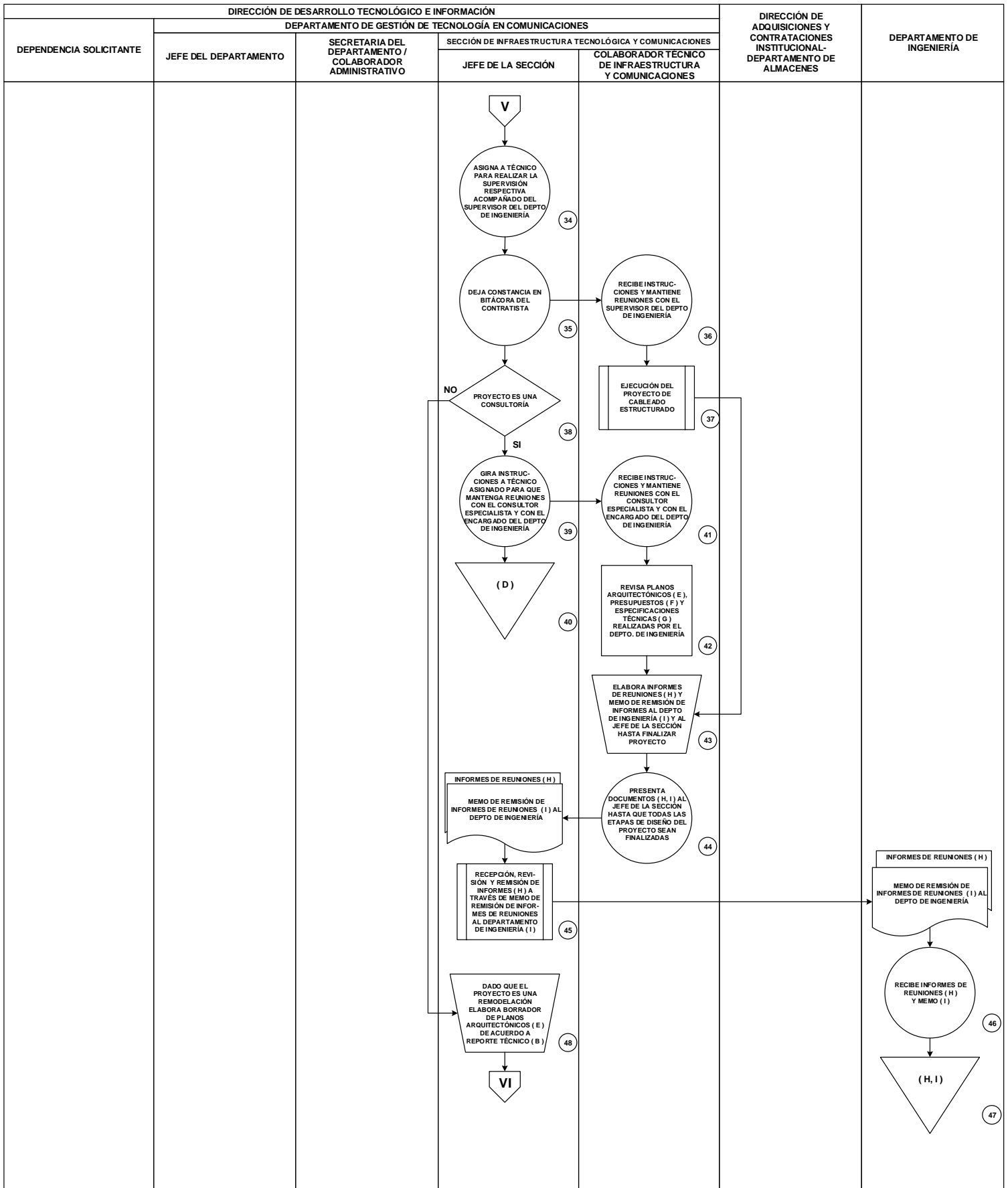
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO  
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES



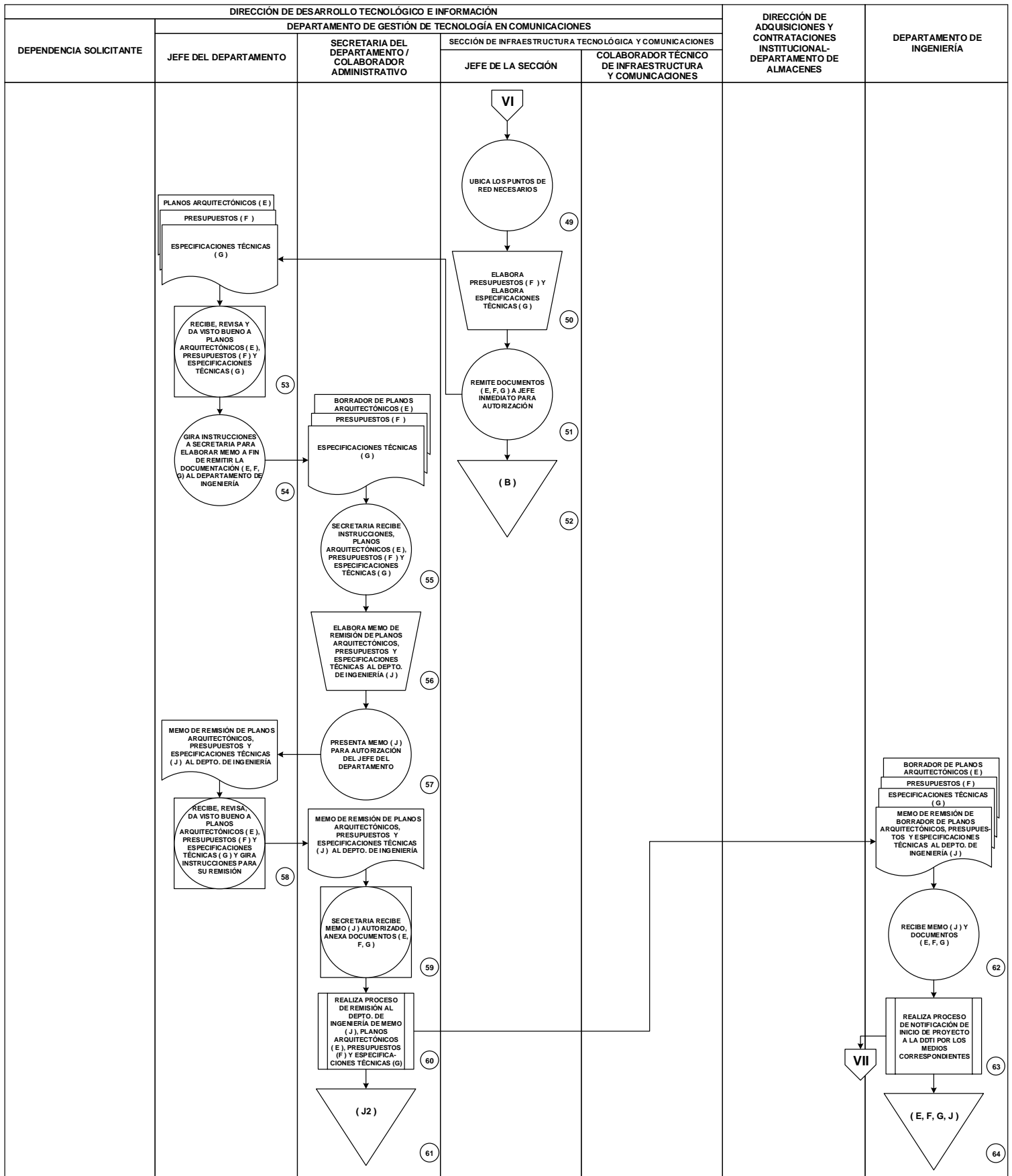
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO  
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO**  
UNIDAD RESPONSABLE: **SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES**

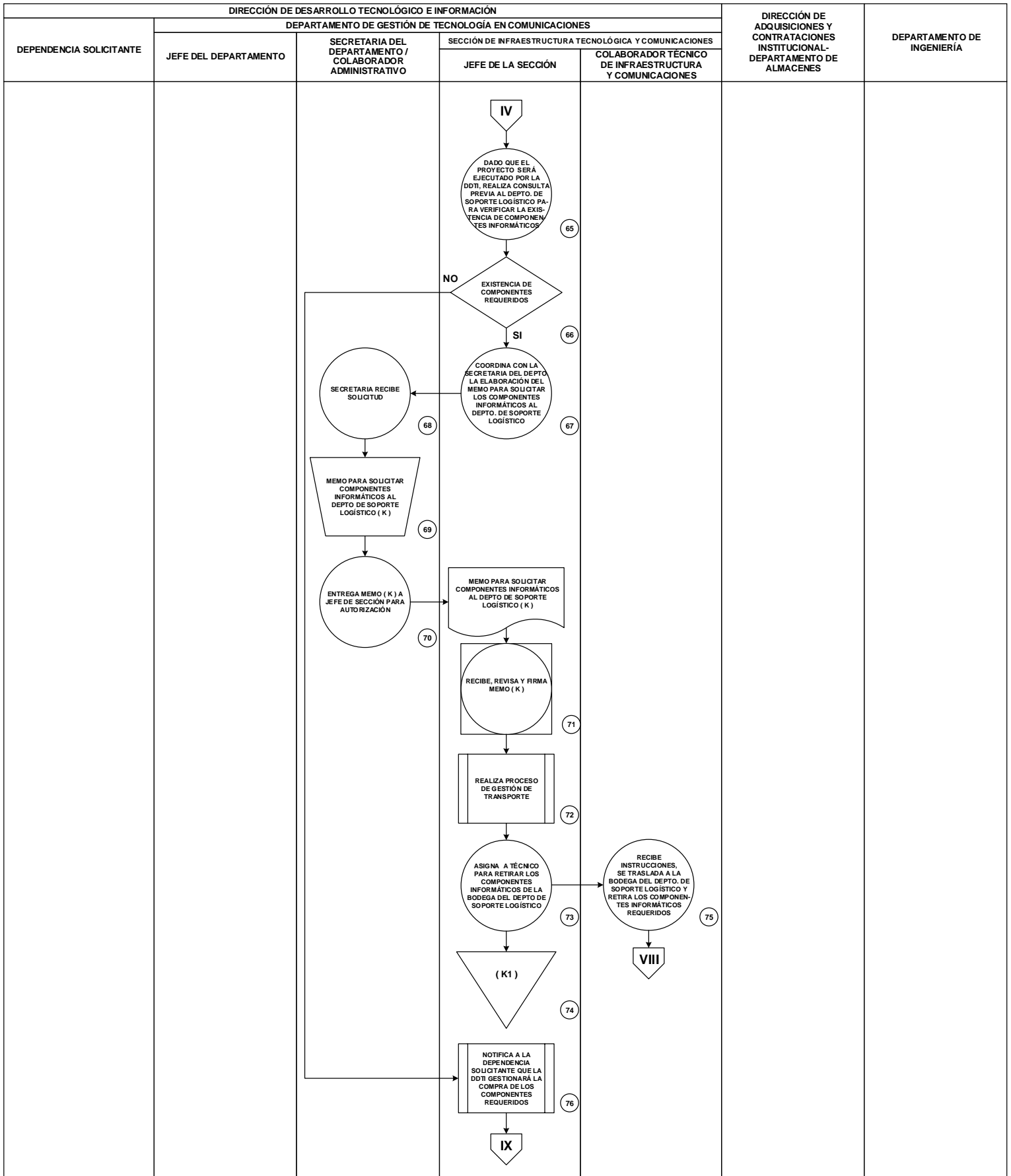


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO  
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES

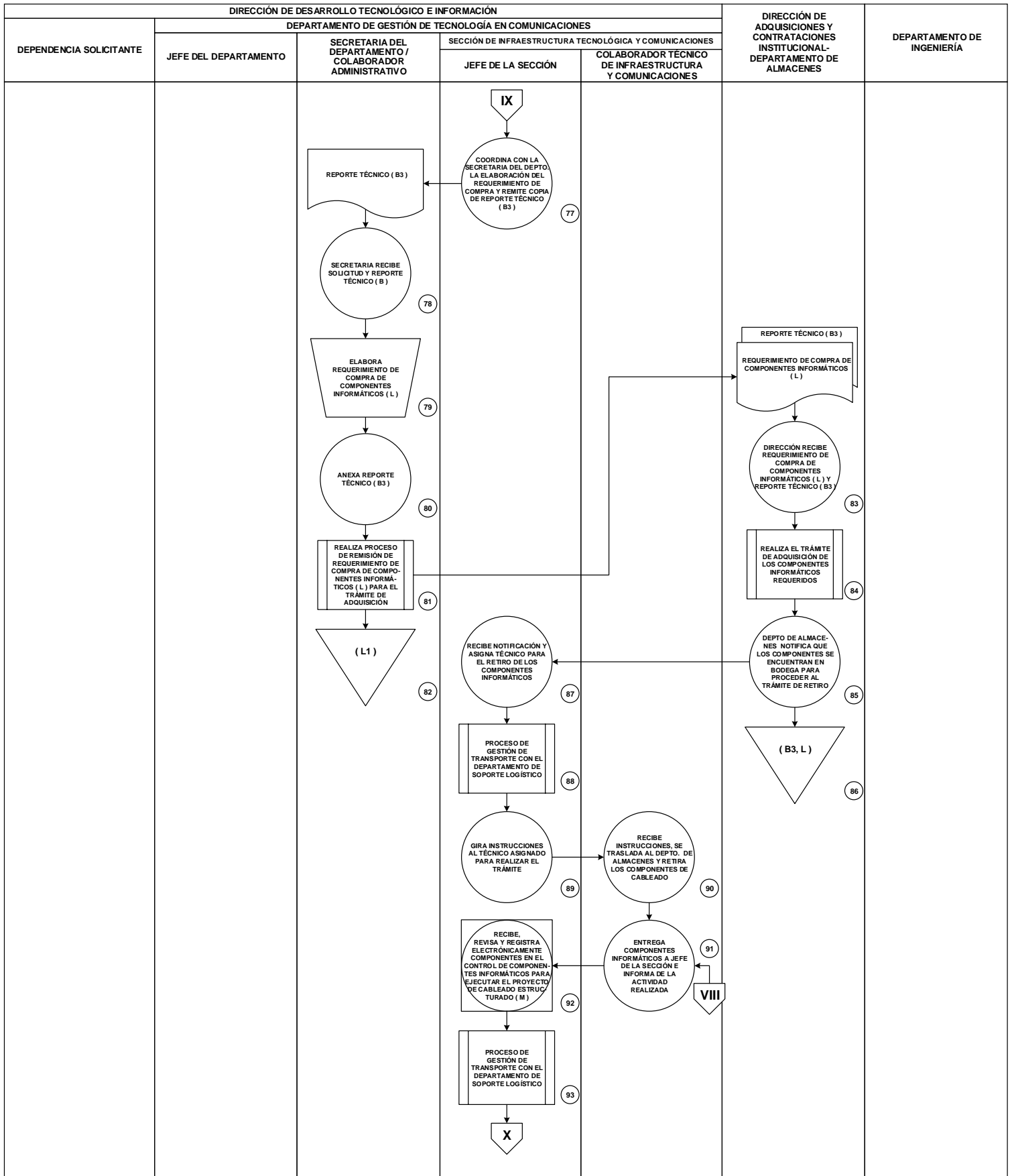




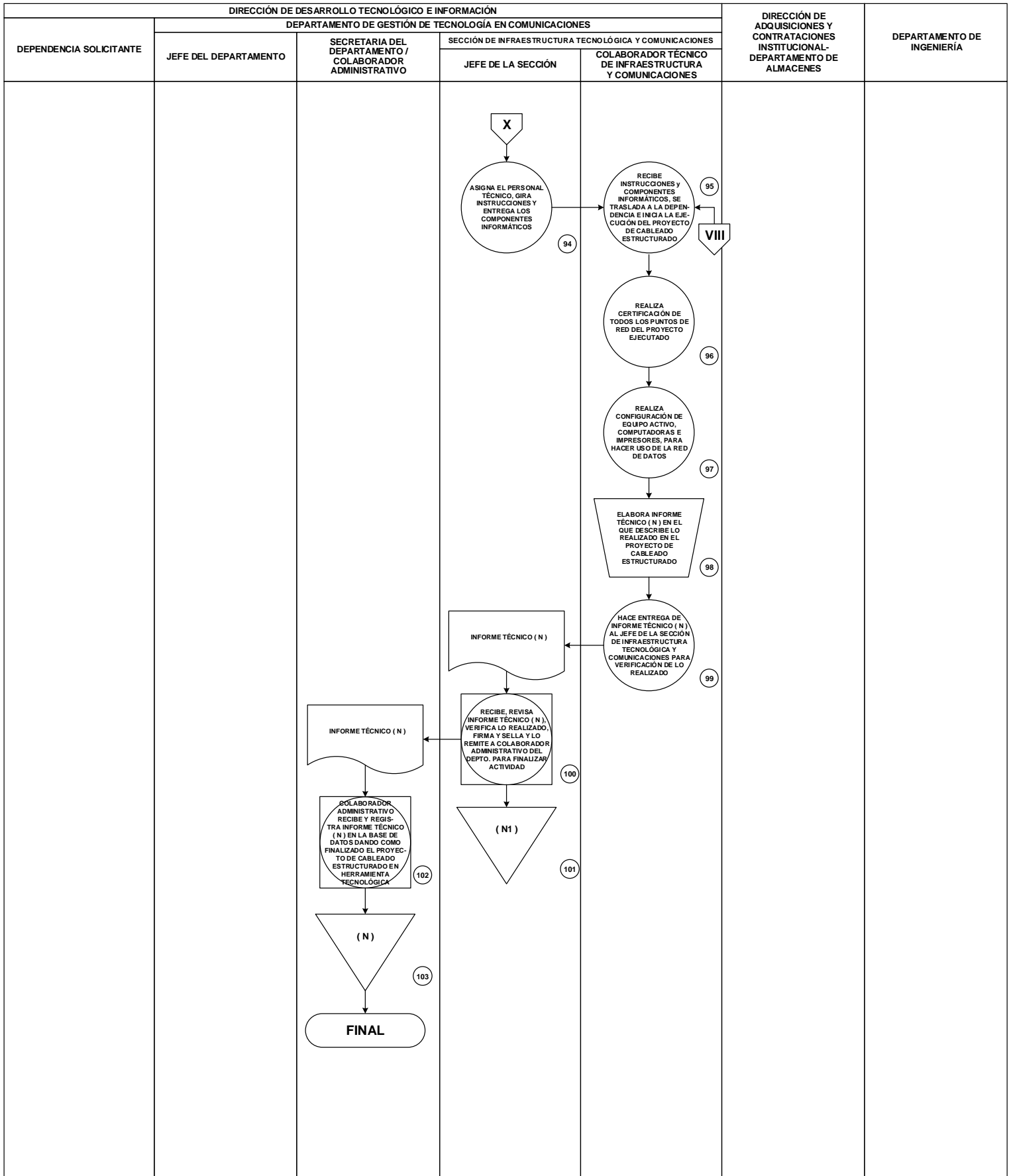
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO  
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO  
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO  
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN**

HOJA Nº 1 DE 8  
 CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
 VIGENCIA: \_\_\_\_\_

PROCEDIMIENTO: **EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO**  
 UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES**  
 OBJETIVO: Proveer una infraestructura de comunicación de los equipos informáticos para el Órgano Judicial

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	1	Solicita proyecto de cableado estructurado por medio de Memorandos u Oficio de Solicitud de Cableado Estructurado (A) o a través de llamada telefónica al Centro de Contacto de la DDTI.
	2	Archiva copia de Memorandos u Oficio de Solicitud de Cableado Estructurado (A1).
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES</b>	3	Recibe solicitud de proyecto de cableado estructurado.
	4	Si es Memorandos u Oficio de Solicitud de Cableado Estructurado (A), entrega copia al Jefe de la Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones, para analizar la ejecución de lo solicitado. Si es llamada al Call Center de la DDTI, el proceso continúa en el paso N° 7 de esta descripción Narrativa.
	5	Archiva original Memorandos u Oficio de Solicitud de Cableado Estructurado (A).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES</b>	6	Recibe y revisa copia de Memorandos u Oficio de Solicitud de Cableado Estructurado (A2).
	7	Revisa diariamente herramienta tecnológica para verificar asignaciones de solicitud de servicios informáticos.
	8	Si el proyecto se realizará en coordinación con el Departamento de Ingeniería, el proceso continúa en el paso N° 19 de esta descripción narrativa. Por el contrario si es visita técnica, realiza proceso para asignar al personal técnico que se encargará de la actividad, realizar las gestiones para solicitar transporte y programar visita técnica a la dependencia solicitante.
	9	Gira instrucciones para la realización de visita técnica programada a la dependencia solicitante.
	10	Archiva copia de Memorandos u Oficio de Solicitud de Cableado Estructurado (A2).

PROCEDIMIENTO: **EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>COLABORADOR TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES</b>	11	Recibe asignación e instrucciones y se traslada a la dependencia solicitante.
	12	Realiza proceso de inspección técnica, hace un levantamiento en el sitio del inmueble y calcula cantidad de materiales, accesorios y equipo de comunicaciones para realizar el proyecto.
	13	Elabora Reporte Técnico (B) y presenta para firma y sello de la dependencia solicitante.
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	14	Recibe, revisa Reporte Técnico (B), firma, sella y devuelve original a Técnico. Archiva copia (B1).
<b>COLABORADOR TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES</b>	15	Recibe original de Reporte Técnico (B) firmado y sellado por la dependencia solicitante y entrega al Jefe de la Sección.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES</b>	16	Recibe, revisa Reporte Técnico (B) y evalúa las opciones para el suministro de los componentes para la realización del proyecto.
	17	Si el proyecto debe ser ejecutado por la DDTI, el proceso continúa en el paso N° 51 de esta descripción narrativa. Si el proyecto deberá ser ejecutado por una empresa externa, el procedimiento continúa en el siguiente paso.
	18	Coordina con Secretaria del Departamento para que elabore memorandos informando al Departamento de Ingeniería el técnico asignado para colaborar en el proyecto que se desarrolla. Archiva Reporte Técnico (B).
<b>SECRETARIA / COLABORADOR ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES.</b>	19	Secretaria recibe solicitud y elabora Memorandos para Informar al Departamento de Ingeniería el Técnico Asignado para Colaborar en el Proyecto (C) y presenta a Jefe del Departamento.
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES</b>	20	Recibe, revisa, autoriza Memorandos para Informar al Departamento de Ingeniería el Técnico Asignado para Colaborar en el Proyecto (C) y gira instrucciones para su remisión.
<b>SECRETARIA / COLABORADOR ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES.</b>	21	Secretaria recibe Memorandos para Informar al Departamento de Ingeniería el Técnico Asignado para Colaborar en el Proyecto (C), autorizado y realiza proceso para la Remisión del Memorandos.
	22	Archiva copia Memorandos para Informar al Departamento de Ingeniería el Técnico Asignado para Colaborar en el Proyecto (C1).
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA</b>	23	Recibe Memorandos para Informar al Departamento de Ingeniería el Técnico Asignado para Colaborar en el Proyecto (C).

PROCEDIMIENTO: **EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA</b>	24	Realiza proceso de Notificación de Inicio del Proyecto a la DDTI por los medios correspondientes.
	25	Archiva Memorandos para Informar al Departamento de Ingeniería el Técnico Asignado para Colaborar en el Proyecto (C).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES</b>	26	Recibe notificación de inicio de proyecto.
	27	Elabora Programación de Visitas al Sitio de la Obra o Proyecto (D) una vez por semana o cada quince días.
	28	Asigna a técnico para realizar la supervisión respectiva, acompañado del supervisor del Departamento de Ingeniería y deja constancia en bitácora del contratista.
<b>COLABORADOR TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES</b>	29	Recibe instrucciones y mantiene reuniones con el supervisor del Departamento de Ingeniería.
	30	Realiza proceso de Ejecución del Proyecto de Cableado Estructurado. El procedimiento continúa en el paso N°35 de esta descripción narrativa.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES</b>	31	Si el proyecto es una consultoría gira instrucciones a técnico asignado para que mantenga reuniones con planificadas con el consultor especialista y con el encargado del proyecto del Departamento de Ingeniería. Si el proyecto es una remodelación el proceso continúa en el paso N° 38 de esta descripción narrativa.
	32	Archiva Programación de Visitas al Sitio de la Obra o Proyecto (D).
<b>COLABORADOR TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES</b>	33	Recibe instrucciones y mantiene reuniones planificadas con el consultor especialista y con el encargado del proyecto del Departamento de Ingeniería.
	34	Revisa Planos Arquitectónicos (E), Presupuesto (F) y Especificaciones Técnicas (G) realizados por el Departamento de Ingeniería, como resultado de las observaciones y modificaciones a la consultoría.
	35	Elabora Informes de Reuniones (H) mediante Memorandos de Remisión de Informes al Departamento de Ingeniería (I) y los presenta con copia a la jefatura inmediata, hasta que todas las etapas de diseño del proyecto sean finalizadas.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES</b>	36	Realiza proceso de Recepción, Revisión y Remisión de Informes de Reuniones (H) a través de Memorandos de Remisión de Informes de Reuniones al Departamento de Ingeniería (I).
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA</b>	37	Recibe Informes de Reuniones (H) y Memorandos de Remisión de Informes al Departamento de Ingeniería (I) y archiva.

PROCEDIMIENTO: **EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES</b>	38	Dado que el proyecto es una remodelación, elabora borrador de Planos Arquitectónicos (E) de acuerdo con el Reporte Técnico (B).
	39	Ubica los puntos de red necesarios.
	40	Elabora el Presupuesto (F) y Especificaciones Técnicas (G) y remite a jefatura inmediata para su autorización.
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES</b>	41	Recibe, revisa y da visto bueno a borrador de Planos Arquitectónicos (E), Presupuesto (F) y a Especificaciones Técnicas (G).
	42	Gira instrucciones a Secretaria del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, para que elabore Memorandos, a fin de remitir la documentación (E, F, G) al Departamento de Ingeniería, la cual le entrega.
<b>SECRETARIA / COLABORADOR ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES.</b>	43	Secretaria recibe instrucciones y borrador de Planos Arquitectónicos (E), Presupuesto (F) y Especificaciones Técnicas (G).
	44	Elabora Memorandos de Remisión de borrador de Planos Arquitectónicos, Presupuesto y Especificaciones Técnicas (J) y presenta para autorización.
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES</b>	45	Recibe, revisa, autoriza Memorandos de Remisión de borrador de Planos Arquitectónicos, Presupuesto y Especificaciones Técnicas (J) y gira instrucciones para su remisión.
<b>SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES.</b>	46	Recibe Memorandos de Remisión de borrador de Planos Arquitectónicos, Presupuesto y Especificaciones Técnicas (J) autorizado por el jefe del departamento, anexa documentos (E, F, G) y realiza proceso para la remisión del mismo.
	47	Archiva copia de Memorandos de Remisión de borrador de Planos Arquitectónicos, Presupuesto y Especificaciones Técnicas (J2).
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA</b>	48	Recibe Memorandos de Remisión de borrador de Planos Arquitectónicos, Presupuesto y Especificaciones Técnicas (J), documentos de borrador de Planos Arquitectónicos (E), Presupuesto (F) y Especificaciones Técnicas (G) y archiva.
	49	Realiza proceso de Notificación de Inicio del Proyecto a la DDTI por los Medios Correspondientes. Continuando el procedimiento en el paso N° 26 de esta descripción narrativa.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES</b>	50	Dado que el proyecto de cableado estructurado será ejecutado por la DDTI, realiza consulta previa al Departamento de Soporte Logístico para verificar la existencia de componentes informáticos requeridos para ejecutar el proyecto.

PROCEDIMIENTO: **EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES</b>	51	Si hay en existencia los componentes informáticos requeridos, coordina con la Secretaria del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, la elaboración del memorandos para solicitar los componentes informáticos al Departamento de Soporte Logístico.
<b>SECRETARIA / COLABORADOR ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES.</b>	52	Recibe solicitud y elabora Memorandos para solicitar los componentes Informáticos requeridos al Departamento de Soporte Logístico (K) y lo entrega al Jefe de la Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones, para su autorización.
<b>JEFE DE SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES</b>	53	Recibe, revisa y autoriza Memorandos para solicitar los componentes Informáticos requeridos al Departamento de Soporte Logístico (M). Archiva copia (M1).
	54	Realiza proceso de Gestión de Transporte y asigna técnico para retirar los componentes informáticos de la bodega del Departamento de Soporte Logístico.
<b>COLABORADOR TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES</b>	55	Recibe instrucciones y se traslada a la bodega del Departamento de Soporte Logístico a retirar los componentes informáticos requeridos para ejecutar el proyecto de cableado estructurado, continuando el proceso en el paso N° 69 de esta descripción narrativa.
<b>JEFE DE SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES</b>	56	Si no hay componentes en existencia, realiza proceso de notificación a la dependencia solicitante que la DDTI gestionará la compra de los componentes informáticos requeridos.
	57	Coordina con Secretaria del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, la elaboración del requerimiento de compra, según Reporte Técnico (B).
<b>SECRETARIA / COLABORADOR ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES.</b>	58	Secretaria recibe solicitud y copia de Reporte Técnico (B3).
	59	Elabora Requerimiento de Compra de Componentes Informáticos (L) y anexa Reporte Técnico (B3).
	60	Realiza proceso de remisión de Requerimiento de Compra de Componentes Informáticos (L) a la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional para el trámite de adquisición correspondiente.
<b>DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL- DEPARTAMENTO DE ALMACENES</b>	61	Recibe Requerimiento de Compra de Componentes Informáticos (L) y Reporte Técnico (B3).
	62	Realiza el trámite (Libre Gestión, Licitación o Compra Directa) de adquisición de los componentes requeridos.
	63	Departamento de Almacenes notifica que los componentes se encuentran en bodega para proceder a realizar el trámite de retiro.



PROCEDIMIENTO: **EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL- DEPARTAMENTO DE ALMACENES</b>	64	Archiva Reporte Técnico (B3) y Requerimiento de Compra de Componentes Informáticos (L).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES</b>	65	Recibe notificación y asigna al técnico para el retiro de los componentes informáticos.
	66	Realiza proceso de Gestión de Transporte con el Departamento de Soporte Logístico.
	67	Gira instrucciones al técnico asignado para realizar el trámite.
<b>COLABORADOR TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES</b>	68	Recibe instrucciones, se traslada al Departamento de Almacenes y retira los componentes de cableado estructurado.
	69	Entrega a Jefe de la Sección los componentes de cableado estructurado e informa de la actividad realizada.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES</b>	70	Recibe, revisa y registra electrónicamente en el respectivo Control de Componentes Informáticos para ejecutar el Proyecto de Cableado Estructurado (M).
	71	Realiza proceso de Gestión de Transporte con el Departamento de Soporte Logístico.
	72	Asigna al personal técnico, gira instrucciones para ejecutar el proyecto y entrega los componentes informáticos.
<b>COLABORADOR TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES</b>	73	Recibe instrucciones y componentes informáticos, se traslada a la dependencia e inicia la ejecución del proyecto de cableado estructurado.
	74	Realiza certificación de todos los puntos de red del proyecto ejecutado.
	75	Realiza configuración de equipo activo, computadoras e impresores, para hacer uso de la red de datos.
	76	Elabora Informe Técnico (N) en el que describe lo realizado en el proyecto de cableado estructurado.
	77	Hace entrega de Informe Técnico (N) al Jefe de Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones para verificación de lo realizado.
<b>JEFE DE SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES</b>	78	Recibe Informe Técnico (N), verifica lo realizado, firma y sella y remite a Secretaria del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones para finalizar actividad.
	79	Archiva copia de Informe Técnico (N1).

PROCEDIMIENTO: **EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
<b>SECRETARIA / COLABORADOR ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES.</b>	80	Colaborador Administrativo recibe y registra el Informe Técnico (N) en la Base de Datos, dando como finalizado el proyecto de cableado estructurado en herramienta tecnológica.
	81	Archiva Informe Técnico (N).
		Final del proceso.

**LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

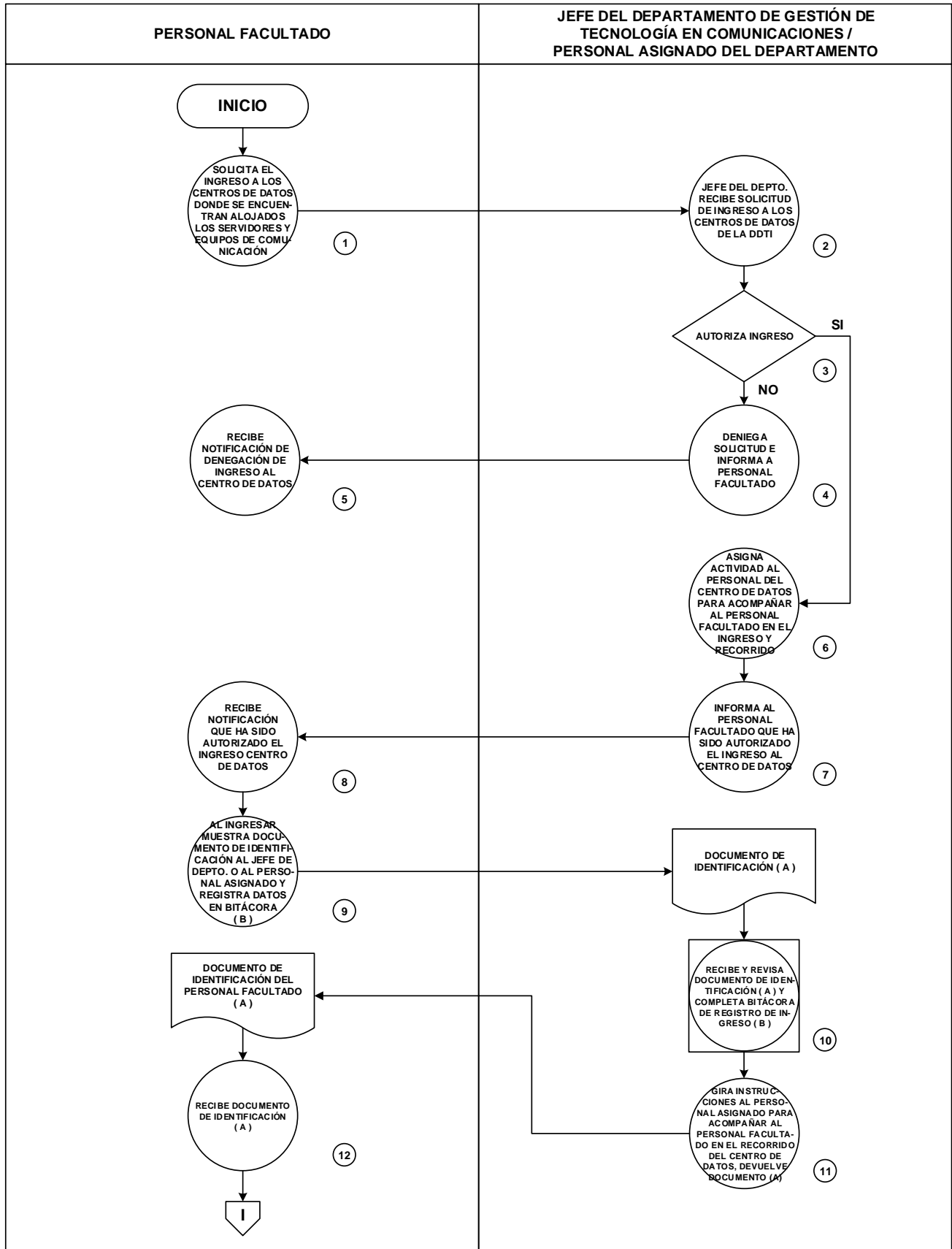
N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
<b>A</b>	<b>MEMORANDOS U OFICIO DE SOLICITUD DE CABLEADO ESTRUCTURADO</b>	Original	Archivo Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones
		Copia	Archivo dependencia solicitante
		Copia	Archivo Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones
<b>B</b>	<b>REPORTE TÉCNICO</b>	Original	Archivo Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones
		Copia	Archivo dependencia solicitante
		Copia	Archivo Departamento de Ingeniería
		Copia	Archivo Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
<b>C</b>	<b>MEMORANDOS PARA INFORMAR AL DEPTO. DE INGENIERÍA EL TÉCNICO ASIGNADO PARA COLABORAR EN EL PROYECTO</b>	Original	Archivo Departamento de Ingeniería
		Copia	Archivo Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones
<b>D</b>	<b>PROGRAMACIÓN DE VISITAS AL SITIO DE LA OBRA O PROYECTO</b>	Original	Archivo Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones
<b>E</b>	<b>PLANOS ARQUITECTÓNICOS</b>	Original	Archivo Departamento de Ingeniería
		Copia	Archivo Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones
<b>F</b>	<b>PRESUPUESTOS</b>	Original	Archivo Departamento de Ingeniería
		Copia	Archivo Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones
<b>G</b>	<b>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS</b>	Original	Archivo Departamento de Ingeniería
		Copia	Archivo Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones
<b>H</b>	<b>INFORMES DE REUNIONES</b>	Original	Archivo Departamento de Ingeniería
		Copia	Archivo Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones
<b>I</b>	<b>MEMORANDOS DE REMISIÓN DE INFORMES DE REUNIONES AL DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA</b>	Original	Archivo Departamento de Ingeniería
		Copia	Archivo Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones

PROCEDIMIENTO: **EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO**

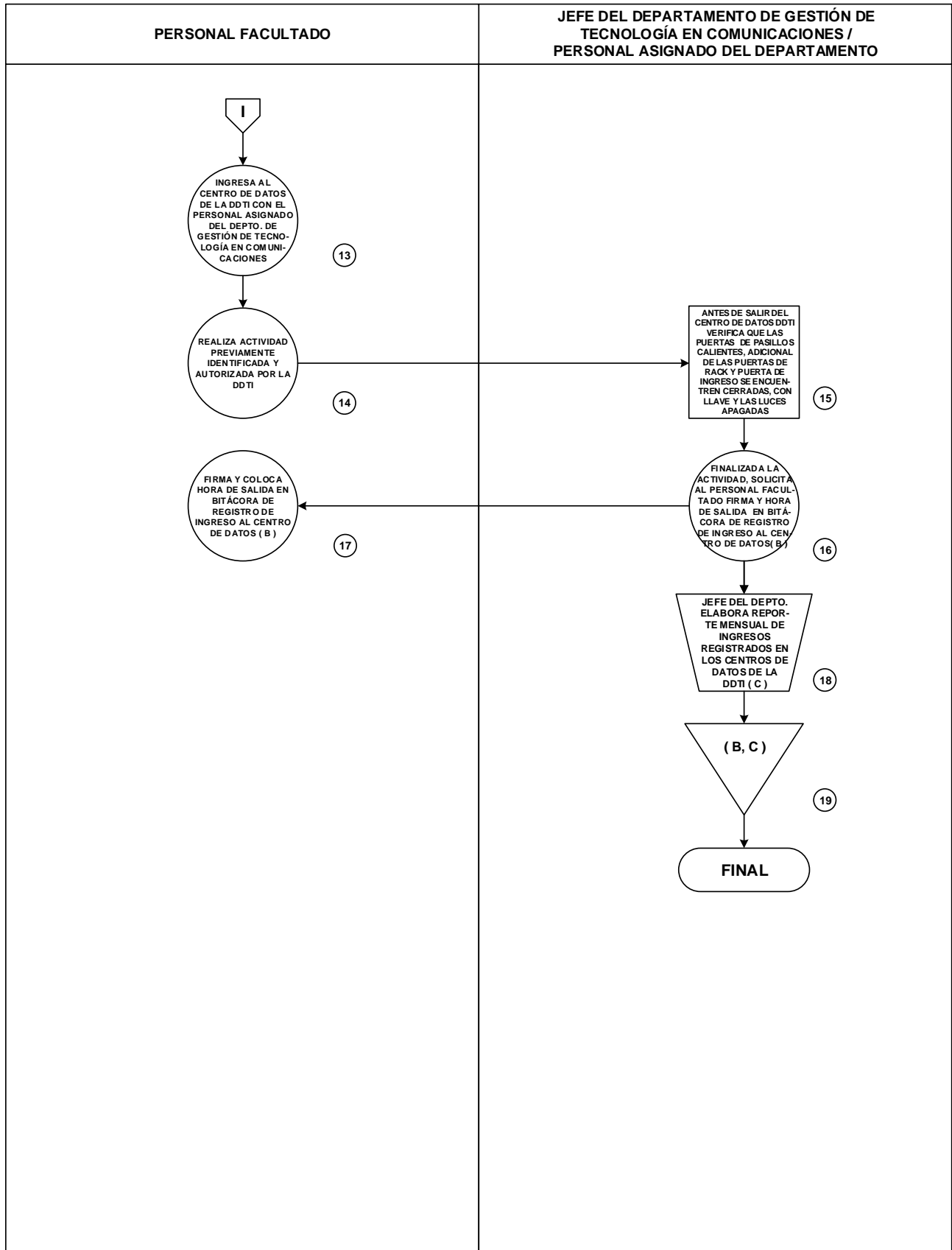
<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>J</b>	<b>MEMO DE REMISIÓN DE PLANOS ARQUITECTÓNICOS, PRESUPUESTOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS AL DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA</b>	Original	Archivo Departamento de Ingeniería
		Copia	Archivo Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones
		Copia	Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones
<b>K</b>	<b>MEMORANDOS PARA SOLICITAR LOS COMPONENTES INFORMÁTICOS REQUERIDOS AL DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	Original	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Archivo Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones
<b>L</b>	<b>REQUERIMIENTO DE COMPRA DE COMPONENTES INFORMÁTICOS</b>	Original	Archivo Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
		Copia	Archivo Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones
<b>M</b>	<b>CONTROL DE COMPONENTES INFORMÁTICOS PARA EJECUTAR EL PROYECTO DE CABLEADO ESTRUCTURADO</b>	Original	Archivo electrónico Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones
<b>N</b>	<b>INFORME TÉCNICO</b>	Original	Archivo Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones
		Copia	Archivo Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SEGURIDAD FÍSICA PERIMETRAL DE ÁREA DE SERVIDORES  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SEGURIDAD FÍSICA PERIMETRAL DE ÁREA DE SERVIDORES  
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN**

HOJA Nº 1 DE 2  
 CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
 VIGENCIA: \_\_\_\_\_

PROCEDIMIENTO: **SEGURIDAD FÍSICA PERIMETRAL DE ÁREA DE SERVIDORES**  
 UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES**  
 OBJETIVO: Controlar el ingreso a Centros de Datos de la DDTI

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
<b>PERSONAL FACULTADO</b>	1	Solicita el ingreso a Centros de Datos donde se encuentran alojados los servidores y equipos de comunicación.
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES/ PERSONAL ASIGNADO DEL DEPARTAMENTO</b>	2	Jefe del Departamento, recibe solicitud de ingreso a o los Centros de Datos de la DDTI.
	3	Si no autoriza el ingreso al Centro de Datos, deniega solicitud e informa a personal facultado.
	4	Si autoriza el ingreso al Centro de Datos, asigna actividad al personal del Centro de Datos, para acompañar a personal facultado en el ingreso y recorrido del Centro de Datos.
	5	Informa al personal facultado la autorización de ingreso al Centro de Datos.
<b>PERSONAL FACULTADO</b>	6	Recibe notificación de autorización de ingreso al Centro de Datos.
	7	Al ingresar muestra Documento de Identificación (A) al Jefe del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones o al personal asignado de los Centros de Datos y registra datos en Bitácora de Registro de Ingreso al Centro de Datos (B).
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES/ PERSONAL ASIGNADO DEL DEPARTAMENTO</b>	8	Recibe y revisa Documento de Identificación (A) y completa Bitácora de Registro de Ingreso al Centro de Datos (B).
	9	Jefe del Departamento, gira instrucciones al personal asignado del Centro de Datos para que acompañe al personal facultado en el recorrido del Centro de Datos.
	10	Jefe del Departamento o personal asignado, devuelve Documento de Identificación (A).
<b>PERSONAL FACULTADO</b>	11	Recibe Documento de Identificación (A) e ingresa al Centro de Datos de la DDTI, con el personal asignado o con el Jefe del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones.
	12	Realiza actividad previamente identificada y autorizada por la DDTI.

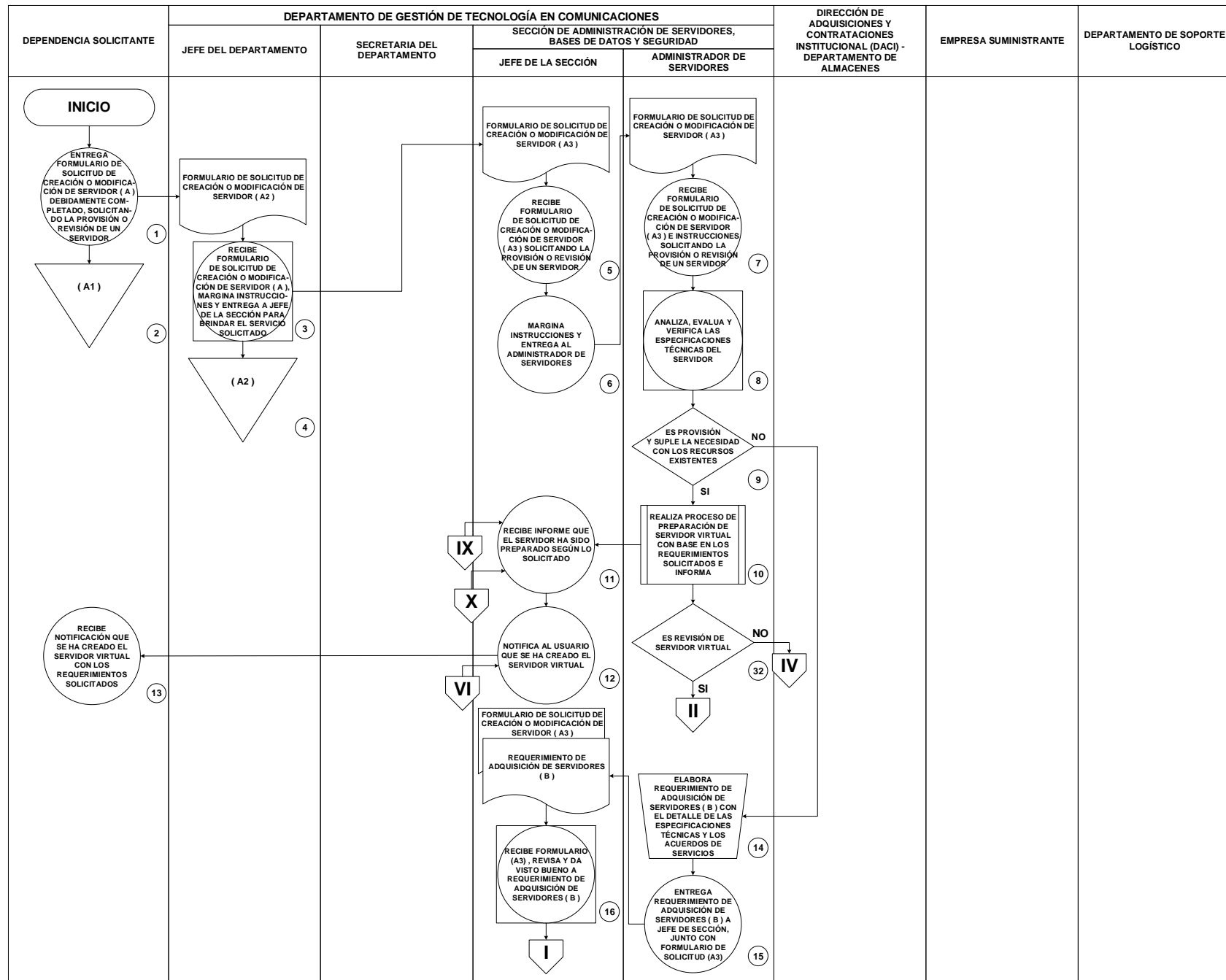
PROCEDIMIENTO: **SEGURIDAD FÍSICA PERIMETRAL DE ÁREA DE SERVIDORES**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES/ PERSONAL ASIGNADO DEL DEPARTAMENTO</b>	13	Antes de salir del Centro de Datos de la DDTI, verifica que las puertas de pasillos calientes se encuentren cerradas, adicional de las puertas de rack cerradas y con llave, luces apagadas y comprueba que la puerta de ingreso, se encuentre debidamente cerrada y con llave.
	14	Finalizada la actividad solicita al personal facultado firma y hora de salida en Bitácora de Registro de Ingreso al Centro de Datos (B).
<b>PERSONAL FACULTADO</b>	15	Firma y coloca hora de salida del Centro de Datos en Bitácora de Registro de Ingreso al Centro de Datos (B).
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES/ PERSONAL ASIGNADO DEL DEPARTAMENTO</b>	16	Jefe del Departamento, elabora Reporte Mensual de Ingresos Registrados en los Centros de Datos de la DDTI (C) y lo presenta al despacho de la Dirección DDTI.
	17	Archiva Bitácora de Registro de Ingreso al Centro de Datos (B) y copia de Reporte Mensual de Ingresos Registrados en los Centros de Datos de la DDTI (C1).
		Final del proceso.

**LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

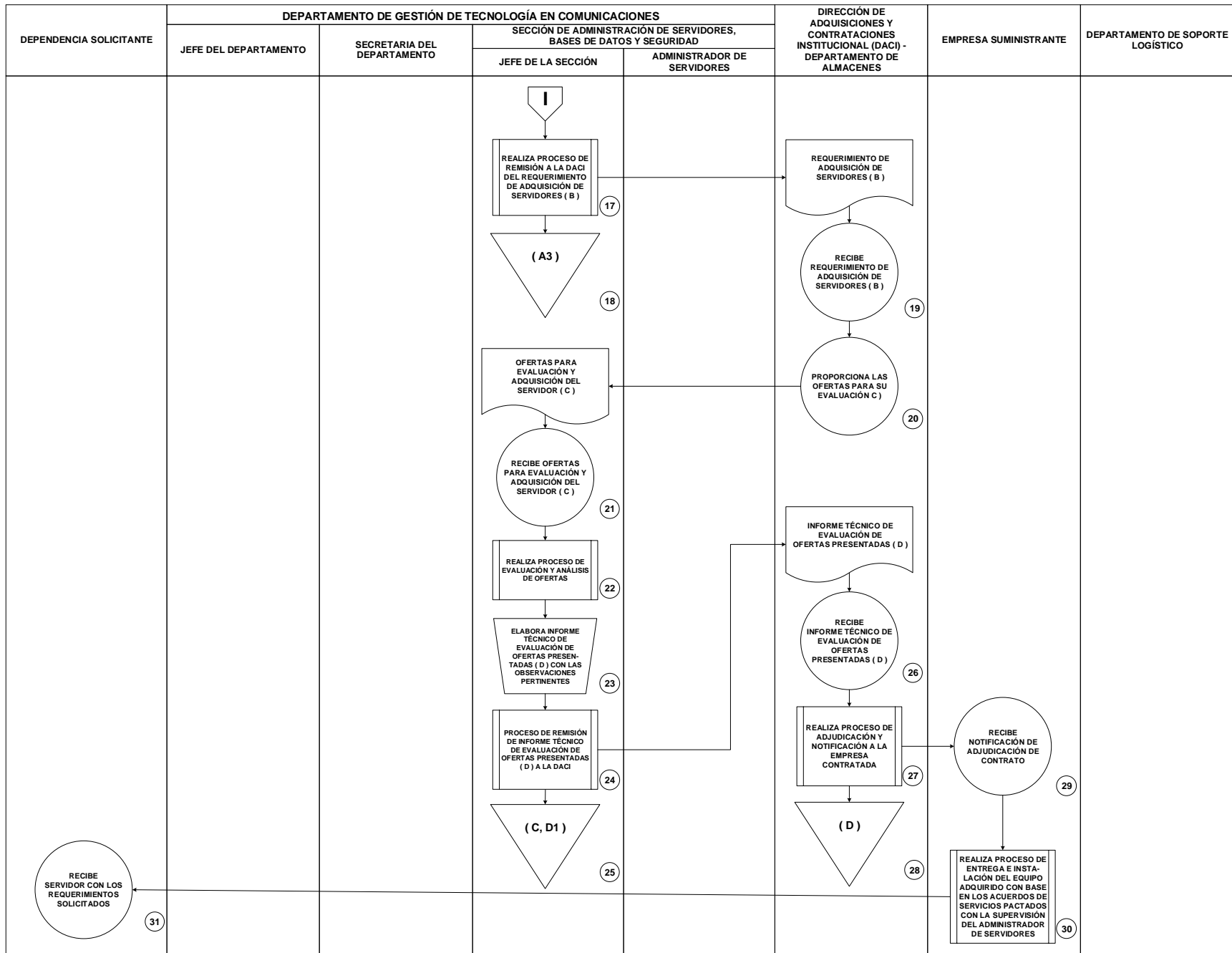
<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>A</b>	<b>DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>	Original	Archivo personal facultado
<b>B</b>	<b>BITÁCORA DE REGISTRO DE INGRESO AL CENTRO DE DATOS</b>	Original	Archivo Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones
<b>C</b>	<b>REPORTE MENSUAL DE INGRESOS REGISTRADOS EN LOS CENTROS DE DATOS DE LA DDTI</b>	Original	Archivo despacho de la Dirección DDTI
		Copia	Archivo Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES**  
**UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD**

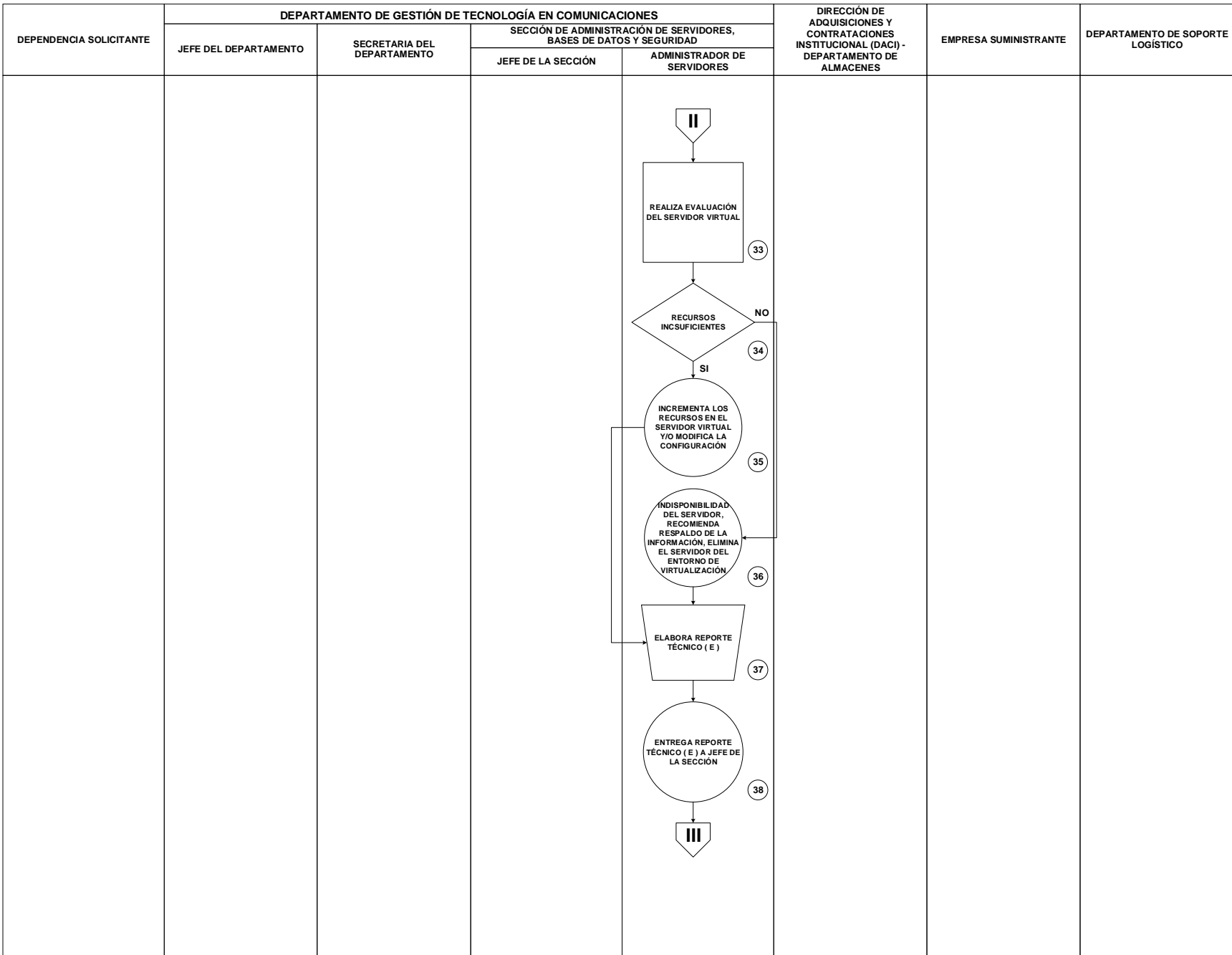




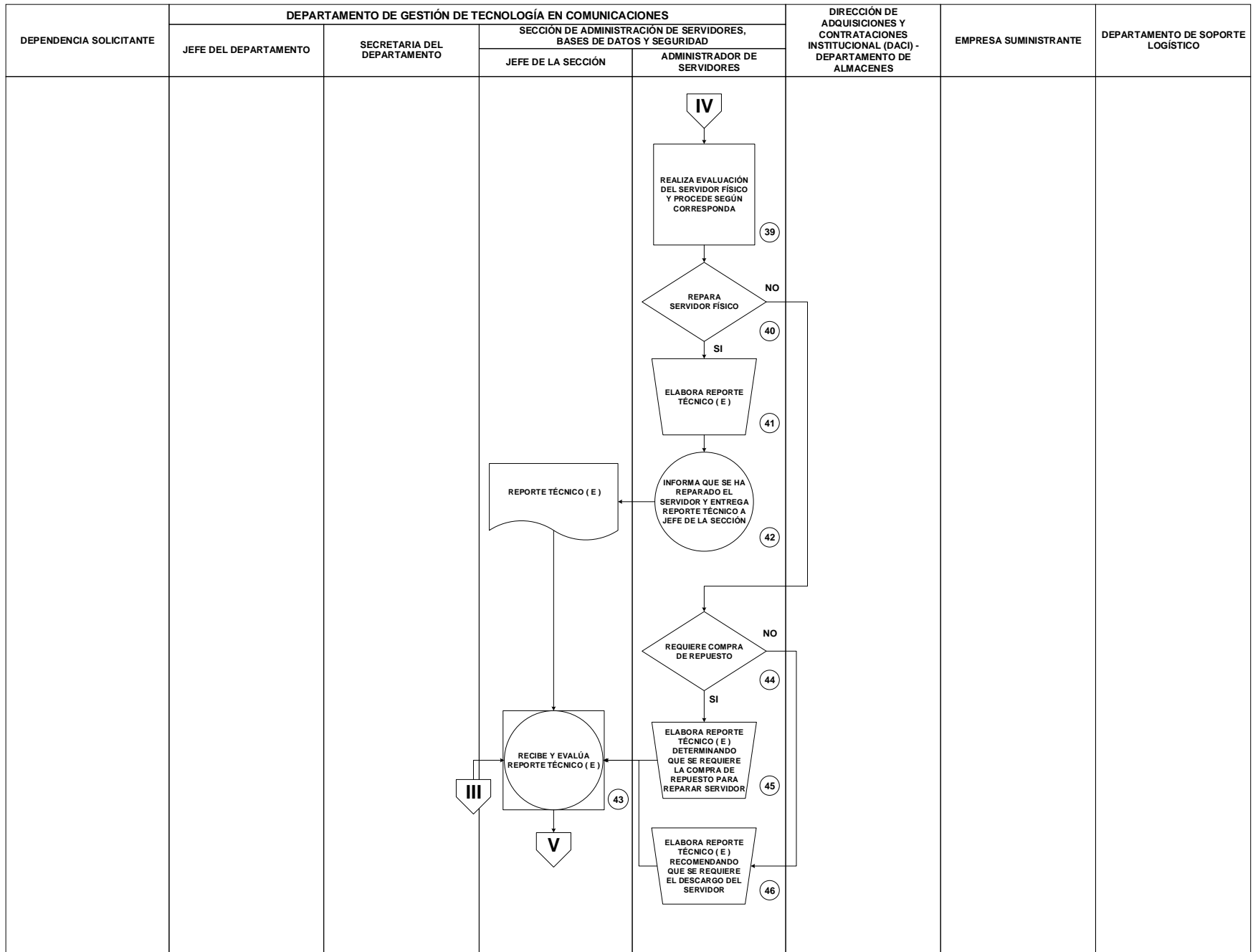
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES  
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD



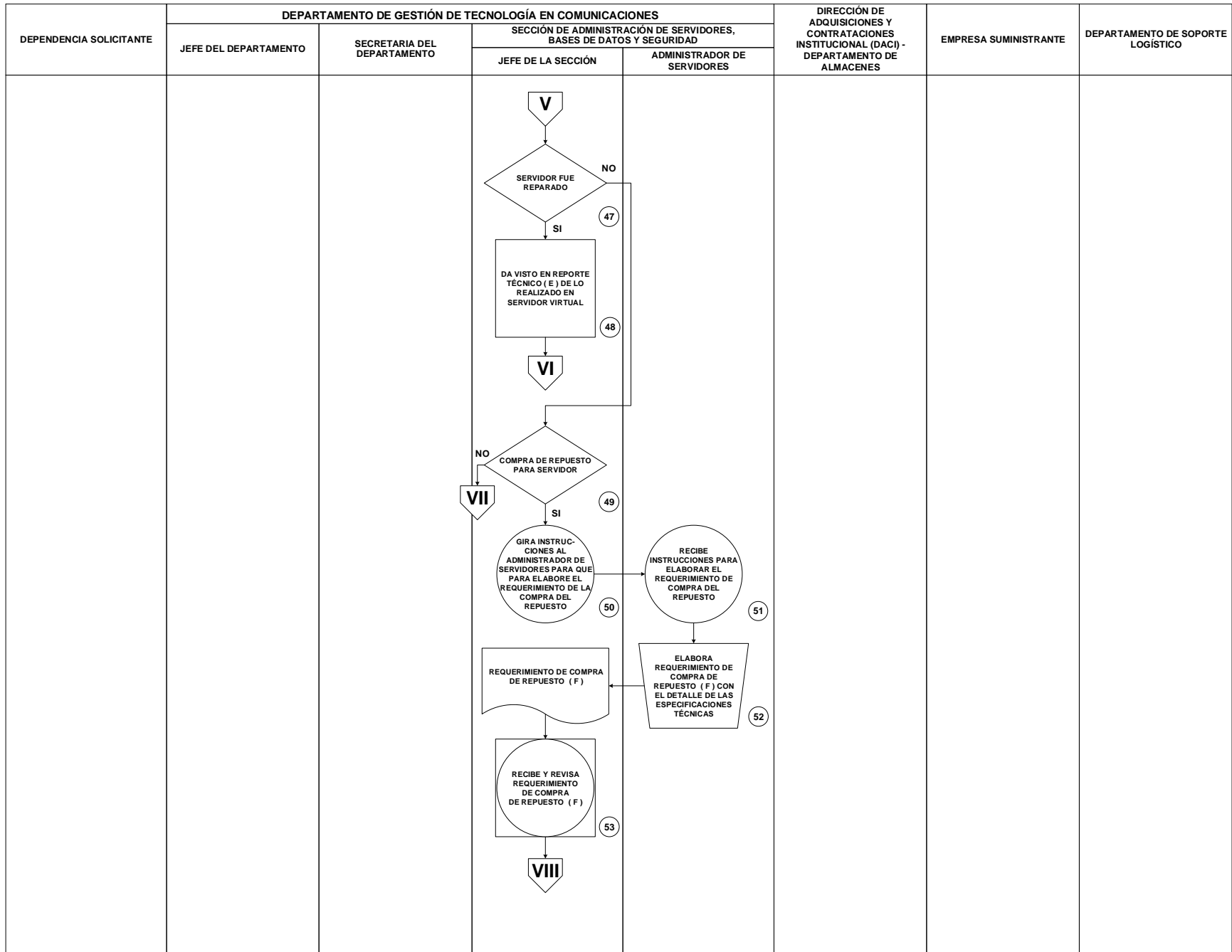
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES  
 UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD



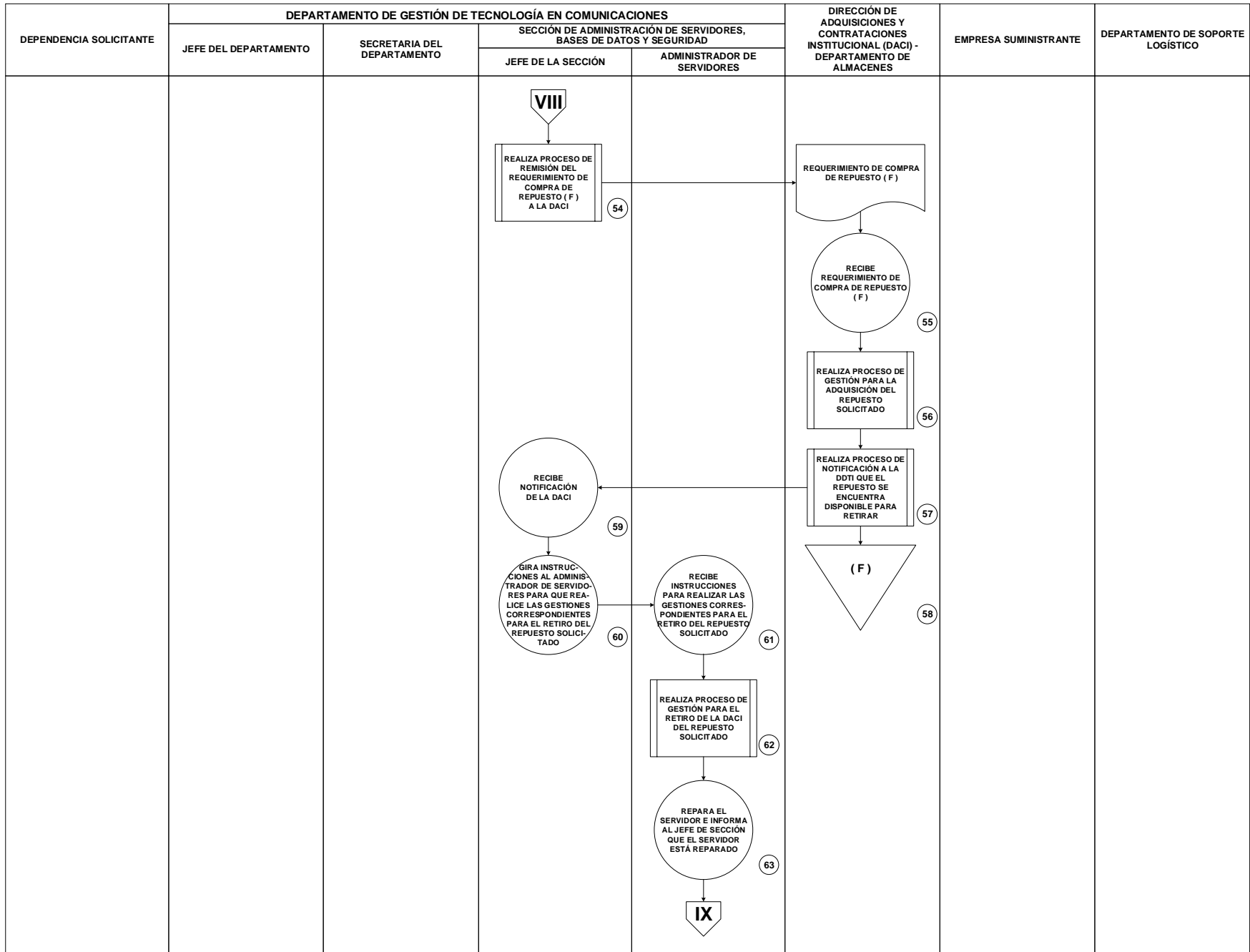
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES  
 UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD



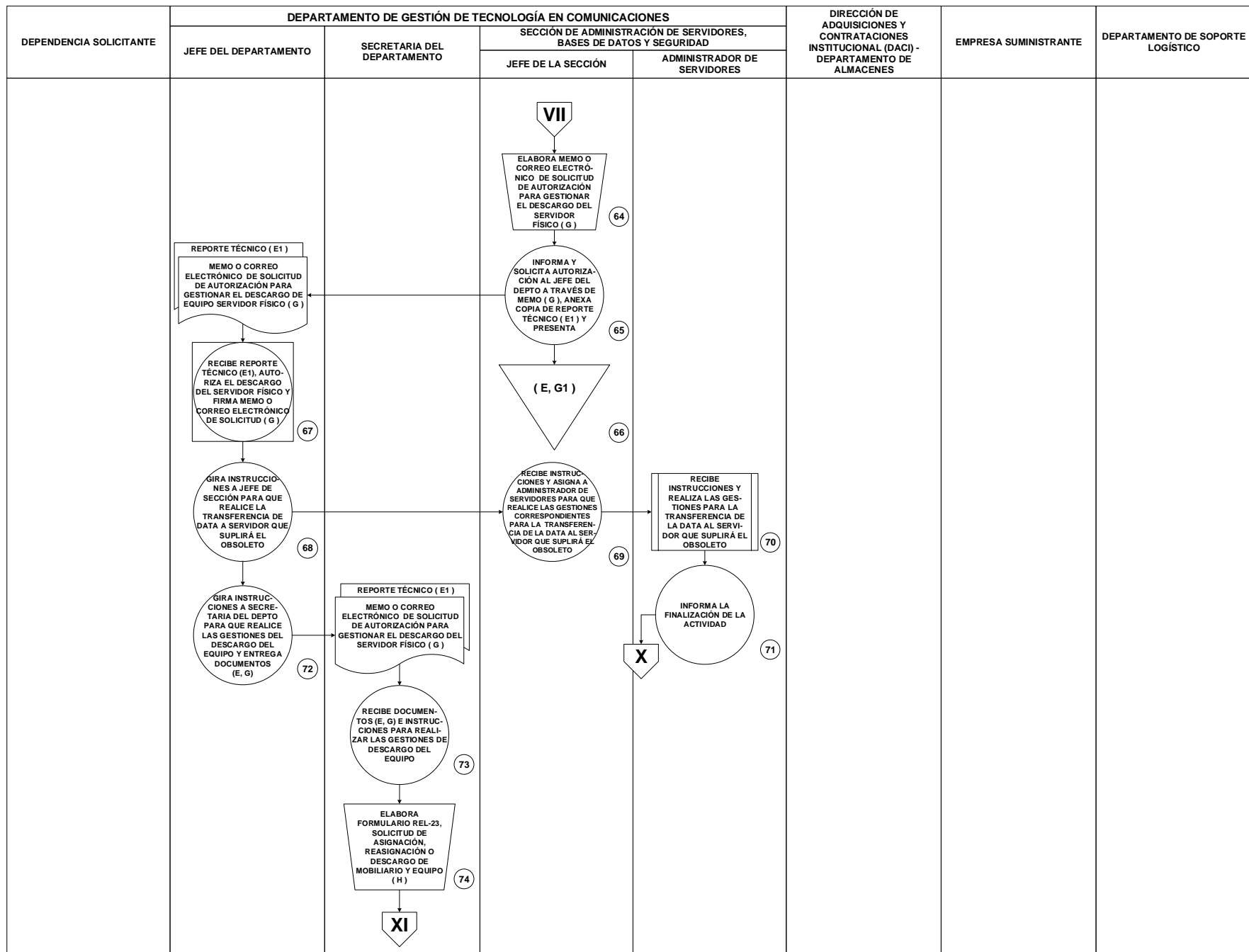
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES**  
UNIDAD RESPONSABLE: **SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD**



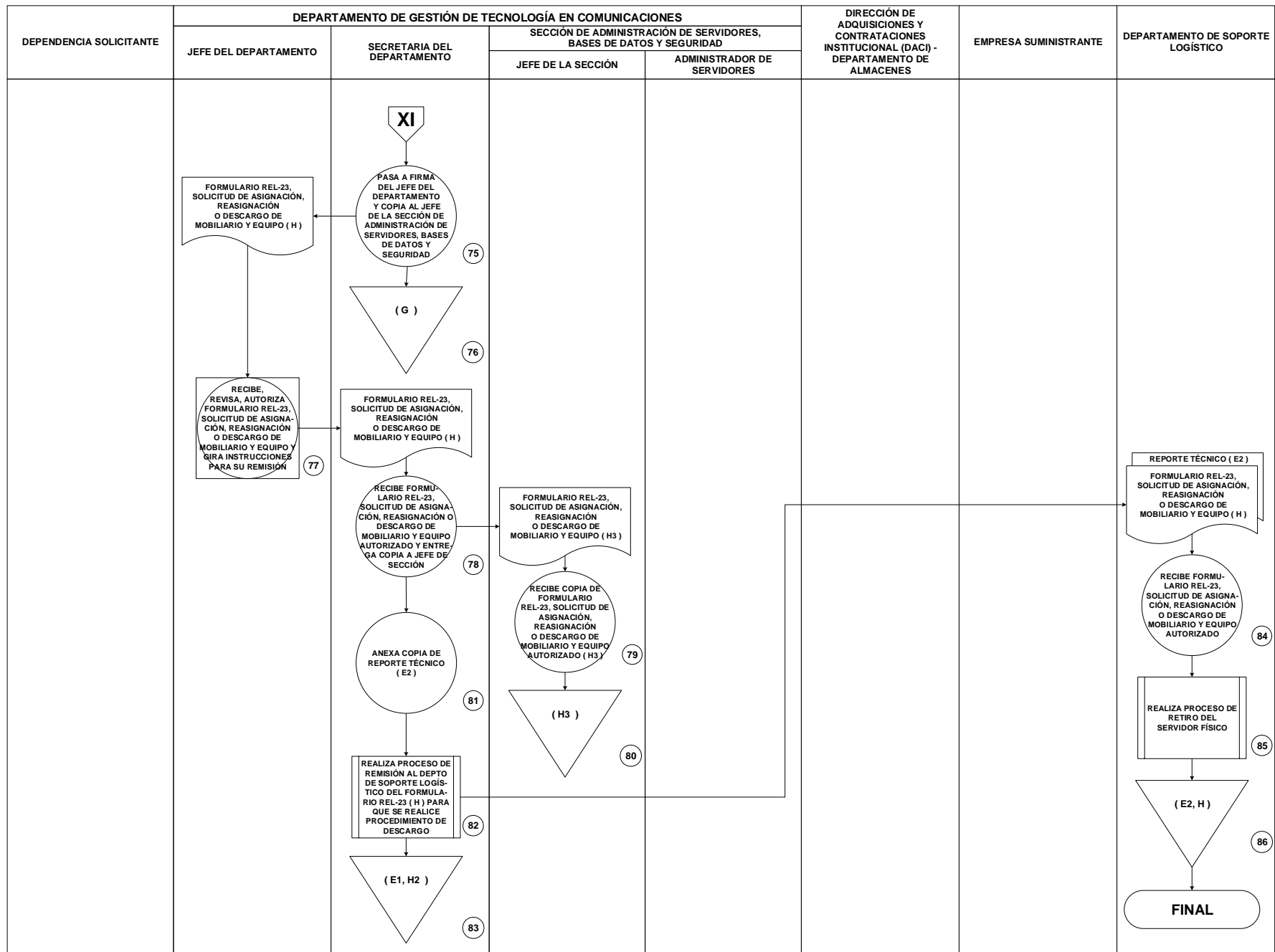
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES  
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES**  
UNIDAD RESPONSABLE: **SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD**



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES  
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN**

HOJA N° 1 DE 7  
 CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
 VIGENCIA: \_\_\_\_\_

PROCEDIMIENTO: **SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES**

UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD**

OBJETIVO: Gestionar y administrar los diferentes servidores que soportan los aplicativos y bases de datos utilizadas en el Órgano Judicial.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	1	Entrega Formulario de Solicitud de Creación o Modificación de Servidor (A) al Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones debidamente completado, solicitando la provisión o revisión de un servidor.
	2	Archiva copia de Formulario de Solicitud de Creación o Modificación de Servidor (A1).
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES</b>	3	Recibe y revisa Formulario de Solicitud de Creación o Modificación de Servidor (A), margina instrucciones y entrega a Jefe de la Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad, para brindar el servicio solicitado.
	4	Archiva copia de Formulario de Solicitud de Creación o Modificación de Servidor (A2).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD</b>	5	Recibe Formulario de Solicitud de Creación o Modificación de Servidor (A3) margina instrucciones y entrega al Administrador de Servidores, para realizar las actividades correspondientes.
<b>ADMINISTRADOR DE SERVIDORES</b>	6	Recibe Formulario de Solicitud de Creación o Modificación de Servidor (A3), e instrucciones solicitando la provisión o revisión de un servidor.
	7	Analiza, evalúa y verifica las especificaciones técnicas del servidor.
	8	Si lo que solicita es la provisión de un servidor y se determina que se suple la necesidad con los recursos existentes actuales para proveerlo, realiza proceso de preparación de servidor virtual con base en los requerimientos solicitados. Si no se suple la necesidad el proceso continúa en el paso N° 12 de esta descripción narrativa.
	9	Informa al Jefe de la Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad que el servidor ha sido preparado según lo solicitado.



PROCEDIMIENTO: **SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD</b>	10	Recibe informe que el servidor virtual ha sido preparado según lo solicitado.
	11	Notifica a la dependencia solicitante que se ha creado el servidor virtual.
<b>ADMINISTRADOR DE SERVIDORES</b>	12	Si no se suple la necesidad, elabora el Requerimiento de Adquisición de Servidor (B) con el detalle de las especificaciones técnicas del servidor y de los acuerdos de servicios requeridos para la adquisición, implementación y soporte del producto a adquirir.
	13	Entrega a Jefe de la Sección el Requerimiento de Adquisición de Servidor (B) junto con el Formulario de Solicitud de Servidor (A3).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD</b>	14	Recibe Formulario de Solicitud de Servidor (A3), revisa y da visto bueno a Requerimiento de Adquisición de Servidor (B).
	15	Realiza proceso de Remisión a la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (DACI) del Requerimiento de Adquisición de Servidor (B).
	16	Archiva copia de Formulario de Solicitud de Creación o Modificación de Servidor (A3).
<b>DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (DACI)</b>	17	Recibe Requerimiento de Adquisición de Servidor (B) y proporciona a la Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad, las ofertas para su evaluación.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD</b>	18	Recibe las Ofertas para Evaluación y Adquisición del Servidor (C).
	19	Realiza proceso de Evaluación y Análisis de Ofertas.
	20	Elabora Informe Técnico de Evaluación de Ofertas Presentadas (D), con las observaciones pertinentes a la oferta presentadas y remite a la DACI.
	21	Realiza proceso de Remisión del Informe Técnico de Evaluación de Ofertas presentadas (D) a la DACI.
	22	Archiva Ofertas para Evaluación y Adquisición del Servidor (C) y copia de Informe Técnico de Evaluación de Ofertas Presentadas (D1).
<b>DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (DACI)</b>	23	Recibe Informe Técnico de Evaluación de Ofertas presentadas (D).
	24	Realiza proceso de Adjudicación y Notificación a la Empresa Contratada.
	25	Archiva Informe Técnico de Evaluación de Ofertas presentadas (D).

PROCEDIMIENTO: **SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>EMPRESA SUMINISTRANTE</b>	26	Recibe notificación de adjudicación de contrato.
	27	Realiza proceso de Entrega e Instalación del Equipo Adquirido con Base en los Acuerdos de Servicios Pactados con la Supervisión del Administrador de Servidores.
<b>DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	28	Recibe el servidor con los requerimientos solicitados.
<b>ADMINISTRADOR DE SERVIDORES</b>	29	Si se trata de la revisión del servidor virtual, realiza la evaluación respectiva al servidor virtual y si los recursos son insuficientes, incrementa los recursos en el servidor virtual y/o modifica la configuración, continuando el proceso en el paso N° 31 de esta descripción narrativa.
	30	Si es la indisponibilidad del Servidor Virtual, recomienda el respaldo de la información y elimina el servidor del entorno de virtualización.
	31	Elabora Reporte Técnico (E) y entrega a Jefe de la Sección, continuando el proceso en el paso N° 37 de esta descripción narrativa.
	32	Si la evaluación es al servidor físico, realiza la evaluación correspondiente y procede según corresponda.
	33	Si repara servidor físico, elabora Reporte Técnico (E) e informa que el servidor ha sido reparado y entrega a Jefe de la Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad. Continuando el proceso en el paso N° 37 de esta Descripción Narrativa
	34	Si no repara servidor físico porque requiere la compra de repuesto, elabora Reporte Técnico (E) determinado que se requiere la compra de repuesto para reparar servidor.
	35	Entrega Reporte Técnico a Jefe de la Sección continuando el proceso en el paso N° 37 de esta descripción narrativa.
	36	Si el servidor no requiere repuesto, para ser reparado, elabora y entrega a Jefe de la Sección Reporte Técnico (E), recomendando el descargo del servidor.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD</b>	37	Recibe y evalúa recomendación dada por el Administrador de Servidores en el Reporte Técnico (E).
	38	Si el servidor fue reparado, da visto bueno en Reporte Técnico (E) de lo realizado en el servidor virtual. Continuando el proceso en el paso N° 11 de esta descripción narrativa.
	39	Si el servidor no fue reparado, porque necesita la compra de repuesto, gira instrucciones al Administrador de Servidores para que elabore el requerimiento de compra de repuesto.

PROCEDIMIENTO: **SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>ADMINISTRADOR DE SERVIDORES</b>	40	Recibe instrucciones para elaborar el requerimiento de compra del repuesto.
	41	Elabora el Requerimiento de Compra del Repuesto (F), con todas las especificaciones técnicas del componente y presenta a Jefe de la Sección.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD</b>	42	Recibe y revisa el Requerimiento de Compra del Repuesto (F).
	43	Realiza el proceso de Remisión del Requerimiento de Compra del Repuesto (F) a la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.
<b>DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL</b>	44	Recibe el Requerimiento de Compra del Repuesto (F).
	45	Realiza los procesos de Gestión para la Adquisición del Repuesto Solicitado y de Notificación a la DDTI que el Repuesto se Encuentra Disponible para Retirar.
	46	Archiva Requerimiento de Compra del Repuesto (F).
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD</b>	47	Recibe la notificación de la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.
	48	Gira instrucciones a Administrador de Servidores para que realice las gestiones correspondientes para el retiro del repuesto solicitado.
<b>ADMINISTRADOR DE SERVIDORES</b>	49	Recibe instrucciones para realizar las gestiones correspondientes para el retiro del repuesto solicitado.
	50	Realiza proceso de Gestión para el retiro de la DACI del Repuestos Solicitado.
	51	Repara el servidor e informa al Jefe de la Sección que el servidor ha sido reparado. Continuando el proceso en el paso N° 10 de esta descripción narrativa.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD</b>	52	Si el servidor no requiere repuesto para ser reparado y la recomendación es el descargo del equipo, elabora Memorandos o Correo Electrónico de Solicitud de Autorización para Gestionar el Descargo del Servidor Físico (G).
	53	Informa y solicita autorización al jefe del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, a través del Memorandos o Correo Electrónico de Solicitud de Autorización para Gestionar el Descargo del Servidor Físico (G), anexa Reporte Técnico (E) y presenta.
	54	Archiva Reporte Técnico (E) y copia de Memorandos o Correo Electrónico de Solicitud de Autorización para Gestionar el Descargo del Servidor Físico (G1).
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES</b>	55	Recibe Reporte Técnico (E1), autoriza el descargo del servidor físico y firma Memorandos o Correo Electrónico de Solicitud de Autorización para Gestionar el Descargo del Servidor Físico (G).

PROCEDIMIENTO: **SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES</b>	56	Gira instrucciones al Jefe de la Sección de Servidores, Bases de Datos y Seguridad para que realice la transferencia de la data al servidor que suplirá el obsoleto.
<b>JEFE DE LA SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD</b>	57	Recibe instrucciones y asigna al Administrador de Servidores para que realice las gestiones correspondientes para la transferencia de la data al servidor que suplirá el obsoleto.
<b>ADMINISTRADOR DE SERVIDORES</b>	58	Recibe instrucciones y ejecuta el proceso para realizar las gestiones para la transferencia de la data al servidor que suplirá el obsoleto.
	59	Informa la finalización de la actividad al Jefe de la Sección. El proceso continúa en el paso N° 10 de esta descripción narrativa.
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES</b>	60	Gira instrucciones a Secretaria del Departamento para que realice las gestiones para el trámite de descargo del equipo y entrega documentos Reporte Técnico (E1) y Memorandos o Correo Electrónico de Solicitud de Autorización para Gestionar el Descargo del Servidor Físico (G).
<b>SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES</b>	61	Recibe instrucciones, Reporte Técnico (E1) y Memorandos o Correo Electrónico de Solicitud de Autorización para Gestionar el Descargo del Servidor Físico (G).
	62	Elabora Formulario REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (H), pasa a firma del Jefe del Departamento y copia al jefe de la Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad.
	63	Archiva Reporte Técnico (E1) y copia de Memorandos o Correo Electrónico de Solicitud de Autorización para Gestionar el Descargo del Servidor Físico (G1).
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES</b>	64	Recibe, revisa y autoriza Formulario REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (H) y gira instrucciones para su remisión.
<b>SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES</b>	65	Recibe Formulario REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (H), autorizado y entrega copia a Jefe de la Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad.

PROCEDIMIENTO: **SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
<b>SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES</b>	66	Realiza proceso de remisión al Departamento de Soporte Logístico del Formulario REL-23, Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (F) para que realice el procedimiento respectivo de descargo del servidor.
	67	Archiva copia de Formulario REL-23, Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (F2).
<b>DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO</b>	68	Recibe copia de Reporte Técnico (E2) y Formulario REL-23, Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (F).
	69	Realiza proceso de Retiro del Servidor Físico y finaliza el procedimiento de descargo respectivo.
		Final del Proceso.

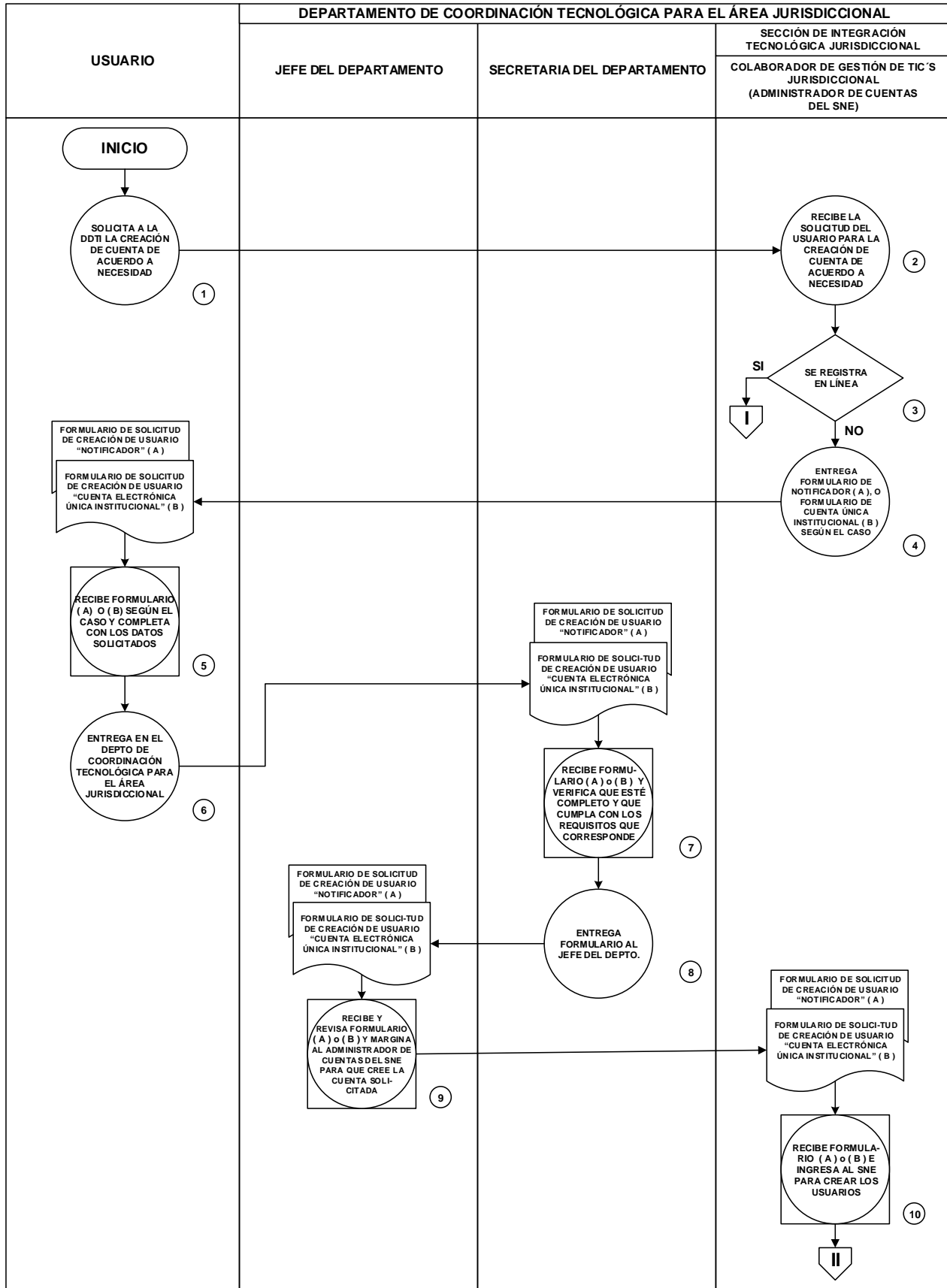
**LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
<b>A</b>	<b>FORMULARIO DE SOLICITUD DE CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE SERVIDOR</b>	Original	Archivo Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información
		Copia	Archivo dependencia solicitante
		Copia	Archivo Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones
		Copia	Archivo Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad
<b>B</b>	<b>REQUERIMIENTO DE ADQUISICIÓN DE SERVIDORES</b>	Original	Archivo Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (DACI)
		Copia	Archivo Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información
<b>C</b>	<b>OFERTAS PARA EVALUACIÓN Y ADQUISICIÓN DEL SERVIDOR</b>	Original	Archivo Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad
<b>D</b>	<b>INFORME TÉCNICO DE EVALUACIÓN DE OFERTAS PRESENTADAS</b>	Original	Archivo Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (DACI)
		Copia	Archivo Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad
<b>E</b>	<b>REPORTE TÉCNICO</b>	Original	Archivo Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad
		Copia	Archivo Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico

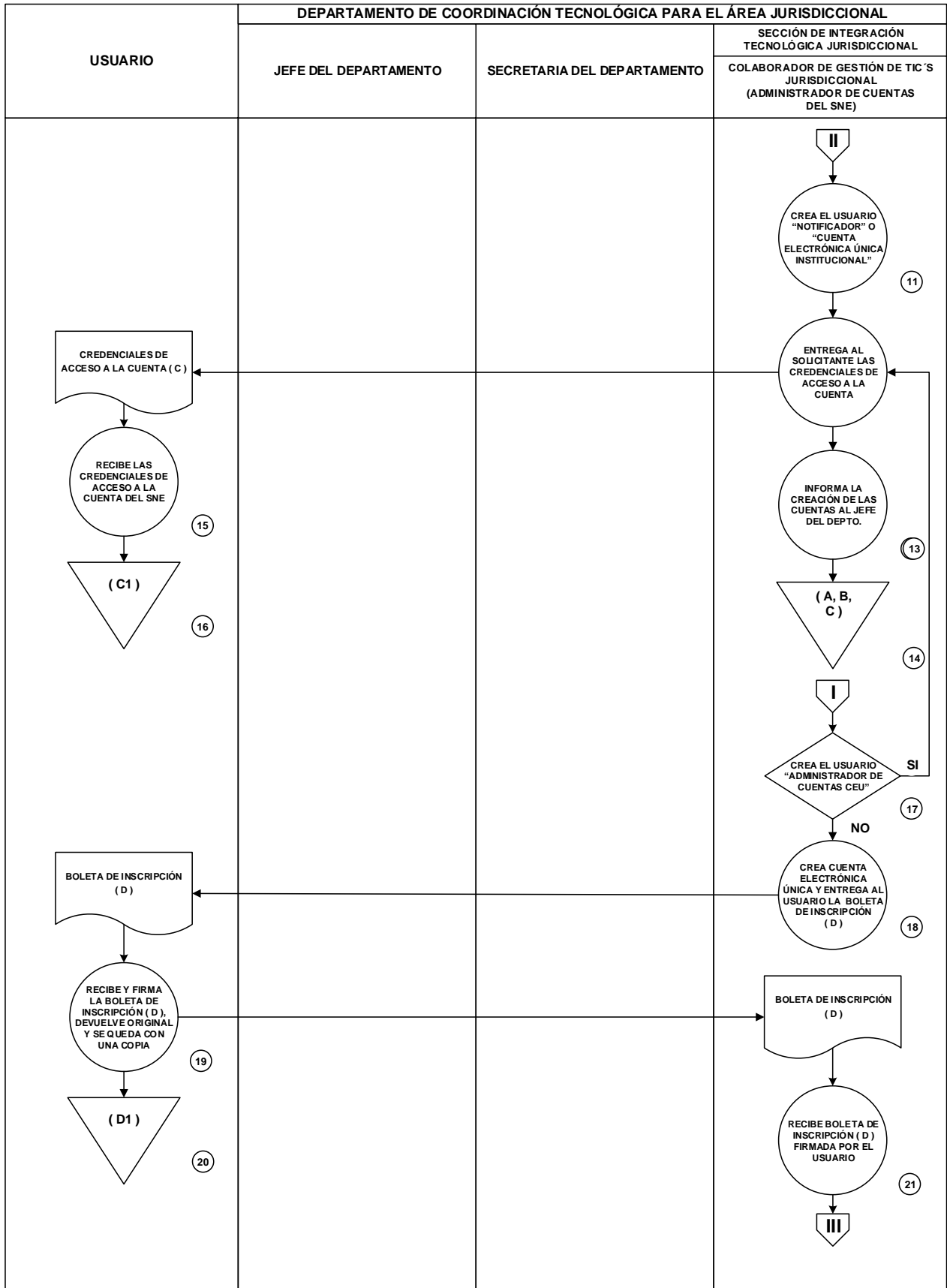
PROCEDIMIENTO: **SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
<b>F</b>	<b>REQUERIMIENTO DE COMPRA DE REPUESTO</b>	Original	Archivo Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (DACI)
<b>G</b>	<b>MEMORANDOS O CORREO ELECTRÓNICO DE SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA GESTIONAR EL DESCARGO DE EQUIPO SERVIDOR FÍSICO</b>	Original	Archivo Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones
		Copia	Archivo Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad
<b>H</b>	<b>FORMULARIO REL-23, SOLICITUD DE ASIGNACIÓN, REASIGNACIÓN O DESCARGO DE MOBILIARIO Y EQUIPO</b>	Original	Archivo Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Archivo Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones
		Copia	Archivo Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: INSCRIPCIÓN DE USUARIOS PARA EL SISTEMA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**  
**UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA JURISDICCIONAL**

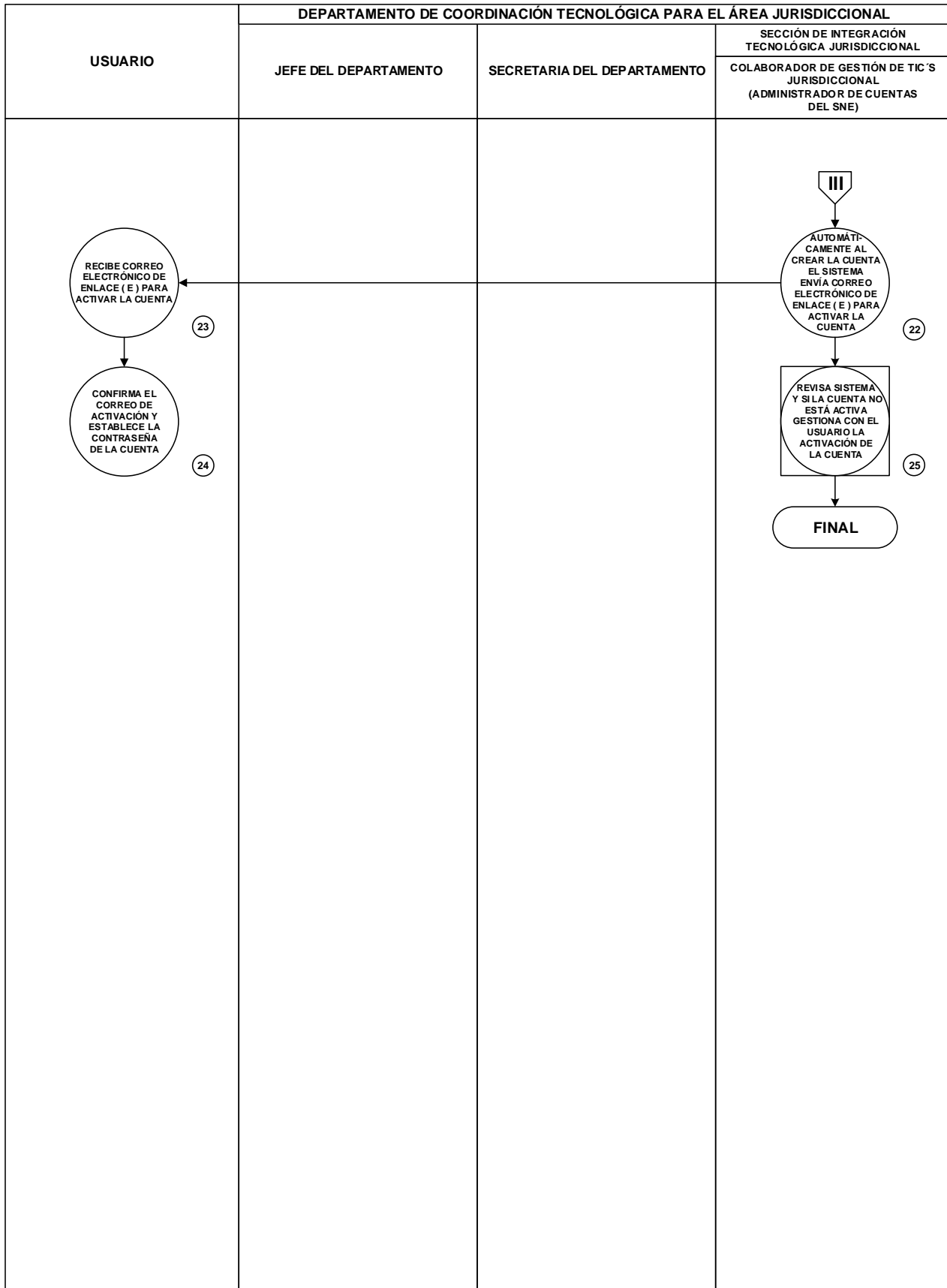


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: INSCRIPCIÓN DE USUARIOS PARA EL SISTEMA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA  
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA JURISDICCIONAL





**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: INSCRIPCIÓN DE USUARIOS PARA EL SISTEMA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**  
**UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA JURISDICCIONAL**



PROCEDIMIENTO: **INSCRIPCIÓN DE USUARIOS PARA EL SISTEMA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**

UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **SECCIÓN DE INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL**

OBJETIVO: Agilizar la notificación de las partes a través del uso de herramienta tecnológica

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
<b>USUARIO</b>	1	Solicita a la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información la creación de cuenta de acuerdo a necesidad como Administrador de Cuentas Electrónicas Únicas, Notificador, Cuenta Electrónica Única o Cuenta Electrónica Única Institucional.
<b>COLABORADOR DE GESTIÓN DE TIC'S JURISDICCIONAL (ADMINISTRADOR DE CUENTAS DEL SNE)</b>	2	Recibe la solicitud del usuario para la creación de la cuenta de acuerdo a necesidad.
	3	Entrega a usuario Formulario de Solicitud de Creación de Usuario para Notificador (A) o Cuenta Electrónica Única Institucional (B). Para creación de cuentas de Administrador de Cuentas Electrónicas Únicas y Cuenta Electrónica Única se registra en línea, continuando el procedimiento en el paso N° 14 de esta descripción narrativa.
<b>USUARIO</b>	4	Completa el formulario correspondiente Notificador (A) o Cuenta Electrónica Única Institucional (B) y entrega en el Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional.
<b>SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN TECNOLÓGICA PARA EL ÁREA JURISDICCIONAL</b>	5	Recibe Formulario de Solicitud de Creación de Usuario Notificador (A) o Formulario de Solicitud de Creación de Usuario Cuenta Electrónica Única Institucional (B) y verifica que esté completo y que cumpla con los requisitos que corresponde.
	6	Entrega Formulario (A) o (B) a Jefe del Departamento de Coordinación Tecnológica para el área Jurisdiccional.
<b>JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN TECNOLÓGICA PARA EL ÁREA JURISDICCIONAL</b>	7	Recibe Formulario de Solicitud de Creación de Usuario Notificador (A) o Formulario de Solicitud de Creación de Usuario Cuenta Electrónica Única Institucional (B) y margina al Administrador de cuentas del SNE para que cree las cuentas solicitadas, según corresponda.
<b>COLABORADOR DE GESTIÓN DE TIC'S JURISDICCIONAL (ADMINISTRADOR DE CUENTAS DEL SNE)</b>	8	Recibe Formulario de Solicitud de Creación de Usuario Notificador (A) o Formulario de Solicitud de Creación de Usuario Cuenta Electrónica Única Institucional (B) e Ingresa al Sistema de Notificación Electrónica para crear los usuarios.

PROCEDIMIENTO: **INSCRIPCIÓN DE USUARIOS PARA EL SISTEMA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
<b>COLABORADOR DE GESTIÓN DE TIC'S JURISDICCIONAL (ADMINISTRADOR DE CUENTAS DEL SNE)</b>	9	Crea el usuario "Notificador" o el usuario "Cuenta Electrónica Única Institucional".
	10	Entrega al solicitante las Credenciales de Acceso a la Cuenta (C).
<b>USUARIO</b>	11	Recibe las Credenciales de Acceso a la Cuenta del SNE (C) y archiva.
<b>COLABORADOR DE GESTIÓN DE TIC'S JURISDICCIONAL (ADMINISTRADOR DE CUENTAS DEL SNE)</b>	12	Informa la creación de las cuentas al Jefe del Departamento de Coordinación Tecnológica para el área Jurisdiccional
	13	Archiva el Formulario Notificador (B) o Cuenta Institucional (D) para llevar el control correspondiente
	14	Si crea el usuario "Administrador de Cuentas Electrónicas Únicas", el proceso continúa en el paso N° 10 de esta descripción narrativa. De lo contrario crea el usuario "Cuenta Electrónica Única".
	15	Entrega a usuario Boleta de Inscripción de Usuario (D).
<b>USUARIO</b>	16	Recibe y firma la Boleta de Inscripción de Usuario (D), devuelve original y se queda con una copia (D1).
<b>COLABORADOR DE GESTIÓN DE TIC'S JURISDICCIONAL (ADMINISTRADOR DE CUENTAS DEL SNE)</b>	17	Recibe Boleta de Inscripción de Usuario (D), firmada por el usuario.
	18	Automáticamente al crear la cuenta el Sistema de Notificación Electrónica envía al usuario un Correo Electrónico de Enlace (E) para activar la cuenta.
<b>USUARIO</b>	19	Recibe Correo Electrónico de Enlace (E) para activar la cuenta.
	20	Confirma el correo de activación y establece la contraseña de la cuenta.
<b>COLABORADOR DE GESTIÓN DE TIC'S JURISDICCIONAL (ADMINISTRADOR DE CUENTAS DEL SNE)</b>	21	Revisa el sistema y si la cuenta no está activa, gestiona con el usuario la activación de la cuenta.
		Final del proceso.

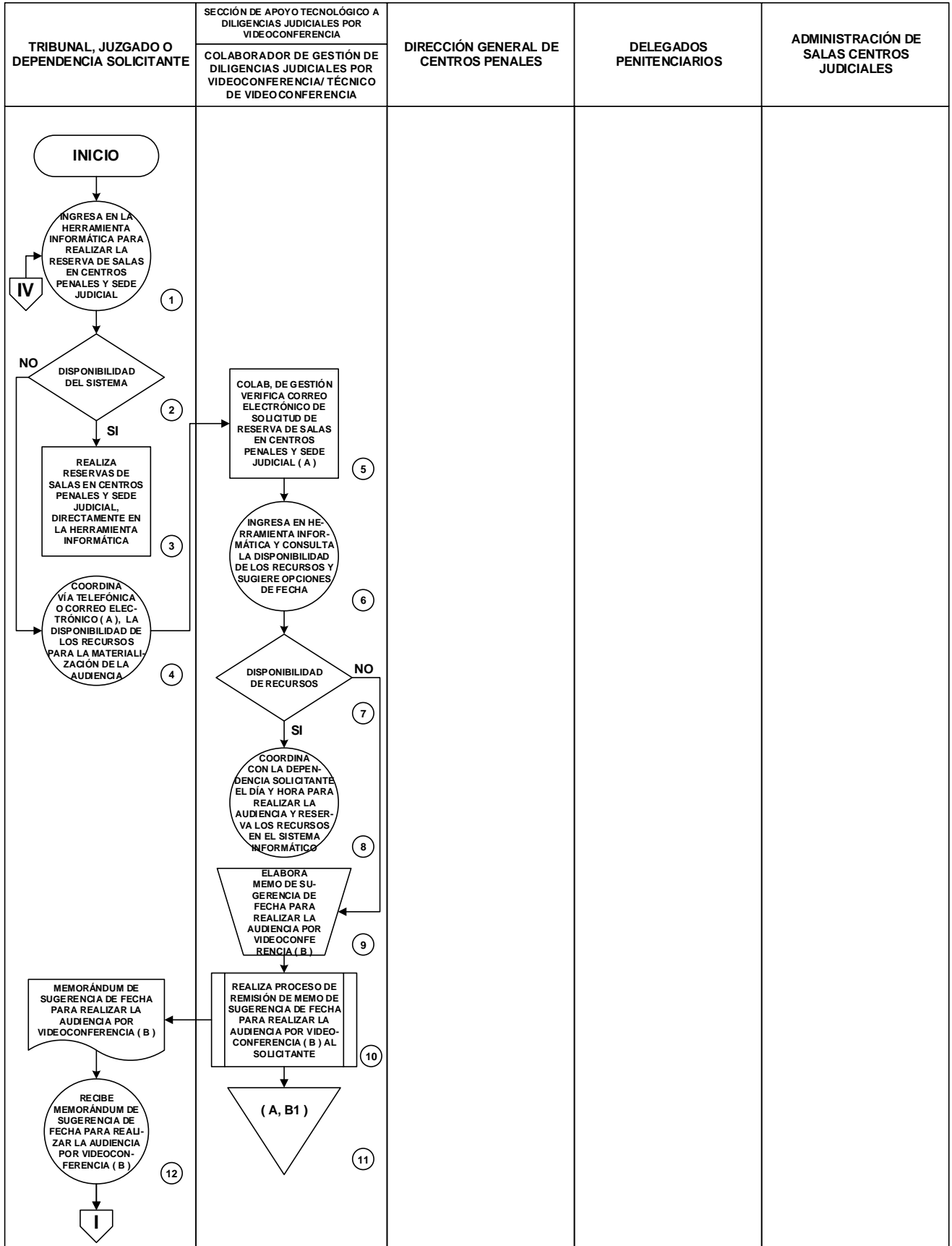
**LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

No.	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA O PUESTO
<b>A</b>	<b>FORMULARIO DE SOLICITUD DE CREACIÓN DE USUARIO "NOTIFICADOR"</b>	Original	Sección de Integración Tecnológica Jurisdiccional

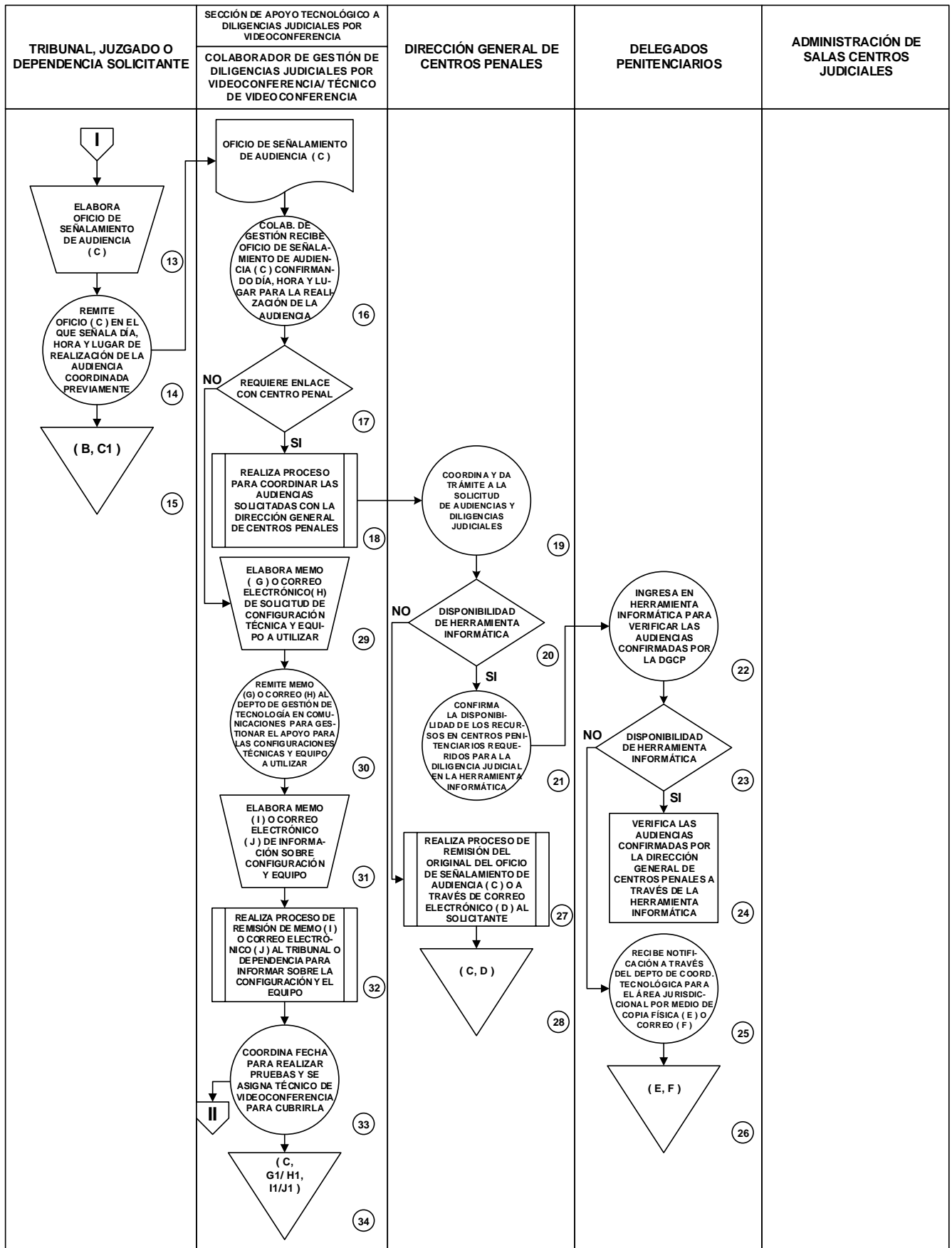
PROCEDIMIENTO: **INSCRIPCIÓN DE USUARIOS PARA EL SISTEMA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**

<b>No.</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA O PUESTO</b>
<b>B</b>	<b>FORMULARIO DE SOLICITUD DE CREACIÓN DE USUARIO “CUENTA INSTITUCIONAL”</b>	Original	Sección de Integración Tecnológica Jurisdiccional
<b>C</b>	<b>CREDENCIALES DE ACCESO A LA CUENTA DEL SNE</b>	Original	Sección de Integración Tecnológica Jurisdiccional
		Copia	Usuario
<b>D</b>	<b>BOLETA DE INSCRIPCIÓN DE USUARIO</b>	Original	Sección de Integración Tecnológica Jurisdiccional
		Copia	Usuario
<b>E</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO DE ENLACE</b>	Original	Usuario

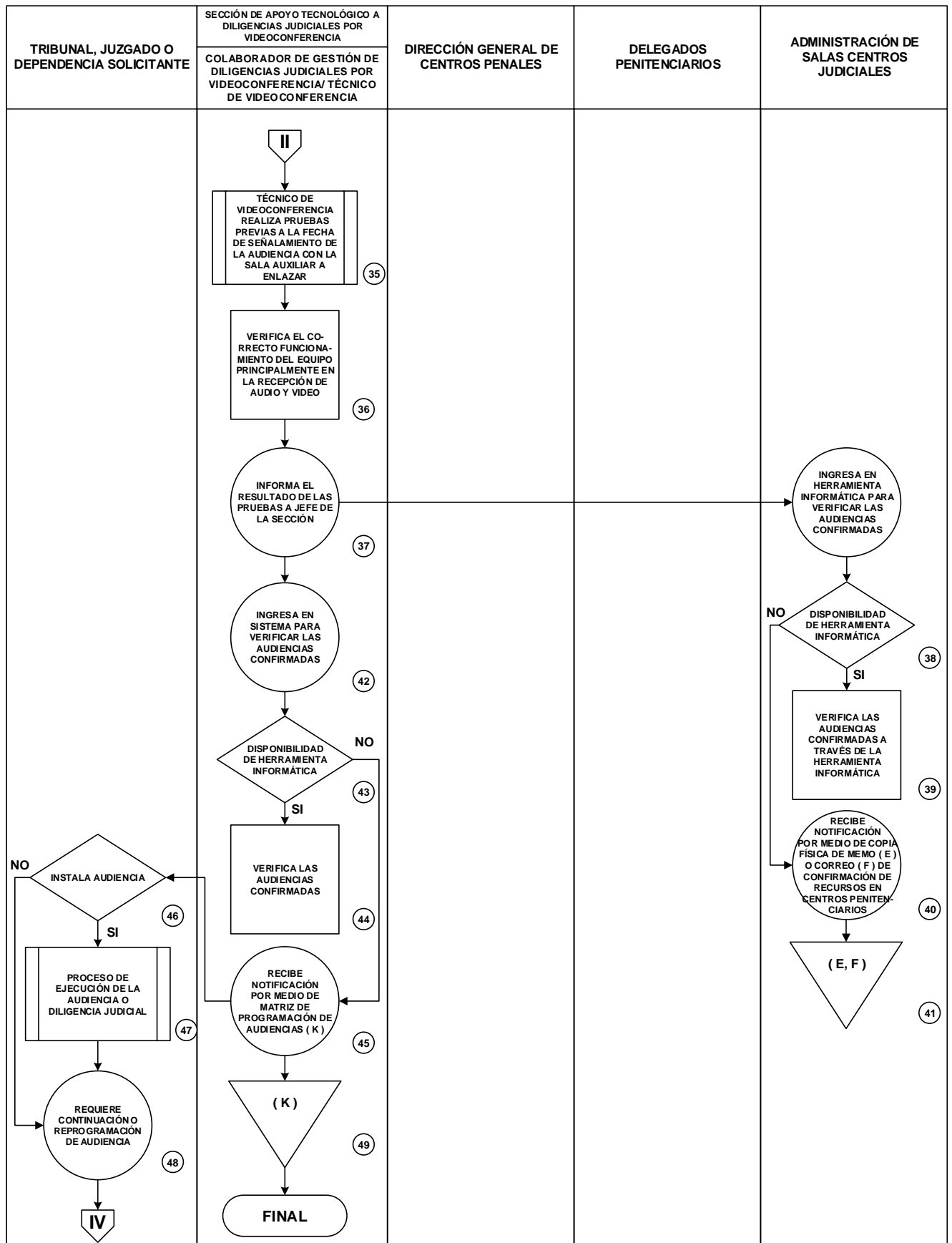
**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROGRAMACIÓN DE SALAS PARA AUDIENCIAS Y DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIA**  
**UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE APOYO TECNOLÓGICO A DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIA**



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROGRAMACIÓN DE SALAS PARA AUDIENCIAS Y DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIA**  
**UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE APOYO TECNOLÓGICO A DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIA**



**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROGRAMACIÓN DE SALAS PARA AUDIENCIAS Y DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIA**  
**UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE APOYO TECNOLÓGICO A DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIA**



**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**  
**GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN**

HOJA Nº 1 DE 6  
 CÓDIGO: \_\_\_\_\_  
 VIGENCIA: \_\_\_\_\_

PROCEDIMIENTO: **PROGRAMACIÓN DE SALAS PARA AUDIENCIAS Y DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS**

UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **SECCIÓN DE INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL**

OBJETIVO: Apoyar en las gestiones para reservar salas de audiencias por videoconferencia en centros penitenciarios y sedes judiciales.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
<b>TRIBUNAL, JUZGADO O DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	1	Ingresar en herramienta informática para realizar la reserva de salas en centros penales y sede judicial.
	2	Si hay disponibilidad del sistema informático, realiza la reserva de salas en centros penales y sede judicial, directamente en la herramienta informática.
	3	Si no hay disponibilidad del sistema en línea, coordina telefónicamente o por correo electrónico (A) con la Sección de Apoyo a Diligencias Judiciales por Videoconferencias, la disponibilidad de los recursos para la materialización de la audiencia.
<b>COLABORADOR DE GESTIÓN DE DILIGENCIAS JUDICIALES/ TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA</b>	4	Colaborador de Gestión de Diligencias Judiciales, verifica Correo Electrónico de Solicitud de Reserva de Salas en Centros Penales y Sede Judicial (A).
	5	Ingresar en herramienta informática, consulta la disponibilidad de los recursos y sugiere opciones de fecha.
	6	Si existe disponibilidad de recursos, coordina con la dependencia solicitante el día y hora para realizar la audiencia y reserva los recursos en sistema informático.
	7	Si no hay disponibilidad de recursos para realizar las audiencias por videoconferencia, elabora Memorandos de Sugerencia de Fecha para Realizar la Audiencia por Videoconferencia (B).
	8	Realiza proceso de remisión de Memorandos de Sugerencia de Fecha para Realizar la Audiencia por Videoconferencia (B) al tribunal, juzgado o dependencia solicitante.
	9	Archiva Correo Electrónico de Solicitud de Reserva de Salas en Centros Penales y Sede Judicial (A) y copia de Memorandos de Sugerencia de Fecha para Realizar la Audiencia por Videoconferencia (B1).



**PROCEDIMIENTO: PROGRAMACIÓN DE SALAS PARA AUDIENCIAS Y DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>TRIBUNAL, JUZGADO O DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	10	Recibe Memorandos de Sugerencia de Fecha para Realizar la Audiencia por Videoconferencia (B).
	11	Elabora y remite Oficio de Señalamiento de Audiencia (C) a la Sección de Apoyo a Diligencias Judiciales por Videoconferencias, señalando día, hora y lugar para la realización de la audiencia coordinada previamente.
	12	Archiva Memorandos de Sugerencia de Fecha para Realizar la Audiencia por Videoconferencia (B) y copia de Oficio de Señalamiento de Audiencia (C1).
<b>COLABORADOR DE GESTIÓN DE DILIGENCIAS JUDICIALES/ TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA</b>	13	Colaborador de Gestión de Diligencias Judiciales, recibe Oficio de Señalamiento de Audiencia (C) confirmando día, hora y lugar para la realización de la audiencia coordinada previamente.
	14	Si requiere enlace con Centro Penal realiza proceso para Coordinar las Audiencias Solicitadas con la Dirección General de Centros Penales. Si requiere otro tipo de videoconferencias el proceso continúa en el paso N° 23 de esta descripción narrativa.
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE CENTROS PENALES</b>	15	Coordina y da trámite a la solicitud de audiencias y diligencias judiciales.
	16	Si hay disponibilidad de herramienta informática, confirma la disponibilidad de los recursos en centros penitenciarios requeridos para la diligencia judicial en la herramienta informática. En caso contrario el proceso continúa en el paso N° 21 de esta descripción narrativa.
<b>DELEGADOS PENITENCIARIOS</b>	17	Ingresa en herramienta informática para verificar las audiencias confirmadas por la Dirección General de Centros Penales.
	18	Si hay disponibilidad de la herramienta informática, verifica las audiencias confirmadas por la Dirección General de Centros Penales.
	19	En caso de no estar disponible, recibe notificación a través del Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional por medio de copia física de Memo de Confirmación de Disponibilidad de Recursos en Centros Penitenciarios (E) o vía Correo Electrónico de Confirmación de Disponibilidad de Recursos en Centros Penitenciarios (F).
	20	Archiva Memo de Confirmación de Disponibilidad de Recursos en Centros Penitenciarios (E) o Correo Electrónico de Confirmación de Disponibilidad de Recursos en Centros Penitenciarios (F).

**PROCEDIMIENTO: PROGRAMACIÓN DE SALAS PARA AUDIENCIAS Y DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE CENTROS PENALES</b>	21	Si no hay disponibilidad de herramienta informática, realiza proceso de Remisión del original del Oficio de Señalamiento de Audiencia (C) o a través de Correo Electrónico de remisión de original del oficio de señalamiento de Audiencia (D) al Solicitante.
	22	Archiva Oficio de Señalamiento de Audiencia (C) y Correo Electrónico de Remisión del original del Oficio de Señalamiento de Audiencia (D).
<b>COLABORADOR DE GESTIÓN DE DILIGENCIAS JUDICIALES/ TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA</b>	23	Si no requiere enlace con centro penal, elabora Memorandos de Solicitud de Configuración Técnica y Equipo a Utilizar (G) o vía Correo Electrónico de Solicitud de Configuración y Equipo a Utilizar (H) y remite al Departamento de Gestión Tecnología en Comunicaciones para gestionar el apoyo para las configuraciones técnicas y equipo necesario a utilizar.
	24	Elabora Memorandos de Información sobre Configuración y Equipo (I) o vía Correo Electrónico de Información sobre Configuración y Equipo (J).
	25	Realiza proceso de remisión de Memorandos de Información sobre Configuración y Equipo (I) o Correo Electrónico de Información sobre Configuración y Equipo (J) al tribunal, juzgado o dependencia solicitante.
	26	Coordina fecha para realizar pruebas y se asigna a Técnico de Videoconferencias para cubrirla.
	27	Archiva documentos Oficio de Señalamiento de Audiencia (C), copia de Memorandos de Solicitud de Configuración Técnica y Equipo a Utilizar (G1) o Correo Electrónico de Solicitud de Configuración y Equipo a Utilizar (H1), Memorandos de Información sobre Configuración y Equipo (I) o Correo Electrónico de Información sobre Configuración y Equipo (J1).
<b>COLABORADOR DE GESTIÓN DE DILIGENCIAS JUDICIALES/ TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA</b>	28	Técnico de Videoconferencia, realiza pruebas previas a la fecha de señalamiento de la audiencia con la sala auxiliar a enlazar.
	29	Verifica el correcto funcionamiento del equipo, principalmente en la recepción de audio y video.
	30	Informa el resultado de las pruebas al Jefe de la Sección de Apoyo Tecnológico a Diligencias Judiciales por Videoconferencia.
<b>ADMINISTRACIÓN DE SALAS CENTROS JUDICIALES</b>	31	Ingresa en herramienta informática para verificar las audiencias confirmadas.
	32	Si herramienta informática se encuentra disponible, verifica las audiencias confirmadas.

**PROCEDIMIENTO: PROGRAMACIÓN DE SALAS PARA AUDIENCIAS Y DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>ADMINISTRACIÓN DE SALAS CENTROS JUDICIALES</b>	33	En caso de no estar disponible el sistema informático recibe notificación por medio de copia física de Memo de Confirmación de Disponibilidad de Recursos en Centros Penitenciarios (E) o vía Correo Electrónico de Confirmación de Disponibilidad de Recursos en Centros Penitenciarios (F).
	34	Archiva copia de Memo de Confirmación de Disponibilidad de Recursos en Centros Penitenciarios (E) o vía Correo Electrónico de Confirmación de Disponibilidad de Recursos en Centros Penitenciarios (F).
<b>COLABORADOR DE GESTIÓN DE DILIGENCIAS JUDICIALES/ TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA</b>	35	Técnico de Videoconferencia, ingresa en herramienta informática para verificar las audiencias confirmadas.
	36	Si herramienta informática se encuentra disponible, verifica las audiencias confirmadas.
	37	En caso de no estar disponible el sistema informático recibe notificación por medio de la Matriz de Programación de Audiencias (K).
<b>TRIBUNAL, JUZGADO O DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>	38	Si instala la audiencia, realiza proceso de ejecución de la audiencia o diligencia judicial y si requiere continuación o reprogramación, el proceso continúa en el paso N° 1 de esta descripción narrativa.
	39	Si no se instala la audiencia y requiere reprogramación, el proceso continúa en el paso N° 1 de esta descripción narrativa.
<b>COLABORADOR DE GESTIÓN DE DILIGENCIAS JUDICIALES/ TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA</b>	40	Archiva Matriz de Programación de Audiencias (K).
	41	Final del proceso.

**LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

<b>No.</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA O PUESTO</b>
<b>A</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO DE SOLICITUD DE RESERVA DE SALAS EN CENTROS PENALES Y SEDE JUDICIAL</b>	Electrónico	Archivo Sección de Apoyo a Diligencias Judiciales por Videoconferencias
		Electrónico	Archivo Tribunal o Juzgado/dependencia solicitante
<b>B</b>	<b>MEMORANDOS DE SUGERENCIA DE FECHA PARA REALIZAR LA AUDIENCIA POR VIDEOCONFERENCIA</b>	Original	Archivo Tribunal o Juzgado/dependencia solicitante
		Copia	Archivo Sección de Apoyo a Diligencias Judiciales por Videoconferencias

**PROCEDIMIENTO: PROGRAMACIÓN DE SALAS PARA AUDIENCIAS Y DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS**

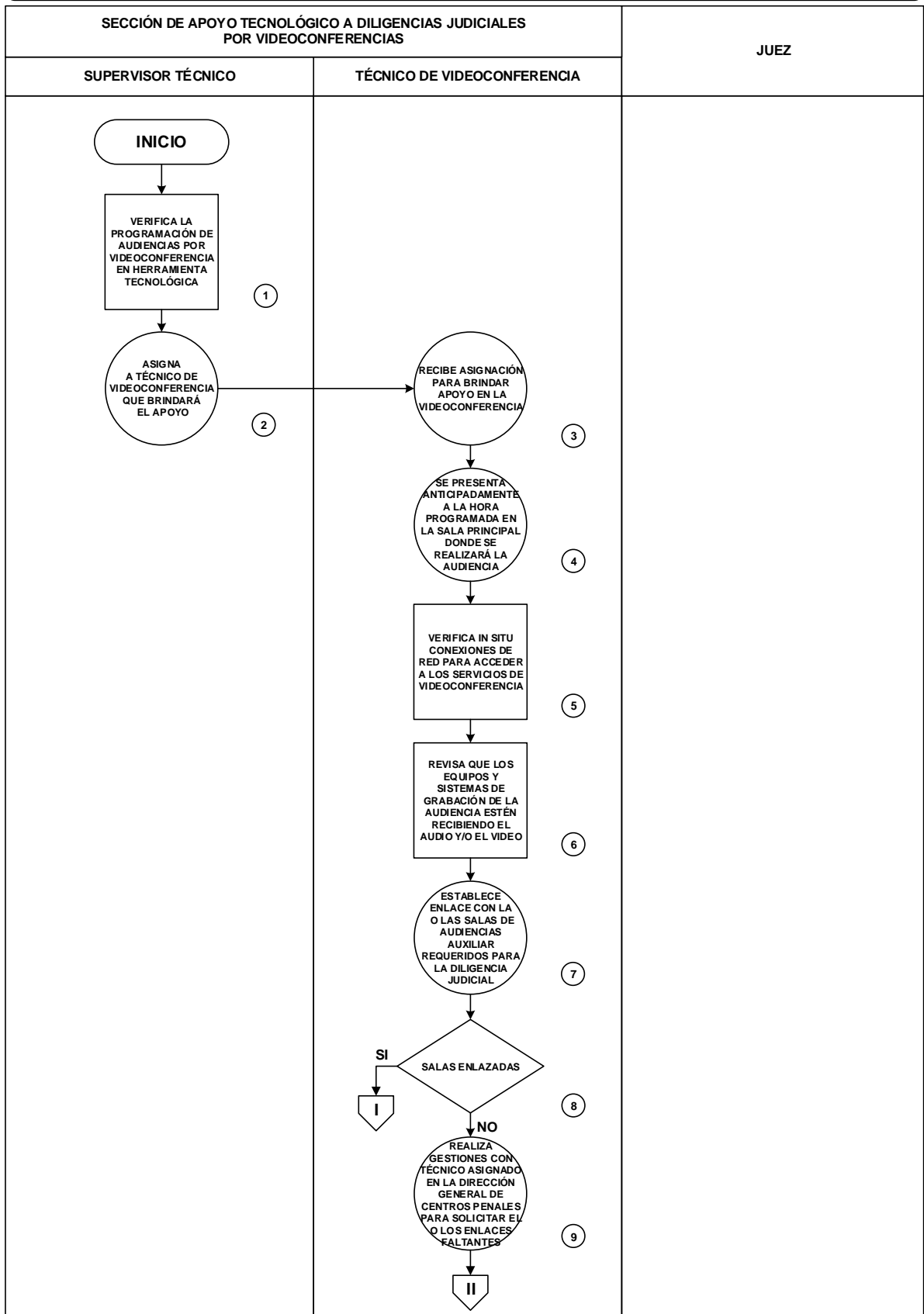
<b>No.</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA O PUESTO</b>
<b>C</b>	<b>OFICIO DE SEÑALAMIENTO DE AUDIENCIA</b>	Original	Archivo Sección de Apoyo a Diligencias Judiciales por Videoconferencias
		Original	Archivo Dirección General de Centros Penales
		Copia	Archivo Tribunal o Juzgado/dependencia solicitante
<b>D</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO DE REMISIÓN DEL ORIGINAL DEL OFICIO DE SEÑALAMIENTO DE AUDIENCIA</b>	Electrónico	Archivo Tribunal o juzgado o dependencia solicitante
		Electrónico	Archivo Dirección General de Centros Penales
<b>E</b>	<b>MEMO DE CONFIRMACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE RECURSOS EN CENTROS PENITENCIARIOS</b>	Original	Archivo Delegados Penitenciarios
		Copia	Archivo Dirección General de Centros Penales
		Copia	Archivo Administración de Salas Centros Judiciales
<b>F</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO DE CONFIRMACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE RECURSOS EN CENTROS PENITENCIARIOS</b>	Electrónico	Archivo Delegados Penitenciarios
		Electrónico	Archivo Dirección General de Centros Penales
		Electrónico	Archivo Administración de Salas Centros Judiciales
<b>G</b>	<b>MEMORANDOS DE SOLICITUD DE CONFIGURACIÓN TÉCNICA Y EQUIPO A UTILIZAR</b>	Original	Archivo Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional
		Copia	Archivo Sección de Apoyo Tecnológico a Diligencias Judiciales por Videoconferencia
<b>H</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO DE SOLICITUD DE CONFIGURACIÓN TÉCNICA Y EQUIPO A UTILIZAR</b>	Electrónico	Archivo Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional
		Electrónico	Archivo Sección de Apoyo Tecnológico a diligencias Judiciales por Videoconferencia
<b>I</b>	<b>MEMORANDOS DE INFORMACIÓN SOBRE CONFIGURACIÓN Y EQUIPO</b>	Original	Archivo Tribunal o Juzgado/dependencia solicitante
		Copia	Archivo Sección de Apoyo a Diligencias Judiciales por Videoconferencias

**PROCEDIMIENTO: PROGRAMACIÓN DE SALAS PARA AUDIENCIAS Y DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS**

<b>No.</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA O PUESTO</b>
<b>J</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO DE INFORMACIÓN SOBRE CONFIGURACIÓN Y EQUIPO</b>	Electrónico	Archivo Tribunal o Juzgado/dependencia solicitante
<b>K</b>	<b>MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE AUDIENCIAS</b>	Electrónico	Archivo Sección de Apoyo a Diligencias Judiciales por Videoconferencia

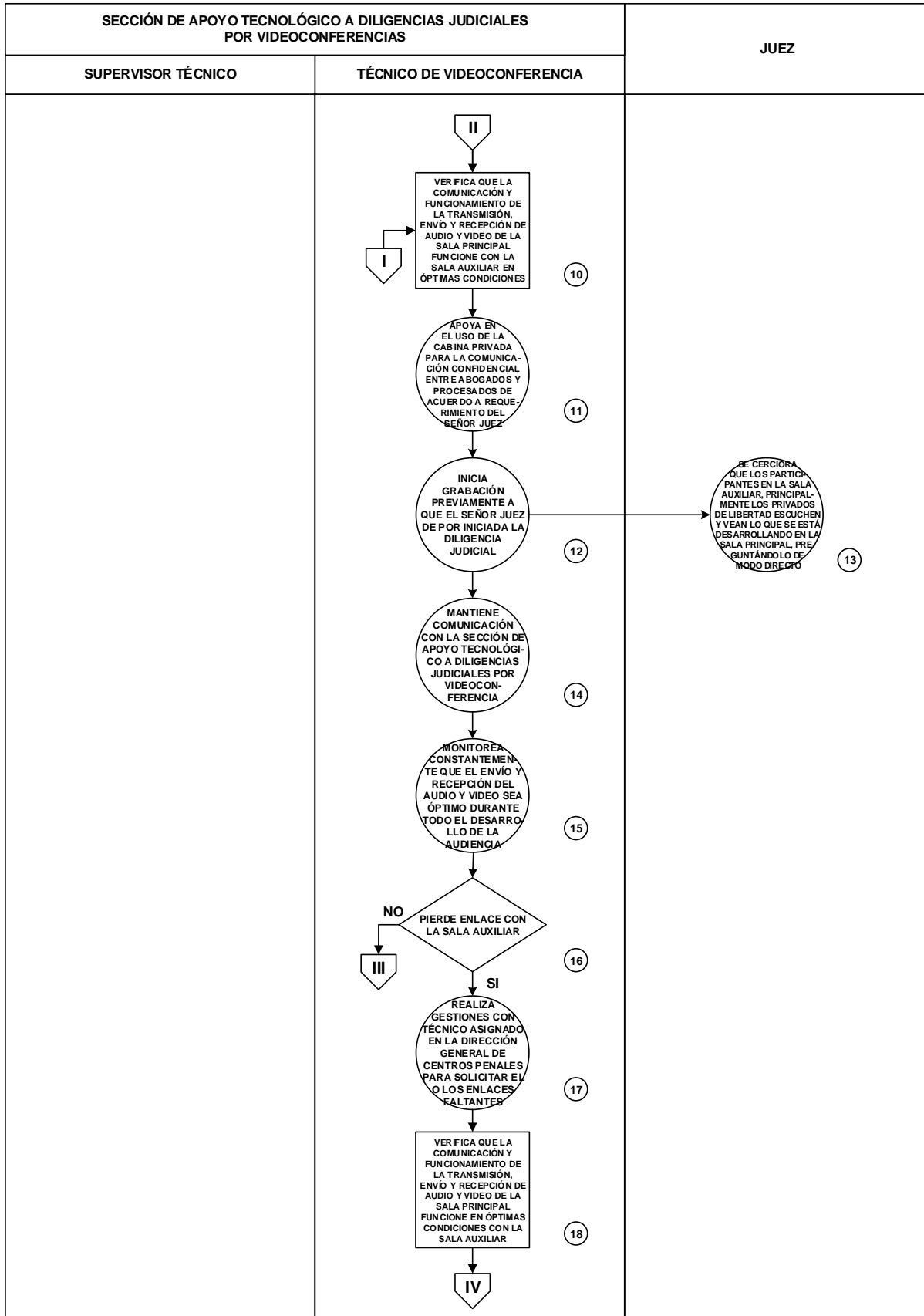
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **APOYO TÉCNICO EN SALA DE AUDIENCIAS PARA EL DESARROLLO DE DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS**  
UNIDAD RESPONSABLE: **SECCIÓN DE APOYO TECNOLÓGICO A DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS**



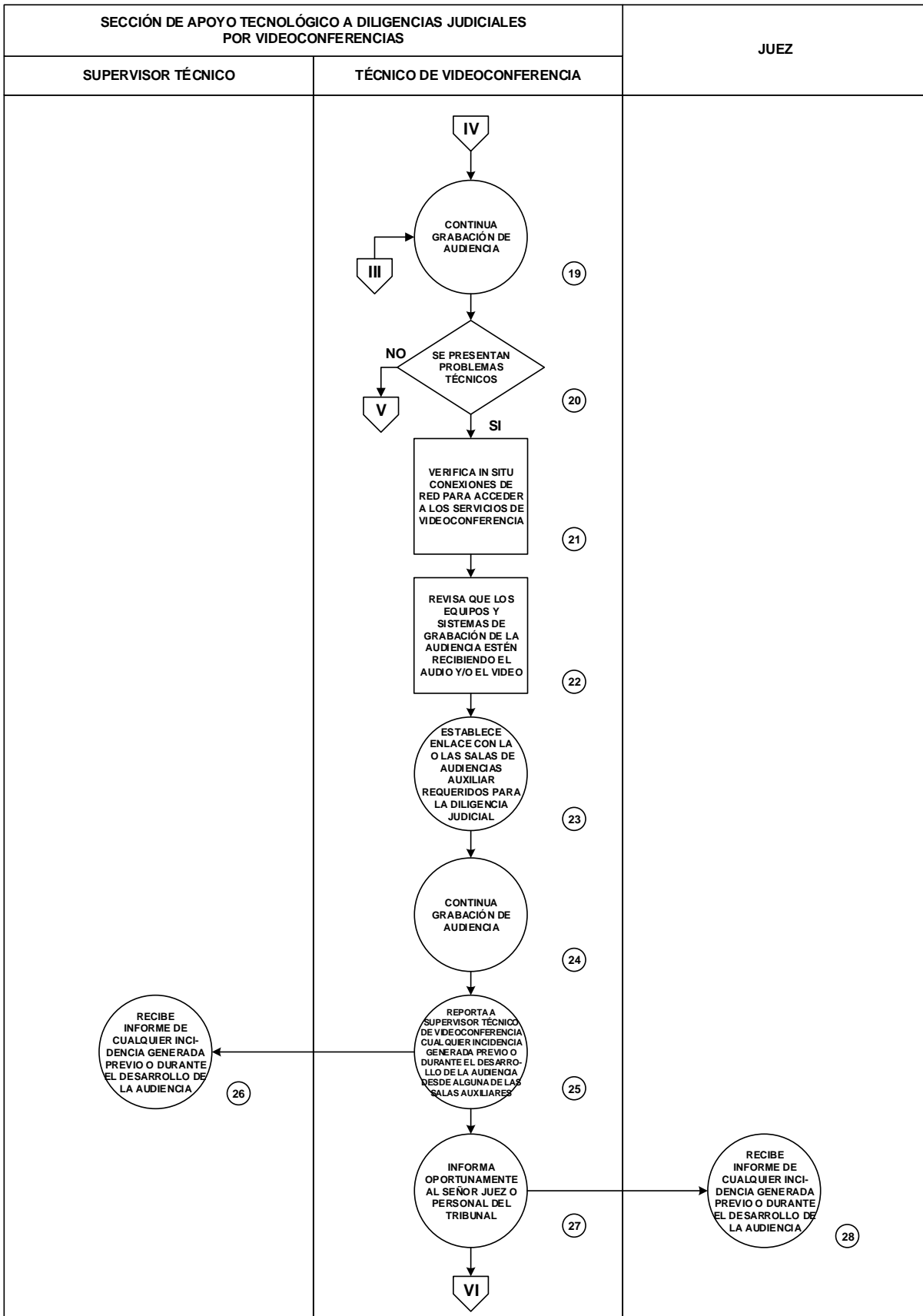
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **APOYO TÉCNICO EN SALA DE AUDIENCIAS PARA EL DESARROLLO DE DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS**  
UNIDAD RESPONSABLE: **SECCIÓN DE APOYO TECNOLÓGICO A DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS**



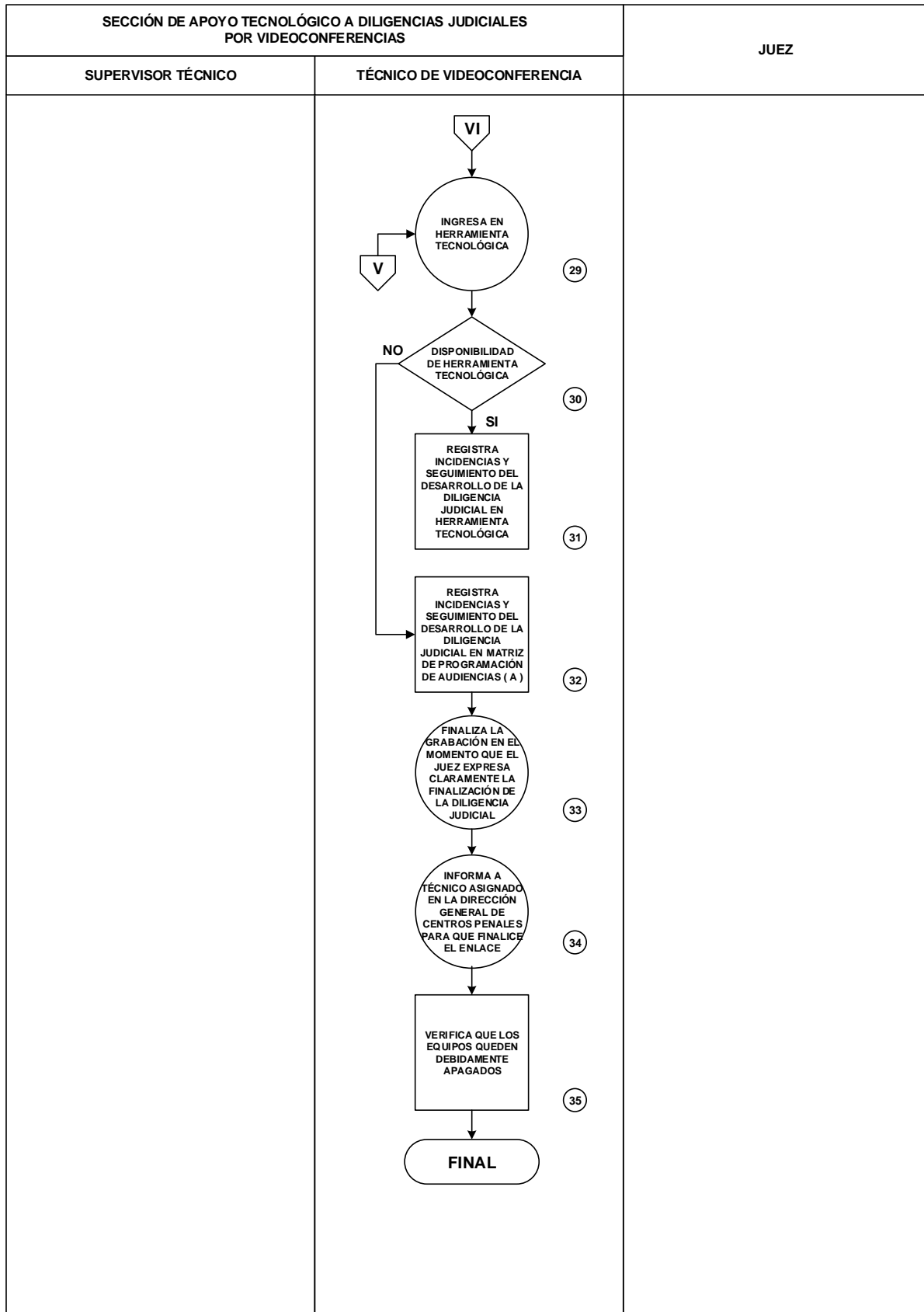
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: APOYO TÉCNICO EN SALA DE AUDIENCIAS PARA EL DESARROLLO DE DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS  
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE APOYO TECNOLÓGICO A DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS





NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: APOYO TÉCNICO EN SALA DE AUDIENCIAS PARA EL DESARROLLO DE DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS  
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE APOYO TECNOLÓGICO A DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS



PROCEDIMIENTO: **APOYO TÉCNICO EN SALAS DE AUDIENCIAS PARA EL DESARROLLO DE DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS**

UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE: **SECCIÓN DE INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL**

OBJETIVO: Brindar apoyo técnico en el desarrollo de diligencias judiciales por videoconferencia.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
<b>SUPERVISOR TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA</b>	1	Verifica la programación de audiencias por videoconferencias en herramienta tecnológica.
	2	Asigna técnico de videoconferencia a brindar el apoyo.
<b>TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA</b>	3	Recibe asignación para brindar apoyo en la videoconferencia.
	4	Se presenta anticipadamente a la hora programada en la sala principal donde se realizará la audiencia y verifica in situ las conexiones de red para acceder a los servicios de videoconferencia.
	5	Verifica que los equipos y sistemas de grabación de audiencia estén recibiendo el audio y/o el video.
	6	Mediante la solución de videoconferencia establece enlace con la o las salas de audiencias auxiliar requeridos para la diligencia judicial.
	7	Si las salas auxiliares ya se encuentran enlazadas, el proceso continúa en el paso N° 9 de esta descripción narrativa.
	8	Si las salas auxiliares no están alzadas, realiza gestiones con técnico asignado en la Dirección General de Centros Penales para solicitar el o los enlaces faltantes.
	9	Verifica que la comunicación y funcionamiento de la transmisión, envío y recepción de audio y video de la sala principal funcione en óptimas condiciones con la sala auxiliar.
	10	Apoya en el uso de la cabina privada para la comunicación confidencial entre abogados y procesados, de acuerdo a requerimiento del señor juez.
	11	Inicia grabación previa a que el señor juez de por iniciada la diligencia judicial.
<b>JUEZ</b>	12	Se cerciora que los participantes en la sala auxiliar, principalmente los privados de libertad escuchen y vean lo que se está desarrollando en la sala principal, preguntándolo de modo directo.

**PROCEDIMIENTO: APOYO TÉCNICO EN SALAS DE AUDIENCIAS PARA EL DESARROLLO DE DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA</b>	13	Previo o durante el desarrollo de la audiencia, sí es necesario para apoyo administrativo mantiene comunicación con la Sección de Apoyo Tecnológico a Diligencias Judiciales por Videoconferencia.
	14	Monitorea constantemente que el envío y recepción del audio y video sea óptimo durante todo el desarrollo de la audiencia.
	15	Si se pierde el enlace con la sala auxiliar, realiza gestiones con técnico asignado en la Dirección General de Centros Penales para solicitar el o los enlaces faltantes.
	16	Verifica que la comunicación y funcionamiento de la transmisión, envío y recepción de audio y video de la sala principal funcione en óptimas condiciones con la sala auxiliar.
	17	Si no se pierde el enlace con la sala auxiliar, continúa grabación de audiencia o diligencia judicial.
	18	Si se presentan problemas técnicos, verifica in situ las conexiones de red para acceder a los servicios de videoconferencia. Si no hay problemas técnicos el proceso continúa en el paso N° 25 de esta descripción narrativa.
	19	Verifica que los equipos y sistemas de grabación de audiencia estén recibiendo el audio y/o el video.
	20	Mediante la solución de videoconferencia establece enlace con la o las salas de audiencias auxiliar requeridos para la diligencia judicial y continúa grabación de audiencia.
	21	Reporta a Supervisor Técnico de Videoconferencia cualquier incidencia generada previo o durante el desarrollo de la audiencia desde alguna de las salas auxiliares.
<b>SUPERVISOR TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA</b>	22	Recibe informe de cualquier incidencia generada previo o durante el desarrollo de la audiencia desde alguna de las salas auxiliares.
<b>TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA</b>	23	Informa oportunamente al señor juez o al personal del tribunal o juzgado.
<b>JUEZ</b>	24	Recibe informe de cualquier incidencia generada previo o durante el desarrollo de la audiencia.
<b>TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA</b>	25	Ingresa en la herramienta tecnológica y si hay disponibilidad, registra incidencias y seguimiento del desarrollo de la diligencia judicial.

**PROCEDIMIENTO: APOYO TÉCNICO EN SALAS DE AUDIENCIAS PARA EL DESARROLLO DE DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA</b>	26	En caso de no estar disponible la herramienta tecnológica, registra incidencias y seguimiento del desarrollo de la diligencia judicial, en matriz de programación de audiencias (A).
	27	Finaliza la grabación en el momento que el juez expresa claramente la finalización de la diligencia judicial.
	28	Informa a técnico asignado de la Dirección General de Centros Penales para que finalice el enlace.
	29	Verifica que los equipos queden debidamente apagados.
	30	Final del proceso.

**LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

<b>No.</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA O PUESTO</b>
<b>A</b>	<b>MATRIZ EN HOJA DE CÁLCULO</b>	Electrónico	Archivo Sección de Apoyo a Diligencias Judiciales por Videoconferencias
		Electrónico	Archivo tribunal o juzgado

## ANEXO A

**Aplicaciones informáticas:** es un programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de tareas. Esto lo diferencia principalmente de otros tipos de programas, como los sistemas operativos -que hacen funcionar la computadora-, las utilidades -que realizan tareas de mantenimiento o de uso general-, y las herramientas de desarrollo de software -para crear programas informáticos-. Las aplicaciones pertenecen al software de aplicación.

**Arquitectura de sistemas:** es una representación de un sistema existente o a crear, y el proceso y disciplina para efectivamente implementar el diseño como un sistema.

**Bases de datos relacionales:** es un tipo de base de datos -BD- que cumple con el modelo relacional, en donde todos los datos se almacenan y se accede a ellos por medio de relaciones previamente establecidas.

**Conectividad:** es la capacidad de un dispositivo de poder ser conectado, por lo general a una computadora personal otro dispositivo electrónico, sin la necesidad de un ordenador, es decir en forma autónoma.

**Criptografías:** es la técnica que protege documentos y datos. Funciona a través de la utilización de cifras o códigos para escribir algo secreto en documentos y datos confidenciales que circulan en redes locales o en internet.

**Datos redundantes o repetitivos:** la redundancia hace referencia al almacenamiento de los mismos datos varias veces en diferentes lugares. Un mismo dato está almacenado en dos o más lugares, esto hace que cuando se graben o actualicen los datos, deban hacerse en todos los lugares a la vez.

**DDTI -Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información-:** siglas denominadas a la dependencia que tiene bajo cargo las tecnologías de la información y comunicación de la Institución.

**Firewall:** Programa informático que controla el acceso de una computadora a la red y de elementos de la red a la computadora, por motivos de seguridad.

**Hardware:** término utilizado para aludir a los componentes de carácter material que conforman un equipo de computación.

**Intranet:** es una red informática que utiliza la tecnología del protocolo de Internet para compartir información, sistemas operativos o servicios de computación dentro de una organización. Suele ser interna, en vez de pública como internet, por lo que solo los miembros de la Institución tienen acceso a ella.

**Interfaz gráfica:** es un programa informático que actúa de interfaz de usuario, utilizando un conjunto de imágenes y objetos gráficos para representar la información y acciones disponibles en la interfaz.

**Implementación de sistemas:** es la ejecución u/o puesta en marcha de una aplicación informática

**Periféricos:** es la denominación genérica para designar al aparato o dispositivo auxiliar e independiente conectado a la unidad central de procesamiento de una computadora. Ejemplos: disco duro, memoria flash, memoria portátil, o lectora de: CD; DVD; Blu-ray; HD-DVD.

**Plan de mantenimiento preventivo:** se refiere al mantenimiento regular y de rutina para ayudar a mantener el equipo en funcionamiento, evitando cualquier tiempo de inactividad no planificada y costos elevados por fallas imprevistas del equipo

**Red de Datos:** es un conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.

**Seguridad Informática:** también conocida como ciberseguridad o seguridad de tecnologías de la información, es el área de la informática que se enfoca en la protección de la infraestructura computacional y todo lo relacionado con esta y, especialmente, la información contenida o circulante. Para ello existen una serie de estándares, protocolos, métodos, reglas, herramientas y leyes concebidas para minimizar los posibles riesgos a la infraestructura o a la información. La seguridad informática comprende software (bases de datos, metadatos, archivos), hardware.

**Sistema Informático:** es un sistema que permite almacenar y procesar información; es el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.

**Sistemas Tercerizados:** la tercerización o subcontratación es una práctica llevada a cabo para que una persona externa a la Institución o empresa realice el desarrollo de sistemas. Este proceso suele realizarse con el objetivo de reducir los costos.

**Software:** Se utiliza para aludir a un programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

**Software Libre:** es todo programa informático cuyo código fuente puede ser estudiado, modificado, y utilizado libremente con cualquier fin y redistribuido con cambios y/o mejoras o sin ellas.

**TIC's:** siglas utilizadas para el término de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes.

**Telefonía IP:** es una tecnología que permite integrar en una misma red - basada en protocolo IP - las comunicaciones de voz y datos.

**Versionamiento:** es el proceso de asignación de un nombre, código o número único, a un software para indicar su nivel de desarrollo.