CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

MANUALES ADMINISTRATIVOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

San Salvador, JULIO DE 2020, El Salvador, C.A.

"HOJA DE AUTORIZACIÓN Y VIGENCIA"

El presente documento contiene los Manuales Administrativos de Organización, de Descripción de Puestos y de Procedimientos, elaborados por la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información y revisados y avalados por la Gerencia General de Administración y Finanzas, por lo que el **Infrascrito Presidente del Órgano Judicial y de la Corte Suprema de Justicia,** en cumplimiento al Art. 25 de la Ley Orgánica Judicial y los arts. 13, 14 y 15 del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Órgano Judicial, relacionados con la "Estructura Organizacional", los "Manuales Administrativos" y la "Delegación de Autoridad y Asignación de Funciones", respectivamente, **AUTORIZA los Manuales Administrativos** de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información y entrarán en vigencia a partir del catorce de agosto del año dos mil veinte.

Autorizado por: _____

Dr. José Oscar Armando Pineda Navas
Presidente del Órgano Judicial y de la Corte Suprema de Justicia

Revisado por: _____

Lic. José Adalberto Chávez
Gerente General de Administración y Finanzas

Elaborado por: _____

Ing. Anibal Berdugo Vidaurre
Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información

ÍNDICE

Nº

INTRODUCCIÓN 8

I. ASPECTOS GENERALES 9

A. Objetivos de los Manuales 9
1. Objetivo General 9
2. Objetivos Específicos 9
B. Normas para su uso y Actualización 9
1. Ámbito de Aplicación 9
2. Normas para Actualización 10
C. Vigencia de los Manuales 10

II. MANUAL DE ORGANIZACIÓN 11

A. Introducción 12
B. Principios Administrativos 13
C. Descripción Organizativa 15
1. Objetivo General de la Dirección 15
2. Ubicación Jerárquica de la Dirección 15
3. Campo General de Trabajo 15
4. Definición de la Estructura Organizativa 15
5. Funciones Generales 17
6. Relaciones Funcionales 18
D. Organización Funcional Interna 19
1. Despacho de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información 19
2. Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC´S 22
3. Unidad de Asistencia Técnica Administrativa 24
3.1. Departamento de Seguimiento de la Gestión TIC´s 27
3.2. Departamento de Soporte Logístico 29
4. Departamento de Ingeniería de Software 31
4.1. Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y de Base de Datos 34
4.2. Sección de Desarrollo de Sistemas 36
4.3. Sección de Diseño de Interfaz Gráfica 38
4.4. Sección de Implementación de Sistemas 40
5. Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico 42
5.1 Sección de Servicios Técnicos Informáticos 45
5.2 Sección de Soporte Técnico (HW-SW) 47
6. Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones 49
6.1 Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad 52
6.2 Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones 54
7. Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional 56
7.1 Sección de Integración Tecnológica Jurisdiccional 58
7.2 Sección de Apoyo Tecnológico a Diligencias Judiciales por Videoconferencia 60
8. Oficinas Regionales y Descentralizadas de DDTI 62

III. MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS 64

A. Introducción 65
B. Contenido de cada Puesto 66
C. Inventario y Descripción de Puestos 68
D. Organigrama de Puestos 70
E. Descripción de Puestos 72
1. Director 72
1.1 Director de Desarrollo Tecnológico e Información 72
2. Jefes de Unidad 76
2.1. Jefe de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC´s 76
2.2. Jefe de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa 79
3. Jefes de Departamento 82
3.1 Jefe del Departamento de Soporte Logístico 82
3.2 Jefe del Departamento de Seguimiento de la Gestión TIC´s 85
3.3 Jefe del Departamento de Ingeniería de Software 88
3.4 Jefe del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico 91
3.5 Jefe del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones 94
3.6 Jefe del Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional 97
3.7 Coordinador de Oficina Regional y Descentralizada de la DDTI 100
4. Jefes de Sección 103
4.1. Jefe de la Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y de Bases de Datos 103
4.2. Jefe de la Sección de Desarrollo de Sistemas 106
4.3. Jefe de la Sección de Diseño de Interfaz Gráfica 109
4.4. Jefe de la Sección de Implementación de Sistemas 112
4.5. Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos 115
4.6. Jefe de la Sección de Soporte Técnico (HW-SW) 118
4.7. Jefe de la Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad 121
4.8. Jefe de la Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones 124
4.9. Jefe de la Sección de Integración Tecnológica Jurisdiccional 127
4.10. Jefe de la Sección de Apoyo Tecnológico a Diligencias Judiciales por Videoconferencia 130
5. Colaboradores Técnicos 133
5.1. Colaborador Técnico de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC´s 133
5.2. Asistente Técnico de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa 135
5.3. Colaborador Técnico de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa 137
5.4. Colaborador Administrativo del Departamento de Ingeniería de Software 139
5.5. Analista de Sistemas 141
5.6. Diseñador de Base de Datos 143
5.7. Desarrollador de Sistemas 146
5.8. Diseñador de Interfaz Gráfica 149
5.9. Técnico en Implementación de Sistemas y Soporte al Usuario 151
5.10. Colaborador de los Servicios de Internet y Correo Electrónico Institucional 154
5.11. Colaborador de Licenciamiento de Software 156
5.12. Colaborador de Telefonía Móvil 159

5.13. Administrador de Bases de Datos 162
5.14. Administrador de Servidores 165
5.15. Administrador de Seguridad Informática.....168
5.16. Colaborador Técnico de Infraestructura y Comunicaciones.....170
5.17. Colaborador de Gestión de TIC´s Jurisdiccional.....173
5.18. Colaborador de Gestión de Diligencias Judiciales por Videoconferencia 175
5.19. Administrador del Sistema de Videoconferencia.....178
5.20. Encargado Técnico de Oficina Regional y Descentralizada de la DDTI..181
6. Técnicos Auxiliares 183
6.1 Analista de Calidad del Departamento de Seguimiento de la Gestión Tic´s.....183
6.2 Colaborador Técnico de Gestión de Bienes 185
6.3 Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes.....188
6.4 Colaborador de Apoyo Técnico Informático.....190
6.5 Colaborador Administrativo del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones 192
6.6 Técnico en Telefonía.....194
6.7 Técnico en Tecnología 196
6.8 Supervisor Técnico de Videoconferencia 199
6.9 Técnico de Videoconferencia 202
7. Colaboradores de Oficina.....205
7.1 Colaborador Administrativo del Despacho de la Dirección 205
7.2 Colaborador de Oficina de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa.....207
7.3 Colaborador de Soporte Logístico 210
7.4 Encargado de Gestión de Servicios de Transporte.....212
7.5 Colaborador de Garantías y Seguros de Equipos Informáticos 214
7.6 Encargado de Centro de Contacto 216
7.7 Teleoperador de Centro de Contacto 218
7.8 Encargado de Recepción 220
7.9 Recepcionista.....222
7.10 Colaborador de Oficina de Ingeniería de Software 224
7.11 Colaborador Administrativo del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico 226
7.12 Colaborador de Recepción y Entrega de Equipos 228
7.13 Colaborador Administrativo del Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional 230
8. Secretaria.....232
8.1 Secretaria de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información 232
8.2 Secretaria de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC´s.....234
8.3 Secretaria de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa.....236
8.4 Secretaria del Departamento de Soporte Logístico 239
8.5 Secretaria del Departamento de Ingeniería de Software 241
8.6 Secretaria del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico 243
8.7 Secretaria del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones.....245
8.8 Secretaria del Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional 247
8.9 Secretaria de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos 249
8.10 Secretaria de la Sección de Soporte Técnico 252

9. Motorista 254
9.1 Motorista 254
9.2 Mensajero-Motociclista.....256
10. Ordenanza 258
10.1 Ordenanza 258

IV. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....260

A. Introducción.....261
B. Inventario de Procedimientos 261
C. Simbología Utilizada 262
D. Descripción de Procedimientos 263

UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS TIC´S
1. Factibilidad y Seguimiento de Ejecución de Proyectos TIC.....264

UNIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA ADMINISTRATIVA

DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC´S
2. Recepción y Registro de la Correspondencia Externa e Interna 272
3. Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicios Informáticos.....276

DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO
4. Gestión de Reclamo de Garantías de Equipo Informático del Órgano Judicial con Empresas Suministrantes 281
5. Gestión de Reclamo de Seguro para Equipo de Uso Informático a través de Póliza Adquirida por la Institución 289
6. Recepción de Bienes Nuevos y Usados 302
7. Asignación de Bienes Nuevos 308
8. Asignación y Reasignación de Bienes Usados 314
9. Descargo de Bienes 321
10. Gestión de Servicio de Transporte.....327

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE

11. Desarrollo e Implementación de Sistemas Informáticos.....331

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO

Sección de Servicios Técnicos Informáticos
12. Creación y Configuración de Perfil de Usuario y Acceso a Internet a Dependencias Enlazadas al Active Director y del Órgano Judicial.....356
13. Asignación del Servicio de Telefonía Móvil del Órgano Judicial.....359
14. Recepción y Distribución de Líneas y Terminales Telefónicas Móviles a Personal Autorizado con la Asignación del Servicio de Telefonía Móvil del Órgano Judicial 371
15. Registro de Licencias de Software.....382
16. Servicio de Creación de Cuenta de Correo Electrónico Institucional.....388

Sección de Soporte Técnico (HW-SW)

17. Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos Informáticos del Órgano Judicial 393
18. Servicio de Mantenimiento Preventivo a Equipos Informáticos del Órgano Judicial 405
19. Servicio de Instalación de Equipos Informáticos 411

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES

20. Ejecución de proyectos de Cableado Estructurado 416
21. Seguridad Física Perimetral de Área de Servidores 431
22. Solicitud y Revisión de Servidores 435

DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN TECNOLÓGICA PARA EL ÁREA JURISDICCIONAL

23. Inscripción de Usuarios para el Sistema de Notificación Electrónica 450
24. Programación de Salas para Audiencias y Diligencias Judiciales por Videoconferencias 456
25. Apoyo Técnico en Salas de Audiencias para el Desarrollo de Diligencias Judiciales por Videoconferencias 465
26. Anexo A 472

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene los Manuales Administrativos de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información, en adelante “la Dirección” o “DDTI”, que comprenden el de Organización, de Descripción de Puestos y de Procedimientos, a efecto de suministrar el marco referencial dirigido a orientar la sistematización de las funciones y actividades propias, que la Dirección desarrolla para alcanzar su cometido.

El Manual de Organización define la estructura organizativa que delimita el campo de acción, los objetivos, las funciones y las relaciones de trabajo que la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información mantiene con las dependencias organizativas del Órgano Judicial, en adelante “la Institución”.

El Manual de Descripción de Puestos, especifica el título, la naturaleza, la dependencia jerárquica, requisitos necesarios y las actividades esenciales para el buen desempeño de cada puesto de trabajo; sirviendo además como guía para seleccionar e inducir adecuadamente al personal nuevo, establecer la valuación de los cargos y la calificación de méritos, así como para determinar las necesidades de capacitación.

Con el propósito de dar a conocer las operaciones que se realizan en los procesos de trabajo y la normalización de los mismos, estableciendo el orden y la secuencia lógica de éstas, en el Manual de Procedimientos se incluyen en forma técnicamente elaborada las descripciones narrativas y flujogramas, los cuales presentan una visión completa de cada procedimiento, las actividades de los puestos o unidades intervinientes responsables y la documentación utilizada y producida en los procedimientos.

Se espera que con los Manuales Administrativos se contribuya a garantizar el buen funcionamiento de Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información, como medios valiosos para coordinar, dirigir y evaluar el esfuerzo y actuación del personal que lo integra, promover el aprovechamiento racional de los recursos, así como servir a los propósitos de modernización y tecnificación para la administración general del Órgano Judicial y la Corte Suprema de Justicia.

La descripción de la terminología informática utilizada en el presente documento se describe al final en anexo A.

I. ASPECTOS GENERALES

A. OBJETIVOS DE LOS MANUALES

1. Objetivo General

Suministrar a la DDTI los documentos técnicos que formalicen su estructura orgánica, los puestos de trabajo y los procedimientos que se ejecutan, constituyéndose en una guía que oriente a jefaturas y empleados en general en la ejecución y seguimiento de las distintas actividades y tareas técnicas y administrativas que se desarrollan en la DDTI.

2. Objetivos Específicos

a) Servir como una herramienta de dirección y control que proporciona a la jefatura de la DDTI y demás empleados, el conocimiento de las principales actividades; así como establecer instrumentos efectivos para la inducción y orientación en el desempeño de las labores al personal de nuevo ingreso.

b) Definir las relaciones funcionales de coordinación y de cooperación, para lograr en forma interrelacionada la unidad de acción y el respeto de los canales de autoridad y de comunicación formalmente establecidos.

c) Mejorar y reforzar el control de las operaciones existentes, marcando el orden preciso hacia las metas establecidas.

d) Brindar en forma oportuna, la información básica necesaria, a los entes vinculados con las actividades que realiza la DDTI, de manera que facilite la toma de decisiones y la delimitación de las responsabilidades.

e) Evitar la duplicidad de esfuerzos, la incompatibilidad de funciones y la sobrecarga laboral, a través de la correcta definición y asignación de actividades a cada puesto de trabajo o área interviniente en el logro de la eficiencia y eficacia.

f) Proporcionar información sobre los procesos y procedimientos institucionales o departamentales, a efecto de que puedan ser utilizados como guía y referencia del quehacer operativo dentro de la DDTI.

B. NORMAS PARA SU USO Y ACTUALIZACIÓN

1. Ámbito de Aplicación

Los manuales administrativos tendrán aplicación general dentro de la DDTI y servirán de base para orientar y coordinar las actividades tecnológicas y administrativas que se realizan para la atención de la demanda de servicios de los tribunales y las dependencias del Órgano Judicial.

2. Normas para Actualización

a) Los manuales deben establecerse como instrumentos técnico–administrativos de apoyo para la homogenización de las actividades y procesos debiendo ser aprobados por la autoridad competente y ser respetados por jefes y empleados en general.

b) Con el propósito de mantener la vigencia de los manuales administrativos como instrumentos funcionales, es responsabilidad de la jefatura de la DDTI y sus áreas, los procesos periódicos de análisis, revisión, actualización o ajustes a los manuales de organización, de descripción de puestos y de procedimientos, de acuerdo a las situaciones cambiantes del entorno institucional.

c) Con la asesoría y asistencia técnica de la Dirección de Planificación Institucional se actualizarán los manuales administrativos de la DDTI, adecuándolos técnicamente al estilo institucional, de acuerdo al carácter de sus funciones y de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable. (Art. 14 del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Órgano Judicial).

d) Corresponde a la jefatura de la DDTI, el trámite de autorización en las instancias respectivas, del documento que integra los manuales administrativos, así como de su implementación al interior de la DDTI.

e) La jefatura de la DDTI, la jefaturas de unidad, jefaturas de departamento y sección, deberán contar con un ejemplar de los manuales, a fin de obtener unidad direccional en la coordinación, seguimiento y control de las funciones y actividades, haciéndolos del conocimiento de sus subalternos en la parte que a cada uno les corresponde conocer y aplicar; así como, encausar las relaciones funcionales con los tribunales y demás dependencias internas o externas al Órgano Judicial, que mantienen vínculos con la DDTI.

C. VIGENCIA DE LOS MANUALES

Los manuales administrativos entrarán en vigencia a partir de la fecha de su autorización y se sujetarán a los cambios y ajustes de acuerdo a las necesidades que se presenten, respetándose los mecanismos dispuestos para su modificación y actualización.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

MANUALES ADMINISTRATIVOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

San Salvador, **JULIO 2020,** **El Salvador, C.A.**

II. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

A. INTRODUCCIÓN

En el año 2005, la Corte en Pleno emitió el Acuerdo Nº. 903 de fecha 6 de octubre, en el que se aprobó la integración de nueve áreas de asesorías en el organigrama institucional, entre ellas la Unidad de Desarrollo Tecnológico, con el objeto de apoyar y fortalecer el quehacer de las dependencias y tribunales del Órgano Judicial para establecer el marco estratégico de las tecnologías y las directrices relacionadas con la modernización tecnológica de los servicios de administración de justicia, instrumentar las políticas y mecanismos adecuados para la coordinación de los servicios informáticos y la optimización de los recursos tecnológicos institucionales.

En tal sentido, y con base en el acuerdo de Corte Plena Nº.530 del 13 de septiembre de 2016, se autorizó adscribir e implementar la Unidad de Desarrollo Tecnológico en la Gerencia General de Administración y Finanzas, bajo la denominación de Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información y es donde se da origen el funcionamiento de la misma.

Por lo anterior, el presente manual de organización tiene como propósito servir como una herramienta de consulta y orientación sobre la estructura organizativa que rige a la DDTI de la Corte Suprema de Justicia, la cual se ha estructurado para responder a las exigencias existentes dentro del proceso de modernización en cuanto a las tecnologías de información, herramientas y sistemas automatizados, tan necesarios para conjugar la gama de soluciones en apoyo a las distintas actividades que ejecutan las dependencias del Órgano Judicial, obtener disponibilidad y distribución más ágil de la información; así como también, para responder a su ámbito de atribuciones, funciones y responsabilidades, que coadyuven al logro de los objetivos institucionales.

A fin de presentar el esquema de funcionamiento, la división del trabajo y especialización de cada unidad, departamento y sección, en el contenido del documento se encuentran incluidos el objetivo de la DDTI, su campo de trabajo y la organización funcional interna, con el detalle de los objetivos, la descripción de las funciones que le corresponde ejecutar y las relaciones internas que mantiene cada unidad, departamento y sección de la misma, así como las relaciones con las dependencias externas con las que ésta mantiene vínculos.

En razón de la importancia que reviste el contar con herramientas técnicas de apoyo administrativo, que permitan desarrollar con eficiencia las funciones y cumplir con sus objetivos, se ha formulado el presente Manual a partir de las atribuciones que se le han conferido a la DDTI, tomando de base las necesidades institucionales y la participación del personal de las unidades, departamento y secciones que integran la DDTI, dejándose constancia y agradecimientos por su valiosa colaboración y esfuerzo brindados a la presente representación técnica de la organización administrativa de la DDTI.

B. PRINCIPIOS ADMINISTRATIVOS

En la definición de la estructura de organización administrativa que muestra el presente Manual, se han tomado en cuenta principios administrativos de uso más generalizado como elementos prácticos para organizar formalmente a la DDTI, agrupando las funciones para la coordinación y supervisión del trabajo; por lo que a continuación se consideran los principios administrativos siguientes:

1. Unidad o Línea de Mando

Debe existir una sola autoridad formal que dé las órdenes, tome decisiones y reciba los informes acerca del cumplimiento de los deberes de una persona o de una unidad organizativa; por lo que ésta no debe tener más que un solo jefe. Ello evita que dos o más jefes tengan autoridad sobre una unidad organizativa de menor jerarquía.

La línea de mando, se encuentra relacionada con la jerarquización y representa el enlace entre las unidades o delegación de autoridad e indica también, las líneas de comunicación e información gráficamente representadas en el organigrama. En consecuencia y siguiendo este principio, varios departamentos (unidades de supervisión inmediata) deben ser manejados por una dirección (supervisión intermedia) y estas (regularmente en número reducido) deben ser controladas por una gerencia.

2. Jerarquización

Se refiere al establecimiento de líneas de autoridad –de arriba abajo- a través de los diversos niveles de organización, delimitando la responsabilidad de cada funcionario o empleado ante un solo superior inmediato. Esto permite ubicar a las unidades organizativas en relación con las que son subordinadas en el ejercicio de la autoridad.

3. Autoridad

Es la facultad de tomar decisiones, dar las órdenes y dirigir las acciones, para que se realice alguna actividad o para que se acate una decisión. Sintéticamente, se dice que autoridad es la capacidad que tiene el responsable de una unidad, dependencia e Institución para lograr que sus subordinados hagan o dejen de hacer alguna acción o actividad; y necesariamente implica el ejercicio del mando.

4. Responsabilidad

Es la exigencia que tiene todo individuo, unidades organizativas o Institución de dar cumplimiento a las acciones encomendadas y de rendir cuentas de su ejecución a la autoridad correspondiente.

La responsabilidad implica que toda unidad organizativa y sus miembros deben responder por los efectos y resultados derivados del ejercicio de la autoridad. Se dice que a determinado grado de autoridad corresponde en proporción la misma responsabilidad; ya que la necesaria adecuación, equilibrio y correspondencia entre

estos factores es primordial y no puede ejercerse ninguna autoridad sin responsabilidad, o viceversa.

5. Delegación, Descentralización y Desconcentración

Uno de los elementos clave que se tienen que considerar en una dinámica de cambio organizacional es la delegación, la cual se puede definir como el acto de facultar y responsabilizar a un subordinado para tomar decisiones, emitir instrucciones y hacer que se cumplan. Esta mecánica implica: a) determinar los resultados esperados de un puesto, b) asignar actividades al puesto, c) delegar autoridad para cumplir esas actividades y d) responsabilizar a la persona que ocupa ese puesto por el cumplimiento de las actividades.

La administración centralizada delega poco y conserva en los niveles de decisión el máximo control, la administración descentralizada delega en mayor grado la facultad de decidir y conserva en los niveles de decisión sólo los controles necesarios, por lo que la aplicación de una u otra forma de administración dependerá de las características de las atribuciones asignadas a una determinada unidad organizativa y al marco normativo que la regula.

La desconcentración puede considerarse como un recurso intermedio de descentralización o una manera limitada de la misma, ya que es una forma mediante la cual se transfieren funciones de ejecución y operación, delegando facultades de decisión a una unidad técnico-administrativa, con ámbito territorial determinado, mientras que los órganos centrales se reservan las funciones normativas, manteniendo la relación jerárquica, aunque las unidades desconcentradas se encuentren a distancia.

6. Especialización

Grado en que las tareas de una organización se dividen en trabajos separados y cada paso es completado por una persona diferente. Se entiende como el proceso de departamentalización del trabajo de acuerdo con la función, lugar, producto, clientela o proceso que resulta de una división o combinación del personal y de las operaciones, así como de sus actividades en grupos o unidades especializadas entre sí. Las tareas, actividades y funciones constituyen los elementos principales de la departamentalización.

7. De Excepción

El control debe aplicarse, preferentemente, a las actividades excepcionales o representativas, a fin de reducir costos y tiempo, delimitando adecuadamente que funciones estratégicas requieren el control. Es el principio gerencial que afirma que el control aumenta al concentrarse en las excepciones o en desviaciones importantes del resultado o estándar esperado.

C. DESCRIPCIÓN ORGANIZATIVA

1) Objetivo General de la Dirección

Asistir a la Dirección Superior del Órgano Judicial, en adelante solamente "la Dirección Superior", a través de la Gerencia General de Administración y Finanzas en la coordinación y administración del desarrollo tecnológico institucional, mediante la planificación, organización, control y evaluación del funcionamiento de los servicios informáticos que se realizan en las dependencias y tribunales; así como formular y desarrollar políticas, estudios, planes, lineamientos, programas y proyectos que permitan fomentar y alcanzar un desarrollo tecnológico en correspondencia a los objetivos estratégicos de la Institución, a fin de potenciar la actuación institucional y brindar mejores servicios de administración de justicia.

2) Ubicación Jerárquica de la Dirección

Dentro de la estructura organizativa de la Corte Suprema de Justicia, la DDTI depende jerárquicamente de la Gerencia General de Administración y Finanzas, con el propósito de asesorar y ejecutar lo relacionado con las tecnologías de información y comunicaciones, a fin de alcanzar un desarrollo tecnológico en correspondencia de los objetivos estratégicos de la Institución.

3) Campo General de Trabajo

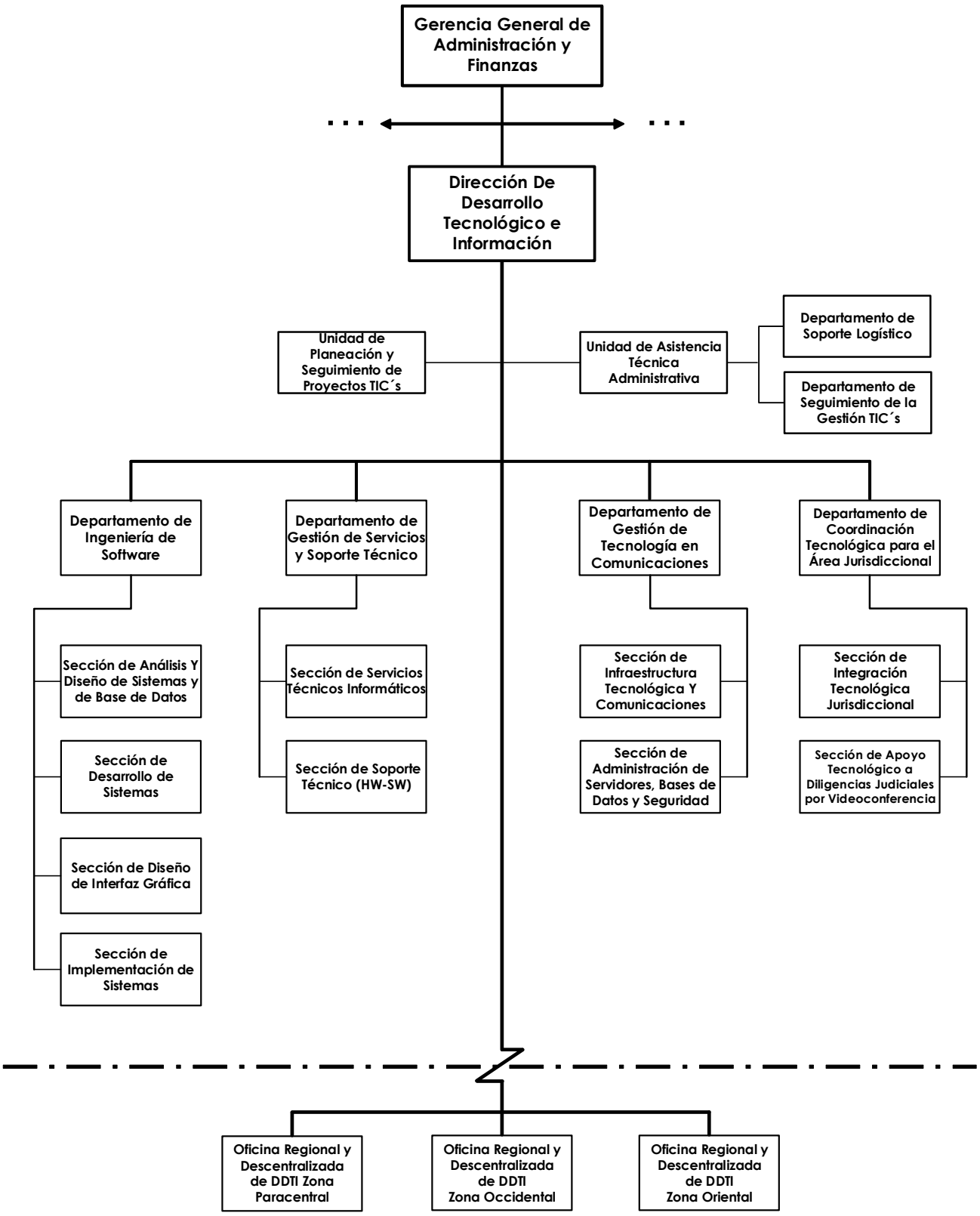
El ámbito de trabajo, atribuciones y responsabilidades que competen a la DDTI, comprende la administración, desarrollo, mantenimiento y apoyo en las tecnologías de información y comunicaciones para el Órgano Judicial.

4) Definición de la Estructura Organizativa

A efecto de que la DDTI atienda en forma oportuna, eficiente y ágil la demanda de los servicios de su competencia, su organización administrativa se ha estructurado tal como se muestra en el gráfico de la página siguiente.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



5) FUNCIONES GENERALES

a) Formular y proponer a la Dirección Superior a través de la Gerencia General de Administración y Finanzas, políticas, proyectos, planes anuales operativos y acciones estratégicas para el desarrollo de tecnologías de información y comunicaciones del Órgano Judicial, en concordancia con los objetivos institucionales y la planeación estratégica institucional.

b) Formular e implementar políticas, normativa, criterios y estándares de operación para el desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones, que autorice la Dirección Superior y vigilar su adopción y cumplimiento.

c) Asesorar y brindar el apoyo técnico en lo relacionado al desarrollo e implementación de las tecnologías de la información y comunicación, a la Dirección Superior y unidades jurisdiccionales y administrativas de la Institución.

d) Administrar la seguridad de la información, dando seguimiento a los controles que permitan cumplir las características de confidencialidad, integridad, disponibilidad, confiabilidad y cumplimiento legal.

e) Evaluar los riesgos inherentes a las TIC's -tecnologías de la información y comunicaciones- y elaborar y dar seguimiento al plan de contingencia que autorice la máxima autoridad.

f) Proponer a la Dirección Superior a través de la Gerencia General de Administración y Finanzas el comité para el fortalecimiento y modernización de las tecnologías de información y comunicaciones del Órgano Judicial y presidir el mismo, para vigilar el funcionamiento y la homologación de criterios en materia de desarrollo tecnológico, información y comunicaciones y el aprovechamiento efectivo de los recursos tecnológicos institucionales.

g) Desarrollar planes de innovación tecnológica vinculada con el quehacer del Órgano Judicial.

h) Realizar estudios de las necesidades tecnológicas de las unidades jurisdiccionales y administrativas de la Institución, para el desarrollo o mejoras de las tecnologías de información.

i) Brindar servicios y soporte técnico para la instalación, actualización, reparación y mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y software.

j) Garantizar la continuidad de los servicios TIC's, mediante la adecuada administración de la seguridad física y lógica de la red de datos del Órgano Judicial.

k) Brindar el apoyo técnico, logístico y administrativo para el adecuado desarrollo de audiencias y diligencias judiciales por medio de videoconferencia.

l) Rendir informes mensuales a la Gerencia General de Administración y Finanzas y a la Dirección de Planificación Institucional, sobre la ejecución y avance de metas, planes, programas y proyectos de la DDTI, así como los demás informes requeridos por la Gerencia.

6) RELACIONES FUNCIONALES

a) Internas

i) Presidencia del Órgano Judicial y de la Corte Suprema de Justicia.
ii) Salas de la Corte Suprema de Justicia.
iii) Cámaras de segunda instancia.
iv) Tribunales de primera instancia.
v) Juzgados de paz.
vi) Secretaría General.
vii) Secretarías de sala.
viii) Gerencia General de Asuntos Jurídicos y sus dependencias.
ix) Gerencia General de Administración y Finanzas y sus dependencias.
x) Unidades Asesoras.
xi) Instituto de Medicina Legal.

b) Externas

i) Instituciones del Sector de Justicia.
ii) Instituciones gubernamentales.
iii) Organismos de cooperación internacional y representaciones diplomáticas.
iv) Empresas de carácter tecnológico.

Los motivos, razones o circunstancias por los que la DDTI mantiene relaciones con las diferentes dependencias, se detallan en cada una de las unidades organizativas que la integran.

D. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL INTERNA

1. DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN

a) Objetivo

Dirigir y gestionar de manera eficiente los recursos tecnológicos y el talento humano de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información, con el propósito de facilitar el cumplimiento de objetivos y metas institucionales de manera óptima, aplicando y promoviendo las mejores prácticas TIC's; para facilitar la administración de justicia en el Órgano Judicial.

b) Funciones

i) Asesorar y proponer al despacho de la Gerencia General de Administración y Finanzas, políticas, proyectos, planes operativos y estratégicos para alcanzar el desarrollo de tecnologías de información y comunicaciones en el Órgano Judicial, en correspondencia con los objetivos institucionales.

ii) Formular, proponer y consensuar con los entes involucrados en la Institución, el proyecto de presupuesto de los fondos a asignar para la gestión de las tecnologías de información y proyectos tecnológicos a desarrollar.

iii) Revisar, aprobar y gestionar los proyectos tecnológicos para la Institución, identificados a través de estudios de diagnóstico de necesidades.

iv) Evaluar la ejecución de los proyectos tecnológicos desde la fase de inicio hasta su finalización.

v) Coordinar con las unidades organizativas la correcta administración de la seguridad de la información, dando seguimiento a los controles que permitan que cumpla con las características de confidencialidad, integridad, disponibilidad, confiabilidad y cumplimiento legal.

vi) Formular, implementar, dar seguimiento y control al plan de contingencia de la DDTI, que autorice la Dirección Superior e informar de su avance y ejecución.

vii) Velar a través de las unidades y departamentos que mantengan registros actualizados con las características técnicas de la infraestructura tecnológica, licencias de software, los aplicativos, manejadores de bases de datos y la documentación de los controles de cambios de los sistemas de información.

viii) Dirigir, coordinar y controlar la operatividad técnica y administrativa de la Dirección y sus unidades y departamentos adscritos, dando seguimiento al cumplimiento de las acciones estratégicas enmarcadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI), la autorización y ejecución del Plan Anual Operativo y demás planes, programas y proyectos e indicadores de gestión, para medir y evaluar la operatividad y funcionamiento, así como supervisar la eficiencia de los servicios prestados y la correcta administración de los recursos, con la aplicación de las medidas correctivas de forma oportuna.

ix) Gestionar la capacitación a través de la "Detección de Necesidades de Capacitación" impulsado por la Dirección de Talento Humano Institucional, y motivar al personal para la eficiente atención del trabajo asignado y evaluar su desempeño a través de la herramienta de "Evaluación del Desempeño" manejada por la Institución.

x) Administrar y procurar los recursos humanos, técnicos, materiales y servicios logísticos que brinda la DDTI, para la realización oportuna y eficiente de las funciones asignadas a cada área integrante, velando por su buen manejo y la utilización racional de los mismos.

xi) Proponer y dirigir el comité para el fortalecimiento y modernización de las tecnologías de información y comunicaciones del Órgano Judicial, así como someter a su evaluación y priorización el plan de proyectos TIC's.

xii) Participar cuando sea requerido por la Gerencia General de Administración y Finanzas en comités y comisiones para la determinación de estándares informáticos que hagan compatibilizar las tecnologías adquiridas, coordinar los tipos de enlaces de información compartidos o por compartir con instituciones gubernamentales y brindar apoyo en la propuesta y seguimiento de proyectos interinstitucionales.

xiii) Celebrar reuniones periódicas con las jefaturas de la DDTI para instruir, dar lineamientos y seguimiento a las labores propias de la Dirección.

xiv) Vigilar el mantenimiento actualizado de los instrumentos técnicos y administrativos de apoyo al funcionamiento de la Dirección y sus dependencias, tales como manuales administrativos, manuales técnicos, guías, instructivos y demás documentos relacionados.

xv) Presentar informes mensuales sobre la ejecución y avance de las metas de la DDTI tanto a su superior inmediato como al ente responsable en la Institución de supervisar el Plan Anual Operativo, comunicando situaciones imprevistas o ajustes a los mismos.

c) Relaciones

i) Internas

- Con la Presidencia y Magistrados de Corte, para asistir y asesorar a través de la Gerencia General de Administración y Finanzas sobre las tecnologías de la información a implementar en la Institución.

- Con la Gerencia General de Administración y Finanzas, para la propuesta y solicitud de autorización de proyectos de carácter tecnológico, políticas, planes operativos, estratégicos, requerimientos y todo tipo de documentación que requiera autorización.
- Con la Dirección Financiera Institucional, para la presentación del proyecto de presupuesto tecnológico y la ejecución del mismo.
- Con la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, para gestionar la adquisición de bienes y servicios propios de la DDTI como los indispensables para la Institución, relacionados a las tecnologías de información y comunicación.
- Con la Dirección de Planificación Institucional, para el reporte y presentación de informes periódicos sobre la ejecución y avance de metas del Plan Anual Operativo de la Dirección y de las acciones estratégicas ejecutadas.
- Con las diferentes dependencias que conforman la DDTI, para la coordinación de acciones, lineamientos, recepción de informes y el suministro de recursos humanos, materiales, logísticos y de capacitación.
- Con los juzgados, tribunales y demás dependencias del Órgano Judicial, para la prestación de servicios.
- Con el Comité para el Fortalecimiento y Modernización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones del Órgano Judicial, para someter a su consideración la evaluación y priorización de ejecución del Plan de Proyectos TIC's.

ii) Externas

- Con instituciones públicas, organismos internacionales y entidades vinculadas a la realización de programas y proyectos de la Institución, para determinar estándares informáticos, coordinar los tipos de enlaces de información compartidos o por compartir, apoyar los servicios en el área de divulgación de documentos electrónicos y brindar soporte técnico-administrativo en la propuesta y seguimiento de proyectos interinstitucionales cuando sea requerido por la Dirección Superior.

2. UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS TIC'S

a) Objetivo

Promover una cultura tecnológica al interior de la Institución, que permita el desarrollo e implementación de proyectos TIC's, políticas, normas y directrices, que conlleven al mejor aprovechamiento del uso de las tecnologías de información y comunicación en el Órgano Judicial.

b) Funciones

i) Proponer al despacho de la Dirección proyectos de impacto para la Institución relacionados a las TIC's y en prioridad de la Administración de Justicia.

ii) Elaborar y proponer al despacho de la Dirección las políticas, y reglamentos TIC's a implementarse en la DDTI, oficinas descentralizadas de la misma y por los usuarios de los servicios tecnológicos.

iii) Asesorar y apoyar técnicamente la elaboración de matriz de riesgos con las diferentes dependencias de la DDTI y su posterior actualización.

iv) Elaborar y proponer al despacho de la Dirección el Plan de Contingencia de las tecnologías de información y comunicaciones de la DDTI.

v) Proponer según las prioridades institucionales, los perfiles de proyectos TIC's que deben ser desarrollados, a fin de aportar el soporte tecnológico necesario para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

vi) Realizar estudios de factibilidad técnica y económica de los proyectos por desarrollar y presentarlos al despacho de la Dirección para su análisis y aprobación con las partes involucradas.

vii) Informar al despacho de la Dirección el estado de las actividades de los proyectos liderados por la DDTI; así como los beneficios y resultados obtenidos de cada uno de los proyectos, las acciones ejecutadas o acuerdos suscritos.

viii) Revisar y proponer acciones de mejoras de los indicadores de gestión y desempeño de los proyectos liderados, proponiendo acciones conforme a los resultados obtenidos.

ix) Supervisar y registrar el seguimiento al desarrollo y gestión de los proyectos TIC's vinculados con la DDTI.

x) Participar en la elaboración del Plan Anual Operativo y el seguimiento y ejecución de las acciones estratégicas del Plan Estratégico Institucional (PEI) que competen a la Dirección y elaborar y presentar el Plan Anual Operativo de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC's, ejecutar la programación de metas y llevar el seguimiento y control del desarrollo de las metas y proyectos vigilando su cumplimiento y aplicando

e informando en su oportunidad de los cambios efectuados cuando la situación lo amerite.

xi) Coordinar y conducir los procesos de preparación y estructuración de la planeación de proyectos TIC's teniendo en cuenta las políticas y directrices establecidas por la Dirección y la viabilidad y preponderancia institucional.

xii) Evaluar periódicamente los procesos y proyectos que se implementen en la DDTI, a fin de mantener un estándar de calidad, utilidad, funcionalidad y contribución efectiva al logro de los objetivos de la Dirección.

xiii) Apoyar a las diferentes dependencias de la DDTI en materia TIC's y en la resolución de inconvenientes dentro de los proyectos, elaborando los informes respectivos.

xiv) Organizar, administrar y mantener actualizado el inventario de los proyectos tecnológicos que actualmente se desarrollan en la DDTI, así como el banco de proyectos TIC's por desarrollar.

xv) Apoyar en la coordinación, supervisión y seguimiento a los planes de trabajo correspondientes a la DDTI.

xvi) Rendir informes mensuales al despacho de la Dirección, sobre el avance y ejecución de metas, planes, programas y proyectos, comunicando situaciones imprevistas, así como los demás informes requeridos.

c) Relaciones

i) Internas

- Con el despacho de la Dirección, para la recepción de lineamientos, coordinación de acciones, presentación del plan anual operativo, el avance y ejecución de los proyectos y los informes correspondientes, así como, la propuesta de políticas, normas y procedimientos TIC's y estrategias para el cumplimiento de los proyectos y la gestión de recursos.
- Con los diferentes departamentos de la Dirección, para la coordinación de los proyectos.
- Con las diferentes dependencias del Órgano Judicial involucradas en los proyectos a ejecutar.

ii) Externas

- Con organismos internacionales e instituciones del Estado, para la coordinación de proyectos cuando sea delegado por la Dirección.

3. UNIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA ADMINISTRATIVA

a) Objetivo

Asistir a la Dirección en las funciones administrativas y logísticas que se requieran, gestionando los diferentes requerimientos ante los responsables en la Institución, a fin de que la operatividad y el capital humano de la Dirección, funcione de manera eficaz y eficiente.

b) Funciones

i) Apoyar a la Dirección en la consolidación de la información y elaboración de documentos técnico administrativos tales como, plan anual operativo, acciones estratégicas de la Dirección contenidas en el Plan Estratégico Institucional, plan de necesidades, matriz de diagnóstico de necesidades de capacitación, evaluación del desempeño, proyección presupuestaria, cuadros de requerimientos de licitaciones, manuales administrativos y cualquier otra documentación requerida por la Dirección.

ii) Autorizar en ausencia del Director las solicitudes de licencia de los empleados de la DDTI.

iii) Firmar de revisado el cuadro de Liquidaciones de Prestaciones Sociales del personal de la DDTI antes de ser autorizadas por el Director de la DDTI.

iv) Gestionar las Solicitudes de licencia de los empleados de la dirección y mantener actualizados los expedientes del personal.

v) Gestionar, consolidar y liquidar las Prestaciones Sociales del personal de la Dirección.

vi) Brindar inducción interna administrativa a personal asignado a la DDTI, ya sea por traslado o nuevo ingreso.

vii) Coordinar con las dependencias de la DDTI, las adquisiciones de suministros e insumos para la atención de los proyectos en operación y de las necesidades propias del área de trabajo, analizando en caso de que proceda, las partidas presupuestarias correspondientes que sean señaladas en los anexos de los contratos vigentes.

viii) Gestionar las compras autorizadas por el despacho de la Dirección, de los bienes tangibles e intangibles acorde a lo solicitado por los diferentes departamentos de la Dirección, ante la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional y llevar el registro y control de su distribución.

ix) Gestionar los insumos y otros bienes a ser utilizados por la DDTI en el Almacén General de la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.

x) Llevar el registro y control del activo fijo de la DDTI a través del Departamento de Soporte Logístico.

xi) Velar por la realización oportuna de la gestión de los reclamos de las garantías y de los seguros de los equipos informáticos del Órgano Judicial.

xii) Velar por la programación de las rutas de trabajo solicitadas por las jefaturas de la DDTI y porque se brinde el transporte a través del Departamento de Soporte Logístico.

xiii) Revisar y autorizar las solicitudes y liquidaciones de combustible.

xiv) Velar porque se coordinen las labores de ornato, limpieza y mantenimiento de las instalaciones físicas de la DDTI.

xv) Velar porque los departamentos a cargo de la unidad, cumplan con las metas establecidas en el Plan Anual Operativo de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa.

xvi) Evaluar al personal que depende directamente de la unidad a través de la herramienta de Evaluación de Desempeño diseñada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xvii) Apoyar al Director en reuniones de trabajo que le sean delegadas.

xviii) Rendir informes mensuales al despacho de la Dirección, sobre el avance y ejecución de metas, planes y proyectos, así como los demás informes requeridos.

c) Relaciones

i) Internas

- Con el Director de Desarrollo Tecnológico e Información, para la recepción de lineamientos, coordinar acciones de carácter administrativo, así como la presentación de informes, planes, reportes periódicos del avance de las actividades, la gestión de recursos y de capacitación.
- Con los departamentos y secciones de la Dirección, para la recepción de informes periódicos de avance de actividades y el aprovisionamiento de recursos materiales, tecnológicos y transporte solicitados.
- Con la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, para el trámite de los requerimientos de recursos de la Dirección.
- Con el Departamento de Servicios Generales y Transporte, para el trámite del activo fijo de la DDTI, la gestión de vehículos para el transporte de personal, el mantenimiento del mobiliario y equipo de oficina y el trámite y liquidación de cupones de combustible.
- Con la Administración del Edificio de Oficinas Administrativas y Jurídicas de la Corte Suprema de Justicia, para gestionar el mantenimiento de las instalaciones de la Dirección y del requerimiento de bienes de consumo.

- Con la Dirección de Talento Humano Institucional, para la presentación de solicitudes de licencia y otros trámites relacionados al personal de la Dirección.
- Con las Dependencias del Órgano Judicial, para el apoyo en el préstamo de equipos en eventos institucionales de carácter oficial.
- Con todos los empleados de la Dirección, para el trámite de licencias de permisos y prestaciones sociales.

ii) Externas

- No posee

3.1 DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC

a) Objetivo

Registrar, derivar y orientar de una manera oportuna, y eficiente las peticiones que se realicen por vía telefónica, documental u otros medios, en relación a los diversos requerimientos e incidencias relacionadas a la tecnología de la información procurando alcanzar un alto grado de satisfacción al usuario.

b) Funciones

i) Centralizar el proceso de recepción de documentos, solicitudes de servicio, incidencias o apoyos requeridos a la DDTI.

ii) Controlar, escanear y distribuir la correspondencia interna y externa generada por la DDTI.

iii) Velar por que registre todas las solicitudes de servicios realizadas por los usuarios a través de las líneas definidas para tal fin.

iv) Velar por que se registre toda la documentación que ingrese a la DDTI por el área de recepción.

v) Identificar y categorizar las incidencias de acuerdo a su urgencia para derivarlas dentro de los procesos.

vi) Atender y brindar solución a problemas relacionados con la gestión TIC'S, de primera línea (atención inicial de incidentes y escalamiento) a usuarios que reportan un requerimiento o incidencias a través de la línea dedicada para tal fin.

vii) Acompañar el seguimiento de todas las peticiones ingresadas al sistema, conociendo el estado, etapa o resolución en que se encuentra.

viii) Derivar correctamente a las áreas correspondientes todas las solicitudes o documentación recibidas.

ix) Verificar que se realicen muestreos aleatorios de atención o solución brindada, luego de haber sido realizado el servicio; con la finalidad de establecer parámetros de mejora para las unidades o departamentos de la DDTI.

x) Realizar el registro, control y seguimiento interno de quejas de solicitudes ingresadas por la DDTI, efectuadas por los usuarios.

xi) Gestionar que el personal asignado a la Sección de Seguimiento de Gestión TIC, reciba la debida inducción para conocer los procedimientos de la DDTI en cuanto a las tecnologías de la información y comunicación y derivar de manera correcta las solicitudes realizadas por los usuarios.

xii) Elaborar y presentar reportes estadísticos de análisis de gestión a la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa.

xiii) Elaborar y presentar a la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa, el Plan Anual Operativo del Departamento de Seguimiento de la Gestión TIC's, ejecutar la programación de metas y llevar el seguimiento y control del desarrollo de los proyectos y actividades, vigilando su cumplimiento y aplicando e informando en su oportunidad de los cambios efectuados cuando la situación lo amerite.

xiv) Rendir informes mensuales a la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa, sobre el avance y ejecución de metas, planes, programas y proyectos, así como los demás informes requeridos.

c) Relaciones

i) Internas

- Con la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa, para la recepción de lineamientos, coordinación de acciones, la presentación del plan anual operativo y los informes correspondientes, las autorizaciones de políticas, la gestión de recursos y de capacitación; así como para la remisión de informes estadísticos e información relevante para la toma de decisiones.
- Con todas las dependencias de la DDTI para derivar los incidentes, requerimientos y documentación.
- Con los juzgados, tribunales y todas las dependencias del Órgano Judicial en la atención de llamadas, recepción de documentos y monitoreo de servicios.

ii) Externas

- Con proveedores, organismos internacionales e instituciones del Estado para la recepción de llamadas, documentación y atención al usuario.

3.2 DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO

a) **Objetivo**

Garantizar el buen funcionamiento operativo de la Dirección a través de la prestación de servicios de transporte, logística para eventos en donde se requiere apoyo técnico; gestión, aprovisionamiento y distribución óptima de bienes, equipos y prestaciones sociales requeridos por las diferentes dependencias de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información.

b) **Funciones**

i) Administrar y controlar los vehículos asignados a la Dirección.

ii) Coordinar con las diferentes dependencias de la DDTI la elaboración de las diferentes rutas técnicas y brindar el transporte al personal de acuerdo a las rutas programadas.

iii) Gestionar transporte ante la Sección de Transporte del Departamento de Servicios Generales y Transporte, cuando sea necesario, para cubrir rutas técnicas o eventos que no pueden ser cubierto con vehículos asignados a la Dirección.

iv) Gestionar, controlar, distribuir y liquidar los vales de combustible asignados a la DDTI.

v) Velar por el buen funcionamiento de los vehículos asignados a la DDTI, a través de mantenimientos preventivos como correctivos de los automotores ante la Sección de Taller Automotriz del Departamento de Servicios Generales y Transporte de la Corte Suprema de Justicia.

vi) Administrar, registrar y controlar los bienes asignados a la DDTI, así como resguardar los bienes que aún no han sido asignados al personal de la Dirección.

vii) Tramitar a través de la Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte, el descargo de bienes que han sido declarados irreparables que se encuentran bajo custodia de la DDTI.

viii) Levantar anualmente el inventario físico de los bienes asignados a la DDTI e informar el resultado obtenido a la Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte de la Corte Suprema de Justicia.

ix) Reasignar equipo informático a otras dependencias de la Institución, realizando los trámites correspondientes a través de la Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte, conforme a los procedimientos establecidos para tal fin.

x) Gestionar el reclamo de las garantías y del seguro de los equipos informáticos reportados por las dependencias del Órgano Judicial, con empresas suministrantes y a través de la póliza adquirida por la Institución.

xi) Brindar apoyo logístico en eventos de la Institución cuando sea requerido.

xii) Coordinar las labores de ornato, limpieza y mantenimiento de las instalaciones físicas de la DDTI.

xiii) Evaluar al personal que depende del Departamento de Soporte Logístico a través de la herramienta de Evaluación de Desempeño diseñada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xiv) Elaborar y presentar a la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa, el Plan Anual Operativo del Departamento de Soporte Logístico, ejecutar la programación de metas y llevar el seguimiento y control del desarrollo de los proyectos y actividades, vigilando su cumplimiento y aplicando e informando en su oportunidad de los cambios efectuados cuando la situación lo amerite.

xv) Rendir informes mensuales a la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa, sobre el avance y ejecución de metas, planes, programas y proyectos, así como los demás informes requeridos.

c) **Relaciones**

i) Internas

- Con la Jefatura de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa, para coordinar acciones de carácter administrativo, así como la presentación de informes y reporte periódicos del avance de las actividades de administración, control de los recursos y proyectos ejecutados.
- Con las dependencias de la DDTI, para el transporte solicitado, insumos requeridos y gestión de las Solicitudes de licencias y otros trámites administrativos.
- Con la Sección de Transporte del Departamento de Servicios Generales y Transporte, para la gestión de vehículos para el transporte de personal y la reparación o mantenimiento de vehículos asignados a la Dirección.
- Con la Sección de Combustible del Departamento de Servicios Generales y Transporte, para el trámite y liquidación de Cupones de Combustible.
- Con la Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte, para el trámite de asignación, reasignación y/o descargo de los bienes.
- Con todas las Dependencias del Órgano Judicial, para la reasignación de bienes informáticos.
- Con el Departamento de Administración de Seguros de la Gerencia General de Administración y Finanzas para gestionar el seguro correspondiente de los equipos informáticos.

ii) Externas

- Con las empresas suministrantes de los equipos informáticos para la gestión de reclamos de las garantías correspondientes.

4. DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE

a) Objetivo

Contribuir a la innovación de las tecnologías de información del Órgano Judicial, por medio del desarrollo de software que permitan aumentar la operatividad, agilizando los procesos, facilitando las funciones jurídicas y administrativas para mejorar el desempeño y aprovechamiento de los recursos humanos y tecnológicos con que cuenta la Institución.

b) Funciones

i) Apoyar en el diagnóstico de las necesidades y requerimientos tecnológicos de las dependencias de la Institución para el desarrollo o mejoras de las tecnologías de información.

ii) Velar por el cumplimiento del desarrollo de los sistemas y aplicaciones informáticas de acuerdo con los estándares de desarrollo establecidos y políticas dictadas por la DDTI.

iii) Coordinar a través del despacho de la Dirección la tercerización del servicio de software cuando así se requiera.

iv) Velar porque se realicen los estudios de factibilidad técnica y operativa para el desarrollo y mantenimiento de sistemas.

v) Planificar e implementar un Plan de Trabajo para el desarrollo de los proyectos de software teniendo en consideración las proyecciones presentadas por los jefes de las secciones del departamento, los plazos y lineamientos de la Dirección.

vi) Realizar el seguimiento y control de plazos y el cumplimiento de metas de proyectos de software establecidas en el Plan de Trabajo.

vii) Proponer al despacho de la Dirección la metodología estándar para el desarrollo de sistemas tanto para los internos como para los tercerizados.

viii) Velar por el diseño, construcción y administración de las bases de datos en ambientes de desarrollo y prueba, a fin de evitar en la medida de lo posible la generación de datos redundantes o repetitivos, en el caso de las bases de datos relacionales, incluyendo huellas de auditoría en los sistemas que registren los eventos de las fechas y actividades que realizan los usuarios tales como: adición, eliminación, modificación de datos entre otros.

ix) Autorizar las migraciones de las bases de datos para los sistemas en los cuales se está desarrollando una nueva versión, teniendo en cuenta informe técnico de la viabilidad para la migración.

x) Velar por el diseño e implementación de los protocolos de comunicación para la integración de sistemas institucionales o por convenios interinstitucionales.

xi) Velar por la elaboración y resguardo de la documentación técnica relacionada al desarrollo de sistemas y modificaciones posteriores al mismo, a fin de que se mantenga actualizada dicha documentación.

xii) Elaborar estudios a petición del Director, para establecer procedimientos de los recursos tecnológicos a compartir con entidades y organismos gubernamentales definiendo los productos entregables, estándares de los sistemas a utilizar, para ser autorizados por la máxima autoridad de la Institución para su posterior ejecución.

xiii) Realizar y documentar análisis de adaptabilidad a los procesos a automatizar y a las necesidades de información de la Institución de los sistemas y software recibidos en concepto de donación.

xiv) Velar porque se realicen encuestas de satisfacción a los usuarios de los sistemas implementados.

xv) Establecer los mecanismos que permitan la identificación, autenticación y autorización de acceso a los sistemas de información desarrollados.

xvi) Proponer y definir políticas y procedimientos para que los sistemas desarrollados garanticen que la captura, actualización, procesamiento, almacenamiento y salida de los datos sea completa, precisa, confiable y válida.

xvii) Velar porque la Sección de Implementación de Sistemas realice las pruebas pilotos para los sistemas desarrollados o tercerizados.

xviii) Autorizar las capacitaciones para los usuarios de los sistemas desarrollados.

xix) Velar porque las secciones bajo la estructura del Departamento de Ingeniería de Software cumplan con las metas establecidas en el plan anual operativo.

xx) Evaluar al personal a través de la herramienta de Evaluación de Desempeño diseñada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xxi) Elaborar y presentar al despacho de la Dirección, el Plan Anual Operativo del Departamento de Ingeniería de Software, ejecutar la programación de metas y llevar el seguimiento y control del desarrollo de los proyectos y actividades, vigilando su cumplimiento y aplicando e informando en su oportunidad de los cambios efectuados cuando la situación lo amerite.

xxii) Definir la metodología para la gestión y control de los proyectos TIC’s y estandarizar técnicas y métodos de trabajo de desarrollo de sistemas.

xxiii) Rendir informes mensuales al despacho de la Dirección, sobre el avance y ejecución de metas, planes, programas y proyectos, así como los demás informes requeridos.

c) Relaciones

i) Internas

- Con el Despacho de la Dirección, para la recepción de lineamientos, coordinación de acciones, la autorización de políticas metodologías, procedimientos, guías, proyectos, la presentación de informes y propuestas de requerimientos, así como la gestión de recursos y capacitación.
- Con las diferentes unidades, departamentos y secciones del Órgano Judicial, para el levantamiento de información de los proyectos de desarrollo autorizados por la Dirección.
- Con la Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad, para la implementación de base de datos en producción, creación de usuarios, roles y permisos y para coordinar la comunicación de los sistemas con los equipos informáticos.
- Con la Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones, para habilitar permisos a los perfiles de usuario.
- Con la Sección de Integración Tecnológica Jurisdiccional en relación a la implementación de los sistemas de acuerdo a convenios interinstitucionales.

ii) Externas

- Con organismos gubernamentales, internacionales o proveedores, de acuerdo a designaciones de la DDTI en relación a convenios, donaciones y tercerizaciones.

4.1 SECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO DE SISTEMAS Y DE BASE DE DATOS

a) **Objetivo**

Contribuir a la innovación de las tecnologías de información del Órgano Judicial, por medio de las mejores prácticas de análisis, diseño de base de datos y propuesta de mejora de procesos que contribuyan con el desarrollo de software, en base a los requerimientos de las unidades organizativas solicitantes.

b) **Funciones**

i) Elaborar el informe de factibilidad técnica y operativa para los análisis de sistemas, el diseño de bases de datos y migración de datos históricos según requerimiento del usuario.

ii) Elaborar y recopilar la documentación técnica relacionada al desarrollo de sistemas, tales como, documentación de procesos, datos de entrada y salida, propuestas de diseño de bases de datos, actas y acuerdos de reunión.

iii) Elaborar el análisis para la migración de las bases de datos a los sistemas desarrollados, recopilando los diagramas de bases de datos, los campos de origen para los reportes y consultas requeridos por la unidad organizativa solicitante y transformar las tablas de datos al formato requerido por el nuevo sistema.

iv) Apoyar al Departamento de Ingeniería de Software en la creación de estándares para el desarrollo de sistemas.

v) Validar la funcionalidad de los sistemas desarrollados de acuerdo al análisis realizado en dicha etapa.

vi) Elaborar informe de inconsistencias en la funcionalidad de sistemas desarrollados.

vii) Resguardar la documentación técnica generada en cada proyecto de desarrollo, hasta su implementación y mantener actualizada la documentación técnica de las modificaciones posteriores al desarrollo.

viii) Diseñar y construir las bases de datos para los sistemas en desarrollo.

ix) Dar cumplimiento a los plazos establecidos en las metas de los proyectos en el plan de trabajo.

x) Apoyar técnicamente a la Sección de Desarrollo de Sistemas cuando sea requerido.

xi) Elaborar y presentar al Departamento de Ingeniería de Software, el Plan Anual Operativo de la Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y de Bases de Datos, ejecutar la programación de metas y llevar el seguimiento y control de su desarrollo, vigilar su cumplimiento y aplicar e informar

oportunamente sobre los cambios efectuados cuando la situación lo amerite.

xii) Elaborar y mantener actualizado el plan general de actividades de la Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y Bases de Datos según las estimaciones de tiempo de las actividades a realizar y contemplando los plazos de cada proyecto, teniendo en consideración los recursos existentes.

xiii) Rendir informes mensuales al Departamento de Ingeniería de Software, sobre el avance y ejecución de metas, planes, programas y proyectos, así como los demás informes requeridos.

c) **Relaciones**

i) Internas

- Con la jefatura del Departamento de Ingeniería de Software, para la recepción de lineamientos, coordinación de acciones, la autorización de políticas metodologías, procedimientos, guías, proyectos, la presentación de informes y propuestas de requerimientos, así como la gestión de recursos y capacitación.
- Con las diferentes Secciones del Departamento de Ingeniería de Software, para la participación en talleres de trabajo, validación funcional de los sistemas, documentación generada de cada proyecto y apoyo técnico requerido.
- Con los requirentes, para el estudio de factibilidad y análisis de los sistemas solicitados.
- Con el Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, para la recolección de insumos para realizar estudio de factibilidad de los requerimientos de software.

ii) Externas

- Con instituciones del Estado y organismos internacionales con los cuales se posean convenios o protocolos en cuanto a tercerización de sistemas, por delegación de la jefatura del Departamento de Ingeniería de Software.

4.2 SECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS

a) Objetivo

Contribuir a la innovación de las tecnologías de información del Órgano Judicial, por medio del desarrollo de software, facilitando las funciones jurídicas y administrativas que permitan el óptimo desempeño de los recursos con que cuenta la Institución.

b) Funciones

i) Desarrollar la funcionalidad de los sistemas y aplicaciones informáticas de acuerdo a los estándares de desarrollo pre establecidos y a la información recopilada en la Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y de Bases de Datos.

ii) Elaborar informe de factibilidad técnica y operativa para los desarrollos de sistemas y migración en caso de ser requeridas.

iii) Adecuar los sistemas desarrollados para permitir la consulta de datos históricos proveniente de sistemas anteriores de acuerdo a factibilidad técnica y operativa, según requerimiento del usuario.

iv) Elaborar modelos de la capa de datos que permitan el intercambio de información entre la aplicación y la base de datos.

v) Elaborar las pantallas para los sistemas de acuerdo a propuestas elaboradas por la Sección de Interfaz Gráfica en cooperación con las demás Secciones del Departamento y aprobadas en talleres de trabajo con equipos de contraparte.

vi) Apoyar técnicamente y presentar propuestas de funcionalidad de sistemas en talleres de trabajo con el equipo de contraparte, que se realicen de acuerdo a las etapas del ciclo de vida del proyecto cuando sea necesario.

vii) Mantener actualizado el versionamiento de los sistemas desarrollados.

viii) Atender los reportes de inconsistencias o fallos en la funcionalidad procedentes de la Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y de Bases de Datos y de la Sección de Implementación de Sistemas.

ix) Configurar los sistemas y las bases de datos para los entornos de desarrollo y prueba.

x) Administrar los accesos para los sistemas en fase de desarrollo.

xi) Colaborar con la jefatura del Departamento de Ingeniería de Software en la instauración de estándares para el desarrollo de sistemas.

xii) Colaborar con la Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y de Bases de Datos con los conocimientos técnicos que les sean requeridos.

xiii) Elaborar y presentar al Departamento de Ingeniería de Software, el Plan Anual Operativo de la Sección de Desarrollo de Sistemas, ejecutar la programación de metas y llevar el seguimiento y control del desarrollo de los proyectos y actividades, vigilando su cumplimiento y aplicando e informando en su oportunidad de los cambios efectuados cuando la situación lo amerite.

xiv) Elaborar y mantener actualizado el plan general de actividades de la Sección de Desarrollo de Sistemas según las estimaciones de tiempo de las actividades a realizar y contemplando los plazos de cada proyecto, teniendo en consideración los recursos existentes.

xv) Rendir informes mensuales al Departamento de Ingeniería de Software, sobre el avance y ejecución de metas, planes, programas y proyectos, así como los demás informes requeridos.

c) Relaciones

i) Internas

- Con la jefatura del Departamento de Ingeniería de Software, para la recepción de lineamientos, coordinación de acciones, la autorización de políticas metodologías, procedimientos, guías, proyectos, la presentación de informes y propuestas de requerimientos, así como la gestión de recursos y capacitación.
- Con las diferentes Secciones del Departamento, para la participación en talleres de trabajo y apoyo técnico requerido.
- Con la Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y de Bases de Datos, para evaluar y analizar el insumo a utilizar para el desarrollo de los sistemas.
- Con la Sección de Implementación y Capacitación de Sistemas, para la presentación de sistemas.

ii) Externas

- Con instituciones del Estado y organismos internacionales con los cuales se posean convenios o protocolos en cuanto a tercerización de sistemas, por delegación de la jefatura del Departamento de Ingeniería de Software.

4.3 SECCIÓN DE DISEÑO DE INTERFAZ GRÁFICA

a) Objetivo

Contribuir a la innovación de las tecnologías de Información del Órgano Judicial, por medio de la creación de diseños de interfaz gráfica que permita una mejor experiencia de usuario, el cual sea más amigable e intuitivo al momento de interactuar con los sistemas.

b) Funciones

i) Diseñar y presentar propuestas de interfaces gráficas al equipo de contraparte en talleres de trabajo.

ii) Realizar la programación, convocatoria y documentación de los talleres de trabajo, con la finalidad de elaborar las propuestas de interfaces gráficas en colaboración con la Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y de Bases de Datos y la Sección de Desarrollo de Sistemas.

iii) Colaborar en talleres de trabajo que se realicen de acuerdo a las etapas del ciclo de vida del proyecto, con el equipo de contraparte cuando sea requerido.

iv) Colaborar en la creación de estándares de interfaz gráfica.

v) Crear conceptos y diseños multimedia para el Departamento de Ingeniería de Software.

vi) Elaborar y actualizar el contenido de los manuales de usuarios, presentaciones y videos de sistemas en los distintos formatos digitales para los sistemas desarrollados.

vii) Elaborar y realizar las encuestas de sistemas implementados para medir el nivel de satisfacción del usuario.

viii) Dar cumplimiento a los plazos establecidos en el plan de trabajo.

ix) Elaborar y presentar al Departamento de Ingeniería de Software, el Plan Anual Operativo de la Sección de Interfaz Gráfica, ejecutar la programación de metas y llevar el seguimiento y control del desarrollo de los proyectos y actividades, vigilando su cumplimiento y aplicando e informando en su oportunidad de los cambios efectuados cuando la situación lo amerite.

x) Elaborar y mantener actualizado el plan general de actividades de la Sección de Interfaz Gráfica según estimaciones de las actividades a realizar, contemplando los plazos de cada proyecto, teniendo en consideración los recursos existentes.

xi) Rendir informes mensuales al Departamento de Ingeniería de Software, sobre el avance y ejecución de metas, planes, programas y proyectos, así como los demás informes requeridos.

c) Relaciones

i) Internas

- Con la jefatura del Departamento de Ingeniería de Software, para la recepción de lineamientos, coordinación de acciones, presentación del plan anual operativo y los informes correspondientes y la gestión de recursos.
- Con las diferentes secciones del Departamento de Ingeniería de Software, para la participación en talleres de trabajo y apoyo técnico requerido.
- Con la Sección de Implementación de Sistemas, para el diseño digital del manual del usuario.
- Con la Sección de Desarrollo de Sistemas y equipo de contraparte, para la presentación de propuestas de interfaces gráficas.

ii) Externas

- Con instituciones del Estado y organismos internacionales con los cuales se posean convenios o protocolos en cuanto a tercerización de sistemas, por delegación de la jefatura del Departamento de Ingeniería de Software.

4.4 SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS

a) Objetivo

Contribuir a la innovación de las tecnologías de información del Órgano Judicial, promoviendo la cultura informática institucional, implementando y capacitando al personal el uso correcto de los sistemas y aplicaciones desarrollados.

b) Funciones

i) Realizar las pruebas internas de los sistemas desarrollados.

ii) Elaborar reporte de fallas en funcionalidad de sistemas desarrollados por la Sección de Desarrollo de Sistemas.

iii) Divulgar los sistemas desarrollados por el Departamento de Ingeniería de Software a las dependencias solicitantes, previamente aprobadas por la Dirección.

iv) Realizar capacitaciones para los usuarios de los sistemas desarrollados.

v) Elaborar y mantener actualizado el plan general de actividades de la Sección de Implementación de Sistemas, según las estimaciones de tiempo de las actividades a realizar y contemplando los plazos de cada proyecto, teniendo en consideración los recursos existentes para los proyectos desarrollados, tercerizados, donados o por convenios interinstitucionales aprobados por la Dirección.

vi) Proporcionar a los usuarios los accesos para los sistemas en fase de implementación, según autorización del titular de la unidad administrativa solicitante o quien este designe.

vii) Implementar los Sistemas Desarrollados en la Sección de Desarrollo de Software, tercerizados, donados o por Convenios interinstitucionales aprobados por la Dirección.

viii) Realizar y verificar las pruebas piloto para los sistemas desarrollados o tercerizados.

ix) Colaborar en talleres de trabajo que se realicen de acuerdo a las etapas del ciclo de vida del proyecto, con el equipo de contraparte cuando sea requerido.

x) Dar cumplimiento a los plazos establecidos a las metas de los proyectos en el plan de trabajo.

xi) Definir y aplicar las políticas y la metodología de trabajo autorizada para la implementación de los sistemas desarrollados por la Dirección, tercerizados o donados.

xii) Elaborar y presentar al Departamento de Ingeniería de Software, el Plan Anual Operativo de la Sección de Implementación de Sistemas, ejecutar la programación de metas y llevar el seguimiento y control del desarrollo de las metas contenidas en el plan, aplicando medidas correctivas necesarias y comunicando los cambios respectivos.

xiii) Rendir informes mensuales al Departamento de Ingeniería de Software, sobre el avance y ejecución de metas, planes, programas y proyectos, así como los demás informes requeridos.

c) Relaciones

i) Internas

- Con la jefatura del Departamento de Ingeniería de Software, para la recepción de lineamientos, coordinación de acciones, presentación del plan anual operativo y los informes correspondientes, el plan de implementación de sistemas, la propuesta de políticas y procedimientos y la gestión de recursos.
- Con las diferentes secciones del Departamento de Ingeniería de Software, para la participación en talleres de trabajo y apoyo técnico requerido.
- Con la Sección de Desarrollo de Sistemas, para la presentación de reportes de fallas, pruebas internas de los sistemas e implementación de los mismos.
- Con los requirentes de software para brindar las capacitaciones de acuerdo al plan de implementación de los sistemas.

ii) Externas

- Con instituciones del Estado y organismos internacionales con los cuales se posean convenios o protocolos en cuanto a tercerización de sistemas, por delegación de la jefatura del Departamento de Ingeniería de Software.

5. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO

a) Objetivo

Brindar el apoyo técnico necesario a todas las dependencias del Órgano Judicial para mantener en óptimas condiciones los equipos informáticos, a través de la prevención y solución de incidentes técnicos de hardware y software en los equipos; así como la prestación de servicios técnicos informáticos.

b) Funciones

i) Velar porque las políticas administrativas y técnicas del departamento aprobadas por la Dirección Superior se cumplan y proponer mejoras para su actualización periódica.

ii) Asesorar técnicamente a la DDTI, en la evaluación, actualización y/o adquisición de recursos informáticos.

iii) Elaborar y presentar al despacho de la Dirección el Plan Anual Operativo del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico, en coordinación con las secciones adscritas, ejecutar la programación de metas y llevar el seguimiento y control del desarrollo de los proyectos y actividades, vigilando su cumplimiento y aplicando e informando en su oportunidad de los cambios efectuados cuando la situación lo amerite.

iv) Velar porque se ejecute el plan de mantenimiento preventivo de computadoras y periféricos.

v) Elaborar plan de sustitución de aquellos equipos que ya llegaron a su vida útil o que cuentan con tecnologías obsoletas que no son compatibles con el quehacer diario de las dependencias.

vi) Revisar los requerimientos técnicos para las bases de licitación de equipos, repuestos, accesorios informáticos, software y de telefonía móvil, procurando la homogeneidad tecnológica en el desarrollo de la infraestructura informática institucional.

vii) Brindar servicios y soporte técnico para la instalación, actualización, reparación, y mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y software de los equipos informáticos; además de asistir técnicamente los servicios de correo electrónico, internet e intranet, e incidentes menores en la red de datos y telefonía móvil.

viii) Velar por que se brinde oportunamente el apoyo técnico en montaje, instalación y configuración de equipos y asistencia técnica durante los eventos requeridos por las dependencias del Órgano Judicial.

ix) Velar por la buena administración de los contratos asignados al departamento.

x) Velar que todo el software instalado en los equipos informáticos del Órgano Judicial esté amparado con la respectiva licencia extendida por el fabricante y su resguardo.

xi) Controlar el software instalado en cada uno de los equipos informáticos del Órgano Judicial, inclusive el software libre, el cual debe estar amparado por la justificación del usuario el uso del mismo.

xii) Mantener registros actualizados y conciliados con los controles de inventario de activo fijo las características técnicas de las computadoras y sus periféricos, licencias de software, manejadores de base de datos adquiridos del Órgano Judicial.

xiii) Desarrollar y mantener actualizados los procedimientos de control para la instalación y desinstalación de software y dispositivos de información y comunicación.

xiv) Registrar los reportes técnicos que respaldan los servicios que se realizan, para justificar e identificar la naturaleza, finalidad, seguimiento y resultado de la actividad realizada.

xv) Rendir informes mensuales al despacho de la Dirección, sobre el avance y ejecución, metas, planes, programas y proyectos, comunicando situaciones imprevistas, así como demás informes requeridos.

c) Relaciones

i) Internas

- Con el despacho de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información, para la recepción de lineamientos, coordinación de acciones, presentación de informes, solicitud de gestión de recursos humanos, materiales, logísticos y de capacitación para el desempeño de las labores del Departamento y para la gestión de la autorización de propuestas informáticas, requerimientos técnicos y demás relacionados.
- Con la Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte y el Departamento de Contabilidad de la Dirección Financiera Institucional, para la conciliación de controles de inventario de Hardware y Software.
- Con las Dependencias del Órgano Judicial, para brindar servicios de soporte técnico a los equipos tecnológicos de usuario final con sus periféricos y servicios técnicos informáticos.
- Con funcionarios y empleados del Órgano Judicial autorizados para el uso de telefonía celular institucional, para las diferentes gestiones con el proveedor del servicio de acuerdo a contrato vigente.
- Con los demás departamentos de la DDTI, para colaboración técnica y transferencia de información y conocimientos.

ii) Externas

- Con oficinas externas y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático por delegación de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información.
- Con proveedores de servicios y equipos para cumplimiento de garantías de bienes y servicios adquiridos.

5.1. SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS

a) Objetivo

Brindar el apoyo técnico y logístico necesario a los usuarios en las áreas de telefonía móvil, correo institucional e internet, para contribuir a la continuidad de los servicios informáticos que permitan a los usuarios desempeñar sus labores de manera eficiente; así como también el control y resguardo de software, licencias y el apoyo tecnológico a eventos que las dependencias del Órgano Judicial lo requieran.

b) Funciones

i) Asistir técnicamente los servicios de correo electrónico, internet e intranet, e incidentes menores en la red de datos y telefonía móvil.

ii) Formular, proponer e implementar políticas, normas, procedimientos y estándares aprobados, relacionados con los servicios técnicos informáticos, tales como correo institucional, internet y telefonía.

iii) Elaborar, registrar y presentar los reportes técnicos que respaldan los servicios que se realizan, para justificar e identificar la naturaleza, finalidad, seguimiento y resultado de la actividad realizada.

iv) Coordinar con el Departamento de Soporte Logístico, el transporte en eventos oficiales requeridos por las dependencias del Órgano Judicial.

v) Asegurar y controlar el software instalado en los equipos informáticos del Órgano Judicial esté amparado con la respectiva licencia extendida por el fabricante y su resguardo respectivo, inclusive el software libre, el cual debe estar amparado por la justificación del usuario el uso del mismo.

vi) Colaborar en la elaboración de los requerimientos técnicos para las bases de licitación del suministro de software, correo electrónico y del suministro de servicio de telefonía móvil, procurando la homogeneidad tecnológica en el desarrollo de la infraestructura informática institucional.

vii) Brindar apoyo técnico en montaje, instalación y configuración de equipos y asistencia técnica durante los eventos requeridos por las dependencias del Órgano Judicial.

viii) Colaborar en la elaboración de informes y requerimientos técnicos a petición de la jefatura.

ix) Elaborar y presentar al Departamento de Gestión de Servicios de Transporte y Soporte Técnico, el Plan Anual Operativo de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos, ejecutar la programación y llevar el seguimiento y control del desarrollo de las metas contenidas en el plan, vigilando su cumplimiento y aplicando las medidas correctivas necesarias e informando los cambios respectivos.

x) Organizar y mantener un inventario actualizado de Licencias de Software adquirido o donado al Órgano Judicial.

xi) Rendir informes mensuales al Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico, sobre el avance y ejecución de metas, planes, programas y proyectos, comunicando situaciones imprevistas, así como los demás informes requeridos.

c) Relaciones

i) Internas

- Con la Jefatura del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico, para la recepción de lineamientos, coordinación de acciones, presentación de informes y requerimientos técnicos.
- Con todas las dependencias del Órgano Judicial, para el trámite de servicios de correo institucional, telefonía, acceso a internet y eventos.
- Con los juzgados, tribunales y todas las dependencias del Órgano Judicial, para brindar los servicios como la adquisición de Licencias y control del Software instalado en los equipos de cómputo.
- Con funcionarios y empleados del Órgano Judicial autorizados para el uso de telefonía celular institucional, para las diferentes gestiones con el proveedor del servicio de acuerdo a contrato vigente.
- Con los demás departamentos de la DDTI, para colaboración técnica y transferencia de información y conocimientos.

ii) Externas

- Con proveedores de servicios de telefonía móvil y correo electrónico para las diferentes gestiones del servicio de acuerdo a contrato vigente.

5.2. SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)

a) Objetivo

Garantizar en la medida de lo posible el buen funcionamiento del equipo de cómputo institucional, a través de la ejecución programada de mantenimientos preventivos y correctivos; así como brindar recomendaciones técnicas que velen por adquirir el hardware y software que mejor convenga a la Institución y mantener actualizado el parque de equipos informáticos a través de diagnósticos anuales que permitan el buen desempeño en las labores diarias de los usuarios.

b) Funciones

i) Brindar servicios y soporte técnico para la instalación, actualización, reparación, y mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y software de los equipos informáticos del Órgano Judicial.

ii) Diagnosticar anualmente el Parque de Equipos Informáticos con que cuenta el Órgano Judicial, para proponer la sustitución de aquellos equipos que ya llegaron a su vida útil o que cuentan con tecnologías obsoletas que no son compatibles con el quehacer diario de las dependencias.

iii) Mantener actualizados los procedimientos de control para la instalación y desinstalación de software y dispositivos de información y comunicación.

iv) Elaborar y registrar los reportes técnicos que respaldan los servicios que se realizan, para justificar e identificar la naturaleza, finalidad, seguimiento y resultado de la actividad realizada.

v) Elaborar y proponer el plan de mantenimiento preventivo de computadoras y periféricos.

vi) Ejecutar el plan de mantenimiento preventivo de computadoras y periféricos.

vii) Colaborar en la elaboración de los requerimientos técnicos para las bases de licitación del suministro de equipos de cómputo, procurando la homogeneidad tecnológica en el desarrollo de la infraestructura informática institucional.

viii) Elaborar y presentar al Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico, el Plan Anual Operativo de la Sección de Soporte Técnico (HW-SW), ejecutar la programación y llevar el seguimiento y control del desarrollo de las metas contenidas en el plan, vigilando su cumplimiento y aplicando las medidas correctivas necesarias e informando los cambios respectivos.

ix) Rendir informes mensuales al Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico, sobre el avance y ejecución de metas, planes,

programas y proyectos, comunicando situaciones imprevistas, así como los demás informes requeridos.

c) Relaciones

i) Internas

- Con la Jefatura del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico, para la recepción de lineamientos, coordinación de acciones, presentación de informes y requerimientos técnicos.
- Con los juzgados, tribunales y todas las dependencias del Órgano Judicial, para brindar los servicios preventivos y correctivos a los equipos informáticos, cambios de equipo y todas las solicitudes de carácter técnico que se requieran.
- Con los demás departamentos de la DDTI, para colaboración técnica y transferencia de información y conocimientos.

ii) Externas

- No posee.

6. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES

a) Objetivo

Planear, coordinar y administrar la infraestructura de las tecnologías de la información y comunicación del Órgano Judicial, para asegurar el desarrollo y aplicación de éstas; y así poder dar continuidad y garantizar el funcionamiento de las plataformas tecnológicas implementadas para mejorar los servicios que la Institución proporciona.

b) Funciones

i) Efectuar y proponer al despacho de la Dirección, diagnósticos sobre las necesidades y requerimientos tecnológicos de las dependencias del Órgano Judicial a fin de proyectar mejoras en las tecnologías de información y comunicación.

ii) Elaborar y presentar al despacho de la Dirección el Plan Anual Operativo del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, en coordinación con las secciones adscritas, ejecutar la programación de metas y llevar el seguimiento y control del desarrollo de los proyectos y actividades, vigilando su cumplimiento y aplicando e informando en su oportunidad de los cambios efectuados cuando la situación lo amerite.

iii) Elaborar y actualizar procedimientos de control para monitorear los servicios de enlaces de datos e internet del Órgano Judicial.

iv) Velar porque se implemente y administre adecuadamente la seguridad física y lógica de la red de datos del Órgano Judicial; proponiendo al despacho de la Dirección políticas y procedimientos que permitan identificar, autenticar, autorizar y realizar el monitoreo del acceso a los sistemas de información, sistemas operativos y bases de datos. Además del resguardo de servidores, switches y otros dispositivos.

v) Proponer al despacho de la Dirección políticas y procedimientos de seguridad para garantizar la confiabilidad, integridad y compatibilidad de la plataforma tecnológica en el Órgano Judicial.

vi) Velar por la restricción del tráfico de información hacia dentro y fuera de la infraestructura de red de datos del Órgano Judicial.

vii) Proponer al despacho de la Dirección y aplicar las políticas y procedimientos autorizados de prevención, detección y corrección de virus e implementar de acuerdo a disponibilidad la última versión de antivirus, manteniéndolos actualizados.

viii) Garantizar la seguridad lógica de las bases de datos del Órgano Judicial que resguardan información.

ix) Garantizar el desarrollo e implementación de políticas para el control y designación de roles y responsabilidades de la administración de la base de datos y usuarios de los sistemas de información.

x) Velar porque se documenten los procedimientos de solicitud, creación, mantenimiento, eliminación del usuario y cambios de claves.

xi) Velar que las bases de datos ejecuten los procesos diseñados para generar las huellas de auditoría, que registren los eventos de las fechas y actividades que realizan los usuarios, tales como: adición, eliminación, modificación de datos entre otros, con el fin de garantizar la identificación de los accesos a la información.

xii) Velar porque se realicen planes de respaldo y resguardo de la información en la DDTI y en las unidades que realicen funciones relacionadas con la administración de tecnologías, tanto local como en sitio remoto; así como procedimientos para la recuperación de datos, que permitan asegurar la información de acuerdo a su importancia y criticidad.

xiii) Diagnosticar los incidentes TIC's y coordinar con el área correspondiente y aplicar el Plan de Contingencia previamente aprobado; y solicitar informes de los problemas resueltos, pendientes, el estatus de su procesamiento y las soluciones.

xiv) Coordinar que se realicen los procedimientos de control para la instalación y desinstalación de dispositivos de información y comunicación.

xv) Elaborar y ejecutar un plan de mantenimiento preventivo de equipo Informático (servidores y equipos de comunicación).

xvi) Rendir informes mensuales al despacho de la Dirección, sobre el avance y ejecución de metas, planes, programas y proyectos, comunicando situaciones imprevistas, así como los demás informes requeridos.

c) Relaciones

i) Internas

- Con el despacho de la Dirección, para la recepción de lineamientos, coordinación de acciones, presentación del plan anual operativo y los informes correspondientes, la gestión de recursos, la propuesta de políticas y procedimientos y otras asignaciones afines al Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones.
- Con las dependencias de la Dirección, para colaboración en proyectos TIC's.
- Con el Departamento de Ingeniería, para asesorar en la red de datos, en los proyectos de infraestructura nuevos o remodelaciones.
- Con la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, para participar en los procesos de compra cuando sea requerido.
- Con la Unidad de Sistemas Administrativos, para colaborar con asesoría técnica en la implementación de red de datos para las Oficinas de Centro de Atención al Usuario.
- Con las dependencias del Órgano Judicial, para implementación de proyectos TIC's.

ii) Externas

- Con instituciones del Estado, para establecer enlaces de comunicación y el desarrollo de las audiencias en modalidad virtual.
- Con organismos internacionales, para colaborar con asesoría técnica en la implementación de red de datos para las Oficinas de Centro de Atención al Usuario.

6.1. SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD

a) Objetivo

Coordinar y administrar la infraestructura de servidores, bases de datos y seguridad del Órgano Judicial, para asegurar la continuidad y mejorar los servicios de TIC's.

b) Funciones

i) Realizar diagnóstico de las necesidades en la infraestructura de servidores y Base de Datos y proponer a la Jefatura del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones las necesidades y requerimientos a fin de proponer mejoras en las tecnologías de información.

ii) Elaborar, proponer y ejecutar el plan de mantenimiento preventivo de servidores acorde al establecimiento de metas en el plan anual operativo.

iii) Implementar y administrar políticas y procedimientos que permitan identificar, autenticar, autorizar y realizar el monitoreo de acceso a los sistemas operativos y bases de datos.

iv) Elaborar y ejecutar planes de respaldo y procedimientos para la recuperación de datos tanto local como en sitio remoto; que permitan asegurar la información de acuerdo a su importancia y criticidad.

v) Garantizar y coordinar con las unidades que realicen funciones relacionadas con la administración de tecnologías, para que las bases de datos del Órgano Judicial cumplan con la seguridad lógica, que contengan huellas de auditoría, que registren los eventos de las fechas y actividades que realizan los usuarios; con el objetivo de identificar los accesos a la información.

vi) Administrar el software de seguridad, brindando el manejo y control adecuado de los recursos de hardware y software dentro de la red.

vii) Coordinar la configuración de herramientas de administración de equipos de comunicación para garantizar la seguridad interna y perimetral de la infraestructura de red institucional.

viii) Coordinar e Implementar con las unidades que realicen funciones relacionadas con la administración de tecnologías, políticas de control y designación de roles y responsabilidades de la administración de la base de datos. Así como documentar los procedimientos de solicitud, creación, mantenimiento, eliminación del usuario y cambios de claves.

ix) Realizar procedimientos de control para la instalación y desinstalación de servidores y dispositivos de almacenamiento de datos u otros elementos que intervienen en el manejo de la información.

x) Elaborar y presentar al Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, el Plan Anual Operativo de la Sección de Servidores, Bases de Datos y Seguridad, ejecutar la programación y llevar el seguimiento y control del desarrollo de las metas contenidas en el plan, vigilando su cumplimiento y aplicando las medidas correctivas necesarias e informando los cambios respectivos.

xi) Rendir informes mensuales al Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, sobre el avance y ejecución de metas, planes, programas y proyectos, comunicando situaciones imprevistas, así como los demás informes requeridos.

c) Relaciones

i) Internas

- Con la Jefatura del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, para para la recepción de lineamientos, coordinación de acciones, presentación del plan anual operativo y los informes correspondientes, la gestión de recursos, la propuesta de políticas y procedimientos y otras asignaciones afines al área
- Con las dependencias de la Dirección; para colaboración en proyectos TIC's
- Con la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, para participar en los procesos de compra cuando sea requerido.
- Con las dependencias del Órgano Judicial, para implementación de proyectos TIC's.

ii) Externas

- Con proveedores, instituciones del Estado y organismos internacionales, cuando sea requerido.

6.2. SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES

a) Objetivo

Coordinar y administrar la infraestructura de las tecnologías de la información y comunicación del Órgano Judicial, para asegurar y garantizar el adecuado funcionamiento de las aplicaciones y el flujo de la información generada por la Institución.

b) Funciones

i) Planear, diseñar e implementar la infraestructura de red, satisfaciendo las necesidades de la Institución en correspondencia con los objetivos estratégicos del Órgano Judicial.

ii) Realizar periódicamente un diagnóstico de la infraestructura de la red mediante visitas técnicas y elaboración de informes, para garantizar la continuidad del servicio y proponer mejoras.

iii) Determinar y proponer la topología de la infraestructura de red de acuerdo con los objetivos estratégicos de la Institución.

iv) Proponer y ejecutar el plan de contingencia aprobado por el despacho de la Dirección, en caso de fallas o problemas en la red, apoyándose de herramientas de monitoreo.

v) Coordinar y monitorear incidentes de fallas internas o externas en el caso de servicios contratados con terceros, tales como, firewalls, enlace de datos e internet con el apoyo del servicio técnico del proveedor del servicio.

vi) Registrar y dar seguimiento a todos los reportes de fallas generados por los usuarios.

vii) Colaborar en la creación de políticas y procedimientos de seguridad para garantizar la confiabilidad, integridad y compatibilidad de la plataforma tecnológica en el Órgano Judicial.

viii) Administrar e implementar medidas de seguridad adecuadas, para controlar el acceso de los clientes a la red de datos a los recursos tecnológicos establecidos, acorde a las políticas de tecnologías institucionales.

ix) Ejecutar un plan de mantenimiento preventivo de equipos de comunicación y seguridad.

x) Elaborar y presentar al Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, el Plan Anual Operativo de la Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones, ejecutar la programación y llevar el seguimiento y control del desarrollo de las metas contenidas en el plan, vigilando su cumplimiento y aplicando las medidas correctivas necesarias e informando los cambios respectivos.

xi) Rendir informes mensuales al Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, sobre el avance y ejecución de metas, planes, programas y proyectos, comunicando situaciones imprevistas, así como los demás informes requeridos.

c) Relaciones

i) Internas

- Con la Jefatura del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, para la recepción de lineamientos, coordinación de acciones, presentación del plan anual operativo y los informes correspondientes, la gestión de recursos, la propuesta de políticas y procedimientos y otras asignaciones afines al área.
- Con las dependencias de la Dirección, para colaboración en proyectos TIC's.
- Con el Departamento de Ingeniería, para asesorar en la red de datos, en los proyectos de infraestructura nuevos o remodelaciones.
- Con la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, para participar en los procesos de compra cuando sea requerido.
- Con la Unidad de Sistemas Administrativos, para colaborar con asesoría técnica en la implementación de red de datos para las Oficinas de Centro de Atención al Usuario.
- Con las dependencias del Órgano Judicial, para implementación de proyectos TIC's.

ii) Externas

- Con organismos internacionales, para colaborar con asesoría técnica en la implementación de red de datos para las Oficinas de Centro de Atención al Usuario cuando sea requerido.

7. DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN TECNOLÓGICA PARA EL ÁREA JURISDICCIONAL.

a) Objetivo

Facilitar a través del uso de herramientas tecnológicas el acceso de la información establecido en convenios entre el Órgano Judicial y el resto de instituciones del Sector de Justicia; que contribuyan a fomentar nexos de cooperación para facilitar la transparencia y el acceso de la ciudadanía al Sistema de Justicia; así como, el apoyo a los tribunales y juzgados en el desarrollo de las audiencias y diligencias judiciales efectuadas por medio de videoconferencia.

b) Funciones

i) Facilitar el intercambio de información entre el Órgano Judicial, las instituciones del Sector de Justicia y los usuarios internos y externos.

ii) Coordinar la ejecución de los componentes tecnológicos incluidos en los acuerdos y convenios de cooperación que se suscriban entre las instituciones involucradas en el quehacer del Órgano Judicial.

iii) Proponer al despacho de la Dirección proyectos relacionados con los sistemas de información y otras tecnologías para la mejora en los despachos judiciales.

iv) Velar porque los acuerdos y convenios aprobados por la Institución relacionados con los sistemas de información y otras tecnologías se cumplan de acuerdo a lo estipulado.

v) Coordinar el funcionamiento de las tecnologías de la información en las oficinas de apoyo jurisdiccional, brindando una eficiente orientación a los usuarios en el uso de las mismas.

vi) Determinar y controlar el apoyo técnico e información que se les brindará a los despachos judiciales, en la utilización de las herramientas tecnológicas implementadas por el Departamento de Ingeniería de Software.

vii) Gestionar la divulgación y capacitación en el uso de las herramientas tecnológicas desarrolladas para el Órgano Judicial, que permita optimizar los recursos y agilizar los procesos judiciales.

viii) Velar por el apoyo técnico, logístico y administrativo, de acuerdo a los recursos disponibles, para el adecuado desarrollo de audiencias y diligencias judiciales por medio de videoconferencia, solicitadas por los diferentes juzgados y tribunales en todo el país.

ix) Elaborar y presentar al despacho de la Dirección, el Plan Anual Operativo del Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional, en coordinación con las secciones adscritas, ejecutar la programación de metas y llevar el seguimiento y control del desarrollo de los proyectos y actividades, vigilando su cumplimiento y aplicando e informando en su oportunidad de los cambios efectuados cuando la situación lo amerite.

x) Rendir informes mensuales al despacho de la Dirección, sobre el avance y ejecución de metas, planes, programas y proyectos, comunicando situaciones imprevistas, así como los demás informes requeridos.

c) Relaciones

i) Internas

- Con el despacho de la Dirección, para la recepción de lineamientos, coordinación de acciones, presentación del plan anual operativo y los informes correspondientes, la gestión de recursos, la propuesta de políticas y procedimientos y otras asignaciones afines al Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional.
- Con los diferentes Despachos Judiciales, Administraciones de Centros Judiciales y dependencias bajo la Gerencia de Asuntos Jurídicos, para las coordinaciones en lo referente a los proyectos tecnológicos implementados.

ii) Externas

- Con instituciones del Estado, para coordinar el desarrollo de las audiencias por medio de videoconferencias y ejecución de acuerdos y convenios interinstitucionales cuando sea requerido por el despacho de la Dirección.
- Con organismos internacionales en la gestión y recepción de donaciones y asistencia técnica cuando sea requerido por el despacho de la Dirección.

7.1. SECCIÓN DE INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA JURISDICCIONAL

a) Objetivo

Apoyar en la ejecución de las soluciones tecnológicas implementadas para fortalecer los procesos o proyectos que conduzcan a mejorar la transparencia, el acceso y la administración de justicia, así como coordinar a través de la tecnología, la integración de las instituciones, según los acuerdos o convenios establecidos por la Dirección Superior, relacionados con el quehacer judicial.

b) Funciones

i) Apoyar en el estudio para la propuesta de tecnologías en los despachos judiciales en coordinación con los diferentes departamentos de la Dirección.

ii) Promover cuando sea requerido por la Dirección Superior las relaciones que permitan crear redes interinstitucionales para facilitar el uso de las tecnologías de la información y comunicación en el Sector Justicia e instituciones afines.

iii) Mantener relación con las diferentes instituciones del Sector de Justicia para el logro de la implementación de tecnologías afines entre dichos sectores, según acuerdos o convenios suscritos por la Institución.

iv) Orientar y brindar apoyo técnico a los despachos judiciales en la utilización de las herramientas tecnológicas implementadas por el Departamento de Ingeniería de Software.

v) Ser enlace en proyectos, convenios o acuerdos que se generen para el uso de las tecnologías de la información y comunicación en el Órgano Judicial, cuando sea requerido por el despacho de la Dirección.

vi) Dar seguimiento y facilitar la gestión de proyectos, acuerdos y convenios aprobados por la Institución relacionados con los sistemas de información y otras tecnologías para que se cumplan de acuerdo a lo estipulado.

vii) Brindar informes periódicos sobre reuniones entre las diferentes instituciones del Sector de Justicia y organismos internacionales.

viii) Elaborar y presentar al Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional, el Plan Anual Operativo de la Sección de Integración Tecnológica Jurisdiccional, ejecutar la programación y llevar el seguimiento y control del desarrollo de las metas contenidas en el plan, vigilando su cumplimiento y aplicando las medidas correctivas necesarias e informando los cambios respectivos.

ix) Rendir informes mensuales al Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional, sobre el avance y ejecución de metas, planes, programas y proyectos, comunicando situaciones imprevistas, así como los demás informes requeridos.

c) Relaciones

i) Internas

- Con la Jefatura de Departamento de Coordinación Tecnológica, para el Área Jurisdiccional, para la recepción de lineamientos, la propuesta de políticas y proyectos, la presentación del plan anual operativo de la sección, información relacionada al cumplimiento de acuerdos y convenios firmados entre la Corte Suprema de Justicia y las diferentes instituciones y organismos, la solicitud de recursos, la remisión de informes y toda información que sea requerida.
- Con los despachos judiciales, para el fortalecimiento de los mismos a través de estudios y apoyo técnico relacionados a las tecnologías de información.
- Con el Departamento de Ingeniería de Software, para la utilización de las diferentes plataformas tecnológicas desarrolladas y que son compartidas entre instituciones del Sector Justicia.
- Con las diferentes dependencias de la Dirección en lo relacionado con la ejecución de los proyectos en los despachos judiciales.

ii) Externas

- Con diferentes instituciones del Sector de Justicia, para la implementación de tecnologías afines entre ambos sectores, en relación a los acuerdos y convenios suscritos por la Institución.
- Con diferentes instituciones y organismos, para el seguimiento de protocolos y convenios entre la Corte Suprema de Justicia y dichas instituciones u organismos, cuando sea requerido por la Dirección Superior.

7.2. SECCIÓN DE APOYO TECNOLÓGICO A DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIA

a) Objetivo

Contribuir al efectivo desarrollo de las audiencias y diligencias judiciales de los juzgados y tribunales efectuadas por medio de videoconferencia, realizando las gestiones y la logística necesaria para su ejecución conforme a lo programado.

b) Funciones

i) Efectuar las comunicaciones requeridas sobre las audiencias en modalidad virtual, a las dependencias de la Institución que sean necesarias.

ii) Administrar la plataforma tecnológica utilizada para la programación y el seguimiento de las audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia.

iii) Coordinar el personal técnico que brindará apoyo en las audiencias judiciales en modalidad de videoconferencia.

iv) Capacitar al personal de los juzgados y tribunales en el uso de los equipos instalados en las salas de audiencias para modalidad de videoconferencia.

v) Velar por el uso adecuado del equipo tecnológico instalado en salas de audiencias.

vi) Coordinar con la Dirección General de Centros Penales la programación de audiencias en modalidad de videoconferencia solicitadas por los juzgados y tribunales cuando sea necesario.

vii) Elaborar propuestas para el fortalecimiento tecnológico de las salas de audiencia o sedes judiciales que requieren llevar a cabo audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia.

viii) Elaborar los informes técnicos pertinentes que sirvan de insumo para la toma de decisiones, referente a la infraestructura física y tecnológica relacionada a las audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia.

ix) Elaborar y presentar al Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional, el Plan Anual Operativo de la Sección de Apoyo Tecnológico a Diligencias Judiciales por Videoconferencia, ejecutar la programación y llevar el seguimiento y control del desarrollo de las metas contenidas en el plan, vigilando su cumplimiento y aplicando las medidas correctivas necesarias e informando los cambios respectivos.

x) Rendir informes mensuales al Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional, sobre el avance y ejecución de metas, planes, programas y proyectos, comunicando situaciones imprevistas, así como los demás informes requeridos.

c) Relaciones

i) Internas

- Con la Jefatura de Departamento de Coordinación Tecnológica, para el Área Jurisdiccional, para la recepción de lineamientos, coordinación de acciones, la propuesta de políticas y proyectos, la presentación del plan anual operativo de la sección, la presentación de informes relacionados al apoyo técnico en las audiencias en modalidad de videoconferencia y demás informes requeridos, así como la solicitud de recursos.
- Con el Departamento de Gestión en Tecnología en Comunicaciones, para garantizar la conectividad previa y durante las audiencias judiciales en modalidad de videoconferencia.
- Con los señores Jueces, para las programaciones de las audiencias, el apoyo técnico a brindar y las capacitaciones al personal del Juzgado o Tribunal del equipo a utilizar en dichas audiencias.
- Con las dependencias de la Gerencia de Asuntos Jurídicos, para la coordinación de programación y realización de las audiencias judiciales en modalidad de videoconferencia cuando sea necesario.
- Con Administración de Salas de cada Centro Judicial, para la programación y uso de las mismas, cuando sea necesario.
- Con las Administraciones de Centros Judiciales, para coordinación logística en la realización de Audiencias Judiciales en Modalidad de Videoconferencia, cuando sea necesario.
- Con el Departamento de Ingeniería de Software, para el mantenimiento y soporte del Sistema de Señalamiento de Diligencias Judiciales por medio de Videoconferencia.

ii) Externas

- Con la Dirección General de Centros Penales, para la programación de audiencias en modalidad de videoconferencia solicitadas por los juzgados y tribunales.

8. OFICINAS REGIONALES Y DESCENTRALIZADAS DE DDTI

a) Objetivo

Contribuir al logro de las políticas, objetivos y metas de la Dirección, en correspondencia con los objetivos estratégicos de la Institución, apoyando en las actividades relacionadas al desarrollo tecnológico en las unidades y dependencias de la zona de cobertura asignada.

b) Funciones

i) Elaborar y presentar al despacho de la Dirección, el Plan Anual Operativo de la Oficina Regional y Descentralizada de la DDTI, ejecutar la programación y llevar el seguimiento y control del desarrollo de las metas contenidas en el plan, vigilando su cumplimiento y aplicando e informando las medidas correctivas necesarias.

ii) Brindar servicios y soporte técnico para la instalación, actualización, reparación, y mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y software de los equipos informáticos.

iii) Brindar apoyo técnico en la instalación y configuración de equipos y asistencia técnica durante los eventos requeridos por las dependencias del Órgano Judicial.

iv) Velar que todo el software instalado en los equipos informáticos del Órgano Judicial esté amparado con la respectiva licencia extendida por el fabricante en coordinación con la Sección de Servicios Técnicos Informáticos.

v) Ejecutar los procedimientos de control para la instalación y desinstalación de software y dispositivos de información y comunicación.

vi) Registrar los reportes técnicos que respaldan los servicios que se realizan, para justificar e identificar la naturaleza, finalidad, seguimiento y resultado de la actividad realizada.

vii) Ejecutar el plan de mantenimiento preventivo de computadoras y periféricos asignados cuando sea requerido por la Sección de Soporte Técnico (HW-SW).

viii) Coordinar y colaborar con la DDTI en la ejecución del plan de mantenimiento preventivo de servidores y equipos de comunicación cuando sea requerido.

ix) Aplicar las políticas y procedimientos aprobadas por la DDTI, que permitan identificar, autenticar, autorizar y realizar el monitoreo de acceso a los sistemas operativos y bases de datos.

x) brindar apoyo en las audiencias judiciales en modalidad de videoconferencia.

xi) Velar por el uso adecuado del equipo tecnológico instalado en salas de audiencias.

xii) Participar en reuniones periódicas relacionadas a las tecnologías de información, cuando sean convocadas por la DDTI.

xiii) Rendir informes mensuales al despacho de la Dirección, sobre el avance y ejecución de metas, planes, programas y proyectos, comunicando situaciones imprevistas, así como los demás informes requeridos.

c) Relaciones

i) Internas

- Con la DDTI, para recibir lineamientos, políticas, normativas, supervisión de calidad y presentar el plan anual operativo de la Oficina y los informes mensuales de avance y ejecución de metas.
- Con el Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico, para intercambio de información, seguimiento de casos y apoyo técnico.
- Con el Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, para intercambio de información, seguimiento de casos y apoyo técnico.
- Con el Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional, para intercambio de información, seguimiento de casos y apoyo técnico.
- Con la Sección de Apoyo Tecnológico a Diligencias Judiciales por Videoconferencia, para la coordinación y soporte de las audiencias por videoconferencia
- Con las Administraciones de los diferentes Centros Judiciales, para la gestión de recursos tecnológicos y logísticos.
- Con todas las dependencias del Órgano Judicial dentro de la zona de cobertura, para brindar servicios preventivos, correctivos y de soporte técnico en general.

ii) Externas

- No posee.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

MANUALES ADMINISTRATIVOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

San Salvador, **JULIO 2020,** **El Salvador, C.A.**

III. MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

A. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Descripción de Puestos de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información ha sido diseñado con el fin de contar con un instrumento técnico administrativo que contenga la información ordenada y sistemática de los datos que permitan identificar y determinar fácilmente las características de los puestos funcionales de trabajo requeridos en cada unidad, departamento y sección que conforman la DDTI.

Los perfiles de puestos descritos en el manual, se han definido con base en los requisitos indispensables de educación y conocimientos, experiencia, habilidades y otros atributos que debe reunir las personas que ocupen los puestos para desempeñar eficientemente las responsabilidades y actividades asignadas.

En el manual se han considerado los puestos reales dentro de los títulos genéricos de cargos de Director, Jefes de Unidad, Departamento, Sección, Colaboradores Técnicos, Secretarias, Colaboradores de Oficina, Motorista y de Servicios Varios; pertenecientes a las categorías laborales de Funcionarios y Ejecutivos, Jefes Intermedios, Profesionales y Técnicos, Técnicos Auxiliares, Secretarial y de Oficina y de Servicios, respectivamente, reconocidas dentro de la Institución.

Con el Manual de Descripción de Puestos se pretende contar con los contenidos claros y precisos de cada uno de los puestos de la microestructura organizativa de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información, propiciando una adecuada distribución de las cargas de trabajo dentro de la misma, fundamentando el establecimiento y la operación de mecanismos para la valuación de puestos, así como orientar las políticas tanto de admisión de personal como de relaciones laborales y apoyar la identificación de necesidades de capacitación para estructurar los programas institucionales en la materia.

La descripción de puestos permite conocer con todo detalle las características y obligaciones de cada empleado, así como las responsabilidades encomendadas a cada puesto constituyendo un instrumento administrativo eficaz para establecer procedimientos específicos, dirigir y supervisar con mayor objetividad a los subalternos participantes en cada una de ellos, así como también evaluar objetivamente su desempeño.

La información utilizada para la elaboración del presente manual, fue proporcionada por las jefaturas y el personal que labora en las diferentes unidades organizativas dentro de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información, por lo que se agradece la cooperación brindada, esperando que este documento contribuya a lograr los fines perseguidos.

B. CONTENIDO DE CADA PUESTO

Para una mejor comprensión, se presenta la definición de los diferentes aspectos considerados en la especificación de los puestos de la DDTI incluidos en el manual.

7. Título del Puesto

Denota en forma simple y adecuada el nombre real del puesto, atendiendo a las actividades principales que realiza, identificándolo con la clasificación genérica de cargos y las categorías laborales contempladas dentro de la descripción de cargos genéricos por categoría laboral del Manual de Clasificación de Cargos del Órgano Judicial, según Acuerdo N° 270, de Corte Suprema de Justicia, del dos de mayo de mil novecientos noventa y cuatro, publicado en el Diario Oficial Nº 111, Tomo N° 323, del quince de junio de mil novecientos noventa y cuatro. Estas categorías laborales son las de: a) Funcionarios y Ejecutivos; b) Jefes Intermedios; c) Profesionales y Técnicos; d) Secretarial y de Oficina y e) Servicios.

8. Naturaleza del Puesto

Señala la categoría laboral a que pertenece el puesto y contiene en forma sintética el tipo de actividades y responsabilidades que abarca, indicando el grado de complejidad de las labores desempeñadas, las condiciones ambientales en que se desarrollan y factores como la atención continua, esfuerzo físico, mental, auditivo, visual, tensión nerviosa y riesgos que pueden estar presentes en un determinado ambiente de trabajo

9. Dependencia Jerárquica

Define el nivel inmediato superior al que se reporta o está adscrito el puesto y la respectiva dependencia según la unidad organizativa a que pertenece. Esta subordinación se pierde cuando se integran comités o comisiones para efectuar algún trabajo que requiera la participación de un grupo interdisciplinario o de diferentes unidades de organización. Además, cuando lo amerita, se indica si el puesto supervisa o tiene personal bajo su responsabilidad.

10. Requisitos Mínimos

Estos son la base de partida para el reclutamiento y selección, así como para la asignación del ocupante al cargo genérico correspondiente. El rango y el valor del sueldo que devengue depende de la política de salarios vigente y de la determinación que tome la Dirección Superior en armonía con la calificación de méritos, evaluación del desempeño y tiempo de servicio dentro del Órgano Judicial.

Asimismo, los requisitos establecen las características que debe reunir la persona que opte por ocupar cada uno de los puestos, en cuanto a educación y conocimientos, experiencia, habilidades y destrezas, el perfil personal y otras condiciones que le permitan afrontar el esfuerzo, las responsabilidades y las atribuciones consignadas en cada puesto.
A continuación, se da una breve explicación de cada uno de los requisitos contemplados.

a) Educación y Conocimientos

Establece el nivel intelectual de preparación adquirida mediante la realización de estudios formales y necesarios para ejecutar las labores dentro de cada puesto, así como el nivel y profundidad de los conocimientos generales que deberá poseer la persona que lo vaya a desempeñar. Estos pueden variar según sea el rango del puesto dentro de un mismo título genérico. (Ejemplo: Colaborador de Oficina I, II, o III).

b) Experiencia

Se refiere al nivel de preparación y conocimientos adquiridos a través del tiempo mediante la realización de trabajos similares dentro o fuera del Órgano Judicial; deseable o indispensable para ocupar un puesto determinado. Esta varía según el rango del puesto. (Ejemplo: un año, dos años o más)

c) Capacidades, Habilidades y Destrezas

Se refiere a la identificación de características especiales, manifiestas o potenciales, que deberá satisfacer la persona que ocupe un determinado puesto en cada uno de sus rangos, si los tuviera.

11. Características Personales

Incluye otras características necesarias que completan el perfil personal y que requiere el puesto de trabajo para ocuparlo. Entre ellas se pueden considerar aspectos relacionados con las cualidades, apariencia, valores, etc.; así como otras exigencias particulares para el eficiente desempeño.

12. Actividades y Responsabilidades

En este apartado se indica en forma lógica y sencilla todo tipo de actividades que pueden incluirse en un determinado puesto de trabajo, utilizando frases claras y precisas que le permitan al empleado comprender y conocer el trabajo a desarrollar en su respectivo puesto.

Con los factores especificados en cada puesto, se estará facilitando las labores de administración y desarrollo del capital humano, así como se permitirá la implantación de programas para el reclutamiento, selección, admisión, capacitación y desarrollo del personal de la dependencia o unidad organizativa respectiva.

Estos mismos factores podrán constituirse en parámetros para la calificación de méritos y evaluación del desempeño, considerando la ponderación atribuida en el sistema que se utilice.

C. INVENTARIO Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

A continuación, se enlista un total de setenta y cinco puestos tipo reales, clasificados dentro de diez títulos genéricos de cargos, que se reconocen indispensables para el funcionamiento de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información. Ellos son los de:

1. Director
   1.2 Director de Desarrollo Tecnológico e Información

2. Jefes de Unidad
   2.1. Jefe de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC´s
   2.2. Jefe de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa

3. Jefes de Departamento
   3.1 Jefe del Departamento de Soporte Logístico
   3.2 Jefe del Departamento de Seguimiento de la Gestión TIC´s
   3.3 Jefe del Departamento de Ingeniería de Software
   3.4 Jefe del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico
   3.5 Jefe del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones
   3.6 Jefe del Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional
   3.7 Coordinador de Oficina Regional y Descentralizada de la DDTI

4. Jefes de Sección
   4.1. Jefe de la Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y de Bases de Datos
   4.2. Jefe de la Sección de Desarrollo de Sistemas
   4.3. Jefe de la Sección de Diseño de Interfaz Gráfica
   4.4. Jefe de la Sección de Implementación de Sistemas
   4.5. Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos
   4.6. Jefe de la Sección de Soporte Técnico (HW-SW)
   4.7. Jefe de la Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad
   4.8. Jefe de la Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones
   4.9. Jefe de la Sección de Integración Tecnológica Jurisdiccional
   4.10. Jefe de la Sección de Apoyo Tecnológico a Diligencias Judiciales por Videoconferencia

5. Colaboradores Técnicos
   5.1. Colaborador Técnico de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC´s
   5.2. Asistente Técnico de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa
   5.3. Colaborador Técnico de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa
   5.4. Colaborador Administrativo del Departamento de Ingeniería de Software
   5.5. Analista de Sistemas
   5.6. Diseñador de Base de Datos
   5.7. Desarrollador de Sistemas
   5.8. Diseñador de Interfaz Gráfica
   5.9. Técnico en Implementación de Sistemas y Soporte al Usuario
   5.10. Colaborador de los Servicios de Internet y Correo Electrónico Institucional
   5.11. Colaborador de Licenciamiento de Software
   5.12. Colaborador de Telefonía Móvil

5.13. Administrador de Bases de Datos
5.14. Administrador de Servidores
5.15. Administrador de Seguridad Informática
5.16. Colaborador Técnico de Infraestructura y Comunicaciones
5.17. Colaborador de Gestión de TIC´s Jurisdiccional
5.18. Colaborador de Gestión de Diligencias Judiciales por Videoconferencia
5.19. Administrador del Sistema de Videoconferencia
5.20. Encargado Técnico de Oficina Regional y Descentralizada de la DDTI

6. Técnicos Auxiliares
   6.1 Analista de Calidad del Departamento de Seguimiento de la Gestión Tic´s
   6.2 Colaborador Técnico de Gestión de Bienes
   6.3 Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes
   6.4 Colaborador de Apoyo Técnico Informático
   6.5 Colaborador Administrativo del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones
   6.6 Técnico en Telefonía
   6.7 Técnico en Tecnología
   6.8 Supervisor Técnico de Videoconferencia
   6.9 Técnico de Videoconferencia

7. Colaboradores de Oficina
   7.1 Colaborador Administrativo del Despacho de la Dirección
   7.2 Colaborador de Oficina de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa
   7.3 Colaborador de Soporte Logístico
   7.4 Encargado de Gestión de Servicios de Transporte
   7.5 Colaborador de Garantías y Seguros de Equipos Informáticos
   7.6 Encargado de Centro de Contacto
   7.7 Teleoperador de Centro de Contacto
   7.8 Encargado de Recepción
   7.9 Recepcionista
   7.10 Colaborador de Oficina de Ingeniería de Software
   7.11 Colaborador Administrativo del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico
   7.12 Colaborador de Recepción y Entrega de Equipos
   7.13 Colaborador Administrativo del Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional

8. Secretaria
   8.1 Secretaria de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información
   8.2 Secretaria de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC´s
   8.3 Secretaria de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa
   8.4 Secretaria del Departamento de Soporte Logístico
   8.5 Secretaria del Departamento de Ingeniería de Software
   8.6 Secretaria del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico
   8.7 Secretaria de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos
   8.8 Secretaria de la Sección de Soporte Técnico
   8.9 Secretaria del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones
   8.10 Secretaria del Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional

9. Motorista
   9.1 Motorista
   9.2 Mensajero-Motociclista

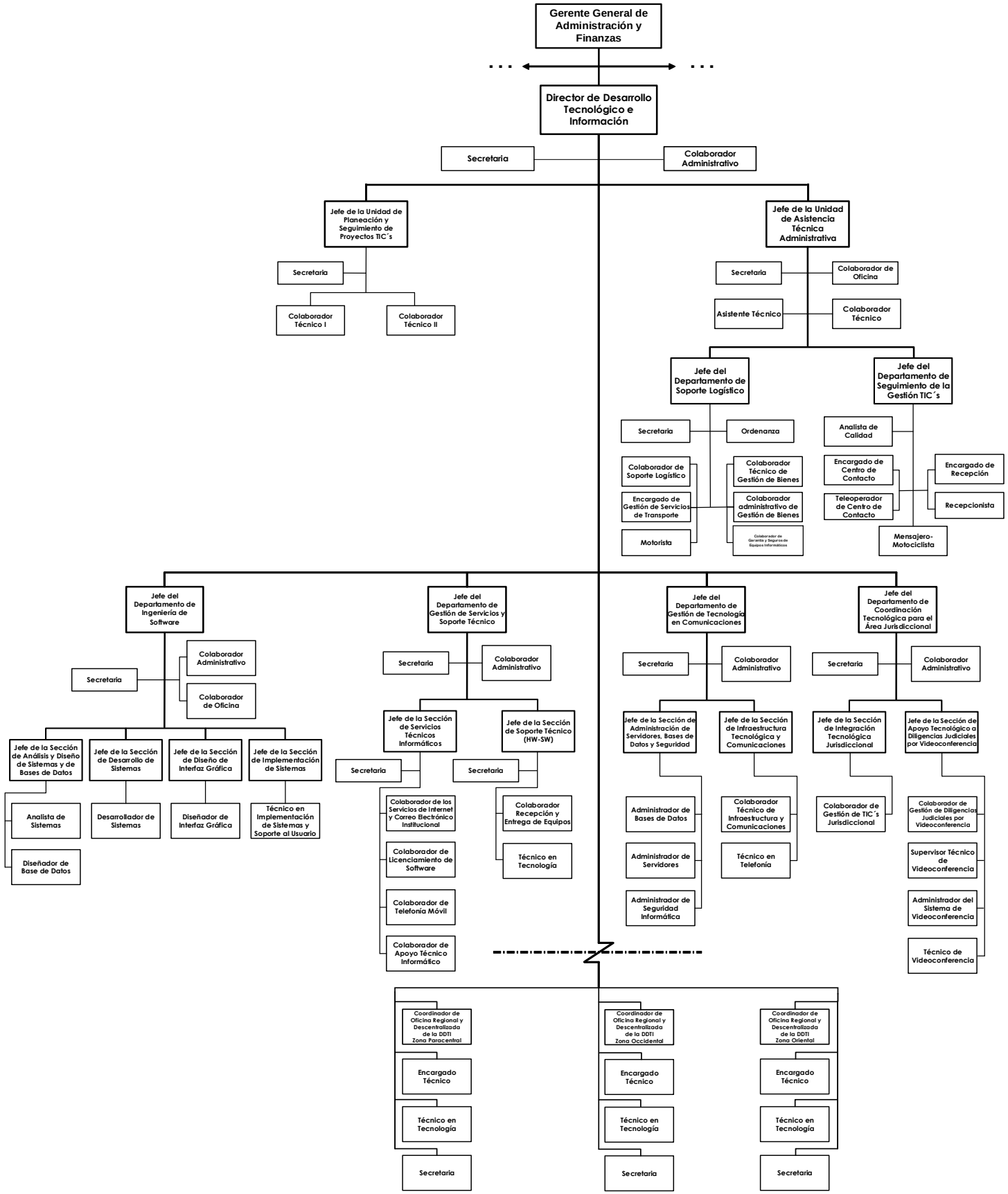
10. Ordenanza
    10.1 Ordenanza

D. ORGANIGRAMA ANALÍTICO DE PUESTOS

Mediante la representación gráfica del organigrama analítico de puestos de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información, se pueden visualizar los puestos, la dependencia jerárquica y el tramo de control bajo la responsabilidad de cada jefatura, tal como se muestra en el gráfico de la página siguiente.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN
ORGANIGRAMA ANALÍTICO DE PUESTOS



E. Descripciones de Puestos

1. DIRECTOR

1.1. TITULO DEL PUESTO: Director de Desarrollo Tecnológico e Información

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Funcionarios y Ejecutivos con un alto grado de responsabilidad en la Dirección asignada, en la que se atienden asuntos de alto nivel, decisión y gestión que se someten a la aprobación de la Gerencia General de Administración y Finanzas, por lo que sus labores son de alta responsabilidad y esfuerzo intelectual que requieren de un amplio conocimiento profesional, competencia, concentración y toma de decisiones cruciales para las actividades institucionales y sometido a intensa presión de trabajo. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Gerente General de Administración y Finanzas, así como atiende misiones encomendadas por cualquiera de los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia o de la Corte en Pleno, en el cumplimiento de los acuerdos que ésta emita. Tiene a su cargo jefaturas intermedias, personal profesional, técnico, secretarial, de oficina y de servicios.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas, Informática, Ciencias de la Computación, Telecomunicaciones o carreras afines a la especialidad, de preferencia con maestría o postgrado en dirección estratégica, tecnologías de información y comunicación, ingeniería de software o especialidades similares; con sólidos conocimientos de la gestión de proyectos de TIC's, análisis, diseño y desarrollo de sistemas o aplicaciones informáticas, bases de datos y redes de computadoras, gestiones de gobierno, específicamente en la Administración de Justicia y Sector Público, así como de las disciplinas y técnicas de trabajo para la administración y coordinación de las labores de la Dirección.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante cinco años como mínimo en cargos de jefatura en áreas informáticas relacionadas al desarrollo tecnológico y comunicaciones, dentro de la Administración Pública o privada y contar con experiencia comprobable en el desarrollo de procesos de planeación tecnológica, formulación, planeación, dirección y control de proyectos, especialmente enfocada hacia los proyectos tecnológicos, la elaboración de presupuestos, administración de contratos de bienes y servicios y métodos de negociación, interpretación y aplicación de leyes y reglamentos de la Administración Pública, así como manejo de paquetes ofimáticos, hardware y software en general.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación, organización y control del trabajo
- Capacidad para la administración y toma de decisiones.
- Capacidad para la gestión de tecnologías y liderar todas sus actividades.
- Capacidad de análisis y evaluación de alternativas tecnológicas.

- Capacidad de análisis y síntesis de documentos.
- Capacidad para gestionar procesos de cambio tecnológico.
- Capacidad de negociación.
- habilidad para el manejo de conflictos laborales.
- Habilidad para coordinar y dirigir equipos de trabajo.
- Habilidad para transmitir instrucciones y supervisar su cumplimiento.
- Habilidad para interpretar documentos y emitir opiniones técnicas.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes.
- Habilidad para relacionarse con funcionarios de alto nivel, empleados y público en general.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza en el uso de técnicas administrativas.
- Destreza en el uso de equipo tecnológico, hardware y software en general.

d) Características Personales
   i) Discreción, honradez y confiabilidad.
   ii) Altos dotes de liderazgo.
   iii) Sentido de organización y disciplina.
   iv) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad en la gestión.
   v) Diplomacia y cortesía.
   vi) Orientación estratégica y de servicio al cliente.
   vii) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
   viii) Compromiso con el logro de las metas institucionales.
   ix) Excelentes relaciones interpersonales.
   x) Buen manejo del trabajo bajo presión.
   xi) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

   i) Asesorar y apoyar técnicamente a la Dirección Superior a través del despacho de la Gerencia General de Administración y Finanzas en cuanto al establecimiento de objetivos, metas, políticas, planes y proyectos, para orientar el desarrollo tecnológico del Órgano Judicial.

   ii) Proponer a la Gerencia General de Administración y Finanzas e implementar programas y proyectos informáticos tendientes a agilizar los procesos, fortalecer las labores y favorecer la integración de la cultura informática institucional.

   iii) Proponer a la Gerencia General de Administración y Finanzas e implementar normas, políticas y procedimientos para la administración efectiva, equipamiento, operación y optimización de los recursos informáticos institucionales y para la identificación y análisis de riesgos en el logro de los objetivos y metas de la DDTI que permitan ejercer un adecuado control.

   iv) Recomendar a la Gerencia General de Administración y Finanzas las nuevas inversiones en equipo, software, servicios, tecnologías de información, licencias y otros requeridos, para el buen funcionamiento de las unidades y dependencias del Órgano Judicial.

v) Autorizar los requerimientos para las compras a través de la modalidad de Licitación para la adquisición de bienes y servicios informáticos de la Institución.

vi) Dirigir, organizar, coordinar, supervisar y controlar los procedimientos y las labores técnicas y administrativas propias de la DDTI, planificando el flujo de trabajo para facilitar la ejecución de las labores, garantizar el avance en los períodos de tiempo establecidos y el cumplimiento de metas de trabajo.

vii) Dirigir y coordinar el desarrollo y elaboración de proyectos, estudios o diagnósticos de TIC´s de interés institucional, tendientes a la mejora e implementación de sistemas y procesos de trabajo.

viii) Atender consultas técnicas y administrativas relacionadas al quehacer de la Dirección, de las unidades organizativas y dependencias de la Institución.

ix) Gestionar las capacitaciones y motivar al personal para la eficiente atención del trabajo asignado.

x) Procurar los recursos materiales y servicios para la realización oportuna de las actividades asignadas a cada unidad organizativa que integra la DDTI, velando por el buen manejo, conservación y la utilización racional de los mismos.

xi) Evaluar periódicamente al personal que depende directamente del despacho a través de la herramienta de Evaluación de Desempeño brindada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xii) Vigilar la actualización periódica de los manuales administrativos de la DDTI y demás instrumentos técnicos y administrativos de apoyo al funcionamiento y normalización de las actividades de la Dirección y sus unidades organizativas, aprobar o dar su visto bueno y someter los correspondientes al aval de la Gerencia General de Administración y Finanzas y los respectivos al trámite de autorización de la Presidencia.

xiii) Autorizar y presentar el Plan Anual Operativo de la Dirección, las acciones estratégicas contenidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Anual de Necesidades, la Proyección Presupuestaria y el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación de la DDTI, vigilando su cumplimiento e informando de los cambios efectuados cuando la situación lo amerite.

xiv) Atender convocatorias a reuniones de trabajo con la Gerencia General de Administración y Finanzas y otras dependencias, así como celebrar reuniones de trabajo con las jefaturas y personal a su cargo.

xv) Participar en comités y comisiones que viabilicen la gestión de los proyectos de TIC´s y la coordinación de acciones vinculadas con instituciones del Estado, del Sector de Justicia, otras instituciones gubernamentales o del ámbito privado y organismos internacionales.

xvi) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xvii) Presentar informes mensuales a la Gerencia General de Administración y Finanzas y a la Dirección de Planificación Institucional sobre el avance y ejecución de planes, programas y proyectos de la DDTI y demás que le sean requeridos que faciliten la verificación de las actividades realizadas.

xviii) Realizar otras labores encomendadas por el Gerente General de Administración y Finanzas y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

2. JEFES DE UNIDAD

2.1 TITULO DEL PUESTO: **Jefe de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC'S**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Funcionarios y Ejecutivos, con responsabilidad de asistir al despacho de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información, en la gestión y planeación estratégica y operativa de proyectos tecnológicos de información y comunicación. Su desempeño conlleva un amplio conocimiento del campo de su competencia, gran capacidad, esfuerzo intelectual y destreza profesional en las labores que atiende, implicando alguna complejidad en la toma de decisiones. El trabajo se realiza en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Director de Desarrollo Tecnológico e Información, a quien reporta los resultados del trabajo encomendado. Tiene a su cargo personal técnico y secretarial.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas o carreras afines, de preferencia con postgrado en dirección estratégica, tecnologías de información y comunicación, ingeniería de software o similares y conocimientos de gestión, metodologías, técnicas y herramientas de planeación y seguimiento de proyectos de TIC´s y de programas informáticos especializados para la planificación, seguimiento y control de actividades.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante cinco años como mínimo en cargos de jefatura dentro de la Administración Pública o privada y contar con experiencia comprobable en puestos similares, así como en el área de planeación y seguimiento de proyectos de TIC´s, administración y gestión de proyectos informáticos, administración de contratos de bienes y servicios, así como en la interpretación y aplicación de las disposiciones legales y normativas del Sector Público.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad para la planificación y organización del trabajo.
- Capacidad para la administración y toma de decisiones.
- Capacidad de análisis y evaluación de alternativas tecnológicas.
- Capacidad de análisis y síntesis de documentos.
- Habilidad para coordinar y dirigir equipos de trabajo.
- Habilidad para transmitir instrucciones y supervisar su cumplimiento.
- Habilidad para redactar y estructurar informes.
- Habilidad numérica y razonamiento lógico.
- Habilidad para realizar presentaciones.
- Habilidad para resolver problemas.
- Habilidad para relacionarse con funcionarios y empleados.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza en el uso de herramientas de planificación.

- Destreza en el uso de equipo de computación y programas informáticos especializados para la planificación de actividades y paquetes ofimáticos.

d) Características Personales
   i) Discreción, honradez y confiabilidad.
   ii) Sentido de organización y disciplina.
   iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
   iv) Liderazgo.
   v) Orientación estratégica y de servicio al cliente.
   vi) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
   vii) Comunicación fluida.
   viii) Compromiso con el logro de las metas institucionales.
   ix) Diplomacia y cortesía para exponer resultados y recomendaciones.
   x) Excelentes relaciones interpersonales.
   xi) Excelentes hábitos personales de trabajo.
   xii) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

   i) Asistir y apoyar técnicamente a la Dirección, en asuntos administrativos y técnicos de su competencia.

   ii) Coordinar la elaboración del Plan de Proyectos de TIC´s, presentarlo al despacho de la Dirección, dar seguimiento y control e informar de la ejecución del mismo.

   iii) Elaborar y presentar al despacho de la Dirección el Plan Anual Operativo de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos de TIC'S, realizar el seguimiento y control de metas y el desarrollo de los proyectos establecidos, aplicando medidas correctivas en los casos necesarios e informar sobre los cambios efectuados cuando la situación lo amerite.

   iv) Planificar, organizar y dirigir las diferentes actividades y proyectos encomendados y supervisar el cumplimiento de metas de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos de TIC'S.

   v) Coordinar la elaboración de los perfiles de proyectos de TIC´s que deben ser desarrollados de acuerdo a las prioridades y relevancia institucional y presentarlos al despacho de la Dirección.

   vi) Planear estratégicamente la formulación y gestión de proyectos de TIC´s avalados por el despacho de la dirección.

   vii) Evaluar y dar seguimiento oportuno a los proyectos desarrollados por la DDTI.

   viii) Asistir y apoyar en la elaboración de la matriz de riesgos con las diferentes dependencias de la DDTI y su posterior actualización, aplicando la metodología para la identificación y análisis de riesgos, definida para el logro de los objetivos y metas de la Dirección y dar seguimiento a las políticas y procedimientos que permitan ejercer un adecuado control.

   ix) Asistir y apoyar en la elaboración y mantenimiento actualizado del plan de contingencia de la DDTI.

x) Elaborar y proponer políticas, normas y procedimientos de TIC´s, así como metodologías e instrumentos, que contribuyan al logro de los objetivos de la Dirección.

xi) Revisar y proponer acciones para la mejora de los indicadores de gestión y desempeño de los proyectos liderados por la DDTI.

xii) Mantener actualizado el inventario de proyectos tecnológicos desarrollados por la Dirección, así como el banco de perfiles de proyectos de TIC´s por desarrollar.

xiii) Coordinar, supervisar y dar seguimiento a los planes de trabajo correspondientes a la DDTI.

xiv) Proponer al despacho de la dirección las capacitaciones del personal del Departamento.

xv) Gestionar, distribuir y controlar los recursos necesarios para el desempeño de las labores de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC´s.

xvi) Evaluar periódicamente al personal utilizando la herramienta de Evaluación de Desempeño brindada por la Dirección de Talento Humano Institucional, de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xvii) Orientar, motivar y supervisar al personal en la realización de sus labores y en la disciplina y desempeño de cada uno.

xviii) Participar en reuniones de trabajo para coordinar acciones con otras dependencias e integrar comités o comisiones intra e interinstitucionales a discreción del despacho de la Dirección, así como efectuar reuniones periódicas con el personal a su cargo para la coordinación, desarrollo y control de actividades.

xix) Elaborar y presentar al despacho de la Dirección, informes mensuales del avance y ejecución de metas, planes, programas y proyectos, así como necesidades, dificultades, beneficios y resultados de los proyectos y demás informes requeridos.

xx) Realizar otras labores encomendadas por el Director de Desarrollo Tecnológico e Información, apoyar a las dependencias de la DDTI en aspectos de tic´s, cuando sea requerido y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

2.2 TITULO DEL PUESTO: **Jefe de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Funcionarios y Ejecutivos, con responsabilidad de asistir al despacho de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información, relacionada a las gestiones técnicas y administrativas de su competencia. Su desempeño conlleva un amplio conocimiento, gran capacidad, esfuerzo intelectual y destreza profesional en las labores que atiende, implicando alguna complejidad en la toma de decisiones. El trabajo se realiza en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Director de Desarrollo Tecnológico e Información, a quien reporta los resultados del trabajo encomendado. Tiene a su cargo jefaturas intermedias, personal técnico, secretarial y de oficina.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Ingeniería industrial o carreras afines, de preferencia con Maestría en gestión Pública o Administración de Empresas y contar con amplios conocimientos de técnicas y herramientas administrativas, elaboración de presupuestos, administración de personal y políticas administrativas, entre otras para el desarrollo de las tareas asignadas al cargo.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante cinco años como mínimo en cargos de jefatura dentro de la Administración Pública o privada y contar con experiencia comprobable en puestos similares, así como en la elaboración de presupuestos, administración de contratos de bienes y servicios y en la interpretación y aplicación de normas y reglamentos de la Administración Pública.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad para la planificación y organización del trabajo.
- Capacidad para la administración y toma de decisiones.
- Capacidad para la dirección de personal profesional y técnico.
- Capacidad de análisis y síntesis de documentos.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes.
- Habilidad para el manejo de conflictos laborales.
- Habilidad para transmitir instrucciones y lograr su cumplimiento.
- Habilidad para relacionarse con funcionarios y empleados.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza en el uso de técnicas y herramientas administrativas.
- Destreza en el uso de equipo de computación y manejo completo y actualizado de paquetes ofimáticos.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
iv) Liderazgo.
i) Orientación estratégica y de servicios al cliente.

ii) Pensamiento analítico, estratégico y resolución de problemas.
iii) Facilidad de expresión oral y escrita.
iv) Diplomacia, cortesía y negociación.
v) Manejo de crisis y contingencias.
vi) Compromiso con el logro de las metas institucionales.
vii) Excelentes relaciones interpersonales.
viii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
ix) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Asistir y apoyar al despacho de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información en las gestiones administrativas y técnicas de su competencia.

ii) Planificar, organizar y dirigir las diferentes actividades y proyectos encomendados, así como, supervisar y controlar el cumplimiento de metas de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa.

iii) Elaborar y presentar al despacho de la Dirección, el Plan Anual Operativo de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa, vigilar su cumplimiento, realizar el seguimiento respectivo, aplicando medidas correctivas en los casos necesarios e informar sobre los cambios efectuados cuando la situación lo amerite.

iv) Coordinar y supervisar la elaboración del Plan Anual Operativo, Plan Estratégico, Plan Anual de Necesidades, Proyección Presupuestaria y Diagnóstico de Necesidades de Capacitación de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información.

v) Vigilar porque se brinde el apoyo logístico a eventos de la Institución donde se requiera el soporte informático, a través del Departamento de Soporte Logístico.

vi) Velar por el mantenimiento actualizado del control de activo fijo asignado a la DDTI.

vii) Autorizar las solicitudes y liquidaciones de combustible para los vehículos asignados a la Dirección.

viii) Velar por el seguimiento a las solicitudes realizadas por los usuarios y retroalimentación al despacho de la Dirección sobre la atención brindada a usuarios.

ix) Elaborar y proponer políticas, normas y procedimientos efectivos para la dirección, coordinación y optimización de los recursos disponibles de la DDTI.

x) Coordinar y controlar la gestión de las compras de los bienes tangibles e intangibles de la DDTI ante la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.

xi) Revisar las liquidaciones de prestaciones sociales del personal de la Dirección antes de ser autorizadas por el Director de Desarrollo Tecnológico e Información.

xii) Ejercer como administrador de contrato u orden de compra del insumo crítico de tintas, cintas y tóner del Órgano Judicial, consolidando dicho insumo y preparando

el proyecto de presupuesto de este insumo, excluyéndose de esta responsabilidad si ésta es delegada a otra persona por indicaciones del Director.

xiii) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xiv) Coordinar la elaboración, revisión y actualización de las herramientas técnicas de apoyo al funcionamiento de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa, tales como guías e instructivos.

xv) Gestionar la capacitación del personal de la unidad y presentarla al Director de Desarrollo Tecnológico e Información para su aprobación.

xvi) Evaluar al personal que depende directamente de la unidad a través de la herramienta de Evaluación del Desempeño brindada por la Dirección de Talento Humano Institucional, de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xvii) Orientar, motivar y supervisar al personal en la realización de sus labores y en la disciplina y desempeño de cada uno.

xviii) Participar en reuniones de trabajo para coordinar acciones con otras dependencias e integrar comités o comisiones de trabajo intra e interinstitucionales a discreción del despacho de la Dirección, así como efectuar reuniones periódicas con el personal a su cargo para la coordinación, desarrollo y control de actividades.

xix) Elaborar informes mensuales consolidados sobre el avance y ejecución de metas, planes, programas y proyectos de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa y presentarlos al despacho de la Dirección, así como, informes periódicos de la ejecución del presupuesto asignado a los componentes manejados por la DDTI y a los consolidadores de la Dirección, sobre los saldos no ejecutados con respecto al presupuesto asignado.

xx) Realizar otras labores afines al puesto, que le sean encomendadas por el Director de Desarrollo Tecnológico e Información y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

3. JEFES DE DEPARTAMENTO

3.1 TITULO DEL PUESTO: **Jefe del Departamento de Soporte Logístico**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral de Jefes Intermedios con un alto grado de responsabilidad en asuntos de dirección y decisión en el departamento asignado. Su desempeño conlleva un amplio conocimiento y destreza profesional en las labores que atiende, implicando complejidad en la toma de decisiones y logro de metas. El trabajo se realiza en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa a quien reporta los resultados del trabajo encomendado. Tiene a su cargo personal técnico, secretarial, de oficina y de servicios.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Ingeniería industrial o carreras afines, contar con sólidos conocimientos de las técnicas y herramientas de soporte logístico, gestión de riesgos e indicadores de gestión, políticas y normativa que regula la Administración Pública, técnicas de redacción y paquetes computacionales.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante cinco años como mínimo en cargos similares o de jefatura dentro de áreas administrativas de la Institución y poseer experiencia comprobable en procesos logísticos, inventarios, kardex, nomenclatura a nivel nacional y en la administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas
- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad para identificar y resolver incidentes.
- Capacidad para detectar riesgos.
- Capacidad para la dirección y coordinación de equipos de trabajo.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes.
- Habilidad para transmitir instrucciones y lograr su efectivo cumplimiento.
- Habilidad para relacionarse con funcionarios y empleados.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza en el manejo de cañón electrónico, pantallas de diapositivas, computadoras, manejo de Windows, hojas electrónicas, procesadores de texto y equipo de oficina en general.

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
iv) Pensamiento analítico, estratégico y resolución de problemas.
v) Facilidad de comunicación efectiva.

vi) Liderazgo.
vii) Manejo de crisis y contingencias.
viii) Compromiso con el logro de las metas y objetivos institucionales.
ix) Excelentes relaciones interpersonales.
x) Excelentes hábitos personales de trabajo.
xi) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Planificar, organizar y dirigir las diferentes actividades y proyectos encomendados al Departamento de Soporte Logístico.

ii) Elaborar, proponer y aplicar las políticas, normas y procedimientos de gestión para brindar efectivamente los servicios de soporte logístico y satisfacer la demanda respectiva.

iii) Elaborar y dar seguimiento al Plan Anual Operativo del Departamento de Soporte Logístico, vigilar su cumplimiento, realizar el seguimiento y control de las metas y el desarrollo de los proyectos establecidos en el mismo, aplicando medidas correctivas en los casos necesarios e informando sobre los cambios cuando la situación lo amerite.

iv) Supervisar y vigilar el cumplimiento de las actividades relacionadas con el manejo y control de los bienes tangibles bajo custodia de la Dirección.

v) Velar por el registro y control actualizado de los documentos que se generen por intercambios, devoluciones o descargos de bienes asignados a la DDTI.

vi) Coordinar la realización del inventario anual de los bienes asignados a la DDTI y verificar el registro actualizado de la información.

vii) Gestionar y supervisar las actividades de programación de las rutas técnicas con los Departamentos de Gestión de Servicios y Soporte Técnico, Gestión de Tecnología en Comunicaciones y Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional, a fin de proporcionar los vehículos y motoristas a realizar la ruta.

viii) Supervisar y vigilar que se realice la gestión oportuna de las solicitudes de transporte ante la Sección de Transporte del Departamento de Servicios Generales y Transporte de la Dirección de Logística Institucional, cuando no se puedan cubrir las rutas de trabajo con los vehículos asignados a la DDTI.

ix) Velar porque se lleve el efectivo registro y control actualizado del kilometraje, vales de combustible y el estado de los vehículos asignados a la DDTI.

x) Coordinar oportunamente la gestión de los reclamos de las garantías y de los seguros de los equipos informáticos del Órgano Judicial.

xi) Revisar y autorizar la documentación de viáticos de motoristas, registros de taller automotriz, solicitudes de transporte y activo fijo.

xii) Velar por el ornato y limpieza de la DDTI y la solución de problemas de mantenimiento en las instalaciones de la Dirección.

xiii) Coordinar el apoyo logístico en eventos de la Corte Suprema de Justicia donde haya sido requerido el apoyo de la DDTI, tanto de transporte de personal como de los equipos requeridos.

xiv) Evaluar al personal que depende del departamento a través de la herramienta de Evaluación del Desempeño brindada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xv) Orientar, motivar y supervisar al personal en la realización de sus labores y en la disciplina y desempeño de cada uno.

xvi) Gestionar la capacitación del personal a su cargo y obtener, distribuir y controlar los recursos necesarios para el desempeño de las labores del departamento.

xvii) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xviii) Participar en reuniones de trabajo e integrar comisiones, así como efectuar reuniones periódicas con el personal a su cargo para la coordinación, desarrollo y control de actividades.

xix) Presentar a la jefatura inmediata, informes mensuales de avance y ejecución de metas y actividades realizadas por el departamento y otros informes requeridos.

xx) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa, apoyar a las demás dependencias de la DDTI en aspectos logísticos y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

3.2 TITULO DEL PUESTO: **Jefe del Departamento de Seguimiento de la Gestión Tic's**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Jefes Intermedios con un alto grado de responsabilidad en asuntos de dirección y decisión en el departamento asignado. Su desempeño conlleva un amplio conocimiento y destreza profesional para coordinar la atención al usuario, el efectivo registro, distribución y manejo de la información y solicitudes de servicios generados de las diversas dependencias del Órgano Judicial, implicando complejidad en la toma de decisiones y logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa, a quien reporta los resultados de su trabajo. Tiene a su cargo personal profesional y técnico.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Licenciatura en Mercadeo o Mercadotecnia, Administración de Empresas o carreras afines a la especialidad, con sólidos conocimientos de las técnicas y herramientas de atención al usuario y métodos de medición de satisfacción al usuario, que permitan el fortalecimiento y tecnificación de los procesos de atención y satisfacción del usuario, así como de leyes y reglamentos de la Administración Pública.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante cinco años como mínimo en cargos de jefatura en áreas administrativas o centros de contacto en el Sector Público o privado, y contar con experiencia comprobable en áreas de atención al cliente, atención de reclamos, políticas administrativas, administración y negociación de contratos de bienes y servicios y la aplicación de la normativa que rige a la Administración Pública, entre otras para el desarrollo de las tareas asignadas al cargo.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad para la planificación y organización del trabajo.
- Capacidad para la administración y toma de decisiones.
- Capacidad de análisis y síntesis de documentos.
- Capacidad para la dirección y coordinación de personal profesional y técnico de atención al cliente.
- Habilidad para el manejo de conflictos.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes.
- Habilidad para transmitir instrucciones y lograr su efectivo cumplimiento.
- Habilidad para relacionarse con funcionarios y empleados.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza en el uso de técnicas y herramientas administrativas.
- Destreza en el uso de equipo de computación y paquetes ofimáticos.

d) Características Personales
   i) Discreción, honradez y confiabilidad.
   ii) Liderazgo.
   iii) Sentido de organización y disciplina.
   iv) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
   v) Orientación estratégica y de servicio al cliente.
   vi) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
   vii) Facilidad de expresión oral y escrita.
   viii) Manejo de crisis y contingencias.
   ix) Compromiso con el logro de las metas institucionales.
   x) Excelentes relaciones interpersonales.
   xi) Excelentes hábitos personales de trabajo.
   xii) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

   i) Planificar, organizar y dirigir las diferentes actividades y proyectos encomendados al Departamento de Seguimiento de la Gestión Tic's.

   ii) Elaborar, proponer y aplicar las políticas, normas y procedimientos para brindar efectivamente los servicios de atención al cliente.

   iii) Elaborar y presentar el Plan Anual Operativo del Departamento de Seguimiento de la Gestión Tic's, vigilar su cumplimiento, realizar el seguimiento y control, aplicar medidas correctivas en los casos necesarios e informar sobre los cambios cuando la situación lo amerite.

   iv) Velar por el control, escaneo y distribución de la correspondencia interna y externa generada por la DDTI.

   v) Velar por la realización efectiva de los procesos de registro, categorización y derivación de las solicitudes e información recibida por el centro de contacto y recepción.

   vi) Escalar solicitudes urgentes a las áreas correspondientes para su pronta resolución.

   vii) Supervisar y verificar el cumplimiento de los horarios de atención a los usuarios en el centro de contacto y recepción de la Dirección.

   viii) Velar por la continua atención a los usuarios en el centro de contacto y recepción, realizando los movimientos necesarios de personal a fin de cubrir cualquier ausencia.

   ix) Mantener informado al personal del departamento con los conocimientos necesarios de los procesos de servicio que brindan las diferentes dependencias de la DDTI, así como de nuevos procedimientos, políticas, visión y metas establecidas por la Dirección.

   x) Atender sugerencias y consultas de los usuarios y reportarlas a la jefatura inmediata cuando sea necesario.

xi) Establecer los mecanismos de control para garantizar el efectivo cumplimiento de los objetivos del departamento.

xii) Monitorear el desempeño, calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del centro de contacto, recepción y de los servicios brindados por la DDTI, a través de los métodos de medición definidos previamente.

xiii) Proponer a la jefatura inmediata, las modificaciones en procedimientos críticos para qué el registro, derivación y flujo de la información sea lo más eficaz y eficiente posible.

xiv) Orientar, motivar y supervisar al personal en la realización de sus labores y en la disciplina y desempeño de cada uno.

xv) Evaluar al personal bajo su cargo, a través de la herramienta de Evaluación de Desempeño brindada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xvi) Participar en reuniones de trabajo e integrar comisiones, así como efectuar reuniones periódicas con el personal a su cargo para la coordinación, desarrollo y control de actividades.

xvii) Presentar a la jefatura inmediata, informes mensuales de avance y ejecución de metas y actividades realizadas por el departamento, así como informes estadísticos sobre satisfacción al usuario, eficiencia, calidad del servicio, incidencias y demás solicitados, que conlleven a la toma de decisiones a fin de mejorar la atención al cliente.

xviii) Realizar otras labores afines al puesto, que le sean encomendadas por el Jefe de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

3.3 TITULO DEL PUESTO: **Jefe del Departamento de Ingeniería de Software**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Jefes Intermedios con un alto grado de responsabilidad en asuntos de dirección y decisión en el departamento asignado. Su desempeño conlleva un amplio conocimiento y destreza profesional en las labores que atiende, implicando complejidad en la toma de decisiones y logro de metas. El trabajo se realiza en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Director de Desarrollo Tecnológico e Información, a quien reporta los resultados de su trabajo. Tiene bajo su cargo jefes de sección y personal profesional, técnico, secretarial y de oficina.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas, Informática o Computación y contar con conocimientos avanzados de estructuración y análisis de software, sistemas operativos, uso de aplicaciones y lenguajes de programación, metodologías y herramientas de software comúnmente empleadas para la programación de tecnologías de información y arquitectura de computadoras, herramientas de gestión de proyectos, así como la aplicación de procedimientos, disciplinas y técnicas de trabajo, gestión de equipos e indicadores.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante cinco años como mínimo en cargos de jefatura de proyectos tecnológicos o de áreas informáticas y tener experiencia comprobable en la formulación y evaluación de proyectos, gestión de proyectos de desarrollo e implementación de sistemas, administración de bases de datos y administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad para la dirección y coordinación de equipos de trabajo.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Capacidad para aplicar acertadamente conceptos, técnicas y metodologías de desarrollo de proyectos tecnológicos.
- Capacidad para identificar, comprender y evaluar las causas y soluciones de una situación o problema específico.
- Capacidad de adaptación a cambios e innovaciones tecnológicas.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes.
- Habilidad para transmitir instrucciones y lograr su efectivo cumplimiento.
- Habilidad para relacionarse con funcionarios y empleados.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza en el uso de lenguajes y técnicas de programación, herramientas diversas para desarrollo y técnicas administrativas, así como uso y manejo de herramientas de software y hardware en general.

d) Características Personales
   i) Discreción, honradez y confiabilidad.
   ii) Sentido de organización y disciplina.
   iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
   iv) Perseverancia, previsión y ecuanimidad.
   v) Facilidad de comunicación efectiva.
   vi) Orientación estratégica y de servicio al cliente.
   vii) Diplomacia, cortesía y negociación.
   viii) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
   ix) Compromiso con el logro de las metas institucionales
   x) Excelentes relaciones interpersonales.
   xi) Excelentes hábitos personales de trabajo.
   xii) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

   i) Planificar, organizar y dirigir las diferentes actividades y proyectos encomendados al Departamento de Ingeniería de Software.

   ii) Elaborar, proponer y aplicar las políticas, normas y procedimientos de gestión para brindar efectivamente los servicios y satisfacer la demanda respectiva.

   iii) Elaborar y dar seguimiento al Plan Anual Operativo del Departamento de Ingeniería de Software, vigilar su cumplimiento, realizar el seguimiento y control de las metas y el desarrollo de los proyectos establecidos en el mismo, aplicando medidas correctivas en los casos necesarios e informando sobre los cambios cuando la situación lo amerite.

   iv) Proponer al despacho de la Dirección los estándares y metodologías de desarrollo de sistemas congruentes con los objetivos estratégicos de la Institución.

   v) Aprobar los estudios de factibilidad técnica, económica y operativa para el desarrollo y mantenimiento de sistemas y soluciones tecnológicas.

   vi) Presentar los estudios de factibilidad al despacho de la Dirección para definir los sistemas a desarrollar de acuerdo a las prioridades institucionales.

   vii) Realizar la planificación de los sistemas por desarrollarse dentro del departamento, gestionando de forma global los proyectos y brindando el respectivo seguimiento al desarrollo e implementación del software.

   viii) Coordinar y supervisar el análisis, desarrollo e implementación de soluciones informáticas en las diferentes dependencias de la Institución.

   ix) Velar por el cumplimiento de la planificación prevista para el desarrollo de los sistemas y aplicaciones informáticas y verificar su conformidad con los estándares de desarrollo establecidos.

   x) Mantener informados a los usuarios o dependencias, sobre la evolución de los proyectos tecnológicos solicitados, así como de las posibles desviaciones en su desarrollo.

xi) Apoyar en la elaboración de los términos de referencia cuando se autorice la tercerización del servicio de software, participar de su evaluación y emitir la conformidad técnica respectiva.

xii) Evaluar y validar el diseño de las bases de datos en ambientes de desarrollo y prueba.

xiii) Coordinar el estudio técnico para el establecimiento de procedimientos relacionados con los recursos tecnológicos a compartir con entidades y organismos gubernamentales, cuando sea requerido por el despacho de la Dirección.

xiv) Validar los mecanismos de identificación, autenticación y autorización de acceso a los sistemas de información desarrollados.

xv) Velar por el resguardo y mantenimiento actualizado de la documentación técnica relacionada al desarrollo de los sistemas.

xvi) Presentar al despacho de la Dirección el plan de implementación de sistemas desarrollados en el departamento.

xvii) Emitir opinión técnica sobre aplicaciones informáticas que no han sido desarrolladas por el Departamento de Ingeniería de Software.

xviii) Orientar, motivar y supervisar al personal en la realización de sus labores y en la disciplina y desempeño de cada uno.

xix) Evaluar al personal que depende del departamento a través de la herramienta de Evaluación de Desempeño brindada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xx) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xxi) Participar en reuniones de trabajo e integrar comisiones, así como efectuar reuniones periódicas con el personal a su cargo para la coordinación, desarrollo y control de actividades.

xxii) Presentar a la jefatura inmediata, informes mensuales de avance y ejecución de metas y actividades realizadas por el departamento y otros informes requeridos.

xxiii) Realizar otras labores encomendadas por el Director de Desarrollo Tecnológico e Información, apoyar a las demás dependencias de la DDTI en aspectos técnicos y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

3.4 TITULO DEL PUESTO: **Jefe del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Jefes Intermedios con un alto grado de responsabilidad en asuntos de dirección y decisión en el departamento asignado. Su desempeño conlleva un amplio conocimiento y destreza profesional en las labores que atiende, implicando complejidad en la toma de decisiones y logro de metas. El trabajo se realiza en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Director de Desarrollo Tecnológico e Información, a quien reporta los resultados de su trabajo. Tiene bajo su cargo jefes de sección y personal profesional, técnico, secretarial y de oficina.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas, Informática o Computación y contar con conocimientos avanzados de arquitectura de hardware y software, sistemas operativos, utilitarios, plantas telefónicas, inglés técnico, formulación, desarrollo y control de planes de mantenimiento de parque de equipo tecnológico y normativa que regula la Administración Pública.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante cinco años como mínimo en cargos de jefatura dentro de áreas de soporte técnico de equipo computacional, red de datos, hardware, software y telefonía y poseer experiencia comprobable en la emisión de opiniones técnicas para la adquisición de tecnología informática relacionada al hardware y software de equipos de cómputo y sus periféricos, plantas telefónicas y en la administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad de análisis y síntesis de documentos técnicos.
- Capacidad para la dirección y coordinación de equipos de trabajo.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Capacidad de adaptación a cambios e innovaciones tecnológicas.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes.
- Habilidad para transmitir instrucciones y lograr su efectivo cumplimiento.
- Habilidad para relacionarse con funcionarios y empleados.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza para el manejo de sistemas operativos, hojas electrónicas, procesadores de texto, técnicas administrativas, así como uso y manejo de herramientas de software y hardware en general.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
iv) Facilidad de comunicación efectiva.
v) Orientación estratégica y de servicio al cliente.
vi) Pensamiento crítico y resolución de problemas.

vii) Compromiso con el logro de las metas institucionales
viii) Excelentes relaciones interpersonales.
ix) Excelentes hábitos personales de trabajo.
x) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Planificar, organizar y dirigir las diferentes actividades y proyectos encomendados al Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico.

ii) Elaborar, proponer y velar por la aplicación de las políticas, normas y procedimientos de gestión para brindar efectivamente los servicios del departamento y satisfacer la demanda respectiva, así como las disposiciones administrativas relativas a la conservación, mantenimiento y optimización de los recursos informáticos institucionales.

iii) Elaborar y presentar el Plan Anual Operativo del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico, vigilar su cumplimiento, realizar el seguimiento y control de metas y el desarrollo de los proyectos establecidos, aplicando medidas correctivas en los casos necesarios e informando sobre los cambios cuando la situación lo amerite.

iv) Coordinar y supervisar el desarrollo de las actividades que brindan la Sección de Servicios Técnicos Informáticos y la Sección de Soporte Técnico (HW-SW).

v) Presentar al despacho del Director el plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos de cómputo de la Institución.

vi) Velar porque se cumplan las labores de mantenimiento preventivo y correctivo del hardware.

vii) Presentar el diagnóstico del parque de equipos informáticos con que cuenta el Órgano Judicial, para proponer la sustitución de aquellos equipos que ya llegaron a su vida útil o que cuentan con tecnologías obsoletas y que no son compatibles con el quehacer diario de las dependencias.

viii) Velar porque se realice la distribución, control y resguardo de las licencias adquiridas por la Institución.

ix) Velar por que se lleven los respectivos registros y el control de asignación de las cuentas de correo electrónico institucional.

x) Ejercer como consolidador y administrador del insumo crítico de equipos de cómputo, repuestos y accesorios informáticos del Órgano Judicial y preparar el proyecto de presupuesto de este insumo; excluyéndose de esta responsabilidad si ésta es delegada a otra persona por indicaciones del Director.

xi) Elaborar y presentar requerimientos técnicos para licitación de equipos, repuestos y accesorios informáticos del Órgano Judicial.

xii) Proponer la adquisición de nueva tecnología y herramientas de trabajo relacionadas a equipos de cómputo, repuestos y accesorios informáticos del

Órgano Judicial, y realizar las gestiones necesarias para su adquisición, realizando estudios de mercado previos para proponer la tecnología que mejor le convenga a la Institución.

xiii) Evaluar al personal que depende directamente del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico a través de la herramienta de Evaluación de Desempeño brindada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xiv) Proponer al despacho de la dirección las capacitaciones del personal del departamento.

xv) Distribuir y controlar los recursos necesarios para el desempeño de las labores del departamento.

xvi) Participar en reuniones de trabajo y en comisiones asignadas y efectuarlas con el personal bajo su cargo para transmitir directrices de trabajo y coordinar las actividades.

xvii) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xviii) Presentar a la jefatura inmediata, informes mensuales de avance y ejecución de metas y actividades realizadas por el departamento y otros informes requeridos.

xix) Realizar otras labores encomendadas por el Director de Desarrollo Tecnológico e Información, apoyar a las demás dependencias de la DDTI en aspectos técnicos y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

3.5 TITULO DEL PUESTO: **Jefe del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Jefes Intermedios con un alto grado de responsabilidad en asuntos de dirección y decisión en el departamento asignado. Su desempeño conlleva un amplio conocimiento y destreza profesional en las labores que atiende, implicando complejidad en la toma de decisiones y logro de metas. El trabajo se realiza en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Director de Desarrollo Tecnológico e Información, a quien reporta los resultados de su trabajo Tiene bajo su cargo jefes de sección y personal profesional, técnico, secretarial y de oficina.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas, Informática o Computación, preferentemente con cursos, certificaciones de las marcas líderes en el mercado de las telecomunicaciones o estudios de especialización afines y contar con conocimientos avanzados de infraestructuras tecnológicas y de comunicaciones, sistemas operativos, sistemas de información, redes, elaboración de planes de mantenimiento preventivo para servidores, equipos de comunicación y de seguridad y normativa que regula la Administración Pública.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante cinco años como mínimo en cargos de jefatura dentro de áreas de tecnologías de la comunicación y poseer experiencia en la supervisión de proyectos TIC'S relacionadas específicamente a la infraestructura tecnológica, emisión de opiniones técnicas para la implementación de tecnologías de comunicación y en la administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad de análisis y síntesis de documentos técnicos.
- Capacidad para la dirección y coordinación de equipos de trabajo.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Capacidad de adaptación a cambios e innovaciones tecnológicas.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes.
- Habilidad para transmitir instrucciones y lograr su efectivo cumplimiento.
- Habilidad para relacionarse con funcionarios y empleados.
- Habilidad para realizar cálculos numéricos.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza en el uso de técnicas administrativas.
- Destreza para el manejo de equipos de tecnología de información y de comunicación, sistemas operativos, paquetes ofimáticos y manejo de herramientas de software y hardware en general.

d) Características Personales
   i) Discreción, honradez y confiabilidad.
   ii) Sentido de organización y disciplina.
   iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
   iv) Facilidad de comunicación efectiva.
   v) Orientación estratégica y de servicio al cliente.
   vi) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
   vii) Compromiso con el logro de las metas institucionales
   viii) Excelentes relaciones interpersonales.
   ix) Excelentes hábitos personales de trabajo.
   x) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

   i) Planificar, organizar y dirigir las diferentes actividades y proyectos encomendados al Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones.

   ii) Elaborar, proponer y velar por la aplicación de las políticas, normas y procedimientos para la administración efectiva de los servicios brindados por el departamento y satisfacer la demanda respectiva.

   iii) Elaborar y presentar el Plan Anual Operativo del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, vigilar su cumplimiento, realizar el seguimiento y control de metas y el desarrollo de los proyectos establecidos en el mismo, aplicando medidas correctivas en los casos necesarios e informando sobre los cambios cuando la situación lo amerite.

   iv) Proponer el proyecto de presupuesto de conectividad, correo electrónico, seguridad informática, equipo de comunicaciones y proyectos asignados al departamento.

   v) Proponer y ejecutar proyectos de infraestructura y telecomunicaciones a fin de lograr la conectividad en todas las dependencias de la Institución y actividades críticas que requieren de esta infraestructura.

   vi) Presentar el plan de mantenimiento para servidores, equipos de comunicación y de seguridad y velar por su adecuada ejecución.

   vii) Dar el visto bueno a los recursos necesarios para la instalación de redes locales y remotas; así como establecer propuestas de modernización y automatización de procesos.

   viii) Velar por la administración de la infraestructura tecnológica de uso general de la Institución, tales como, redes informáticas, servidores con sus aplicaciones y equipamiento de voz, datos y video.

   ix) Brindar seguimiento a los proyectos asignados al departamento e informar el estado de los mismos al despacho de la Dirección.

   x) Velar por la disponibilidad de los servicios que se brinda a través del data center de la Institución las 24/7/365 a los usuarios internos y externos.

xi) Ejercer como consolidador del suministro de soluciones para el desarrollo de audiencias virtuales y tecnología informática y preparar el proyecto de presupuesto de este insumo; excluyéndose de esta responsabilidad si ésta es delegada a otra persona por indicaciones del Director.

xii) Evaluar al personal que depende directamente de la jefatura del departamento a través de la herramienta de Evaluación de Desempeño brindada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xiii) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xiv) Participar en reuniones de trabajo e integrar comisiones, así como efectuar reuniones periódicas con el personal a su cargo para la coordinación, desarrollo y control de actividades.

xv) Presentar a la jefatura inmediata informes mensuales de avance y ejecución de metas y actividades realizadas por el departamento y otros informes requeridos.

xvi) Realizar otras labores encomendadas por el Director de Desarrollo Tecnológico e Información, apoyar a las demás dependencias de la DDTI en aspectos técnicos y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

3.6 TITULO DEL PUESTO: **Jefe del Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Jefes Intermedios con un alto grado de responsabilidad en asuntos de dirección y decisión en el departamento asignado. Su desempeño conlleva un amplio conocimiento y destreza profesional en las labores que atiende, implicando complejidad en la toma de decisiones y logro de metas. El trabajo se realiza en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Director de Desarrollo Tecnológico e Información, a quien reporta los resultados de su trabajo. Tiene bajo su cargo jefes de sección y personal profesional, técnico, secretarial y de oficina.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines y contar con conocimientos avanzados de administración y operación de equipos y sistemas de videoconferencia, procesos administrativos judiciales, herramientas y terminología informática.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante cinco años como mínimo en cargos de jefatura dentro de áreas administrativas y tener experiencia en la implementación y seguimiento de convenios de cooperación y protocolos interinstitucionales, de preferencia con experiencia administrativa en despachos judiciales o en el ámbito penal y civil y en la administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad de análisis y síntesis de documentos.
- Capacidad para la dirección y coordinación de equipos de trabajo.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Capacidad de adaptación a cambios e innovaciones tecnológicas.
- Habilidad para relacionarse con funcionarios de alto nivel y empleados.
- Habilidad para transmitir instrucciones y lograr su efectivo cumplimiento.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza en el uso de técnicas administrativas.
- Destreza para el manejo de equipos de tecnología de información y de comunicación, sistemas operativos y paquetes ofimáticos.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
iv) Facilidad de comunicación efectiva.
v) Orientación estratégica y de servicio al cliente.
vi) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
vii) Compromiso con el logro de las metas institucionales

viii) Excelentes relaciones interpersonales.
ix) Excelentes hábitos personales de trabajo.
x) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Planificar, organizar y dirigir las diferentes actividades y proyectos encomendados al Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional.

ii) Proponer y velar por la aplicación de las políticas, normas y procedimientos para la gestión efectiva de la demanda de servicios, el uso adecuado de la red y sistema de videoconferencia y mejoras al mismo, así como la seguridad y confidencialidad en las transmisiones.

iii) Elaborar y presentar el Plan Anual Operativo del Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional, vigilar su cumplimiento, realizar el seguimiento y control de metas y el desarrollo de los proyectos establecidos en el mismo, aplicando medidas correctivas en los casos necesarios e informando sobre los cambios cuando la situación lo amerite.

iv) Velar por el cumplimiento de los acuerdos y convenios aprobados por la Institución relacionados con los sistemas de información y otras tecnologías de acuerdo a lo estipulado e informar del seguimiento efectuado.

v) Colaborar en el intercambio de información autorizada entre el Órgano Judicial, las instituciones del Sector de Justicia y los usuarios internos y externos.

vi) Proponer al despacho de la Dirección proyectos relacionados con los sistemas de información y otras tecnologías para la mejora en los despachos judiciales.

vii) Coordinar, supervisar y controlar las comunicaciones y programación de los eventos autorizados de videoconferencia.

viii) Velar por el resguardo y mantenimiento actualizado de los registros correspondientes con la información básica de cada evento realizado.

ix) Determinar el apoyo técnico e información que se les brindará a los despachos judiciales, en la utilización de las herramientas tecnológicas implementadas por el Departamento de Ingeniería de Software.

x) Coordinar y verificar el funcionamiento de las tecnologías de la información en las oficinas de apoyo jurisdiccional, brindando una eficiente orientación a los usuarios en el uso de las mismas.

xi) Gestionar la divulgación y capacitación en el uso de las herramientas tecnológicas desarrolladas para el Órgano Judicial, que permita optimizar los recursos y agilizar los procesos judiciales.

xii) Velar porque se brinde el apoyo técnico, logístico y administrativo, de acuerdo a los recursos disponibles, para el adecuado desarrollo de audiencias y diligencias judiciales por medio de videoconferencia, solicitadas por los diferentes tribunales y juzgados del Órgano Judicial de todo el país.

xiii) Gestionar los recursos necesarios para la operación efectiva de la red y sistema de videoconferencia.

xiv) Elaborar y gestionar planes de capacitación y actualización para operadores de la red de videoconferencia.

xv) Llevar estadísticas e indicadores de gestión de atención, cancelación y reprogramación de audiencias y diligencias judiciales por videoconferencia**.**

xvi) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xvii) Evaluar al personal que depende directamente de la jefatura del departamento a través de la herramienta de Evaluación del Desempeño brindada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xviii) Participar en reuniones de trabajo y en comisiones asignadas y efectuarlas con el personal bajo su cargo para transmitir directrices de trabajo y coordinar las actividades.

xix) Presentar a la jefatura inmediata informes mensuales de avance y ejecución de metas y actividades realizadas por el departamento y otros informes requeridos.

xx) Realizar otras labores encomendadas por el Director de Desarrollo Tecnológico e Información, apoyar a las demás secciones de la DDTI en aspectos técnicos y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

3.7 TITULO DEL PUESTO: **Coordinador de Oficina Regional y Descentralizada de la DDTI**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Jefes Intermedios con un alto grado de responsabilidad en asuntos de dirección y decisión en la oficina asignada. Su desempeño conlleva un amplio conocimiento y destreza profesional en las labores que atiende, implicando complejidad en la toma de decisiones y logro de metas. El trabajo se realiza en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Director de Desarrollo Tecnológico e Información, a quien reporta los resultados de su trabajo. Tiene bajo su cargo personal profesional, técnico y secretarial de la zona respectiva.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Licenciatura en Ciencias de la Computación orientado a la Administración de Empresas o carreras similares y contar con conocimientos avanzados de técnicas administrativas, mecanismos de planificación, organización y ejecución de planes, herramientas de monitoreo y control y demás para el desarrollo de las tareas asignadas al cargo, total dominio de software estándar para PC, tales como sistemas operativos, procesadores de palabras, hojas electrónicas, utilitarios, entre otros e interpretación de procedimientos y manuales técnicos.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante cinco años como mínimo en cargos de jefatura o técnicos dentro de áreas administrativas y tener experiencia en la coordinación de equipos técnicos, manejo de rutas de trabajo, supervisión de trabajo de campo y en la administración de contratos de bienes y servicios, así como tener experiencia en logística, inventarios, kardex, nomenclatura a nivel nacional, análisis y redacción de informes técnicos.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad para la planificación y organización del trabajo.
- Capacidad para la administración y toma de decisiones.
- Capacidad para el análisis e interpretación de documentos técnicos.
- Capacidad para la dirección y coordinación de personal profesional y técnico.
- Habilidad para el manejo de conflictos.
- Habilidad para el diseño y ensamblaje de computadoras.
- Habilidad para la detección de fallas en los equipos y sistemas informáticos.
- Habilidad verbal y expresión clara en terminología técnica de computación.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes.
- Habilidad para transmitir instrucciones y lograr su efectivo cumplimiento.
- Habilidad para relacionarse con funcionarios y empleados.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza en el uso de técnicas y herramientas administrativas.
- Destreza en el uso y manejo de herramientas técnicas para reparación de computadoras, software y hardware en general.
- Destreza en el uso de equipo de computación y paquetes ofimáticos.

d) Características Personales
   i) Discreción, honradez y confiabilidad.
   ii) Sentido de organización y disciplina.
   iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
   iv) Orientación estratégica y de servicio al cliente.
   v) Pensamiento crítico, lógico y resolución de problemas.
   vi) Facilidad de expresión oral y escrita.
   vii) Creatividad e intuición.
   viii) Manejo de crisis y contingencias.
   ix) Compromiso con el logro de las metas institucionales.
   x) Excelentes relaciones interpersonales.
   xi) Excelentes hábitos personales de trabajo.
   xii) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

   i) Planificar, organizar y dirigir las diferentes actividades y proyectos encomendados a la Oficina Regional y Descentralizada de la DDTI.

   ii) Proponer, divulgar y velar por la aplicación de las políticas, normas y procedimientos relacionados con las tecnologías de información y comunicación TIC´s dictadas por la DDTI, así como las relativas a la conservación, mantenimiento y optimización de los recursos informáticos institucionales.

   iii) Vigilar que se brinden efectivamente los servicios de la oficina regional, verificar la satisfacción de la demanda y llevar las estadísticas de atención correspondientes.

   iv) Elaborar y presentar el Plan Anual Operativo de la Oficina Regional y Descentralizada de la DDTI, vigilar su cumplimiento, realizar el seguimiento y control de metas y el desarrollo de los proyectos establecidos, aplicando medidas correctivas en los casos necesarios e informar sobre los cambios cuando la situación lo amerite.

   v) Coordinar y supervisar el desarrollo de las actividades de mantenimiento preventivo, correctivo y de reparación de computadoras.

   vi) Velar porque se cumplan las actividades relacionadas con el manejo y control de los bienes tangibles bajo custodia de la Oficina Regional y Descentralizada de la DDTI de la zona asignada.

   vii) Velar por el control de los documentos que se generen por intercambios, devoluciones o descargos de bienes asignados y gestionarlos con la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa de la DDTI.

   viii) Coordinar con la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa de la DDTI y realizar el inventario anual de los bienes asignados a la Oficina Regional y Descentralizada de la DDTI de la zona.

   ix) Velar porque la información de los bienes asignados a la oficina regional se mantenga actualizada.

x) Coordinar el envío de la correspondencia generada por la oficina regional.

xi) Brindar el apoyo logístico y administrativo que requiera la DDTI en la Oficina Regional y Descentralizada de la DDTI de la zona designada.

xii) Gestionar todo lo relacionado sobre licencias, prestaciones, reporte de marcaciones, insumos del recurso humano destacado en la oficina regional y tramitarlo con la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa de la DDTI.

xiii) Coordinar el transporte que sea requerido para el desplazamiento del personal de la regional a otras dependencias a través del Departamento de Soporte Logístico.

xiv) Velar por el ornato y limpieza de las instalaciones de la oficina regional de la zona respectiva y brindar solución a problemas de mantenimiento en las instalaciones de la misma.

xv) Participar en comités y equipos de trabajo encomendados.

xvi) Asistir a reuniones de trabajo cuando le sea requerido y realizarlas de forma periódica con el equipo de técnicos en tecnología y demás personal.

xvii) Mantener informada a la jefatura inmediata sobre incidentes y elaborar y presentar informes semanales de las actividades técnicas y administrativas realizadas y en ejecución y otros informes solicitados.

xviii) Realizar otras labores encomendadas por el Director de Desarrollo Tecnológico e Información y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

4. JEFES DE SECCIÓN

4.1 TITULO DEL PUESTO: **Jefe de la Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y de Base de Datos**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Jefes Intermedios con responsabilidad en los asuntos de la sección asignada. Su desempeño conlleva un amplio conocimiento y destreza profesional en las labores técnico-operativas que atiende, relacionadas con la coordinación del análisis y diseño de sistemas y aplicaciones informáticas y el diseño de bases de datos para la automatización de los procesos administrativos a cargo de las unidades y dependencias que conforman el Órgano Judicial, lo que implica creatividad y logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe del Departamento de Ingeniería de Software, a quien reporta los resultados de su trabajo. Tiene a su cargo personal profesional y técnico.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de la carrera de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas, Informática o carreras afines, egresado de la misma especialidad o formación equivalente, contar con diplomas de cursos o certificaciones relacionados con el puesto y sólidos conocimientos del análisis y diseño de sistemas y manejo de bases de datos relacionales, arquitectura tecnológica, herramientas y metodologías de desarrollo de software, organización y métodos y aplicación de procedimientos, disciplinas y técnicas de trabajo, así como de la normativa de la Administración Pública.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos similares en áreas informáticas y tener experiencia comprobable en la coordinación y supervisión de proyectos de análisis de procesos y diseño de sistemas específicamente orientados a objetos y bases de datos, utilizados en el desarrollo de las aplicaciones informáticas, investigación y desarrollo tecnológico o áreas afines, administración de contratos de bienes y servicios y la aplicación de las disposiciones legales y normativas del Sector Público.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad de análisis y diseño de sistemas informáticos.
- Capacidad para la dirección y coordinación de equipos de trabajo.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Capacidad de análisis y síntesis de documentos.
- Capacidad de adaptación a cambios e innovaciones tecnológicas.
- Habilidad para relacionarse con funcionarios de alto nivel y empleados.
- Habilidad para transmitir instrucciones y lograr su efectivo cumplimiento.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes técnicos.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza en el uso de técnicas administrativas.

- Destreza en el uso de lenguajes de programación y desarrollo de sistemas, técnicas y herramientas informáticas, sistemas operativos, paquetes ofimáticos y manejo de hardware en general.

d) Características Personales
   i) Discreción, honradez y confiabilidad.
   ii) Sentido de organización y disciplina.
   iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
   iv) Facilidad de comunicación efectiva.
   v) Orientación estratégica y de servicio al cliente.
   vi) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
   vii) Creatividad e innovación.
   viii) Compromiso con el logro de las metas institucionales.
   ix) Excelentes relaciones interpersonales.
   x) Excelentes hábitos personales de trabajo.
   xi) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

   i) Coordinar, supervisar, asignar y controlar las actividades relacionadas con el análisis y diseño de sistemas y de bases de datos para los diferentes sistemas solicitados.

   ii) Proponer e implementar políticas, metodologías, estándares y procedimientos para el análisis y diseño de sistemas y bases de datos.

   iii) Atender y resolver consultas de los usuarios y brindar el apoyo y la asistencia requerida.

   iv) Elaborar y presentar el Plan Anual Operativo de la Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y de Base de Datos, vigilar su cumplimiento, realizar el seguimiento y control de metas y el desarrollo de los proyectos establecidos en el mismo, aplicando medidas correctivas en los casos necesarios e informando sobre los cambios cuando la situación lo amerite.

   v) Evaluar y presentar los resultados de los estudios de factibilidad de los proyectos, sus alcances y objetivos de los sistemas requeridos.

   vi) Evaluar y controlar los planes y actividades de relevamiento, análisis y diseño de los sistemas informáticos solicitados.

   vii) Supervisar y controlar las labores de diseño y construcción de las bases de datos para los sistemas en desarrollo.

   viii) Supervisar la elaboración y resguardo de la documentación técnica relacionada al desarrollo de sistemas, tales como, diagramas de flujo, documentos de análisis, manuales técnicos y manuales del usuario.

   ix) Presentar a la jefatura del departamento informes de inconsistencias en la funcionalidad de los sistemas desarrollados.

x) Realizar la evaluación de nuevas tecnologías afines al área de desarrollo de sistemas y proponerlas a la jefatura inmediata.

xi) Coordinar y supervisar la elaboración de diagramas de bases de datos y la documentación del diccionario de datos respectivo.

xii) Realizar labores de investigación para la actualización de conocimientos y ser ente multiplicador con el personal bajo su cargo.

xiii) Orientar técnicamente, motivar y supervisar al personal bajo su cargo, en la realización de sus labores y en la disciplina y desempeño de cada uno.

xiv) Evaluar al personal que depende de la sección a través de la herramienta de Evaluación del Desempeño brindada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xv) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xvi) Presentar a la jefatura del departamento el diagnóstico de necesidades de capacitación de la sección.

xvii) Velar por el buen uso del equipo y bienes asignados a la sección.

xviii) Participar en reuniones de trabajo y en comisiones asignadas, así como efectuarlas con el personal bajo su cargo para transmitir directrices de trabajo y coordinar las actividades.

xix) Presentar a la jefatura inmediata informes mensuales de avance y ejecución de metas y actividades realizadas por la sección y otros informes requeridos.

xx) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Ingeniería de Software y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

4.2 TITULO DEL PUESTO: **Jefe de la Sección de Desarrollo de Sistemas**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Jefes Intermedios con responsabilidad en los asuntos de la sección asignada. Su desempeño conlleva un amplio conocimiento y destreza profesional en las labores técnico-operativas que atiende, relacionadas con la ejecución de la planificación y desarrollo de sistemas y aplicaciones informáticas para la automatización de los procesos administrativos a cargo de las dependencias que conforman el Órgano Judicial, lo que implica creatividad y logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe del Departamento de Ingeniería de Software, a quien reporta los resultados de su trabajo. Tiene a su cargo personal profesional y técnico.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de la carrera de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas o carreras afines, egresado de la misma especialidad o formación equivalente, contar con diplomas de cursos o certificaciones afines al puesto y conocimiento de bases de datos relacionales, sistemas operativos, uso de aplicaciones, lenguajes y herramientas de software comúnmente empleadas para la programación de tecnologías de información; así como la aplicación de procedimientos, disciplinas y técnicas administrativas de trabajo.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos similares o de jefatura en áreas informáticas o coordinador de proyectos de sistemas y contar con experiencia comprobable en el dominio y aplicación de los distintos lenguajes de programación, específicamente orientados hacia objetos, utilizados en el desarrollo de las aplicaciones informáticas, explotación informática, investigación y desarrollo tecnológico y en la administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad para el diseño y desarrollo de sistemas informáticos.
- Capacidad para la dirección y coordinación de equipos de trabajo.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Capacidad de análisis y síntesis de documentos.
- Capacidad de adaptación a cambios e innovaciones tecnológicas.
- Habilidad para relacionarse con usuarios y empleados.
- Habilidad para transmitir instrucciones y lograr su efectivo cumplimiento.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes técnicos.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza en el uso de técnicas, lenguajes y herramientas de software para la programación de aplicaciones, manejo de equipo de computación, sistemas operativos y paquetes ofimáticos.

d) Características Personales
   i) Discreción, honradez y confiabilidad.
   ii) Sentido de organización y disciplina.
   iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
   iv) Facilidad de comunicación efectiva.
   v) Orientación estratégica y de servicio al cliente.
   vi) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
   vii) Creatividad e innovación.
   viii) Compromiso con el logro de las metas institucionales
   ix) Excelentes relaciones interpersonales.
   x) Excelentes hábitos personales de trabajo.
   xi) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

   i) Coordinar, supervisar, asignar y controlar las actividades del personal de la sección relativas al desarrollo de sistemas.

   ii) Proponer e implementar políticas, normas, metodologías, estándares y procedimientos para el desarrollo de sistemas.

   iii) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, el Plan Anual Operativo de la Sección de Desarrollo de Sistemas, vigilar su cumplimiento, realizar el seguimiento y control de metas y el desarrollo de los proyectos establecidos en el mismo, aplicando medidas correctivas en los casos necesarios e informando sobre los cambios cuando la situación lo amerite.

   iv) Velar por el cumplimiento de la planificación de los sistemas en desarrollo y el mantenimiento de los sistemas y aplicaciones informáticas diseñadas.

   v) Coordinar el desarrollo de la funcionalidad de los sistemas y aplicaciones informáticas de acuerdo a los estándares de desarrollo pre establecidos y a la información recopilada por la Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y de Bases de Datos.

   vi) Coordinar la ejecución de los mecanismos que permitan la identificación, autenticación y autorización de acceso a los sistemas de información desarrollados.

   vii) Revisar la elaboración de los modelos de datos para el intercambio de información entre la aplicación y la base de datos.

   viii) Velar por que se mantenga actualizado el versionamiento de los sistemas desarrollados.

   ix) Coordinar la configuración de los sistemas y las bases de datos en desarrollo y prueba.

   x) Presentar a la jefatura del departamento el diagnóstico de necesidades de capacitación de la sección.

   xi) Evaluar nuevas tecnologías afines al área de desarrollo de sistemas.

xii) Evaluar aplicaciones que no han sido desarrolladas por la sección y emitir opinión técnica requerida.

xiii) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xiv) Orientar técnicamente, motivar y supervisar al personal técnico en la realización de sus labores y en la disciplina y desempeño de cada uno.

xv) Evaluar al personal que depende de la sección a través de la herramienta de Evaluación del Desempeño brindada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xvi) Velar por el buen uso del equipo y bienes asignados a la sección.

xxi) Participar en reuniones de trabajo, comisiones asignadas y en talleres con las demás secciones del departamento, así como efectuarlas con el personal bajo su cargo para transmitir directrices de trabajo y coordinar las actividades.

xxii) Presentar a la jefatura inmediata informes mensuales de avance y ejecución de metas y actividades realizadas por la sección, así como del avance y estado de los sistemas y otros informes requeridos.

xvii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Ingeniería de Software, apoyar a las demás secciones de la DDTI en aspectos técnicos y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

4.3 TITULO DEL PUESTO: **Jefe de la Sección de Diseño de Interfaz Gráfica**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Jefes Intermedios con responsabilidad en los asuntos de la sección asignada. Su desempeño conlleva un amplio conocimiento y destreza profesional en las labores técnico-operativas que atiende, relacionadas con la coordinación del diseño de entornos visuales de los sistemas y cara visible de los programas que se presentan a los usuarios para interacción con el ordenador, lo que implica creatividad y logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe del Departamento de Ingeniería de Software, a quien reporta los resultados de su trabajo. Tiene a su cargo personal profesional y técnico.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de la carrera de Licenciatura en Diseño Gráfico, Licenciatura o Ingeniería en Sistemas, Informática o carreras afines, egresado de la misma especialidad o formación equivalente, contar con diplomas de cursos o certificaciones afines al puesto y conocimiento de programas y herramientas relacionadas con el diseño gráfico, la comunicación visual, las técnicas gráficas y la composición visual; asimismo sobre la aplicación de procedimientos, disciplinas y técnicas administrativas de trabajo.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en puestos similares o como coordinador en áreas informáticas, publicidad o áreas afines y contar con experiencia comprobable en el diseño de interfaces gráficas, creación de páginas web, administración de sitios web, manejo de redes sociales, programación por módulos y en la administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad para la coordinación de equipos de trabajo.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Capacidad de análisis y síntesis de documentos.
- Capacidad de adaptación a cambios e innovaciones tecnológicas.
- Habilidad para relacionarse con usuarios y empleados.
- Habilidad para transmitir instrucciones y lograr su efectivo cumplimiento.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes técnicos.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza en el uso de técnicas administrativas.
- Destreza en el uso de técnicas de diseño web y gráfico, manejo de cámara digital, equipo de computación, sistemas operativos y paquetes ofimáticos.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
iv) Facilidad de comunicación efectiva.

v) Orientación estratégica y de servicio al cliente.
vi) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
vii) Creatividad, intuición e innovación.
viii) Compromiso con el logro de las metas institucionales
ix) Excelentes relaciones interpersonales.
x) Excelentes hábitos personales de trabajo.
xi) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Coordinar, supervisar, asignar y controlar las actividades del personal de la sección relativas al análisis y diseño de la interfaz gráfica para los diferentes sistemas.

ii) Colaborar en la formulación e implementación de metodologías, estándares y procedimientos para el análisis y diseño de la interfaz gráfica.

iii) Atender y resolver consultas de los usuarios y brindar el apoyo y la asistencia requerida.

iv) Elaborar y presentar el Plan Anual Operativo de la Sección de Diseño de Interfaz Gráfica, vigilar su cumplimiento, realizar el seguimiento y control de metas y el desarrollo de los proyectos establecidos en el mismo, aplicando medidas correctivas en los casos necesarios e informando sobre los cambios cuando la situación lo amerite.

v) Participar en talleres de trabajo con las demás secciones del departamento y equipo de contraparte, que se realicen de acuerdo a las etapas del ciclo de vida del proyecto, para proponer y definir el diseño de la interfaz gráfica del sistema a desarrollar.

vi) Supervisar y controlar el cumplimiento de la planificación para el desarrollo de la interfaz gráfica requerida.

vii) Supervisar y controlar las actividades de análisis funcional y el desarrollo de la interfaz gráfica, así como revisar y ajustar el proyecto diseñado.

viii) Establecer puntos críticos que puedan surgir en el diseño y desarrollo de la interfaz para obtener mejores resultados.

ix) Presentar la maquetación de interfaz gráfica aprobadas en talleres de trabajo con el equipo de contraparte.

x) Apoyar a la Sección de Implementación de Sistemas en el diseño y elementos gráficos del manual del usuario.

xi) Elaborar los manuales de usuario y presentaciones de los sistemas desarrollados en formatos digitales de acuerdo a lo requerido.

xii) Coordinar y supervisar las actividades de resguardo de la información que se genere en la sección.

xiii) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xiv) Evaluar al personal que depende de la sección a través de la herramienta de Evaluación de Desempeño brindada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xv) Orientar técnicamente, motivar y supervisar al personal técnico de la sección en la realización de sus labores y en la disciplina y desempeño de cada uno.

xvi) Presentar a la jefatura del departamento el diagnóstico de necesidades de capacitación de la sección.

xvii) Velar por el buen uso del equipo y bienes asignados a la sección.

xviii) Participar en reuniones de trabajo y en comisiones asignadas y efectuarlas con el personal bajo su cargo para transmitir directrices de trabajo y coordinar las actividades.

xix) Presentar a la jefatura inmediata informes mensuales de avance y ejecución de metas y actividades realizadas por la sección y otros informes requeridos.

xx) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Ingeniería de Software y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

4.4 TITULO DEL PUESTO: **Jefe de la Sección de Implementación de Sistemas**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral de Jefes Intermedios con responsabilidad en los asuntos de la sección asignada. Su desempeño conlleva un amplio conocimiento y destreza profesional en las labores técnico-operativas que atiende, relacionadas con la coordinación de la implementación de sistemas, lo que implica creatividad y logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe del Departamento de Ingeniería de Software, a quien reporta los resultados de su trabajo. Tiene a su cargo personal profesional y Técnico.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer grado académico de la carrera de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas o carreras afines, egresado de la misma especialidad o formación equivalente, contar con diplomas de cursos o certificaciones afines al puesto; conocimientos de programas y herramientas relacionadas con la arquitectura de software, verificación de sistemas, implementación de prototipos y la aplicación de procedimientos, disciplinas y técnicas administrativas de trabajo.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en puestos similares o cargos de jefatura en áreas informáticas y poseer experiencia comprobable en la programación de software, verificación de sistemas, implementación de prototipos, manejo de software y uso de herramientas informáticas educativas para optimizar el desarrollo de sus actividades y en la administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas
- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad para el diseño y desarrollo de sistemas informáticos.
- Capacidad para la coordinación de equipos de trabajo.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Capacidad de análisis y síntesis de bibliografía informática.
- Habilidad para relacionarse con usuarios y empleados.
- Habilidad para transmitir instrucciones y lograr su efectivo cumplimiento.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes técnicos.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza en el uso de técnicas administrativas.
- Destreza en el uso de técnicas de diseño y desarrollo de sistemas, herramientas de software, equipo de computación, sistemas operativos y paquetes ofimáticos.

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
iv) Facilidad de comunicación efectiva.
v) Orientación estratégica y de servicio al cliente.

vi) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
vii) Creatividad, intuición e innovación.
viii) Compromiso con el logro de las metas institucionales
ix) Excelentes relaciones interpersonales.
x) Excelentes hábitos personales de trabajo.
xi) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Coordinar, supervisar, asignar y controlar las actividades del personal de la sección relativas a la implementación de sistemas y demás requerimientos solicitados.

ii) Colaborar en la formulación e implementación de metodologías, estándares y procedimientos para la fase de implementación, pruebas y capacitación de sistemas informáticos.

iii) Atender y resolver consultas de los usuarios y brindar el apoyo y la asistencia requerida.

iv) Elaborar y presentar el Plan Anual Operativo de la Sección de Implementación de Sistemas, vigilar su cumplimiento, realizar el seguimiento y control de metas y el desarrollo de los proyectos establecidos en el mismo, aplicando medidas correctivas en los casos necesarios e informando sobre los cambios cuando la situación lo amerite.

v) Participar en talleres de trabajo con las demás secciones del departamento y equipo de contraparte de acuerdo a las etapas a desarrollarse del ciclo de vida de los proyectos.

vi) Presentar a la jefatura inmediata el plan de implementación de los proyectos finalizados por la Sección de Desarrollo de Sistemas o de proyectos tercerizados, donados o por convenios interinstitucionales aprobados por la Dirección.

vii) Presentar a la jefatura del departamento el resultado de las pruebas internas de los sistemas desarrollados.

viii) Revisar y brindar visto bueno al manual del usuario, previa autorización del jefe del departamento.

ix) Velar por la adecuada administración de los accesos para los sistemas en fase de administración.

x) Vigilar porque se realicen oportunamente las convocatorias de las capacitaciones para usuarios de sistemas.

xi) Supervisar el cumplimiento de las condiciones óptimas para realizar las pruebas de los sistemas.

xii) Presentar al requirente el funcionamiento de los sistemas desarrollados previa autorización de la jefatura inmediata y del Director DDTI.

xiii) Vigilar el cumplimiento efectivo del plan de implementación de los proyectos finalizados por la Sección de Desarrollo de Sistemas o de proyectos tercerizados, donados o por convenios interinstitucionales aprobados por la Dirección.

xiv) Velar por el control y resguardo del equipo asignado a la Sección de Implementación de Sistemas.

xv) Evaluar al personal que depende de la sección a través de la herramienta de Evaluación de Desempeño brindada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xvi) Orientar, motivar y supervisar al personal técnico de la sección en la realización de sus labores y en la disciplina y desempeño de cada uno.

xvii) Presentar a la jefatura del departamento el diagnóstico de necesidades de capacitación de la sección.

xviii) Participar en reuniones de trabajo y en comisiones asignadas y efectuarlas con el personal bajo su cargo para transmitir directrices de trabajo y coordinar las actividades.

xix) Presentar a la jefatura inmediata informes mensuales de avance y ejecución de metas y actividades realizadas por la sección y otros informes requeridos.

xx) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Ingeniería de Software y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

4.5 TITULO DEL PUESTO: **Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Jefes Intermedios con responsabilidad en los asuntos de la sección asignada. Su desempeño conlleva un amplio conocimiento y destreza profesional en las labores técnico-operativas que atiende, relacionadas con la coordinación de los servicios técnicos informáticos, lo que implica creatividad y logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico, a quien reporta los resultados de su trabajo. Tiene a su cargo personal profesional, técnico, secretarial y de oficina.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de la carrera de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas o carreras afines, egresado de la misma especialidad o formación equivalente, contar con diplomas de cursos o certificaciones afines al puesto y conocimientos de administración de servicios técnicos informáticos, servidores y configuración de servicios de internet, correo electrónico, seguridad de redes y telefonía móvil, sistemas operativos, utilitarios e inglés técnico.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos de jefatura dentro de áreas informáticas y poseer experiencia comprobable en el soporte a usuarios, logística de eventos informáticos, controles de carácter administrativo y administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Capacidad para la coordinación de equipos de trabajo.
- Capacidad de análisis y síntesis documentos.
- Habilidad para relacionarse con usuarios y empleados.
- Habilidad para transmitir instrucciones y lograr su efectivo cumplimiento.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes técnicos.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza en el uso de herramientas de hardware y software y en general, sistemas operativos y paquetes ofimáticos.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
iv) Facilidad de comunicación efectiva.
v) Orientación estratégica y de servicio al cliente.
vi) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
vii) Creatividad, intuición e innovación.
viii) Compromiso con el logro de las metas institucionales
ix) Excelentes relaciones interpersonales.

x) Excelentes hábitos personales de trabajo.
xi) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Coordinar, asignar y supervisar las actividades del personal de la sección relacionadas con los servicios técnicos informáticos y demás requerimientos solicitados.

ii) Proponer e implementar políticas y normativas para el uso de los servicios de correo institucional, internet y telefonía y sus respectivas actualizaciones.

iii) Colaborar en la formulación e implementación de metodologías, estándares y procedimientos para brindar efectivamente los servicios técnicos informáticos.

iv) Atender y resolver consultas de los usuarios y brindar el apoyo y la asistencia requerida.

v) Elaborar y presentar el Plan Anual Operativo de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos, vigilar su cumplimiento, realizar el seguimiento y control de metas y el desarrollo de los proyectos establecidos en el mismo, aplicando medidas correctivas en los casos necesarios e informando sobre los cambios cuando la situación lo amerite.

vi) Velar por el cumplimiento dentro de la dirección del instructivo de uso de servicios de correo electrónico institucional y acceso a internet en el Órgano Judicial.

vii) Verificar la actualización de los procedimientos de control para la instalación y desinstalación de software y dispositivos de información y comunicación.

viii) Apoyar en la elaboración de los requerimientos técnicos para las bases de licitación del suministro de servicio de telefonía móvil, IP, conectividad e internet y correo electrónico institucional.

ix) Coordinar con el Departamento de Soporte Logístico, el apoyo de eventos oficiales y apoyar en el montaje y asistencia técnica para los mismos.

x) Coordinar y supervisar la asignación y control de cuentas de usuarios para navegación y correo electrónico institucional.

xi) Supervisar y controlar que todo el software instalado en los equipos informáticos del Órgano Judicial se mantenga amparado con la respectiva licencia extendida por el fabricante y por su respectivo resguardo.

xii) Coordinar las actividades relacionadas con el inventario y la respectiva conciliación del software adquirido por el Órgano Judicial.

xiii) Supervisar el cumplimiento de los lineamientos para la asignación de líneas de telefonía móvil institucional en el Órgano Judicial.

xiv) Evaluar al personal que depende de la sección a través de la herramienta de Evaluación de Desempeño brindada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xv) Orientar, motivar y supervisar al personal técnico de la sección en la realización de sus labores y en la disciplina y desempeño de cada uno.

xvi) Presentar a la jefatura del departamento el diagnóstico de necesidades de capacitación de la sección.

xvii) Velar por el buen uso del equipo y bienes asignados a la sección.

xviii) Asistir por delegación de la jefatura inmediata, a reuniones de coordinación logística con las unidades de apoyo a eventos oficiales de las Salas de la Corte Suprema de Justicia, otras comisiones asignadas y efectuar reuniones con el personal bajo su cargo para transmitir directrices de trabajo y coordinar las actividades.

xix) Presentar a la jefatura inmediata informes mensuales de avance y ejecución de metas y actividades realizadas por la sección y otros informes o requerimientos técnicos asignados.

xx) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

4.6 TITULO DEL PUESTO: **Jefe de la Sección de Soporte Técnico (HW-SW)**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral de Jefes Intermedios con responsabilidad en los asuntos de la sección asignada. Su desempeño conlleva un amplio conocimiento y destreza profesional en las labores técnico-operativas que atiende, relacionadas con el soporte técnico (HW-SW), lo que implica creatividad y logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente de la Jefe del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico, a quien reporta los resultados de su trabajo. Tiene a su cargo personal técnico, secretarial y de oficina.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer grado académico de la carrera de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas o carreras afines, egresado de la misma especialidad o formación equivalente preferentemente contar con título de Técnico en Mantenimiento de Computadoras, Electrónica o Eléctrica y con diplomas o certificaciones de cursos afines al puesto, con conocimientos de inglés técnico, electrónica digital y analógica, normativa técnica y de trabajo propios para el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, manejo e instalación de software diverso de fábrica y de uso generalizado, sistemas informáticos en general, sistemas operativos, redes de transmisión de datos y protocolos de comunicación TCP/IP.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos de jefatura dentro de áreas informáticas y poseer experiencia comprobable en la ejecución de planes de mantenimiento preventivo y correctivo de computadoras, ensamblaje y reparación de computadoras y periféricos, así como en la instalación y administración de hardware y software y administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas
- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Capacidad para la coordinación de equipos de trabajo.
- Capacidad de análisis y síntesis documentos.
- Habilidad para el diseño de soluciones de hardware y software.
- Habilidad para relacionarse con usuarios y empleados.
- Habilidad para transmitir instrucciones y lograr su efectivo cumplimiento.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes técnicos.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza en el uso de manuales de especificaciones técnicas y del usuario, modos de operación, equipo electrónico de medición y comprobación, herramientas diversas para la reparación de hardware y técnicas administrativas.

d) Características Personales
   i) Discreción, honradez y confiabilidad.
   ii) Sentido de organización y disciplina.
   iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
   iv) Facilidad de comunicación efectiva.
   v) Orientación estratégica y de servicio al cliente.
   vi) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
   vii) Creatividad, intuición e innovación.
   viii) Compromiso con el logro de las metas institucionales
   ix) Excelentes relaciones interpersonales.
   x) Excelentes hábitos personales de trabajo.
   xi) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

   i) Coordinar, asignar y supervisar las actividades del personal de la sección relacionadas con el soporte técnico a los usuarios de los servicios y demás requerimientos solicitados.

   ii) Proponer e implementar políticas, metodologías, estándares y procedimientos para brindar efectivamente los servicios de soporte técnico.

   iii) Atender y resolver consultas de los usuarios y brindar el apoyo y la asistencia requerida.

   iv) Elaborar y presentar el Plan Anual Operativo de la Sección de Soporte Técnico (HW-SW), vigilar su cumplimiento, realizar el seguimiento y control de metas y el desarrollo de los proyectos establecidos en el mismo, aplicando medidas correctivas en los casos necesarios e informando sobre los cambios cuando la situación lo amerite.

   v) Elaborar, presentar, ejecutar y controlar el plan de mantenimiento preventivo para los equipos de cómputo del Órgano Judicial.

   vi) Programar la ruta técnica y coordinar al personal para la realización del plan de mantenimiento preventivo y correctivo según sea el caso.

   vii) Coordinar con el encargado de transporte, la ruta técnica de acuerdo con los requerimientos de los usuarios o el plan de mantenimiento preventivo.

   viii) Coordinar y verificar las labores de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos del Órgano Judicial.

   ix) Dar asesoría y asistencia en la definición de características y especificaciones técnicas de hardware y nueva tecnología a implementar.

   x) Apoyar en la elaboración de requerimientos técnicos para la licitación de equipos, repuestos y accesorios informáticos del Órgano Judicial cuando sea requerido.

   xi) Velar por el cumplimiento de las políticas y disposiciones administrativas relativas a la conservación, mantenimiento y optimización de los recursos informáticos institucionales.

xii) Cumplir con los procedimientos de control para la instalación y desinstalación de software y dispositivos de información y comunicación.

xiii) Realizar el diagnóstico del parque de equipos informáticos con que cuenta el Órgano Judicial para proponer la sustitución de aquellos equipos que ya llegaron a su vida útil o que cuentan con tecnologías obsoletas que no son compatibles con el quehacer diario de las dependencias.

xiv) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xv) Evaluar al personal que depende de la sección a través de la herramienta de Evaluación de Desempeño brindada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xvi) Orientar, motivar y supervisar al personal técnico en la realización de sus labores y en la disciplina y desempeño de cada uno.

xvii) Presentar a la jefatura del departamento el diagnóstico de necesidades de capacitación de la sección.

xviii) Velar por el buen uso del equipo y bienes asignados a la sección.

xix) Participar en reuniones de trabajo y en comisiones asignadas y efectuarlas con el personal bajo su cargo para transmitir directrices de trabajo y coordinar las actividades.

xx) Presentar a la jefatura inmediata informes mensuales de avance y ejecución de metas y actividades realizadas por la sección y otros informes requeridos.

xxi) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico, apoyar a los demás departamentos y secciones de la DDTI en aspectos técnicos y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

4.7 TITULO DEL PUESTO: **Jefe de la Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Jefes Intermedios con responsabilidad en los asuntos de la sección asignada. Su desempeño conlleva un amplio conocimiento y destreza profesional en las labores técnico-operativas que atiende, relacionadas con la administración de servidores, bases de datos y seguridad, lo que implica creatividad y logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, a quien reporta los resultados de su trabajo. Tiene a su cargo personal profesional y técnico.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de la carrera de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas o carreras afines, egresado de la misma especialidad o formación equivalente, con diplomas o certificaciones de cursos afines al puesto. Preferentemente con título de Técnico y conocimientos de inglés técnico, sistemas operativos, protocolos, mecanismos y herramientas de seguridad, criptografías, infraestructura de redes de datos, arquitectura de servidores, protocolos de comunicación y seguridad, administración de bases de datos.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos de jefatura dentro de áreas informáticas y tener experiencia comprobable en el manejo de sistemas operativos de redes comerciales y libres, dominar la noción de las capas OSI, los protocolos TCP/IP, las aplicaciones (Telnet, FTP, Correo Electrónico, SSH, etc.), instalación, certificación y mantenimiento de firewall, IPS, IDS, UPN, antivirus server, gateway, antivirus terminal, anti spam, control de aplicaciones, infraestructura de redes de datos, arquitectura de servidores, protocolos de comunicación y seguridad, administración de bases de datos y en la administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Capacidad para la dirección y coordinación de personal técnico y rutas técnicas de trabajo.
- Capacidad de análisis y síntesis documentos.
- Capacidad para aplicar acertadamente conceptos, técnicas y metodologías según su campo de especialidad.
- Capacidad para identificar, comprender y evaluar las causas y soluciones de una situación o problema específico.
- Habilidad para el diseño de soluciones de hardware y software.
- Habilidad para relacionarse con usuarios y empleados.
- Habilidad para transmitir instrucciones y lograr su efectivo cumplimiento.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes técnicos.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.

- Destreza en el uso de manuales de especificaciones técnicas y del usuario, manejo de sistemas operativos de redes comerciales y libres, dominar la noción de las capas OSI, los protocolos TCP/IP, las aplicaciones (Telnet, FTP, Correo Electrónico, SSH, etc.), instalación, certificación y mantenimiento de firewall, IPS, IDS, UPN, antivirus server, gateway, antivirus terminal, anti spam, instalación y administración de hardware para redes y software en general, equipo de computación y programas ofimáticos.

d) Características Personales
   i) Discreción, honradez y confiabilidad.
   ii) Sentido de organización y disciplina.
   iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
   iv) Facilidad de comunicación efectiva.
   v) Orientación estratégica y de servicio al cliente.
   vi) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
   vii) Creatividad, intuición e innovación.
   viii) Compromiso con el logro de las metas institucionales
   ix) Excelentes relaciones interpersonales.
   x) Excelentes hábitos personales de trabajo.
   xi) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

   i) Coordinar, asignar y supervisar las actividades del personal de la sección relacionadas con la administración de servidores, bases de datos y seguridad y demás requerimientos solicitados.

   ii) Proponer e implementar políticas, metodologías, estándares y procedimientos para la administración efectiva de servidores, bases de datos y seguridad.

   iii) Atender y resolver consultas de los usuarios y brindar el apoyo y la asistencia requerida.

   iv) Elaborar y presentar el Plan Anual Operativo de la Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad, vigilar su cumplimiento, realizar el seguimiento y control de metas y el desarrollo de los proyectos establecidos en el mismo, aplicando medidas correctivas en los casos necesarios e informando sobre los cambios cuando la situación lo amerite.

   v) Realizar el diagnóstico de las necesidades de infraestructura de servidores y bases de datos y proponer a la jefatura del departamento las necesidades y requerimientos, a fin de proponer mejoras en las tecnologías de la información.

   vi) Velar por el correcto funcionamiento de la infraestructura de los servidores institucionales.

   vii) Proponer y facilitar las condiciones para ejecutar el plan de mantenimiento preventivo de servidores.

   viii) Monitorear y controlar el cumplimiento de la implementación y administración de políticas y procedimientos que permitan identificar, autenticar y realizar el monitoreo de acceso a los sistemas operativos y bases de datos.

ix) Supervisar y verificar que se ejecuten los planes de respaldo y procedimientos para la recuperación de datos tanto local como en sitio remoto; que permitan asegurar la información de acuerdo a su importancia y criticidad.

x) Velar porque las unidades organizativas que realicen funciones relacionadas con la administración de tecnologías, cumplan con las políticas y procedimientos referentes a las bases de datos, a fin de garantizar la seguridad lógica de las mismas e identificación de los accesos a la información.

xi) Autorizar los bloqueos o suspensiones de los servicios de red de los usuarios y equipos de informáticos, cuando se considere una amenaza para la seguridad de los accesos a los diferentes perímetros de seguridad física.

xii) Elaborar y proponer a la jefatura del departamento los planes de seguridad informática.

xiii) Brindar los lineamientos para la seguridad física de los equipos de servidores colocados en los Centros Judiciales.

xiv) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xv) Evaluar al personal que depende de la sección a través de la herramienta de Evaluación del Desempeño brindada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xvi) Orientar, motivar y supervisar al personal técnico en la realización de sus labores y en la disciplina y desempeño de cada uno.

xvii) Presentar a la jefatura del departamento el diagnóstico de necesidades de capacitación de la sección.

xviii) Velar por el buen uso del equipo y bienes asignados a la sección.

xix) Participar en reuniones de trabajo y en comisiones asignadas y efectuarlas con el personal bajo su cargo para transmitir directrices de trabajo y coordinar las actividades.

xx) Presentar a la jefatura inmediata informes mensuales de avance y ejecución de metas y actividades realizadas por la sección y otros informes requeridos.

xxi) Realizar otras labores encomendadas por la Jefatura del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, apoyar a los demás departamentos y secciones de la DDTI en aspectos técnicos y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

4.8 TITULO DEL PUESTO: **Jefe de la Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Jefes Intermedios con responsabilidad en los asuntos de la sección asignada. Su desempeño conlleva un amplio conocimiento y destreza profesional en las labores técnico-operativas que atiende, relacionadas con la administración de la infraestructura tecnológica y comunicaciones, lo que implica creatividad y logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, a quien reporta los resultados de su trabajo. Tiene a su cargo personal profesional y técnico.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de la carrera de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas o carreras afines, egresado de la misma especialidad o formación equivalente, con diplomas de cursos afines al puesto y conocimientos de inglés técnico, telefonía analógica, digital e IP, normas sobre cableado estructurado y fibra óptica, así como del diseño e implementación del mismo, manejo de equipos de medición, infraestructura de comunicaciones, sistemas operativos, instalación y administración de hardware para redes y manejo de programas de computación afines al cargo.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos de jefatura dentro de áreas informáticas y tener experiencia comprobable en el diseño e implementación de cableado estructurado, instalación y administración de hardware para redes, plantas telefónicas e instalación de sistemas operativos orientados a las redes y en la administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Capacidad para la dirección y coordinación de personal técnico y rutas técnicas de trabajo.
- Capacidad de análisis y síntesis documentos.
- Capacidad para aplicar acertadamente conceptos, técnicas y metodologías según su campo de especialidad.
- Capacidad para identificar, comprender y evaluar las causas y soluciones de una situación o problema específico.
- Habilidad para el diseño de soluciones de hardware y software.
- Habilidad para relacionarse con usuarios y empleados.
- Habilidad para transmitir instrucciones y lograr su efectivo cumplimiento.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes técnicos.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza en el uso de manuales de especificaciones técnicas y del usuario, modos de operación, manejo de equipos de medición, infraestructura de

comunicaciones, sistemas operativos, instalación y administración de hardware para redes y software en general, equipo de computación y programas ofimáticos.

d) Características Personales
   i) Discreción, honradez y confiabilidad.
   ii) Sentido de organización y disciplina.
   iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
   iv) Facilidad de comunicación efectiva.
   v) Orientación estratégica y de servicio al cliente.
   vi) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
   vii) Creatividad, intuición e innovación.
   viii) Compromiso con el logro de las metas institucionales
   ix) Excelentes relaciones interpersonales.
   x) Excelentes hábitos personales de trabajo.
   xi) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral

e) Actividades y Responsabilidades

   i) Coordinar, asignar y supervisar las actividades del personal de la sección relacionadas con la infraestructura tecnológica y comunicaciones y demás requerimientos solicitados.

   ii) Proponer e implementar políticas, metodologías, estándares y procedimientos para la administración efectiva, seguridad, equipamiento, operación y optimización de la infraestructura de tecnológica y comunicaciones y de los servicios brindados.

   iii) Atender y resolver consultas de los usuarios y brindar el apoyo y la asistencia requerida.

   iv) Elaborar y presentar el Plan Anual Operativo de la Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones, vigilar su cumplimiento, realizar el seguimiento y control de metas y el desarrollo de los proyectos establecidos en el mismo, aplicando medidas correctivas en los casos necesarios e informando sobre los cambios cuando la situación lo amerite.

   v) Proponer la topología de la infraestructura de red y de comunicaciones de acuerdo a las necesidades de la Institución en correspondencia con los objetivos estratégicos del Órgano Judicial.

   vi) Asignar y supervisar el diseño de la infraestructura de cableados estructurados y puntos de red.

   vii) Proponer la adquisición de nueva tecnología y herramientas de trabajo.

   viii) Identificar y solicitar los recursos necesarios para la instalación de redes locales y remotas; así como establecer propuestas de modernización y automatización de procesos.

   ix) Coordinar visitas técnicas para realizar diagnóstico de la infraestructura de la red para garantizar la continuidad del servicio y proponer mejoras.

x) Supervisar que se ejecute oportunamente el plan de contingencia en caso de fallas o problemas en la red y coordinar directamente con el proveedor de los servicios si este fuese el caso.

xi) Velar por la administración e implementación de medidas de seguridad para controlar el acceso de los clientes a la red de datos, a los recursos tecnológicos establecidos, acorde a las políticas de tecnologías institucionales.

xii) Proponer y facilitar las condiciones para ejecutar el plan de mantenimiento preventivo de equipos de comunicación que fuese aprobado.

xiii) Vigilar la adecuada administración, mantenimiento y configuración de líneas telefónicas de la Institución.

xiv) Evaluar al personal que depende de la sección a través de la herramienta de Evaluación del Desempeño brindada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xv) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xvi) Orientar, motivar y supervisar al personal técnico en la realización de sus labores y en la disciplina y desempeño de cada uno.

xvii) Presentar a la jefatura del departamento el diagnóstico de necesidades de capacitación de la sección.

xviii) Velar por el buen uso del equipo y bienes asignados a la sección.

xix) Participar en reuniones de trabajo y en comisiones asignadas y efectuarlas con el personal bajo su cargo para transmitir directrices de trabajo y coordinar las actividades.

xx) Presentar a la jefatura inmediata informes mensuales de avance y ejecución de metas y actividades realizadas por la sección y otros informes requeridos.

xxi) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, apoyar a los demás departamentos y secciones de la DDTI en aspectos técnicos y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

4.9 TITULO DEL PUESTO: **Jefe de la Sección de Integración Tecnológica Jurisdiccional**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Jefes Intermedios con responsabilidad en los asuntos de la sección asignada. Su desempeño conlleva un amplio conocimiento y destreza profesional en las labores técnico-operativas que atiende, relacionadas con la integración tecnológica jurisdiccional, lo que implica creatividad y logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe del Departamento de Gestión de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional, a quien reporta los resultados de su trabajo. Tiene a su cargo personal profesional y técnico.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Licenciado en Ciencias Jurídicas, con sólidos conocimientos en materia penal y civil, legislación salvadoreña y herramientas informáticas.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos de jefatura dentro de áreas jurídicas de la Administración Pública o privada y tener experiencia comprobable en despachos judiciales de preferencia en el ámbito penal y civil, implementación y seguimiento de convenios de cooperación y protocolos interinstitucionales, aplicación del marco jurídico legal y reglamentos de la Administración Pública y la administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Capacidad para coordinar y supervisar equipos de trabajo
- Capacidad para la dirección y coordinación de trabajo interinstitucional.
- Capacidad de análisis y síntesis documentos.
- Capacidad para aplicar acertadamente conceptos, técnicas y metodologías según su campo de especialidad.
- Capacidad para identificar, comprender y evaluar las causas y soluciones de una situación o problema específico.
- Habilidad para relacionarse con usuarios y empleados.
- Habilidad para transmitir instrucciones y lograr su efectivo cumplimiento.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza en el uso de leyes y reglamentos de la administración pública.
- Destreza en el manejo de equipo de computación y programas ofimáticos.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
iv) Facilidad de comunicación efectiva.
v) Orientación estratégica y de servicio al cliente.
vi) Pensamiento crítico y resolución de problemas.

vii) Compromiso con el logro de las metas institucionales.
viii) Excelentes relaciones interpersonales.
ix) Excelentes hábitos personales de trabajo.
x) Estar en el goce de los derechos de ciudadano y haberlo estado en los tres años anteriores al desempeño de su cargo.
xi) No haber sido inhabilitado para el ejercicio del cargo.
xii) No haber sido condenado ni tener procesos policiales y penales pendientes.
xiii) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Coordinar, asignar y supervisar las actividades del personal de la sección relacionadas con la integración tecnológica jurisdiccional y demás requerimientos solicitados.

ii) Proponer e implementar políticas, metodologías, estándares y procedimientos para la integración tecnológica jurisdiccional.

iii) Atender y resolver consultas de los usuarios y brindar el apoyo y la asistencia requerida.

iv) Elaborar y presentar el Plan Anual Operativo de la Sección de Integración Tecnológica Institucional, vigilar su cumplimiento, realizar el seguimiento y control de metas y el desarrollo de los proyectos establecidos en el mismo, aplicando medidas correctivas en los casos necesarios e informando sobre los cambios cuando la situación lo amerite.

v) Coordinar el apoyo brindado a los usuarios, en el uso y funcionamiento de las tecnologías de la información, en las sedes judiciales y otras dependencias relacionadas.

vi) Coordinar con el Departamento de Ingeniería de Software y demás dependencias de la DDTI, el apoyo técnico e información que se les brindará a los despachos judiciales, en la utilización de las herramientas tecnológicas implementadas.

vii) Supervisar y controlar que se ejecuten los componentes tecnológicos incluidos en los acuerdos y convenios de cooperación que se suscriban entre las instituciones involucradas en el quehacer del Órgano Judicial.

viii) Coordinar que se efectúen las gestiones necesarias para divulgar las herramientas tecnológicas desarrolladas para el Órgano Judicial y capacitar a los usuarios que lo requieran.

ix) Mantener comunicación efectiva con las diferentes instituciones del Sector de Justicia para que se dé cumplimiento a los componentes tecnológicos indicados según los acuerdos o convenios institucionales.

x) Elaborar, presentar y resguardar la documentación requerida para la implementación de las herramientas tecnológicas.

xi) Supervisar constantemente el funcionamiento de las herramientas tecnológicas implementadas y elaborar los informes pertinentes.

xii) Gestionar la creación y cumplimiento de los controles necesarios para el resguardo y respaldo de la información de los sistemas informáticos.

xiii) Coordinar y supervisar la ejecución de proyectos encomendados por la jefatura del departamento.

xiv) Resguardar la información de los usuarios de los sistemas implementados y respaldar la información generada.

xv) Evaluar al personal que depende de la sección a través de la herramienta de Evaluación del Desempeño brindada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xvi) Orientar, motivar y supervisar al personal técnico en la realización de sus labores y en la disciplina y desempeño de cada uno.

xvii) Presentar a la jefatura del departamento el diagnóstico de necesidades de capacitación de la sección.

xviii) Velar por el buen uso del equipo y bienes asignados a la sección.

xix) Participar en reuniones de trabajo y en comisiones asignadas y efectuarlas con el personal del área jurisdiccional bajo su cargo para transmitir directrices de trabajo, coordinar las actividades e identificar necesidades relacionadas con las tecnologías de la información.

xx) Presentar a la jefatura inmediata informes mensuales de avance y ejecución de metas y actividades realizadas por la sección, informes de proyectos, sistemas de información y otras tecnologías implementadas en los despachos judiciales e informes orientados a identificar las necesidades tecnológicas del área jurisdiccional.

xxi) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Gestión de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

4.10 TITULO DEL PUESTO: **Jefe de la Sección de Apoyo Tecnológico a Diligencias Judiciales por Videoconferencia**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral de Jefes Intermedios con responsabilidad en los asuntos de la sección asignada. Su desempeño conlleva un amplio conocimiento y destreza profesional en las labores técnico-operativas que atiende, relacionadas con el apoyo tecnológico a diligencias judiciales por videoconferencia, lo que implica creatividad y logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe del Departamento de Gestión de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional, a quien reporta los resultados de su trabajo. Tiene a su cargo personal profesional y técnico.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer grado académico de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines, egresado de la misma especialidad o formación equivalente y tener conocimientos en herramientas informáticas, logística administrativa, administración del tiempo, atención al usuario y conocimientos básicos de procesos judiciales.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos de jefatura dentro de áreas administrativas y tener experiencia comprobable en la administración y gestión de recursos, atención al usuario y administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas
- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Capacidad para coordinar y supervisar equipos de trabajo
- Capacidad para la dirigir y coordinar trabajo interinstitucional.
- Capacidad de análisis y síntesis de documentos.
- Capacidad para identificar, comprender y evaluar las causas y soluciones de una situación o problema específico.
- Habilidad de expresión y manejo de terminología jurídica básica e informática.
- Habilidad para relacionarse con usuarios y empleados.
- Habilidad para transmitir instrucciones y lograr su efectivo cumplimiento.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza en el uso de leyes y reglamentos de la administración pública.
- Destreza en el manejo de equipo de computación y programas ofimáticos.

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.

iv) Facilidad de comunicación efectiva.
v) Creativo e intuitivo.
vi) Orientación estratégica y de servicio al cliente.
vii) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
viii) Compromiso con el logro de las metas institucionales.
ix) Excelentes relaciones interpersonales.
x) Excelentes hábitos personales de trabajo.
xi) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Coordinar, asignar y supervisar las actividades administrativas y operativas del personal para el normal funcionamiento de la sección, relacionadas con el apoyo tecnológico a diligencias judiciales por videoconferencia y demás requerimientos solicitados.

ii) Proponer e implementar políticas, metodologías, estándares y procedimientos para brindar efectivamente el apoyo tecnológico a las diligencias judiciales por videoconferencia.

iii) Atender, resolver consultas y dar soporte a los usuarios sobre el manejo y administración de soluciones de videoconferencia y demás asistencia requerida.

iv) Elaborar y presentar el Plan Anual Operativo de la Sección de Apoyo Tecnológico a Diligencias Judiciales por Videoconferencia, vigilar su cumplimiento, realizar el seguimiento y control de metas y el desarrollo de los proyectos establecidos en el mismo, aplicando medidas correctivas en los casos necesarios e informando sobre los cambios cuando la situación lo amerite.

v) Supervisar, dar seguimiento y control a la ejecución de la programación de las audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia, haciendo uso de la plataforma tecnológica correspondiente.

vi) Asegurar que se realicen las comunicaciones respectivas, para el desarrollo de las diligencias judiciales por videoconferencia, a las dependencias de la Institución que sean necesarias.

vii) Coordinar con la Dirección General de Centros Penales u otras instituciones, la realización de diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia que sean solicitadas.

viii) Coordinar con delegados de asuntos penitenciarios el apoyo para la realización de diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia que han sido programadas.

ix) Coordinar con las administraciones de los Centros Judiciales la realización de diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia que sean solicitadas.
x) Brindar apoyo a los juzgados y tribunales en el uso de la plataforma tecnológica para la programación de audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencias.

xi) Administrar la plataforma tecnológica utilizada para la gestión de audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia.

xii) Coordinar con el personal de las secciones de Soporte Técnico (HW y SW), Desarrollo de Sistemas e Infraestructura Tecnológica y Seguridad u otro que sea necesario, para solventar problemas técnicos que afecten el desarrollo de las audiencias o diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia.

xiii) Coordinar la realización periódica del mantenimiento necesario al equipo tecnológico (hardware) instalado en salas de audiencias.

xiv) Gestionar y coordinar la disponibilidad de los recursos necesarios, para el cumplimiento de los señalamientos de audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia.

xv) Velar por la seguridad de la información que se genera en la sección, cumpliendo con las características de confidencialidad, integridad, confiabilidad y cumplimiento legal de la misma.

xvi) Identificar y proponer acciones para el fortalecimiento tecnológico de las salas de audiencia o sedes judiciales que requieren llevar a cabo audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia.

xvii) Coordinar y supervisar al personal técnico que brindará apoyo en las audiencias judiciales en modalidad de videoconferencia.

xviii) Fomentar y velar por el uso correcto de los recursos disponibles para la gestión y realización de diligencias judiciales por videoconferencias.

xix) Velar porque se capacite al personal de los juzgados y tribunales en el uso de los equipos instalados en las salas de audiencias para modalidad de videoconferencia, cuando sea requerido.

xx) Evaluar al personal que depende de la sección a través de la herramienta de Evaluación del Desempeño brindada por la Dirección de Talento Humano Institucional de acuerdo al desempeño mostrado en el período a evaluar.

xxi) Gestionar las capacitaciones al personal para el desarrollo de sus conocimientos, habilidades y destrezas en el desempeño de sus atribuciones y responsabilidades.

xxii) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata informes mensuales sobre el desarrollo y avance logrado en las actividades asignadas e informes estadísticos sobre la gestión y la infraestructura física y tecnológica relacionada a las audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia y otros informes técnicos pertinentes, que sirvan de insumo para la toma de decisiones.

xxiii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Gestión de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

5. COLABORADORES TÉCNICOS

5.1 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador Técnico de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC's**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren el conocimiento de una disciplina o técnica específica, dispuesto a aprender e implementar nueva tecnología y acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC's, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo. Eventualmente puede coordinar equipos de trabajo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer grado académico de la carrera de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas, Informática, Licenciatura en Administración de Empresas, egresado o estudiante del décimo ciclo de las mismas especialidades y contar con amplios conocimientos especializados de las disciplinas y técnicas de trabajo para la formulación, planificación y gestión de planes y proyectos, organización y métodos y herramientas informáticas acordes al puesto de trabajo.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en puestos similares o de asistencia técnica en instituciones gubernamentales o privadas, con experiencia comprobable en la planeación y seguimiento de proyectos, preferentemente de carácter informático, manejo completo y actualizado de herramientas tecnológicas para la gestión de proyectos, así como la interpretación de leyes y reglamentos de la Administración Pública.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas
- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad de análisis y síntesis de documentos.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para relacionarse con usuarios en general.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el uso de técnicas y métodos de trabajo administrativo.
- Destreza en el uso de instrumentos técnicos programáticos.
- Destreza en el uso de programas para la gestión de proyectos, paquetes ofimáticos actualizados, equipo de computación e internet.

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
iv) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
v) Buena presentación, amabilidad y cortesía.

vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Proponer perfiles de proyectos de TIC's con la información general del proyecto identificado.

ii) Colaborar en la elaboración del plan de proyectos de TIC's y las acciones estratégicas de la DDTI, para ser incluidas en el plan estratégico institucional.

iii) Apoyar técnicamente en la formulación de políticas y normas de TIC's a implementarse en la DDTI.

iv) Apoyar en la coordinación, supervisión y seguimiento de planes de trabajo correspondientes a la DDTI.

v) Colaborar en la evaluación, medición y propuesta de acciones de mejora de los indicadores de gestión y desempeño de los proyectos asignados.

vi) Supervisar y monitorear la gestión de proyectos de tecnología autorizados y vinculados con la DDTI.

vii) Colaborar en la elaboración de propuestas de metodologías e instrumentos necesarios para lograr que la asistencia técnica del servicio cumpla en forma eficaz con los objetivos programados.

viii) Mantener actualizado el inventario de proyectos tecnológicos ejecutados, en desarrollo y a desarrollar por la Dirección.

ix) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

x) Participar en reuniones, comités y equipos de trabajo encomendados.

xi) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata informes semanales sobre el desarrollo y avance logrado en las actividades asignadas y otros informes técnicos solicitados.

xii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC's y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

5.2 TITULO DEL PUESTO: **Asistente Técnico de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren un total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina específica para realizar el trabajo que se le encomiende. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo. Eventualmente puede coordinar equipos de trabajo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines y contar con amplios conocimientos especializados de las disciplinas y técnicas de trabajo para la gestión de proyectos y presupuestos y de la normativa legal que rige al Sector Público, así como paquetes computacionales actualizados.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos técnicos dentro del área administrativa en instituciones públicas o privadas y tener experiencia comprobable en el diseño y seguimiento de herramientas de planificación, elaboración de documentos técnicos administrativos, análisis y redacción de informes técnicos, así como la interpretación de leyes y reglamentos de la Administración de Pública.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad de análisis y síntesis de documentos.
- Habilidad para relacionarse con usuarios en general.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en la elaboración de instrumentos técnico-administrativos.
- Destreza en el uso de técnicas y métodos de trabajo.
- Destreza en el uso de instrumentos técnicos programáticos.
- Destreza en el uso de programas para la gestión de proyectos, paquetes ofimáticos actualizados, equipo de computación e internet.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
iv) Pensamiento crítico y resolución de problemas.

v) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Apoyar y asistir técnicamente al Jefe de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa en las actividades desarrolladas.

ii) Consolidar y elaborar el Plan Anual Operativo y las acciones estratégicas de la DDTI, de acuerdo a lineamientos establecidos e información brindada por las diferentes jefaturas de la Dirección.

iii) Consolidar, elaborar y presentar a autorización el informe de Avance de Ejecución de Metas establecidas en el Plan Anual Operativo y Estratégico de la DDTI.

iv) Consolidar y elaborar el Plan de Detección de Necesidades de Capacitación de la DDTI con la información remitida por cada una de las jefaturas e instrucciones brindadas.

v) Coordinar la actualización, registro de cambios a los manuales administrativos de la DDTI con las partes interesadas cuando sea necesario.

vi) Elaborar informes, documentos técnicos administrativos y presentaciones concernientes a la DDTI solicitados por la jefatura inmediata.

vii) Brindar seguimiento y control a las actividades delegadas e informar oportunamente de su ejecución.

viii) Suplir por delegación directa a la Jefatura de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa en labores diarias, reuniones y demás designadas en ausencia del mismo.

ix) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

x) Participar en reuniones, comités y equipos de trabajo encomendados.

xi) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, informes sobre el desarrollo y avance logrado en las actividades asignadas y otros informes técnicos cuando sea requerido.

xii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

5.3 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador Técnico de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren un total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina o técnica específica para realizar el trabajo que se le encomiende. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo. Eventualmente puede coordinar equipos de trabajo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines a la especialidad y contar con amplios conocimientos especializados de métodos y técnicas administrativas y herramientas de control, así como paquetes computacionales actualizados.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos técnicos de áreas administrativas dentro del Sector Público o privado y tener experiencia comprobable en la interpretación de leyes y reglamentos de la Administración Pública, especialmente lo referente a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), su reglamento y demás normativa aplicable, manejo de herramientas de control, análisis y redacción de informes técnicos, manejo de procesadores de texto, creación de cuadros, gráficos y diseño de presentaciones.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad de análisis y síntesis de documentos.
- Habilidad para relacionarse con usuarios en general.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la realización de cálculos numéricos.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el uso de técnicas administrativas y métodos de trabajo.
- Destreza en el uso de instrumentos técnicos programáticos.
- Destreza en el uso de paquetes ofimáticos actualizados y otras herramientas de software, equipo de computación e internet.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.

iii) Creatividad e iniciativa.
iv) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
v) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
vi) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
vii) Excelentes relaciones interpersonales.
viii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
ix) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Apoyar en la consolidación de insumos para el rubro de tintas, cintas y tóner para el Órgano Judicial.

ii) Colaborar en la proyección presupuestaria del insumo de tintas, cintas y tóner para el Órgano Judicial, con base en la consolidación respectiva e instrucciones de la jefatura inmediata.

iii) Revisar y coordinar la remisión de documentos de requerimientos de bases de licitación con la información proporcionada por los consolidadores de los insumos críticos de la DDTI.

iv) Consolidar y controlar la documentación generada de las compras a través de licitaciones, por cada insumo crítico solicitado por la DDTI en la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.

v) Controlar y mantener actualizado de manera digital el histórico de los contratos de la DDTI y la respectiva licitación a la que corresponden.

vi) Apoyar a los administradores de contrato de la DDTI, notificándoles anticipadamente las fechas límite de tiempo de entrega por parte de las empresas suministrantes de acuerdo a lo estipulado en el contrato correspondiente.

vii) Llevar el control de las compras y sus respectivos saldos conforme a lo presupuestado en el ejercicio fiscal para cada uno de los insumos críticos con las cifras asignadas en los contratos e informar a la jefatura inmediata para la toma de decisiones.

viii) Consolidar los informes semanales, mensuales y trimestrales presentados por las diferentes unidades organizativas de la DDTI y realizar el informe y presentación respectiva.

ix) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

x) Participar en reuniones, comités y equipos de trabajo encomendados

xi) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata informes semanales de actividades asignadas y otros informes técnicos solicitados.

xii) Realizar otras labores encomendadas por Jefe de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

5.4 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador Administrativo del Departamento de Ingeniería de Software**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren un total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina o técnica específica para realizar el trabajo que se le encomiende. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe del Departamento de Ingeniería de Software, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo. Eventualmente puede coordinar equipos de trabajo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas, Licenciatura en Computación o carreras afines, egresado o estudiante del décimo ciclo de la misma especialidad y conocimientos administrativos, herramientas de control y preferentemente de lenguajes de programación y terminología relacionada al mismo.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos técnicos dentro del área de tecnologías de la información o áreas administrativas dentro del Sector Público o privado y contar con experiencia comprobable en puestos similares y tener experiencia en la interpretación de leyes y reglamentos de la Administración Pública, análisis y redacción de informes técnicos y manejo completo de procesadores de texto, creación de cuadros, gráficos y diseño de presentaciones.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad de análisis y síntesis de documentos.
- Habilidad para relacionarse con el público.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para realizar cálculos numéricos.
- Habilidad para redactar estudios, documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el uso de técnicas administrativas y métodos de trabajo.
- Destreza en el uso de instrumentos técnicos programáticos.
- Destreza en el uso de paquetes ofimáticos actualizados y herramientas de software, equipo de computación e internet.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Creatividad.
iv) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
v) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
vi) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.

vii) Excelentes relaciones interpersonales.
viii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
ix) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Llevar el seguimiento y control efectivo de las asignaciones y actividades del Departamento de Ingeniería de Software, según los calendarios previstos.

ii) Recopilar, registrar, analizar la información de las actividades y comparar los avances logrados en función de los planes formulados, corroborando el cumplimento de las normas establecidas.

iii) Informar oportunamente a la jefatura inmediata, sobre las incidencias surgidas en el desarrollo de las actividades, el análisis de las causas y las recomendaciones respectivas para poder efectuar las correcciones oportunas.

iv) Elaborar informes mensuales de avance de ejecución de metas establecidas en el Plan Anual Operativo y sobre el avance de las acciones estratégicas correspondientes al Departamento de Ingeniería de Software.

v) Elaborar opiniones técnicas sobre peticiones asignadas al Departamento de Ingeniería de Software.

vi) Elaborar presentaciones referentes a los proyectos de tic´s, en conjunto con el equipo encargado de su desarrollo.

vii) Apoyar administrativamente a las jefaturas de sección que integran el Departamento de Ingeniería de Software cuando sea designado por la jefatura inmediata.

viii) Mantener actualizados los registros y controles bajo su cargo.

ix) Mantener limpio y en buen estado el equipo de oficina asignado y el lugar de trabajo que ocupa.

x) Participar en reuniones, comités y equipos de trabajo encomendados.

xi) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata informes semanales sobre el desarrollo y avance de las actividades asignadas y otros informes técnicos solicitados.

xii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Ingeniería de Software y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

5.5 TITULO DEL PUESTO: **Analista de Sistemas**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren el total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina o técnica específica para efectuar el análisis de sistemas de información, técnicas de programación y análisis e interpretación de procesos y procedimientos. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y de Bases de Datos, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo. Eventualmente puede coordinar equipos de trabajo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas o afines o egresado de la misma especialidad, contar con diplomas o certificaciones relacionadas a las tecnologías de información (IT), tener conocimientos especializados de análisis de sistemas de información, sistemas operativos, programación y análisis, organización y métodos, aplicación de procedimientos, modelado de datos y sus técnicas, arquitectura de software y bases de datos.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en puestos técnicos dentro del área de tecnologías de la información, preferiblemente como analista o programador de sistemas y tener experiencia comprobable en proyectos de análisis de procesos o sistemas, específicamente orientados hacia objetos, desarrollo de aplicaciones informáticas, investigación y desarrollo tecnológico y diagramación.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad lógica, analítica y de investigación.
- Capacidad para el diseño de sistemas de información siguiendo estándares de programación.
- Capacidad de adaptación a cambios e innovaciones tecnológicas.
- Habilidad para relacionarse con el público.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para realizar cálculos numéricos.
- Habilidad para redactar estudios, documentos e informes técnicos.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza para el control de versiones de software.
- Destreza en el uso y manejo de herramientas técnicas de software y hardware en general.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Facilidad de expresión oral y escrita.

iv) Creatividad e iniciativa.
v) Diplomacia, cortesía y negociación.
vi) Previsión, empatía y perseverancia.
vii) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
viii) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
ix) Dinamismo y responsabilidad.
x) Excelentes relaciones interpersonales.
xi) Excelentes hábitos personales de trabajo.
xii) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Recopilar los insumos de información necesarios para determinar los requerimientos del software solicitado.

ii) Elaborar estudios de factibilidad para determinar la viabilidad de los sistemas por desarrollar, de acuerdo a la información recopilada en los respectivos talleres con el equipo de contraparte.

iii) Realizar el análisis a los procesos involucrados en el software por desarrollar y documentar y proponer la implementación de mejoras.

iv) Elaborar la documentación técnica relacionada previa al desarrollo de sistemas, tales como, diagramas de flujo, documento de análisis, documentación técnica de la propuesta del nuevo proceso, datos de entrada y salida, diccionario de datos, diseño de base de datos, entre otros.

v) Resguardar la información técnica generada en cada proyecto de desarrollo, hasta su implementación y mantener actualizada la documentación técnica de las modificaciones posteriores al desarrollo.

vi) Dar cumplimiento a los plazos establecidos a las metas de los proyectos en el plan de trabajo o calendarización respectiva.

vii) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

viii) Participar en reuniones, comités y equipos de trabajo encomendados.

ix) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, informes semanales de actividades y otros informes técnicos solicitados.

x) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y de Bases de Datos y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

5.6 TITULO DEL PUESTO: **Diseñador de Base de Datos**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren el total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina o técnica específica para realizar el trabajo de análisis y diseño de bases de datos. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y de Bases de Datos, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo. Eventualmente puede coordinar equipos de trabajo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de la Licenciatura o Ingeniería en Sistemas o carreras afines o egresado de la misma especialidad, contar con diplomas o certificaciones de cursos afines al puesto y tener sólidos conocimientos en el manejo de bases de datos, modelado de datos, diseño de base de datos, técnicas de análisis y diseño orientados a objetos, arquitectura de sistemas, incluyendo ajuste del rendimiento de la base de datos y del sistema, así como equilibrio de la carga de trabajo de hardware y software, comprensión del lenguaje de programación y del entorno de implementación.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en puestos de diseñador o administrador de base de datos y tener experiencia en la elaboración de scripts (o conjunto de instrucciones) de creación de bases de datos para los servidores test o de prueba y desarrollo, en la creación de procedimientos almacenados, así como del manejo de herramientas informáticas y plataformas de implementación de bases de datos.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad lógica, analítica y de investigación.
- Capacidad para el diseño de bases de datos.
- Capacidad de atención y concentración.
- Capacidad de adaptación a cambios e innovaciones tecnológicas.
- Habilidad para relacionarse con el público.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la redacción de estudios, documentos e informes técnicos.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el uso y manejo de herramientas técnicas de software y hardware en general.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Facilidad de expresión oral y escrita.
iv) Creatividad e iniciativa.

v) Diplomacia, cortesía y negociación.
vi) Pensamiento crítico, lógico y resolución de problemas.
vii) Previsión, empatía y perseverancia.
viii) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
ix) Dinamismo y responsabilidad.
x) Excelentes relaciones interpersonales.
xi) Excelentes hábitos personales de trabajo.
xii) Disposición al trabajo bajo presión y fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Realizar el diseño de las bases de datos y diagramas respectivos.

ii) Elaborar los scripts (o conjunto de instrucciones) de creación y actualización de bases de datos para los servidores test y desarrollo.

iii) Formar parte de los talleres de trabajo para recopilación de información para el diseño de bases de datos.

iv) Realizar pruebas de los diseños desarrollados de bases de datos para comprobar su correcto funcionamiento.

v) Crear los procedimientos almacenados, disparadores, vistas y otras consultas.

vi) Mantener y adaptar las bases de datos para hacer frente a las necesidades y expectativas de los futuros usuarios.

vii) Realizar el versionamiento de esquemas de bases de datos.

viii) Realizar los estudios de factibilidad para la migración de bases de datos.

ix) Realizar las copias de respaldo de las bases de datos alojadas en el servidor de test y desarrollo.

x) Verificar la integridad de las copias de respaldo.

xi) Realizar labor de monitoreo de las bases de datos institucionales alojadas en los servidores de la DDTI.

xii) Mantener una bitácora del monitoreo realizado a las bases de datos.

xiii) Realizar labor investigativa de nuevas tecnologías afines.

xiv) Mantener informada a la jefatura inmediata sobre el comportamiento de las bases de datos.

xv) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xvi) Participar en reuniones, comités y equipos de trabajo encomendados.

xvii) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, informes semanales de la labor realizada y otros informes técnicos solicitados.

xviii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y de Bases de Datos y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

5.7 TITULO DEL PUESTO: **Desarrollador de Sistemas**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren un total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina o técnica específica para realizar el trabajo que se le encomiende. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Sección de Desarrollo de Sistemas, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo. Eventualmente puede coordinar equipos de trabajo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas o carreras afines o egresado de la misma especialidad y contar con diplomas o certificaciones de cursos afines al puesto; con sólidos conocimientos de inglés técnico, bases de datos relacionales, sistemas operativos, uso de aplicaciones y lenguaje de programación y herramientas de software comúnmente empleadas para la programación de tecnologías de información.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en puestos de analista programador de software y poseer experiencia en el desarrollo de sistemas de bases de datos relacionales, dominio de herramientas o lenguajes de programación.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad de análisis, diseño y desarrollo de sistemas de información siguiendo estándares de programación.
- Capacidad lógica, analítica y de investigación.
- Capacidad de análisis e interpretación de documentos técnicos.
- Capacidad de adaptación a cambios e innovaciones tecnológicas.
- Habilidad para el desarrollo de sistemas utilizando lenguajes de programación orientados a objetos, herramientas para la elaboración de reportes y para la utilización de base de datos relacionales.
- Habilidad para relacionarse con el público.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza para el control de versiones.
- Destreza en el uso y manejo de herramientas técnicas de software y hardware en general.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Pensamiento crítico, lógico y resolución de problemas.

iv) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
v) Creatividad e intuición.
vi) Facilidad de expresión oral y escrita.
vii) Previsión, empatía y perseverancia.
viii) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
ix) Excelentes relaciones interpersonales.
x) Excelentes hábitos personales de trabajo.
xi) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Desarrollar la funcionalidad de los sistemas y aplicaciones informáticas de acuerdo a los estándares de desarrollo y políticas de seguridad establecidos y a la información recopilada en la Sección de Análisis y Diseño de Sistemas y de Base de Datos.

ii) Elaborar modelos de las capas de datos que permiten el intercambio de información entre la aplicación y la base de datos.

iii) Cumplir con los plazos establecidos de las metas de los proyectos, incluidos en el plan de trabajo.

iv) Participar en talleres de trabajo con el equipo de contraparte cuando sea requerido.

v) Desarrollar los procesos que permitan la interacción de la aplicación con la base de datos.

vi) Diseñar la funcionabilidad de las pantallas elaboradas por la Sección de Diseño de Interfaz Gráfica.

vii) Mantener actualizado el versionamiento de sistemas en desarrollo.

viii) Atender los reportes de inconsistencias y fallos en la funcionabilidad de acuerdo a instrucciones de la jefatura inmediata.

ix) Elaborar y codificar los programas, apegándose a los estándares establecidos en la sección.

x) Verificar la integridad de la información que se genera y manipula en los sistemas diseñados.

xi) Realizar el respaldo del código fuente y de información concerniente a los proyectos asignados.

xii) Realizar investigaciones tecnológicas para el desarrollo de las aplicaciones.

xiii) Evaluar aplicaciones que no han sido desarrolladas por la Sección para emitir opinión técnica cuando sea requerido.

xiv) Realizar la revisión de cumplimiento de requerimientos de contratos elaborados por la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, para emitir opinión técnica cuando se ha requerido la subcontratación (outsourcing) del desarrollo de algunos sistemas.

xv) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xvi) Participar en reuniones, comités y equipos de trabajo encomendados.

xvii) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, informes semanales sobre el desarrollo y avance logrado en los proyectos y las actividades asignadas de acuerdo al plan de trabajo y otros informes técnicos solicitados.

xviii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Desarrollo de Sistemas, apoyar a las demás secciones en aspectos técnicos y colaborar en las demás actividades afines al puesto.

5.8 TITULO DEL PUESTO: **Diseñador de Interfaz Gráfica**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren un total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina o técnica específica para realizar el trabajo que se le encomiende. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Sección de Diseño de Interfaz Gráfica, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo. Eventualmente puede coordinar equipos de trabajo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de la carrera de Licenciatura en Diseño Gráfico o carreras afines o egresado de la misma especialidad, contar con diplomas o certificaciones de cursos afines al puesto y tener conocimientos avanzados en el desarrollo de identidad visual digital, maquetación de pantallas, composición de la información y manejo avanzado de software de diseño web.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en puestos similares o áreas afines y tener experiencia comprobable en proyectos multimedia, plataformas web y creación de estándares relacionados a la interfaz gráfica.

iii) Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad lógica, analítica y de investigación.
- Capacidad de adaptación a cambios e innovaciones tecnológicas.
- Capacidad para el diseño de plataformas web.
- Habilidad para relacionarse con el público.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la redacción de estudios, documentos e informes técnicos.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el uso de técnicas de diseño web y gráfico.
- Destreza en el manejo y uso de cámara digital, equipo de computación, herramientas técnicas de software de diseño gráfico y paquetes ofimáticos.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Creatividad, intuición e iniciativa.
iv) Dinamismo y responsabilidad.
v) Facilidad de expresión oral y escrita.
vi) Pensamiento crítico, lógico y resolución de problemas.
vii) Previsión, empatía y perseverancia.
viii) Buena presentación, amabilidad y cortesía.

ix) Excelentes relaciones interpersonales.
x) Excelentes hábitos personales de trabajo.
xi) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Idear, diseñar y realizar imágenes para los diferentes ambientes web.

ii) Documentar, desarrollar y proponer proyectos de comunicación visual, que respondan a las necesidades de los usuarios y a los requerimientos institucionales.

iii) Desarrollar identidad visual digital.

iv) Desarrollar y proponer a la jefatura inmediata, proyectos multimedia y plataformas web.

v) Capturar los requerimientos del usuario respecto a la interfase, incluyendo requerimientos de facilidad de uso.

vi) Recopilar información de los talleres de trabajo con los equipos de contraparte y realizar proyectos de propuestas visuales.

vii) Definir y presentar a la jefatura inmediata, pautas de interfaz.

viii) Elaborar y mantener actualizados los manuales de estilos por cada uno de los sistemas en desarrollo o plataformas web.

ix) Elaborar el manual del usuario en coordinación con la Sección de Implementación de Sistemas

x) Participar en equipos multidisciplinarios en proyectos tecnológicos para el desarrollo de soluciones de comunicación visual y elaborar y presentar los informes respectivos.

xi) Generar y presentar reportes de solicitudes atendidas.

xii) Resguardar la información de la Sección de Diseño Gráfico.

xiii) Brindar apoyo técnico en talleres de trabajo con el equipo de contraparte.

xiv) Participar en reuniones, comités y equipos de trabajo encomendados.

xv) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata informes semanales sobre el desarrollo y avance logrado en las actividades asignadas y otros informes técnicos solicitados.

xvi) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Diseño de Interfaz Gráfica y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

5.9 TITULO DEL PUESTO: **Técnico en Implementación de Sistemas y Soporte al Usuario**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren un total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina o técnica específica para realizar el trabajo que se le encomiende. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores las realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Sección de Implementación de Sistemas, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo. Eventualmente puede coordinar equipos de trabajo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de la carrera de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas o carreras afines, egresado o estudiante del décimo ciclo de la misma especialidad y contar con diplomas o certificaciones de cursos afines al puesto; con sólidos conocimientos de inglés técnico, bases de datos relacionales, sistemas operativos, uso de aplicaciones y lenguajes de programación y herramientas de software comúnmente empleadas para la programación de tecnologías de información, terminología informática, técnicas para la enseñanza en el uso de sistemas y logística para la programación de capacitaciones.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos técnicos de analista, programador de software o similares y poseer experiencia en el desarrollo e implementación de sistemas informáticos, realización de los diferentes tipos de pruebas y capacitación a los usuarios en el uso de sistemas informáticos.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad de análisis, diseño y desarrollo de sistemas de información siguiendo estándares de programación.
- Capacidad lógica, analítica y de investigación.
- Capacidad de análisis e interpretación de documentos técnicos.
- Capacidad de adaptación a cambios e innovaciones tecnológicas.
- Habilidad para el desarrollo de sistemas utilizando lenguajes de programación orientados a objetos, herramientas para la elaboración de reportes y para la utilización de base de datos relacionales.
- Habilidad para documentar, probar y capacitar en sistemas informáticos.
- Habilidad para relacionarse con el público.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza para el control de versiones.
- Destreza en el uso y manejo de herramientas técnicas de software y hardware en general.

d) Características Personales
   i) Discreción, honradez y confiabilidad.
   ii) Sentido de organización y disciplina.
   iii) Pensamiento crítico, lógico y resolución de problemas.
   iv) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
   v) Creatividad e intuición.
   vi) Facilidad de expresión oral y escrita.
   vii) Previsión, empatía y perseverancia.
   viii) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
   ix) Excelentes relaciones interpersonales.
   x) Excelentes hábitos personales de trabajo.
   xi) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

   i) Ejecutar el cronograma y plan de pruebas de los sistemas aprobados.

   ii) Realizar las pruebas a los sistemas asignados, previa solicitud de configuración de ambiente de pruebas, usuarios y documentación del sistema.

   iii) Realizar la documentación de las pruebas y su seguimiento para asegurar su adecuada corrección.

   iv) Validar y documentar la funcionalidad del sistema desarrollado de acuerdo al análisis y evaluación realizado en dicha etapa.

   v) Evaluar y elaborar informes de inconsistencias en la funcionalidad de sistemas desarrollados.

   vi) Validar el manual del usuario en coordinación con la Sección de Diseño de la Interfaz Gráfica.

   vii) Gestionar la convocatoria de capacitaciones para usuarios de sistemas.

   viii) Realizar la revisión técnica del local y equipo a utilizar en eventos de divulgación y capacitación.

   ix) Gestionar las solicitudes de transporte, reserva de salones y autorización de salidas de equipo para las divulgaciones o capacitaciones correspondientes.

   x) Gestionar con la Sección de Servicios Técnicos Informáticos el montaje de los equipos a utilizar en los eventos correspondientes.

   xi) Realizar la divulgación del sistema informático y demostraciones acorde a lo establecido.

   xii) Brindar las capacitaciones de los sistemas a los usuarios acorde al plan establecido.

   xiii) Realizar el soporte presencial y no presencial a usuarios de sistemas.

xiv) Controlar y resguardar el equipo asignado a la Sección de Implementación de Sistemas.

xv) Instalar clientes *domino* en los equipos donde será utilizada la aplicación Lotus, previa solicitud del requirente y autorización del Director de Desarrollo Tecnológico e Información.

xvi) Modificar vista y formularios para nuevos usuarios de aplicaciones Lotus.

xvii) Realizar la creación y certificación de usuarios de aplicaciones Lotus.

xviii) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xix) Participar en reuniones, comités y equipos de trabajo encomendados.

xx) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata informes semanales sobre el desarrollo y avance logrado en los proyectos y las actividades asignadas de acuerdo a la calendarización o plan de trabajo y otros informes técnicos solicitados.

xxi) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Implementación de Sistemas, apoyar a las demás secciones de la DDTI en aspectos técnicos y colaborar en las demás actividades afines al puesto.

5.10 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador de los Servicios de Internet y Correo Electrónico Institucional**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren un total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina o técnica específica para realizar el trabajo que se le encomiende. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo. Eventualmente puede coordinar equipos de trabajo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de la Ingeniería o Licenciatura en Sistemas o carreras afines, egresado o estudiante del décimo ciclo de la misma especialidad y contar con diplomas o certificaciones de cursos relacionados al puesto; con sólidos conocimientos de la administración y manejo de plataformas de correos electrónicos y en terminales de usuario, atención a usuarios en el manejo y soporte de correos electrónicos, conocimientos básicos de redes, sistemas operativos y protocolos de seguridad.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en puestos técnicos dentro del área de tecnologías de la información, preferentemente como encargado del manejo y control de cuentas de correos electrónicos y tener experiencia en la atención a usuarios para el manejo y soporte de correos e internet, creación y aplicación de políticas del uso de las mismas, en la administración de contratos de bienes y servicios y en herramientas de correo electrónico e internet.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad lógica, analítica y de investigación.
- Capacidad de análisis e interpretación de documentos técnicos.
- Capacidad de adaptación a cambios e innovaciones tecnológicas.
- Habilidad para relacionarse con el público.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el manejo de archivos documentales.
- Destreza en el uso y manejo de herramientas técnicas de software y hardware en general.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.

iii) Pensamiento lógico y resolución de problemas.
iv) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
v) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Ejecutar las políticas del servicio de internet tanto inalámbrico como de red.

ii) Gestionar el servicio de usuarios y franjas de navegación.

iii) Crear grupos de trabajo y contactos por áreas afines, previa solicitud.

iv) Creación de cuentas a usuarios con la sintaxis aprobada de correo electrónico institucional.

v) Capacitar al personal usuario en el uso de la herramienta del correo electrónico institucional y sobre las políticas de uso.

vi) Documentar, controlar y archivar solicitudes de creación de cuentas de correo electrónico institucional.

vii) Brindar soporte a problemas en el funcionamiento de la herramienta de correo electrónico e internet.

viii) Escalar los problemas de funcionamiento de la herramienta de correo electrónico e internet, que no puedan ser solventados en la Sección de Servicios Técnicos Informáticos al Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones.

ix) Dar seguimiento y control a requerimientos por problemas en el funcionamiento de la herramienta de correo electrónico e internet.

xxii) Participar en reuniones, comités y equipos de trabajo encomendados.

xxiii) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata informes semanales sobre el desarrollo y avance logrado en los proyectos o las actividades asignadas y otros informes técnicos solicitados.

xxiv) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos, apoyar a las demás secciones de la DDTI en aspectos técnicos y colaborar en las demás actividades afines al puesto.

5.11 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador de Licenciamiento de Software**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren un total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina o técnica específica para realizar el trabajo que se le encomiende. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores las realiza en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos, a quien reporta los resultados de su trabajo. No tiene personal a su cargo. Eventualmente puede coordinar equipos de trabajo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Ingeniería o Licenciatura en sistemas, Ciencias de la Computación o carreras afines, egresado o estudiante del décimo ciclo de la misma especialidad, con sólidos conocimientos de administración del licenciamiento de software y de los diferentes tipos de licenciamiento que existen en el mercado, específicamente los relacionados al sector público, así como de aspectos contractuales y legislación relacionada al licenciamiento.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos técnicos dentro del área de tecnologías de la información y poseer experiencia en la administración de software, licenciamiento, aspectos contractuales relacionados con el mismo y la administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad de análisis e interpretación de documentos técnicos.
- Capacidad de adaptación a cambios e innovaciones tecnológicas.
- Habilidad para relacionarse con el público.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para redactar documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en la aplicación de técnicas administrativas.
- Destreza en el manejo de herramientas técnicas de software y equipo de computación.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
iv) Pensamiento crítico y resolución de problemas.
v) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Organizar y controlar las actividades relacionadas con la administración y el control del software de fábrica y aplicaciones informáticas, sus respectivas versiones, las licencias de uso y la documentación respectiva.

ii) Colaborar en la definición de estándares de uso y la formulación de políticas para el uso del software, licencias y documentación relacionada al mismo.

iii) Verificar y asegurar la autenticidad de licencias, medios de instalación y bibliografía.

iv) Realizar el registro y la actualización del inventario de software, licencias y documentación correspondiente.

v) Custodiar los documentos que especifican las exigencias y protecciones legales de cada autor de software, las licencias respectivas de uso, los medios de instalación, manuales, guías y libros.

vi) Llevar el control del préstamo de software de acuerdo a lo establecido, así como el de las licencias asignadas.

vii) Identificar y reportar a la jefatura inmediata las necesidades de licencias a adquirir.

viii) Planificar y coordinar el inventario físico del software y de las licencias respectivas que respaldan el software instalado en los equipos de la Institución.

ix) Coordinar con el Departamento de Contabilidad de la Dirección Financiera Institucional, para mantener actualizados los registros del software y las respectivas licencias adquiridas por la Institución y realizar la conciliación respectiva.

x) Realizar copias de seguridad de la información referente al licenciamiento de la Institución.

xi) Ejercer como consolidador del insumo crítico de software del Órgano Judicial y preparar el proyecto de presupuesto de este insumo.

xii) Realizar la elaboración de requerimiento técnico para licitación de software del Órgano Judicial.

xiii) Ejercer como administrador de contrato del insumo crítico de suministro de software del Órgano Judicial; excluyéndose de esta responsabilidad si ésta es delegada a otra persona por indicaciones del Director de Desarrollo Tecnológico e Información.

xiv) Colaborar en la elaboración de documentos técnicos y administrativos de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos.

xv) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xvi) Participar en reuniones, comités y equipos de trabajo encomendados.

xvii) Elaborar y presentar informes semanales del avance de las actividades y otros solicitados.

xviii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

5.12 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador de Telefonía Móvil**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren un total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina o técnica específica para realizar el trabajo que se le encomiende. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo. Eventualmente puede coordinar equipos de trabajo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer grado académico de la Licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines, egresado o estudiante del décimo ciclo de la misma especialidad y con sólidos conocimientos y destreza profesional para la atención a usuarios del servicio de telefonía móvil, el efectivo registro, distribución y manejo de la información y solicitudes de servicios generados de las diversas dependencias del Órgano Judicial.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos técnicos dentro del área de tecnologías de la información y poseer experiencia comprobable en procesos de atención al cliente y en la administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas
- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad de análisis y síntesis de documentos.
- Habilidad para relacionarse con funcionarios, empleados y usuarios en general.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el manejo de herramientas técnicas de software y equipo de computación.

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
iv) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
v) Excelentes relaciones interpersonales.
vi) Excelentes hábitos personales de trabajo.
vii) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Ejercer como administrador de contrato del insumo crítico del servicio de telefonía móvil para el Órgano Judicial, excluyéndose de esta responsabilidad si ésta es delegada a otra persona por indicaciones del Director de Desarrollo Tecnológico e Información.

ii) Elaborar y presentar la propuesta del plan y cronograma de entrega de terminales móviles.

iii) Elaborar, entregar, archivar y resguardar las actas de entrega de terminales móviles en función de los planes establecidos en el contrato de telefonía celular y de acuerdo al cargo del funcionario.

iv) Atender personalmente y vía telefónica a los usuarios, en referencia a consultas relacionadas al servicio y a las terminales móviles.

v) Gestionar ante la empresa suministrante del servicio de telefonía celular los reclamos recibidos por parte de los funcionarios que tienen terminales telefónicas asignadas.

vi) Dar seguimiento y control a los diferentes trámites de los usuarios con el suministrante.

vii) Investigar sobre remociones, suspensiones, renuncias o decesos de usuarios del servicio de telefonía móvil para las reasignaciones pertinentes.

viii) Gestionar con la empresa que brinda el servicio de telefonía celular, la reparación de las terminales móviles que cuentan con algún desperfecto en su funcionamiento y llevar el control respectivo de las terminales enviadas y recibidas del taller.

ix) Comunicar a los usuarios sobre la devolución de terminales reparadas, para ser entregadas, llevando el registro y control correspondiente.

x) Entregar los dispositivos, tales como tarjeta SIM (módulo de identificación de suscripción) o chips (circuito integrado) de terminales móviles a los usuarios que en función de su cargo están autorizadas para su asignación y solicitar la activación con la empresa suministrante del servicio.

xi) Elaborar y presentar informes parciales o totales de la entrega de terminales móviles.

xii) Realizar la coordinación periódica con el ejecutivo de enlace del suministro del servicio de telefonía móvil, para pago de deducibles y entrega de SIM al interior del país.

xiii) Colaborar en diferentes actividades con el administrador del contrato u orden de compra de telefonía móvil e IP.

xiv) Colaborar en la elaboración de bases de licitación de telefonía móvil e IP por designación de la jefatura inmediata.

xv) Dar seguimiento a los diferentes trámites de los usuarios con el suministrante de telefonía IP y realizar los informes solicitados con respecto a este servicio.

xvi) Velar por el cumplimiento de los lineamientos de telefonía móvil autorizados.

xvii) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xix) Participar en reuniones, comités y equipos de trabajo encomendados.

xx) Preparar informes periódicos sobre el avance y ejecución de las actividades y otros solicitados.

xviii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto

5.13 TITULO DEL PUESTO: **Administrador de Bases de Datos**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren un total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina o técnica específica para realizar el trabajo que se le encomiende. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad, a quien reporta los resultados de su trabajo. Eventualmente puede coordinar, supervisar y participar en equipos de trabajo.

c) Requisitos Mínimos

ii) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas o carreras afines, egresado o estudiante del décimo ciclo de la misma especialidad, contar con diplomas o certificaciones de cursos similares al puesto y con sólidos conocimientos del lenguaje estructurado de consultas (SQL), programación en manejadores de bases de datos: procedimientos almacenados, funciones, desencadenadores (*triggers*) y otros relacionados.

iii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos similares de administrador de base de datos y tener experiencia comprobable en monitoreo, rendimiento, configuración y seguridad lógica de bases de datos.

iv) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad para identificar y resolver incidentes.
- Capacidad para detectar riesgos.
- Capacidad de adaptación a cambios e innovaciones tecnológicas.
- Capacidad de análisis e interpretación de documentos.
- Habilidad para prever y solucionar conflictos.
- Habilidad para relacionarse con otras áreas de trabajo y usuarios.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el uso y manejo de herramientas técnicas de software y hardware en general.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Pensamiento crítico, lógico y resolución de problemas.
iv) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
v) Creatividad e intuición.

vi) Orientación de servicio al cliente.
vii) Facilidad de expresión oral y escrita.
viii) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
ix) Excelentes relaciones interpersonales.
x) Excelentes hábitos personales de trabajo.
xi) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Administrar las bases de datos de desarrollo y de producción de los diferentes sistemas de información del Órgano Judicial.

ii) Implementar y actualizar el sistema de gestión de base de datos institucionales, que permita analizar los impactos previos a eventuales cambios mediante pruebas piloto, documentación y procedimientos.

iii) Mantener el control actualizado de las versiones de las bases de datos, registros de scripts (o conjunto de instrucciones), índices y constraints (cláusula usada en instrucciones para crear o eliminar restricciones).

iv) Establecer e implementar los mecanismos y niveles de seguridad para el acceso y actualización de las bases de datos.

v) Mantener actualizados los permisos o accesos a la información mediante la creación de perfiles o roles por tipos de usuarios, como también garantizar la seguridad lógica de las bases de datos del Órgano Judicial.

vi) Participar y trabajar en conjunto con el Departamento de Ingeniería de Software, la elaboración de modelos de datos para los nuevos sistemas a desarrollar, así como también las vistas, funciones, índices y procedimientos almacenados para cada proyecto y crear o modificar procedimientos de las bases de datos.

vii) Participar en la integración de aplicaciones a partir de la relación de datos, validando los modelos entregados y dar observaciones de índices, tablas, vistas, funciones y procedimientos.

viii) Participar en la recopilación, el análisis, diseño y construcción de bases de datos y de los sistemas de información, aportando sus conocimientos para obtener modelos de datos conceptuales y lógicos y lograr un desarrollo óptimo e integral de los sistemas.

ix) Participar en la verificación de la integridad de los datos, incorporando métodos que aseguren el contenido de los datos del sistema y reglas de negocio.

x) Implementar planes de respaldo, resguardo y recuperación de las bases de datos del Órgano Judicial.

xi) Implementar planes de contingencia para la recuperación de datos ante desastres. Efectuar procesos de migración de datos cuando fuese necesario.

xii) Efectuar el monitoreo periódico, pruebas de rendimiento y configuraciones que permitan un óptimo desempeño de las bases de datos del Órgano Judicial.

xiii) Verificar y controlar los procedimientos almacenados, asegurando que el rendimiento del sistema no sea afectado y que el acceso a la información sea de acuerdo a los niveles de seguridad establecidos.

xiv) Documentar los eventos de la administración de las bases de datos.

xv) Participar en la elaboración del Plan Anual Operativo de la Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad en los aspectos bajo su responsabilidad.

xvi) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xvii) Participar en reuniones, comités y equipos de trabajo encomendados.

xviii) Elaborar y presentar semanalmente a la jefatura inmediata, informes de actividades realizadas y demás requeridos.

xix) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de Jefe de la Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

5.14 TITULO DEL PUESTO: **Administrador de Servidores**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren el total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina o técnica específica para realizar el trabajo que se le encomiende. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad, a quien reporta los resultados de su trabajo. Eventualmente puede coordinar y supervisar equipos de trabajo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas o carreras afines, egresado o estudiante del décimo ciclo de la misma especialidad, contar con diplomas o certificaciones de cursos relacionados al puesto, con sólidos conocimientos de inglés técnico, infraestructura de redes de datos, almacenamiento de datos SAN, NAS, DAS, sistemas operativos, arquitectura de servidores, protocolos de comunicación y seguridad, herramientas y mecanismos de seguridad.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos similares y contar con experiencia comprobable en protocolos de comunicación y seguridad, herramientas y mecanismos de seguridad, infraestructura de redes de datos, sistemas operativos, arquitectura de servidores y la administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad para identificar y resolver incidentes.
- Capacidad para detectar riesgos.
- Capacidad de adaptación a cambios e innovaciones tecnológicas.
- Capacidad de análisis e interpretación de documentos.
- Habilidad para prever y solucionar conflictos.
- Habilidad para la detección de fallas en los servidores, sistemas operativos y emisión de diagnósticos técnicos.
- Habilidad para relacionarse con otras áreas de trabajo y usuarios.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el uso y manejo de herramientas técnicas de software y hardware en general.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Pensamiento crítico, lógico y resolución de problemas.

iv) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
v) Creatividad e ingenio.
vi) Orientación de servicio al cliente.
vii) Facilidad de expresión oral y escrita.
viii) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
ix) Excelentes relaciones interpersonales.
x) Excelentes hábitos personales de trabajo.
xi) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Implementar, configurar, mantener, monitorear, documentar y asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura de los servidores institucionales.

ii) Implementar y administrar los servidores, tanto en ambientes físicos como virtuales.

iii) Establecer las medidas de control y seguridad de acceso a los sistemas operativos.

iv) Realizar monitoreo de hardware, software y seguridad de los servidores.

v) Configurar y monitorear los espacios de almacenamiento y hardware y proponer a la jefatura inmediata las soluciones respectivas.

vi) Aplicar actualizaciones del sistema operativo y documentar los cambios de configuración.

vii) Administrar y brindar mantenimiento de cuentas de usuarios del Órgano Judicial.

viii) Supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de los servidores cuando es realizado a través de outsourcing (subcontrato, tercerización o externalización).

ix) Supervisar la instalación y configuración de hardware (equipos y accesorios informáticos) o software (programas informáticos) cuando es realizado a través de outsourcing (subcontrato, tercerización o externalización).

x) Configurar e implementar políticas para el uso del sistema informático, de red y de seguridad para los usuarios.

xi) Elaborar y actualizar informes y documentar la configuración de la infraestructura de servidores.

xii) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xiii) Participar en reuniones, comités y equipos de trabajo encomendados.

xiv) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata informes semanales de avance y ejecución de actividades y demás requeridos.

xv) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad y colaborar en las demás actividades afines al puesto.

5.15 TITULO DEL PUESTO: **Administrador de Seguridad Informática**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren un total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina o técnica específica para realizar el trabajo que se le encomiende. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad, a quien reporta los resultados de su trabajo. Eventualmente puede coordinar y supervisar equipos de trabajo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas o carreras afines, egresado o estudiante del décimo ciclo de la misma especialidad, contar con diplomas o certificaciones de cursos similares al puesto; con sólidos conocimientos de infraestructura de redes de datos, sistemas operativos, protocolos de seguridad, herramientas de seguridad, mecanismos de seguridad, desarrollo de políticas, estándares, procesos, procedimientos y controles relativos.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos similares y tener experiencia comprobable en infraestructura de redes de datos, sistemas operativos, protocolos de seguridad, herramientas de seguridad, mecanismos de seguridad, desarrollo de políticas, estándares, procesos, procedimientos y controles, así como en la administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad para identificar y resolver incidentes.
- Capacidad para detectar riesgos.
- Capacidad lógica, analítica y de investigación.
- Capacidad de adaptación a cambios e innovaciones tecnológicas.
- Capacidad de análisis e interpretación de documentos.
- Habilidad para prever y solucionar conflictos.
- Habilidad para relacionarse con otras áreas de trabajo y usuarios.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el manejo de herramientas técnicas de software y hardware en general.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Pensamiento crítico, lógico y resolución de problemas.

iv) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
v) Orientación de servicio al cliente.
vi) Facilidad de expresión oral y escrita.
vii) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
viii) Excelentes relaciones interpersonales.
ix) Excelentes hábitos personales de trabajo.
x) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Monitorear la implementación de la seguridad lógica siendo consecuente con la estrategia de la Dirección.

ii) Administrar las políticas de seguridad física, ambiental y lógica de la DDTI, garantizando todos los aspectos relacionados con la integridad y confidencialidad de la información.

iii) Garantizar la compatibilidad de los sistemas con las políticas y normas de seguridad de la información.

iv) Evaluar y medir el desempeño de los procesos de seguridad respecto de las definiciones aprobadas e informar los resultados para su revisión y adecuación por parte de las áreas específicas.

v) Formular planes de contingencia que permiten garantizar la continuidad de los servicios.

vi) Implementar medidas de seguridad lógicas respecto a riesgos internos y externos.

vii) Capacitar a los usuarios en temas de seguridad informática cuando sea requerido.

viii) Elaborar las respectivas hojas de reporte técnico por la atención a los usuarios de los servicios.

ix) Dar la asistencia y asesoría necesaria para evaluar, actualizar o adquirir recursos informáticos de acuerdo a los estándares establecidos en la Institución.

x) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xi) Participar en reuniones, comités y equipos de trabajo encomendados.

xii) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata informes semanales de avance y ejecución de actividades y demás requeridos.

xiii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

5.16 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador Técnico de Infraestructura y Comunicaciones**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren un total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina o técnica específica para la adecuada instalación y configuración de la infraestructura tecnológica, sistemas alámbricos e inalámbricos de comunicación, servicios de Internet, redes de fibra óptica y redes convergentes de servicios IP. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo. Eventualmente puede coordinar equipos de trabajo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas o carreras afines, egresado o estudiante del décimo ciclo de la misma especialidad, preferentemente con título de Técnico en Redes y certificaciones de cursos afines al puesto, con sólidos conocimientos de inglés técnico, configuración de equipos de comunicación como *switch´s* de acceso, distribución y Core, *router´s, VLAN´s*, ruteo estático y dinámico; diferentes capas del modelo OSI y TCP/IP, instalación y configuración de equipos de comunicaciones, como *switch´s, router´s, firewalls, access point,* tarjetas inalámbricas y configuración de equipos en red, certificaciones y de telecomunicaciones; ruteo estático y dinámico, diagnóstico y solución de problemas técnicos, asimismo de instalación de cableado estructurado (canalización, guiado de cable UTP, instalación de gabinetes de comunicaciones, ponchado y etiquetado de puntos de red y certificación de puntos de red) y conocimientos en instalación de fibra óptica monomodo y multimodo.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos técnicos dentro de áreas de tecnologías de la información y comunicaciones y contar con experiencia comprobable en el manejo de sistemas operativos de redes comerciales y libres, dominar la noción de las capas OSI, los protocolos TCP/IP, las aplicaciones (Telnet, FTP, Correo Electrónico, SSH, etc.), así como también la instalación, configuración y administración de equipos de interconexión (switches, concentradores, repetidores, ruteadores, etc.), instalación, certificación y mantenimiento del cableado, etc.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad para establecer prioridades.
- Capacidad para detectar riesgos.
- Capacidad de adaptación a cambios e innovaciones tecnológicas.
- Capacidad de análisis e interpretación de documentos.
- Habilidad para la detección de fallas en los equipos, sistemas informáticos y emisión de diagnósticos técnicos.

- Habilidad para relacionarse con el público.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el ensamblaje de computadoras.
- Destreza en el uso y manejo de herramientas técnicas de software y hardware en general.

d) Características Personales
   i) Discreción, honradez y confiabilidad.
   ii) Sentido de organización y disciplina.
   iii) Pensamiento crítico, lógico y resolución de problemas.
   iv) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
   v) Creatividad e intuición.
   vi) Facilidad de expresión oral y escrita.
   vii) Previsión, empatía y perseverancia.
   viii) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
   ix) Excelentes relaciones interpersonales.
   x) Excelentes hábitos personales de trabajo.
   xi) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

   i) Realizar el soporte técnico a los equipos de oficinas administrativas, tribunales y juzgados, en función de las órdenes de trabajo y deberes regulares y reportar a la jefatura inmediata sobre los resultados y contingencias, recomendando opciones para la mitigación del impacto.

   ii) Realizar tareas de administración de la red de datos de la Institución, verificando y monitoreando diariamente el estado de la plataforma (equipos activos y pasivos, monitoreo en tiempo real de la red, del tráfico *web, firewall*, *VPN* y control de aplicaciones entre otros por medio de los *open live Logs*), según procedimientos establecidos, realizando mantenimientos menores, instalaciones y actualizaciones y reportando resultados y anomalías a la jefatura inmediata.

   iii) Administrar y verificar el estado y funcionamiento de sistemas correspondientes a plataformas (*firewalls*, antivirus, videoconferencia, entre otros) por designación de la jefatura inmediata.

   iv) Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los cuartos de comunicaciones, en relación a aspectos físicos, tales como, limpieza de *switch*, *firewall*s, *access point*, limpieza de gabinetes de comunicaciones, ordenamiento de cables *patch cord*, entre otros.

   v) Realizar capacitaciones al personal técnico para que realicen instalaciones de antivirus, desinstalaciones y desinfecciones locales en los equipos de los usuarios finales cuando sea requerido.

   vi) Brindar asistencia tecnológica a los usuarios vía telefónica y en caso de no solucionar por este medio, derivar el caso para realizar visita técnica en el lugar.

vii) Realizar estudios de mercado y recopilar y analizar información técnica, dirigida a la compra de equipamiento de comunicaciones y accesorios, así como materiales para cableado estructurado, con base en lineamientos indicados por la jefatura inmediata.

viii) Reportar anomalías de los equipos que cuenten con garantía o contrato de servicio técnico asociado a empresas externas.

ix) Realizar cableados estructurados en las diferentes dependencias del Órgano Judicial de acuerdo a programación o requerimiento del usuario.

x) Colaborar con el Departamento de Ingeniería de la Gerencia General de Administración y Finanzas en el diseño, elaboración de presupuestos, supervisión de proyectos en ejecución y consultorías en la especialidad de señales débiles.

xi) Diseñar, elaborar y supervisar proyectos de cableado estructurado por contrato directo o licitaciones.

xii) Realizar la supervisión respectiva e informar sobre la instalación de fibra óptica nueva o dañada.

xiii) Realizar los back-ups o copia de respaldo de las configuraciones de los equipos de comunicación.

xiv) Crear y administrar políticas de filtrado de contenido web.

xv) Prestar apoyo en actividades o eventos especiales del departamento, según designación de la jefatura inmediata.

xvi) Asistir por designación a capacitaciones en tecnologías vigentes, tanto internas como externas y presentar informe.

xvii) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xviii) Participar en reuniones, comités y equipos de trabajo encomendados.

xix) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata informes semanales de avance y ejecución de actividades y demás requeridos.

xx) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

5.17 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador de Gestión de TIC's Jurisdiccional**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren un total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina o técnica específica para realizar el trabajo que se le encomiende. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Sección de Integración Tecnológica Jurisdiccional, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo. Eventualmente puede coordinar y supervisar equipos de trabajo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas o carreras afines, egresado o estudiante del décimo ciclo de la misma especialidad, con conocimientos de análisis y programación de procesos e implementación de sistemas informáticos en áreas jurisdiccionales.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos técnicos de analista y programador de sistemas y con experiencia comprobable en la implementación de sistemas automatizados y herramientas tecnológicas especialmente en despachos judiciales.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad para identificar y resolver incidentes.
- Capacidad para detectar riesgos.
- Capacidad de adaptación a cambios e innovaciones tecnológicas.
- Capacidad de análisis e interpretación de documentos.
- Habilidad para prever y solucionar conflictos.
- Habilidad para relacionarse con otras áreas de trabajo y usuarios.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el uso y manejo de herramientas técnicas de software y hardware en general.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Pensamiento crítico, lógico y resolución de problemas.
iv) Creatividad, dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
v) Orientación de servicio al cliente.
vi) Facilidad de expresión oral y escrita.
vii) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
viii) Excelentes relaciones interpersonales.
ix) Excelentes hábitos personales de trabajo.

x) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Realizar por designación de la jefatura inmediata, visitas de campo a las instituciones del sector justicia con las que se suscriban acuerdos o convenios relacionados a herramientas tecnológicas a implementar.

ii) Conocer y efectuar pruebas de funcionamiento de las herramientas tecnológicas que serán implementadas en las sedes judiciales en coordinación con la Sección de Implementación de Sistemas y elaborar el informe correspondiente.

iii) Crear los usuarios que sean autorizados para hacer uso de las herramientas tecnológicas implementadas en los despachos judiciales y otras dependencias del área jurisdiccional.

iv) Apoyar a los usuarios en la utilización de las herramientas tecnológicas implementadas cuando así lo requieran.

v) Mantener actualizado el registro y control de los sistemas informáticos y otras herramientas tecnológicas implementadas en los despachos judiciales.

vi) Apoyar al personal del Departamento de Ingeniería de Software y demás dependencias de la DDTI, en lo referente a la elaboración de estudios, análisis y diseño de los sistemas de información del área jurisdiccional.

vii) Efectuar las gestiones necesarias para divulgar las herramientas tecnológicas desarrolladas en los despachos judiciales y capacitar a los usuarios que lo requieran en coordinación con la Sección de Implementación de Sistemas.

viii) Tramitar las solicitudes de usuarios de sistemas relacionados a convenios interinstitucionales, cuando éstos hayan sido desarrollados por instituciones o dependencias externas.

ix) Mantener comunicación efectiva con el personal de los despachos judiciales y los referentes de las instituciones del Sector de Justicia, a efecto de solventar las incidencias que se presenten durante la utilización de las herramientas tecnológicas.

x) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xi) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata informes semanales de avance y ejecución de actividades y demás requeridos.

xii) Participar en reuniones, comités y equipos de trabajo encomendados.

xiii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Integración Tecnológica Jurisdiccional y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

5.18 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador de Gestión de Diligencias Judiciales por Videoconferencia**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren el total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina o técnica específica para realizar el trabajo que se le encomiende. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Sección de Apoyo Tecnológico a Diligencias Judiciales por Videoconferencia, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo. Eventualmente puede coordinar y supervisar equipos de trabajo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas o carreras afines, egresado o estudiante del décimo ciclo de la misma especialidad y contar con conocimientos de logística y atención al cliente.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos técnicos de logística o atención al cliente y contar con experiencia comprobable en el uso de herramientas tecnológicas especialmente en despachos judiciales y en la programación y gestión efectiva de actividades.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad para detectar riesgos.
- Capacidad para identificar y resolver incidentes.
- Capacidad de análisis e interpretación de documentos.
- Habilidad para prever y solucionar conflictos.
- Habilidad para relacionarse con otras áreas de trabajo y usuarios.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el uso y manejo de herramientas técnicas de software, equipo de computación e internet.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Creatividad, dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
iv) Orientación de servicio al cliente.
v) Facilidad de expresión oral y escrita.
vi) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
vii) Excelentes relaciones interpersonales.
viii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
ix) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Elaborar y revisar la programación de las audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia, haciendo uso de la plataforma tecnológica correspondiente.

ii) Efectuar las gestiones pertinentes para programar las audiencias que requieran desarrollarse y no se encuentren registradas en la plataforma tecnológica pero que cumplen con los criterios de prioridad de acuerdo a la solicitud del juzgado o tribunal.

iii) Elaborar la documentación correspondiente relacionada con la programación de audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia, que será remitida a las dependencias e instituciones involucradas.

iv) Elaborar la documentación relacionada con las audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia que serán realizadas, para ser remitidas a los juzgados o tribunales correspondientes.

v) Registrar en la plataforma tecnológica las solicitudes de audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia, que se hayan recibido en el Departamento para que sean programadas, manteniendo actualizada la información.

vi) Atender las solicitudes de los tribunales y demás juzgados del Órgano Judicial, que requieran la asignación de recursos para el desarrollo de audiencias o diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia, haciendo uso de la plataforma tecnológica correspondiente.

vii) Atender llamadas telefónicas de los tribunales y demás juzgados u otras dependencias, que requieran apoyo referente a las audiencias o diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia.

viii) Atender usuarios que requieran apoyo para programar audiencias o diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia.

ix) Mantener comunicación efectiva con jueces y colaboradores judiciales referente a las solicitudes y a la programación de audiencias en modalidad de videoconferencia y a la asignación de recursos.

x) Brindar apoyo administrativo al personal técnico que se encuentra en sala de audiencia.

xi) Capacitar al personal de los juzgados y tribunales u otras dependencias, en el uso de la plataforma tecnológica utilizada para gestionar y programar las audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia.

xii) Realizar visitas de campo relacionadas con el desarrollo de audiencias en modalidad virtual, cuando sea designado.

xiii) Mantener actualizado el archivo de los documentos referentes a las gestiones realizadas por cada solicitud.

xiv) Brindar apoyo administrativo en los proyectos relacionados al desarrollo de audiencias en modalidad de videoconferencia.

xv) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xvi) Participar en reuniones, comités y equipos de trabajo encomendados.

xvii) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata informes semanales de avance y ejecución de actividades y demás informes pertinentes requeridos.

xviii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Apoyo Tecnológico a Diligencias Judiciales por Videoconferencia y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

5.19 TITULO DEL PUESTO: **Administrador del Sistema de Videoconferencia**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren el total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina o técnica específica para realizar el trabajo que se le encomiende. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Sección de Apoyo Tecnológico a Diligencias Judiciales por Videoconferencia, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado académico de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas o carreras afines, egresado o estudiante del décimo ciclo de la misma especialidad, de preferencia con título de Técnico en el Análisis y Programación de Sistemas o similares, contar con diplomas o certificaciones de cursos afines al puesto y conocimientos en análisis de procesos e implementación de sistemas en áreas jurisdiccionales.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en cargos técnicos dentro de áreas de tecnología de la información y comunicación y contar con experiencia comprobable en la administración, implementación y uso de herramientas tecnológicas, de preferencia en despachos judiciales y la instalación, configuración y puesta en operación de equipos para videoconferencia.

iii) Capacidades, Habilidades y Destrezas

- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Capacidad en el manejo de equipos y soluciones de videoconferencia.
- Habilidad para la detección de fallas en los equipos y sistemas informáticos.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Habilidad para relacionarse con empleados y usuarios.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad verbal y expresión clara en terminología técnica de computación.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el uso y manejo de herramientas y elementos técnicos utilizados para la solución de problemas de equipos de videoconferencia y uso de software y hardware en general.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Pensamiento crítico, lógico y resolución de problemas.
iv) Creatividad, dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
v) Orientación de servicio al cliente.
vi) Buena presentación, amabilidad y cortesía.

vii) Excelentes relaciones interpersonales.
viii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
ix) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Asegurar el correcto funcionamiento del sistema de videoconferencia en las salas para el desarrollo de las audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia.

ii) Realizar las configuraciones o ajustes necesarios en cada equipo usado en las salas de audiencia, utilizando el software de la solución de videoconferencia y asegurar la correcta configuración del mismo.

iii) Configurar equipo de videoconferencia en diferentes salas de audiencia, cuando sea requerido.

iv) Verificar la recepción, transmisión y grabación de audio y video.

v) Apoyar en el uso del equipo de videoconferencia de las cabinas privadas, cuando sea requerido y autorizado por el juez responsable del proceso.

vi) Verificar que las audiencias se encuentren almacenadas y etiquetadas de acuerdo a los parámetros establecidos, en el servidor correspondiente.

vii) Crear copias de respaldo de las grabaciones de audiencia en modalidad de videoconferencia (respaldo en cintas).

viii) Administrar plataforma de grabación de audiencias en modalidad de videoconferencia.

ix) Registrar oportunamente los incidentes relevantes que se presentan durante el desarrollo de la audiencia o diligencia judicial.

x) Hacer uso adecuado del equipo destinado para la administración de la solución de videoconferencia.

xi) Realizar visitas de campo a salas de audiencia, cuando sea requerido.

xii) Mantener comunicación efectiva con el supervisor técnico de videoconferencia.

xiii) Participar en reuniones de trabajo cuando la jefatura lo solicite.

xiv) Brindar apoyo técnico en los proyectos relacionados al desarrollo de las audiencias en modalidad de videoconferencia (cableados de red, de audio, instalación de equipos).

xv) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xvi) Participar en reuniones, comités y equipos de trabajo encomendados.

xvii) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata informes semanales de avance y ejecución de actividades y demás informes requeridos.

xviii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Apoyo Tecnológico a Diligencias Judiciales por Videoconferencia y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

5.20 TITULO DEL PUESTO: **Encargado Técnico de Oficina Regional y Descentralizada de la DDTI**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren el conocimiento de una disciplina o técnica específica para realizar el trabajo que se le encomiende. Dispuesto a aprender e implementar nueva tecnología y acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Coordinador de Oficina Regional y Descentralizada de la DDTI, a quien reporta los resultados de su trabajo. Supervisa las labores del equipo de Técnicos en Tecnología de la zona respectiva.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer título de Licenciatura en Ciencias de la Computación o carreras afines, contar con diplomas o certificaciones de cursos afines al puesto y tener conocimientos de inglés técnico, arquitectura de computadoras personales, electrónica digital, herramientas electrónicas, manejo de utilitarios para la detección de fallas en los equipos de cómputo, periféricos (modem, impresora, conectores, adaptadores, video, etc.), así como también para la instalación, configuración y el mantenimiento correctivo de computadoras personales y tecnologías de redes de transmisión de datos, total dominio de software estándar para PC, tales como, sistemas operativos, procesadores de palabras, hojas electrónicas, utilitarios, entre otros e interpretación de procedimientos y manuales técnico-electrónicos.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante tres años como mínimo en puestos de técnico en mantenimiento y reparación de computadoras o puestos similares y experiencia comprobable en la coordinación de equipos técnicos y supervisión de trabajo de campo.

iii) Habilidades y Destrezas

- Habilidad para planificar y priorizar el trabajo.
- Habilidad para coordinar y supervisar grupos de trabajo.
- Habilidad para el diseño y ensamblaje de computadoras.
- Habilidad para la detección de fallas en los equipos y sistemas informáticos.
- Habilidad verbal y expresión clara en terminología técnica de computación.
- Habilidad para el análisis e interpretación de documentos técnicos.
- Habilidad para relacionarse con usuarios y público en general.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el manejo de asuntos administrativos y de oficina.
- Destreza en el uso y manejo de herramientas técnicas para reparación de computadoras, software y hardware en general.

d) Características Personales
   i) Discreción, honradez y confiabilidad.
   ii) Sentido de organización y disciplina.
   iii) Pensamiento crítico, lógico y resolución de problemas.
   iv) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
   v) Creatividad e intuición.
   vi) Facilidad de expresión oral y escrita.
   vii) Previsión, empatía y perseverancia.
   viii) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
   ix) Excelentes relaciones interpersonales.
   x) Excelentes hábitos personales de trabajo.
   xi) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

   i) Controlar los servicios a través de la base de datos para el seguimiento respectivo.

   ii) Coordinar y ejecutar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos de cómputo de la oficina regional correspondiente.

   iii) Instalar equipos de cómputo de recién adquisición y asistir a los usuarios en el uso de los mismos.

   iv) Velar por que los usuarios conozcan las políticas de uso y cuido de los equipos informáticos.

   v) Recibir y ejecutar instrucciones giradas por la jefatura inmediata.

   vi) Planificar, programar y brindar seguimiento a proyectos establecidos.

   vii) Colaborar en el análisis técnico para la adquisición de los recursos o productos informáticos a través de órdenes de compra o licitaciones cuando sea requerido.

   viii) Supervisar el trabajo realizado por el Técnico en Tecnología destacado en la oficina regional.

   ix) Llevar estadísticas de atención del servicio de mantenimiento y reparación de equipos y demás servicios técnicos brindados de la oficina regional correspondiente.

   x) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

   xi) Participar en reuniones de trabajo y en comisiones asignadas.

   xii) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata informes mensuales de las actividades realizadas y en ejecución y otros informes técnicos solicitados.

   xiii) Realizar otras labores encomendadas por el Coordinador de Oficina Regional y Descentralizada de la DDTI y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

6. TÉCNICOS AUXILIARES

6.1 TITULO DEL PUESTO: **Analista de Calidad del Departamento de Seguimiento de la Gestión TIC´s**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, con conocimientos de una disciplina o técnica específica, para auxiliar con el trabajo realizado en la dependencia asignada. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe del Departamento de Seguimiento de la Gestión TIC, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Técnico en Mercadeo, contar con diplomas o certificaciones de cursos afines al puesto y tener conocimientos de diseño y aplicación de encuestas, conceptos de calidad enfocados a la atención y servicio al cliente y herramientas administrativas que conlleven a una mejor prestación de los servicios de un centro de contacto.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante un año como mínimo en cargos técnicos dentro áreas administrativas o haber laborado en centros de llamadas o call center y tener experiencia en la aplicación, procesamiento, análisis e interpretación de resultados de encuestas, aplicación de conceptos de calidad enfocadas a la atención telefónica del servicio, mejora de servicios y protocolos de atención al usuario y herramientas informáticas.

i) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para planificar y priorizar el trabajo.
- Habilidad didáctica, pedagógica comunicación efectiva.
- Habilidad para elaborar material didáctico.
- Habilidad para dirigir e integrar grupos de trabajo.
- Habilidad para el análisis y síntesis de documentos, redacción y estructuración de informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para relacionarse con empleados y usuarios.
- Destreza en el uso de instrumentos técnicos y administrativos.
- Destreza en el manejo de sistemas y programas telefónicos de atención, paquetes ofimáticos, internet y equipo de computación.

a) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Organización y disciplina.
iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
iv) Pensamiento lógico y resolución de problemas.
v) Empatía y creatividad.

vi) Vocación didáctica y pedagógica.
vii) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
viii) Buena ortografía y redacción.
ix) Excelentes relaciones interpersonales.
x) Excelentes hábitos personales de trabajo.
xi) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

d) Actividades y Responsabilidades

i) Capacitar al personal de nuevo ingreso al Departamento de Seguimiento a la Gestión TIC's, en la atención al usuario, base de conocimientos, uso de herramientas y sistemas que se utilizan en el centro de contacto y de recepción de la DDTI.

ii) Apoyar cubriendo ausencias e incapacidades en centro de contacto y recepción para asegurar la continuidad del servicio.

iii) Elaborar y mantener actualizada la base de conocimientos del centro de contacto y de recepción en donde se encuentran definidos los tipos de llamadas que se reciben y su procedimiento.

iv) Verificar que las personas del centro de contacto y recepción conozcan las modificaciones a los procedimientos y cambios en la base de conocimiento.

v) Verificar y controlar que las actividades del centro de contacto catalogadas como urgente y de quejas sean finalizadas satisfactoriamente.

vi) Verificar que el centro de contacto brinde el seguimiento adecuado y aplique la encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios brindados por la Dirección y en especial de los usuarios que han presentado quejas del servicio o atención brindada.

vii) Consolidar y analizar encuestas realizadas y presentar resultados al Jefe del Departamento de Seguimiento de la Gestión TIC's, proponiendo acciones a realizar para la mejora de los servicios.

viii) Investigar y elaborar nuevas propuestas de mejora de estándares y parámetros de calidad y servicio al cliente, en las áreas de centro de contacto y recepción. con el propósito de que los productos y servicios cumplan con los estándares, normas y procedimientos requeridos.

ix) Elaborar reportes estadísticos con la información debidamente clasificada de las solicitudes recibidas por recepción y centro de contacto.

x) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xi) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, informes semanales de actividades realizadas y en ejecución y otros informes técnicos solicitados.

xii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Seguimiento de la Gestión TIC's y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

6.2 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador Técnico de Gestión de Bienes**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, con conocimientos de una disciplina o técnica específica, para auxiliar y brindar apoyo a las gestiones operativas desarrolladas en la dependencia asignada, por lo que requiere gran capacidad, discreción, confiabilidad y esfuerzo. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe del Departamento de Soporte Logístico, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer título de Técnico en Mantenimiento y Reparación de Computadoras, contar con diplomas o certificaciones de cursos afines al puesto y tener conocimientos básicos de arquitectura de computadoras personales, manejo de utilitarios para la detección de fallas en los equipos de cómputo, terminología informática, manejo de equipos informáticos, paquetes computacionales, tales como procesadores de palabras, hojas electrónicas, manejo de internet y la realización de inventarios.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante un año como mínimo en puestos similares y con experiencia comprobable en la reparación de computadoras, inventarios de bienes tangibles y uso de herramientas informáticas.

iii) Habilidades y Destrezas

- Habilidad para planificar y priorizar el trabajo.
- Habilidad para el diseño y ensamblaje de computadoras.
- Habilidad para la reparación y mantenimiento de computadoras.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para elaborar informes o dictámenes técnicos.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para el análisis y síntesis de documentos.
- Habilidad para plantear propuestas de resolución.
- Habilidad para la realización de cálculos numéricos.
- Habilidad para relacionarse con el público y personal profesional y técnico.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el uso y manejo de equipos, herramientas y elementos técnicos utilizados para la reparación de computadoras, software en general, manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina.

d) Características Personales

- Discreción, honradez y confiabilidad.
- Sentido de organización y disciplina.
- Pensamiento lógico y resolución de problemas.
- Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.

- Buena presentación, amabilidad y cortesía.
- Orientación de servicio al cliente
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Excelentes hábitos personales de trabajo.
- Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Recibir equipo informático de las diferentes dependencias, revisando que vengan completos con todas sus piezas y coincidan las características con la solicitud de asignación, reasignación o descargo de mobiliario y equipo; así como código de activo fijo, marca, modelo, serie y en el caso de CPU que traigan disco duro, tarjeta de memoria, fuente de poder, memoria Ram microprocesador, cables y demás accesorios.

ii) Revisar los equipos y accesorios con la finalidad de brindar dictamen técnico, sí cuentan con reparación o se gestiona el descargo ante la Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte.

iii) Reparar los equipos de computación (CPU, monitor, teclado, mouse, impresor, UPS, reconstrucción de piezas plásticas quebradas) de acuerdo a solicitudes de las dependencias y que previamente han sido declarados reparables, reemplazando partes o componentes que hayan sufrido desgaste por uso o por diferentes casos fortuitos y que así lo requieran, para que éstos posteriormente puedan ser reasignados a otras dependencias del Órgano Judicial.

iv) Elaborar las respectivas hojas de reporte de servicio técnico por cada equipo reparado o equipos que se remitirán para descargo, remitiéndolas a la jefatura de la sección.

v) Entregar los equipos reparados de acuerdo a solicitudes de las diferentes dependencias, a través del Jefe del Departamento de Soporte Logístico.

vi) Ingresar en el sistema diseñado para tal fin, toda la información de los equipos que se reciban, así como las actualizaciones de inventarios de bodegas de insumos y de equipos.

vii) Revisar contra la solicitud de asignación, reasignación o descargo de mobiliario y equipo, los equipos dañados y que se remitirán para su respectivo descargo.

viii) Colaborar en cargar y descargar los equipos a ser remitidos a bodega de bienes usados previa revisión de éstos.

ix) Colaborar en mantener ordenadas las bodegas, así como también limpiar y despachar los equipos que van reasignados a las diferentes dependencias de la Institución.

x) Colaborar en descargar y ordenar el mobiliario y equipo nuevo cuando vienen del Almacén General de la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional a la bodega del área.

xi) Colaborar en el inventario anual de los bienes asignados a la DDTI, incluyendo sus regionales. Realizándolo de acuerdo a lo asignado por la Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte y hojas de asignación interna de equipos y bienes.

xii) Mantener limpio y en buen estado el equipo de oficina asignado y el lugar de trabajo que ocupa.

xiii) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, informes semanales del trabajo realizado.

xiv) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Soporte Logístico y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

6.3 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, con conocimientos de una disciplina o técnica específica, para auxiliar y brindar apoyo a las gestiones operativas desarrolladas en la dependencia asignada. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe del Departamento de Soporte Logístico, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer grado de Técnico en Computadoras o afines y contar con diplomas de cursos análogos al puesto, tener conocimientos de terminología informática, manejo de equipos informáticos, paquetes computacionales, tales como procesadores de palabras, hojas electrónicas, manejo de internet y la realización de inventarios.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante un año como mínimo en puestos similares dentro de áreas administrativas y relacionados directamente con jefaturas intermedias, personal profesional y técnico y contar con experiencia en inventarios de bienes tangibles y en el uso de herramientas informáticas.

iii) Habilidades y Destrezas

- Habilidad para planificar y priorizar el trabajo.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para elaborar informes o dictámenes técnicos.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para el análisis y síntesis de documentos.
- Habilidad para plantear propuestas de resolución.
- Habilidad para la realización de cálculos numéricos.
- Habilidad para relacionarse con personal dentro de la oficina y atender público.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficas e informes.
- Destreza en el manejo de archivos documentales.
- Destreza para el manejo y uso de paquetes computacionales, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina.

d) Características Personales

- Discreción, honradez y confiabilidad.
- Sentido de organización y disciplina.
- Pensamiento lógico y resolución de problemas.
- Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
- Buena presentación, amabilidad y cortesía.
- Orientación de servicio al cliente
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Excelentes hábitos personales de trabajo.
- Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Recibir las solicitudes de equipo de las diferentes dependencias marginadas por el Jefe del Departamento de Soporte Logístico, verificando las existencias dentro de las bodegas para su asignación, reasignación o descargo de mobiliario y equipo.

ii) Elaborar las respectivas hojas de asignación interna y externa, así como los reportes que sean requeridos por la jefatura inmediata.

iii) Asignar los equipos solicitados de acuerdo a solicitudes de las diferentes dependencias a través del Jefe del Departamento de Soporte Logístico dentro del sistema informático.

iv) Elaborar y tramitar la solicitud de asignación, reasignación o descargo de mobiliario y equipo ante la Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte, para que sean oficialmente asignados o descargados a la DDTI, según sea el caso.

v) Colaborar en la carga y descarga física de los equipos a ser remitidos a bodega de bienes usados previa revisión de éstos.

vi) Descargar del sistema de gestión de bienes todos los equipos dañados y de los cuales se tramitó el descargo de los mismos ante la Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte según REL-24.

vii) Colaborar en la descarga física y ordenar el mobiliario y equipo nuevo cuando vienen del Departamento de Almacén General de la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional a la bodega de gestión de bienes de la DDTI.

viii) Elaborar la documentación de asignaciones o reasignaciones de los diferentes equipos, así como recibir o entregar correspondencia a los usuarios y atender las llamadas telefónicas.

ix) Colaborar en el inventario anual de los bienes asignados a la DDTI, incluyendo sus regionales. Realizándolo de acuerdo a lo asignado por la Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte y hojas de asignación interna de equipos y bienes.

x) Mantener limpio y en buen estado el equipo de oficina asignado y el lugar de trabajo que ocupa.

xi) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, informes semanales del trabajo realizado.

xii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Soporte Logístico y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

6.4 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador de Apoyo Técnico Informático**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, con conocimientos de una disciplina o técnica específica, para auxiliar con el trabajo realizado en la dependencia asignada. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Técnico en Mantenimiento y Reparación de Computadoras, contar con diplomas de cursos o certificaciones afines al puesto, y tener conocimientos básicos de arquitectura de computadoras personales, configuración de software de administración de internet, manejo de utilitarios para la detección de fallas en los equipos de cómputo, terminología informática, manejo de equipos informáticos, paquetes computacionales, tales como procesadores de palabras, hojas electrónicas, manejo de internet y la realización de inventarios.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante un año como mínimo en puestos similares, tener experiencia comprobable en el manejo de equipos de videoconferencia, equipos informáticos y administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para planificar y priorizar el trabajo
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad de análisis y síntesis de documentos.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficas e informes.
- Habilidad para la realización de cálculos numéricos.
- Habilidad para relacionarse con el público y personal profesional y técnico.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina.

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Altamente organizado.
iii) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
iv) Buena ortografía y redacción.
v) Dinamismo, iniciativa, responsabilidad y disciplina.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Apoyar técnicamente en eventos para montaje y manejo de equipo informático.

ii) Coordinar con el Departamento de Soporte Logístico de la DDTI, el transporte del personal a los eventos requeridos por las diferentes dependencias del Órgano Judicial.

iii) Verificar que se cuenta con el equipo requerido por el usuario para la realización del evento. De lo contrario gestionar donde corresponda la adquisición del mismo.

iv) Controlar con el correspondiente código de activo fijo los equipos a utilizarse en los eventos.

v) Gestionar las autorizaciones de salida de los equipos ante la Dirección de Seguridad y Protección Judicial cuando los eventos son realizados fuera de las instalaciones del Edificio de Oficinas Administrativas y Jurídicas de la Corte Suprema de Justicia.

vi) Velar por el buen uso y funcionamiento de los equipos informáticos utilizados en los eventos requeridos por las diferentes dependencias del Órgano Judicial.

vii) Reportar incidentes técnicos y logísticos ocurridos en los eventos donde se brinde apoyo.

viii) Revisar el funcionamiento del equipo informático previo a su utilización en eventos solicitados.

ix) Verificar el retorno íntegro de los equipos utilizados en los eventos y la entrega de los mismos en la dependencia correspondiente.

x) Apoyar a las diferentes unidades organizativas de la DDTI cuando se realicen eventos propios de la Dirección.

xi) Mantener actualizados los registros, archivos y demás controles administrativos a su cargo.

xii) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, informes semanales del trabajo realizado.

xiii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

6.5 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador Administrativo del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, con conocimientos de una disciplina o técnica específica, para auxiliar con el trabajo realizado en la dependencia asignada. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Técnico o estar cursando sexto ciclo de Ingeniería o Licenciatura en la rama informática, contar con diplomas o certificaciones de cursos afines al puesto y tener conocimientos de software y tecnología en comunicaciones, manejo de computadoras y paquetes computacionales, tales como procesadores de palabras, hojas electrónicas y manejo de internet.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante un año como mínimo en puestos similares, tener experiencia comprobable en el manejo de equipos informáticos, paquetes computacionales y en la administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para planificar y priorizar el trabajo.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad el análisis y síntesis de documentos.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficas e informes.
- Habilidad para la realización de cálculos numéricos.
- Habilidad para relacionarse con el público y personal profesional y técnico.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina.

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Altamente organizado.
iii) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
iv) Buena ortografía y redacción.
v) Dinamismo, iniciativa, responsabilidad y disciplina.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Mantener actualizada la base de datos de asignación, asegurándose de finalizar las diferentes actividades dentro del sistema y cambiar el estado de las mismas.

ii) Preparar la información necesaria según los lineamientos de la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, para la compra por libre gestión, contratación directa o licitación pública de equipos y servicios solicitados por el Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, por designación de la jefatura inmediata.

iii) Dar seguimiento y control a las actividades para la adquisición de bienes y servicios tecnológicos institucionales, requeridos por el Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones.

iv) Elaborar y procesar cuadros comparativos de ofertas de las compras por libre gestión, para las respectivas recomendaciones dadas por la DDTI para la adquisición de bienes y desarrollo informático.

v) Elaborar informes de actividades y avance de ejecución de metas del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones.

vi) Elaborar estadísticas periódicas de los servicios que se brindan en el Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones.

vii) Administrar, controlar y gestionar los insumos informáticos requeridos por el personal técnico.

viii) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

ix) Mantener limpio y en buen estado el equipo de oficina asignado y el lugar de trabajo que ocupa.

x) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, informes semanales del trabajo realizado.

xi) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

6.6 TITULO DEL PUESTO: **Técnico en Telefonía**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren un total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina o técnica específica para realizar el trabajo que se le encomiende. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe de la Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones, a quien reporta los resultados de su trabajo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Técnico en Electrónica, contar con diplomas o certificaciones de cursos afines al puesto y con conocimientos de programación, configuración y mantenimiento de centrales y líneas telefónicas.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante un año como mínimo en cargos técnicos o puestos similares y contar con experiencia comprobable en el manejo y administración de centrales telefónicas análogas, digitales y tecnología IP, así como en la administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para planificar y priorizar el trabajo.
- Habilidad para la detección de fallas en líneas y aparatos telefónicos y emisión de diagnósticos técnicos.
- Habilidad para detectar riesgos.
- Habilidad para relacionarse con el público.
- Habilidad de comunicación efectiva.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para el análisis y síntesis de documentos.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el uso y manejo de equipos, herramientas y elementos técnicos utilizados para la reparación de líneas y aparatos telefónicos, manejo de sistemas y programas telefónicos de atención, paquetes ofimáticos, internet y equipo de computación.

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Altamente organizado y disciplinado.
iii) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
iv) Buena ortografía y redacción.
v) Creatividad, dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
vi) Sentido de organización y disciplina.
vii) Excelentes relaciones interpersonales.
viii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
ix) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Administrar las centrales telefónicas asignadas a las diferentes dependencias del Órgano Judicial, análogas, digitales y de tecnología IP.

ii) Realizar la programación de centrales telefónicas y líneas internas de la Institución.

iii) Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de líneas telefónicas.

iv) Configurar líneas telefónicas y teléfonos análogos e IP.

v) Configurar los protocolos de control (Media Gateway) para telefonía análoga.

vi) Brindar soporte técnico por averías o traslados telefónicos, revisión de puertos de tarjetas de la central telefónica, instalación de líneas nuevas o adicionales.

vii) Revisar y reparar equipo de comunicaciones; fax, teléfonos análogos e IP´s.

viii) Elaborar informes técnicos del estado de los equipos de comunicaciones y emitir recomendación técnica para traslado o desecho de los mismos.

ix) Realizar copias de respaldo de las configuraciones de los equipos cuando sea necesario.

x) Brindar especificaciones técnicas para la compra de repuestos y equipo de telefonía, así como la evaluación de ofertas.

xi) Ejercer como consolidador del insumo de plantas y aparatos telefónicos y repuestos para el Órgano Judicial y preparar el proyecto de presupuesto de este insumo.

xii) Prestar apoyo en actividades o eventos especiales del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, por designación de la jefatura inmediata.

xiii) Asistir a capacitaciones de tecnologías vigentes, tanto internas como externas, según sea requerido por la jefatura inmediata.

xiv) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xv) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, informes semanales de actividades realizadas y en ejecución y otros informes solicitados.

xvi) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

6.7 TITULO DEL PUESTO: **Técnico en Tecnología**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren el conocimiento de una disciplina o técnica específica para realizar mantenimientos preventivos, así como reparaciones de tipo correctivas a equipos de cómputo que así lo requieran. Dispuesto a aprender e implementar nueva tecnología y acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores las realiza en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la unidad organizativa donde esté destacado, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer título de Técnico en Electrónica, Mantenimiento y Reparación de Computadoras o afines o contar con diplomas de cursos o certificaciones afines al puesto y tener conocimientos de inglés técnico, arquitectura de computadoras personales, configuración de redes, electrónica digital, herramientas electrónicas, manejo de utilitarios para la detección de fallas en los equipos de cómputo, periféricos (modem, impresora, conectores, adaptadores, video, etc.), así como también para la instalación, configuración y el mantenimiento correctivo de computadoras personales y tecnologías de redes de transmisión de datos, total dominio de software estándar para PC (sistemas operativos, procesadores de palabras, hojas electrónicas, utilitarios, etc.) e interpretación de procedimientos y manuales técnico-electrónicos.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante un año como mínimo en cargos de Técnico en Mantenimiento y Reparación de Computadoras o puestos similares o contar con experiencia comprobable en el mantenimiento preventivo y correctivo de computadoras personales, detección de fallas en los equipos de cómputo, periféricos (modem, impresora, conectores, adaptadores, video, etc.), así como también la instalación y configuración de software.

iii) Habilidades y Destrezas

- Habilidad para planificar y priorizar el trabajo.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para el diseño y ensamblaje de computadoras.
- Habilidad para la detección de fallas en los equipos, sistemas informáticos y emisión de diagnósticos técnicos.
- Habilidad para relacionarse con el público.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el uso y manejo de equipos, herramientas y elementos técnicos utilizados para la reparación de computadoras, software y hardware en general.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.

ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Pensamiento lógico y resolución de problemas.
iv) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
v) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
vi) Orientación de servicio al cliente
vii) Excelentes relaciones interpersonales.
viii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
ix) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Realizar el mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo del Órgano Judicial de acuerdo al “Plan de Mantenimiento” establecido para el periodo.

ii) Realizar mantenimiento correctivo en el lugar, a los equipos del Órgano Judicial de acuerdo a solicitudes de los usuarios a través del formulario de solicitud de servicios informáticos y ruta de trabajo establecida.

iii) Reparar los equipos de computación (CPU, monitor, teclado, mouse, impresor, UPS, scanner y multifuncionales) que ingresen a la sección, reemplazando partes o componentes que hayan sufrido desgaste por uso o por diferentes casos fortuitos y que así lo requieran.

iv) Realizar configuraciones de red entre equipos (equipos de cómputo, impresoras, etc.).

v) Apoyar en la instalación de puntos de red a las diferentes dependencias del Órgano Judicial, que sean solicitadas a través del formulario de solicitud de servicios informáticos o a través de solicitudes del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, cuando la capacidad instalada de dicho servicio haya excedido en la Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones.

vi) Trasladar, entregar e instalar los equipos de cómputo retirados de las diferentes dependencias del Órgano Judicial para el respectivo mantenimiento, cuando el usuario no puede retirarlo en las oficinas de soporte técnico.

vii) Orientar al usuario en el uso de los equipos y dispositivos informáticos.

viii) Ejecutar los diferentes proyectos promovidos por la Sección de Soporte Técnico (HW-SW).

ix) Apoyar en la revisión física de equipos nuevos adquiridos por la Institución de acuerdo a lo contratado, para proceder a la entrega de la respectiva acta de recepción a la empresa suministrante por parte del administrador de contrato u orden de compra.

x) Colaborar en el análisis técnico para la adquisición de los productos informáticos a través de órdenes de compra o licitaciones cuando sea requerido.

xi) Dar la asistencia y asesoría necesaria cuando sea designado para evaluar, actualizar y adquirir recursos informáticos de acuerdo a los estándares establecidos en la Institución.

xii) Elaborar y entregar las respectivas hojas de reporte técnico de la atención a los usuarios de los servicios.

xiii) Apoyar el trabajo interinstitucional y de representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xiv) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata informes semanales de las actividades realizadas y en ejecución y otros solicitados.

xv) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la unidad organizativa donde esté destacado y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

6.8 TITULO DEL PUESTO: **Supervisor Técnico de Videoconferencia**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, con conocimientos de una disciplina o técnica específica, para auxiliar con el trabajo realizado en la dependencia asignada. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe de la Sección de Apoyo Tecnológico a Diligencias Judiciales por Videoconferencia, a quien reporta los resultados de su trabajo. Coordina y supervisa grupos de trabajo designados.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Técnico en Electrónica o Técnico en Mantenimiento y Reparación de Computadoras y contar con diplomas o certificaciones de cursos afines al puesto, con conocimientos de inglés técnico, electrónica digital, herramientas electrónicas, instalación, configuración y manejo de equipo de videoconferencia y tecnologías de redes de transmisión de datos.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante un año como mínimo en puestos técnicos en áreas de soporte técnico o afines y tener experiencia comprobable en la dirección y control de equipos técnicos, manejo de rutas de trabajo y supervisión de trabajo de campo.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para planificar y priorizar el trabajo.
- Habilidad para dirigir y supervisar grupos de trabajo.
- Habilidad en el manejo de equipos y soluciones de videoconferencia.
- Habilidad verbal y expresión clara en terminología técnica de computación.
- Habilidad para la detección de fallas en los equipos y sistemas informáticos.
- Habilidad para transmitir instrucciones y supervisar su fiel cumplimiento.
- Habilidad para relacionarse con empleados y usuarios.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el uso y manejo de herramientas y elementos técnicos utilizados para la solución de problemas en equipos de videoconferencia y uso de software y hardware en general.

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Pensamiento lógico y resolución de problemas.
iv) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
v) Amabilidad y cortesía.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Supervisar y organizar al personal técnico que brindará apoyo en las audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia, en los diferentes Centros Judiciales.

ii) Orientar y apoyar al personal técnico durante el desarrollo de las audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia, en los diferentes Centros Judiciales.

iii) Brindar asistencia técnica a los usuarios de los juzgados y tribunales u otras dependencias, para el uso adecuado del equipo de videoconferencia.

iv) Apoyar en las audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia cuando sea necesario.

v) Capacitar al personal de los tribunales y demás juzgados del Órgano Judicial y Administraciones de Centros Judiciales en el uso de los equipos instalados en las salas de audiencias para modalidad de videoconferencia, cuando sea requerido.

vi) Mantener comunicación efectiva con jueces y colaboradores judiciales referente a las audiencias o diligencias solicitadas, programadas o en desarrollo.

vii) Mantener comunicación efectiva con la Dirección General de Centros Penales para garantizar que se realice la comunicación entre las salas de audiencia de los centros penitenciarios y las salas de audiencia de las sedes judiciales.

viii) Mantener comunicación efectiva con el personal de la Sección de Soporte Técnico (HW-SW), Sección de Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones u otro que sea necesario para solventar problemas técnicos que se presenten al realizar una audiencia o diligencia judicial en modalidad de videoconferencia.

ix) Mantener comunicación efectiva con la oficina de administración de salas o la dependencia encargada, para coordinar el apoyo que brinda a los juzgados y tribunales para el desarrollo de las audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia.

x) Mantener comunicación con los colaboradores de gestión de diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia, para proporcionar a los tribunales y demás juzgados el apoyo requerido.

xi) Apoyar al personal en la atención de las audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia, cuando se continúen desarrollando fuera del horario laboral.

xii) Capacitar, dirigir y apoyar al nuevo personal que se asigne para apoyar las audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia.

xiii) Gestionar, verificar y controlar que se realice la revisión y mantenimiento periódico al equipo tecnológico instalado en salas de audiencias.

xiv) Apoyar en los proyectos de fortalecimiento tecnológico de las salas de audiencia o sedes judiciales que requieren llevar a cabo audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia.

xv) Apoyar en la administración de la solución de videoconferencia.

xvi) Controlar y supervisar el uso adecuado del equipo destinado para la realización de audiencias virtuales.

xvii) Realizar la instalación y configuración del equipo de videoconferencia, cuando sea requerido.

xviii) Realizar visitas a los Centros Judiciales y sedes judiciales que cuentan con equipo de videoconferencia, cuando sea requerido.

xix) Emitir recomendaciones técnicas para la adquisición, instalación y ubicación de equipo, accesorios y herramientas utilizadas en la realización de audiencias en modalidad de videoconferencia.

xx) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xxi) Participar en reuniones de trabajo referentes a la coordinación técnica de las diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia.

xxii) Elaborar informes sobre las incidencias relevantes previo, durante o posterior a la realización de las audiencias y diligencias judiciales, así como de fallas técnicas o incidentes relacionados con los equipos de videoconferencia instalados en las salas de audiencias.

xxiii) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, informes semanales de actividades realizadas y en ejecución y otros informes solicitados.

xxiv) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Apoyo Tecnológico a Diligencias Judiciales por Videoconferencia y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

6.9 TITULO DEL PUESTO: **Técnico de Videoconferencia**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral de Profesionales y Técnicos, cuyas labores requieren un total dominio de las técnicas, procedimientos y el conocimiento de una disciplina o técnica específica para realizar el trabajo que se le encomiende. Acostumbrado a trabajar en equipo, con creatividad y al logro de metas. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Sección de Apoyo Tecnológico a Diligencias Judiciales por Videoconferencia, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer título de Técnico en Electrónica o Técnico en Mantenimiento y Reparación de Computadoras o contar con diplomas o certificaciones de cursos relacionados al puesto, con conocimientos de inglés técnico, electrónica digital, herramientas electrónicas, instalación, configuración y manejo de equipo de videoconferencia y tecnologías de redes de transmisión de datos.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante un año como mínimo en cargos de Técnico en áreas de soporte técnico o puestos similares y tener experiencia comprobable en el manejo de equipos de videoconferencia y equipo de cómputo.

iii) Habilidades y Destrezas

- Habilidad para planificar y priorizar el trabajo.
- Habilidad para la detección de fallas en los equipos y sistemas informáticos.
- Habilidad verbal y expresión clara en terminología técnica de computación.
- Habilidad para relacionarse con empleados y usuarios.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el uso y manejo de herramientas para la solución de problemas en equipos de videoconferencia y uso de software y hardware en general.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Pensamiento lógico y resolución de problemas.
iv) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
v) Amabilidad y cortesía.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Verificar el correcto funcionamiento de todo el equipo instalado en las salas de audiencia designadas, previo al desarrollo de las audiencias y diligencias judiciales en modalidad de videoconferencia.

ii) Verificar que la recepción y transmisión de audio y video sea óptima durante toda la videoconferencia.

iii) Garantizar que se establezca la conexión del equipo de la sede judicial a la solución de videoconferencia.

iv) Garantizar que se establezca comunicación con la sede penitenciaria que debe conectarse a la videoconferencia.

v) Realizar las conexiones de videoconferencia con otras dependencias o instituciones, cuando hayan sido previamente autorizadas.

vi) Apoyar en el uso del equipo de videoconferencia de las cabinas privadas, cuando sea requerido y autorizado por el juez responsable del proceso.

vii) Garantizar que se inicie la grabación de la videoconferencia, al momento que el juez lo indica, así como garantizar que finaliza dicha grabación cuando el juez exprese que ha concluido la audiencia.

viii) Brindar apoyo técnico, en el uso de los equipos de videoconferencia y conexiones requeridas, a los tribunales y demás juzgados durante todo el desarrollo de las audiencias y diligencias judiciales en esta modalidad.

ix) Verificar que la grabación de la videoconferencia se encuentre almacenada en el servidor correspondiente y etiquetarla de acuerdo a los parámetros establecidos.

x) Apoyar al personal de tribunal o juzgado, para coordinar la asignación de recursos cuando se requiera continuar o reprogramar la audiencia por videoconferencia.

xi) Registrar oportunamente los incidentes relevantes que se presentan durante el desarrollo de la audiencia o diligencia judicial.

xii) Hacer un uso adecuado del equipo destinado para la realización de audiencias en modalidad de videoconferencia y de los recursos (conectividad).

xiii) Instalar y configurar equipo de videoconferencia en diferentes salas de audiencia, cuando sea requerido.

xiv) Realizar visitas de campo a salas de audiencia, cuando sea requerido.

xv) Colaborar en la inducción al nuevo personal sobre las funciones a desempeñar para brindar apoyo las audiencias o diligencias judiciales por medio de videoconferencia.

xvi) Mantener comunicación efectiva con el Supervisor Técnico de Videoconferencia.

xvii) Brindar apoyo técnico en los proyectos relacionados al desarrollo de las audiencias en modalidad de videoconferencia (cableados de red, de audio, instalación de equipos) cuando sea requerido.

xviii) Participar en reuniones de trabajo cuando la jefatura lo solicite.

xix) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

xx) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, informes semanales de actividades realizadas y en ejecución y otros informes solicitados.

xxi) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Apoyo Tecnológico a Diligencias Judiciales por Videoconferencia y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

7. COLABORADORES DE OFICINA

7.1 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador Administrativo del Despacho de la Dirección**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina para brindar apoyo en labores diversas relacionadas con trámites y operaciones de carácter administrativo que realiza la dependencia donde ha sido asignado, por lo que requiere esfuerzo mental, responsabilidad y discreción. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Director de Desarrollo Tecnológico e Información, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Bachiller y tener conocimientos en terminología informática, de oficina, tales como archivo, mecanografía y computación, paquetes computacionales, hojas electrónicas, procesadores de palabras y otras herramientas informáticas de apoyo, propias para el desarrollo de las tareas asignadas al cargo.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante dos años como mínimo en cargos relacionados directamente con jefaturas intermedias, personal profesional y técnico.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para relacionarse con empleados y atender público.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para redactar y transcribir correspondencia.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficas e informes.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina (contómetro, fax, fotocopiadora, máquina de escribir y anilladora).

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Altamente organizado.
iv) Buena ortografía y redacción.
v) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
vi) Dinamismo, iniciativa, responsabilidad y disciplina.
vii) Excelentes relaciones interpersonales.
viii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
ix) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Apoyar al Director en el seguimiento y control de las actividades diarias asignadas de acuerdo a lo encomendado.

ii) Apoyar al personal técnico del despacho de la Dirección en labores encomendadas por el Director.

iii) Asistir a reuniones que se convoquen con respecto a las actividades delegadas de seguimiento.

iv) Mantener informado al despacho de la dirección sobre el estado en que se encuentra la ejecución de las actividades asignadas y hacer del conocimiento en qué medida se están realizando y consecuentemente alcanzando los resultados y objetivos o cumplimiento de los cronogramas previstos.

v) Realizar el seguimiento oportuno a proyectos asignados, a fin de contar con información actualizada de las actividades realizadas e informar al Director de los resultados.

vi) Redactar y digitar notas, memorandos y demás documentos solicitados por el Director.

vii) Mantener actualizados los registros, archivos y demás controles administrativos asignados.

viii) Suplir a la secretaria del despacho en ausencia de la misma o cuando sea requerido por el Director.

ix) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

x) Mantener limpio y en buen estado el equipo de oficina asignado y el lugar de trabajo que ocupa.

xi) Realizar otras labores encomendadas por el Director de Desarrollo Tecnológico e Información y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

7.2 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador de Oficina de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina para brindar apoyo en labores diversas relacionadas con trámites y operaciones de carácter administrativo que realiza la dependencia donde ha sido asignado, por lo que requiere esfuerzo mental, responsabilidad y discreción. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer título de Bachiller y tener conocimientos del trabajo de oficina en general, tales como técnicas de archivo, control de inventarios, manejo de computadoras, paquetes ofimáticos e internet.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante un año como mínimo en puestos similares o secretariales en apoyo a gestiones operativas y administrativas.

iii) Habilidades y Destrezas

- Habilidad para relacionarse con personal dentro y fuera de la oficina
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para redactar y transcribir correspondencia.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficas e informes.
- Habilidad para la realización de cálculos numéricos.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina (contómetro, fax, fotocopiadora, máquina de escribir y anilladora).

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Buena ortografía y redacción.
iv) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
v) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral

e) Actividades y Responsabilidades

i) Entregar los formularios de licencias al personal de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información.

ii) Revisar que los formularios de licencias estén debidamente completos y conforme disposiciones establecidas, presentarlos al despacho de la Dirección, para la respectiva autorización y remitirlos para el trámite respectivo en la Dirección de Talento Humano Institucional.

iii) Controlar y archivar los formularios de licencias de acuerdo a procedimiento establecido.

iv) Mantener actualizado los expedientes de cada empleado de la DDTI.

v) Confrontar el reporte de omisiones de marcación del personal, emitido por la Dirección de Talento Humano Institucional, contra los formularios remitidos previamente de licencias de los empleados que aparecen en dicho reporte e informar al personal cuando no exista justificación de su omisión.

vi) Elaborar y remitir memorandos y notas solicitando el enrolamiento del personal de la DDTI o informando problemas de marcación en el reloj biométrico.

vii) Solicitar a través de memorando los formularios de licencias ante la Dirección de Talento Humano Institucional.

viii) Mantener informado al personal de la DDTI sobre cualquier notificación o disposición adoptada por la Dirección de Talento Humano Institucional, por designación de la jefatura inmediata.

ix) Solicitar y recibir la hoja de requerimientos mensuales de cada una de las dependencias de la DDTI, de acuerdo al procedimiento respectivo, para tramitarlas en el Almacén General de la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.

x) Consolidar el pedido mensual de insumos de la DDTI y elaborar los formularios de salidas de bienes de almacén, de acuerdo a disposiciones de la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional o elaborar memorando a la Administración del Edificio de Oficinas Administrativas y Jurídicas, de acuerdo a la clase de insumo solicitado.

xi) Gestionar con el Encargado de Gestión de Servicios de Transporte de la DDTI, el retiro de los insumos de acuerdo a fecha establecida en el Almacén General de la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.

xii) Recibir y confrontar los insumos solicitados contra lo entregado por el Almacén General y realizar los ajustes necesarios, a fin de suplir las necesidades de cada una de las dependencias de la DDTI.

xiii) Entregar los insumos solicitados a cada dependencia solicitante de la DDTI, de acuerdo a lo requerido en el Formulario de Requerimiento Mensual.

xiv) Consolidar la información, revisar y elaborar los cuadros para solicitud de prestaciones sociales de los empleados de la DDTI.

xv) Entregar las prestaciones sociales del personal de la DDTI de acuerdo a disposiciones adoptadas por la Dirección de Talento Humano Institucional, llevando los controles correspondientes.

xvi) Colaborar en la digitación del Plan Anual de Necesidades de la DDTI, por designación de la jefatura inmediata.

xvii) Suplir el puesto de Secretaria de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa, en su ausencia.

xviii) Mantener limpio y en buen estado el equipo de oficina asignado y el lugar de trabajo que ocupa.

xix) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, informes semanales del trabajo realizado.

xx) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

7.3 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador de Soporte Logístico**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina para brindar apoyo en labores diversas relacionadas con trámites y operaciones de carácter administrativo que realiza la dependencia donde ha sido asignado, por lo que requiere esfuerzo mental, responsabilidad y discreción. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe del Departamento de Soporte Logístico, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Bachiller y tener conocimientos de oficina, tales como archivo, mecanografía y computación, paquetes computacionales, hojas electrónicas, procesadores de palabras y otras herramientas de apoyo propias para el desarrollo de las tareas asignadas al cargo.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante un año como mínimo en cargos similares y tener experiencia en control de inventarios, manejo de computadoras, hojas electrónicas y procesadores de texto.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para relacionarse con el personal profesional y técnico.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficas e informes.
- Habilidad para la realización de cálculos numéricos.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad en el manejo de asuntos de oficina.
- Destreza en el uso de técnicas administrativas y manejo de archivos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina (contómetro, fax, fotocopiadora, máquina de escribir y anilladora).|

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Buena ortografía y redacción.
iv) facilidad de expresión.
v) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
vi) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
vii) Excelentes relaciones interpersonales.
viii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
ix) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral

e) Actividades y Responsabilidades

i) Colaborar en el seguimiento y control de las metas y el desarrollo de los proyectos del Departamento de Soporte Logístico.

ii) Colaborar en la supervisión del inventario anual de bienes asignados a la DDTI.

iii) Verificar los cargos, intercambios y descargos de bienes dentro del sistema designado a tal fin.

iv) Coordinar el envío de documentación de la Dirección a las demás dependencias del Órgano Judicial.

v) Colaborar en la coordinación del apoyo logístico para eventos de la Corte Suprema de Justicia.

vi) Coordinar las acciones de ornato y limpieza en la DDTI y supervisar la solución de problemas de mantenimiento en las instalaciones.

vii) Elaborar y presentar informes mensuales de avance y ejecución de las metas y actividades del Departamento de Soporte Logístico y otros solicitados.

viii) Dar seguimiento a las diferentes solicitudes realizadas por el departamento, informando a la jefatura de manera oportuna cualquier inconveniente, para su agilización o solución alterna.

ix) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, informes semanales del trabajo realizado.

x) Colaborar en otras actividades encomendadas por el Jefe del Departamento de Soporte Logístico y demás actividades que sean afines al puesto.

7.4 TITULO DEL PUESTO: **Encargado de Gestión de Servicios de Transporte**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina para brindar apoyo en labores diversas relacionadas con trámites y operaciones de carácter administrativo que realiza la dependencia donde ha sido asignado, por lo que requiere esfuerzo mental, responsabilidad y discreción. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe del Departamento de Soporte Logístico, a quien reporta los resultados de su trabajo. Coordina las labores del personal de motoristas.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer título de bachiller, Técnico en Logística o afines y contar con diplomas de cursos relacionados al puesto, tener conocimientos de la nomenclatura del área metropolitana y del interior del país; así como del uso y manejo de paquetes computacionales.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante un año como mínimo en puestos similares, contar con experiencia comprobable en la coordinación de grupos de trabajo, diseño de rutas de transporte, manejo de computadoras, hojas electrónicas, procesadores de texto y coordinación de grupos de trabajo.

iii) Habilidades y Destrezas

- Habilidad para planificar y priorizar el trabajo.
- Habilidad para relacionarse con empleados y usuarios.
- Habilidad para coordinar equipos de trabajo.
- Habilidad para redactar documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad en el manejo de asuntos de oficina.
- Habilidad numérica y razonamiento lógico.
- Habilidad en la conducción de vehículos en todo tipo de terrenos y condiciones sin correr riesgos.
- Destreza en asuntos de oficina y técnicas administrativas.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Buena ortografía y redacción.
iv) facilidad de expresión.
v) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
vi) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
vii) Excelentes relaciones interpersonales.
viii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
ix) Disposición para desplazarse a las diferentes zonas asignadas.
x) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Coordinar diariamente con el personal de motoristas el recorrido de las rutas de transporte de cada vehículo.

ii) Registrar y controlar los vales de combustible y las facturas correspondientes.

iii) Registrar y controlar las bitácoras de sucesos, eventos y agenda de acciones que se reportan en el día.

iv) Elaborar los diferentes formularios, solicitud de servicio de transporte, requerimiento de cupones de combustible, entre otros, que sean requeridos por el Jefe del Departamento de Soporte Logístico.

v) Llevar el control del kilometraje, vales de combustible y el estado de los vehículos asignados a la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información, coordinando y verificando el cumplimiento de las rutas de los vehículos y elaborar el reporte del consumo de combustible.

vi) Autorizar la documentación de viáticos de motoristas para ser presentados a la Dirección de Logística Institucional.

vii) Gestionar los registros de Taller Automotriz, solicitudes de transporte con el personal autorizado para tal fin.

viii) Elaborar la programación del mantenimiento respectivo a los vehículos asignados a la DDTI.

ix) Transmitir la información o disposiciones adoptadas por la Sección de Transporte o Sección de Combustible del Departamento de Servicios Generales y Transporte, a las diferentes dependencias de la DDTI.

x) Mantener limpio y en buen estado el equipo de oficina asignado y el lugar de trabajo que ocupa.

xi) Participar en reuniones, equipos de trabajo y comisiones asignadas.

xii) Reportar al Jefe del Departamento de Soporte Logístico, situaciones que ameriten para su conocimiento, control y solución, así como informes mensuales de ejecución de actividades y otros solicitados.

xiii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Soporte Logístico y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

7.5 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador de Garantías y Seguros de Equipos Informáticos**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina para brindar apoyo en labores diversas relacionadas con trámites y operaciones de carácter administrativo que realiza la dependencia donde ha sido asignado, por lo que requiere esfuerzo mental, responsabilidad y discreción. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe del Departamento de Soporte Logístico, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Bachiller y tener conocimientos en terminología informática, uso de herramientas informáticas y arquitectura de computadoras.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante un año como mínimo en puestos similares, con experiencia comprobable en la gestión de garantías de equipos y en la administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para atender público y empleados.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para el análisis y síntesis de documentos.
- Habilidad para la realización de cálculos numéricos.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina.

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
iv) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
v) Excelentes relaciones interpersonales.
vi) Excelentes hábitos personales de trabajo.
vii) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Mantener actualizado el sistema de garantías y seguros con la información de cada proceso de reclamo.

ii) Verificar que cada solicitud de reclamo cuente con el debido reporte técnico y la información necesaria para iniciar el reclamo de garantía o seguros.

iii) Mantener actualizada la base de datos de proveedores.

iv) Mantener actualizada la base de datos de contratos vigentes.

v) Dar seguimiento oportuno a cada una de las etapas del proceso de reclamo de garantías y seguros.

vi) Registrar dentro del sistema y archivar físicamente los diferentes reportes remitidos por las empresas proveedoras referentes a los reclamos de garantías o seguros.

vii) Informar oportunamente por escrito, acerca de cualquier incumplimiento por parte de la empresa suministrante al Administrador de Contrato.

viii) Iniciar y dar seguimiento a los trámites de reclamo de seguro para equipos que ya no cuentan con garantía o aquellos cuya falla o daño no sea cubierta por las cláusulas de garantía del contrato a que pertenece.

ix) Mantener limpio y en buen estado el equipo de oficina asignado y el lugar de trabajo que ocupa.

x) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, informes mensuales del trabajo realizado o cuando estos sean requeridos.

xi) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Soporte Logístico y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

7.6 TITULO DEL PUESTO: **Encargado de Centro de Contacto**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina para brindar apoyo en labores diversas relacionadas con trámites y operaciones de carácter administrativo que realiza la dependencia donde ha sido asignado, por lo que requiere esfuerzo mental, responsabilidad y discreción. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Sección de Seguimiento de la Gestión TIC'S, a quien reporta los resultados de su trabajo. Coordina las labores del personal de Teleoperadores de Centro de Contacto.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer título de Bachiller y contar con conocimientos de atención al cliente, herramientas informáticas y manejo de archivos físicos y electrónicos.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante un año como mínimo en puestos similares y contar con experiencia en áreas de recepción, teleoperación, atención a usuarios o servicio al cliente y coordinación de grupos de trabajo.

iii) Habilidades y Destrezas

- Habilidad para planificar y priorizar el trabajo.
- Habilidad para atender público y personal profesional y técnico.
- Habilidad para redactar documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para coordinar e integrar equipos de trabajo.
- Habilidad numérica y razonamiento lógico.
- Destreza en el manejo de asuntos de oficina.
- Destreza en el uso de técnicas administrativas.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Facilidad de expresión.
iv) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
v) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Organizar, supervisar y controlar las actividades del Centro de Contacto.

ii) Identificar la solicitud del usuario, brindar atención y soporte técnico de nivel básico vía telefónica.

iii) Identificar solicitudes urgentes y derivarlas al área correspondiente vía ticket o transferencia de llamada.

iv) Registrar y clasificar todas las llamadas atendidas.

v) Procurar la atención de todas las llamadas entrantes al área de centro de contacto.

vi) Velar por el buen uso y mantenimiento del equipo asignado a cada Teleoperador de Centro de Contacto e informar de cualquier falla de líneas telefónicas.

vii) Realizar llamadas a usuarios para seguimiento de satisfacción o incidencias.

viii) Reportar al jefe inmediato ausencias de personal.

ix) Brindar seguimiento a quejas de usuarios hasta que sean solventadas e informar a la jefatura inmediata.

x) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

i) Participar en reuniones, equipos de trabajo y comisiones asignadas.

xi) Reportar al jefe inmediato incidencias o situaciones que ameriten su conocimiento control y solución, así como informes mensuales de ejecución de actividades y otros solicitados.

xii) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, informes semanales del trabajo realizado y demás informes requeridos.

xiii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Seguimiento de la Gestión TIC'S y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

7.7 TITULO DEL PUESTO: **Teleoperador de Centro de Contacto**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina para brindar apoyo en labores diversas relacionadas con trámites y operaciones de carácter administrativo que realiza la dependencia donde ha sido asignado, por lo que requiere esfuerzo mental, responsabilidad y discreción. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Sección de Seguimiento de la Gestión TIC's, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer título de Bachiller y conocimientos de servicio al cliente, manejo de computadoras, paquetes computacionales, tales como Windows, procesadores de palabras, hojas electrónicas y software para presentaciones.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante un año como mínimo en puestos de atención al cliente, operador de centros de contacto o similares y contar con experiencia en la atención de usuarios o servicio al cliente.

iii) Habilidades y Destrezas

- Habilidad para planificar y priorizar el trabajo.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para atender público y relacionarse con empleados y usuarios en general.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para redactar documentos e informes de trabajo.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina, tales como conmutador, scanner, fax, fotocopiadora e impresora multifuncional.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
iv) Facilidad de expresión.
v) Amabilidad y cortesía.
vi) Buenas técnicas de comunicación oral.
vii) Buena modulación y entonación de voz.
viii) Buena ortografía y redacción.
ix) Excelentes relaciones interpersonales.
x) Excelentes hábitos personales de trabajo.
xi) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral

e) Actividades y Responsabilidades

i) Recibir solicitudes del usuario, brindar atención y soporte técnico de nivel básico vía telefónica.

ii) Identificar solicitudes urgentes y derivarlas a la dependencia correspondiente vía ticket o transferencia de llamada.

iii) Registrar y clasificar todas las llamadas atendidas.

iv) Reportar al jefe inmediato incidencias o situaciones que ameriten, para su conocimiento, control y solución.

v) Revisar la matriz de incidencias para brindar información oportuna a los usuarios y no generar tickets cuando no corresponda.

vi) Realizar llamadas salientes a usuarios registrando respuestas de encuestas y cualquier observación.

vii) Brindar seguimiento a quejas de usuarios hasta verificar que hayan sido solucionadas.

viii) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

ix) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, informes semanales del trabajo realizado.

x) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Seguimiento de la Gestión TIC’s y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

7.8 TITULO DEL PUESTO: **Encargado de Recepción**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina para brindar apoyo en labores diversas relacionadas con trámites y operaciones de carácter administrativo que realiza la dependencia donde ha sido asignado, por lo que requiere esfuerzo mental, responsabilidad y discreción. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe del Departamento de Seguimiento de la Gestión TIC´s, a quien reporta los resultados de su trabajo. Coordina las labores del personal de recepción.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer título de Bachiller y conocimientos de servicio al cliente, manejo de procesadores de texto, sistemas informáticos, atención al cliente y manejo de archivos físicos y electrónicos.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante un año como mínimo en puestos similares y contar con experiencia en atención a usuarios o servicio al cliente y coordinación de grupos de trabajo.

iii) Habilidades y Destrezas

- Habilidad para planificar y priorizar el trabajo.
- Habilidad para atender público y personal profesional y técnico.
- Habilidad para redactar documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para coordinar e integrar equipos de trabajo.
- Habilidad numérica y razonamiento lógico.
- Destreza en el uso de técnicas administrativas.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
iv) Facilidad de expresión.
v) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral

e) Actividades y Responsabilidades

i) Organizar, supervisar y controlar el trabajo de recepción, escaneo y derivación de la correspondencia.

ii) Atender y orientar al usuario interno y externo que realiza gestiones ante la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información.

iii) Recibir la documentación institucional dirigida a cualquiera de las unidades organizativas que integran la Dirección.

iv) Velar porque se registre la correspondencia recibida, se escanee y se derive a la dependencia correspondiente.

v) Identificar información urgente y distribuirla a la brevedad posible.

vi) Consolidar y clasificar el listado de la documentación recibida diariamente y registrar firma de recibido al momento de entregar a los destinatarios.

vii) Escanear listados consolidados de documentación recibida y derivada durante el mes y almacenarlos de forma física y digital.

viii) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

ix) Participar en reuniones, equipos de trabajo y comisiones asignadas.

x) Reportar al Jefe del Departamento de Seguimiento de la Gestión Tic´s, situaciones que ameriten para su conocimiento control y solución, así como informes semanales de ejecución de actividades y otros solicitados.

xi) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Seguimiento de la Gestión Tic´s y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

7.9 TITULO DEL PUESTO: **Recepcionista**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina para brindar apoyo en labores diversas relacionadas con trámites y operaciones de carácter administrativo que realiza la dependencia donde ha sido asignado, por lo que requiere esfuerzo mental, responsabilidad y discreción. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe de la Sección de Seguimiento de la Gestión TIC's, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Bachiller y conocimientos de servicio al cliente, técnicas de archivo, manejo de computadoras y paquetes computacionales, tales como Windows, procesadores de palabras, hojas electrónicas entre otros.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante un año como mínimo en puestos secretariales, o como colaborador de oficina, contar con experiencia en la atención telefónica de usuarios, en el área de recepción documental, manejo de conmutador y herramientas informáticas.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para atender usuarios y personal profesional y técnico.
- Habilidad para la redacción de documentos e informes de trabajo.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Destreza en el manejo de archivos documentales físicos y electrónicos.
- Destreza en el manejo y uso de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina tales como conmutador, scanner, fax, fotocopiadora e impresora multifuncional.

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
iv) Buenas técnicas de comunicación oral.
v) Buena modulación y entonación de voz.
vi) Buena ortografía y redacción.
vii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
viii) Excelentes relaciones interpersonales.
ix) Excelentes hábitos personales de trabajo.
x) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Atender, anunciar y orientar cortésmente al usuario interno y externo que realiza diligencias en la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información.

ii) Recibir la documentación institucional y externa dirigida a cualquiera de las dependencias de la DDTI.

iii) Registrar la correspondencia recibida en el sistema predeterminado, escanear la documentación y derivarla al área correspondiente.

iv) Identificar la documentación urgente y entregarla a la brevedad posible.

v) Consolidar el listado de la documentación recibida diariamente y registrar firma de recibido al momento de entregarlo a sus destinatarios.

vi) Informar al jefe inmediato cualquier queja o incidente de parte de los visitantes o usuarios de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información.

vii) Apoyar el trabajo interinstitucional y representantes de organismos internacionales que sostienen algún tipo de convenio con la Institución y que solicitan apoyo técnico-informático.

viii) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, informes semanales del trabajo realizado.

ix) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Seguimiento de la Gestión TIC’s y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

7.10 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador de Oficina de Ingeniería de Software**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina para brindar apoyo en labores diversas relacionadas con trámites y operaciones de carácter administrativo que realiza la dependencia donde ha sido asignado, por lo que requiere esfuerzo mental, responsabilidad y discreción. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe del Departamento de Ingeniería de Software, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer título de Bachiller y tener conocimientos de oficina, tales como archivo, mecanografía y computación, paquetes computacionales, hojas electrónicas, procesadores de palabras y otras herramientas informáticas de apoyo propias para el desarrollo de las tareas asignadas al cargo.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante un año como mínimo en cargos relacionados directamente con jefaturas intermedias, personal profesional y técnico.

iii) Habilidades y Destrezas

- Habilidad para relacionarse con empleados y atender público.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para redactar y transcribir correspondencia.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficas e informes.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina (contómetro, fax, fotocopiadora, máquina de escribir y anilladora).

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Buena ortografía y redacción.
iv) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
v) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Recibir, registrar y archivar la correspondencia y demás documentos de las secciones, llevando el control de entrada y salida de los mismos.

ii) Revisar diariamente la base de datos de solicitudes e imprimir las asignaciones, clasificándolas de acuerdo al ámbito de trabajo de cada una de las secciones del Departamento de Ingeniería de Software y entregarlas a la jefatura de la sección respectiva para el trámite correspondiente.

iii) Mantener actualizada la base de asignaciones, asegurándose de llevar el seguimiento respectivo a las diferentes actividades dentro del sistema y cambiar el estado de las mismas (pendiente, en proceso, finalizada).

iv) Clasificar la correspondencia saliente y tramitarla asegurándose de su correcta distribución a las respectivas dependencias de la Institución.

v) Consolidar, controlar y distribuir los insumos solicitados por las diferentes secciones.

vi) Apoyar a las jefaturas de las secciones del Departamento de Ingeniería de Software, tomando dictados, transcribiendo documentos varios y elaborando informes.

vii) Redactar, digitar notas, memorandos y demás documentos.

viii) Manejar y controlar el archivo de documentos de la jefatura inmediata y de las secciones que la integran.

ix) Recibir, canalizar y hacer llamadas telefónicas de carácter oficial.

x) Apoyar al personal técnico de las secciones en aspectos de oficina.

xi) Elaborar informes mensuales relacionados con el avance y ejecución de las actividades y proyectos del departamento.

xii) Mantener limpio y en buen estado el equipo de oficina asignado y el lugar de trabajo que ocupa.

xiii) Elaborar y presentar informes semanales de las actividades realizadas.

xiv) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Ingeniería de Software y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

7.11 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador Administrativo del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico**.

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina para brindar apoyo en labores diversas relacionadas con trámites y operaciones de carácter administrativo que realiza la dependencia donde ha sido asignado, por lo que requiere esfuerzo mental, responsabilidad y discreción. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Bachiller y tener conocimientos del trabajo de oficina en general, tales como técnicas de archivo, kardex, mecanografía y manejo de herramientas informáticas y administrativas.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante un año como mínimo en puestos similares o secretariales en apoyo a las gestiones administrativas y operativas.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para relacionarse con personal profesional y técnico y atender al público.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para redactar y transcribir correspondencia.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficas e informes.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la realización de cálculos numéricos.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina.

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Buena ortografía y redacción.
iv) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
v) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral

e) Actividades y Responsabilidades

i) Colaborar con la jefatura en el control y seguimiento de actividades del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico.

ii) Revisar diariamente la base de datos e imprimir las asignaciones, entregándolas a la jefatura inmediata para su respectiva marginación.

iii) Mantener actualizada la base de datos, asegurándose de llevar el seguimiento respectivo a las diferentes actividades, registrando y cambiando en el sistema el estado de las mismas (pendiente, en proceso, finalizada).

iv) Consolidar necesidades de materiales y herramientas informáticas para el desarrollo de actividades de carácter de soporte técnico.

v) Transmitir indicaciones y solicitudes del Jefe del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico.

vi) Apoyar a las jefaturas de las secciones del área en lo que le sea requerido.

vii) Elaborar hojas para la reasignación de equipo o descargo de los mismos.

viii) Supervisar proyectos, cuando sea requerido e informar el estado de los mismos.

ix) Mantener limpio el lugar de trabajo que ocupa y en buen estado el equipo de oficina asignado.

x) Elaborar informes mensuales relacionados con el avance y ejecución de las actividades y proyectos del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico.

xi) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

7.12 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador de Recepción y Entrega de Equipos**

a) Naturaleza del Puesto

Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina para brindar apoyo en labores diversas relacionadas con trámites y operaciones de carácter administrativo que realiza la dependencia donde ha sido asignado, por lo que requiere esfuerzo mental, responsabilidad y discreción. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica

Depende directamente del Jefe de la Sección de Soporte Técnico (HW-SW), a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos

Poseer título de Bachiller, preferentemente de Técnico, contar con diplomas de cursos afines al puesto y tener conocimientos básicos de hardware de computadoras y manejo de las mismas, terminología informática, manejo de paquetes computacionales, internet y otras herramientas informáticas.

ii) Experiencia

Haberse desempeñado durante un año como mínimo en puestos similares, tener experiencia comprobable en la gestión de garantías de equipos y en la administración de contratos de bienes y servicios.

iii) Habilidades y Destrezas

- Habilidad para organizar y priorizar el trabajo.
- Habilidad para relacionarse con empleados y usuarios.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad el análisis y síntesis de documentos.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficas e informes.
- Habilidad para la realización de cálculos numéricos.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina.

d) Características Personales

i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
iv) Buena ortografía y redacción.
v) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Recibir equipos informáticos que ingresan a reparación y revisar el hardware interno (tarjeta de video, capacidad de memoria, disco duro, entre otros).

ii) Registrar en el sistema informático determinado, el código de activo fijo, modelo, marca y serie del equipo.

iii) Revisar en el sistema informático vinculado a activo fijo si los equipos cuentan con garantía y entregar para el trámite respectivo al Colaborador de Garantías y Seguros de Equipos Informáticos, el resto asignar a través del sistema, la reparación en el Taller de Soporte Técnico.

iv) Recibir equipo informático con el diagnóstico respectivo y verificar que el hardware esté conforme a lo detallado en el momento que se recibió.

v) Mantener informado al usuario sobre el estado del equipo que se encuentra en reparación.

vi) Mantener actualizada la base de datos del estado de los equipos en reparación.

vii) Poner en ruta los equipos reparados para que éstos sean entregados a las dependencias donde están asignados.

viii) Sustituir al Colaborador de Garantías y Seguros de Equipos Informáticos, por designación de la jefatura inmediata.

ix) Mantener actualizados los registros, archivos y demás controles administrativos asignados.

x) Mantener limpio y en buen estado el equipo de oficina asignado y el lugar de trabajo que ocupa.

xi) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata, informes semanales del trabajo realizado.

xii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Soporte Técnico (HW-SW) y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

7.13 TITULO DEL PUESTO: **Colaborador Administrativo del Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina para brindar apoyo en labores diversas relacionadas con trámites y operaciones de carácter administrativo que realiza la dependencia donde ha sido asignado, por lo que requiere esfuerzo mental, responsabilidad y discreción. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe del Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Bachiller y contar con conocimientos de software de computadoras y manejo de las mismas, así como de paquetes computacionales tales como procesadores de palabras, hojas electrónicas y manejo de internet.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante un año como mínimo en puestos de colaborador administrativo y tener experiencia comprobable en gestiones y controles de carácter administrativo y operativo.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para organizar y priorizar el trabajo.
- Habilidad para relacionarse con empleados y usuarios.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para la redacción y estructuración de informes.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad el análisis y síntesis de documentos.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficas e informes.
- Habilidad para la realización de cálculos numéricos.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina.

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
iv) Buena ortografía y redacción.
v) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Atender llamadas telefónicas y orientar a los usuarios sobre las peticiones o consultas que realizan.

ii) Atender a los usuarios que se presenten a solicitar información o realicen gestiones en el Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional.

iii) Recibir y revisar la correspondencia.

iv) Archivar y llevar el control de la documentación.

v) Dar seguimiento a la ejecución de las actividades consignadas en el plan anual operativo del Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional.

vi) Llevar el registro y control del activo fijo del departamento.

vii) Enviar y recibir fax y correos electrónicos, relacionados al quehacer del departamento.

viii) Encargarse de remitir la documentación hacia las sedes judiciales y demás dependencia internas y externas.

ix) Apoyar al personal del Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional en diversos trámites administrativos.

x) Gestionar los insumos requeridos para el personal del departamento y llevar el control de los mismos.

xi) Brindar apoyo en el desarrollo de los proyectos y actividades que ejecuta el departamento.

xii) Elaborar informes estadísticos y demás reportes que sean solicitados por la jefatura inmediata.

xiii) Participar en reuniones de trabajo designadas por la jefatura inmediata.

xiv) Elaborar y presentar a la jefatura inmediata informes semanales de las actividades realizadas.

xv) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

8. SECRETARIAS

8.1 TITULO DEL PUESTO: **Secretaria de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina, para brindar apoyo secretarial en las gestiones administrativas y operativas desarrolladas por el despacho de la Dirección, por lo que requiere gran capacidad, discreción, confiabilidad y esfuerzo. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Director de Desarrollo Tecnológico e Información, a quien reporta los resultados de su trabajo. No tiene personal a su cargo, pero eventualmente puede coordinar las labores del personal de servicios.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Bachiller en Comercio y Administración, opción Secretariado o Bachiller Comercial, opción Asistencia Administrativa y tener conocimientos del trabajo secretarial y de oficina, herramientas administrativas, manejo de computadoras, paquetes ofimáticos, internet, técnicas de archivo y control de inventarios.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante tres años en puestos secretariales relacionados con trabajos de apoyo secretarial a funcionarios y ejecutivos de alto nivel.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para la atención de funcionarios, empleados y público en general.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para redactar y transcribir correspondencia.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficas e informes.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina (contómetro, fax, fotocopiadora, máquina de escribir y anilladora).

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Buena ortografía y redacción.
iv) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
v) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales y de trabajo.
viii) Disposición a cooperar con los equipos de trabajo.
ix) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Atender la agenda de compromisos del Director de Desarrollo Tecnológico e Información y convocar o confirmar la asistencia a reuniones de trabajo.

ii) Recibir y atender con amabilidad al personal, visitantes y público en general, orientándolos para su pronta atención.

iii) Recibir, canalizar y hacer llamadas telefónicas de carácter oficial.

iv) Transmitir indicaciones y solicitudes del Director Desarrollo Tecnológico e Información al personal de la DDTI.

v) Tomar dictados y transcribir documentos varios, recibir y enviar fax y correos electrónicos.

vi) Manejar y controlar el archivo de documentos del despacho de la Dirección.

vii) Recibir, registrar y archivar la correspondencia y demás documentos del despacho de la Dirección, llevando el control de entrada y salida de los mismos.

viii) Revisar, clasificar y tramitar la correspondencia, así como asegurarse de su correcta distribución a las dependencias respectivas dentro y fuera de la Institución.

ix) Asignar la correspondencia interna marginada por el Director de Desarrollo Tecnológico e Información a través del sistema correspondiente al personal.

x) Redactar, digitar, notas, informes, memorandos y demás documentos asignados.

xi) Mantener actualizados los registros, archivos y demás controles administrativos a su cargo.

xii) Verificar el orden y limpieza del despacho de la Dirección, mantener limpio el lugar de trabajo que ocupa y velar por el buen estado del equipo asignado.

xiii) Realizar otras labores encomendadas por el Director de Desarrollo Tecnológico e Información y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

8.2 TITULO DEL PUESTO: **Secretaria de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos Tic's**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina, para brindar apoyo secretarial en las gestiones administrativas y operativas desarrolladas por la jefatura de la dependencia asignada, por lo que requiere gran capacidad, discreción, confiabilidad y esfuerzo. Su labor la realiza en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos TIC´s, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Bachiller en Comercio y Administración, opción Secretariado o Bachiller Comercial, opción Asistencia Administrativa y tener conocimientos del trabajo de oficina en general, de las reglas gramaticales y de ortografía, técnicas de archivo, control de inventarios, terminología informática y paquetes computacionales, tales como Windows, procesadores de palabras, hojas electrónicas y software para elaborar presentaciones e internet.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante dos años como mínimo en puestos secretariales relacionados directamente con jefaturas intermedias. Indispensable poseer experiencia en trabajos mecanográficos, tanto en máquina de escribir como en computadora.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para la relacionarse con el personal y atender público.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para redactar y transcribir correspondencia.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficas e informes.
- Habilidad para la realización de cálculos numéricos.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina (contómetro, fax, fotocopiadora, máquina de escribir y anilladora).

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Buena ortografía y redacción.
iv) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
v) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición a cooperar con los equipos de trabajo.
ix) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Atender la agenda de compromisos del Jefe de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos Tic´s y convocar o confirmar la asistencia a reuniones de trabajo.

ii) Recibir y atender con amabilidad al personal, visitantes y público en general, orientándolos para su pronta atención.

iii) Recibir, canalizar y hacer llamadas telefónicas de carácter oficial.

iv) Transmitir indicaciones y solicitudes de la jefatura al personal de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos Tic´s.

v) Tomar dictados y transcribir documentos varios, recibir y enviar fax y correos electrónicos.

vi) Manejar y controlar el archivo de documentos.

vii) Recibir, registrar y archivar la correspondencia y demás documentos, llevando el control de entrada y salida de los mismos.

viii) Revisar, clasificar y tramitar la correspondencia, así como asegurarse de su correcta distribución a las respectivas dependencias.

ix) Redactar, digitar, notas, informes, memorandos y demás documentos asignados.

x) Mantener actualizados los registros, archivos y demás controles administrativos a su cargo.

xi) Elaborar mensualmente los requerimientos de insumos a ser utilizados.

xii) Recibir, gestionar y controlar las solicitudes de licencias del personal y presentarlas a la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa para el trámite respectivo.

xiii) Participar en reuniones de trabajo cuando sea designado por la jefatura inmediata o en las calendarizadas.

xiv) Mantener limpio el lugar de trabajo que ocupa y en buen estado el equipo de oficina asignado.

xv) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos Tic´s y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

8.3 TITULO DEL PUESTO: **Secretaria de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina para brindar apoyo a las gestiones administrativas y operativas desarrolladas por la jefatura de la dependencia asignada, por lo que requiere gran capacidad, discreción, confiabilidad, responsabilidad y esfuerzo. Las labores las realiza en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Bachiller en Comercio y Administración, opción Secretariado o Bachiller Comercial, opción Asistencia Administrativa y tener conocimientos del trabajo de oficina en general, de las reglas gramaticales y de ortografía, técnicas de archivo, control de inventarios, terminología informática y paquetes computacionales, tales como Windows, procesadores de palabras, hojas electrónicas y software para elaborar presentaciones e internet.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante dos años como mínimo en puestos secretariales relacionados directamente con jefaturas intermedias.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para la relacionarse con el personal y atender público.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para redactar y transcribir correspondencia.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficas e informes.
- Habilidad para la realización de cálculos numéricos.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina (contómetro, fax, fotocopiadora, máquina de escribir y anilladora).

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Buena ortografía y redacción.
iv) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
v) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición a cooperar con los equipos de trabajo.
ix) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Atender la agenda de compromisos del Jefe de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa y convocar o confirmar la asistencia a reuniones de trabajo.

ii) Recibir y atender con amabilidad al personal, visitantes y público en general, orientándolos para su pronta atención.

iii) Recibir, canalizar y hacer llamadas telefónicas de carácter oficial.

iv) Transmitir indicaciones y solicitudes de la jefatura al personal de la unidad.

v) Tomar dictados y transcribir documentos varios, recibir y enviar fax y correos electrónicos.

vi) Manejar, controlar y resguardar el archivo de documentos de la unidad.

vii) Recibir, registrar y archivar la correspondencia y demás documentos, llevando el control de entrada y salida de los mismos.

viii) Revisar, clasificar y tramitar la correspondencia de la unidad, así como asegurarse de su correcta distribución a las respectivas dependencias.

ix) Redactar, digitar, notas, informes, memorandos y demás documentos asignados.

x) Mantener actualizados los registros, archivos y demás controles administrativos asignados.

xi) Consolidar y gestionar los requerimientos de insumos mensuales de las diferentes dependencias de la unidad.

xii) Revisar diariamente la base de datos respectiva e imprimir las asignaciones efectuadas por el Director, entregándolas a la jefatura de la unidad para su respectiva marginación.

xiii) Mantener actualizada la base de datos respectiva, asegurándose de llevar el seguimiento respectivo a las diferentes actividades y cambiar en el sistema el estado de las mismas (pendiente, en proceso, finalizada).

xiv) Elaborar la salida de bienes de los requerimientos solicitados a compra por la DDTI a la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.

xv) Coordinar con el Jefe del Departamento de Soporte Logístico, el retiro de los bienes adquiridos del Almacén de la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, cuando fuese requerido por el jefe de la unidad.

xvi) Elaborar, resguardar y controlar las solicitudes e inspección de trabajos y remodelaciones de bienes muebles e inmuebles y solicitudes de trabajo y proyectos de obras físicas.

xvii) Recibir y distribuir los insumos o requerimientos solicitados por las diferentes dependencias de la Dirección y elaborar el memorando de distribución correspondiente.

xviii) Apoyar al personal técnico en aspectos secretariales por designación de la jefatura de la unidad.

xix) Apoyar en las labores que desarrolla el colaborador de oficina de la unidad en su ausencia.

xx) Mantener limpio el lugar de trabajo que ocupa y en buen estado el equipo de oficina asignado.

xxi) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

8.4 TITULO DEL PUESTO: **Secretaria del Departamento de Soporte Logístico**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina para brindar apoyo a las gestiones administrativas y operativas desarrolladas por la jefatura de la dependencia asignada, por lo que requiere gran capacidad, discreción, confiabilidad y esfuerzo. Las labores las realiza en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe del Departamento de Soporte Logístico, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Bachiller en Comercio y Administración, opción Secretariado o Bachiller Comercial, opción Asistencia Administrativa y tener conocimientos del trabajo de oficina en general, de las reglas gramaticales y de ortografía, técnicas de archivo, control de inventarios, terminología informática y paquetes computacionales, tales como Windows, procesadores de palabras, hojas electrónicas y software para elaborar presentaciones e internet.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante dos años como mínimo en puestos secretariales relacionados directamente con jefaturas intermedias.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para la relacionarse con el personal y atender público.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para redactar y transcribir correspondencia.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficas e informes.
- Habilidad para la realización de cálculos numéricos.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina (contómetro, fax, fotocopiadora, máquina de escribir y anilladora).

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Buena ortografía y redacción.
iv) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
v) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición a cooperar con los equipos de trabajo.
ix) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Atender la agenda de compromisos del Jefe del Departamento de Soporte Logístico y convocar o confirmar la asistencia a reuniones de trabajo.

ii) Recibir y atender con amabilidad al personal, visitantes y público en general, orientándolos para su pronta atención.

iii) Recibir, canalizar y hacer llamadas telefónicas de carácter oficial.

iv) Transmitir indicaciones y solicitudes de la jefatura al personal del departamento.

v) Tomar dictados y transcribir documentos varios, recibir y enviar fax y correos electrónicos.

vi) Manejar, controlar y resguardar el archivo de documentos de la unidad.

vii) Recibir, registrar y archivar la correspondencia y demás documentos, llevando el control de entrada y salida de los mismos.

viii) Revisar, clasificar y tramitar la correspondencia, así como asegurarse de su correcta distribución a las respectivas dependencias.

ix) Redactar, digitar, notas, informes, memorandos y demás documentos producidos por el Jefe del Departamento de Soporte Logístico.

x) Mantener actualizados los registros, archivos y demás controles administrativos asignados.

xi) Apoyar en la digitación de la información de los bienes asignados a la DDTI y sus destinatarios finales.

xii) Gestionar y elaborar las solicitudes de asignación, reasignación o descargo de mobiliario y equipo del Departamento de Soporte Logístico.

xiii) Elaborar hojas de responsabilidad del activo fijo asignado a cada empleado de la DDTI cuando sea requerido por el jefe.

xiv) Colaborar en la realización del trámite de cargo y descargo de bienes y recursos informáticos asignados a la DDTI, cuando sea requerido por la jefatura.

xv) Elaborar y remitir a la Sección de Transporte del Departamento de Servicios Generales y Transporte las solicitudes de transporte, anulación del mismo, cuando sea requerido por la jefatura.

xvi) Colaborar cuando sea requerido en actividades de digitación de documentos, en eventos dentro y fuera de la Institución.

xvii) Mantener limpio el lugar de trabajo que ocupa y en buen estado el equipo de oficina asignado.

xviii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Soporte Logístico y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

8.5 TITULO DEL PUESTO: **Secretaria del Departamento de Ingeniería de Software**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina para brindar apoyo a las gestiones administrativas y operativas desarrolladas por la jefatura de la dependencia asignada, por lo que requiere gran capacidad, discreción, confiabilidad y esfuerzo. Las labores las realiza en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe del Departamento de Ingeniería de Software, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Capacidades, Habilidades y Destrezas

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Bachiller en Comercio y Administración, opción Secretariado o Bachiller Comercial, opción Asistencia Administrativa y tener conocimientos de las reglas gramaticales y de ortografía, técnicas de archivo, inventarios, terminología informática, manejo de computación y paquetes computacionales tales como procesadores de palabras, hojas electrónicas, software para diseño de presentaciones y manejo de internet.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante dos años como mínimo en puestos secretariales relacionados directamente con jefaturas intermedias.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para la relacionarse con el personal y atender público.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para redactar y transcribir correspondencia.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficas e informes.
- Habilidad para la realización de cálculos numéricos.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina (contómetro, fax, fotocopiadora, máquina de escribir y anilladora).

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Buena ortografía y redacción.
iv) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
v) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición a cooperar con los equipos de trabajo.
ix) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Atender la agenda de compromisos del Jefe del Departamento de Ingeniería de Software y convocar o confirmar la asistencia a reuniones de trabajo.

ii) Recibir y atender con amabilidad al personal, visitantes y público en general, orientándolos para su pronta atención.

iii) Recibir, canalizar y hacer llamadas telefónicas de carácter oficial.

iv) Transmitir indicaciones y solicitudes de la jefatura al personal del Departamento de Ingeniería de Software.

v) Tomar dictados y transcribir documentos varios, recibir y enviar fax y correos electrónicos.

vi) Manejar, controlar y resguardar el archivo de documentos del departamento.

vii) Recibir, registrar y archivar la correspondencia y demás documentos, llevando el control de entrada y salida de los mismos.

viii) Revisar, clasificar y tramitar la correspondencia, así como asegurarse de su correcta distribución a las respectivas dependencias.

ix) Redactar, digitar, notas, informes, memorandos y demás documentos producidos por el Jefe del Departamento de Soporte Logístico.

x) Mantener actualizados los registros, archivos y demás controles administrativos asignados.

xi) Programar y organizar visitas del personal del departamento a otras dependencias para brindar apoyo a los usuarios en el análisis para el desarrollo de sistemas.

xii) Elaborar mensualmente los requerimientos de insumos a ser utilizados por el Departamento.

xiii) Mantener limpio el lugar de trabajo que ocupa y en buen estado el equipo de oficina asignado.

xiv) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Ingeniería de Software y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

8.6 TITULO DEL PUESTO: **Secretaria del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico**.

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina, para brindar apoyo secretarial en las gestiones administrativas y operativas desarrolladas por la jefatura de la dependencia asignada, por lo que requiere gran capacidad, discreción, confiabilidad y esfuerzo. Su labor la realiza en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Capacidades, Habilidades y Destrezas

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Bachiller en Comercio y Administración, opción Secretariado o Bachiller Comercial, opción Asistencia Administrativa y tener conocimientos del trabajo de oficina en general, de las reglas gramaticales y de ortografía, técnicas de archivo, control de inventarios, terminología informática y paquetes computacionales, tales como Windows, procesadores de palabras, hojas electrónicas y software para elaborar presentaciones e internet.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante dos años como mínimo en puestos secretariales relacionados directamente con jefaturas intermedias.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para la relacionarse con el personal y atender público.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para redactar y transcribir correspondencia.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficas e informes.
- Habilidad para la realización de cálculos numéricos.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina (contómetro, fax, fotocopiadora, máquina de escribir y anilladora).

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Buena ortografía y redacción.
iv) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
v) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición a cooperar con los equipos de trabajo.
ix) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral

e) Actividades y Responsabilidades

i) Atender la agenda de compromisos de la jefatura del departamento y convocar o confirmar la asistencia a reuniones de trabajo.

ii) Recibir y atender con amabilidad al personal, visitantes y público en general, orientándolos para su pronta atención.

iii) Recibir, canalizar y hacer llamadas telefónicas de carácter oficial, transmitiendo los recados a la jefatura inmediata y al personal de las demás secciones.

iv) Transmitir indicaciones y solicitudes de la jefatura al personal del departamento.

v) Tomar dictados y transcribir documentos varios, recibir y enviar fax y correos electrónicos.

vi) Manejar, controlar y resguardar el archivo de documentos del departamento.

vii) Recibir, registrar y archivar la correspondencia y demás documentos, llevando el control de entrada y salida de los mismos.

viii) Revisar, clasificar y tramitar la correspondencia, así como asegurarse de su correcta distribución a las respectivas dependencias.

ix) Redactar, digitar, notas, informes, memorandos y demás documentos asignados.

x) Mantener actualizados los registros, archivos y demás controles administrativos a su cargo.

xi) Revisar diariamente la base de datos e imprimir las asignaciones, entregándolas a la jefatura inmediata para su respectiva marginación.

xii) Mantener actualizada la base de datos, asegurándose de llevar el seguimiento respectivo a las diferentes actividades, registrando y cambiando en el sistema el estado de las mismas (pendiente, en proceso, finalizada).

xiii) Recibir, controlar, entregar y gestionar solicitudes de licencias del personal del departamento y presentarlas a la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa de la DDTI para el trámite respectivo.

xiv) Elaborar y gestionar el formulario para reasignación o descargo de equipos.

xv) Apoyar a las jefaturas de las secciones que integran el Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico, cuando sea requerido.

xvi) Mantener limpio el lugar de trabajo que ocupa y en buen estado el equipo de oficina asignado.

xvii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Gestión de Servicios y Soporte Técnico y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

8.7 TITULO DEL PUESTO: **Secretaria del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina, para brindar apoyo secretarial en las gestiones administrativas y operativas desarrolladas por la jefatura de la dependencia asignada, por lo que requiere gran capacidad, discreción, confiabilidad y esfuerzo. Su labor la realiza en condiciones ambientales normales

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Bachiller en Comercio y Administración, opción Secretariado o Bachiller Comercial, opción Asistencia Administrativa y tener conocimientos del trabajo de oficina en general, de las reglas gramaticales y de ortografía, técnicas de archivo, control de inventarios, terminología informática y paquetes computacionales, tales como Windows, procesadores de palabras, hojas electrónicas y software para elaborar presentaciones e internet.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante dos años como mínimo en puestos secretariales relacionados directamente con jefaturas intermedias.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para la relacionarse con el personal y atender público.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para redactar y transcribir correspondencia.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficos e informes.
- Habilidad para la realización de cálculos numéricos.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina (contómetro, fax, fotocopiadora, máquina de escribir y anilladora).

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Buena ortografía y redacción.
iv) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
v) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
viii) Disposición a cooperar con los equipos de trabajo.
ix) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral

e) Actividades y Responsabilidades

i) Atender la agenda de compromisos del Jefe del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones y convocar o confirmar la asistencia a reuniones de trabajo.

ii) Recibir y atender con amabilidad al personal, visitantes y público en general, orientándolos para su pronta atención.

iii) Recibir, canalizar y hacer llamadas telefónicas de carácter oficial, transmitiendo los recados a la jefatura inmediata y demás secciones que integran el departamento.

iv) Transmitir indicaciones y solicitudes de la jefatura al personal del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones.

v) Tomar dictados y transcribir documentos varios, recibir y enviar fax y correos electrónicos.

vi) Manejar, controlar y resguardar el archivo de documentos del departamento.

vii) Recibir, registrar y archivar la correspondencia y demás documentos, llevando el control de entrada y salida de los mismos.

viii) Revisar, clasificar y tramitar la correspondencia, así como asegurarse de su correcta distribución a las respectivas dependencias.

ix) Redactar, digitar, notas, cuadros, informes, memorandos, contratos, órdenes de inicio, actas de recepción, recibos y demás documentos asignados.

x) Mantener actualizados los registros, archivos y demás controles administrativos a su cargo.

xi) Revisar diariamente la base de datos e imprimir las asignaciones, entregándolas a la jefatura inmediata para su respectiva marginación.

xii) Mantener actualizada la base de datos, asegurándose de llevar el seguimiento respectivo a las diferentes actividades, registrando y cambiando en el sistema el estado de las mismas (pendiente, en proceso, finalizada).

xiii) Recibir, controlar, entregar y gestionar solicitudes de licencias del personal del departamento y presentarlas a la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa de la DDTI para el trámite respectivo.

xiv) Elaborar y gestionar el formulario para reasignación o descargo de equipos.

xv) Mantener limpio el lugar de trabajo que ocupa y en buen estado el equipo de oficina asignado.

xvi) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Gestión de Tecnología en Comunicaciones y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

8.8 TITULO DEL PUESTO: **Secretaria del Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina, para brindar apoyo secretarial en las gestiones administrativas y operativas desarrolladas por la jefatura de la dependencia asignada, por lo que requiere gran capacidad, discreción, confiabilidad y esfuerzo. Su labor la realiza en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe del Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional, a quien reporta los resultados de su trabajo y por designación apoya a las jefaturas de las secciones que conforman el departamento y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Bachiller en Comercio y Administración, opción Secretariado o Bachiller Comercial, opción Asistencia Administrativa y tener conocimientos del trabajo de oficina en general, de las reglas gramaticales y de ortografía, técnicas de archivo, control de inventarios, terminología informática y paquetes computacionales, tales como Windows, procesadores de palabras, hojas electrónicas y software para elaborar presentaciones e internet.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante dos años como mínimo en puestos secretariales relacionados directamente con jefaturas intermedias.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para la relacionarse con el personal y atender público.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para redactar y transcribir correspondencia.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficos e informes.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina (contómetro, fax, fotocopiadora, máquina de escribir y anilladora).

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Buena ortografía y redacción.
iv) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
v) Proactividad.
vi) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
vii) Excelentes relaciones interpersonales.
viii) Excelentes hábitos personales de trabajo.
ix) Disposición a cooperar con los equipos de trabajo.
x) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Atender la agenda de compromisos del Jefe del Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional y convocar o confirmar la asistencia a reuniones de trabajo.

ii) Recibir y atender con amabilidad al personal, visitantes y público en general, orientándolos para su pronta atención.

iii) Recibir, canalizar y hacer llamadas telefónicas de carácter oficial, transmitiendo los recados a la jefatura inmediata y demás secciones que integran el departamento.

iv) Transmitir indicaciones y solicitudes de la jefatura al personal del Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional.

v) Tomar dictados y transcribir documentos varios, recibir y enviar fax y correos electrónicos.

vi) Manejar, controlar y resguardar el archivo de documentos del departamento.

vii) Recibir, registrar y archivar la correspondencia y demás documentos, llevando el control de entrada y salida de los mismos.

viii) Revisar, clasificar y tramitar la correspondencia, así como asegurarse de su correcta distribución a las respectivas dependencias.

ix) Redactar, digitar, notas, cuadros, informes, memorandos y demás documentos producidos por las diferentes jefaturas del departamento.

x) Elaborar mensualmente los requerimientos de insumos a ser utilizados por el Departamento de Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional.

xi) Recibir, gestionar y controlar las solicitudes de licencias del personal del Departamento y presentarlas a la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa de la DDTI para el trámite respectivo.

xii) Mantener actualizados los registros, archivos y demás controles administrativos asignados.

xiii) Manejar y controlar el archivo de documentos del departamento.

xiv) Participar en reuniones de trabajo designadas por la jefatura inmediata o de acuerdo a la calendarización establecida.

xv) Mantener limpio el lugar de trabajo que ocupa y en buen estado el equipo de oficina asignado.

xvi) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento Coordinación Tecnológica para el Área Jurisdiccional y colaborar en las demás actividades afines al puesto.

8.9 TITULO DEL PUESTO: **Secretaria de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina, para brindar apoyo secretarial en las gestiones administrativas y operativas desarrolladas por la jefatura de la dependencia asignada, por lo que requiere gran capacidad, discreción, confiabilidad y esfuerzo. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos, a quien reporta los resultados de su trabajo no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Bachiller en Comercio y Administración, opción Secretariado o Bachiller Comercial, opción Asistencia Administrativa y tener conocimientos del trabajo de oficina en general, de las reglas gramaticales y de ortografía, técnicas de archivo, control de inventarios, terminología informática y paquetes computacionales, tales como Windows, procesadores de palabras, hojas electrónicas y software para elaborar presentaciones e internet.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante un año como mínimo en puestos secretariales relacionados directamente con jefaturas intermedias.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para la relacionarse con el personal y atender público.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para redactar y transcribir correspondencia.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficos e informes.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina (contómetro, fax, fotocopiadora, máquina de escribir y anilladora)

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Buena ortografía y redacción.
iv) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
v) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Disposición a cooperar con los equipos de trabajo.
viii) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Atender la agenda de compromisos del Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos y convocar o confirmar la asistencia a reuniones de trabajo.

ii) Recibir y atender con amabilidad al personal, visitantes y público en general, orientándolos para su pronta atención.

iii) Recibir, canalizar y hacer llamadas telefónicas de carácter oficial, transmitiendo los recados a la jefatura inmediata.

iv) Transmitir indicaciones y solicitudes de la jefatura al personal de la sección.

v) Tomar dictados y transcribir documentos varios, recibir y enviar fax y correos electrónicos.

vi) Manejar, controlar y resguardar el archivo de documentos.

vii) Recibir, registrar y archivar la correspondencia y demás documentos, llevando el control de entrada y salida de los mismos.

viii) Revisar, clasificar y tramitar la correspondencia, así como asegurarse de su correcta distribución a las respectivas dependencias.

ix) Redactar, digitar, notas, cuadros, informes, memorandos y demás documentos asignados.

x) Elaborar mensualmente los requerimientos de insumos a ser utilizados por la Sección.

xi) Recibir, gestionar y controlar las solicitudes de licencias del personal y presentarlas a la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa de la DDTI para el trámite respectivo.

xii) Mantener actualizados los registros, archivos y demás controles administrativos asignados.

xiii) Archivar los formularios de solicitud de servicios técnicos informáticos y demás informes.

xiv) Revisar diariamente la base de datos e imprimir las asignaciones, entregándolas al jefe de la sección para su respectiva marginación.

xv) Mantener actualizada la base de datos, asegurándose de llevar el seguimiento respectivo a las diferentes actividades, registrando y cambiando en el sistema el estado de las mismas (pendiente, en proceso, finalizada).

xvi) Mantener limpio y en buen estado el equipo de oficina asignado y el lugar de trabajo que ocupa.

xvii) Elaborar informes relacionados con las actividades y proyectos de la sección.

xviii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos y colaborar en las demás actividades afines al puesto.

8.10 TITULO DEL PUESTO: **Secretaria de Soporte Técnico**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral Secretarial y de Oficina, para brindar apoyo secretarial en las gestiones administrativas y operativas desarrolladas por la jefatura de la dependencia asignada, por lo que requiere gran capacidad, discreción, confiabilidad y esfuerzo. Las labores se realizan en condiciones ambientales normales.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe de la unidad organizativa donde esté destacada, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer título de Bachiller en Comercio y Administración, opción Secretariado o Bachiller Comercial, opción Asistencia Administrativa y tener conocimientos del trabajo de oficina en general, de las reglas gramaticales y de ortografía, técnicas de archivo, control de inventarios, terminología informática y paquetes computacionales, tales como Windows, procesadores de palabras, hojas electrónicas y software para elaborar presentaciones e internet.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado durante un año como mínimo en puestos secretariales relacionados directamente con jefaturas intermedias.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para la relacionarse con el personal y atender público.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para redactar y transcribir correspondencia.
- Habilidad para elaborar cuadros, gráficos e informes.
- Destreza en el manejo de archivos documentales y electrónicos.
- Destreza en el manejo de paquetes ofimáticos, internet, equipo de computación y demás equipo de oficina (contómetro, fax, fotocopiadora, máquina de escribir y anilladora)

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de organización y disciplina.
iii) Buena ortografía y redacción.
iv) Buena presentación, amabilidad y cortesía.
v) Dinamismo, iniciativa y responsabilidad.
vi) Excelentes relaciones interpersonales.
vii) Disposición a cooperar con los equipos de trabajo.
viii) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Atender la agenda de compromisos y convocar o confirmar la asistencia a reuniones de trabajo del Jefe de la unidad organizativa donde esté destacada.

ii) Recibir y atender con amabilidad al personal, visitantes y público en general, orientándolos para su pronta atención.

iii) Recibir, canalizar y hacer llamadas telefónicas de carácter oficial, transmitiendo los recados a la jefatura inmediata y al personal.

iv) Transmitir indicaciones y solicitudes de la jefatura al personal.

v) Tomar dictados y transcribir documentos varios, recibir y enviar fax y correos electrónicos.

vi) Manejar, controlar y resguardar el archivo de documentos del área donde este destacada.

vii) Recibir, registrar y archivar la correspondencia y demás documentos, llevando el control de entrada y salida de los mismos.

viii) Revisar, clasificar y tramitar la correspondencia, así como asegurarse de su correcta distribución a las respectivas dependencias.

ix) Redactar, digitar, notas, cuadros, informes, memorandos y demás documentos asignados.

x) Elaborar mensualmente los requerimientos de insumos a ser utilizados por la unidad organizativa donde esté destacada.

xi) Recibir, gestionar y controlar las solicitudes de licencias del personal del área y presentarlas a la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa de la DDTI para el trámite respectivo.

xii) Mantener actualizados los registros, archivos y demás controles administrativos asignados.

xiii) Archivar los formularios de solicitud de servicios informáticos y reporte de servicio técnico y demás informes de mantenimientos preventivos y rutas de trabajo.

xiv) Revisar diariamente la base de datos e imprimir las asignaciones, entregándolas a la Jefatura inmediata para su respectiva marginación.

xv) Mantener actualizada la base de datos, asegurándose de llevar el seguimiento respectivo a las diferentes actividades, registrando y cambiando en el sistema el estado de las mismas (pendiente, en proceso, finalizada).

xvi) Controlar los insumos de mantenimiento correctivo y preventivo y diferentes materiales de oficina bajo su responsabilidad.

xvii) Mantener limpio y en buen estado el equipo de oficina asignado y el lugar de trabajo que ocupa.

xviii) Elaborar informes relacionados con las actividades y proyectos de la unidad organizativa donde esté destacada.

xix) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe de la unidad organizativa donde esté destacada y colaborar en las demás actividades afines al puesto.

9. MOTORISTA

9.1 TITULO DEL PUESTO: **Motorista**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral de Servicios, cuyo trabajo requiere de esfuerzo físico para la conducción de vehículos de diferentes tipos y capacidades. Se desempeña en condiciones que implican algún riesgo por accidentes de tránsito y enfermedades profesionales, lo cual requiere considerar medidas de prevención.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe del Departamento de Soporte Logístico, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer estudios de noveno grado como mínimo y conocimiento sobre nomenclatura y vías de transporte terrestre, así como algún conocimiento general de mecánica automotriz y contar con licencia vigente de conducir, acorde al tipo y capacidad del vehículo asignado.

ii) Experiencia
Poseer experiencia de un año como mínimo en la conducción de vehículos automotores y nomenclatura a nivel nacional, en instituciones públicas y privadas.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para orientarse en la ciudad y en el interior del país.
- Habilidad para detectar riesgos en carreteras.
- Habilidad para relacionarse con funcionarios, empleados y público en general.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para cambiar llantas.
- Destreza en el manejo de vehículos diversos.
- Destreza en el uso de herramientas básicas de mecánica automotriz.

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de responsabilidad y lealtad.
iii) Disciplina, amabilidad y cortesía.
iv) Vocación de servicio.
v) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral.

e) Actividades y Responsabilidades

i) Transportar al personal de la DDTI que cumpla con misiones oficiales a diferentes lugares de la capital y del interior de la República, cubriendo la ruta técnica asignada.

ii) Transportar materiales, mobiliario o equipo nuevo o reparado a diferentes dependencias de la Institución.

iii) Efectuar trámites oficiales con indicaciones del jefe inmediato y cumplir con la entrega de la documentación urgente o encomiendas que se le asignen.

iv) Revisar diariamente las condiciones externas y mecánicas del vehículo asignado, manteniendo limpia la unidad e informando del estado de funcionamiento.

v) Reportar oportunamente accidentes y desperfectos mecánicos detectados en la unidad de transporte bajo su cuidado y velar por el mantenimiento preventivo del vehículo.

vi) Cuidar del uso racional del combustible en la unidad de transporte asignada y recopilar las facturas de consumo para ser entregadas al jefe inmediato.

vii) Registrar en la respectiva bitácora de control de vehículos, las entradas y salidas diarias.

viii) Informar al jefe inmediato de las labores realizadas durante su jornada laboral y registrar diariamente el recorrido y consumo de combustible del vehículo asignado, preparando y presentado el informe respectivo de acuerdo al procedimiento establecido.

ix) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Soporte Logístico y colaborar en las demás actividades afines al puesto.

9.2 TITULO DEL PUESTO: **Mensajero – Motociclista**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral de servicios, con responsabilidad en las labores de distribución de la correspondencia interna y externa de la DDTI y la conducción de motocicleta, lo cual requiere de esfuerzo físico. Se desempeña en condiciones que implican algún riesgo por accidentes de tránsito y enfermedades profesionales, por lo que requiere considerar medidas de prevención.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe del Departamento de Seguimiento de la Gestión TIC´s, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer estudios de noveno grado como mínimo y conocimientos sobre nomenclatura nacional y vías de transporte terrestre, contar con algún conocimiento general de mecánica automotriz y con licencia de conducir motocicleta, vigente.

ii) Experiencia
Poseer experiencia de un año en tareas de mensajería y en la conducción de motocicleta.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para orientarse en la ciudad.
- Habilidad para relacionarse con el público.
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Destreza en el manejo de motocicleta.
- Destreza en el uso de algún equipo de oficina y herramientas de mecánica automotriz.

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de responsabilidad y lealtad.
iii) Disciplina, amabilidad y cortesía.
iv) Vocación de servicio.
v) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral

e) Actividades y Responsabilidades

i) Realizar la distribución y entrega de la correspondencia dentro y fuera de la DDTI.

ii) Registrar en la bitácora de control de vehículos, las entradas y salidas diarias.

iii) Efectuar trámites oficiales y cumplir con las encomiendas que se le asignen.

iv) Suplir a motoristas para realizar rutas de trabajo, por designación del Director de Desarrollo Tecnológico e Información.

v) Colaborar cuando sea requerido, en el retiro de insumos de bienes de Almacén General de la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.

vi) Colaborar con el traslado de equipos a bodega de control de bienes, por designación de la jefatura inmediata.

vii) Apoyar en el fotocopiado de correspondencia y documentos varios cuando le sea requerido.

viii) Revisar diariamente las condiciones externas y mecánicas de la motocicleta asignada, manteniendo limpia la unidad de transporte e informar del estado de funcionamiento.

ix) Reportar oportunamente accidentes y desperfectos mecánicos detectados en la unidad de transporte bajo su cuidado y velar por el mantenimiento preventivo del mismo.

x) Cuidar del uso racional del combustible en la unidad de transporte asignada y recopilar las facturas de consumo.

xi) Registrar diariamente el recorrido y consumo de combustible del vehículo asignado, preparando y presentado el informe respectivo de acuerdo al procedimiento establecido.

xii) Informar al jefe inmediato de las labores realizadas durante su jornada laboral.

xiii) Realizar otras labores encomendadas por el Jefe del Departamento de Seguimiento de la Gestión TIC´s y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

10. ORDENANZA

10.1 TITULO DEL PUESTO: **Ordenanza**

a) Naturaleza del Puesto
Cargo que pertenece a la categoría laboral de Servicios, responsable de mantener la limpieza y aseo de las diferentes áreas y muebles de oficina de la unidad organizativa asignada; así como de apoyo en la distribución de la correspondencia interna y sirviendo en las demás actividades que le sean encomendadas. Trabaja en condiciones ambientales normales y requiere algún esfuerzo físico.

b) Dependencia Jerárquica
Depende directamente del Jefe del Departamento Soporte Logístico o de la jefatura de la dependencia donde haya sido asignado, a quien reporta los resultados de su trabajo y no tiene personal a su cargo. Eventualmente puede integrar grupos de limpieza general.

c) Requisitos Mínimos

i) Educación y Conocimientos
Poseer estudios de noveno grado como mínimo y conocimientos generales del ambiente laboral.

ii) Experiencia
Haberse desempeñado un año como mínimo en puestos similares o en tareas de servicios generales.

iii) Habilidades y Destrezas
- Habilidad para seguir y cumplir instrucciones.
- Habilidad para relacionarse con funcionarios, empleados y usuarios.
- Destreza en el uso de algún equipo de oficina y electrodomésticos (fotocopiadora, fax, teléfono, cafetera, microondas).

d) Características Personales
i) Discreción, honradez y confiabilidad.
ii) Sentido de responsabilidad y lealtad.
iii) Disciplina, amabilidad y cortesía.
iv) Vocación de servicio.
v) Disposición al trabajo fuera de la jornada laboral

e) Actividades y Responsabilidades

i) Realizar el aseo y limpieza de las instalaciones de la DDTI y de las dependencias que se encuentran fuera de este, incluyendo los escritorios y el mobiliario de oficina.

ii) Colaborar en la distribución diaria de la correspondencia de la DDTI a otras dependencias internas de la Institución.

iii) Estar atento y cumplir las disposiciones de la jefatura inmediata.

iv) Colaborar en la atención del teléfono y dar recados en ausencia del personal secretarial.

v) Hacer y servir café y agua de acuerdo a requerimiento y lavar los utensilios para el mismo.

vi) Mantener ordenada y limpia la sala de reuniones de la DDTI.

vii) Recoger y botar la basura en los lugares señalados.

viii) Colaborar en la reproducción y compaginado de documentos reproducidos.

ix) Auxiliar al personal en tareas diversas dentro de las oficinas y ayudar a solventar necesidades administrativas varias.

x) Colaborar en la recepción de insumos mensuales requeridos por la DDTI al Almacén General y en la reubicación de mobiliario, atención a visitas y demás tareas relacionadas.

xi) Colaborar con el movimiento de mobiliario y equipo cuando sea requerido.

xii) Atender al público y dar información sobre la ubicación de las diferentes dependencias.

xiii) Informar al jefe inmediato de las labores realizadas durante su jornada laboral.

xiv) Realizar otras labores encomendadas por el jefe inmediato y colaborar en las demás actividades que sean afines al puesto.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

MANUALES ADMINISTRATIVOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

San Salvador, **JULIO 2020,** **El Salvador, C.A.**

IV. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

A. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información se ha elaborado a efecto de contar con un instrumento técnico administrativo que consolide la información detallada, ordenada y sistemática de los procedimientos que se realizan en la Dirección, a fin de lograr el cumplimiento de sus actividades y fines institucionales.

El propósito del manual es conocer con exactitud las operaciones que se llevan a cabo en cada procedimiento y servir de guía al personal en la ejecución de sus tareas, proporcionando la orientación precisa que requieren y la secuencia lógica y ordenada de los pasos que se siguen en la realización de las diferentes actividades, para lograr cumplir las tareas encomendadas.

Cada procedimiento técnico de trabajo consta de un flujograma y la descripción narrativa correspondiente, para contar con un esquema general de la identificación del procedimiento, el objetivo que persigue, el responsable de su ejecución, los intervinientes en cada proceso, la delimitación de las distintas etapas que se desarrollan, un detalle minucioso de las actividades que se realizan, los documentos y formularios y el responsable de su resguardo.

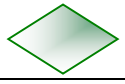
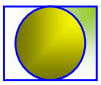
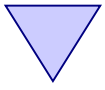
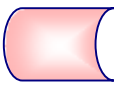
Por lo que, el manual de procedimientos se considera un instrumento imprescindible para guiar y dirigir en forma ordenada el desarrollo de las actividades, evitar la duplicidad de esfuerzos y mejorar la calidad de los servicios que se prestan, para optimizar el aprovechamiento de los recursos, agilizar los trámites y servicios que se brindan y permitir el cumplimiento de sus funciones y procesos.

B. 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

C. SIMBOLOGÍA UTILIZADA

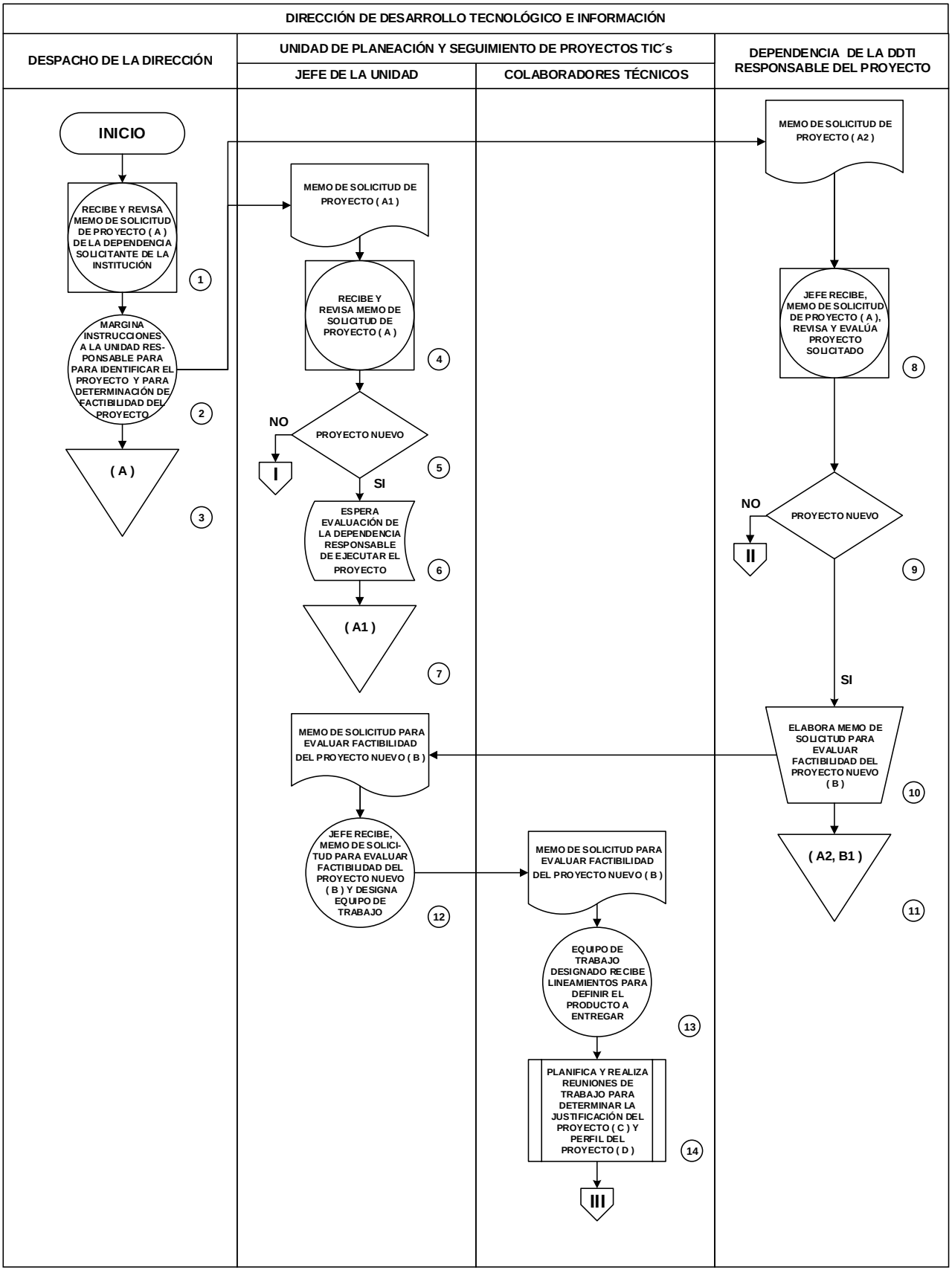
SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
INICIO/FINAL	Se utiliza para indicar el origen o finalización de un procedimiento.
MACROACTIVIDAD	Actividad cuya realización está sujeta a la realización de varias operaciones y aporta trabajos en documentos dentro del proceso.
DOCUMENTO	Representa formularios, informes y documentos varios, como memorandos, estudios, diagnósticos, proyectos, solicitudes, informes y otros similares.
DECISIÓN 	Es una acción que indica un proceso alternativo a seguir, de acuerdo al cumplimiento de condiciones pre-establecidas.
TRANSPORTE	Indica la dirección del proceso en el diagrama de flujo para el desplazamiento de las personas o documentos.
OPERACIÓN	Indica acciones o movimientos para realizar una actividad que no implica la elaboración de documentos.
INSPECCIÓN/REVISIÓN	Representa actividades de revisión, autorización y control, mediante registro o firma de los documentos elaborados o recibidos.
OPERACIÓN/INSPECCIÓN (Operación combinada) 	Se utiliza cuando la actividad involucra una acción y revisión o autorización simultánea.
ARCHIVO 	Representa la conservación, custodia o archivo de cualquier tipo de documento o el almacenaje de bienes.
ARCHIVO TEMPORAL 	Se utiliza cuando los documentos son retenidos temporalmente para luego incorporarlos al proceso.

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

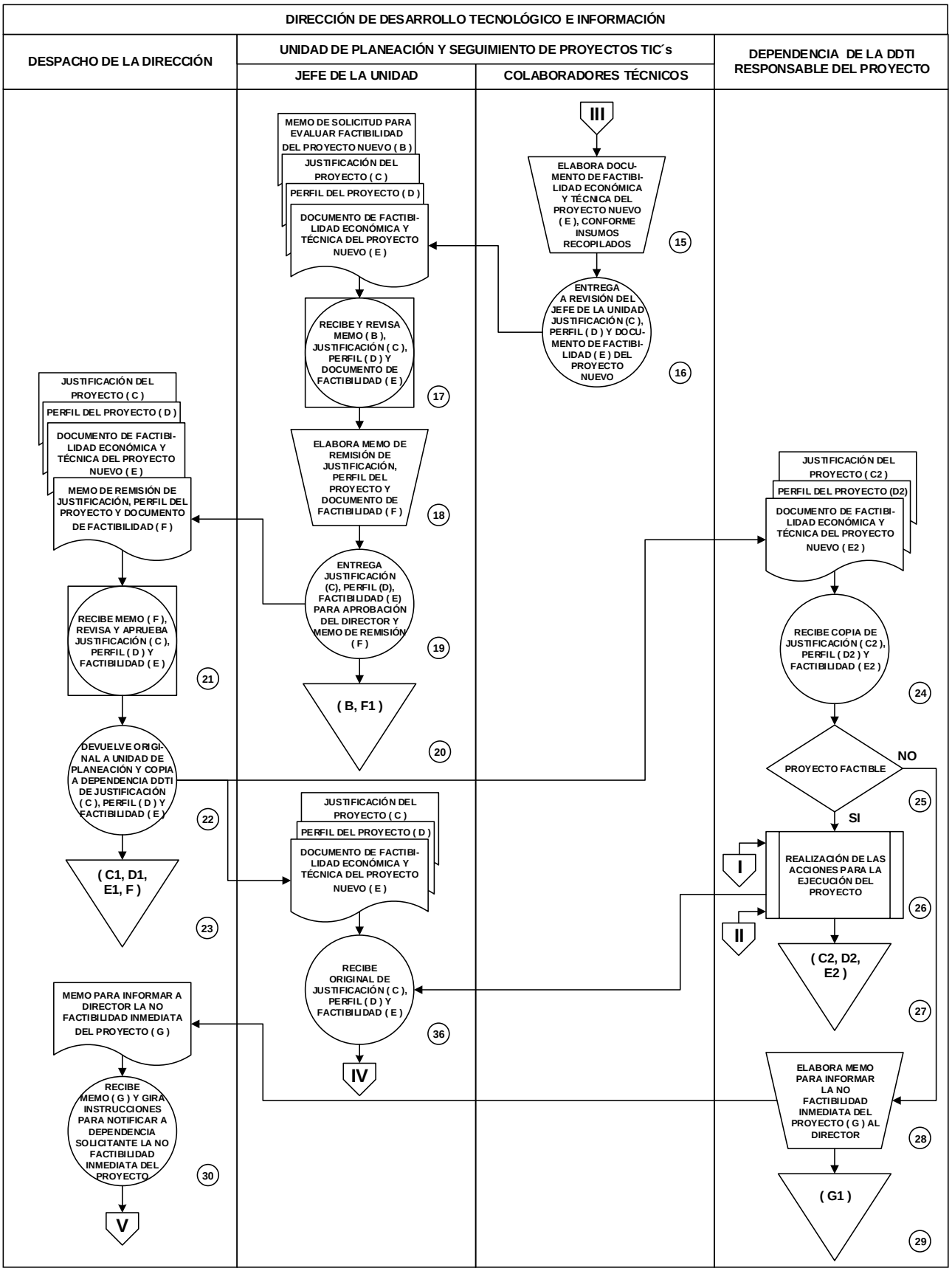
A. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

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.

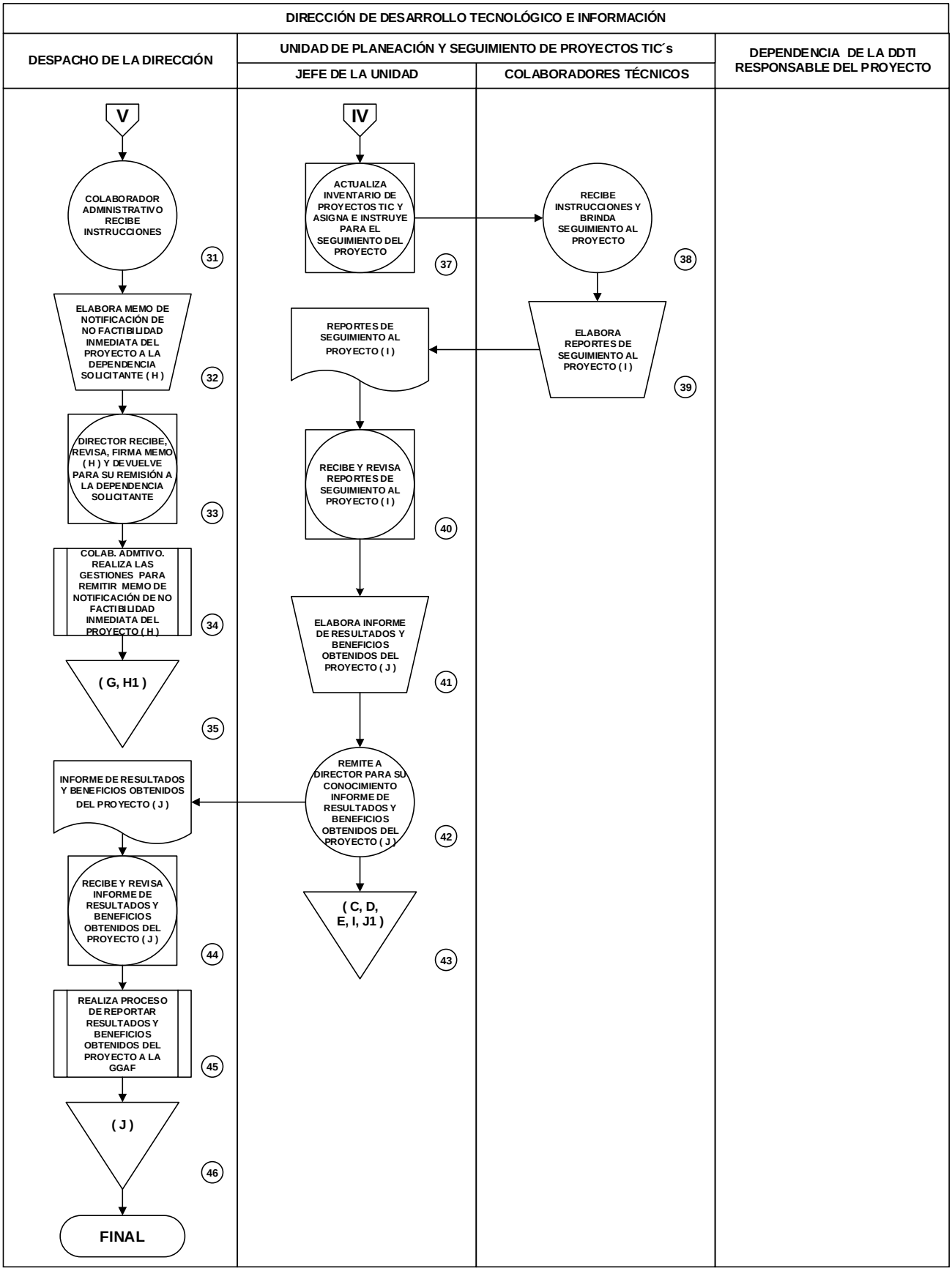
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: FACTIBILIDAD Y SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS TIC
UNIDAD RESPONSABLE: UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS TIC's



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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
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**

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

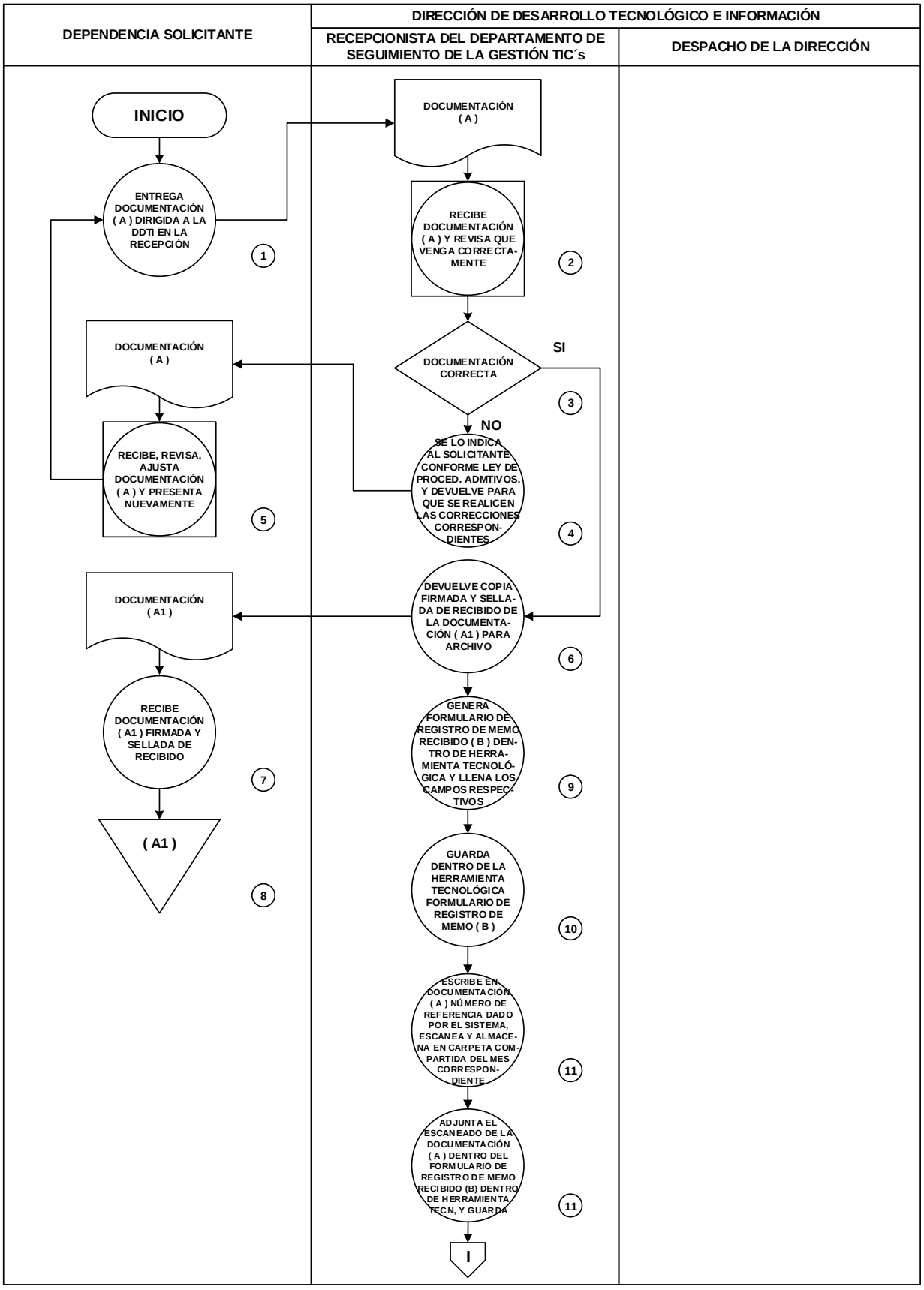
DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

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

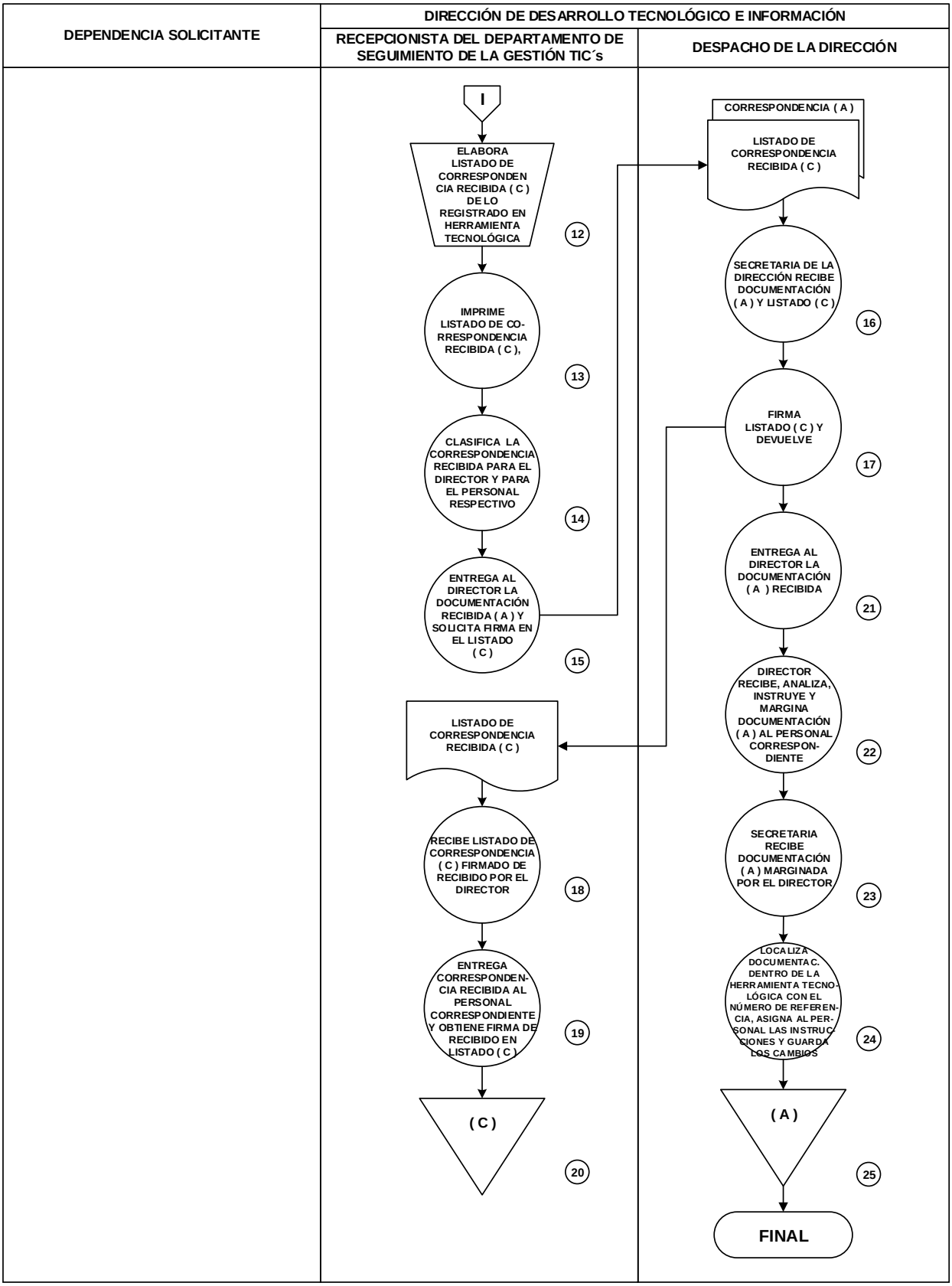
PROCEDIMIENTO: **FACTIBILIDAD Y SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS TIC**

N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
I	**REPORTES DE SEGUIMIENTO AL PROYECTO**	Original	Archivo Unidad de Planeación y Seguimiento de Proyectos Tic's
J	**INFORME DE RESULTADOS Y BENEFICIOS OBTENIDOS DEL PROYECTO**	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

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



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).

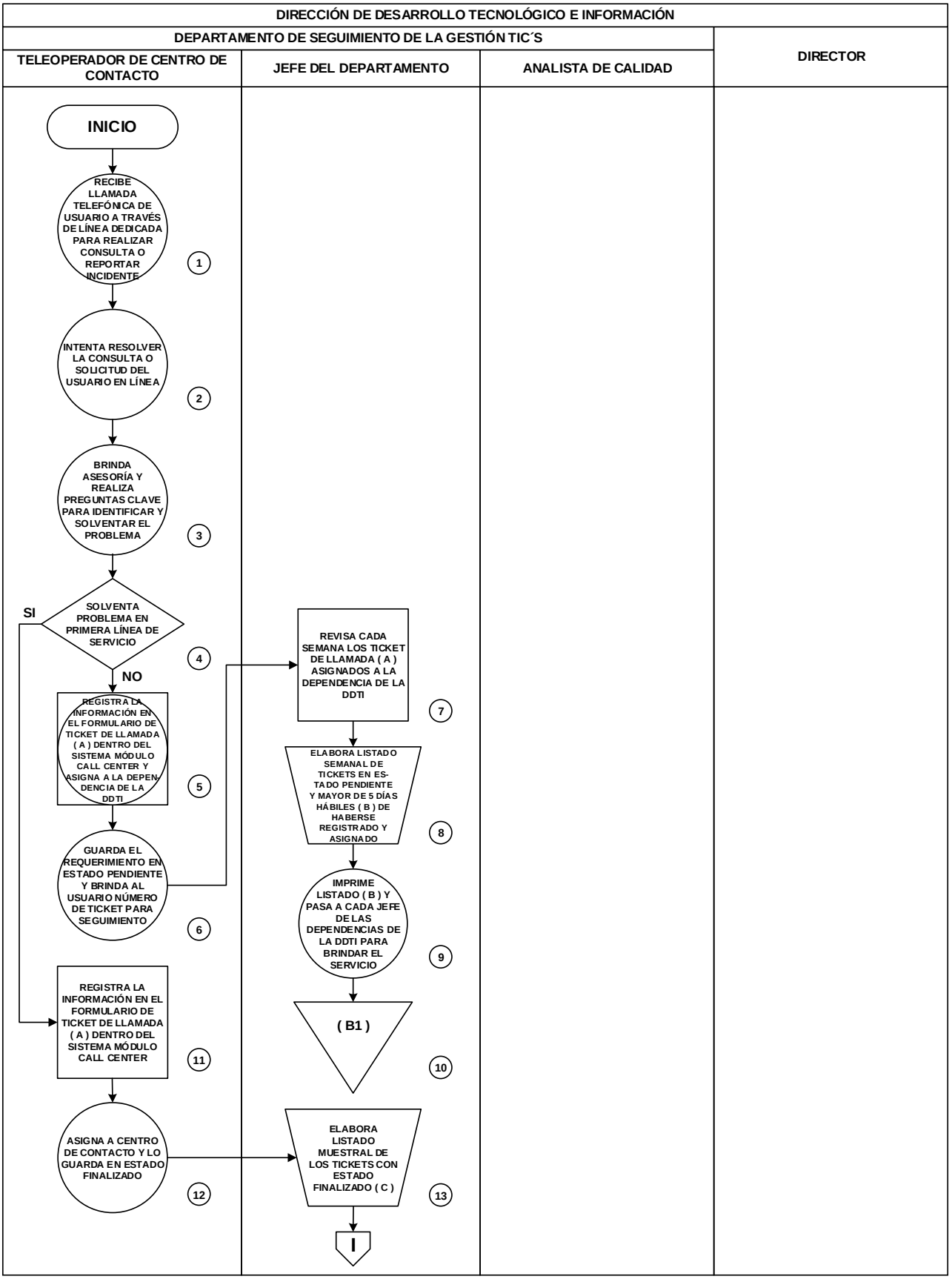
PROCEDIMIENTO: **RECEPCIÓN Y REGISTRO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA E INTERNA**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
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.

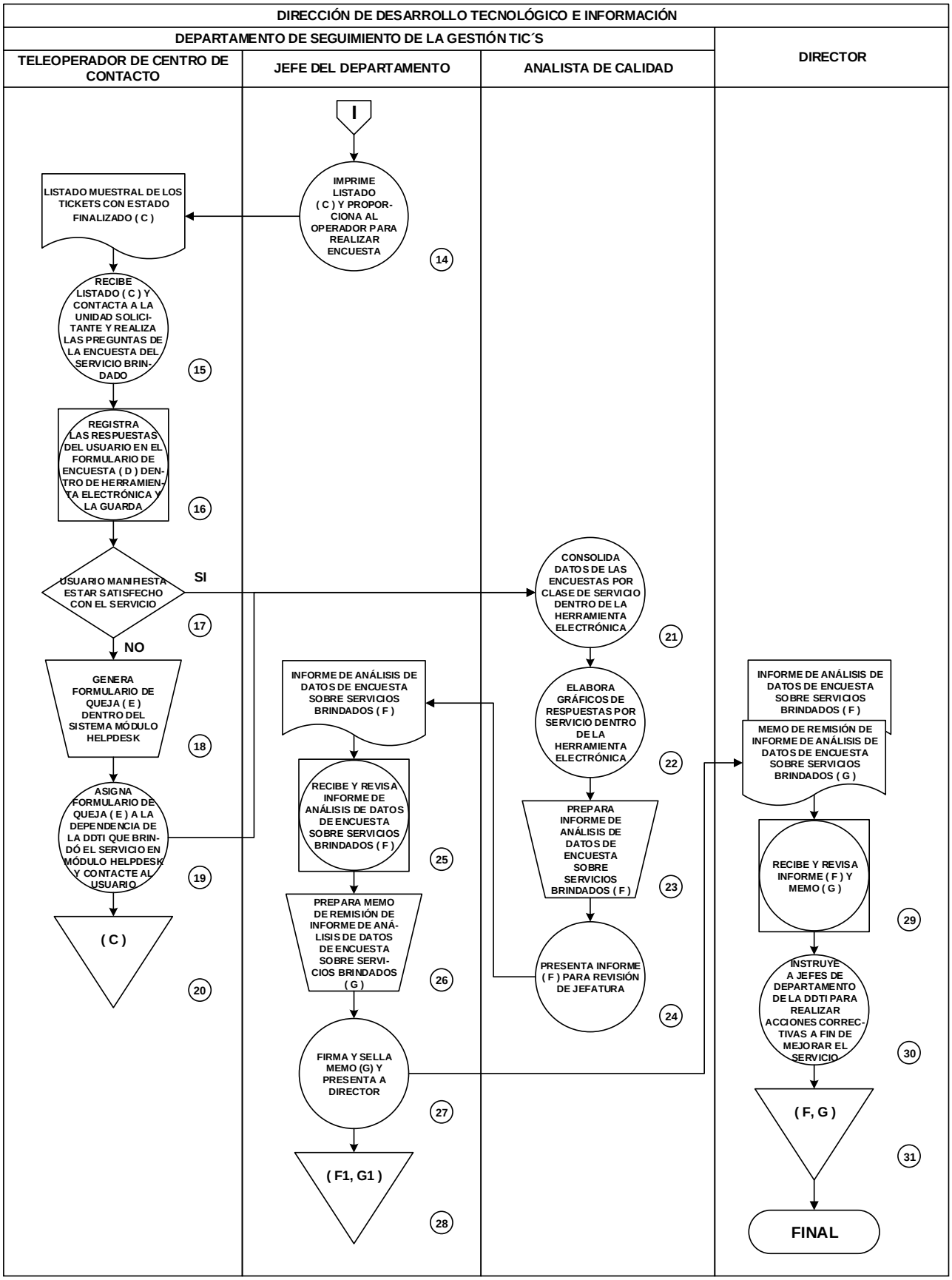
DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
A	**DOCUMENTACIÓN**	Original	Archivo DDTI
		Copia	Archivo Dependencia solicitante
B	**FORMULARIO DE REGISTRO DE MEMO RECIBIDO**	Original	Archivo electrónico en herramienta tecnológica que registra la correspondencia.
C	**LISTADO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA**	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



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN

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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
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**

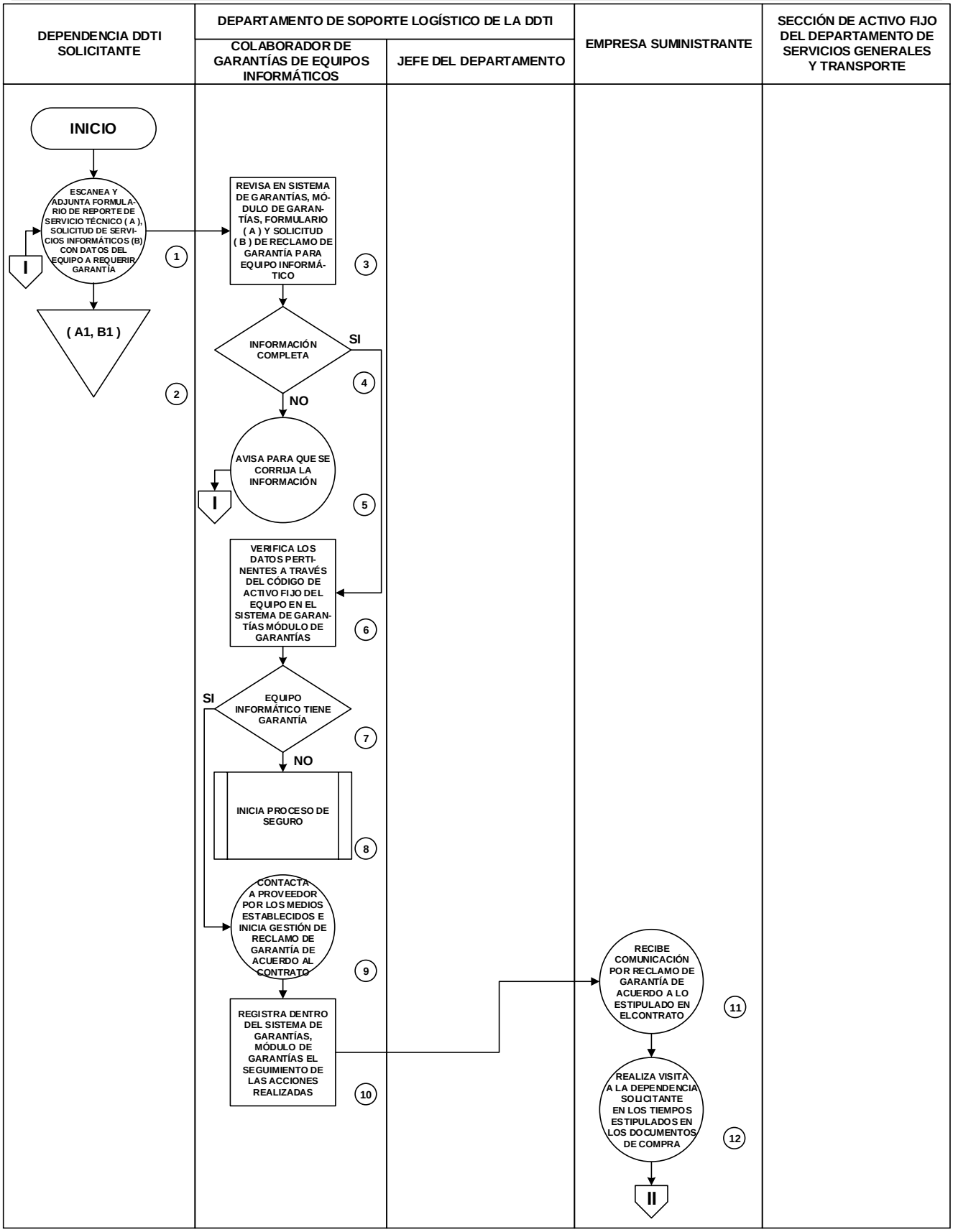
RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC´S	25	Archiva copia de Informe de Análisis de Datos de Encuesta sobre Servicios Brindados (F1) y Memorando de Remisión de Informe de Análisis de Datos de Encuesta sobre Servicios Brindados (G1).
DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO 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

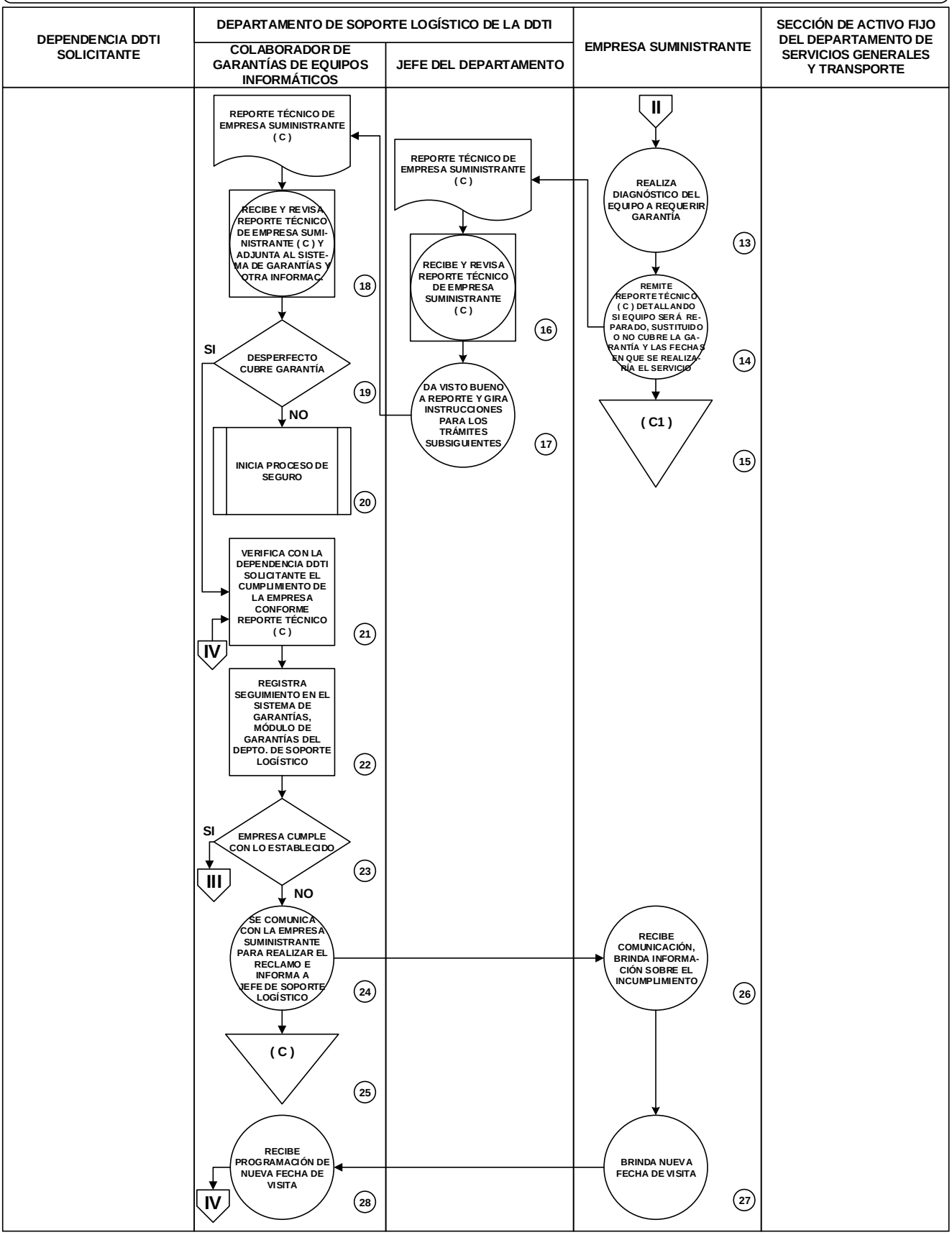
N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
A	**FORMULARIO DE TICKET DE LLAMADA**	Original	Archivo electrónico Sistema de Call Center
B	**LISTADO SEMANAL DE TICKETS EN ESTADO PENDIENTE Y MAYOR DE 5 DÍAS HÁBILES**	Original	Archivo Jefe de Dependencias de la DDTI
		Copia	Archivo Departamento de Seguimiento 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

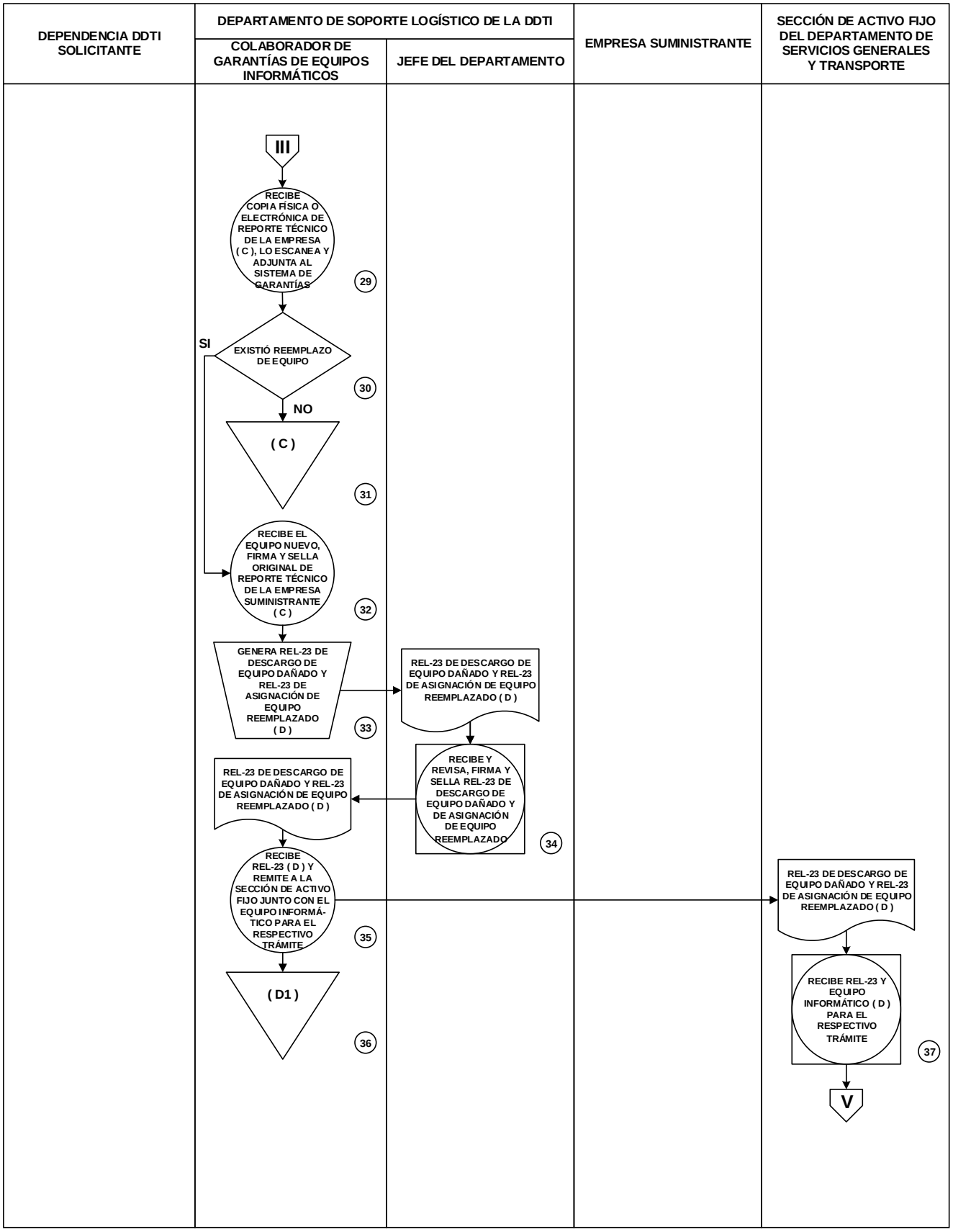
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO



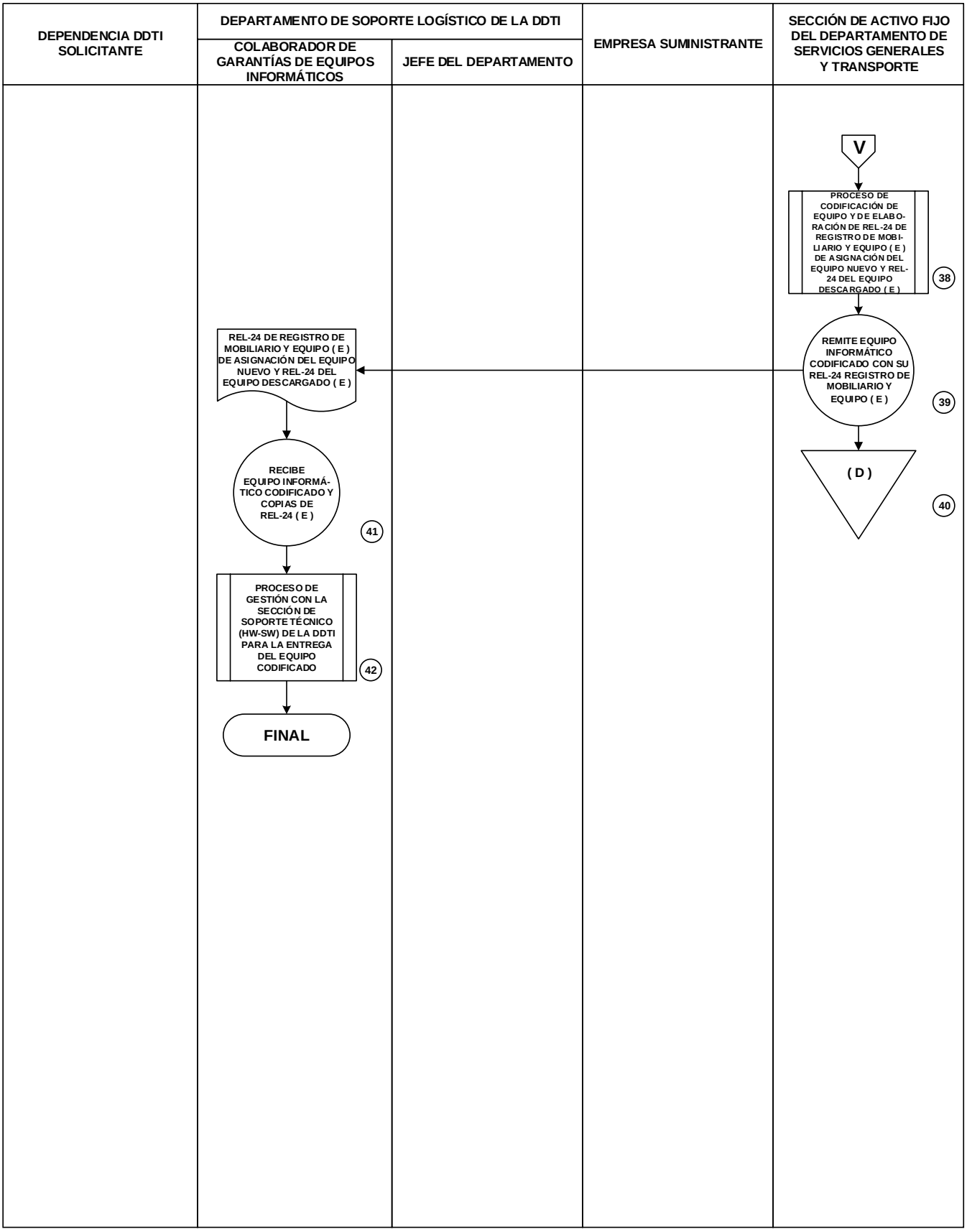
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE GARANTÍAS DE EQUIPO INFORMÁTICO DEL ÓRGANO JUDICIAL CON EMPRESAS SUMINISTRANTES
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO



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



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN

HOJA Nº 1 DE 4
CÓDIGO: _____
VIGENCIA: _____

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
DEPENDENCIA DDTI SOLICITANTE	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).
COLABORADOR DE GARANTÍAS Y SEGUROS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	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.
COLABORADOR DE GARANTÍAS Y SEGUROS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	8	Registra dentro del Sistema de Garantías, módulo de Garantías del Departamento de Soporte Logístico, el seguimiento de las acciones realizadas.
EMPRESA SUMINISTRANTE	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
EMPRESA SUMINISTRANTE	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).
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	14	Recibe y revisa Reporte Técnico de Empresa Suministrante (C), da visto bueno y gira instrucciones para los trámites subsiguientes.
COLABORADOR DE GARANTÍAS Y SEGUROS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	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).
EMPRESA SUMINISTRANTE	22	Recibe comunicación, brinda información sobre el incumplimiento y brinda nueva fecha de visita.
COLABORADOR DE GARANTÍAS Y SEGUROS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COLABORADOR DE GARANTÍAS Y SEGUROS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	25	Si no existió reemplazo de equipo informático, archiva Reporte Técnico de Empresa Suministrante (C).
COLABORADOR DE GARANTÍAS Y SEGUROS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	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).
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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).
COLABORADOR DE GARANTÍAS Y SEGUROS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	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).
SECCIÓN DE ACTIVO FIJO	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).
COLABORADOR DE GARANTÍAS Y SEGUROS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	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).

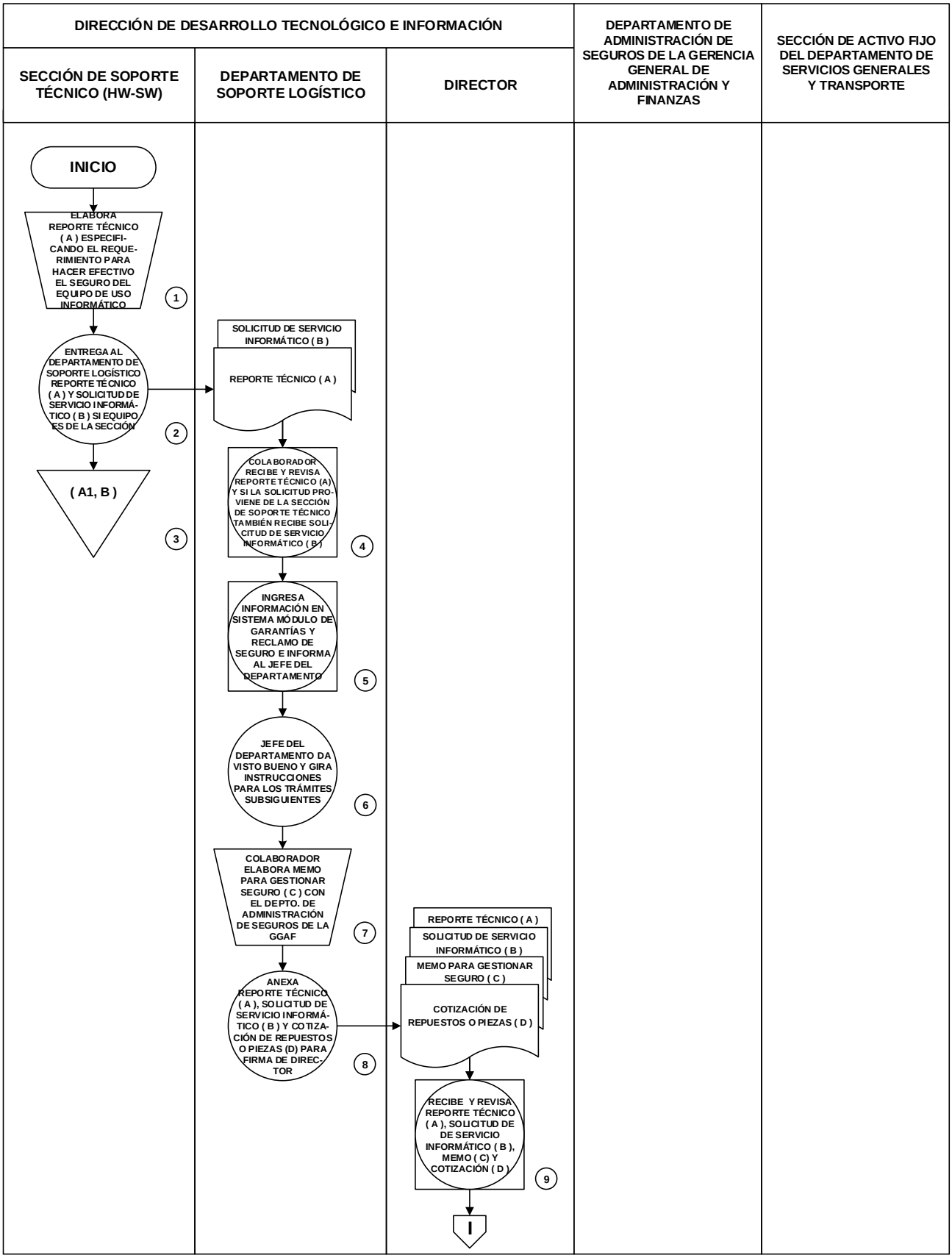
PROCEDIMIENTO: **GESTIÓN DE RECLAMO DE GARANTÍAS DE EQUIPO INFORMÁTICO DEL ÓRGANO JUDICIAL CON EMPRESAS SUMINISTRANTES**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COLABORADOR DE GARANTÍAS Y SEGUROS DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	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.

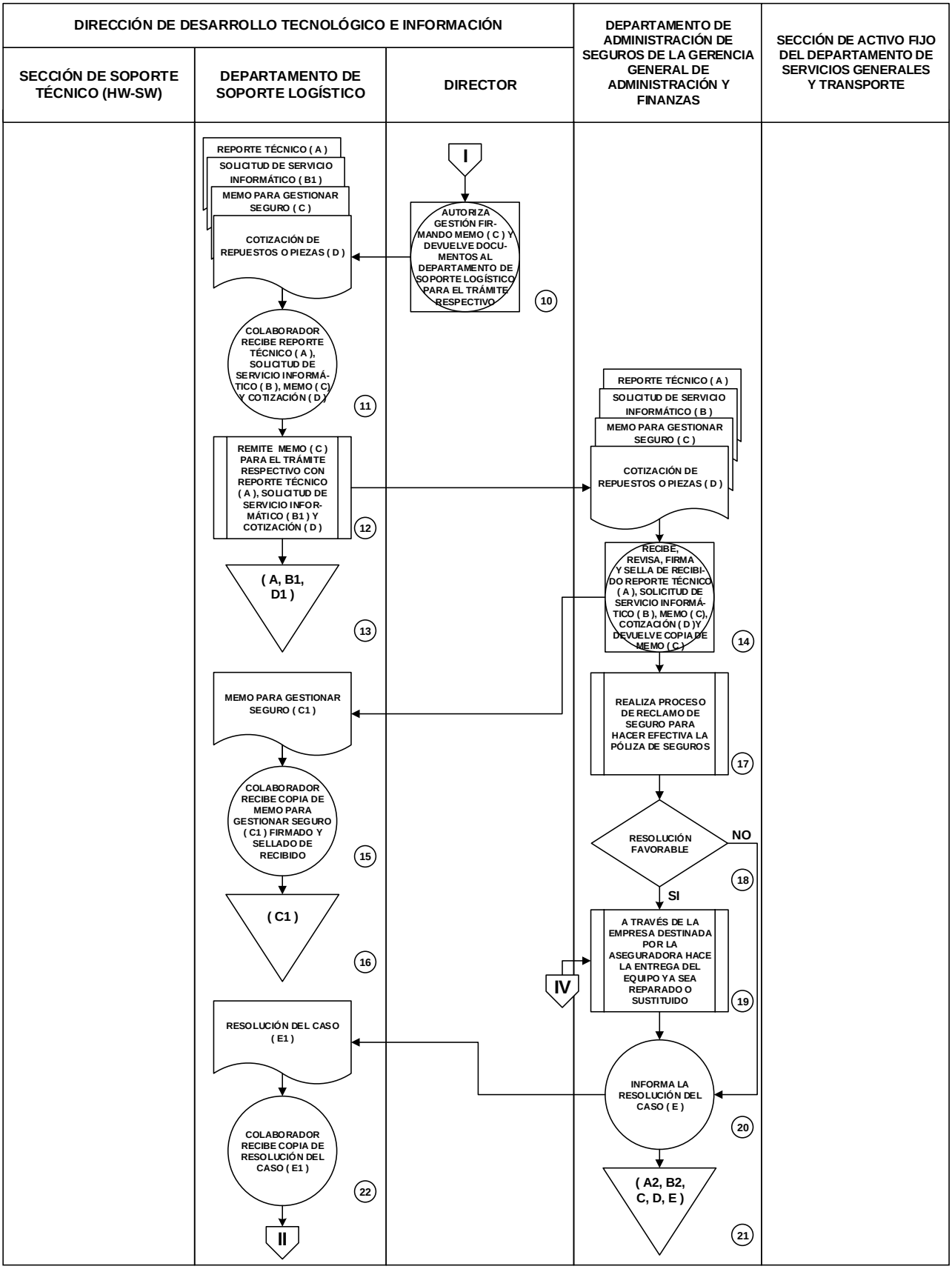
DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

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

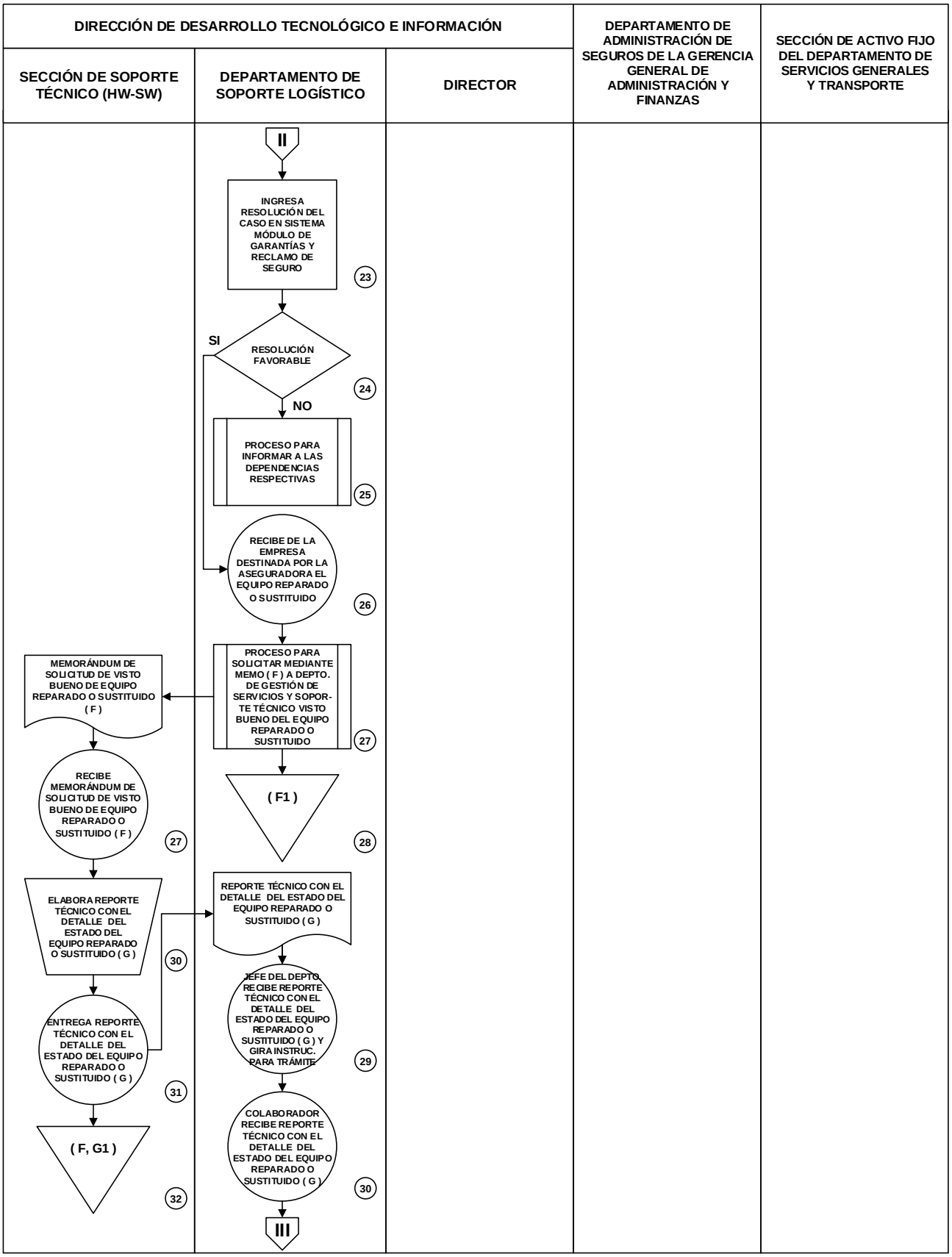
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE SEGURO PARA EQUIPO DE USO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE PÓLIZA ADQUIRIDA POR LA INSTITUCIÓN
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO



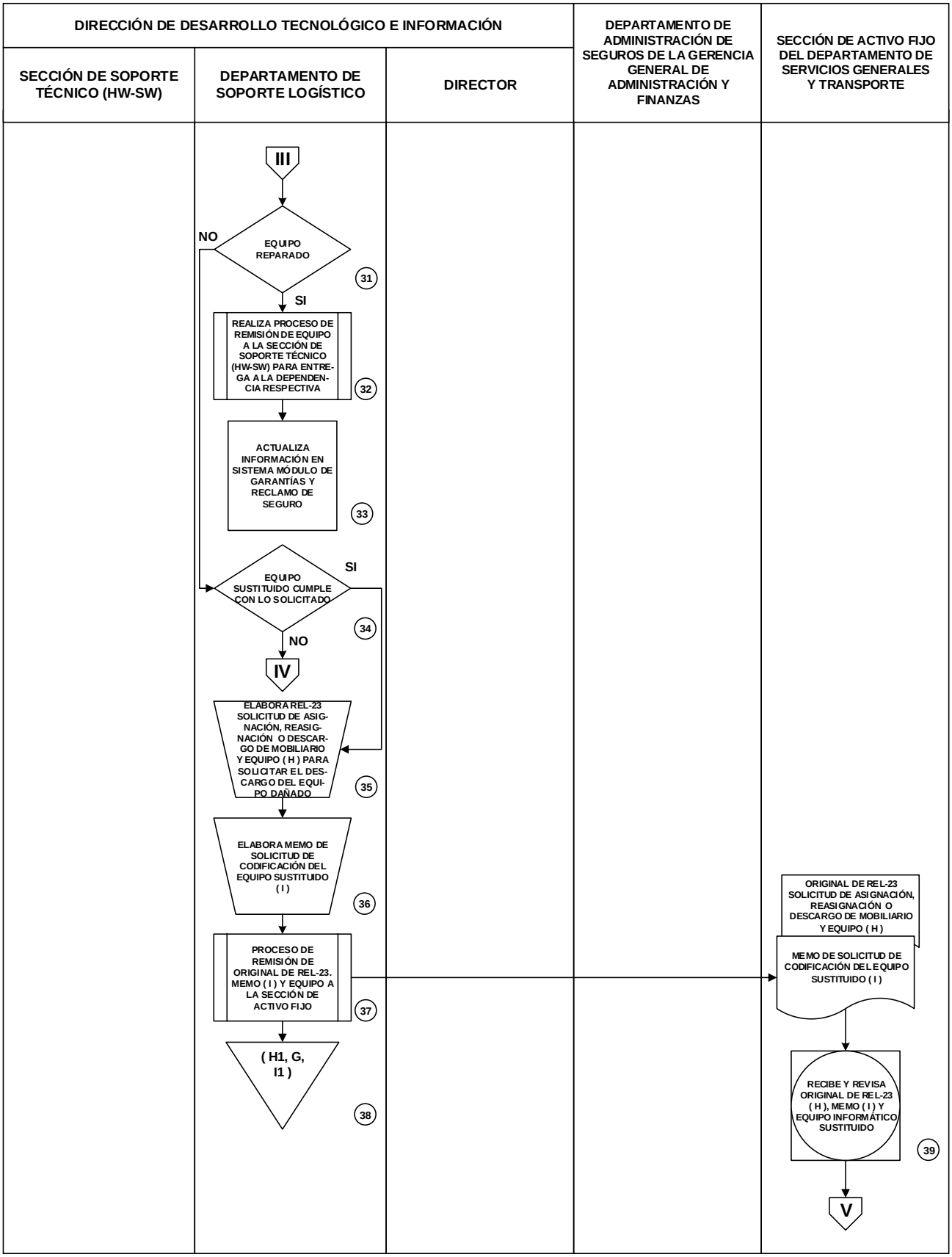
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE SEGURO PARA EQUIPO DE USO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE PÓLIZA ADQUIRIDA POR LA INSTITUCIÓN
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO



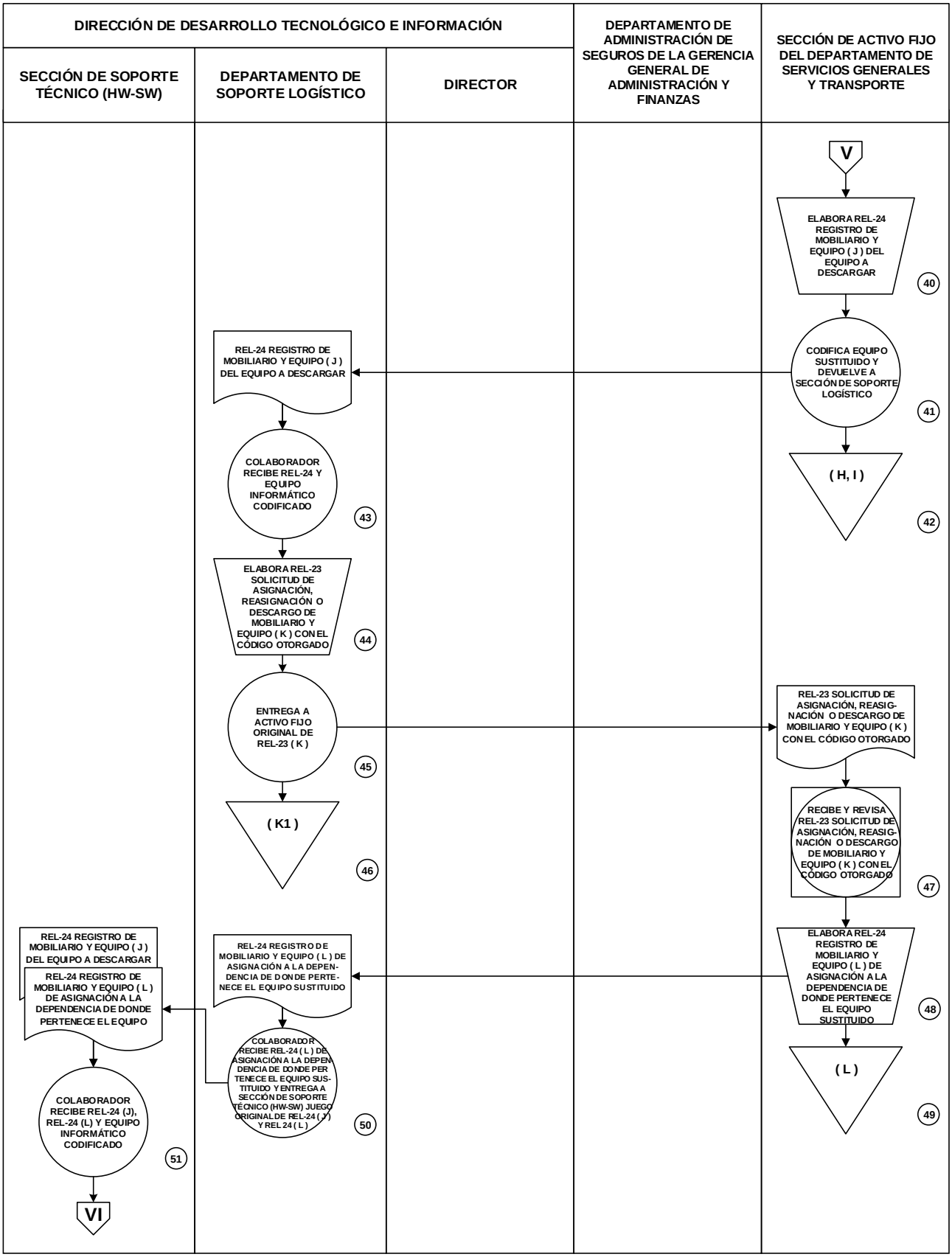
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE SEGURO PARA EQUIPO DE USO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE PÓLIZA ADQUIRIDA POR LA INSTITUCIÓN
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO



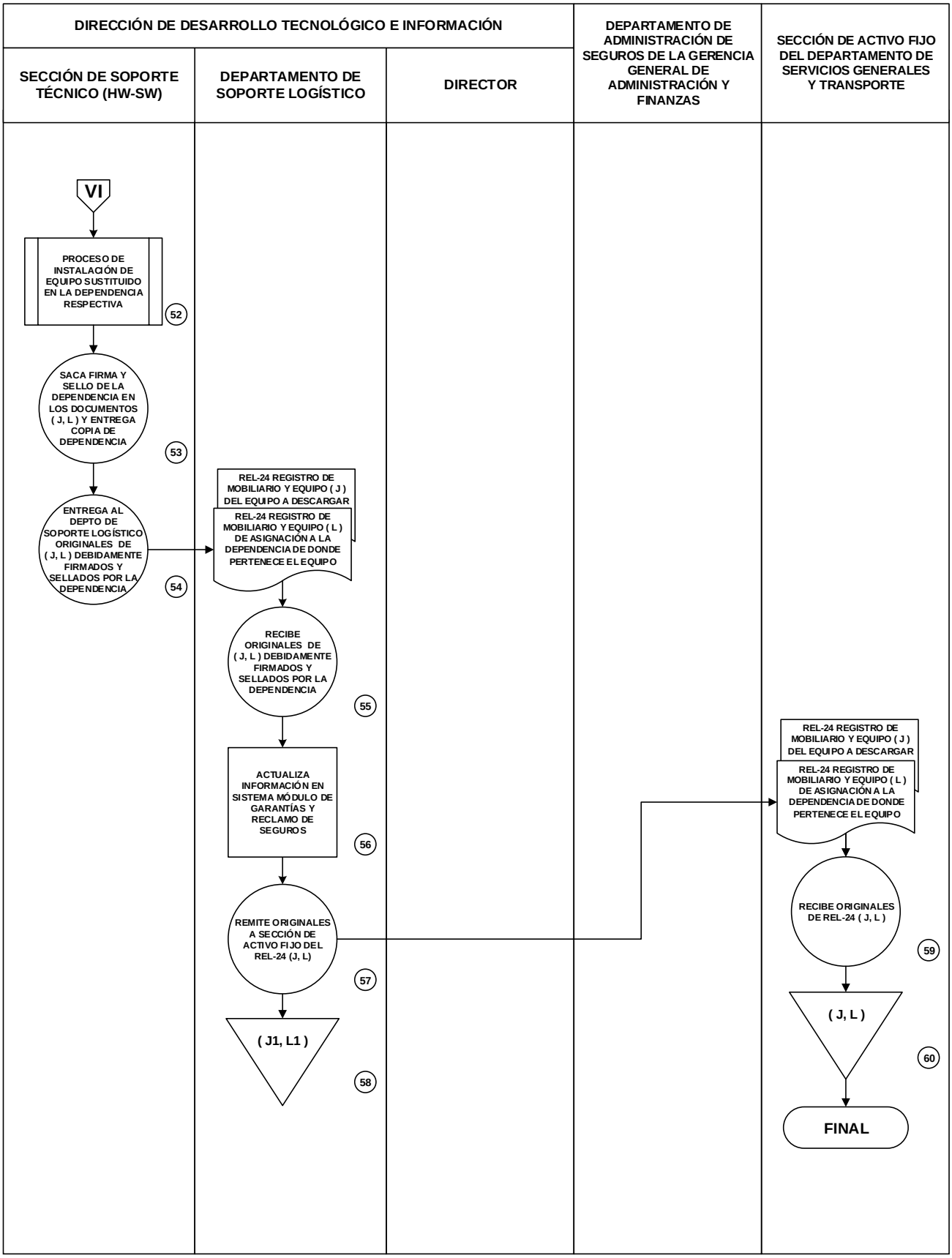
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECLAMO DE SEGURO PARA EQUIPO DE USO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE PÓLIZA ADQUIRIDA POR LA INSTITUCIÓN
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO



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



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN

HOJA Nº 1 DE 7
CÓDIGO: _____
VIGENCIA: _____

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
SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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).
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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.
DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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).
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS DE LA GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	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).
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	14	Colaborador de Garantías y Seguros de Equipos Informáticos, recibe copia de Memorandos para Gestionar Seguro (C1), firmado y sellado de recibido y archiva.
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS DE LA GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	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).
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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).
SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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).
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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).
SECCIÓN DE ACTIVO FIJO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE	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).
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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.
SECCIÓN DE ACTIVO FIJO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE	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.
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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.
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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.
SECCIÓN DE ACTIVO FIJO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE	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

N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
A	**REPORTE TÉCNICO**	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	**SOLICITUD DE SERVICIO INFORMÁTICO**	Original	Archivo Sección de Soporte Técnico (HW-SW)
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico

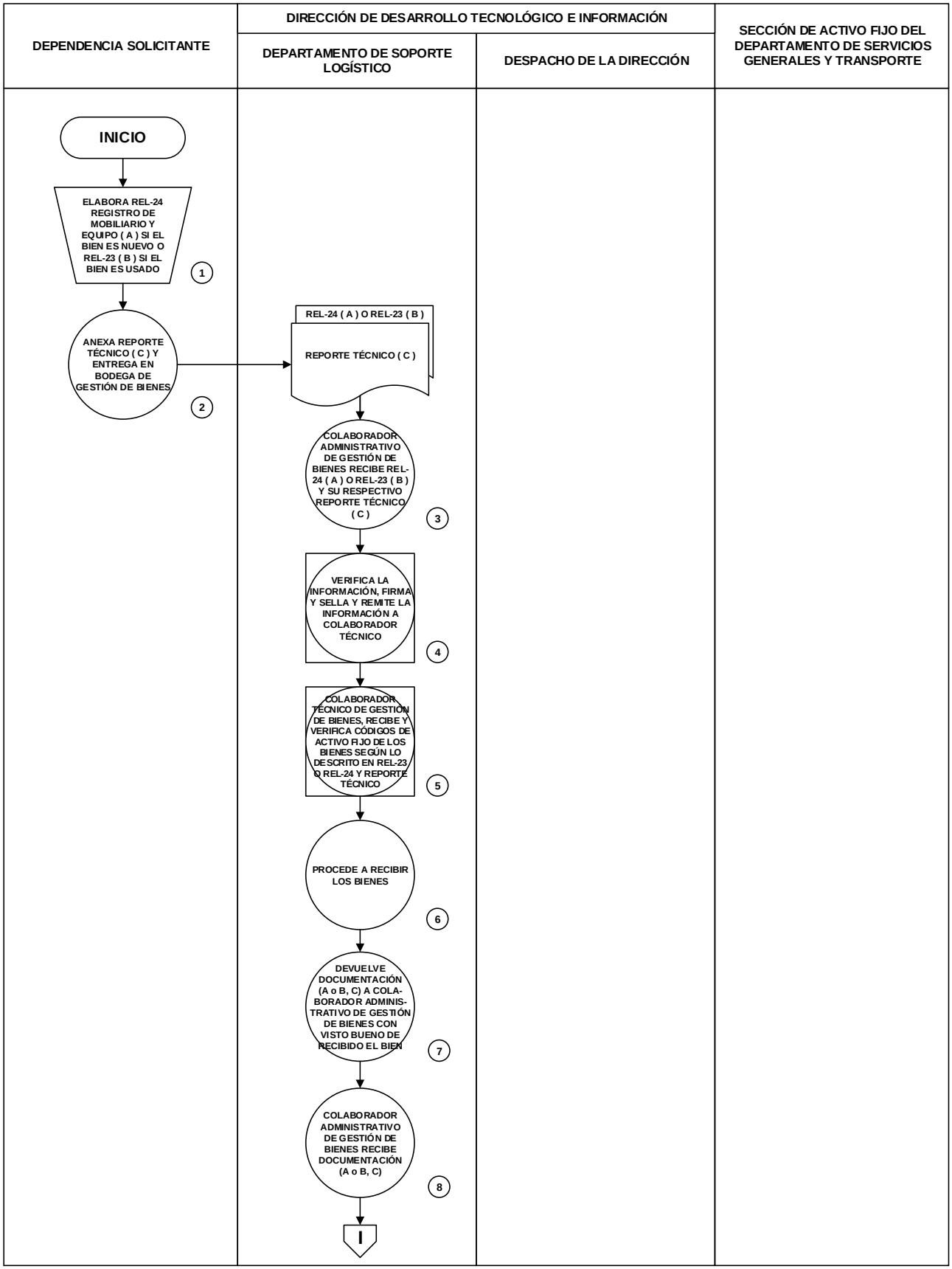
PROCEDIMIENTO: **GESTIÓN DE RECLAMO DE SEGURO PARA EQUIPO DE USO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE PÓLIZA ADQUIRIDA POR LA INSTITUCIÓN**

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

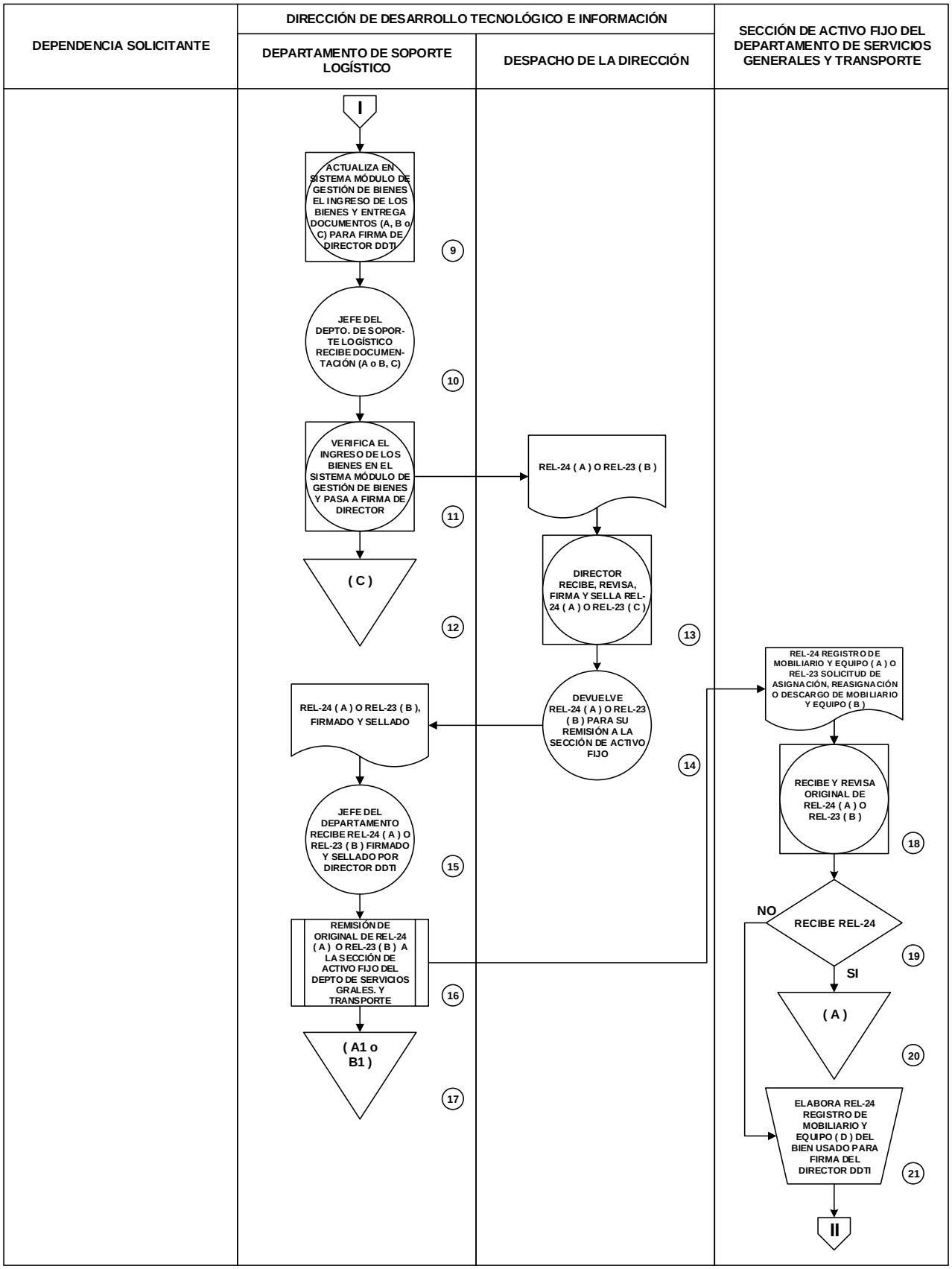
PROCEDIMIENTO: **GESTIÓN DE RECLAMO DE SEGURO PARA EQUIPO DE USO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE PÓLIZA ADQUIRIDA POR LA INSTITUCIÓN**

N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
J	**REL-24 REGISTRO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DEL EQUIPO A DESCARGAR**	Original	Archivo Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Archivo unidad o dependencia
K	**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**	Original	Archivo Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico
L	**REL-24 REGISTRO DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE ASIGNACIÓN A LA DEPENDENCIA DE DONDE PERTENECE EL EQUIPO**	Original	Archivo Sección de Activo Fijo del Departamento de Servicios Generales y Transporte
		Copia	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Archivo unidad o dependencia

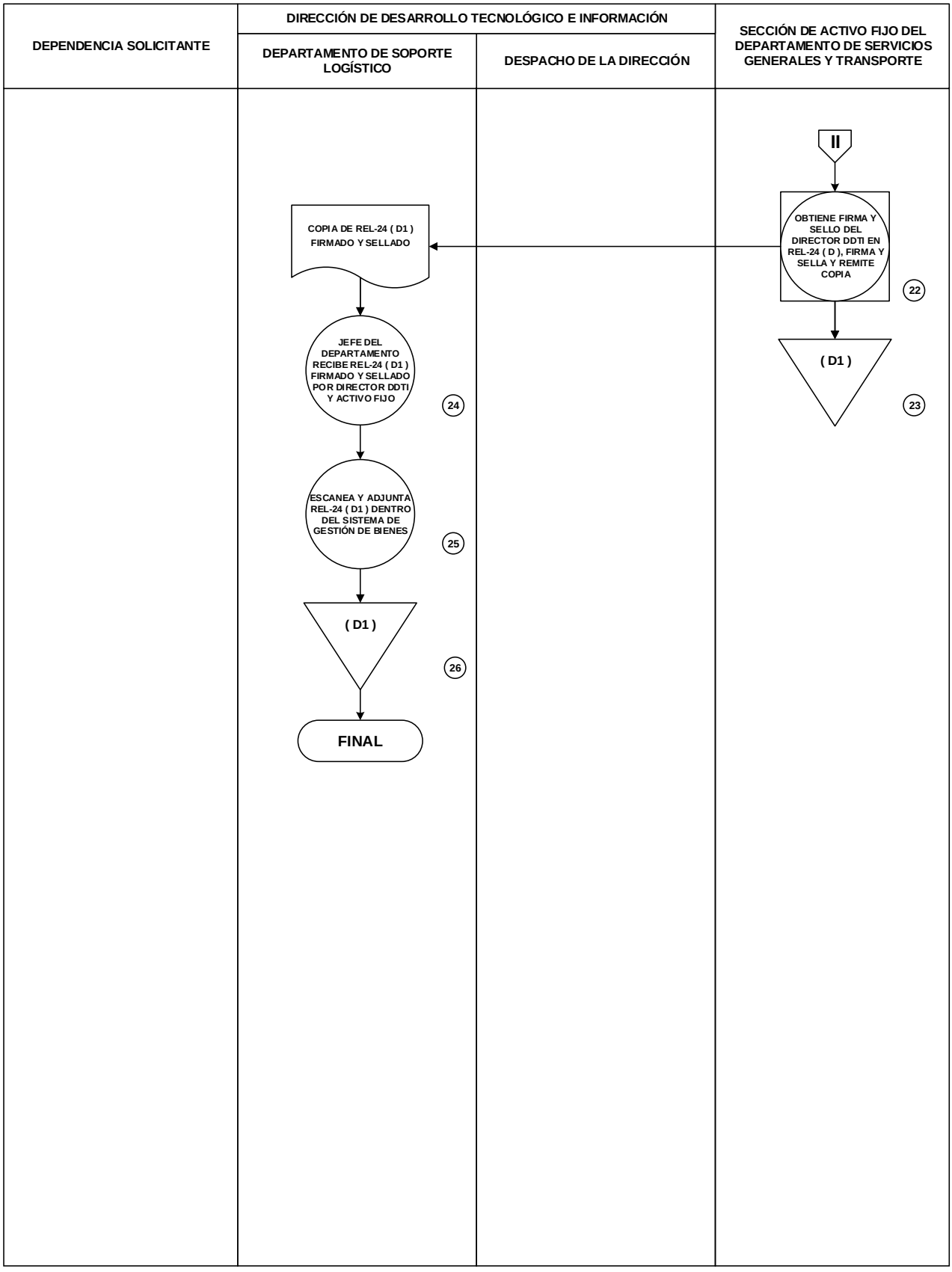
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE BIENES NUEVOS Y USADOS
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO



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



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN

HOJA Nº 1 DE 3
CÓDIGO: _____
VIGENCIA: _____

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

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DEPENDENCIA SOLICITANTE	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).
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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**

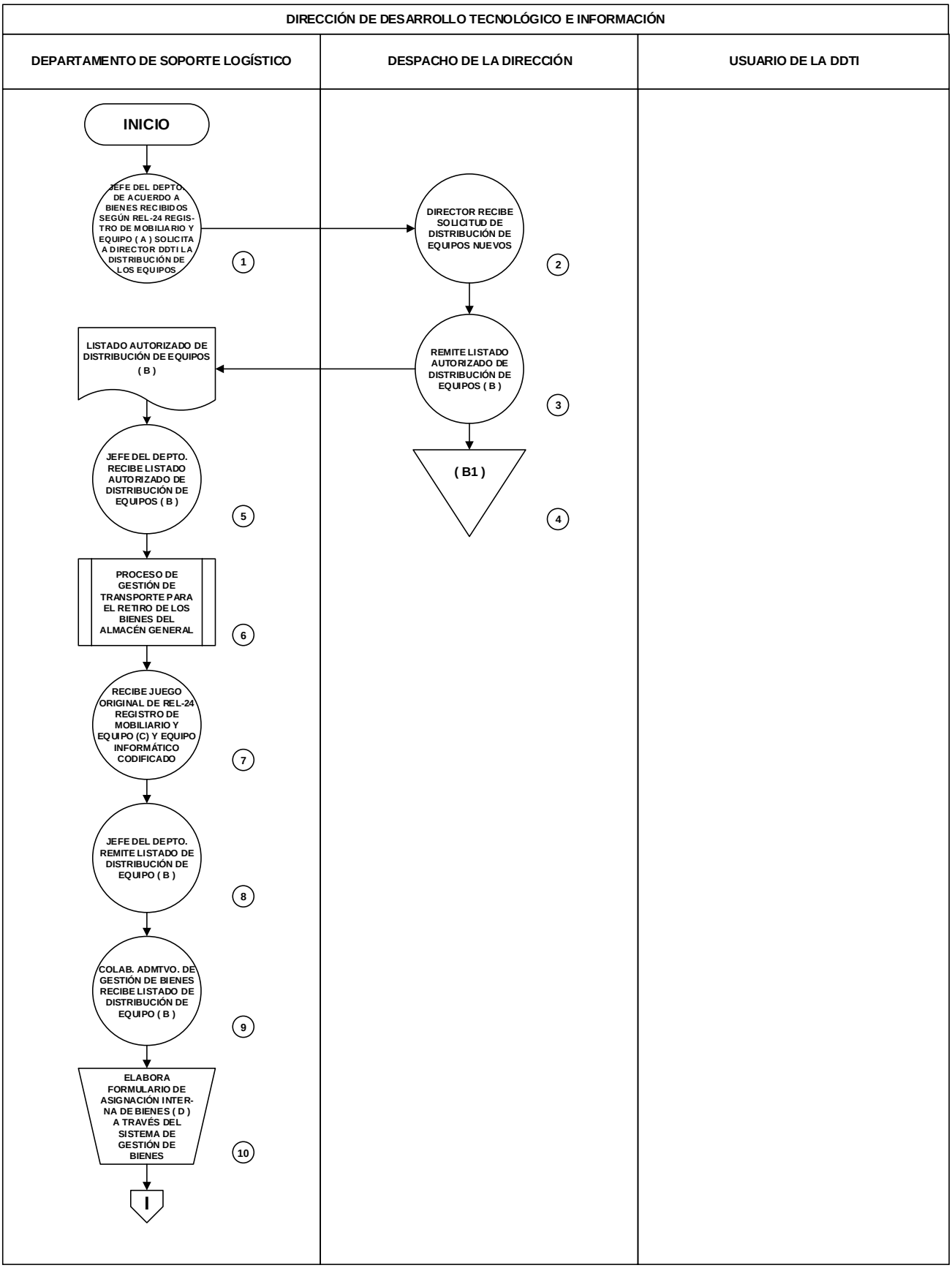
RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	9	Jefe del Departamento, recibe Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (A) o Rel-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B) y Reporte Técnico (C).
	10	Verifica el ingreso de los bienes en el Sistema módulo de Gestión de Bienes y pasa a firma del Director de la DDTI.
	11	Archiva Reporte Técnico (C).
DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DE LA DDTI	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.
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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).
SECCIÓN DE ACTIVO FIJO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE	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).
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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**

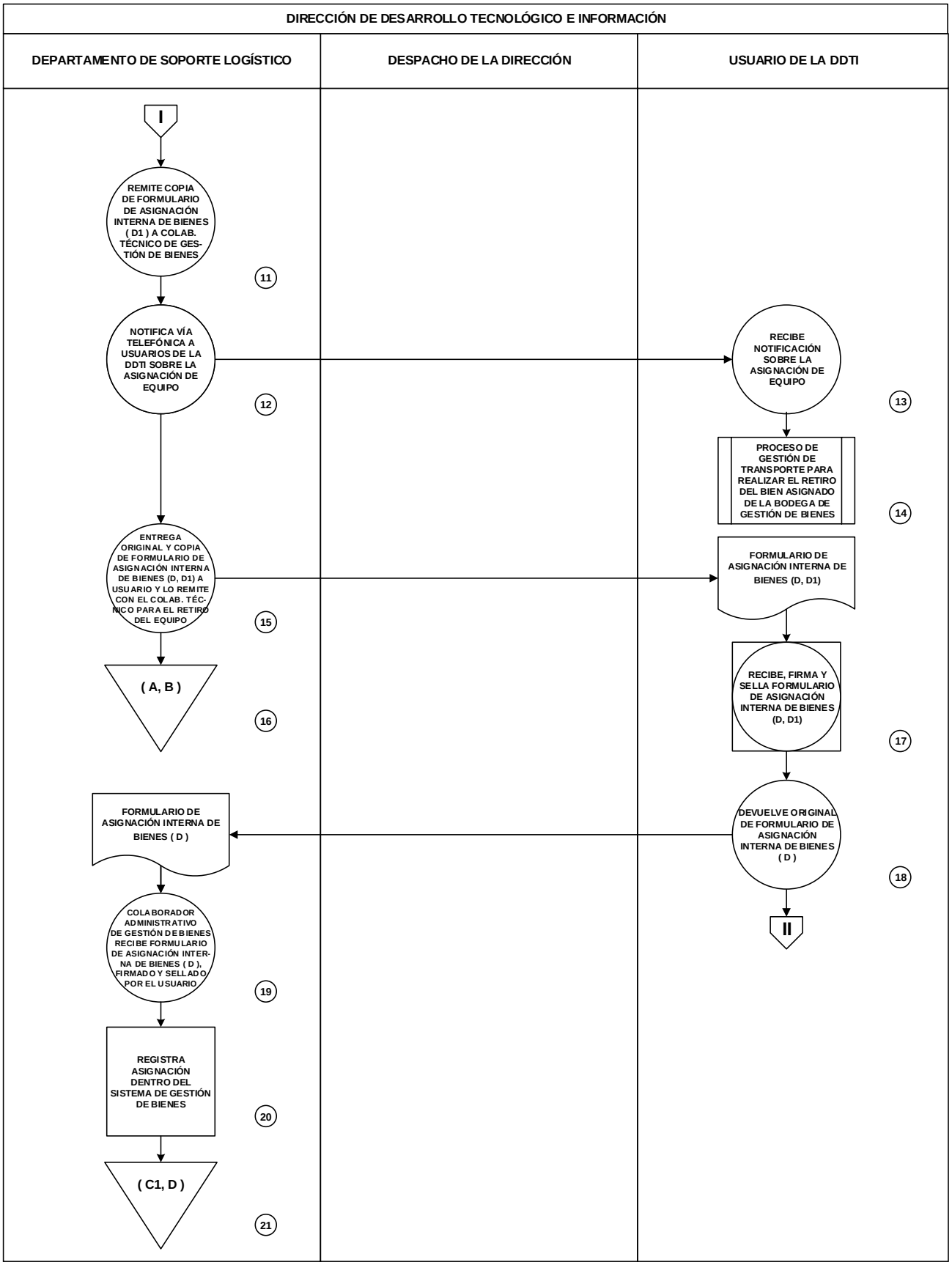
DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

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

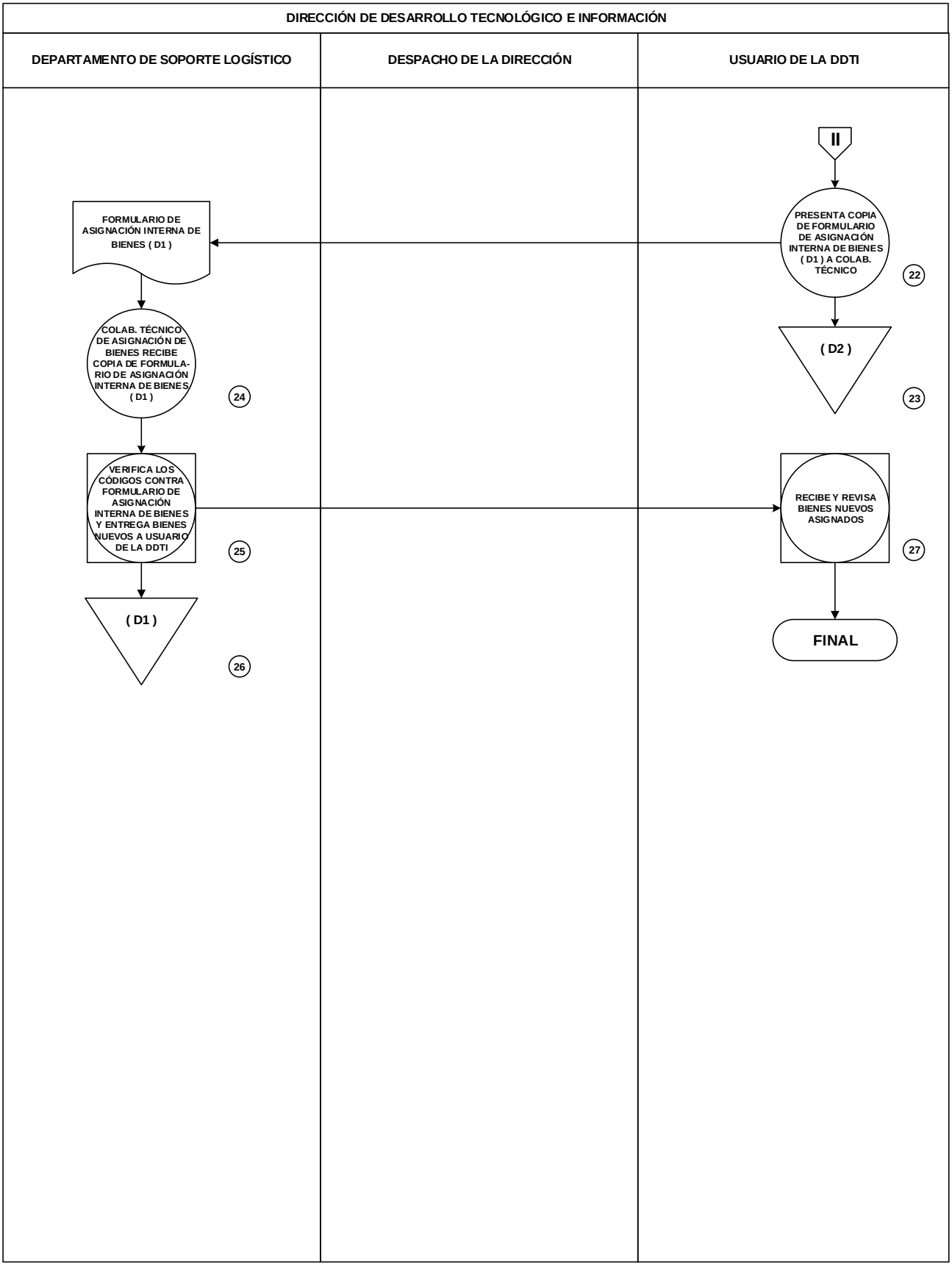
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN DE BIENES NUEVOS
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO



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

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
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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.
DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DDTI	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).
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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.
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	10	Notifica a los usuarios de la DDTI vía telefónica sobre la asignación de equipo.
USUARIO DE LA DDTI	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.
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
USUARIO DE LA DDTI	15	Recibe, firma y sella Formulario de Asignación Interna de Bienes (D) y devuelve original a Departamento de Soporte Logístico.
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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).
USUARIO DE LA DDTI	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).
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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).
USUARIO DE LA DDTI	24	Recibe bienes nuevos asignados.
		Final del Proceso.

DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

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

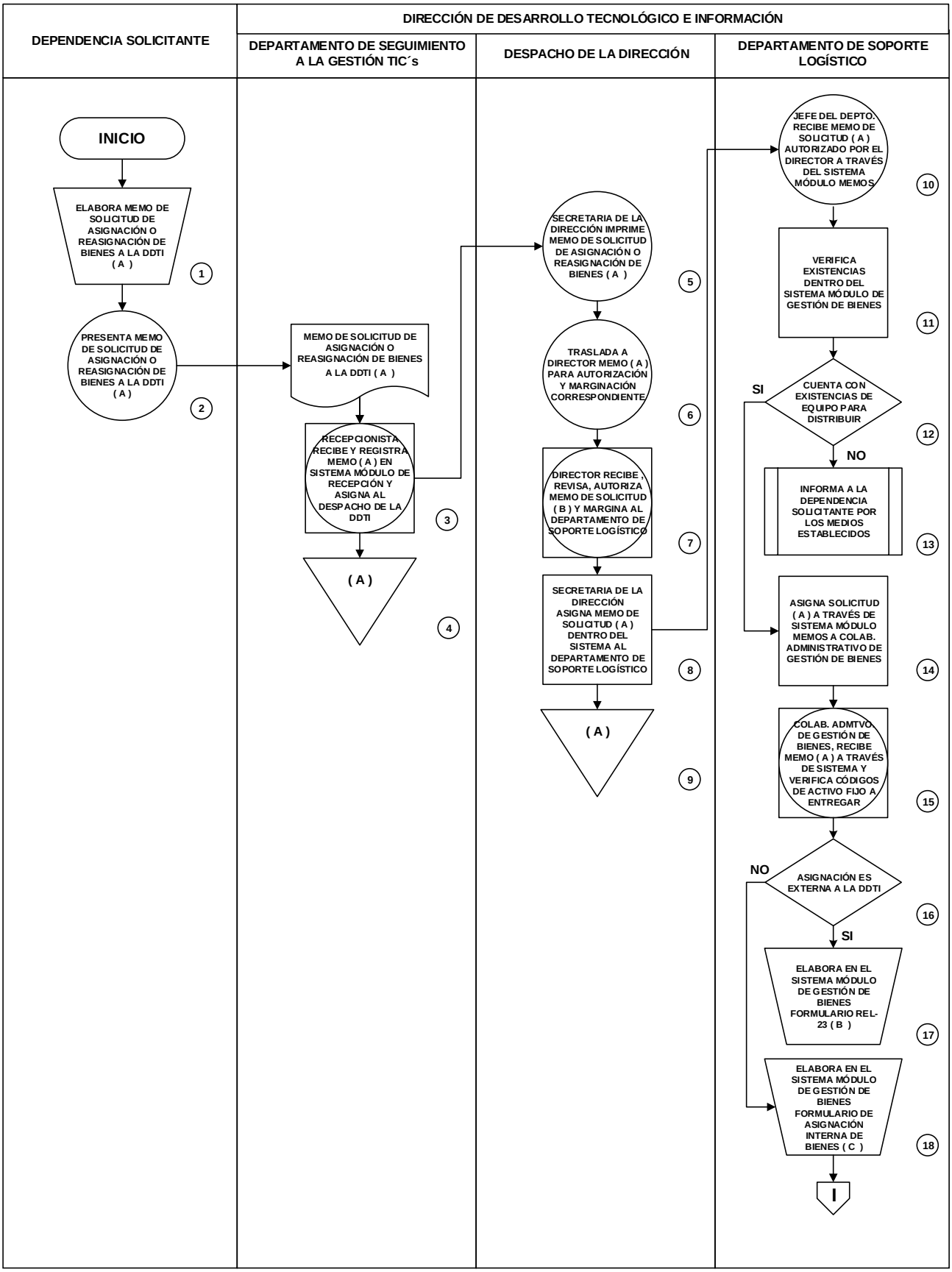
N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
D	**FORMULARIO DE ASIGNACIÓN INTERNA DE BIENES**	Original	Archivo Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes del Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Colaborador Técnico de Gestión de Bienes del Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Usuario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

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

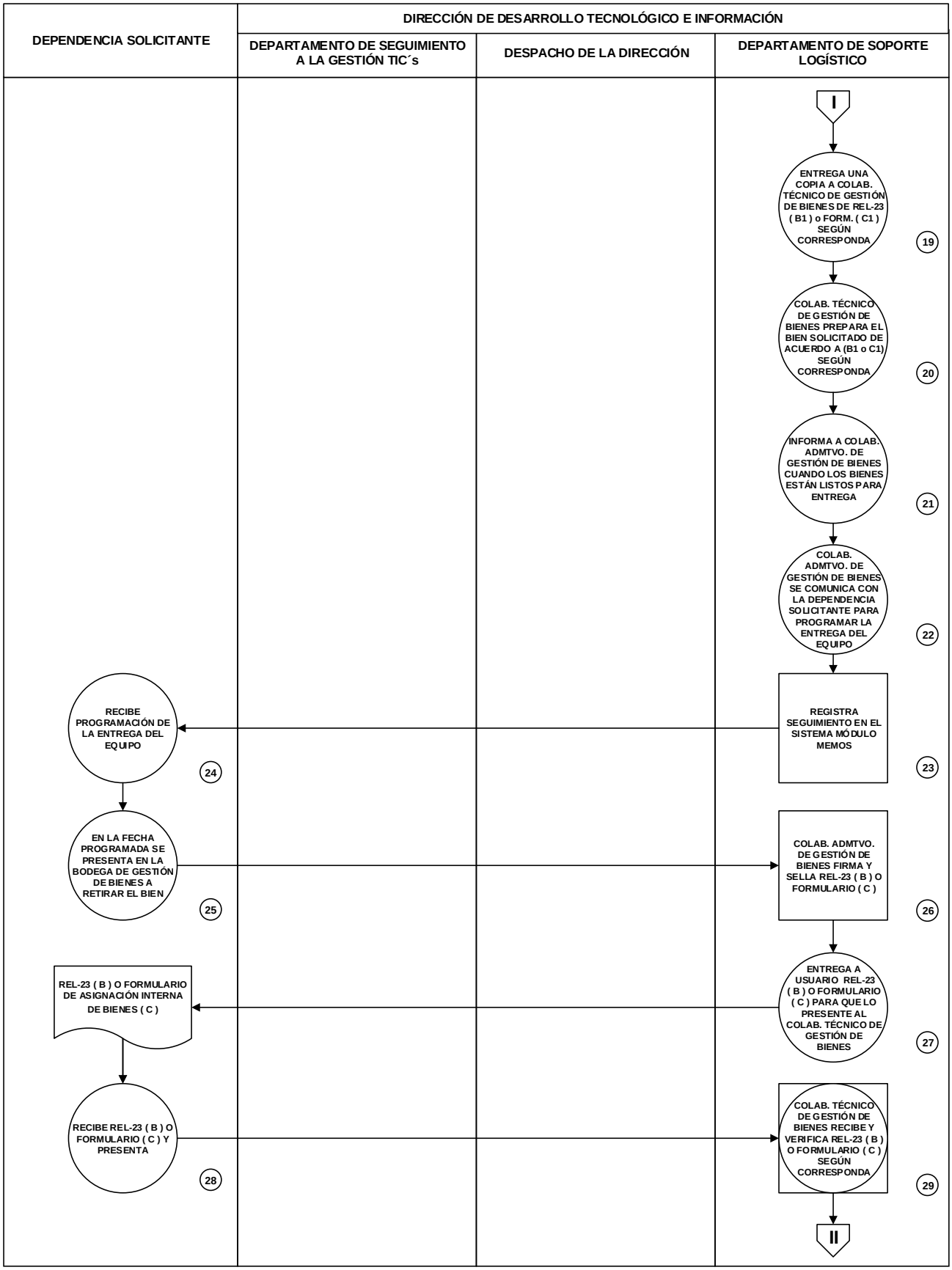
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja N° 1 de 3
Vigencia: _____

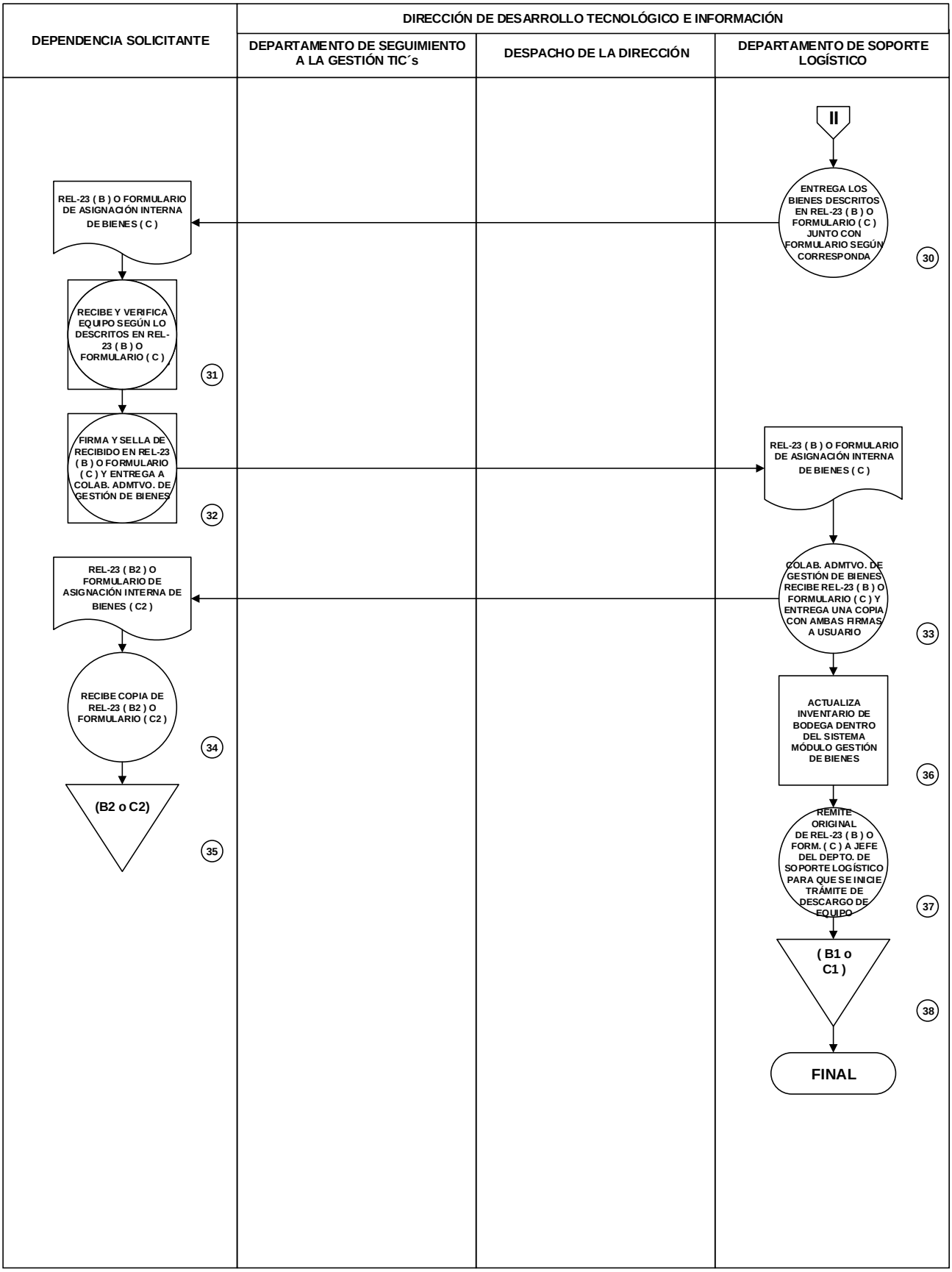
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DE BIENES USADOS
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO



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

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
DEPENDENCIA SOLICITANTE	1	Elabora Memorandos de Solicitud de Asignación o Reasignación de Bienes a la DDTI (A).
DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC´s	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.
DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DDTI	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.
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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.
DEPENDENCIA SOLICITANTE	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.
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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.
DEPENDENCIA SOLICITANTE	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.
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DEPENDENCIA SOLICITANTE	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.
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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.
DEPENDENCIA SOLICITANTE	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.
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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 tramite 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

N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
A	**MEMORANDOS DE SOLICITUD DE ASIGNACIÓN O REASIGNACIÓN DE BIENES A LA DDTI**	Original impreso	Archivo Despacho de la DDTI
		Copia	Archivo electrónico Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Dependencia solicitante
B	**REL-23 SOLICITUD DE ASIGNACIÓN, REASIGNACIÓN O DESCARGO DE MOBILIARIO Y EQUIPO**	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

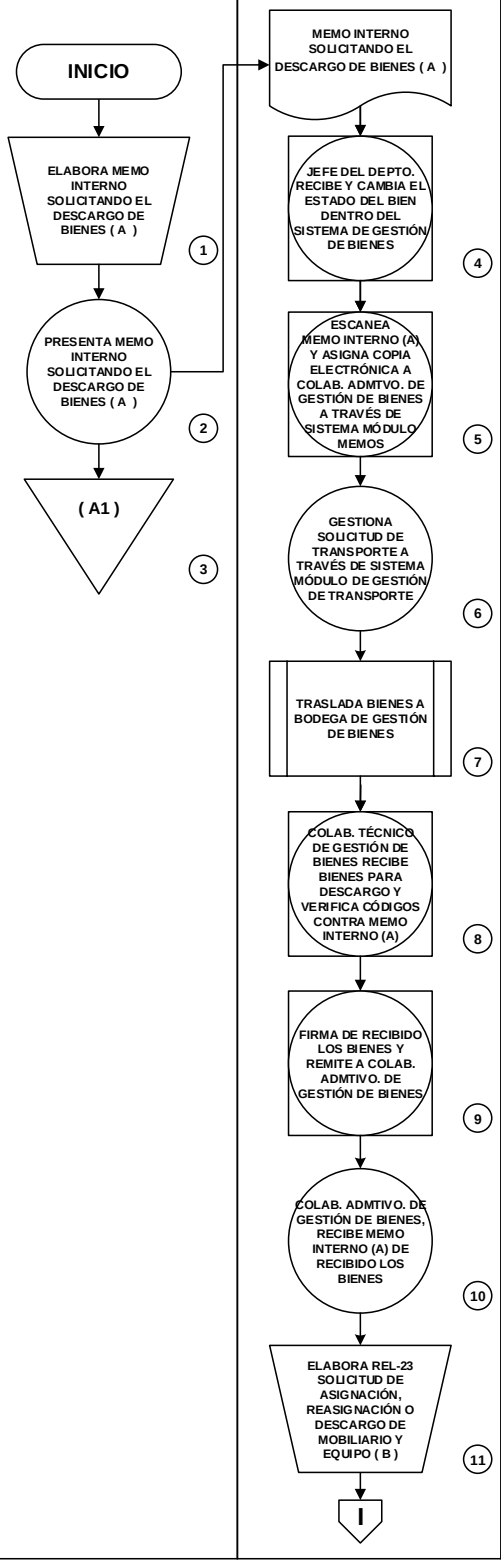
N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
C	**FORMULARIO DE ASIGNACIÓN INTERNA DE BIENES**	Original	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Archivo Bodega de Gestión de Bienes
		Copia	Archivo dependencia solicitante

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

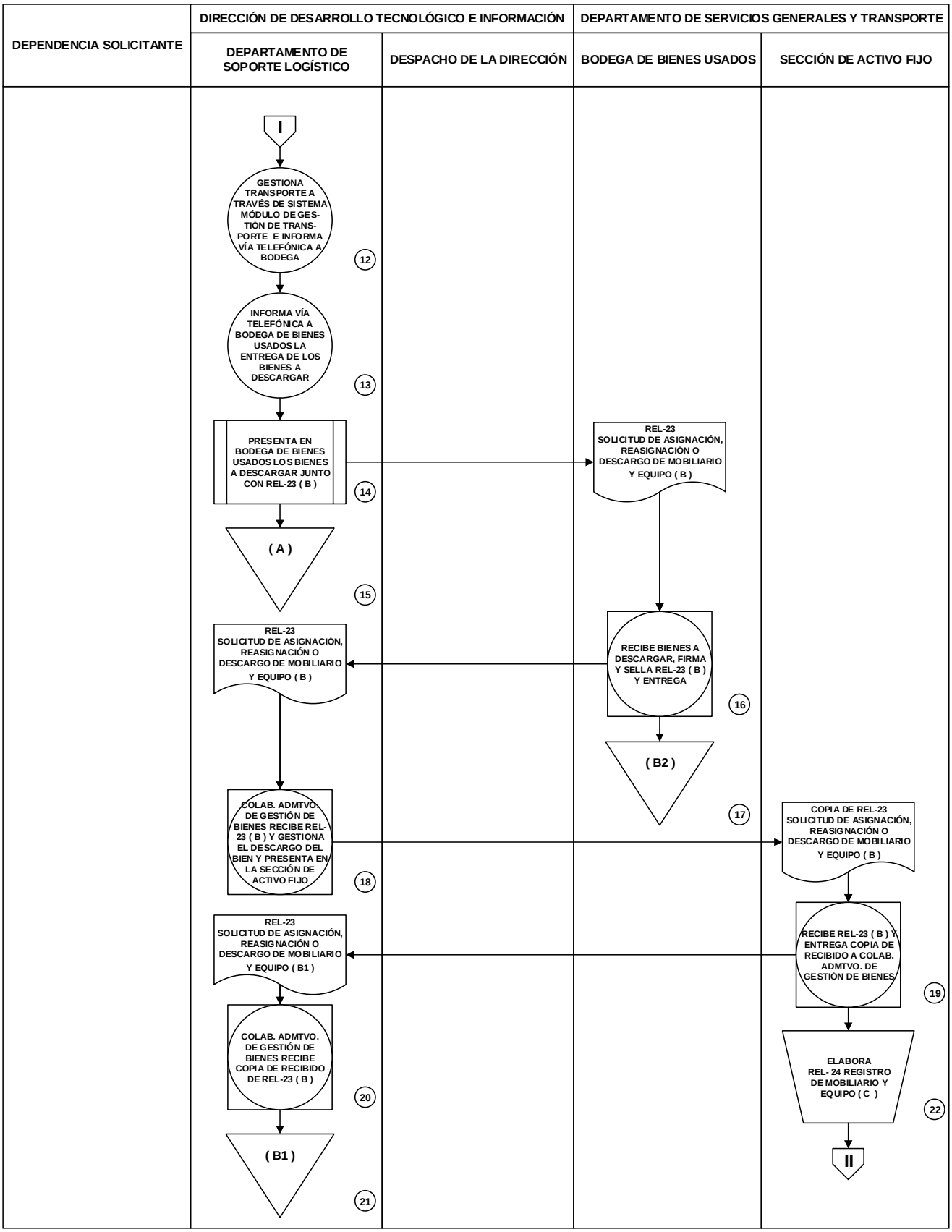
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

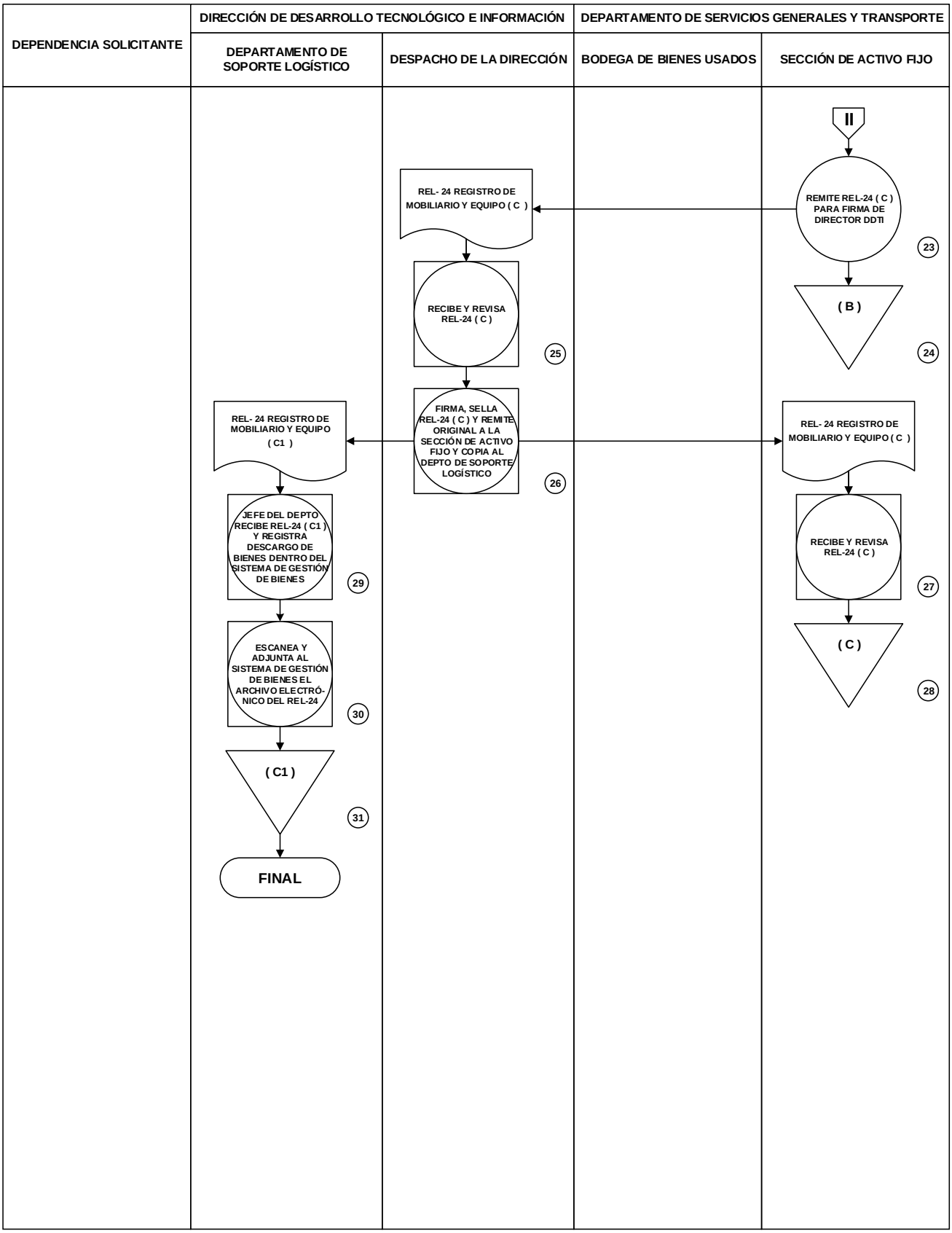
DEPENDENCIA SOLICITANTE	DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN		DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE	
	DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	DESPACHO DE LA DIRECCIÓN	BODEGA DE BIENES USADOS	SECCIÓN DE ACTIVO FIJO



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

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DEPENDENCIA SOLICITANTE	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).
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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**

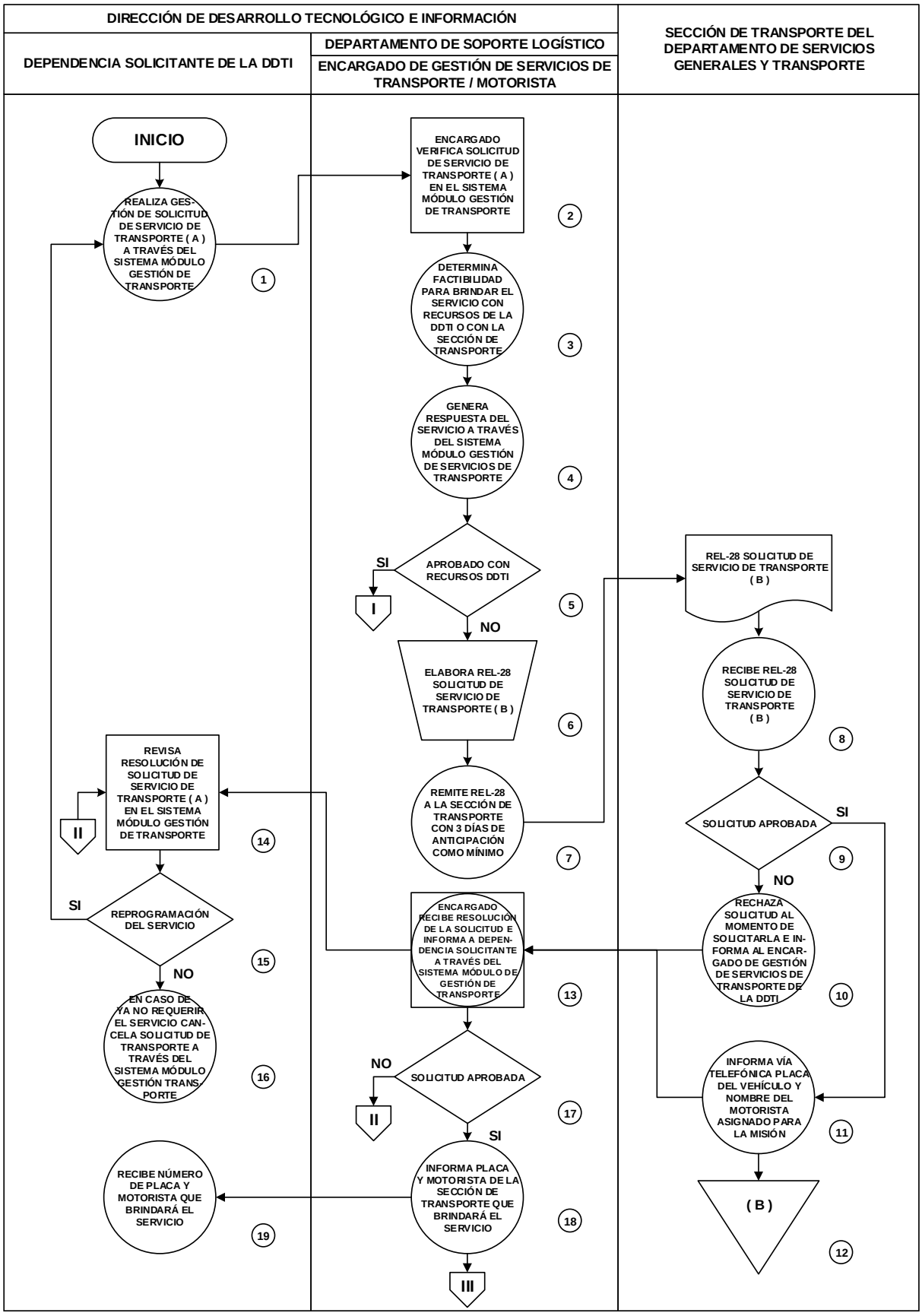
RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
BODEGA DE BIENES USADOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE	12	Recibe bienes a descargar, firma y sella REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B) y entrega a Colaborador Administrativo de Gestión de Bienes.
	13	Archiva copia de REL-23 Solicitud de Asignación, Reasignación o Descargo de Mobiliario y Equipo (B2).
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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.
SECCIÓN DE ACTIVO FIJO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE	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.
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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.
SECCIÓN DE ACTIVO FIJO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE	17	Elabora y remite Rel-24, Registro de Mobiliario y Equipo (C) para firma del Director de la DDTI.
DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DDTI	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.
SECCIÓN DE ACTIVO FIJO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE	20	Recibe, revisa y archiva original de Rel-24 Registro de Mobiliario y Equipo (C).
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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

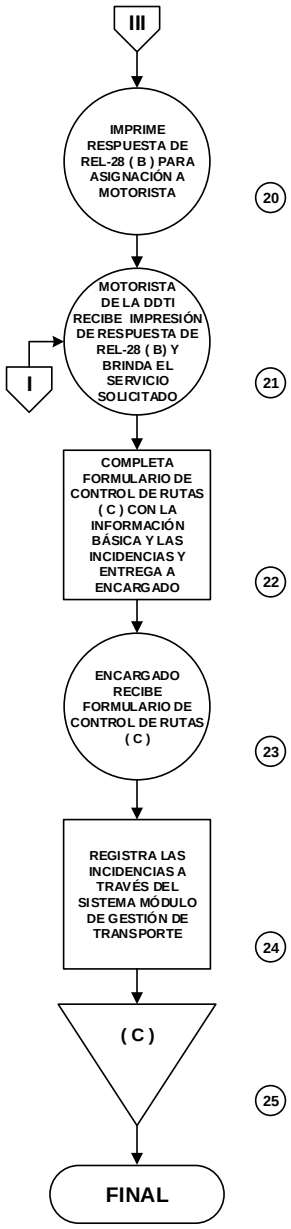
N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
A	**MEMORANDOS INTERNO SOLICITANDO EL DESCARGO DE BIENES**	Original	Archivo Departamento de Soporte Logístico
		Copia	Archivo Dependencia solicitante
B	**REL-23 SOLICITUD DE ASIGNACIÓN, REASIGNACIÓN O DESCARGO DE MOBILIARIO Y EQUIPO**	Original	Archivo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

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

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN		SECCIÓN DE TRANSPORTE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE
DEPENDENCIA SOLICITANTE DE LA DDTI	DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO ENCARGADO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE / MOTORISTA	



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN

HOJA Nº 1 DE 3
CÓDIGO: _____
VIGENCIA: _____

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
DEPENDENCIA SOLICITANTE DE LA DDTI	1	Realiza gestión de Solicitud de Servicios de Transporte (A) a través de Sistema módulo Gestión de Transporte.
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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.
SECCIÓN DE TRANSPORTE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE	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.
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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.
DEPENDENCIA SOLICITANTE DE LA DDTI	10	Verifica en sistema módulo de Gestión de Transporte resolución de Solicitud de Servicio de Transporte.

PROCEDIMIENTO: **GESTIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DEPENDENCIA SOLICITANTE DE LA DDTI	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.
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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.
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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.

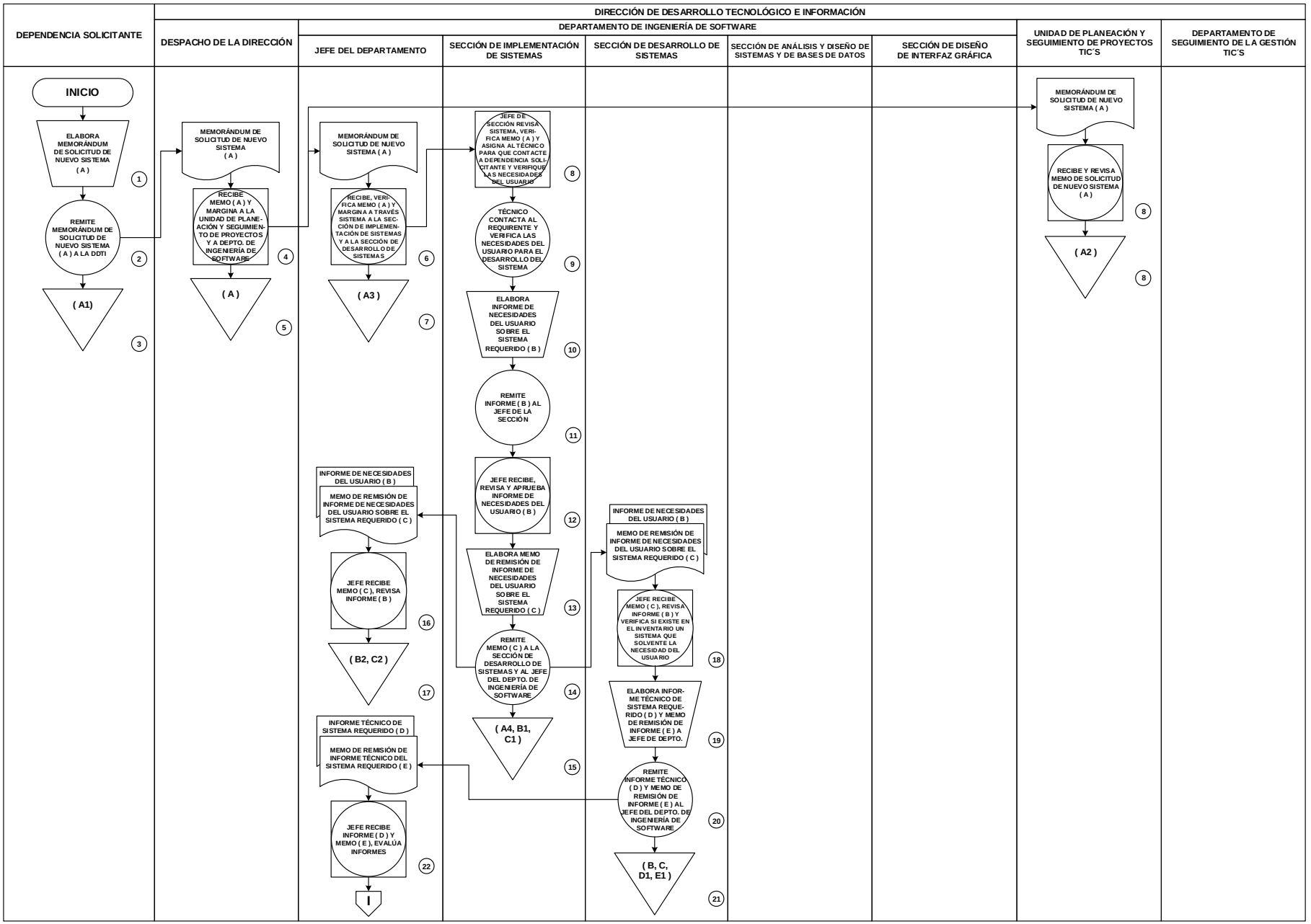
DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
A	**SOLICITUD DE SERVICIO DE TRANSPORTE**	Original	Archivo electrónico Departamento de Soporte Logístico
B	**REL-28 SOLICITUD DE SERVICIO DE TRANSPORTE**	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)
C	**FORMULARIO DE CONTROL DE RUTAS**	Original	Archivo Departamento de Soporte Logístico (Encargado de Gestión de Servicios de Transporte)

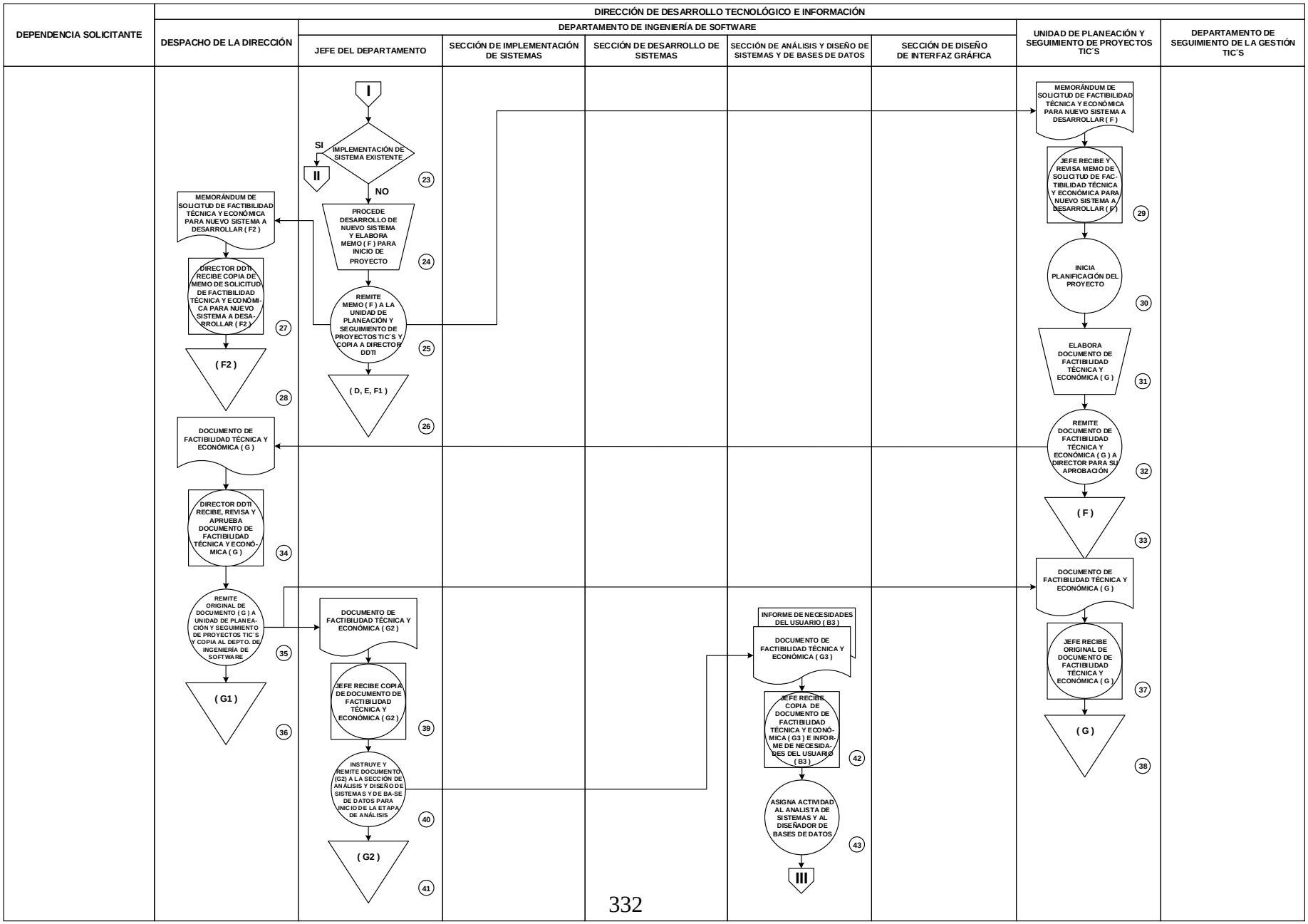
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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



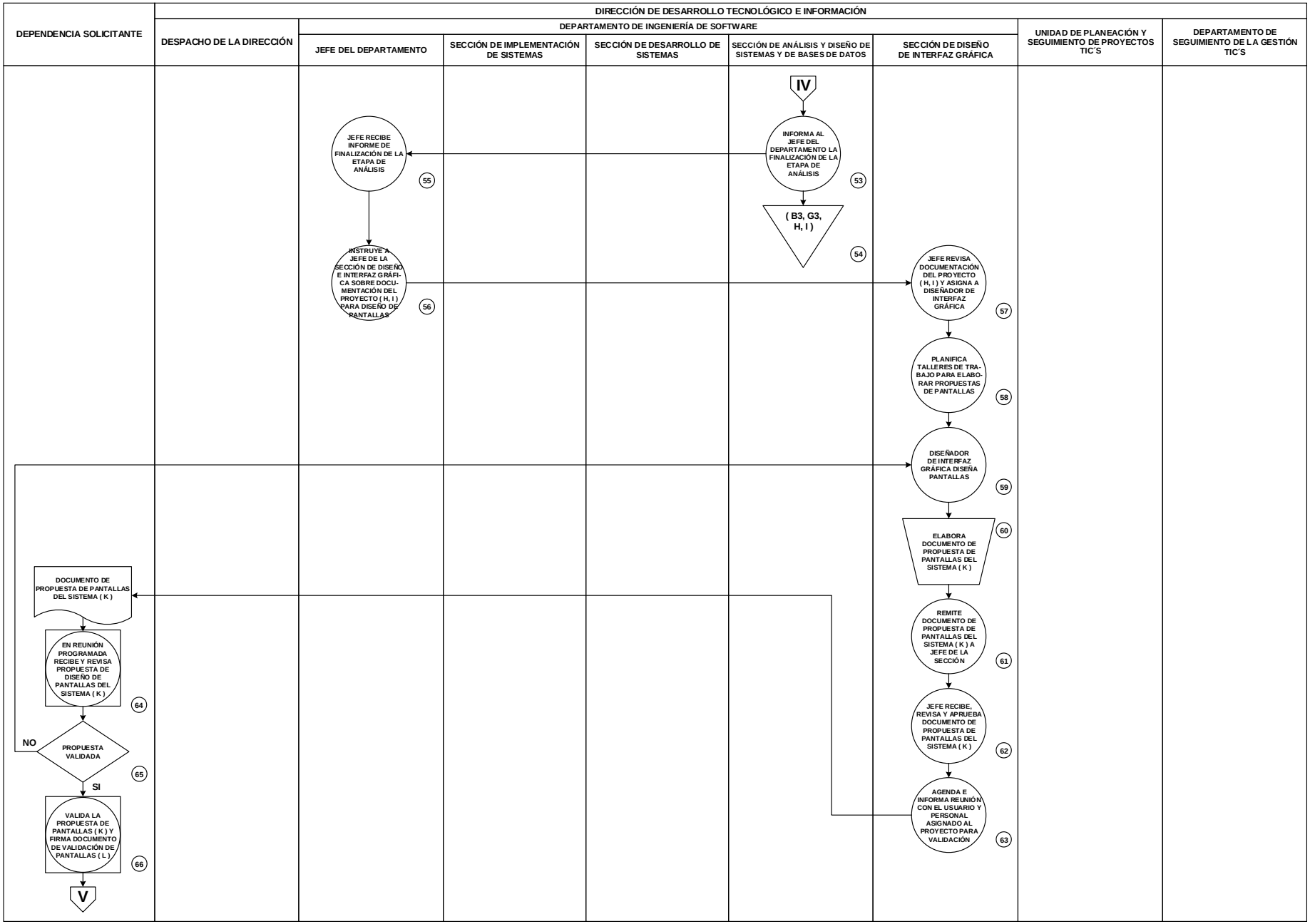
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE



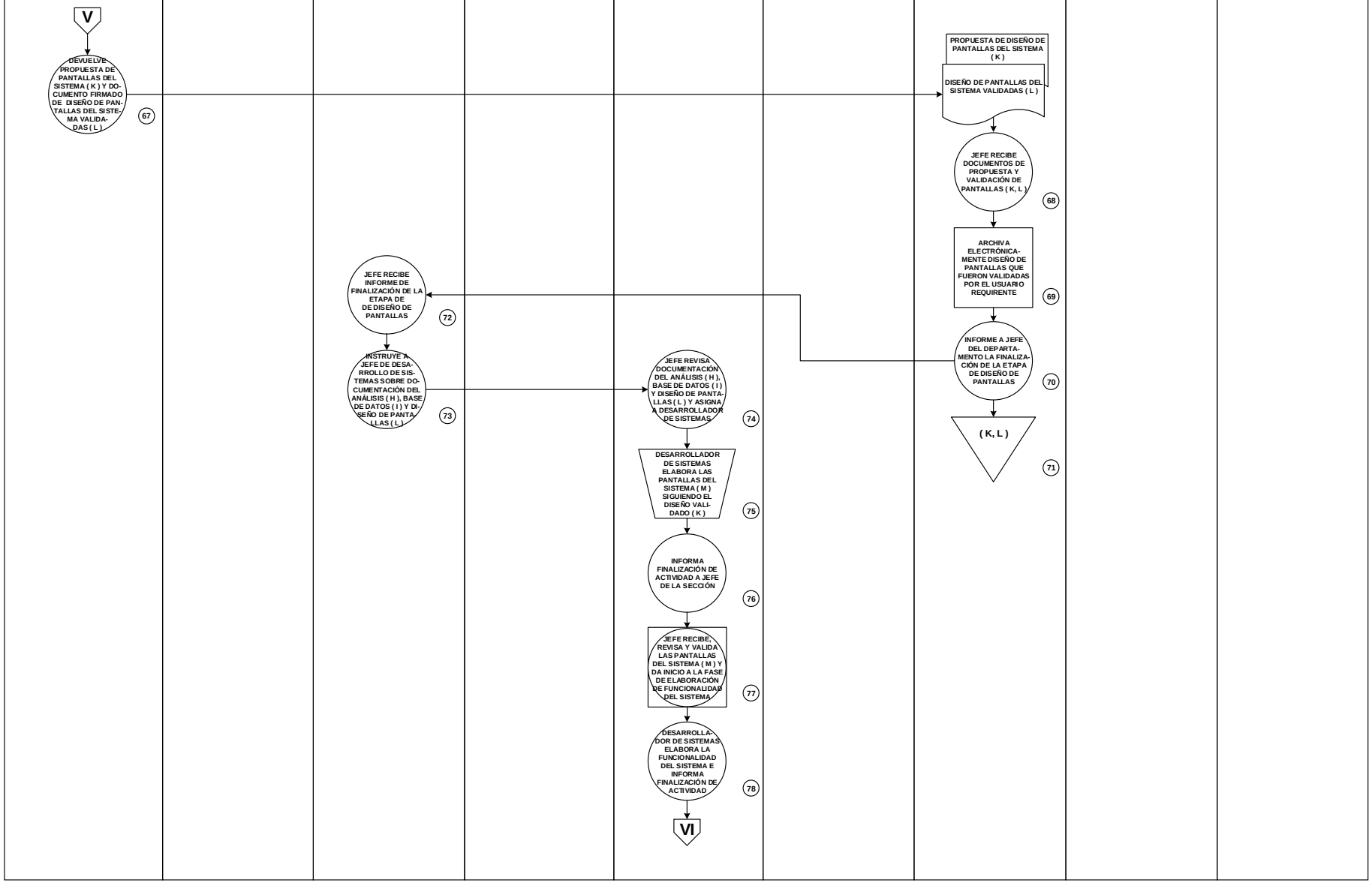
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE

DEPENDENCIA SOLICITANTE	DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN							
	DESPACHO DE LA DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE					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	SECCIÓN DE DISEÑO DE INTERFAZ GRÁFICA		
					III			
					ANALISTA DE SISTEMAS RECIBE DOCUMENTO DE FACTIBILIDAD (G4) E INFORME DE NECESIDADES DEL USUARIO (B4) (44)			
					PLANIFICA REUNIONES Y TALLERES DE TRABAJO CON EL REQUIRENTE EN COORDINACIÓN CON SECCIONES DEL DEPARTAMENTO (45)			
					VERIFICA LAS NECESIDADES DEL USUARIO Y DOCUMENTO DE FACTIBILIDAD (46)			
					DOCUMENTA EL PROCESO DE TRABAJO ACTUAL, FORMULARIOS Y REPORTES Y REMITE AL JEFE DE LA SECCIÓN (47)			
					DISEÑADOR DE BASE DE DATOS RECIBE DOCUMENTO DE FACTIBILIDAD (G5) Y DE NECESIDADES DEL USUARIO (B5) (48)			
					DOCUMENTA ESQUEMA DE BASE DE DATOS (I) EN TALLERES DE TRABAJO CON ANALISTA DE SISTEMAS Y REMITE AL JEFE DE LA SECCIÓN (49)			
					JEFE RECIBE, REVISA Y APRUEBA DOCUMENTACIÓN REFERENTE AL ANÁLISIS (H) Y ESQUEMA DE BASE DE DATOS (I) (50)			
					ARCHIVA DOCUMENTACIÓN (H) Y ESQUEMA DE BASES DE DATOS (I) EN EXPEDIENTE ELECTRÓNICO DEL PROYECTO (J) (51)			
					PROPORCIONA ACCESO AL ARCHIVO ELECTRÓNICO DEL EXPEDIENTE DEL PROYECTO (J) A LAS SECCIONES DEL DEPARTAMENTO (52)			
					IV			

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

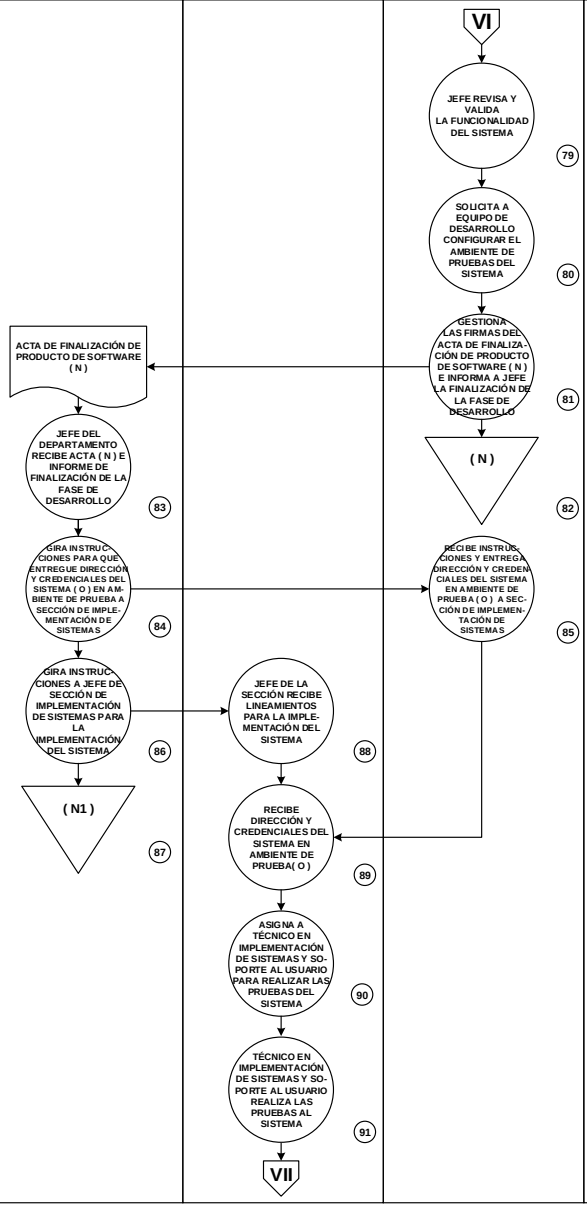


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE

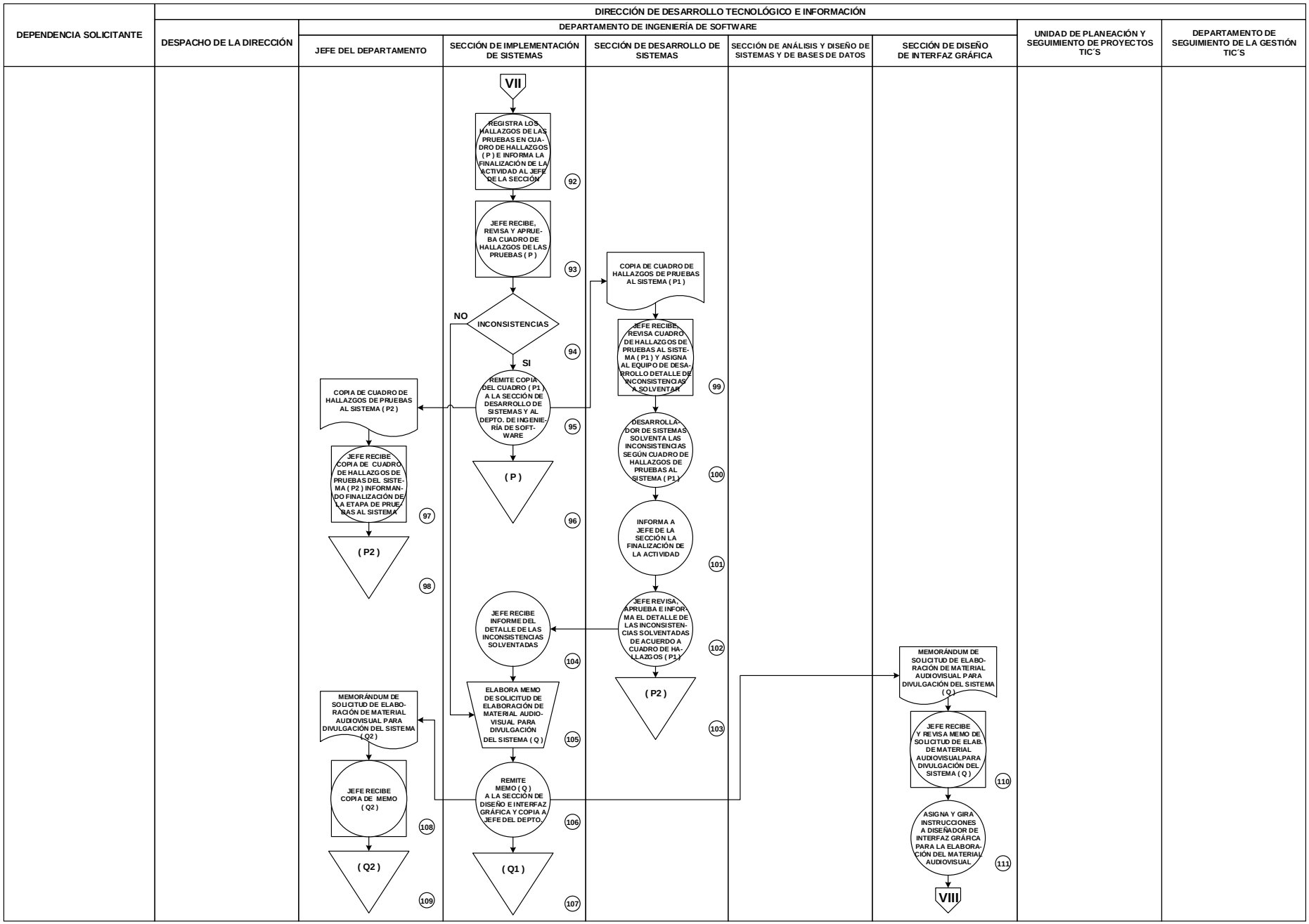


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE

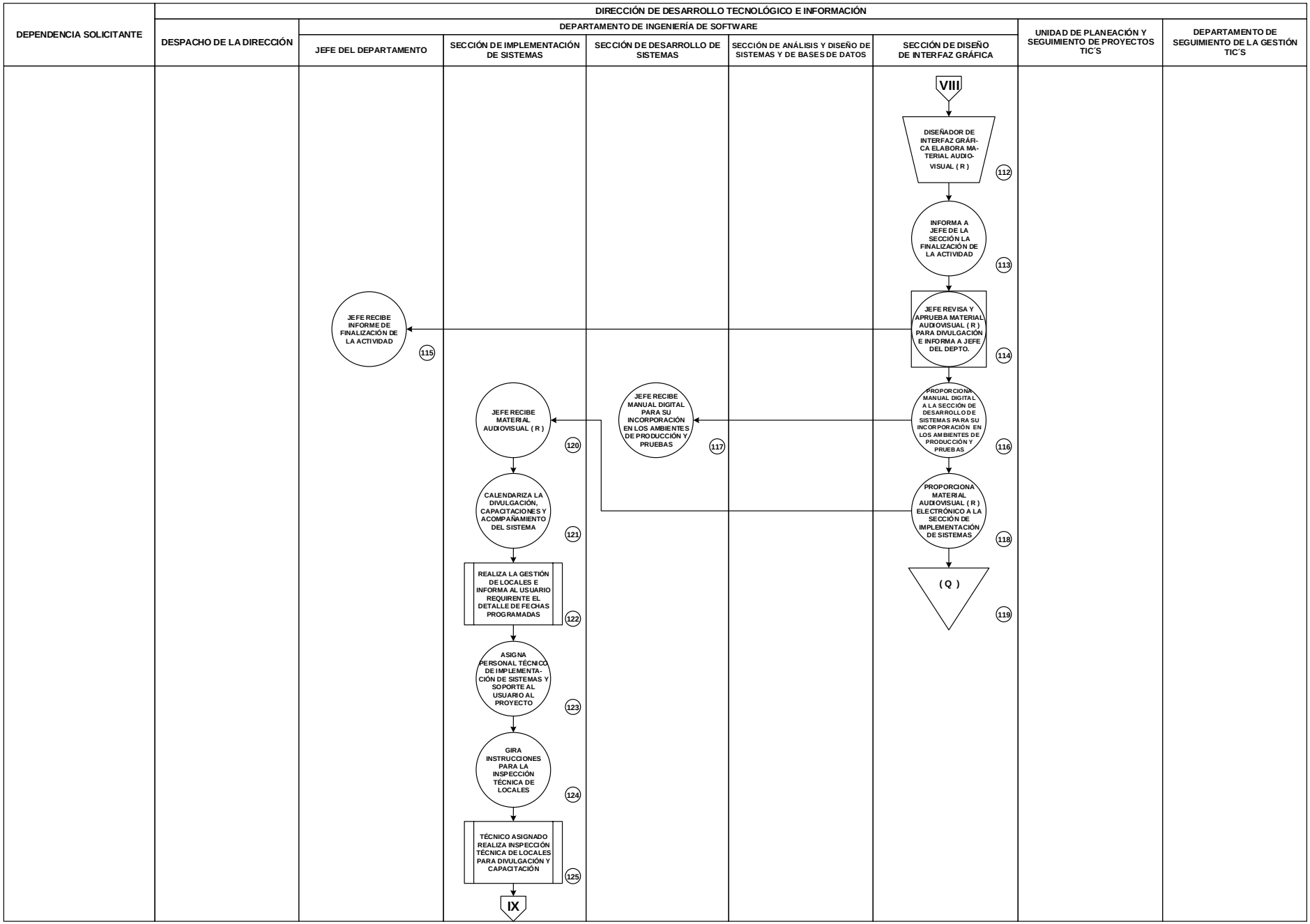
DEPENDENCIA SOLICITANTE	DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN							
	DESPACHO DE LA DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE					UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS TIC´S	DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC´S
		JEFE DEL DEPARTAMENTO	SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN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



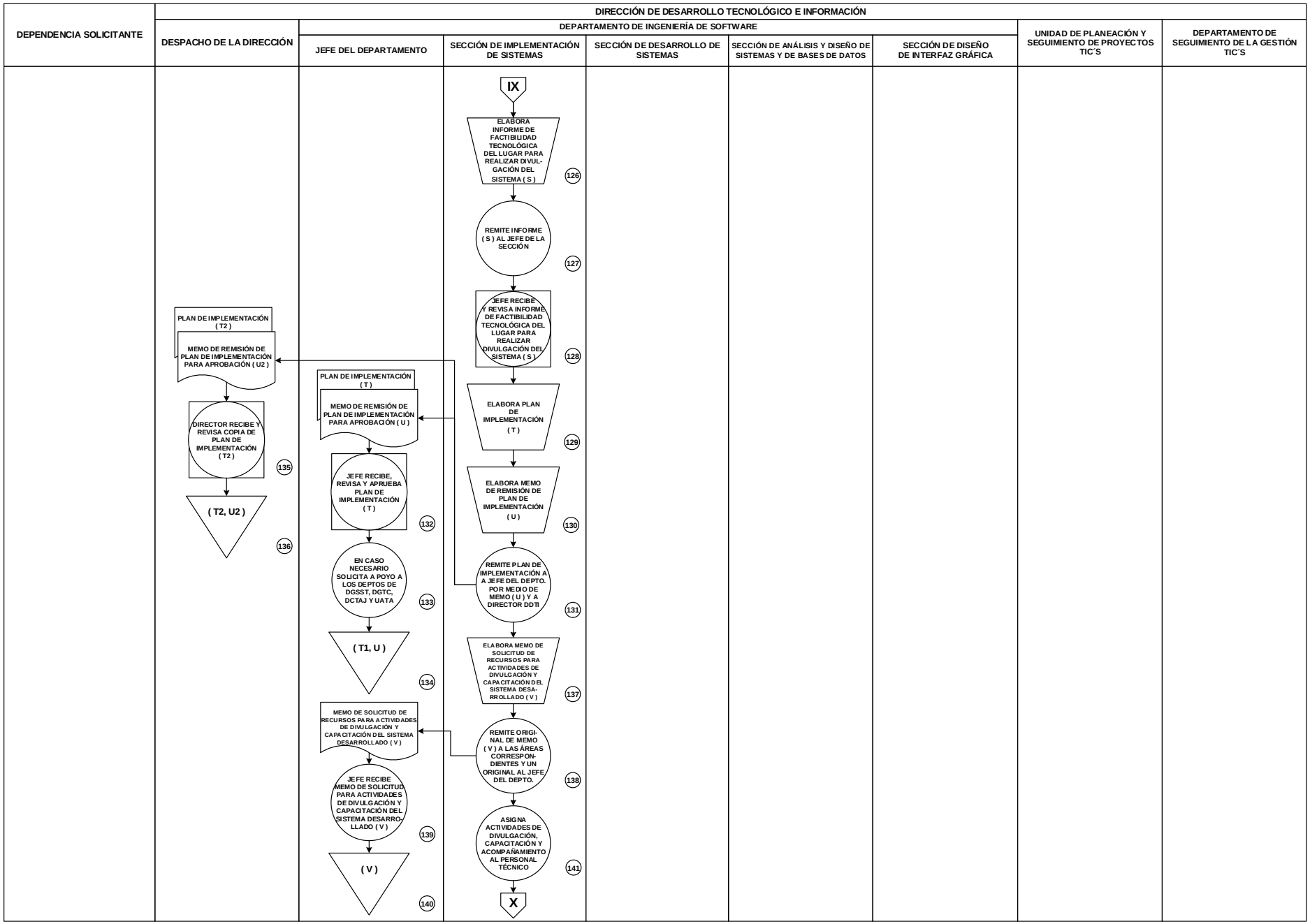
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE



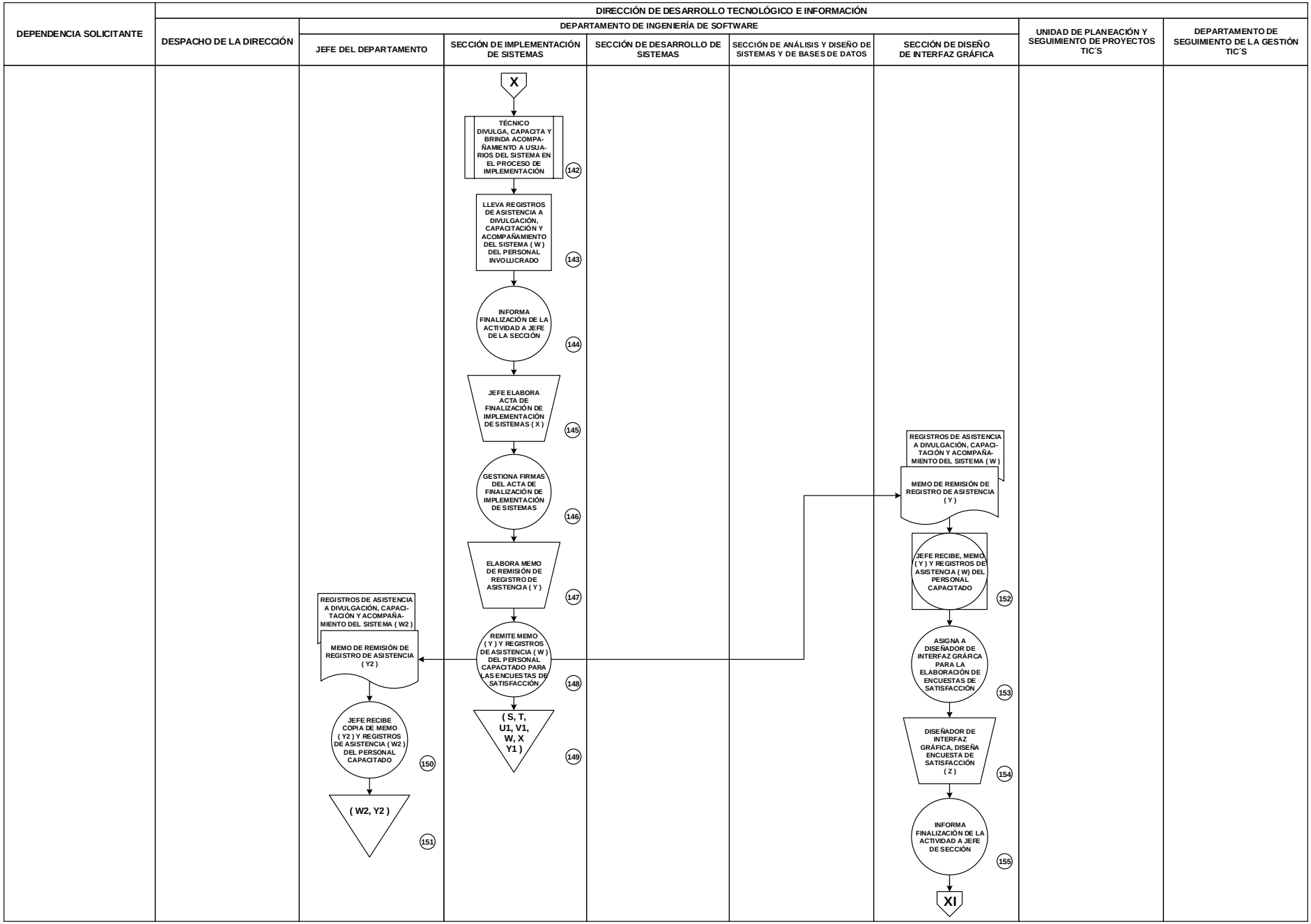
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE



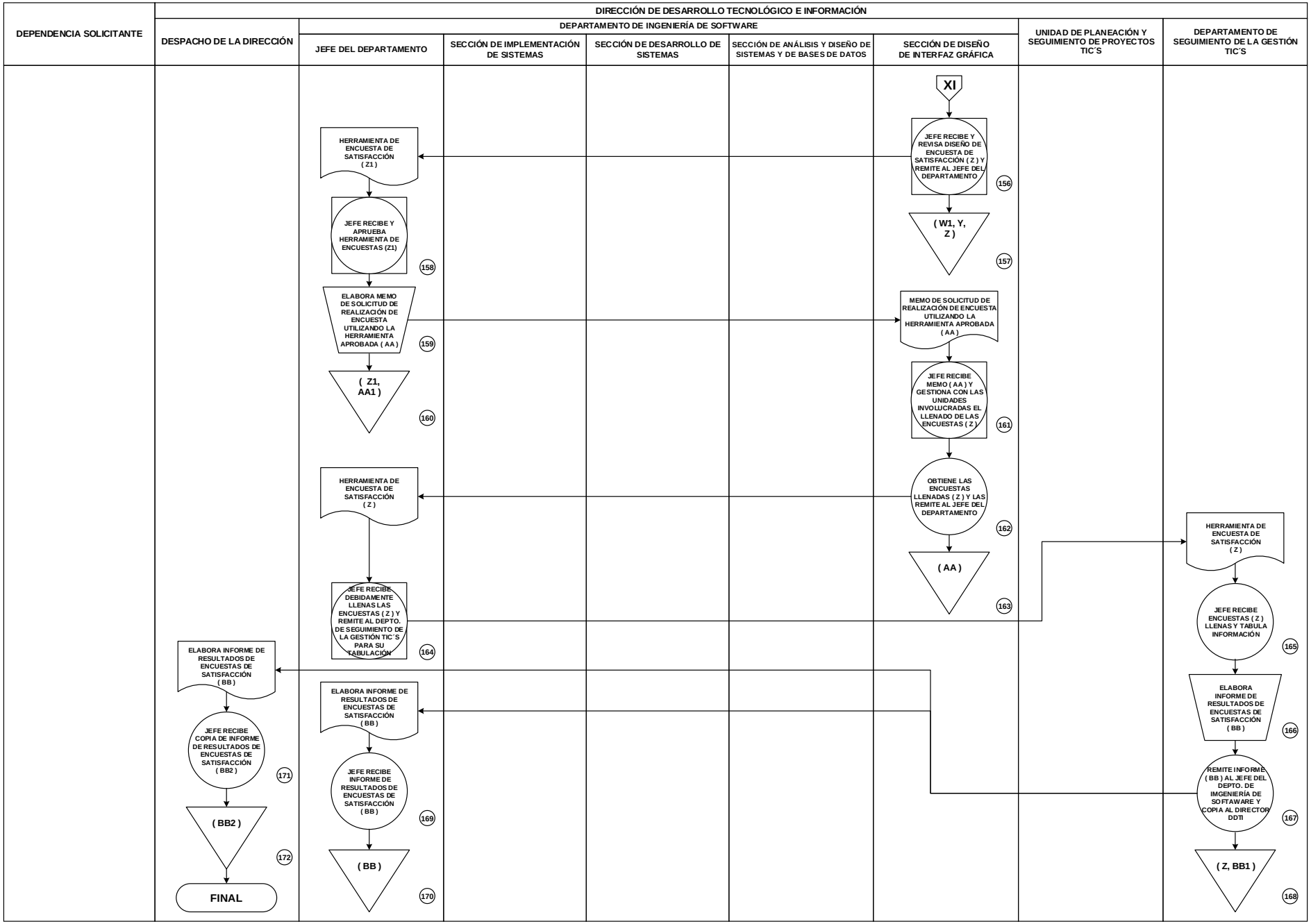
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE



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



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
DEPENDENCIA SOLICITANTE	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).
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN	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).
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS	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)
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE	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).
SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS	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.
SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS	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).
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE	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.
SECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS	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 solvente 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).
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE	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).
DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN	22	Director recibe y revisa copia de Memorandos de Solicitud de Factibilidad Técnica y Económica para Nuevo Sistema a Desarrollar (F2) y archiva.
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS TIC	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).
DESPACHO DE LA DIRECCIÓN	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).
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS TIC´s	28	Jefe del Departamento recibe original del Documento de Factibilidad Técnica y Económica (G) y lo archiva.
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE	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.
SECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO DE SISTEMAS Y DE BASE DE DATOS	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
SECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO DE SISTEMAS Y DE BASE DE DATOS	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).
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE	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.
SECCIÓN DE DISEÑO DE INTERFAZ GRÁFICA	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
SECCIÓN DE DISEÑO DE INTERFAZ GRÁFICA	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.
DEPENDENCIA SOLICITANTE	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.
SECCIÓN DE DISEÑO E INTERFAZ GRÁFICA	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.
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE	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).
SECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
SECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS	56	Archiva original de Acta de Finalización de Producto de Software (N).
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE	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).
SECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS	61	Recibe instrucciones y entrega dirección y credenciales del sistema en ambiente de prueba (O) a Sección de Implementación de Sistemas.
SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS	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).
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE	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.
SECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
SECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS	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).
SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS	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).
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE	75	Recibe y archiva copia de Memorandos de Solicitud de Elaboración de Material Audiovisual para Divulgación del Sistema (Q2).
SECCIÓN DE DISEÑO E INTERFAZ GRÁFICA	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.
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE	81	Jefe del Departamento recibe informe de finalización de la actividad.

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

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
SECCIÓN DE DISEÑO E INTERFAZ GRÁFICA	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).
SECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS	84	Jefe de la Sección, recibe Manual Digital para su incorporación en los ambientes de producción y pruebas.
SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS	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.
SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS	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.
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE	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).
DESPACHO DE LA DIRECCIÓN	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS	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.
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE	96	Recibe y archiva original de Memorandos de Solicitud de Recursos para Actividades de Divulgación y Capacitación del Sistemas Desarrollado (V).
SECCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE	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).
SECCIÓN DE DISEÑO E INTERFAZ GRÁFICA	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).
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE	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).
SECCIÓN DE INTERFAZ GRÁFICA	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE	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.
DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE GESTIÓN TIC´S	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).
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SOFTWARE	117	Recibe y archiva original de Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción (BB).
DESPACHO DE LA DIRECCIÓN	118	Recibe y archiva copia de Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción (BB2).
		Final del Proceso.

LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
A	**MEMORANDOS DE SOLICITUD DE NUEVO SISTEMA**	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	**INFORME DE NECESIDADES DEL USUARIO SOBRE EL SISTEMA REQUERIDO**	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
C	**MEMORANDOS DE REMISIÓN DE INFORME DE REQUERIMIENTOS DEL USUARIO SOBRE EL SISTEMA REQUERIDO**	Original	Archivo Sección de Desarrollo de Sistemas
		Copia	Archivo Sección de Implementación de Sistemas

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

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

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

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

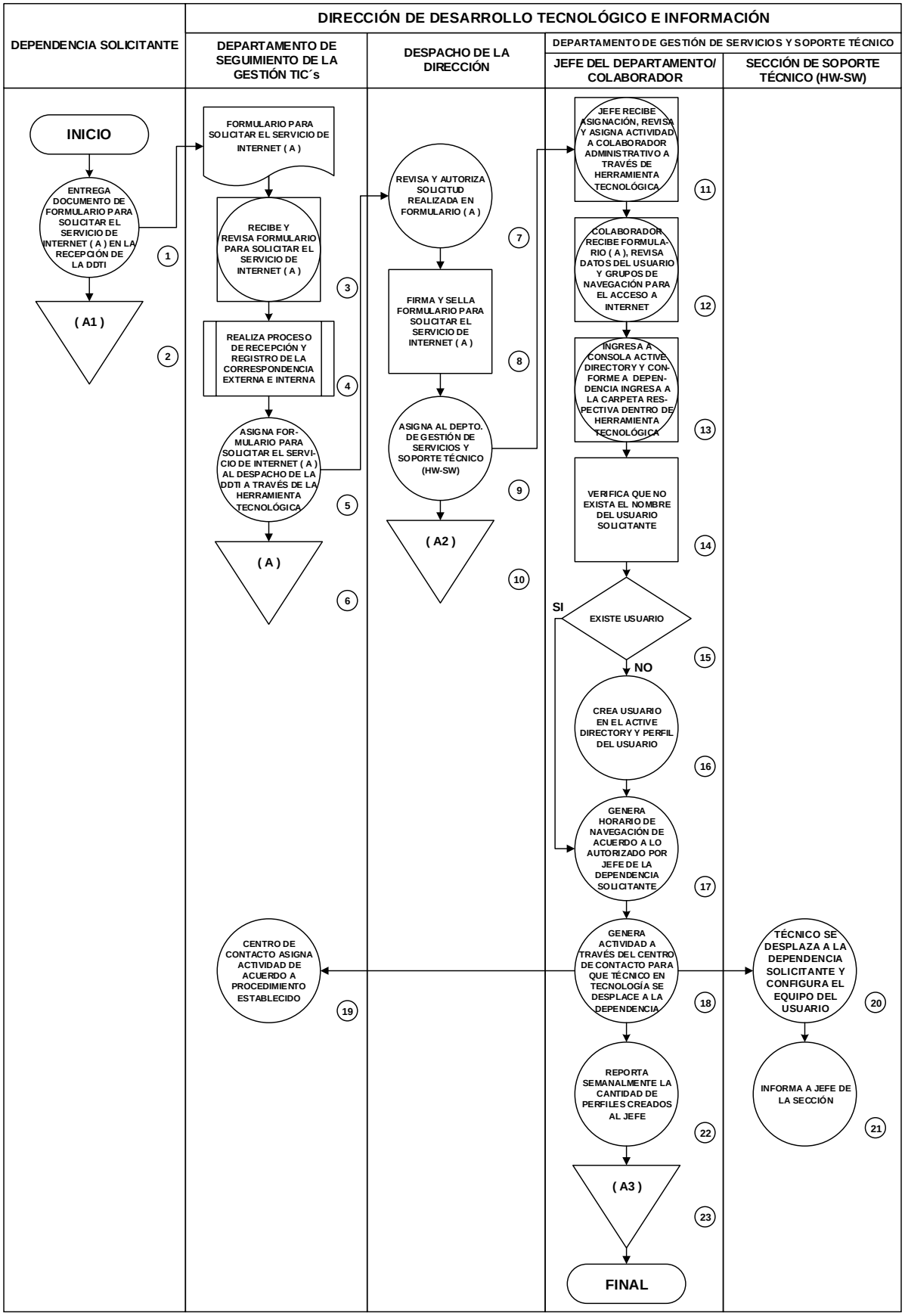
N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
W	**REGISTRO DE ASISTENCIA A DIVULGACIÓN, CAPACITACIÓN Y/O ACOMPAÑAMIENTO DEL SISTEMA**	Original	Archivo Sección de Implementación de Sistemas
		Copia	Archivo Sección de Interfaz Gráfica
		Copia	Archivo Departamento de Ingeniería de Software
X	**ACTA DE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

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Hoja N° 1 de 1
Vigencia: _____

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

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

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DEPENDENCIA SOLICITANTE	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).
DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC	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.
DESPACHO DE LA DIRECCIÓN	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).
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO	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.

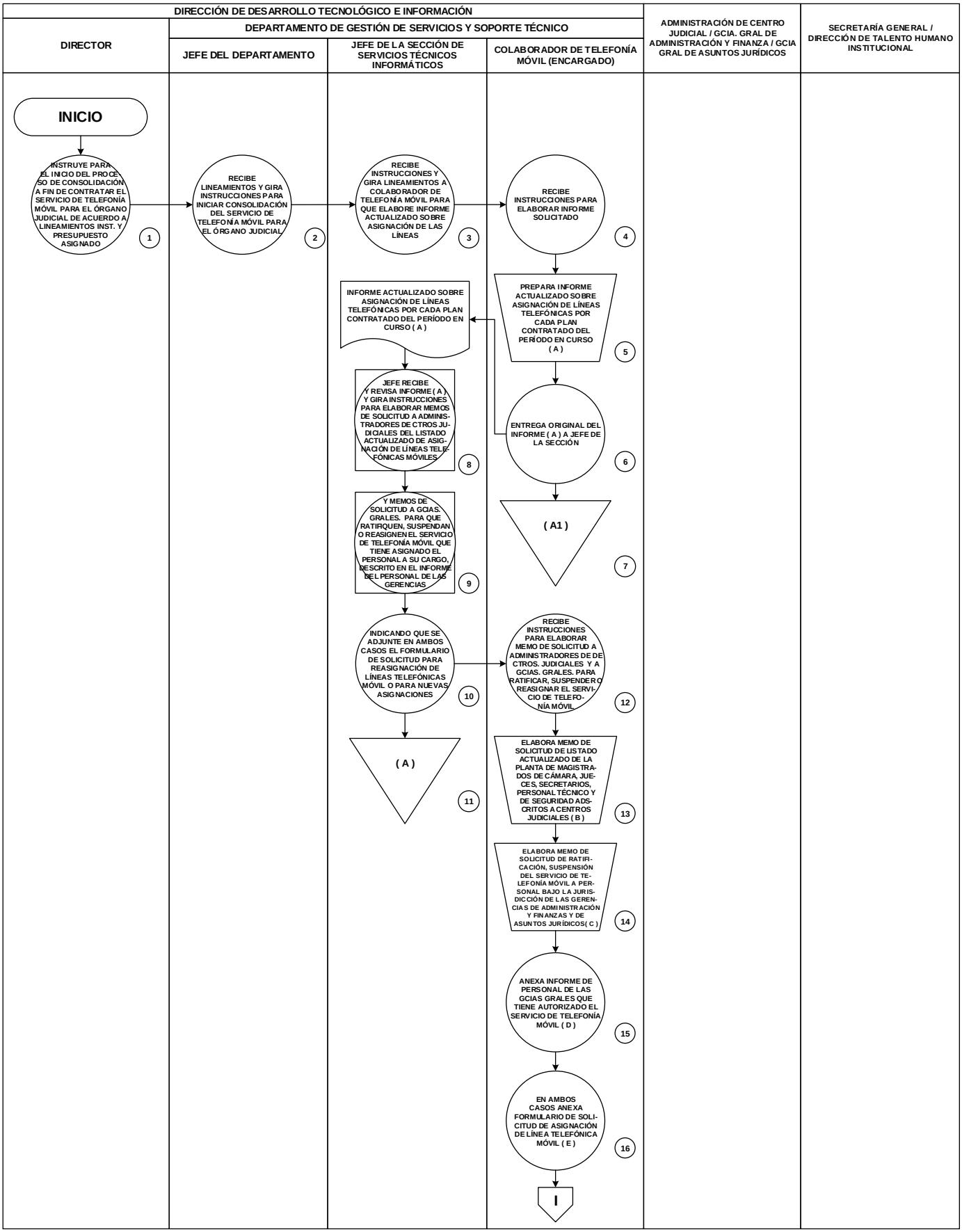
PROCEDIMIENTO: **CREACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE PERFIL DE USUARIO Y ACCESO A INTERNET A DEPENDENCIAS ENLAZADAS AL ACTIVE DIRECTORY DEL ÓRGANO JUDICIAL**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO	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.
DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC	14	Centro de Contacto asigna actividad de acuerdo a procedimiento establecido.
SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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.
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO	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.

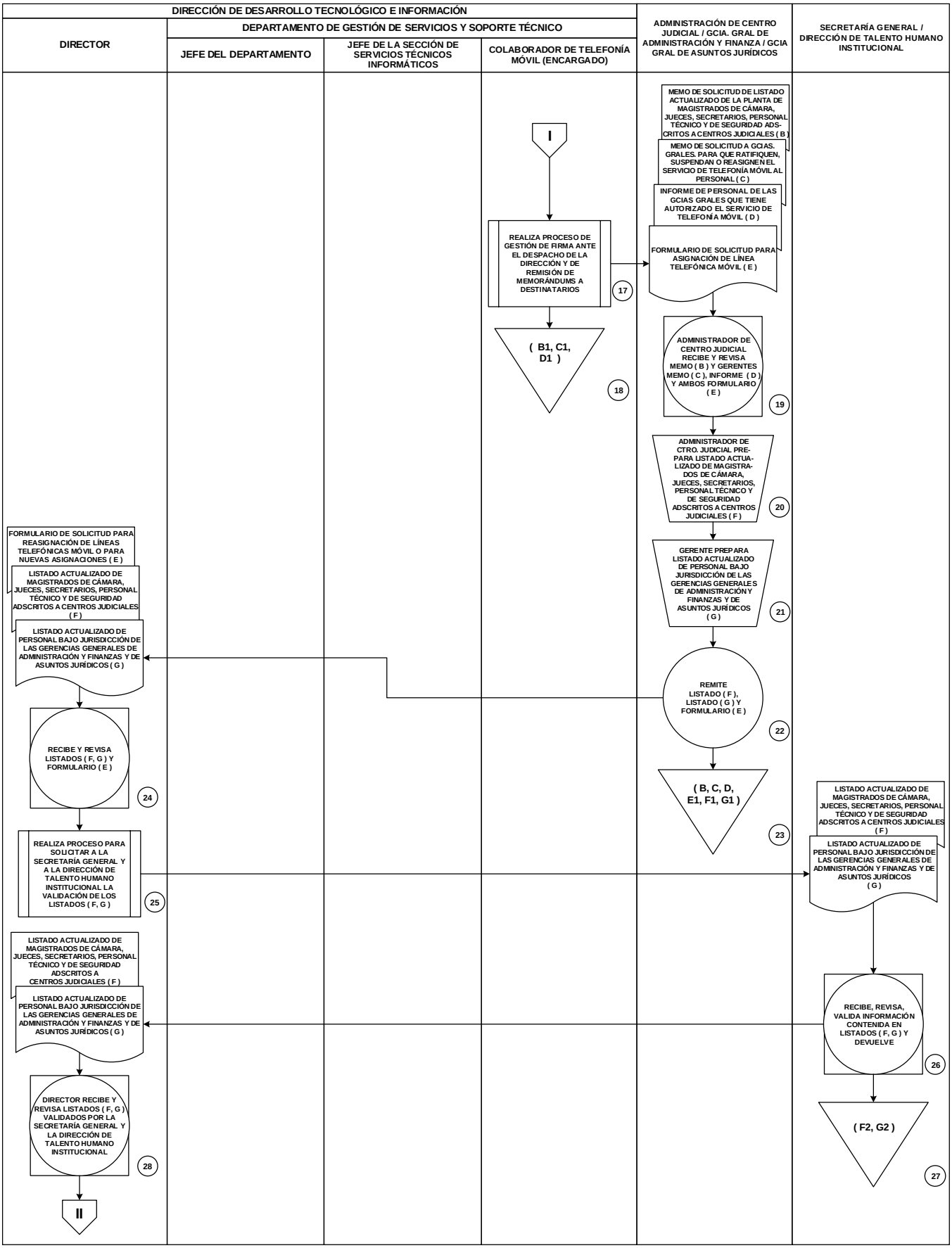
LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
A	**FORMULARIO PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE INTERNET**	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

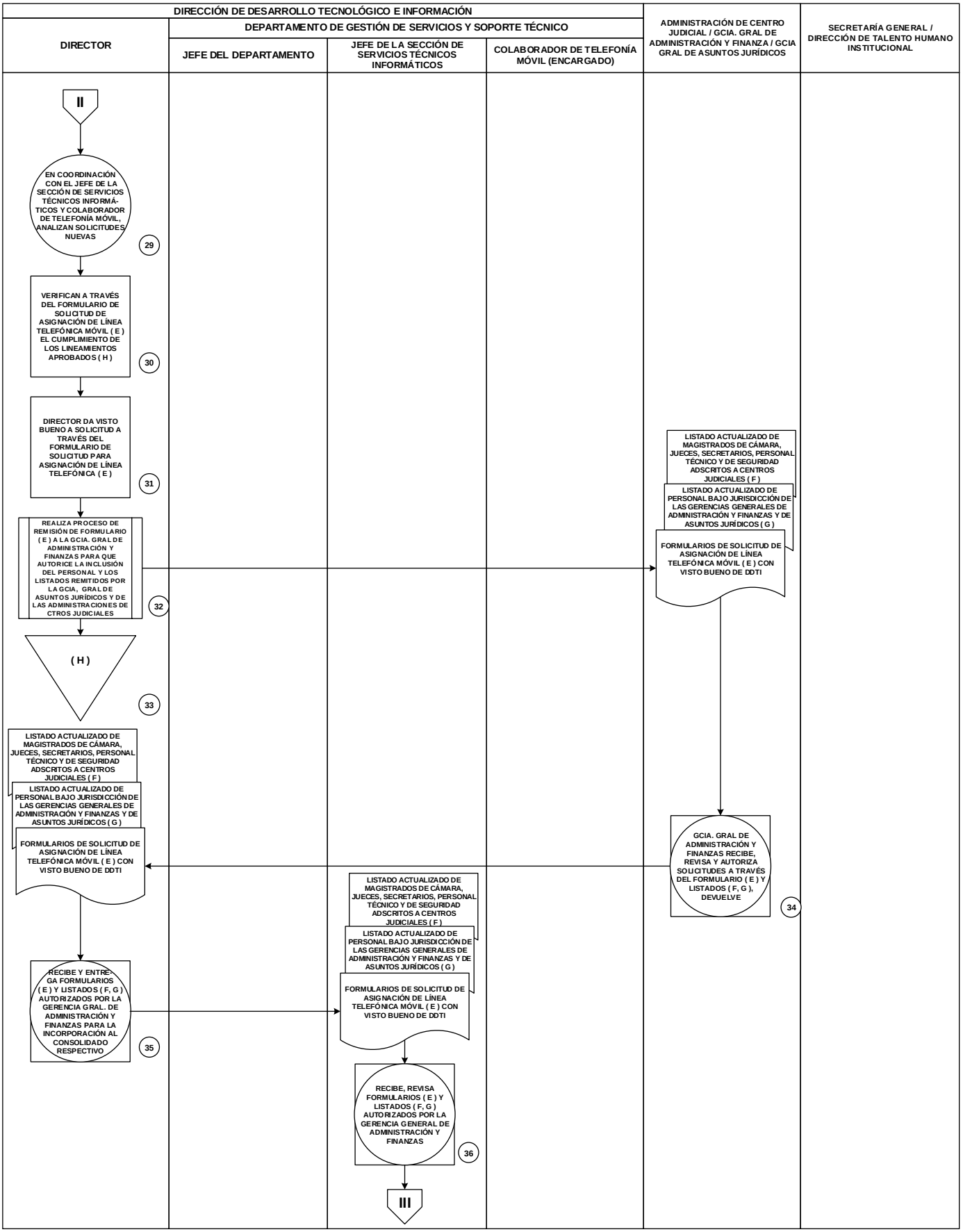
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO



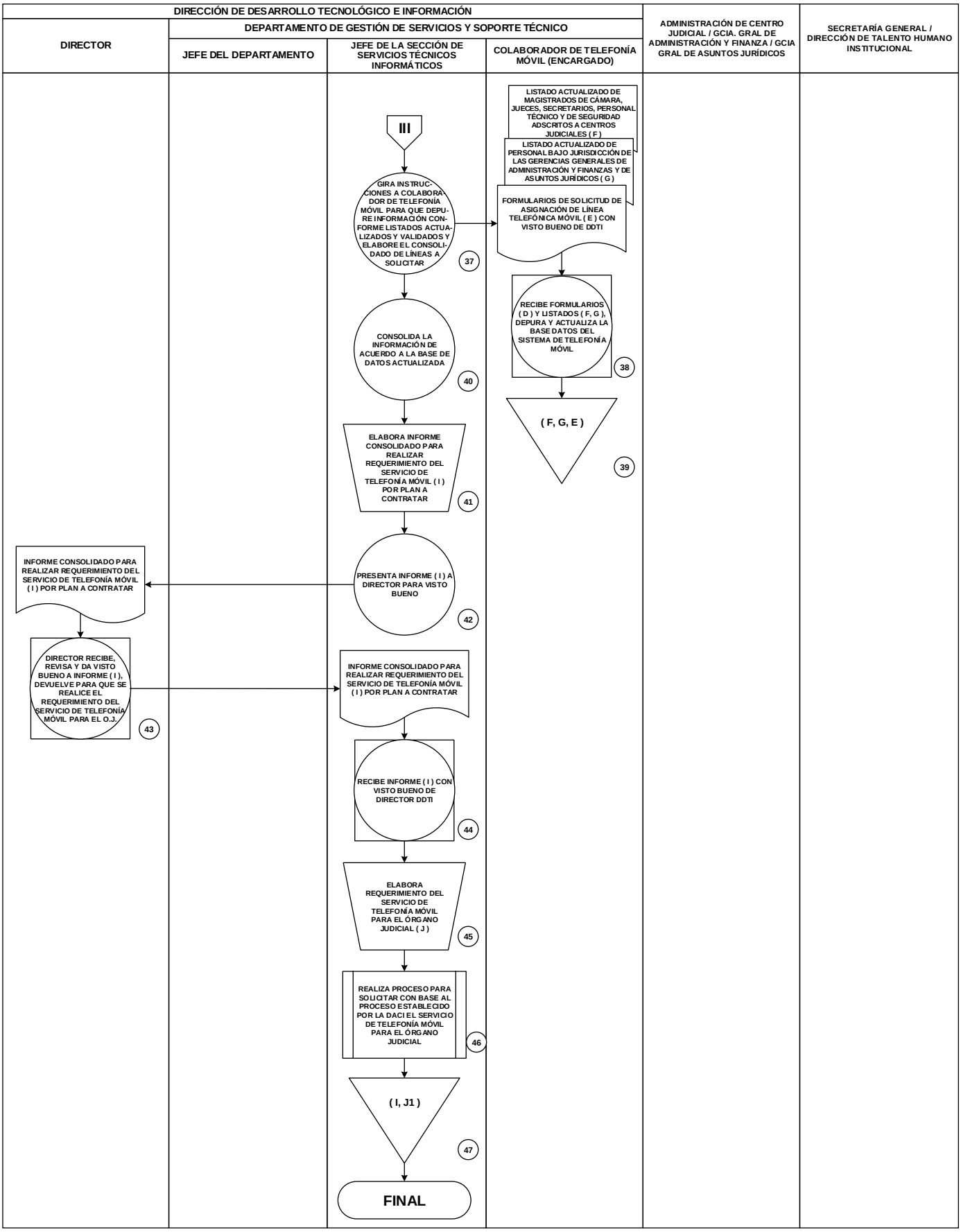
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO



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

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
DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN	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.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO	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.
JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	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.
COLABORADOR TÉCNICO DE TELEFONÍA MÓVIL (ENCARGADO)	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.
JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	6	Recibe y revisa Informe Actualizado sobre Asignación de Líneas Telefónicas por cada Plan Contratado del Período en Curso (A) y archiva.
JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	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.
COLABORADOR TÉCNICO DE TELEFONÍA MÓVIL (ENCARGADO)	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
ADMINISTRACIÓN DE CENTRO JUDICIAL, GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y GERENCIA GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	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).
DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN	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.
SECRETARIA GENERAL DE LA CSJ Y DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO INSTITUCIONAL	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).
DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN	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).
ADMINISTRACIÓN DE CENTRO JUDICIAL, GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y GERENCIA GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS	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.
DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN	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.
JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	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.
COLABORADOR TÉCNICO DE TELEFONÍA MÓVIL (ENCARGADO)	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.
JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	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.
DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN	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
JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	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
A	**INFORME ACTUALIZADO SOBRE ASIGNACIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS POR CADA PLAN CONTRATADO DEL PERIODO EN CURSO**	Original	Archivo Jefe de la Sección de Servicios Técnicos Informáticos
		Copia	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
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**	Original	Archivo Administrador de Centro Judicial
		Copia	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
C	**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**	Original	Archivo Gerencia General de Administración y Finanzas
		Copia	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)

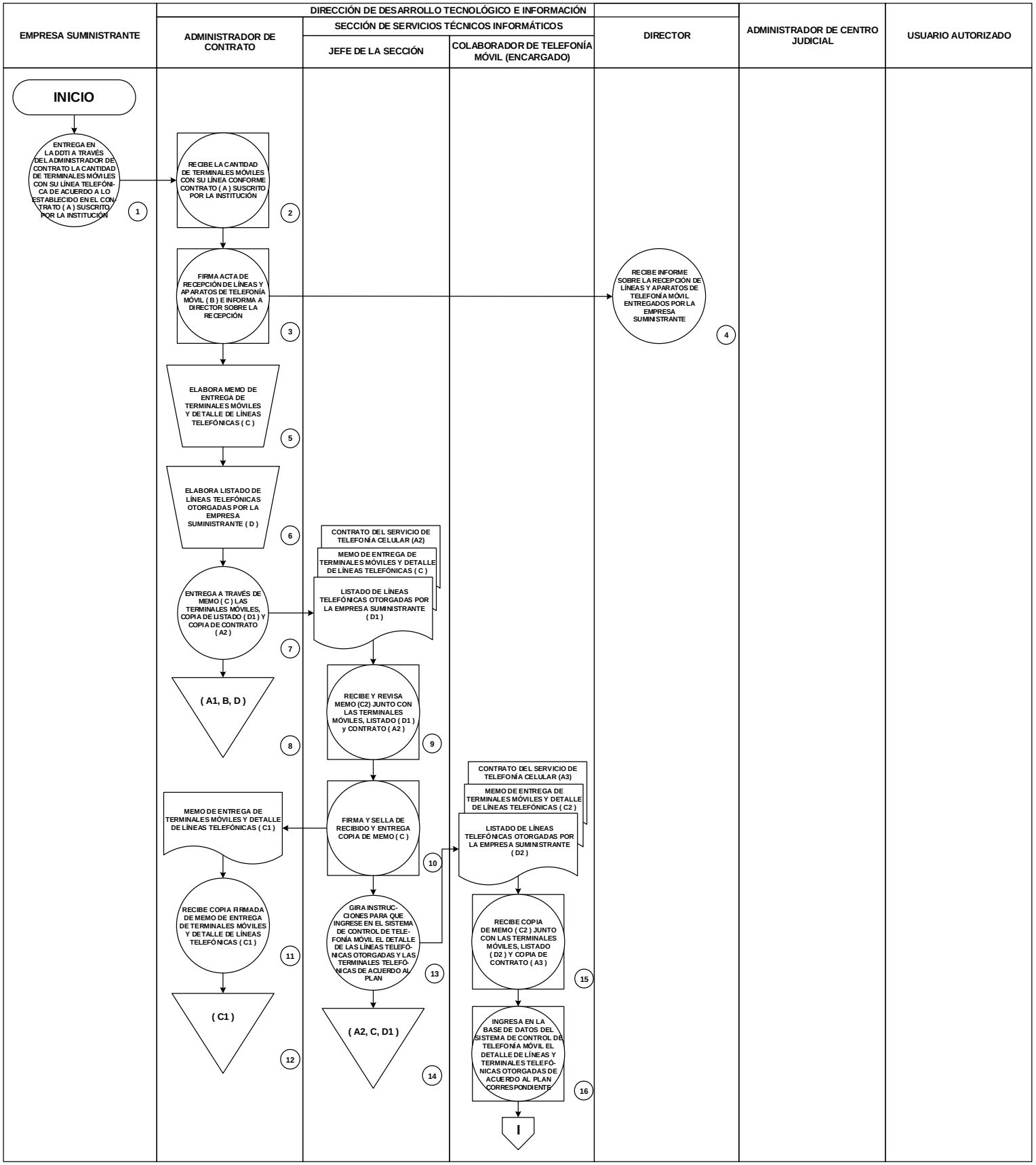
PROCEDIMIENTO: **ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**

N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
D	**INFORME DE PERSONAL DE LAS GERENCIAS GENERALES DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y ASUNTOS JURÍDICOS QUE TIENEN AUTORIZADO EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL**	Original	Archivo Gerencia General de Administración y Finanzas
		Copia	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
E	**FORMULARIO DE SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE LÍNEA TELEFÓNICA MÓVIL**	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
F	**LISTADO ACTUALIZADO DE MAGISTRADOS DE CÁMARA, JUECES, SECRETARIOS, PERSONAL TÉCNICO Y DE SEGURIDAD ADSCRITOS A CENTROS JUDICIALES**	Original	Archivo Colaborador Técnico de Telefonía Móvil (Encargado)
		Copia	Archivo Administración de Centro Judicial
		Copia	Archivo Secretaría General
G	**LISTADO ACTUALIZADO DEL PERSONAL BAJO JURISDICCIÓN DE LAS GERENCIAS GENERALES DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y DE ASUNTOS JURÍDICOS**	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
H	**LINEAMIENTOS PARA LA ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL INSTITUCIONAL**	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

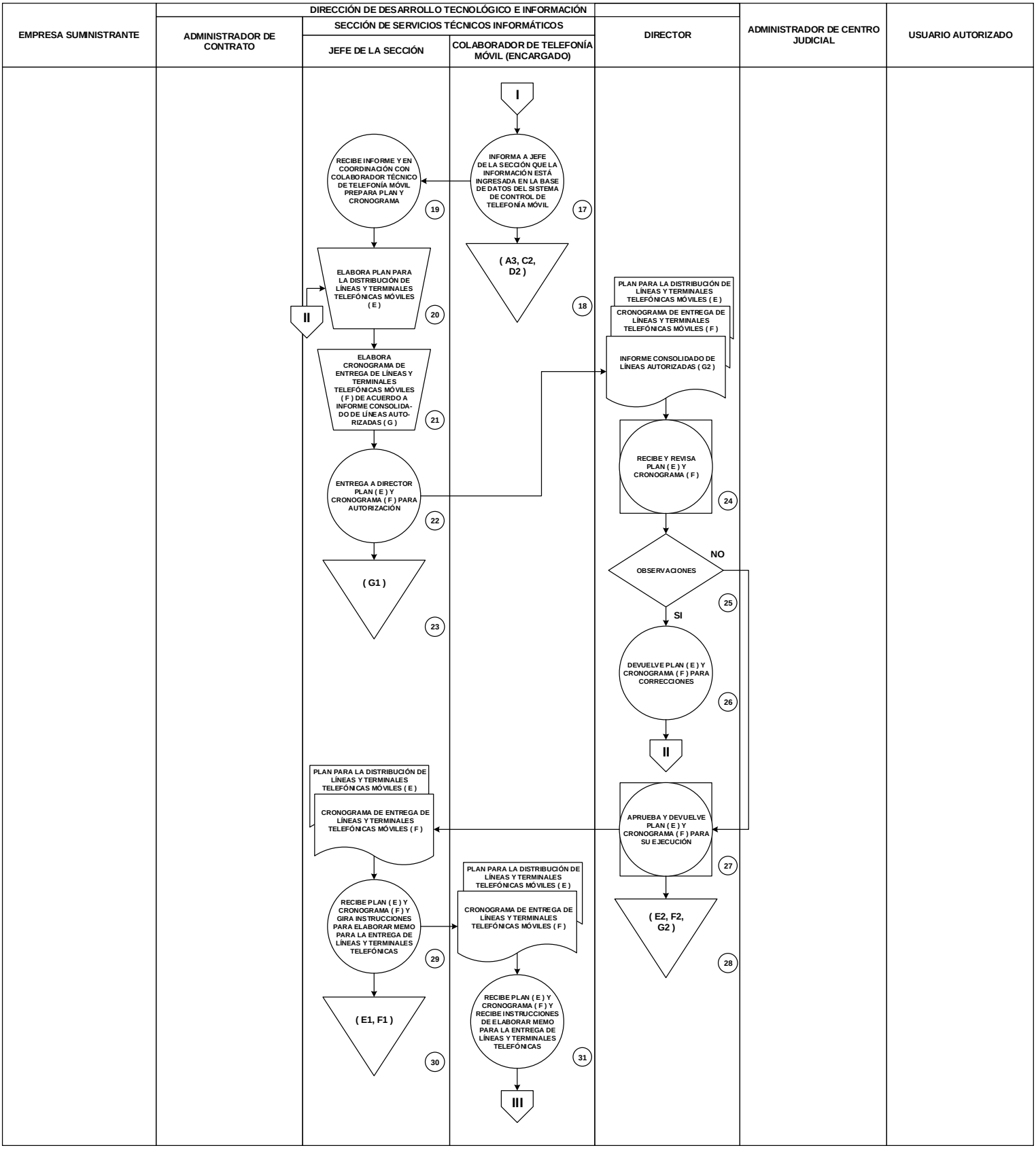
PROCEDIMIENTO: **ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**

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

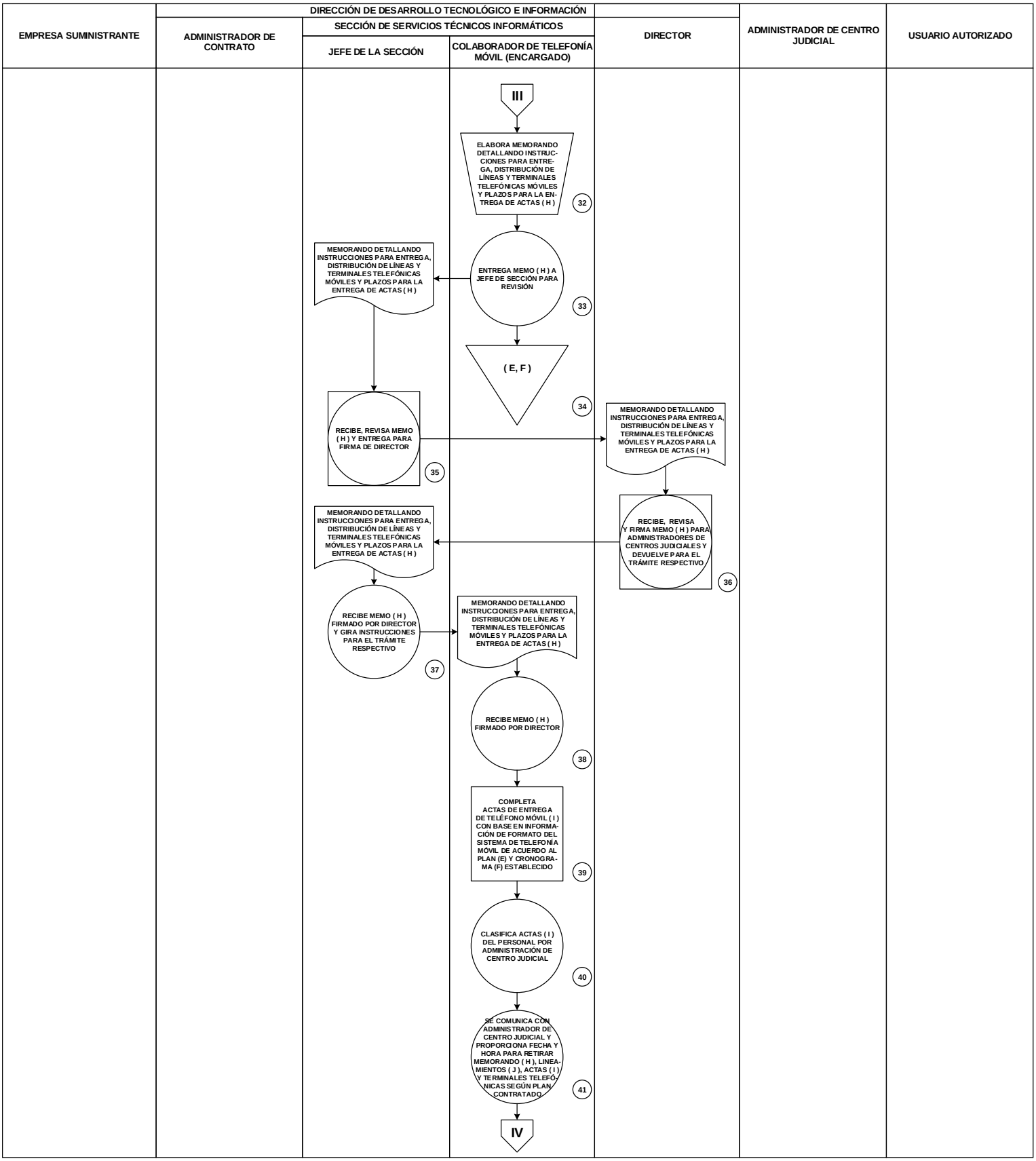
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS Y TERMINALES TELEFÓNICAS MÓVILES A PERSONAL AUTORIZADO CON LA ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS



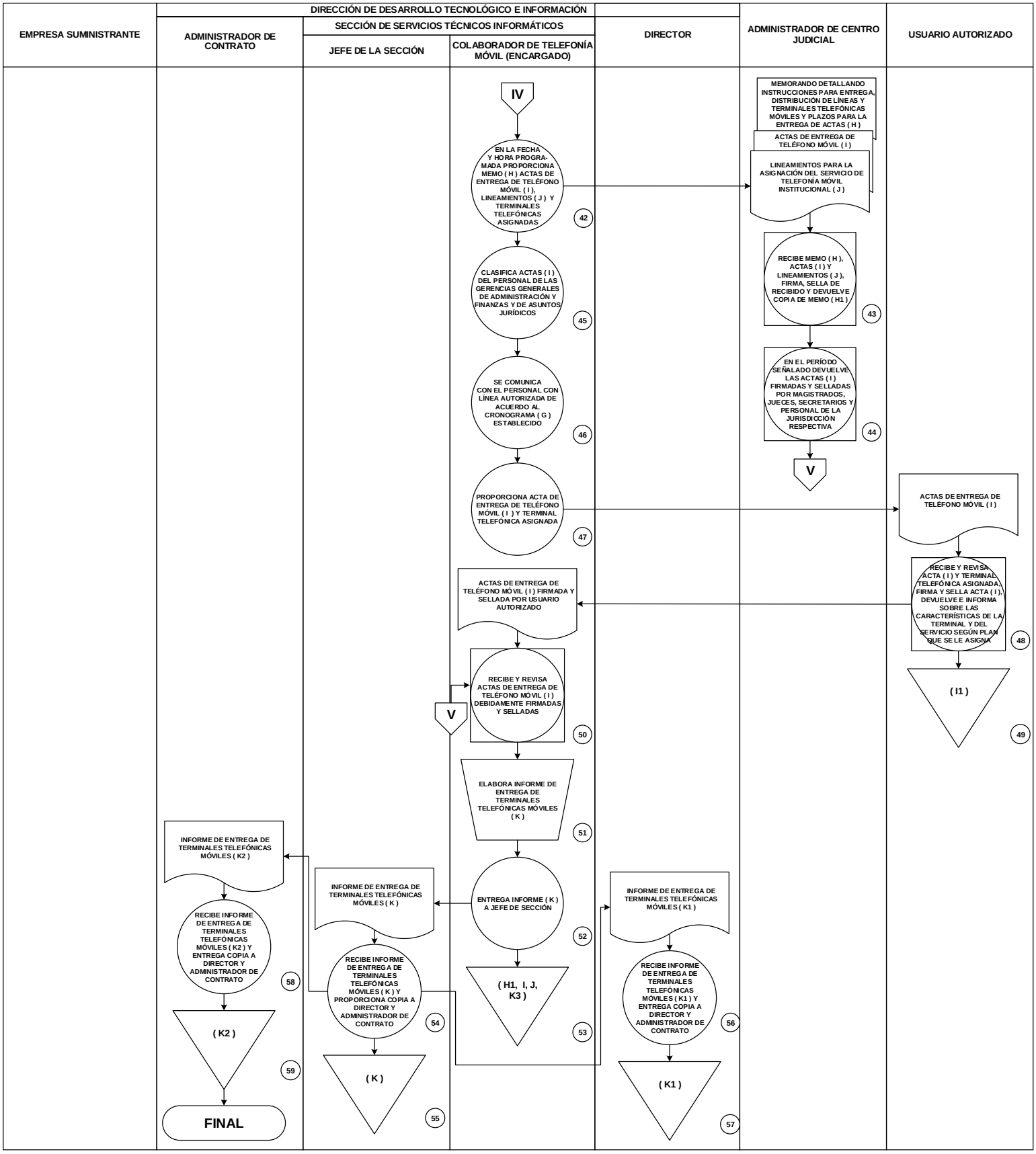
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS Y TERMINALES TELEFÓNICAS MÓVILES A PERSONAL AUTORIZADO CON LA ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS



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

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

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
EMPRESA SUMINISTRANTE	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.
ADMINISTRADOR DE CONTRATO	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.
DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN	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.
ADMINISTRADOR DE CONTRATO	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).
JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
ADMINISTRADOR DE CONTRATO	10	Recibe copia de Memorando de Entrega de Terminales Móviles y Detalle de Líneas Telefónicas (C1) y archiva.
JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	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.
COLABORADOR TÉCNICO DE TELEFONÍA MÓVIL (ENCARGADO)	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.
JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	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).
DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN	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).
JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	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).
COLABORADOR TÉCNICO DE TELEFONÍA MÓVIL (ENCARGADO)	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
JEFE DE LA SECCIÓN SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	25	Recibe, revisa Memo (H) y entrega para firma de Director.
DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN	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.
JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	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.
COLABORADOR TÉCNICO DE TELEFONÍA MÓVIL (ENCARGADO)	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COLABORADOR TÉCNICO DE TELEFONÍA MÓVIL (ENCARGADO)	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.
ADMINISTRADOR DE CENTRO JUDICIAL	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.
COLABORADOR TÉCNICO DE TELEFONÍA MÓVIL (ENCARGADO)	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).
USUARIO AUTORIZADO	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COLABORADOR TÉCNICO DE TELEFONÍA MÓVIL (ENCARGADO)	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).
JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	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).
DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN	46	Recibe y archiva copia de Informe de Entrega de Terminales Telefónicas Móviles (K1).
ADMINISTRADOR DE CONTRATO	47	Recibe y archiva copia de Informe de Entrega de Terminales Telefónicas Móviles (K2).
		Final del proceso.

LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
A	**CONTRATO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR**	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	**ACTA DE RECEPCIÓN DE LÍNEAS Y APARATOS DE TELEFONÍA MÓVIL**	Original	Archivo Administrador de Contrato

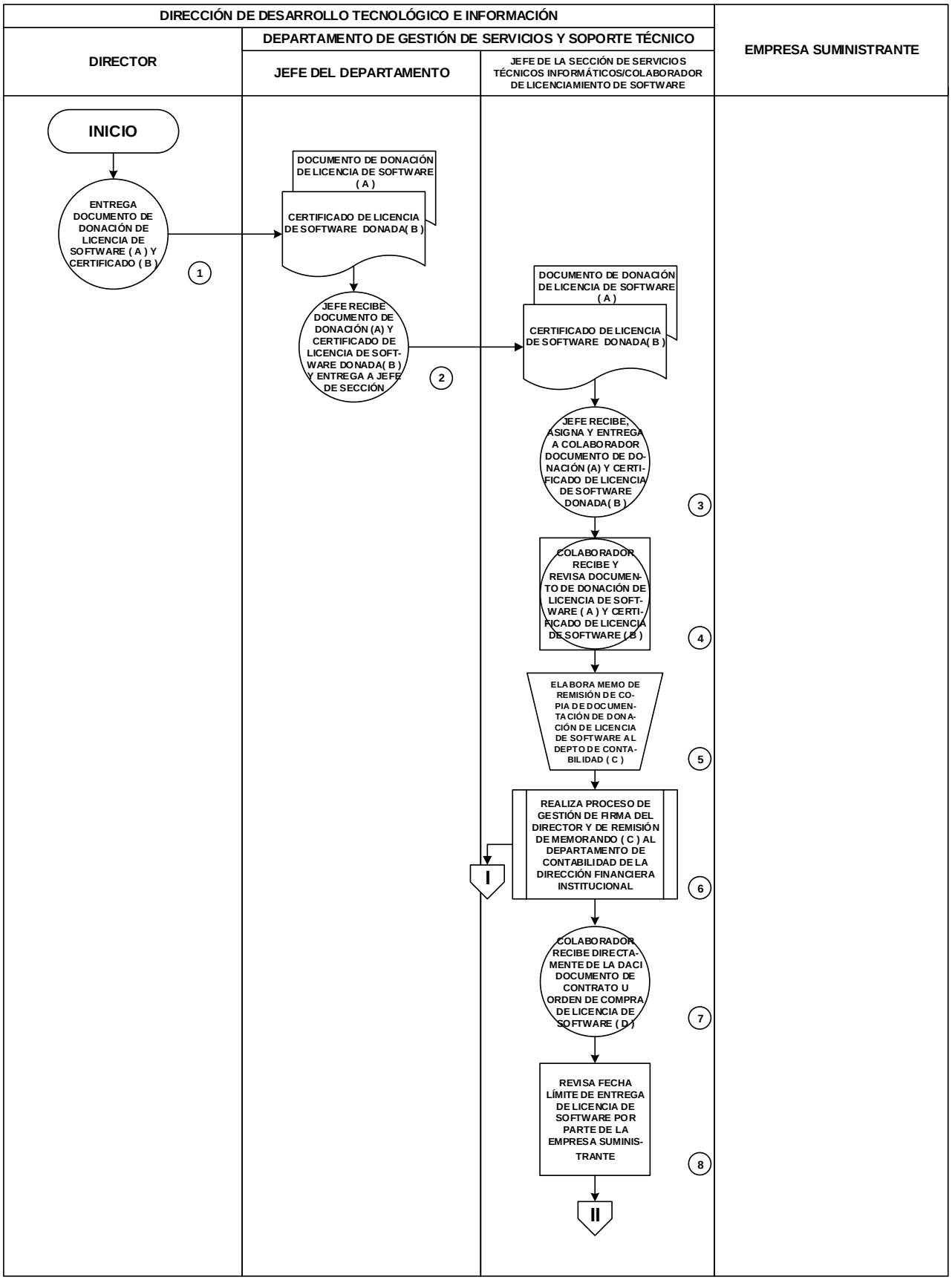
PROCEDIMIENTO: **RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS Y TERMINALES TELEFÓNICAS MÓVILES A PERSONAL AUTORIZADO CON LA ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**

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

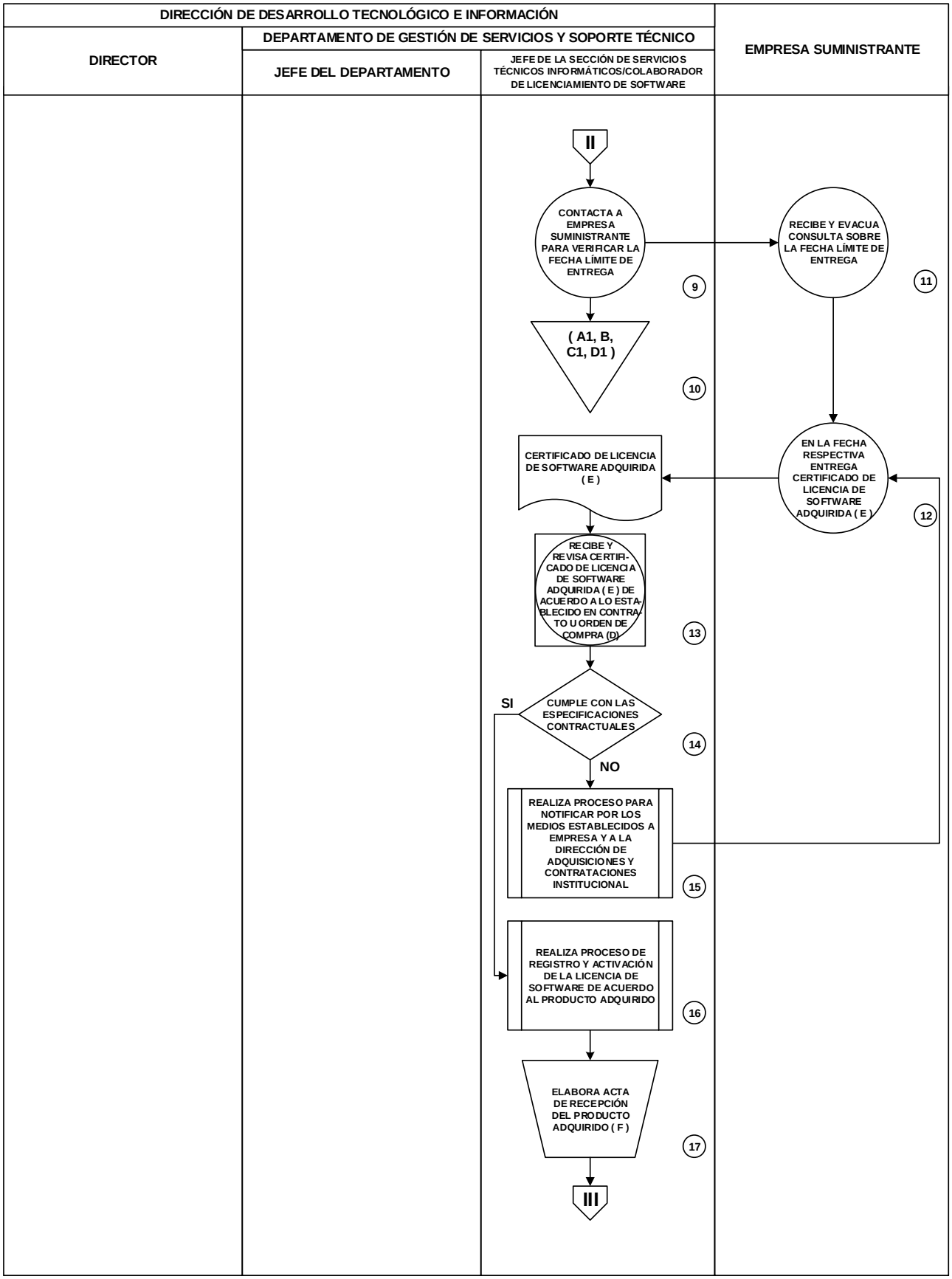
PROCEDIMIENTO: **RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS Y TERMINALES TELEFÓNICAS MÓVILES A PERSONAL AUTORIZADO CON LA ASIGNACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DEL ÓRGANO JUDICIAL**

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

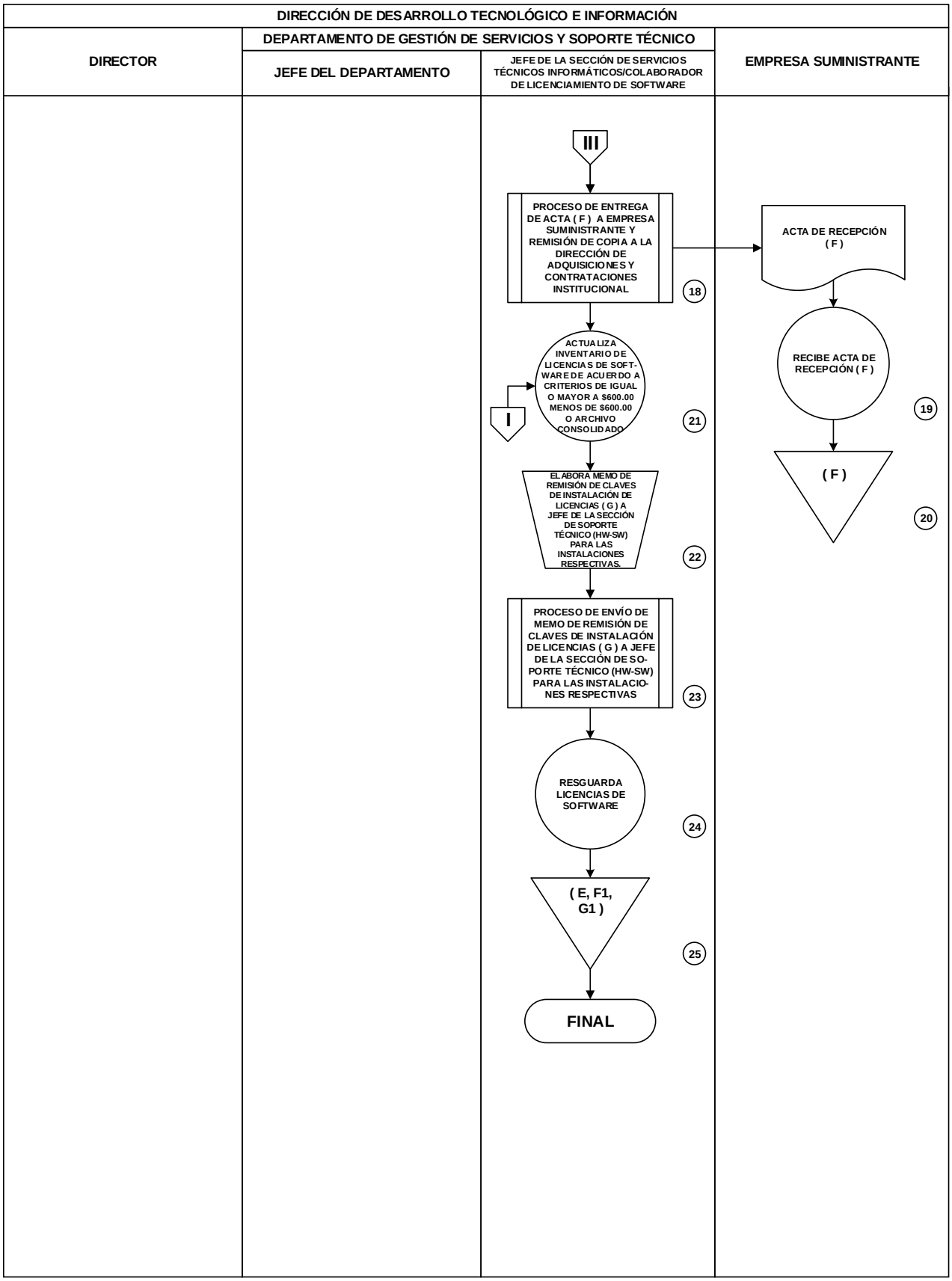
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE LICENCIAS DE SOFTWARE
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS



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 Nº 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

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DIRECTOR DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN	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).
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO	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).
JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	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).
COLABORADOR DE LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	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.
EMPRESA SUMINISTRANTE	11	Revisa y evacua consulta sobre la fecha límite de entrega.

PROCEDIMIENTO: **REGISTRO DE LICENCIAS DE SOFTWARE**

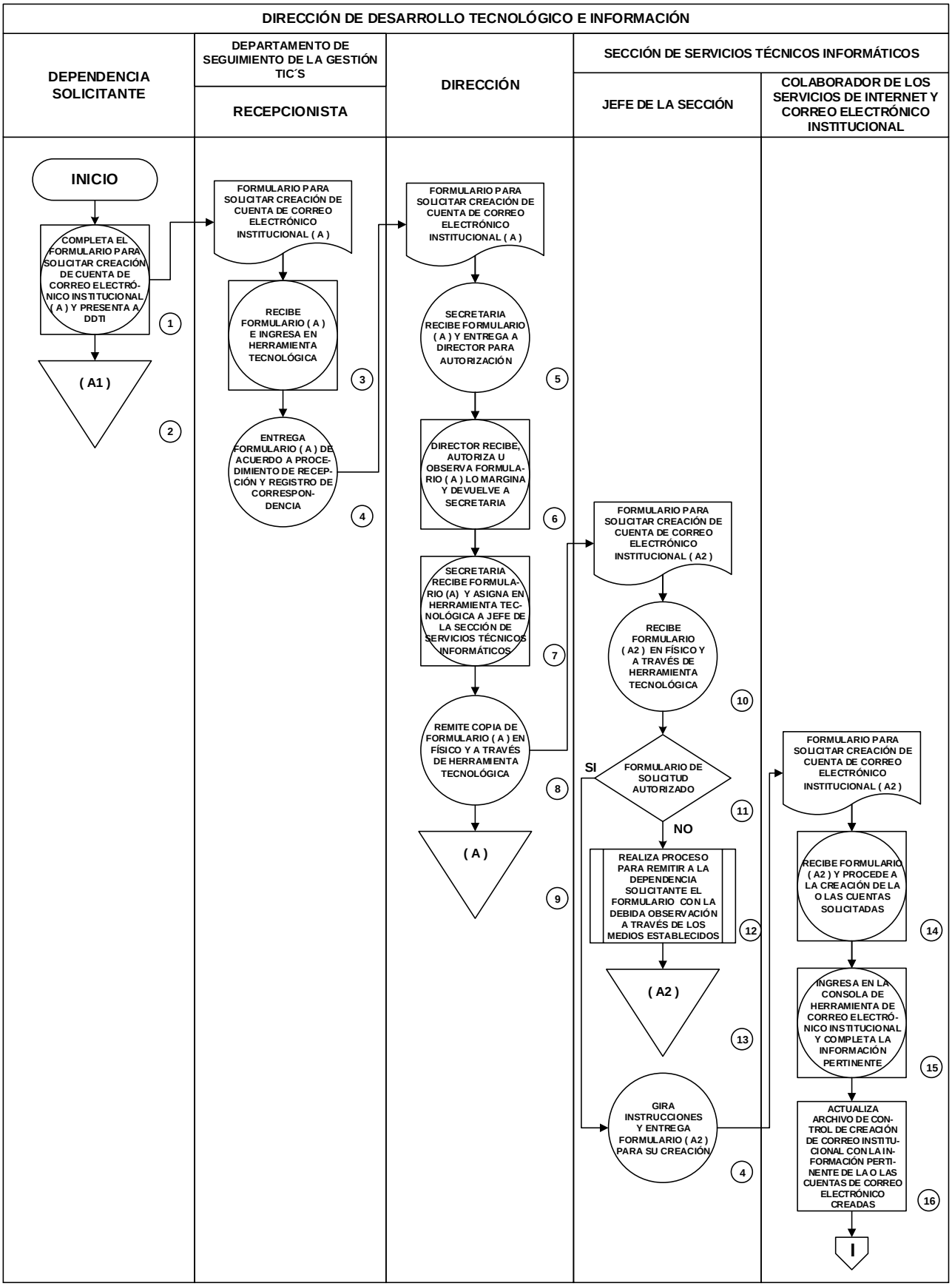
RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
EMPRESA SUMINISTRANTE	12	En la fecha respectiva entrega certificado de licencia de software (E) a Colaborador de Licenciamiento de Software.
COLABORADOR DE LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	13	Recibe y revisa Certificado de Licencia 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.
EMPRESA SUMINISTRANTE	18	Recibe Acta de Recepción del Producto Adquirido (F) y archiva.
COLABORADOR DE LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	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 SOFTWARE**

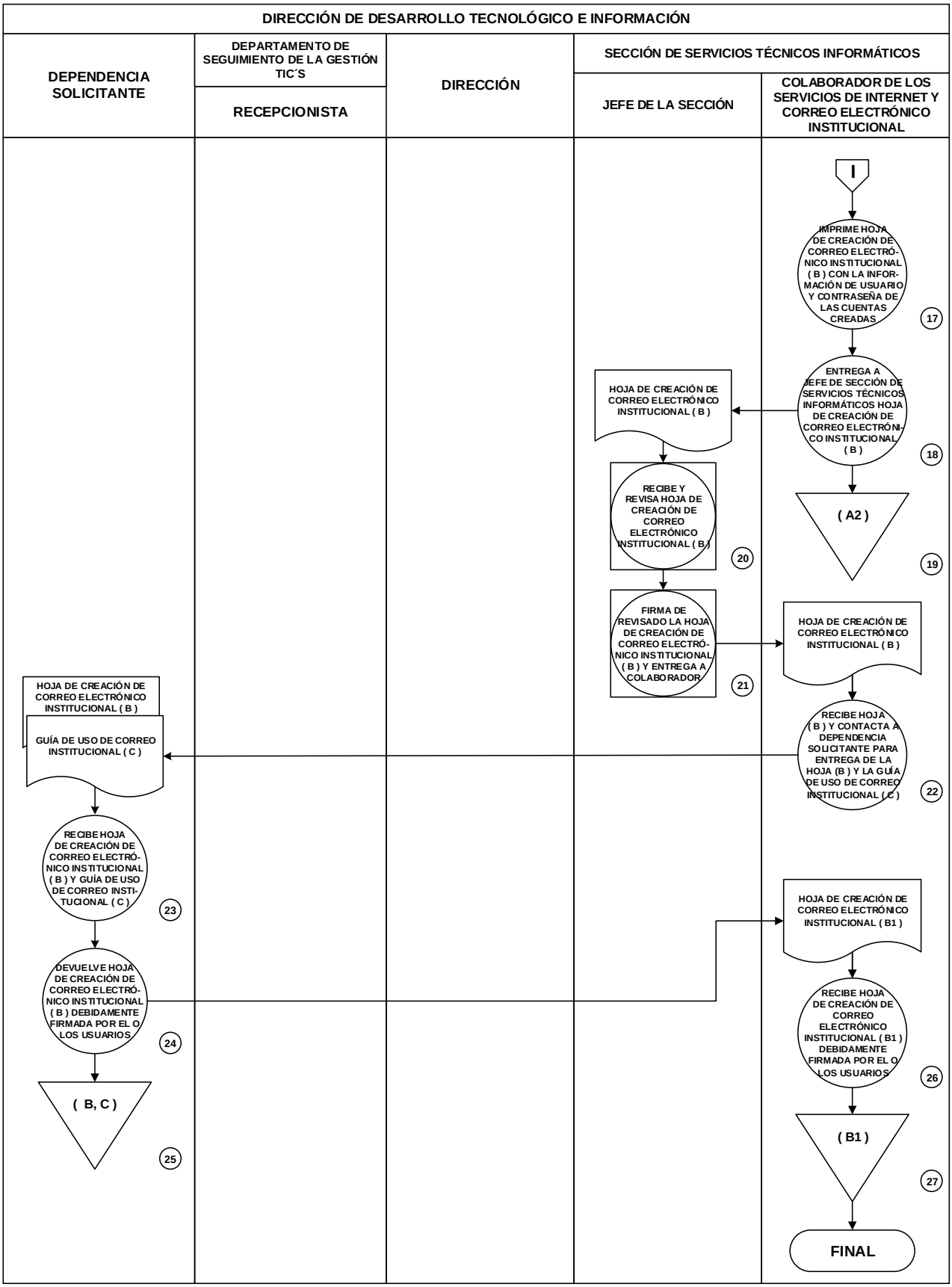
LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

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

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
DEPENDENCIA SOLICITANTE	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).
RECEPCIONISTA DEL DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN TIC´S	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.
DESPACHO DE LA DIRECCIÓN	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).
JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	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.
COLABORADOR DE LOS SERVICIOS DE INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	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.
JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS	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.
COLABORADOR DE LOS SERVICIOS DE INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	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).
DEPENDENCIA SOLICITANTE	21	Recibe Hoja de Creación de Correo Electrónico Institucional (B) y Guía de Uso de Correo Institucional (C).

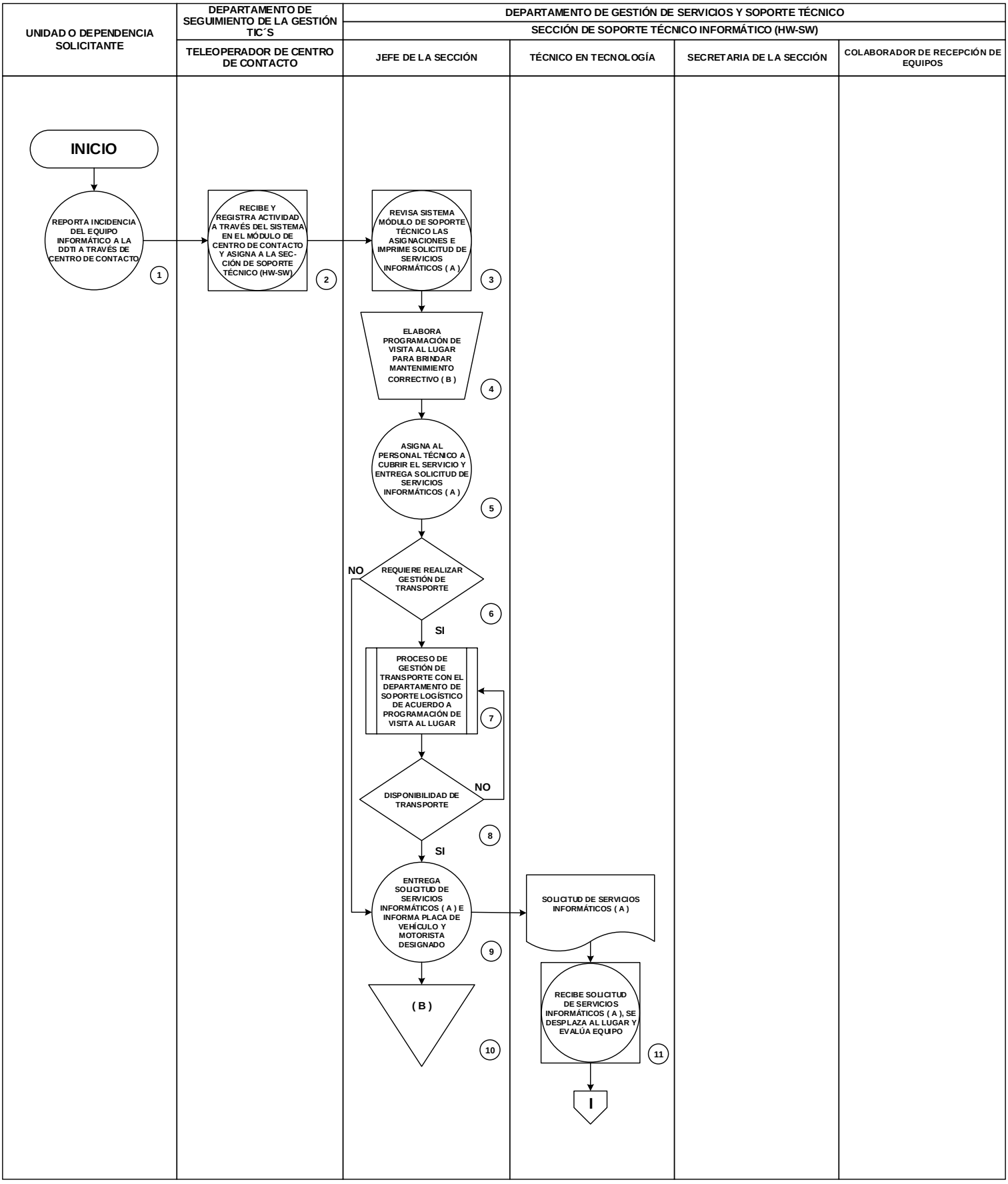
PROCEDIMIENTO: **SERVICIO DE CREACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL**

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.

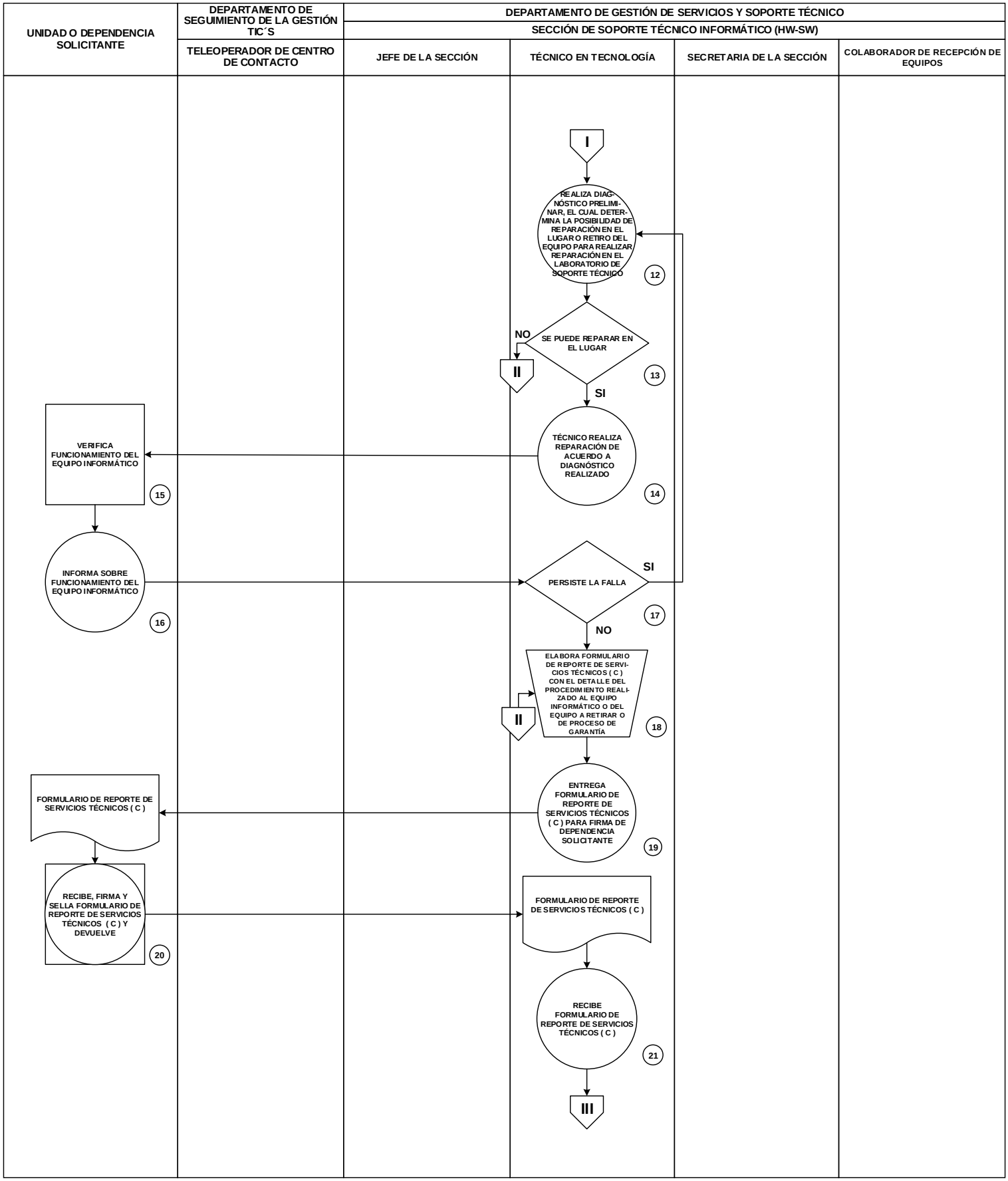
LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

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

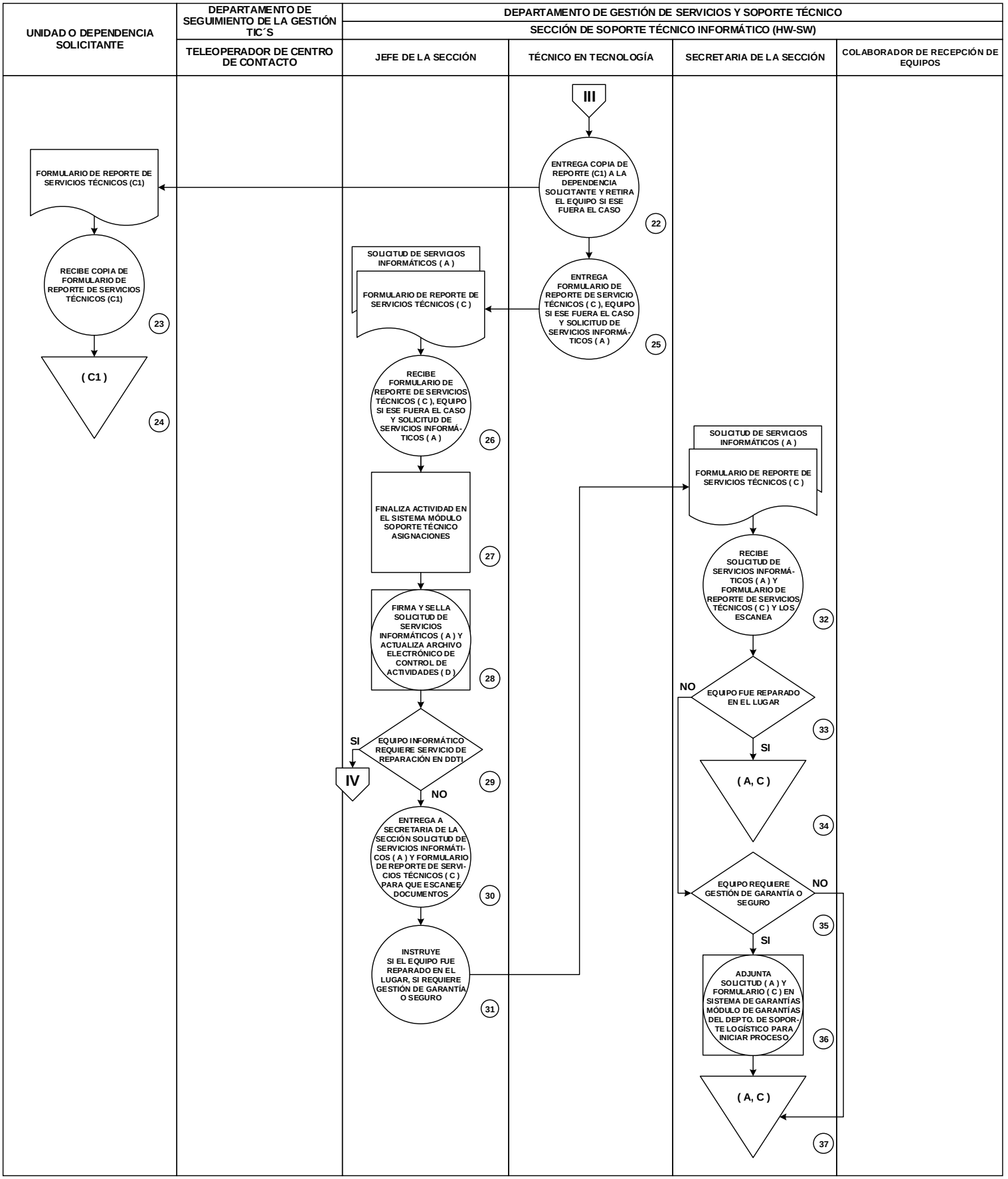
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO



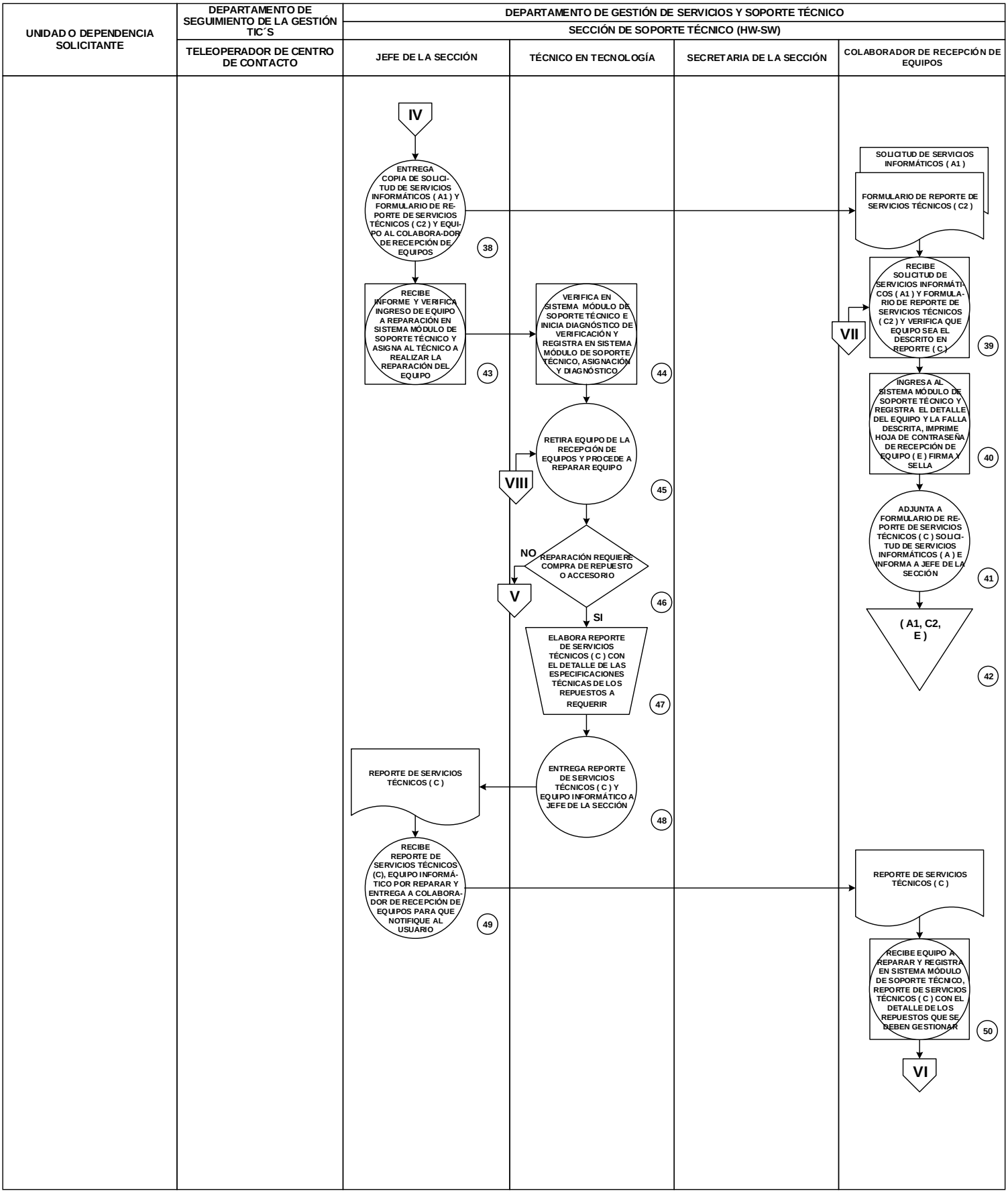
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO



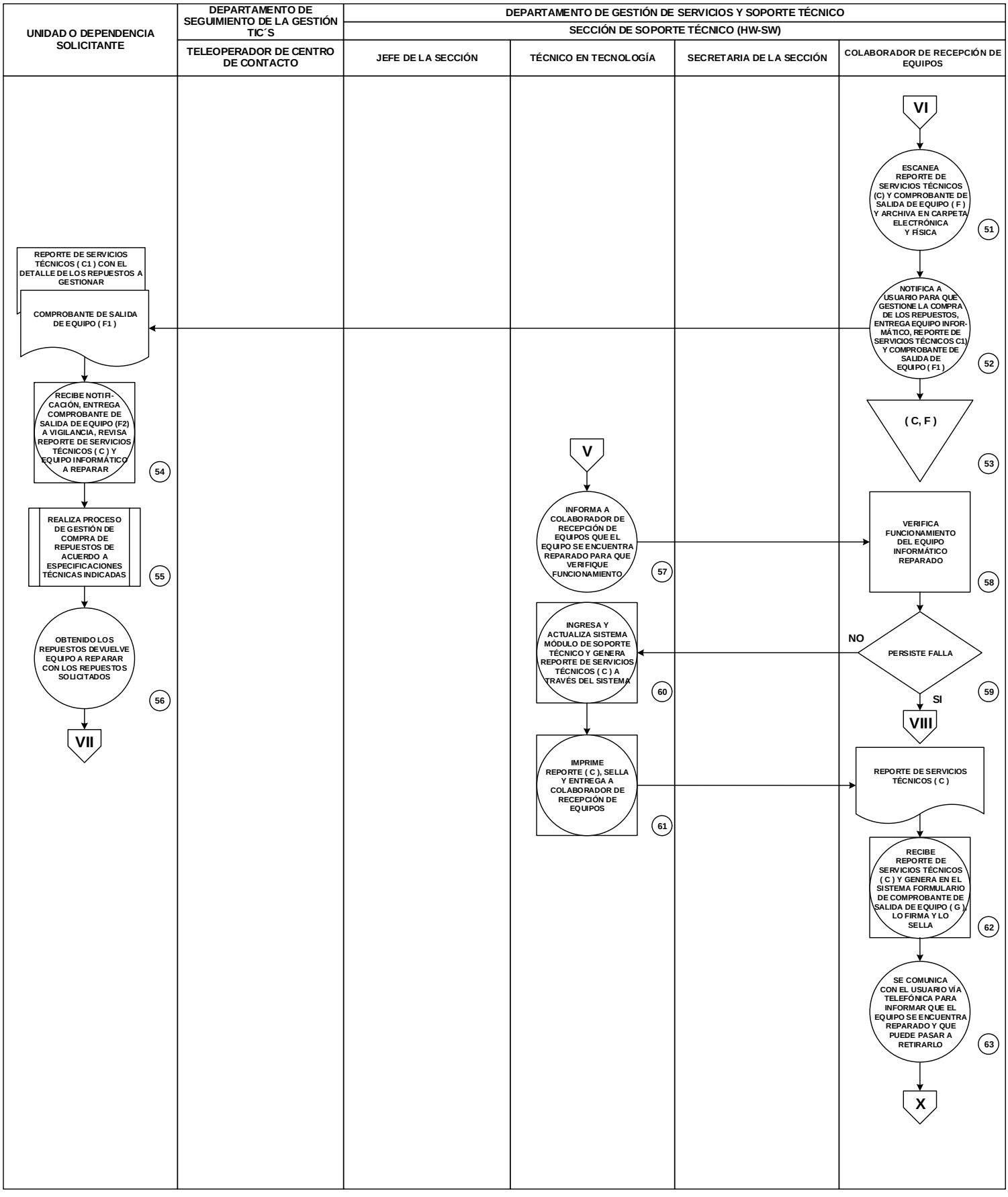
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO



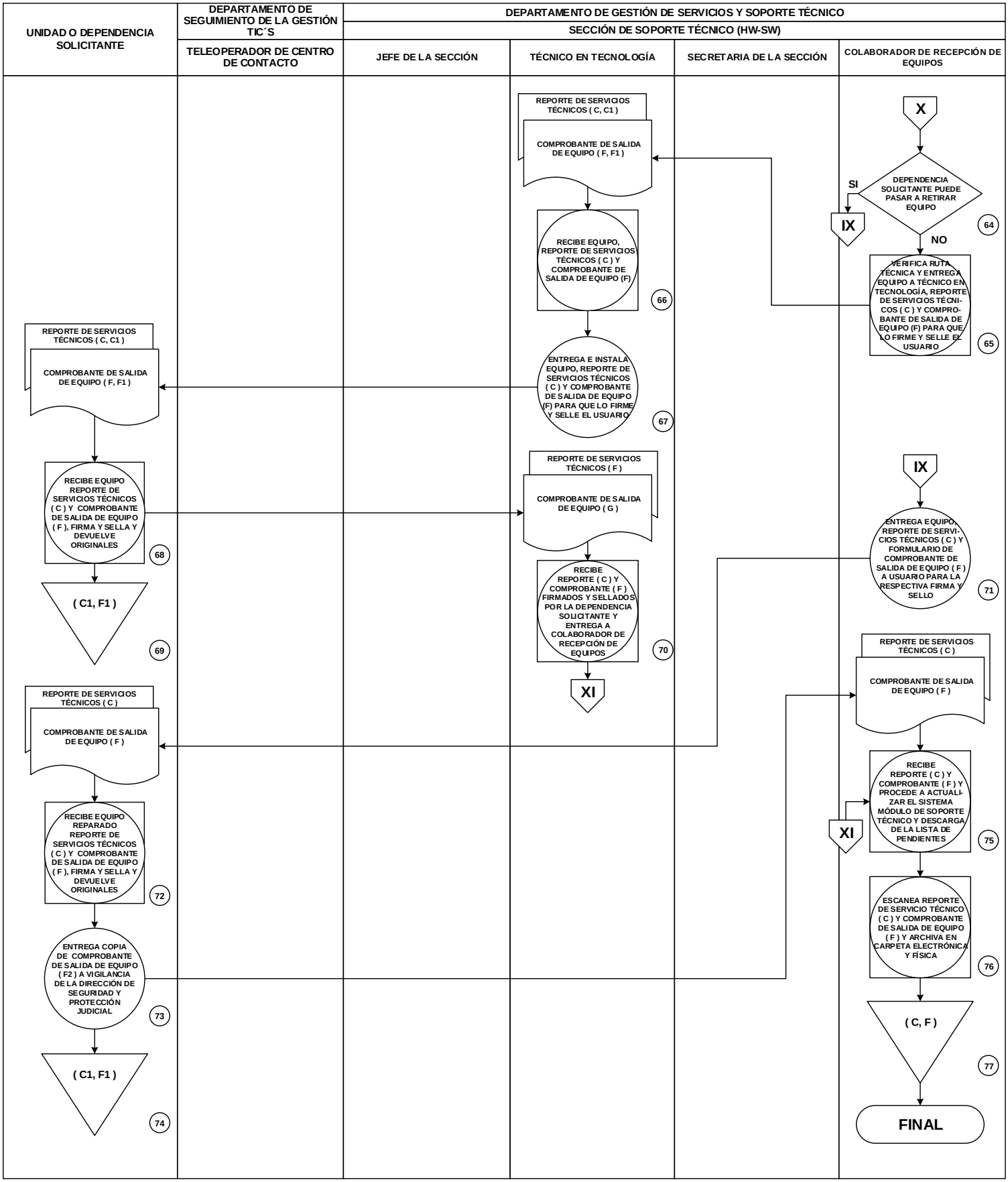
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO



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

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

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE	1	Reporta incidencia del equipo informático a la DDTI a través de Centro de Contacto.
TELEOPERADOR DE CENTRO DE CONTACTO	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).
JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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.
TÉCNICO EN TECNOLOGÍA	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
TÉCNICO EN TECNOLOGÍA	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.
UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE	12	Verifica funcionamiento del equipo informático reparado e informa.
TÉCNICO EN TECNOLOGÍA	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.
UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE	16	Recibe, firma y sella Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (C) y devuelve.
TÉCNICO EN TECNOLOGÍA	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.
UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE	18	Recibe copia de Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (C1) y archiva.
TÉCNICO EN TECNOLOGÍA	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).
JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
SECRETARIA DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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).
JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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.
COLABORADOR DE RECEPCIÓN DE EQUIPOS	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).
JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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.
TÉCNICO EN TECNOLOGÍA	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
TÉCNICO EN TECNOLOGÍA	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.
JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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.
COLABORADOR DE RECEPCIÓN DE EQUIPOS	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).
UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE	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.
TÉCNICO EN TECNOLOGÍA	47	Informa a Colaborador de Recepción de Equipos que el equipo se encuentra reparado para que verifique funcionamiento.
COLABORADOR DE RECEPCIÓN DE EQUIPOS	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.
TÉCNICO EN TECNOLOGÍA	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COLABORADOR DE RECEPCIÓN DE EQUIPOS	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 Ser vicios 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.
TÉCNICO EN TECNOLOGÍA	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.
UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE	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).
TÉCNICO EN TECNOLOGÍA	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.
COLABORADOR DE RECEPCIÓN DE EQUIPOS	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.
UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE	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).

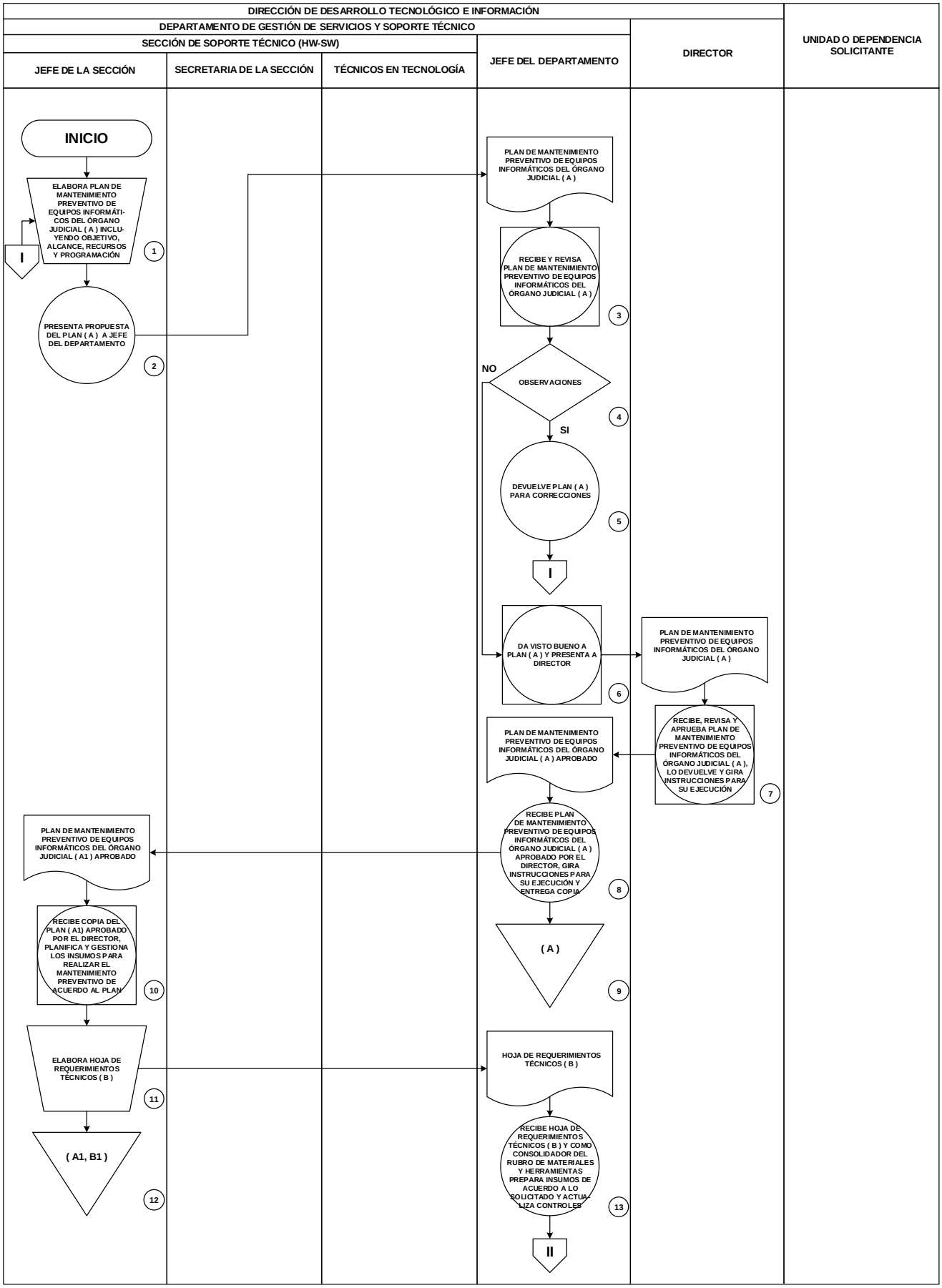
PROCEDIMIENTO: **SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COLABORADOR DE RECEPCIÓN DE EQUIPOS	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.

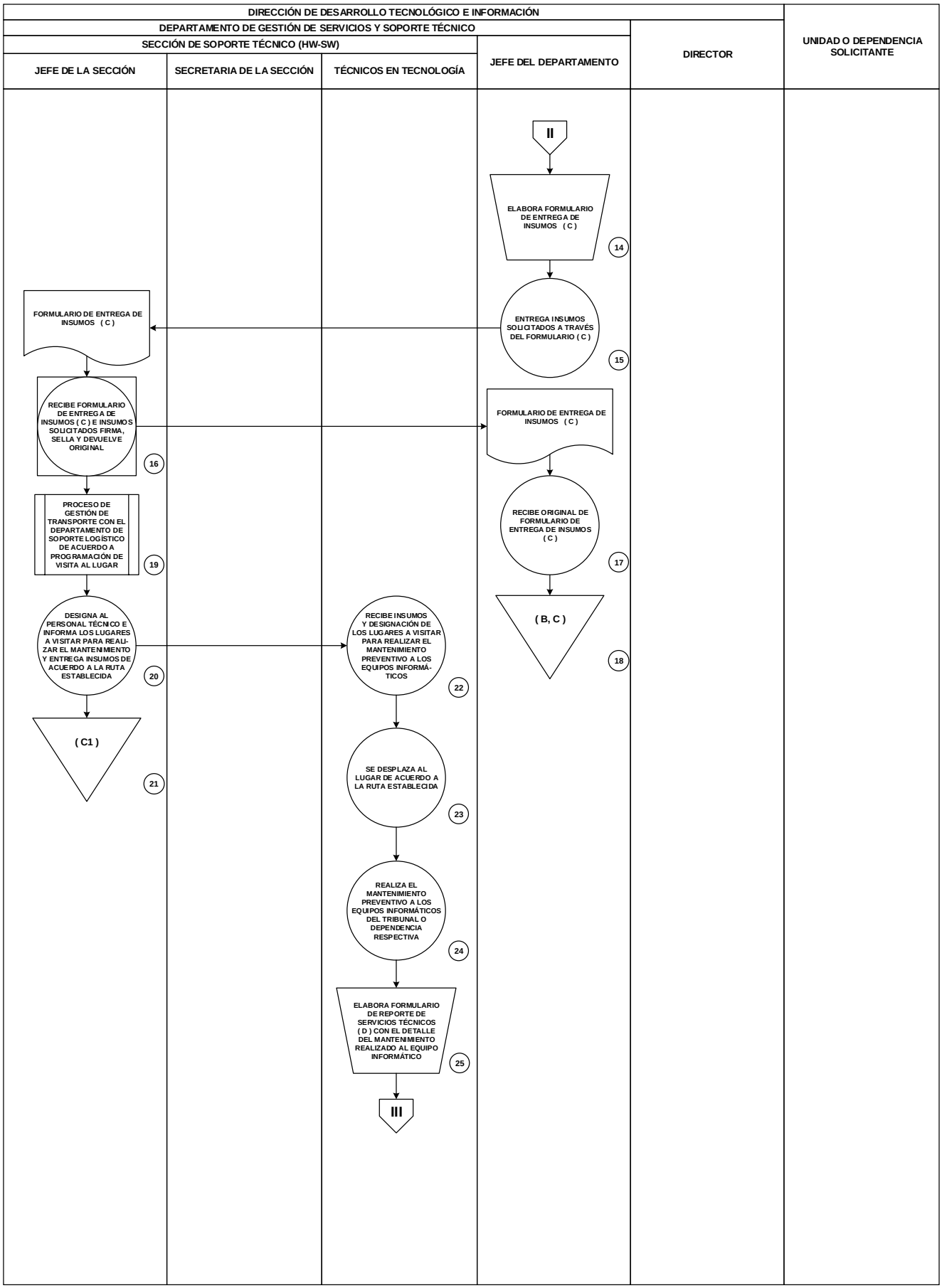
LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

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

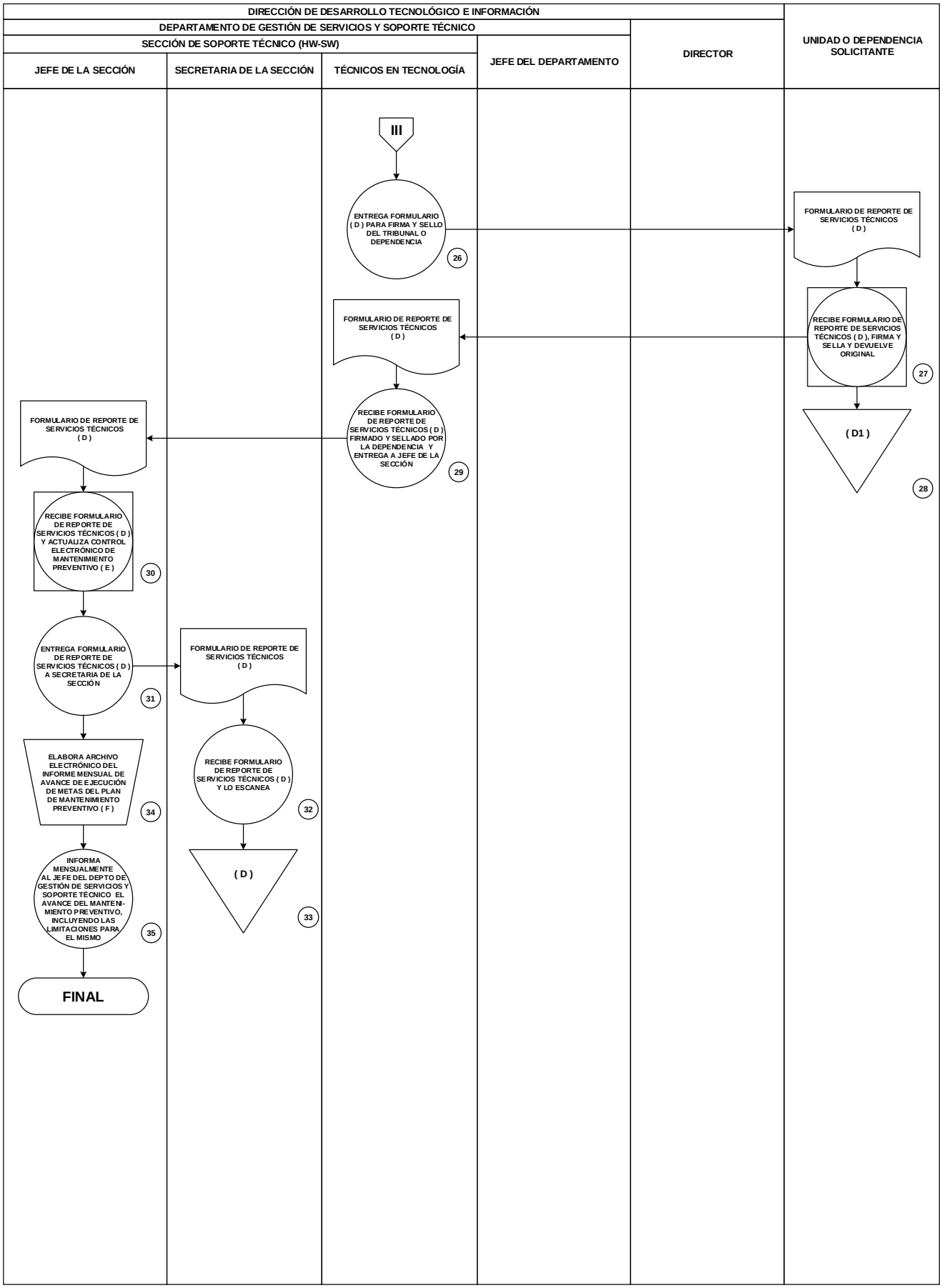
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÓRGANO JUDICIAL
UNIDAD RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO



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

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
JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO	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.
DIRECTOR DDTI	4	Recibe, revisa y aprueba Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos del Órgano Judicial (A). Lo devuelve y gira instrucciones para su ejecución.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO	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).
JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO	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).
JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	13	Recibe Formulario de Entrega de Insumos (C) e insumos solicitados, firma de recibido, sella y devuelve original.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO	14	Recibe Formulario de Entrega de Insumos (C), firmado de recibido y sellado. Archiva.
JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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).
TÉCNICOS EN TECNOLOGÍA	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.
UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE	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).
TÉCNICOS EN TECNOLOGÍA	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).
JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	25	Entrega Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (D) a secretaria de la sección.
SECRETARIA DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	26	Recibe Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (D), lo escanea y lo archiva físicamente.
JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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.

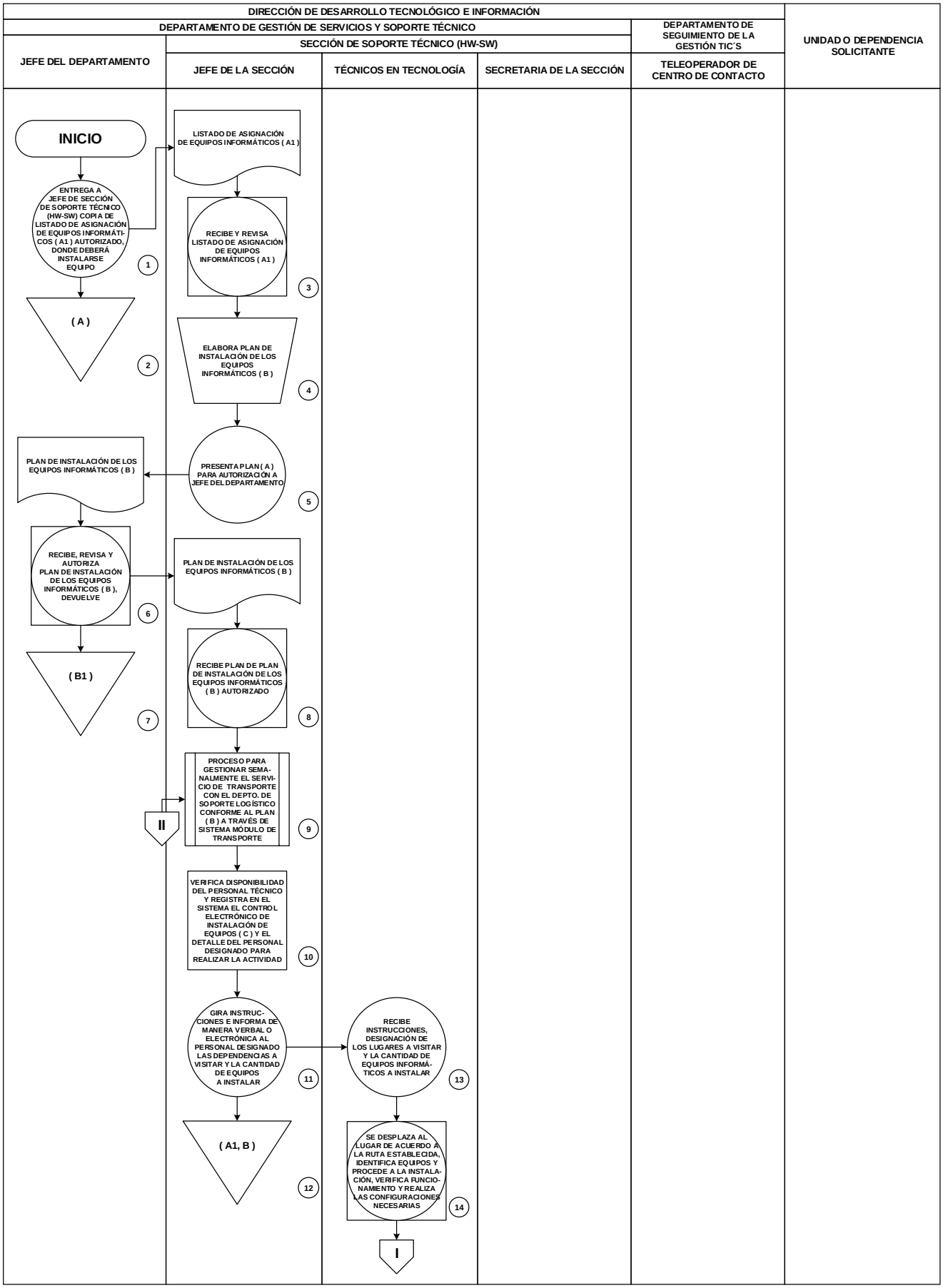
LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

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

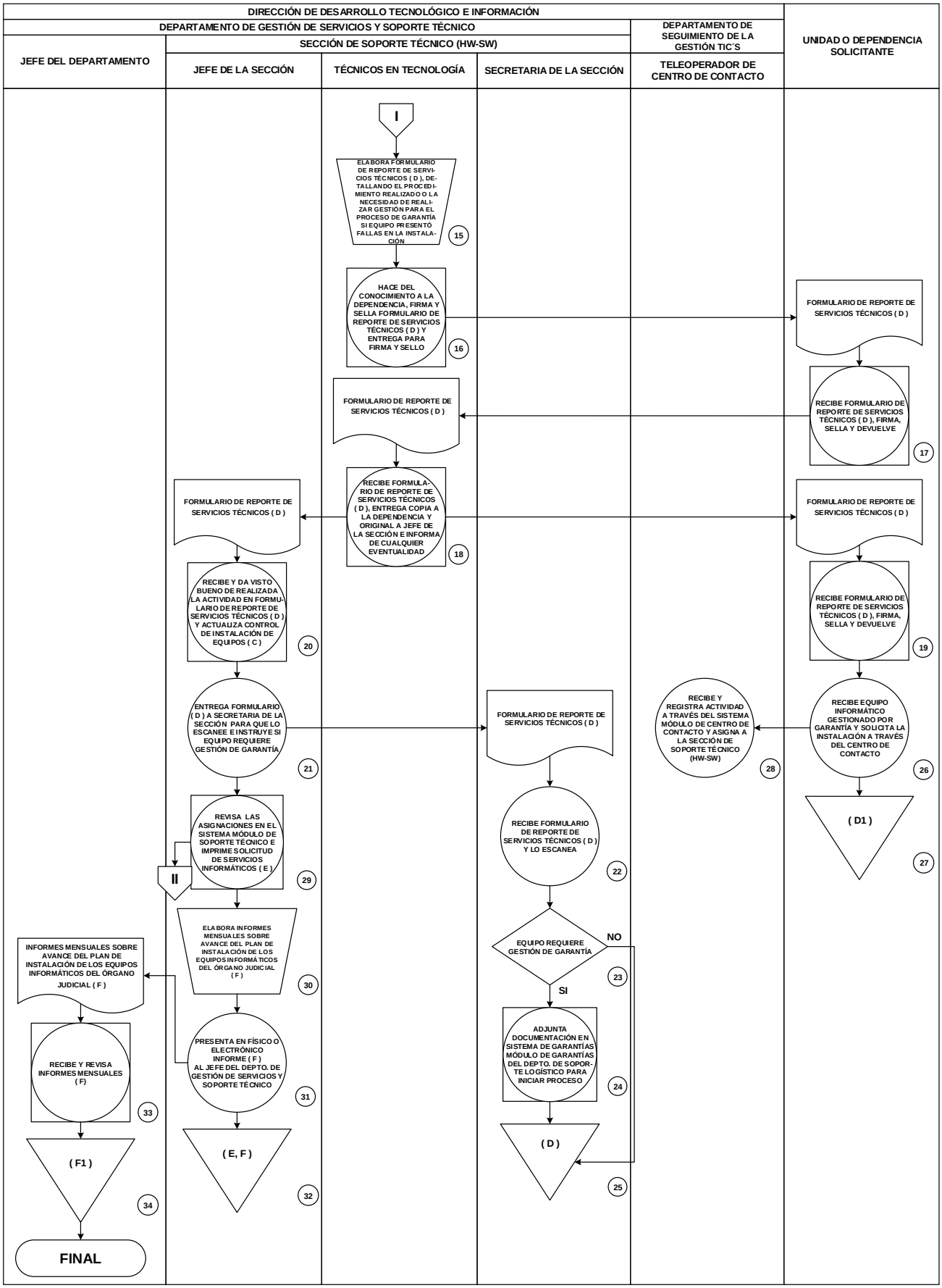
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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

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

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO	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).
JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO	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).
JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
TÉCNICOS EN TECNOLOGÍA	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 presento 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.
UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE	16	Recibe, Firma y sella Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (D) y devuelve.
TÉCNICOS EN TECNOLOGÍA	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.
UNIDAD O DEPENDENCIA	18	Recibe copia de Formulario de Reporte de Servicios Técnicos (D1) y archiva.
JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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.
SECRETARIA DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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).
UNIDAD O DEPENDENCIA SOLICITANTE	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).
TELEOPERADOR DE CENTRO DE CONTACTO	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).

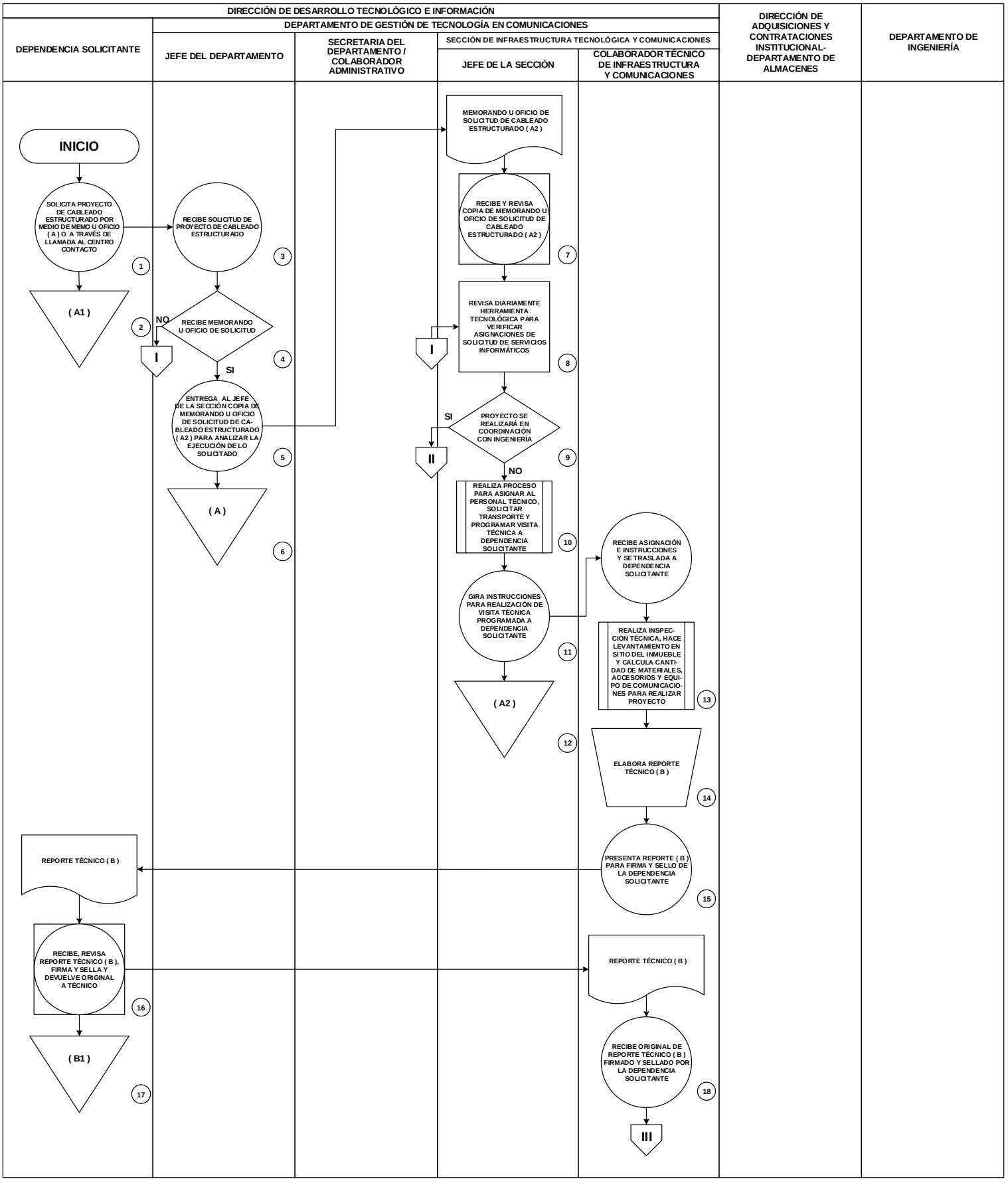
PROCEDIMIENTO: **SERVICIO DE INSTALACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
JEFE DE LA SECCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO (HW-SW)	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).
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO	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.

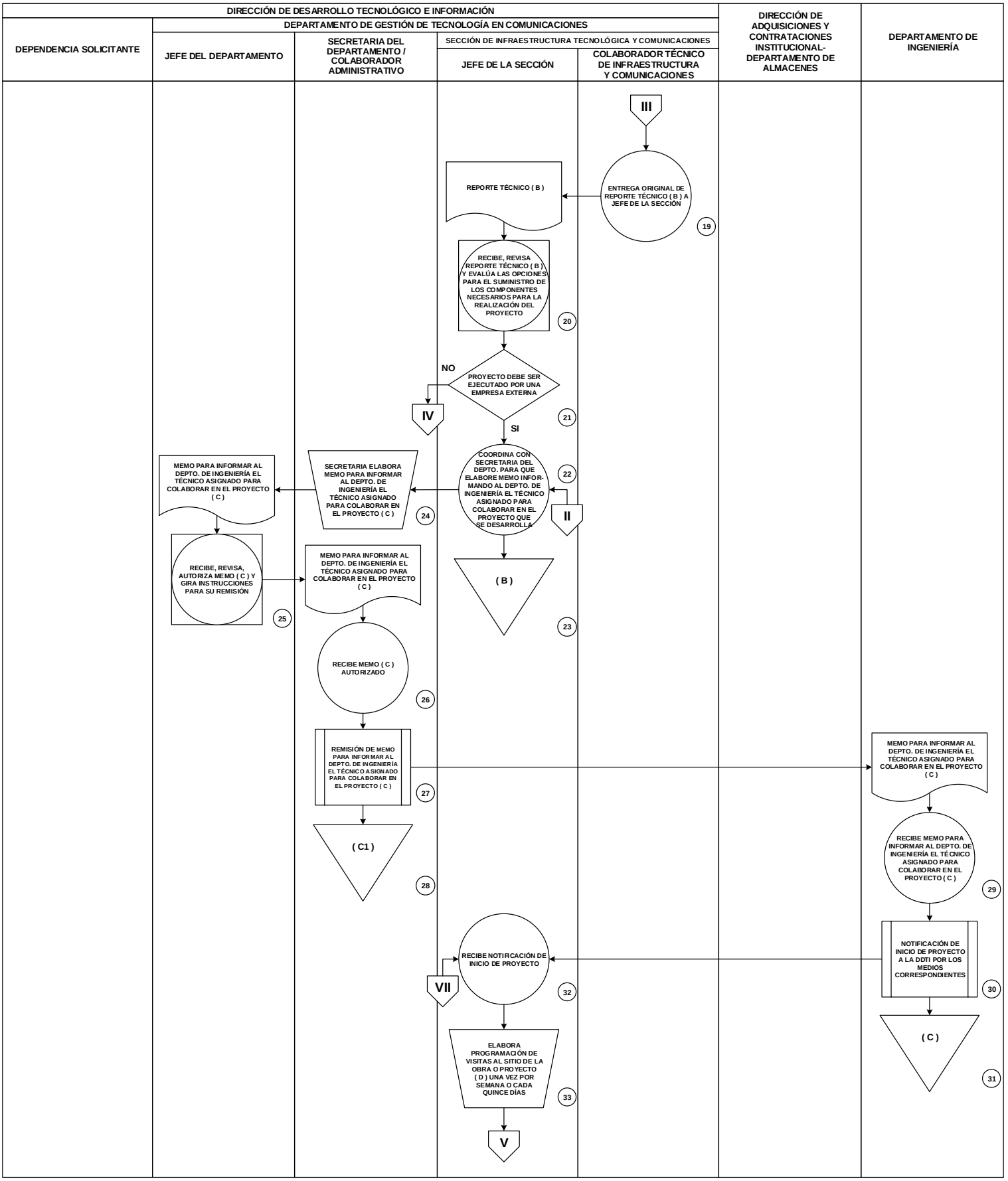
LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

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

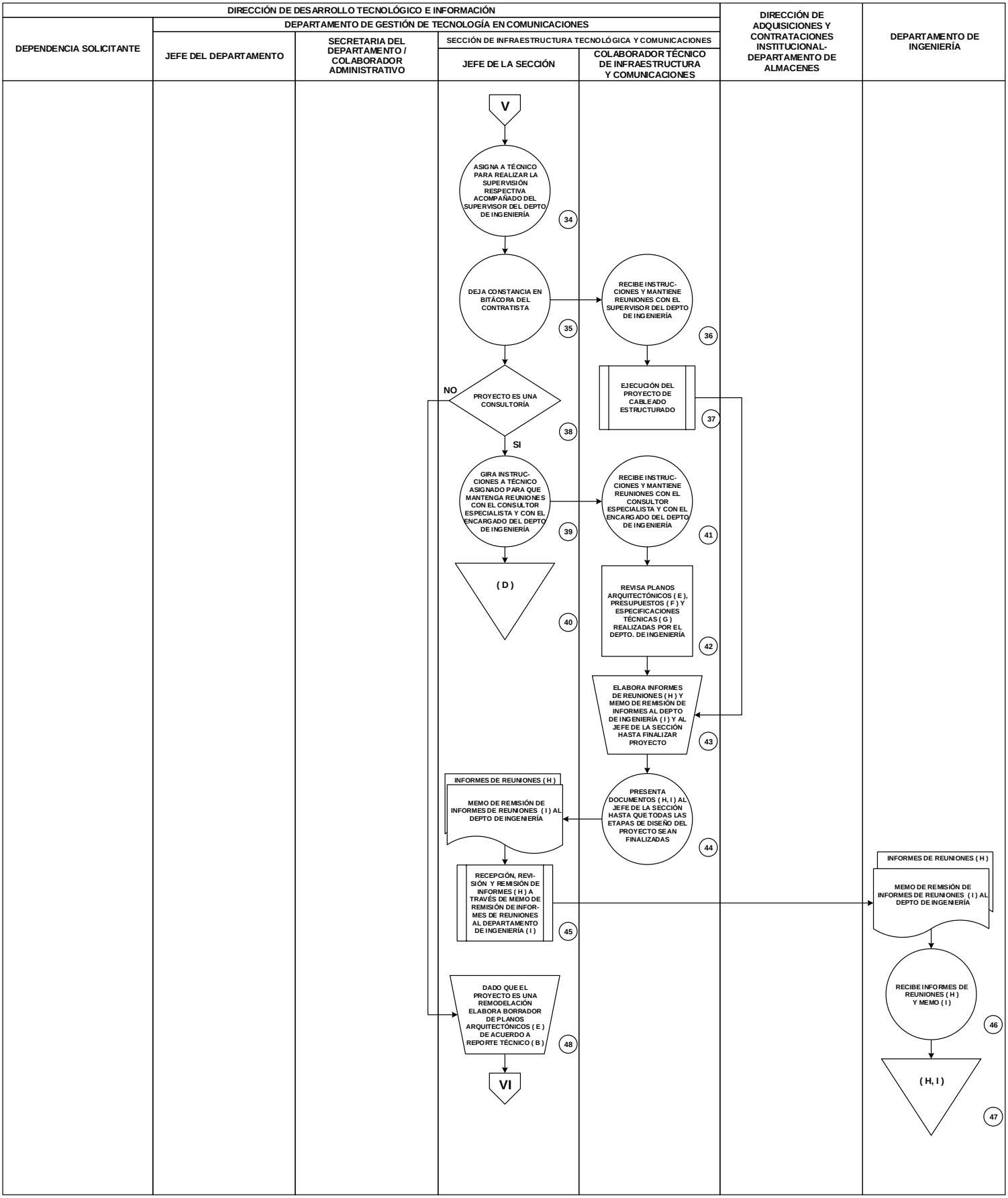
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES



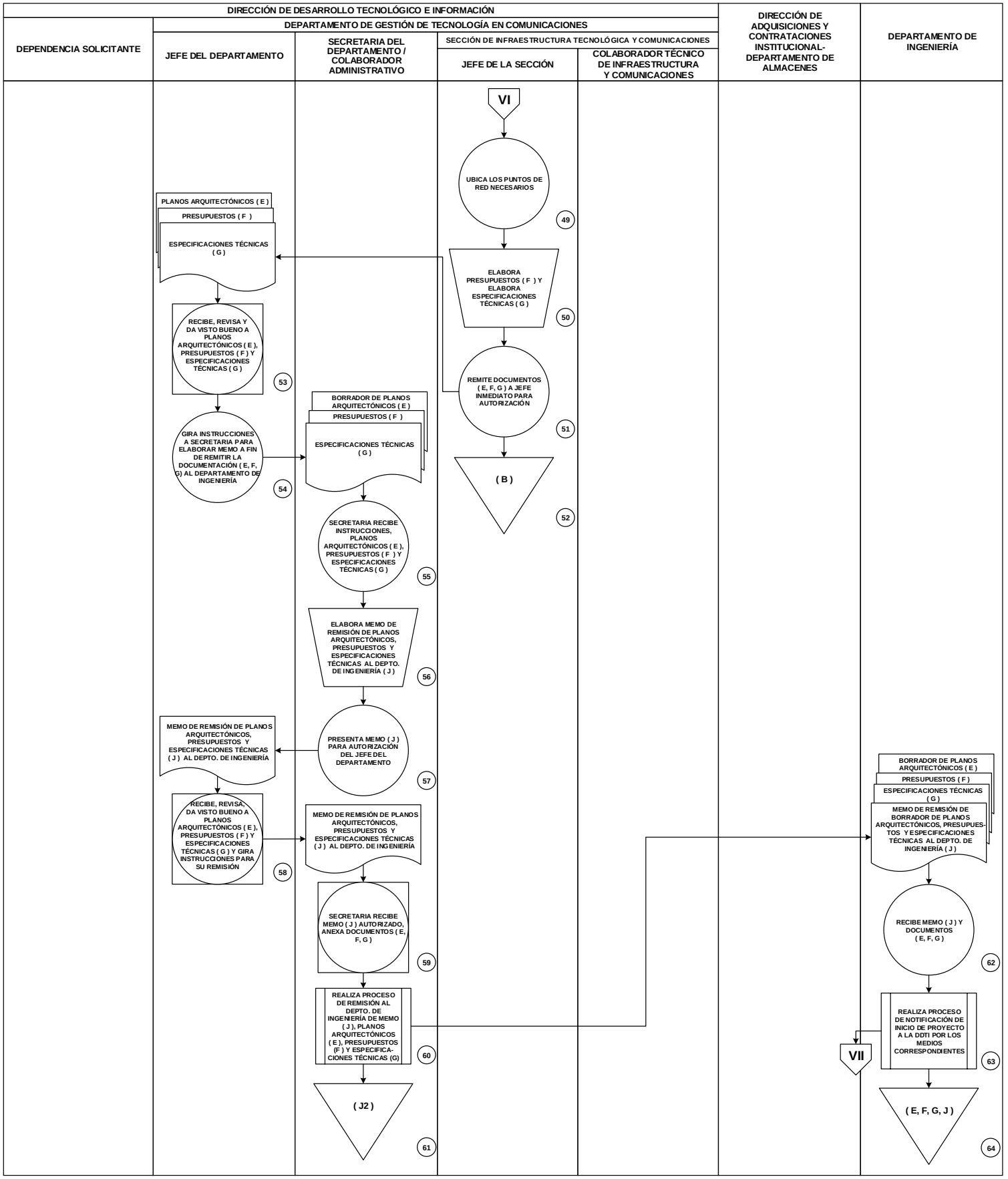
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES



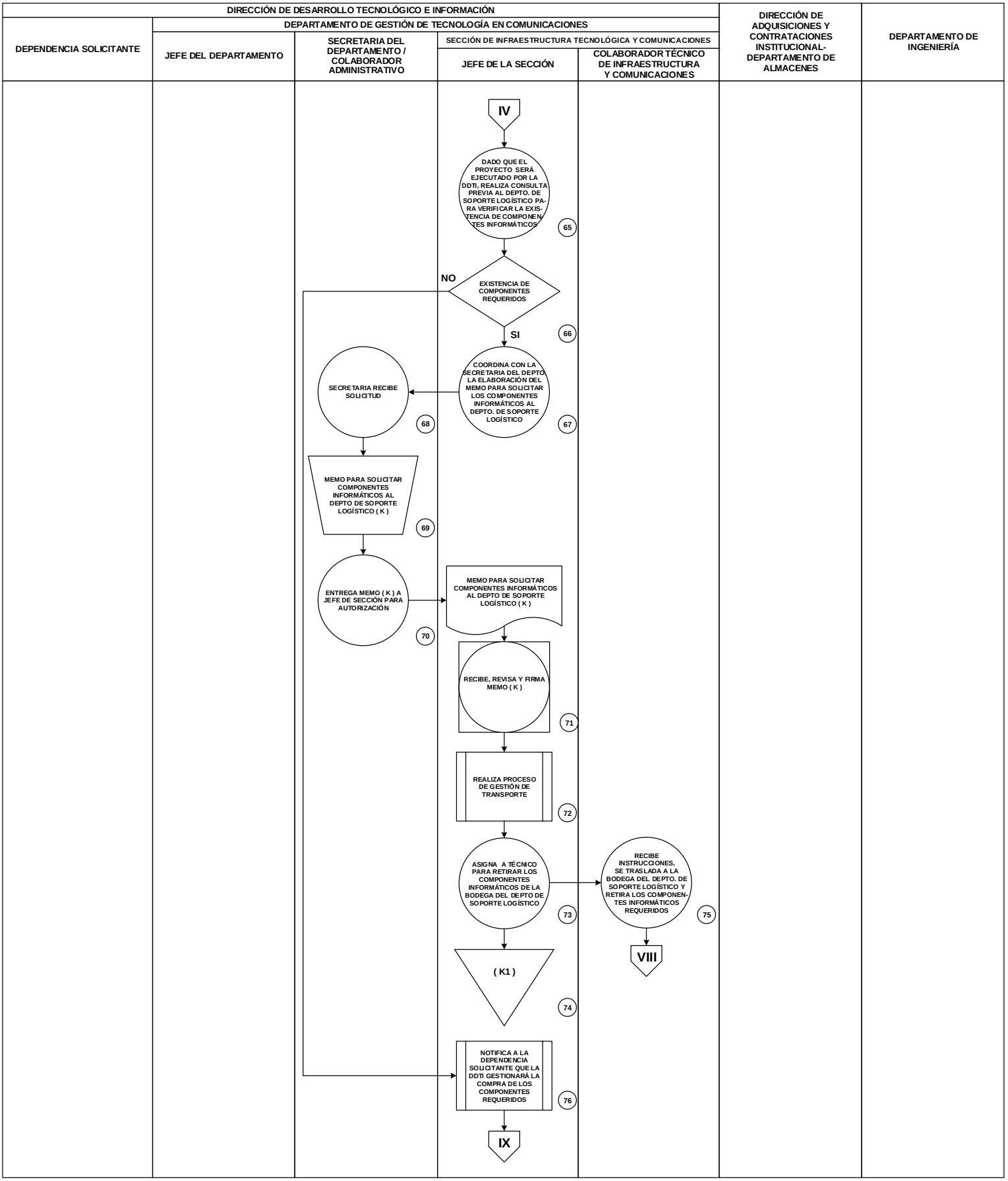
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES



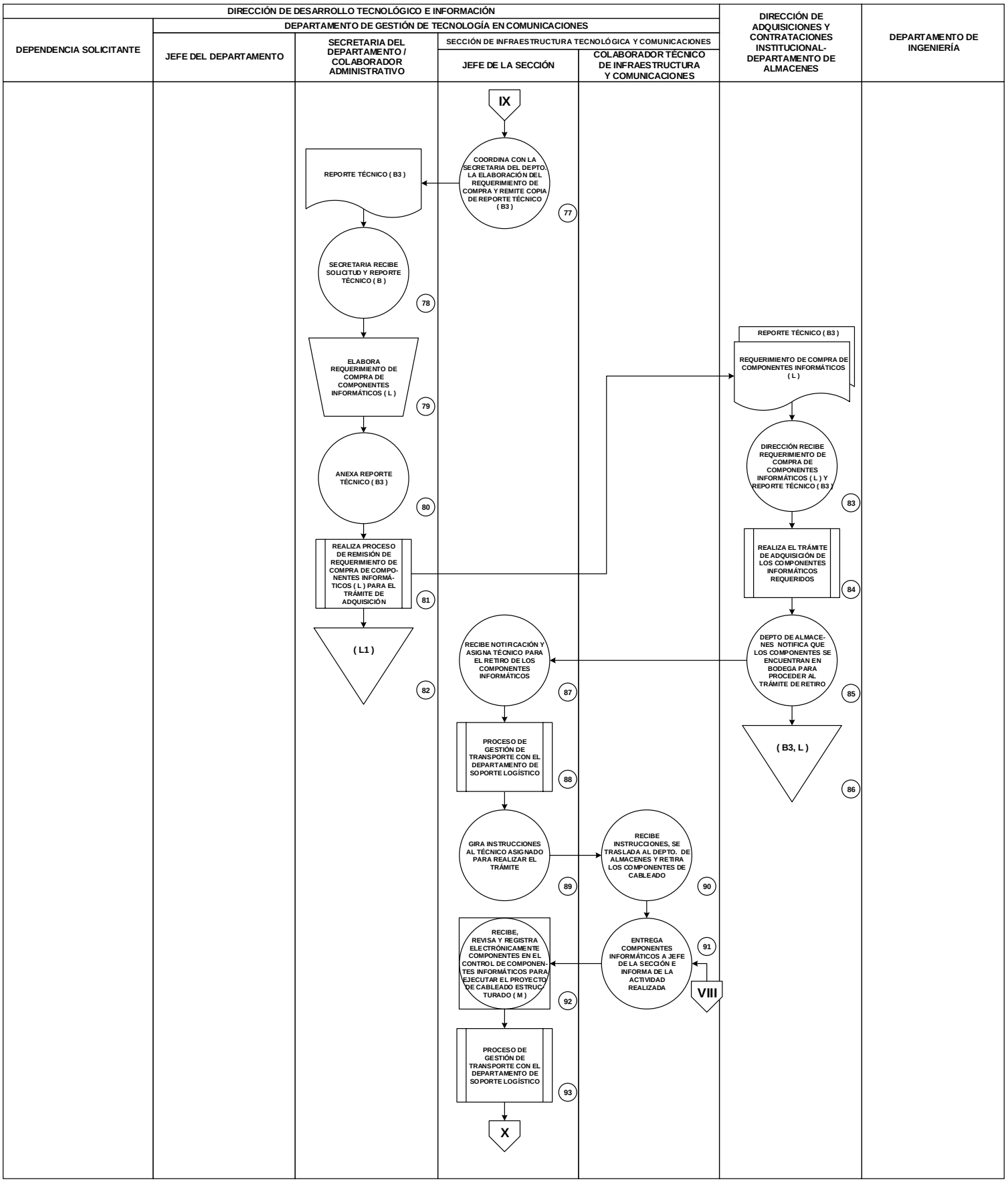
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES



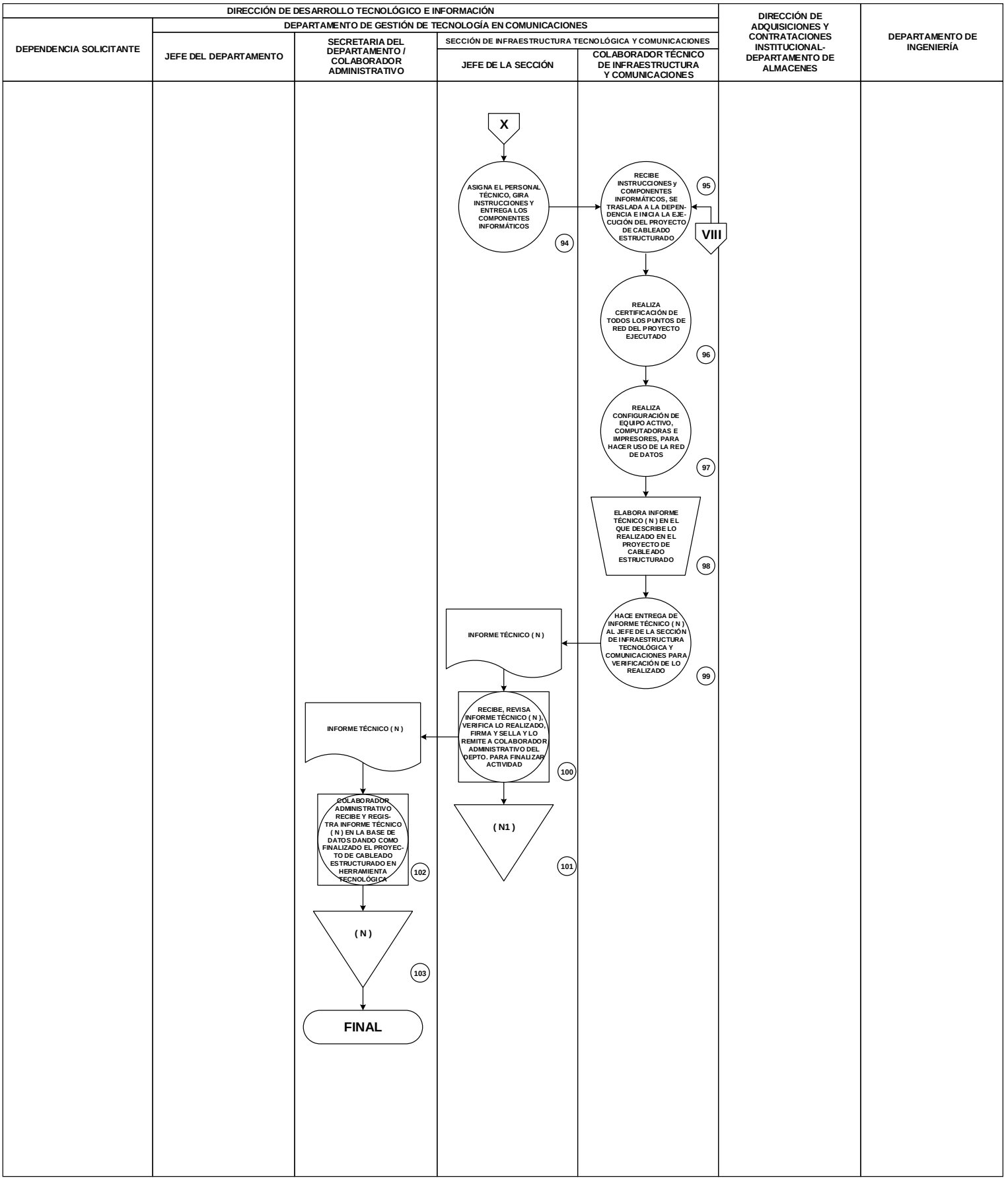
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES



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

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
DEPENDENCIA SOLICITANTE	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).
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES	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).
JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
COLABORADOR TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES	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.
DEPENDENCIA SOLICITANTE	14	Recibe, revisa Reporte Técnico (B), firma, sella y devuelve original a Técnico. Archiva copia (B1).
COLABORADOR TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES	15	Recibe original de Reporte Técnico (B) firmado y sellado por la dependencia solicitante y entrega al Jefe de la Sección.
JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES	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).
SECRETARIA / COLABORADOR ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES.	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.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES	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.
SECRETARIA / COLABORADOR ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES.	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).
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	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).
JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES	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.
COLABORADOR TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES	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.
JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES	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).
COLABORADOR TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES	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.
JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES	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).
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES	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.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES	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.
SECRETARIA / COLABORADOR ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES.	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.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES	45	Recibe, revisa, autoriza Memorandos de Remisión de borrador de Planos Arquitectónicos, Presupuesto y Especificaciones Técnicas (J) y gira instrucciones para su remisión.
SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES.	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).
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA	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.
JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES	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.
SECRETARIA / COLABORADOR ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES.	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.
JEFE DE SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES	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.
COLABORADOR TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES	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.
JEFE DE SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES	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).
SECRETARIA / COLABORADOR ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES.	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.
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL- DEPARTAMENTO DE ALMACENES	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL- DEPARTAMENTO DE ALMACENES	64	Archiva Reporte Técnico (B3) y Requerimiento de Compra de Componentes Informáticos (L).
JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES	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.
COLABORADOR TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES	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.
JEFE DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES	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.
COLABORADOR TÉCNICO DE LA SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES	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.
JEFE DE SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES	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
SECRETARIA / COLABORADOR ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES.	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.

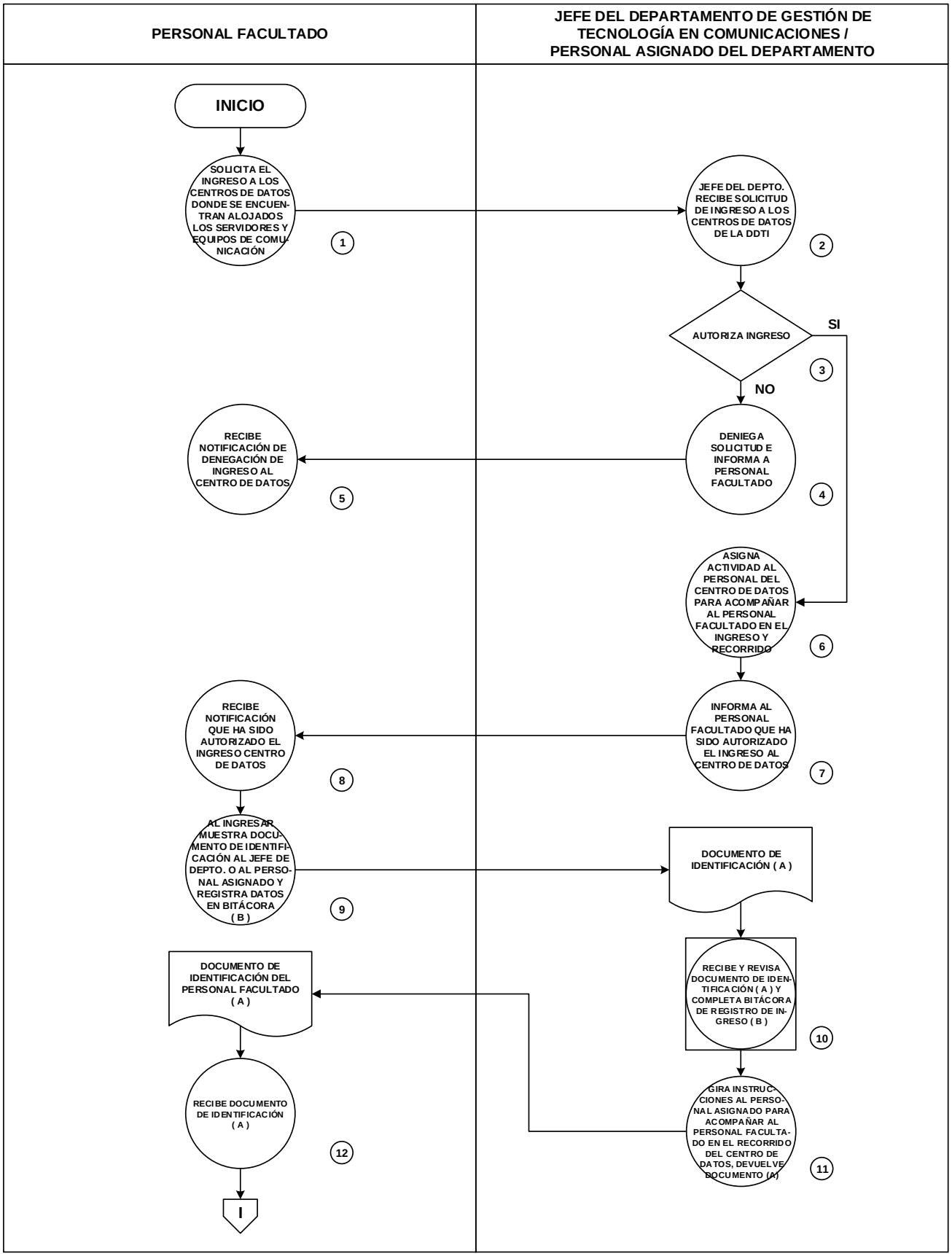
LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

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

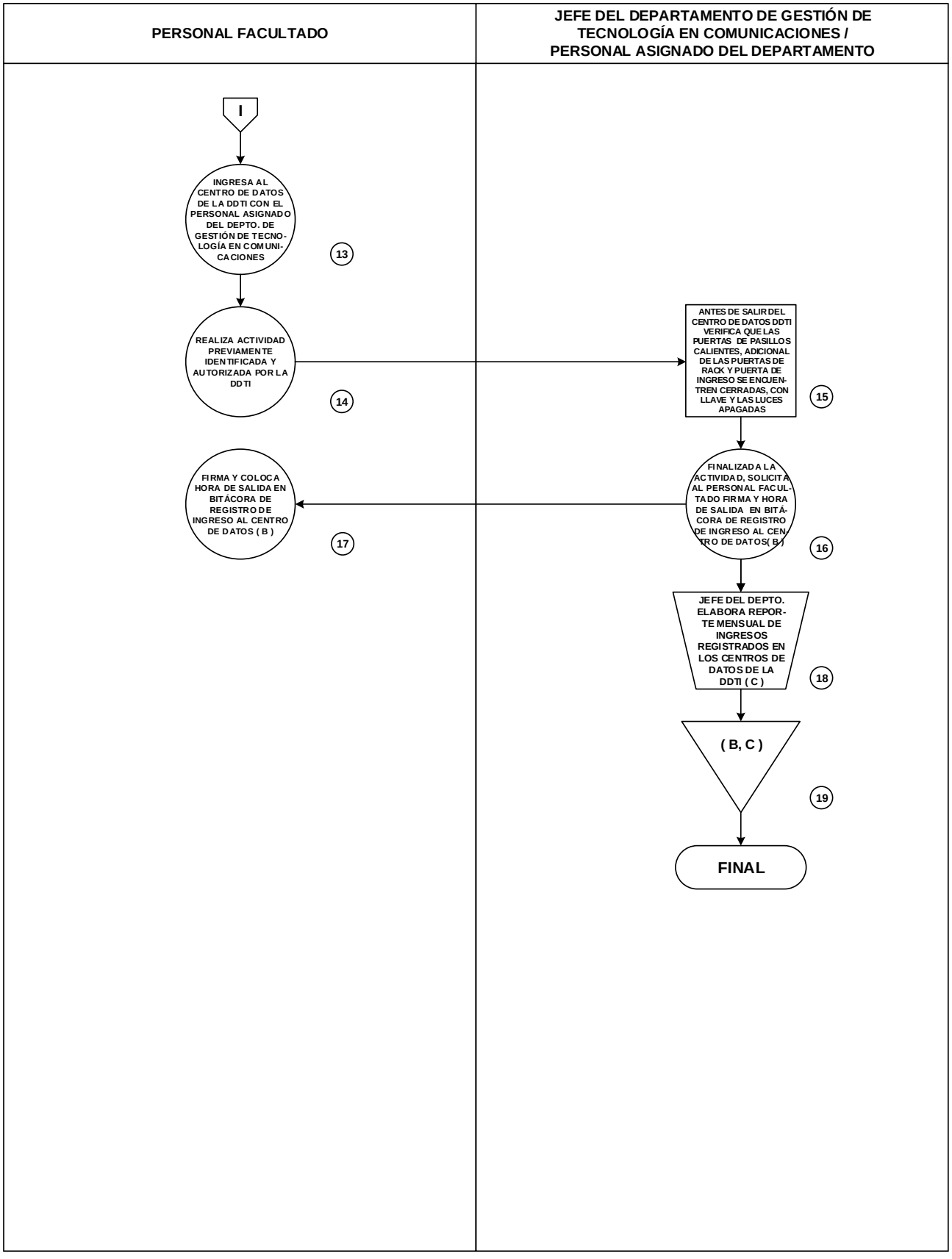
PROCEDIMIENTO: **EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO**

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

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

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
PERSONAL FACULTADO	1	Solicita el ingreso a Centros de Datos donde se encuentran alojados los servidores y equipos de comunicación.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES/ PERSONAL ASIGNADO DEL DEPARTAMENTO	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.
PERSONAL FACULTADO	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).
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES/ PERSONAL ASIGNADO DEL DEPARTAMENTO	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).
PERSONAL FACULTADO	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.

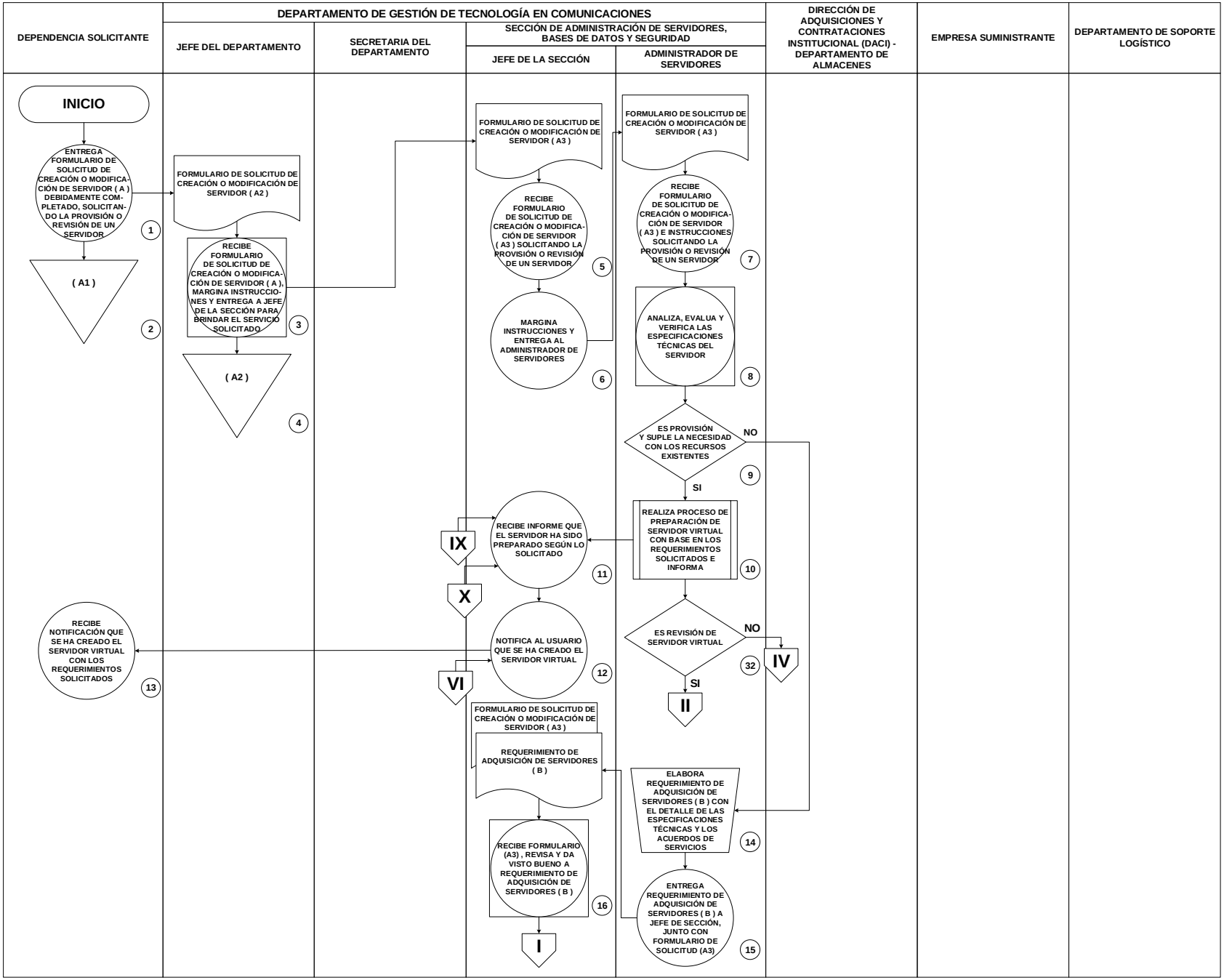
PROCEDIMIENTO: **SEGURIDAD FÍSICA PERIMETRAL DE ÁREA DE SERVIDORES**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES/ PERSONAL ASIGNADO DEL DEPARTAMENTO	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).
PERSONAL FACULTADO	15	Firma y coloca hora de salida del Centro de Datos en Bitácora de Registro de Ingreso al Centro de Datos (B).
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES/ PERSONAL ASIGNADO DEL DEPARTAMENTO	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.

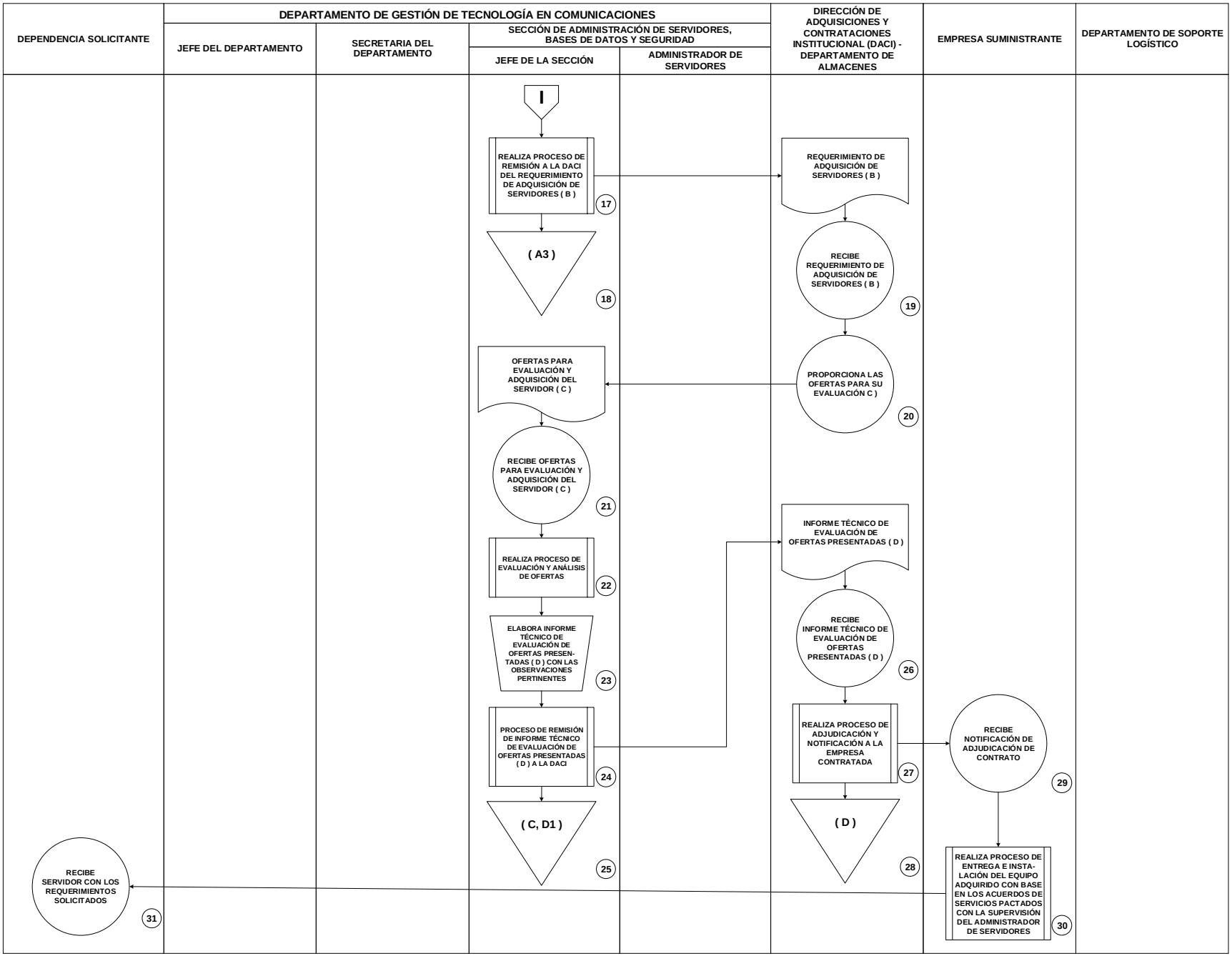
LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

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

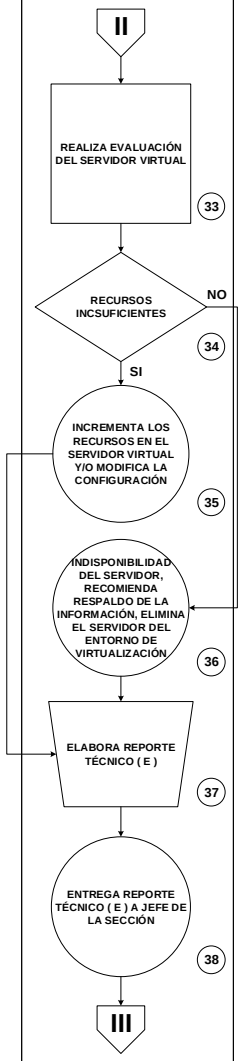


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD



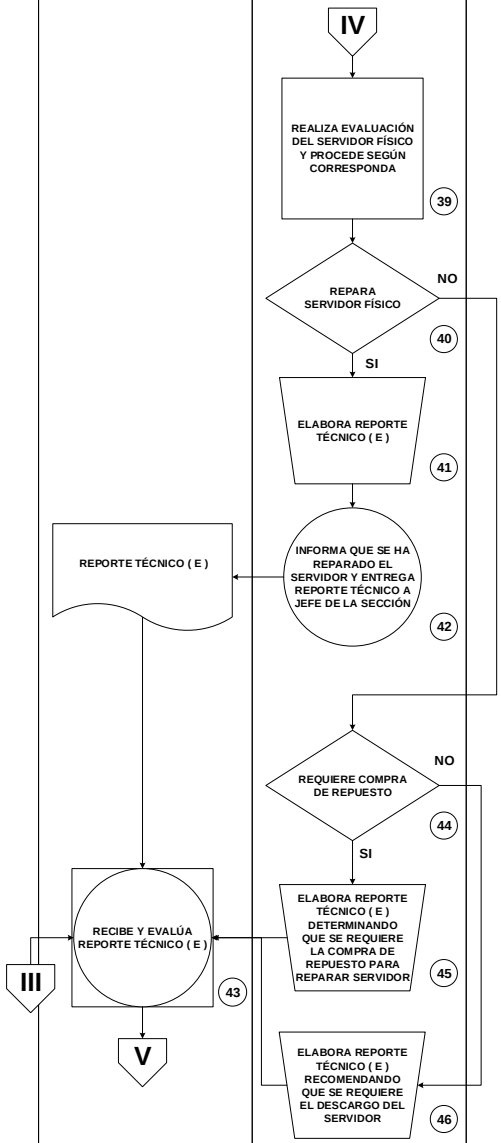
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD

DEPENDENCIA SOLICITANTE	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES				DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (DACI) - DEPARTAMENTO DE ALMACENES	EMPRESA SUMINISTRANTE	DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO
	JEFE DEL DEPARTAMENTO	SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO	SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD				
			JEFE DE LA SECCIÓN	ADMINISTRADOR DE SERVIDORES			



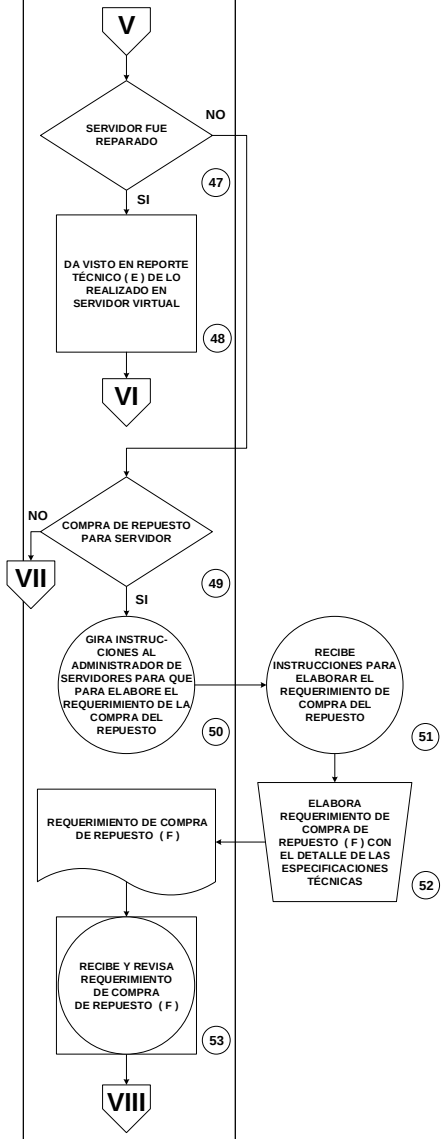
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD

DEPENDENCIA SOLICITANTE	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES				DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (DACI) - DEPARTAMENTO DE ALMACENES	EMPRESA SUMINISTRANTE	DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO
	JEFE DEL DEPARTAMENTO	SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO	SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD				
			JEFE DE LA SECCIÓN	ADMINISTRADOR DE SERVIDORES			

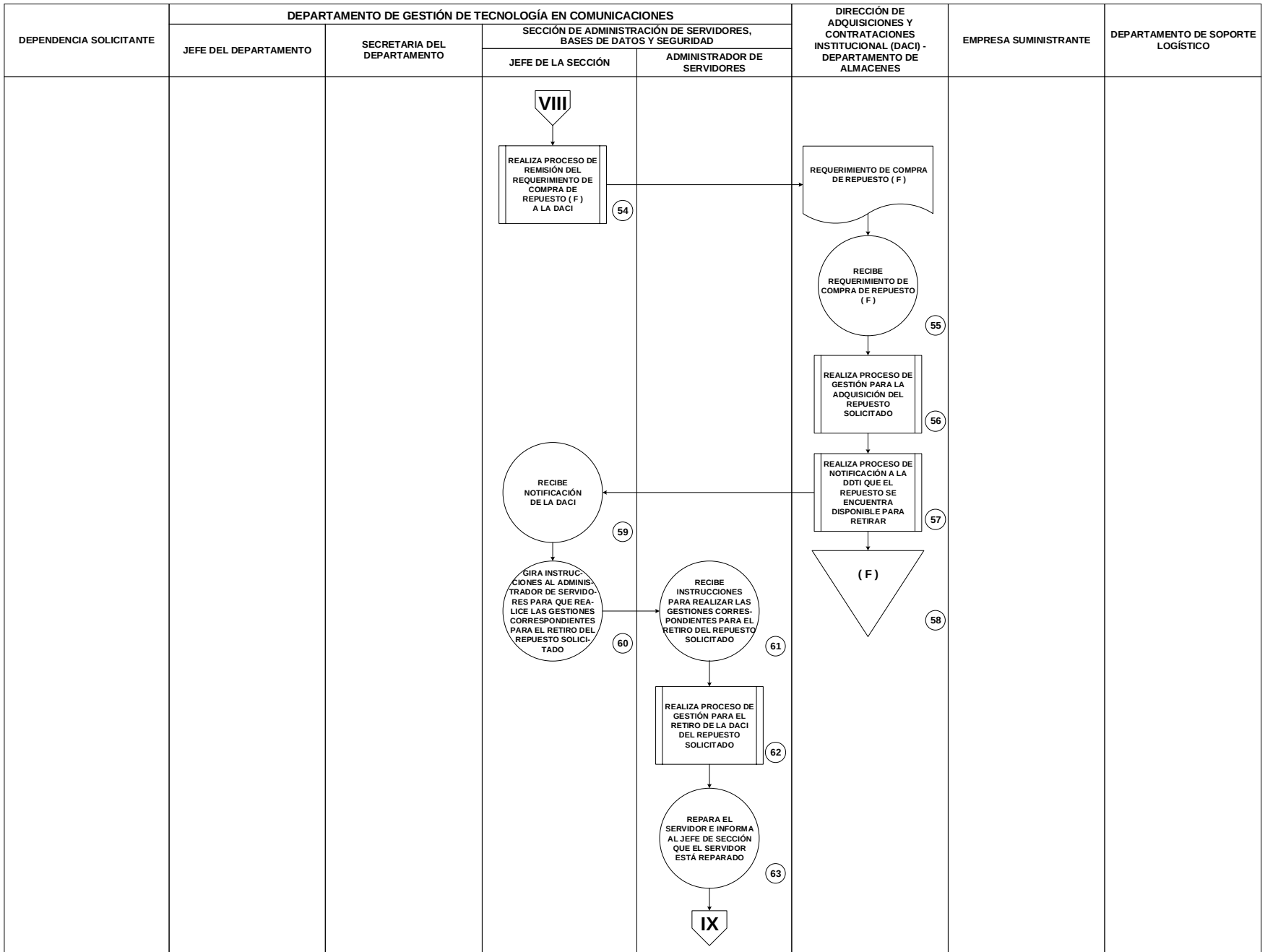


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD

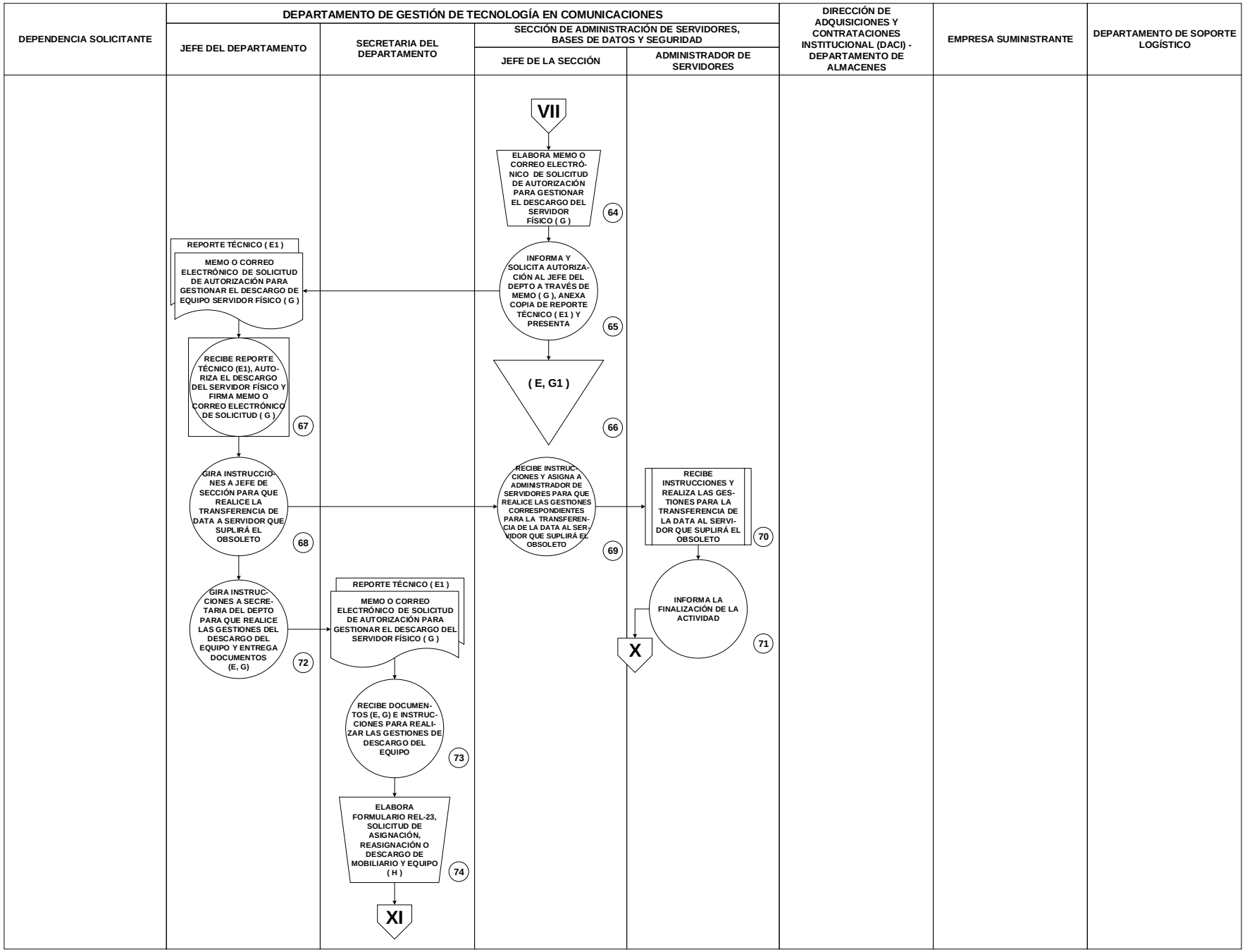
DEPENDENCIA SOLICITANTE	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES				DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (DACI) - DEPARTAMENTO DE ALMACENES	EMPRESA SUMINISTRANTE	DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO
	JEFE DEL DEPARTAMENTO	SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO	SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD				
			JEFE DE LA SECCIÓN	ADMINISTRADOR DE SERVIDORES			



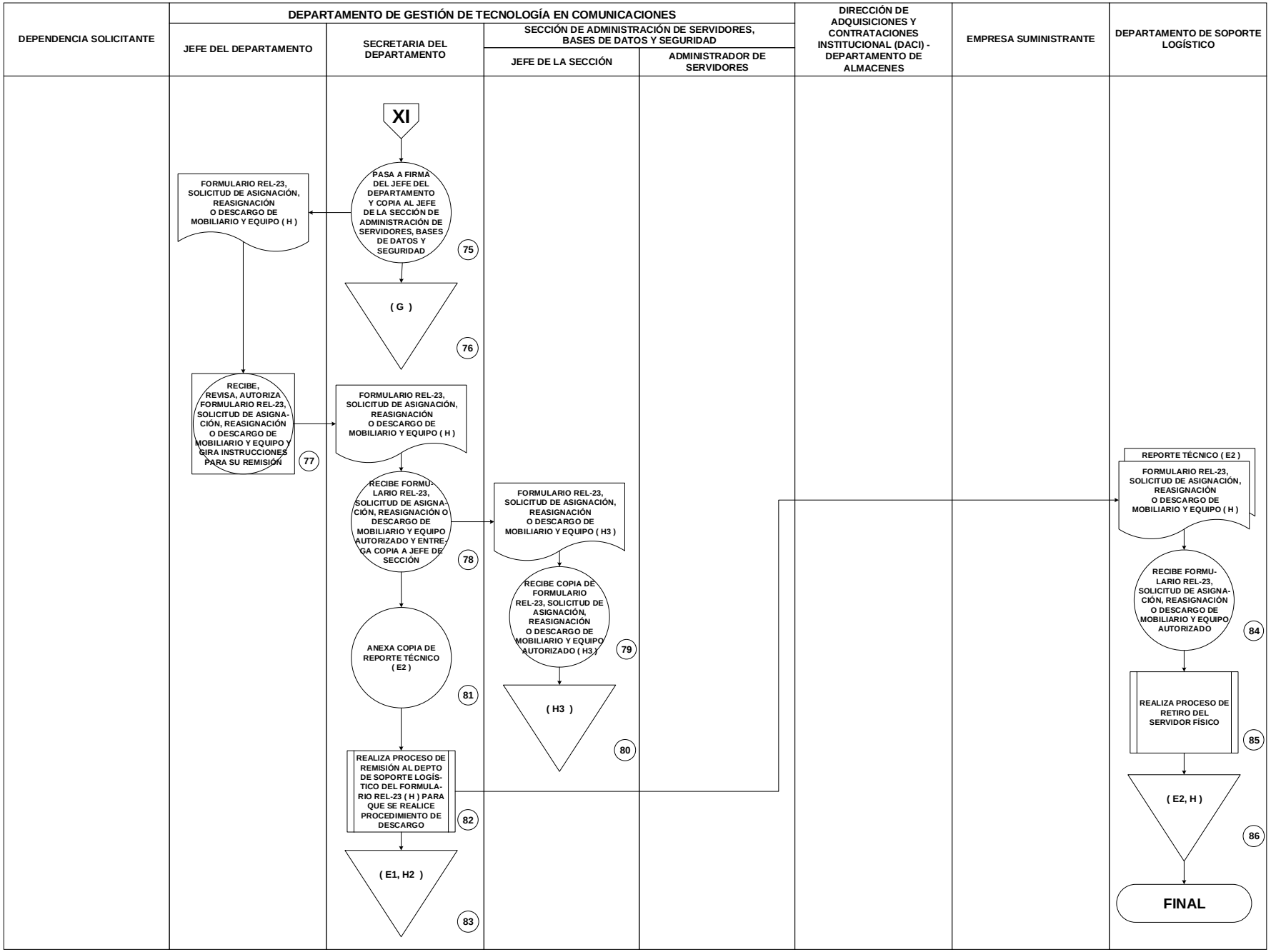
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD



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

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
DEPENDENCIA SOLICITANTE	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).
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES	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).
JEFE DE LA SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD	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.
ADMINISTRADOR DE SERVIDORES	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
JEFE DE LA SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD	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.
ADMINISTRADOR DE SERVIDORES	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).
JEFE DE LA SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD	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).
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (DACI)	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.
JEFE DE LA SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD	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).
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (DACI)	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
EMPRESA SUMINISTRANTE	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.
DEPENDENCIA SOLICITANTE	28	Recibe el servidor con los requerimientos solicitados.
ADMINISTRADOR DE SERVIDORES	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.
JEFE DE LA SECCIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
ADMINISTRADOR DE SERVIDORES	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.
JEFE DE LA SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD	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.
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL	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).
JEFE DE LA SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD	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.
ADMINISTRADOR DE SERVIDORES	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.
JEFE DE LA SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD	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).
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES	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.
JEFE DE LA SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES, BASES DE DATOS Y SEGURIDAD	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.
ADMINISTRADOR DE SERVIDORES	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.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES	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).
SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES	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).
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES	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.
SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES	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
SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA EN COMUNICACIONES	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).
DEPARTAMENTO DE SOPORTE LOGÍSTICO	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.

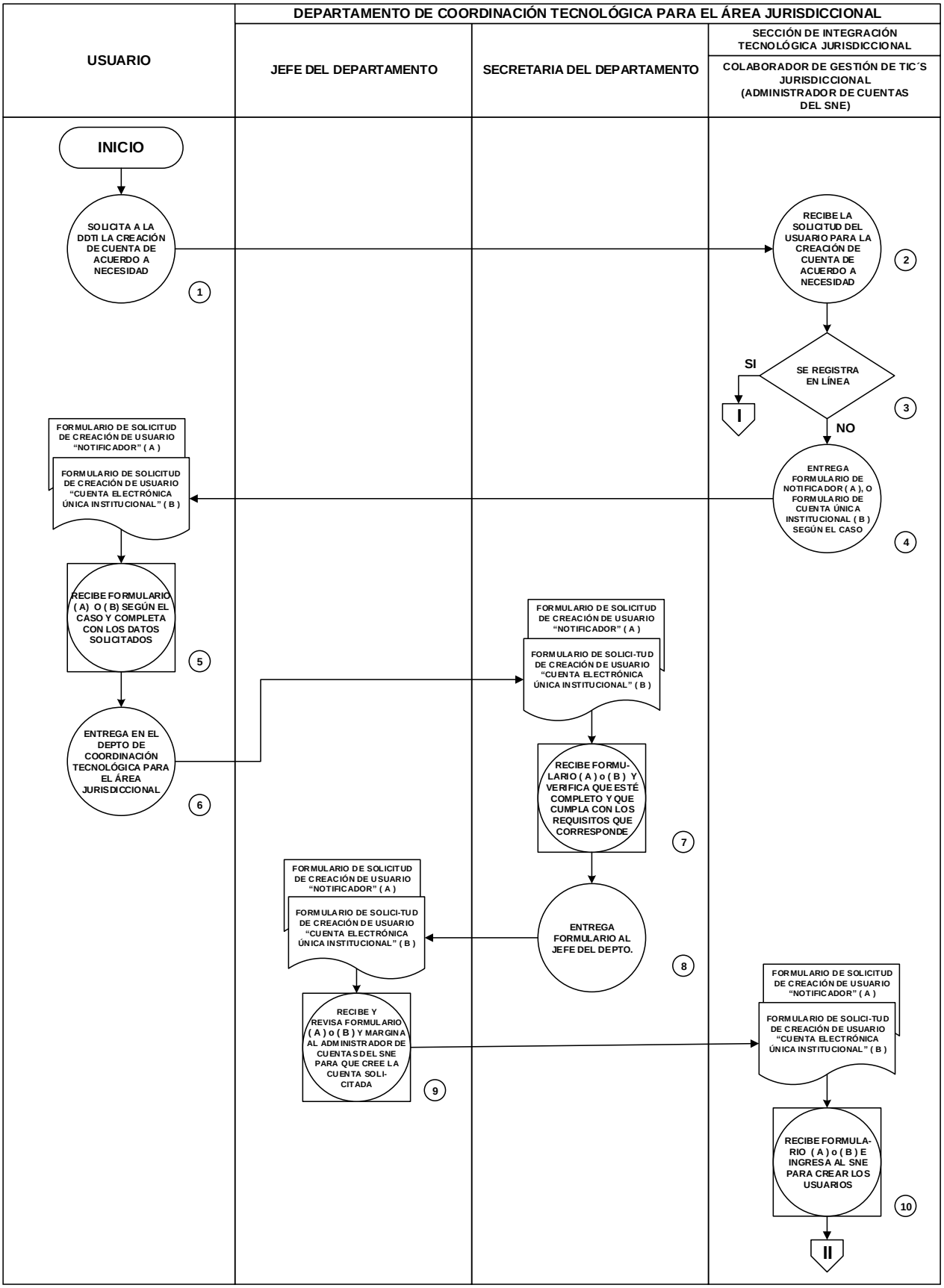
LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

N°	NOMBRE DEL DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
A	**FORMULARIO DE SOLICITUD DE CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE SERVIDOR**	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	**REQUERIMIENTO DE ADQUISICIÓN DE SERVIDORES**	Original	Archivo Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (DACI)
		Copia	Archivo Dirección de Desarrollo Tecnológico e Información
C	**OFERTAS PARA EVALUACIÓN Y ADQUISICIÓN DEL SERVIDOR**	Original	Archivo Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad
D	**INFORME TÉCNICO DE EVALUACIÓN DE OFERTAS PRESENTADAS**	Original	Archivo Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (DACI)
		Copia	Archivo Sección de Administración de Servidores, Bases de Datos y Seguridad
E	**REPORTE TÉCNICO**	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

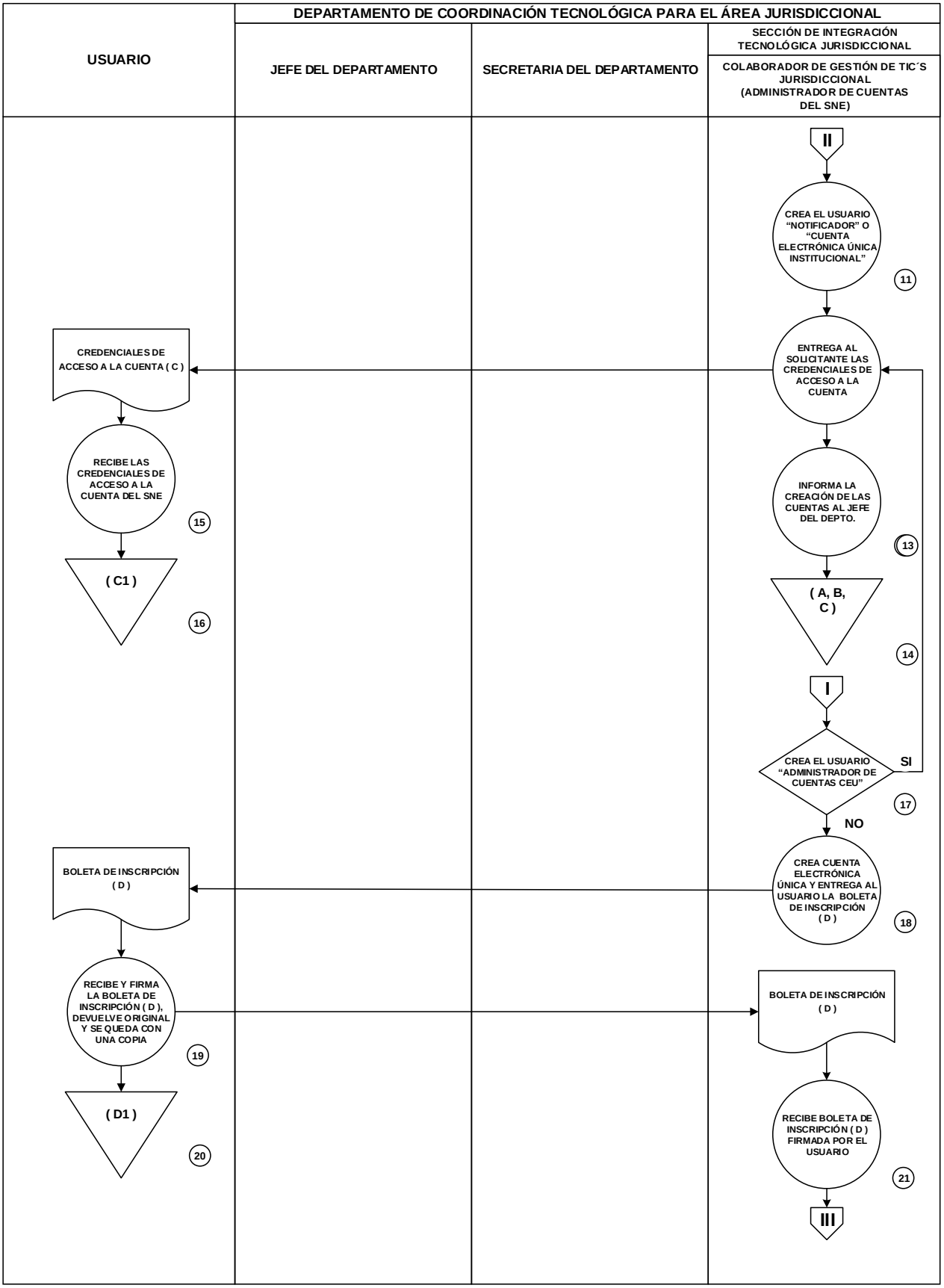
PROCEDIMIENTO: **SOLICITUD Y REVISIÓN DE SERVIDORES**

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

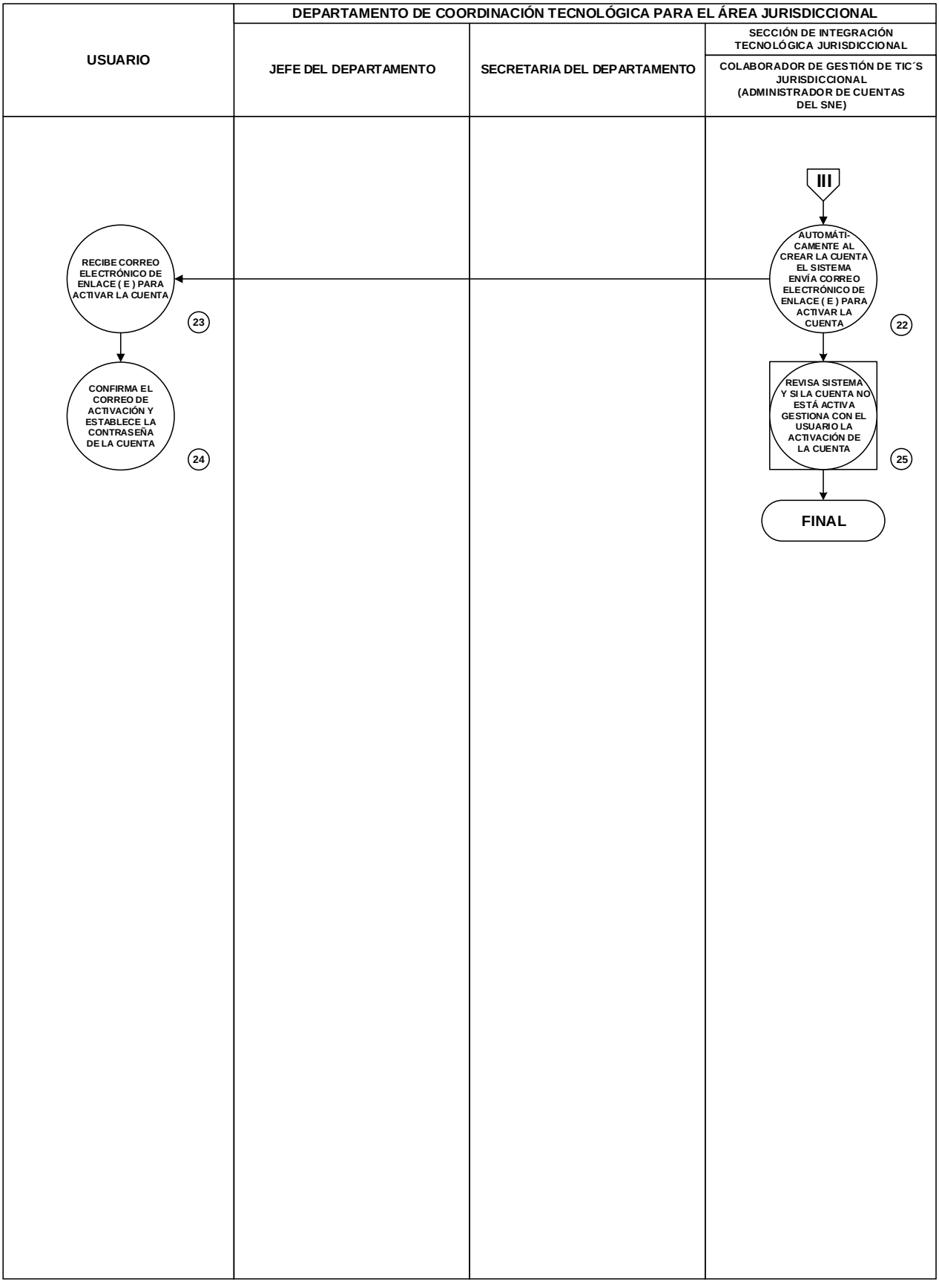
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: INSCRIPCIÓN DE USUARIOS PARA EL SISTEMA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA JURISDICCIONAL



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



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN

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
USUARIO	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.
COLABORADOR DE GESTIÓN DE TIC´S JURISDICCIONAL (ADMINISTRADOR DE CUENTAS DEL SNE)	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.
USUARIO	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.
SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN TECNOLÓGICA PARA EL ÁREA JURISDICCIONAL	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.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN TECNOLÓGICA PARA EL ÁREA JURISDICCIONAL	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.
COLABORADOR DE GESTIÓN DE TIC´S JURISDICCIONAL (ADMINISTRADOR DE CUENTAS DEL SNE)	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
COLABORADOR DE GESTIÓN DE TIC´S JURISDICCIONAL (ADMINISTRADOR DE CUENTAS DEL SNE)	9	Crea el usuario "Notificador" o el usuario "Cuenta Electrónica Única Institucional".
	10	Entrega al solicitante las Credenciales de Acceso a la Cuenta (C).
USUARIO	11	Recibe las Credenciales de Acceso a la Cuenta del SNE (C) y archiva.
COLABORADOR DE GESTIÓN DE TIC´S JURISDICCIONAL (ADMINISTRADOR DE CUENTAS DEL SNE)	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).
USUARIO	16	Recibe y firma la Boleta de Inscripción de Usuario (D), devuelve original y se queda con una copia (D1).
COLABORADOR DE GESTIÓN DE TIC´S JURISDICCIONAL (ADMINISTRADOR DE CUENTAS DEL SNE)	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.
USUARIO	19	Recibe Correo Electrónico de Enlace (E) para activar la cuenta.
	20	Confirma el correo de activación y establece la contraseña de la cuenta.
COLABORADOR DE GESTIÓN DE TIC´S JURISDICCIONAL (ADMINISTRADOR DE CUENTAS DEL SNE)	21	Revisa el sistema y si la cuenta no está activa, gestiona con el usuario la activación de la cuenta.
		Final del proceso.

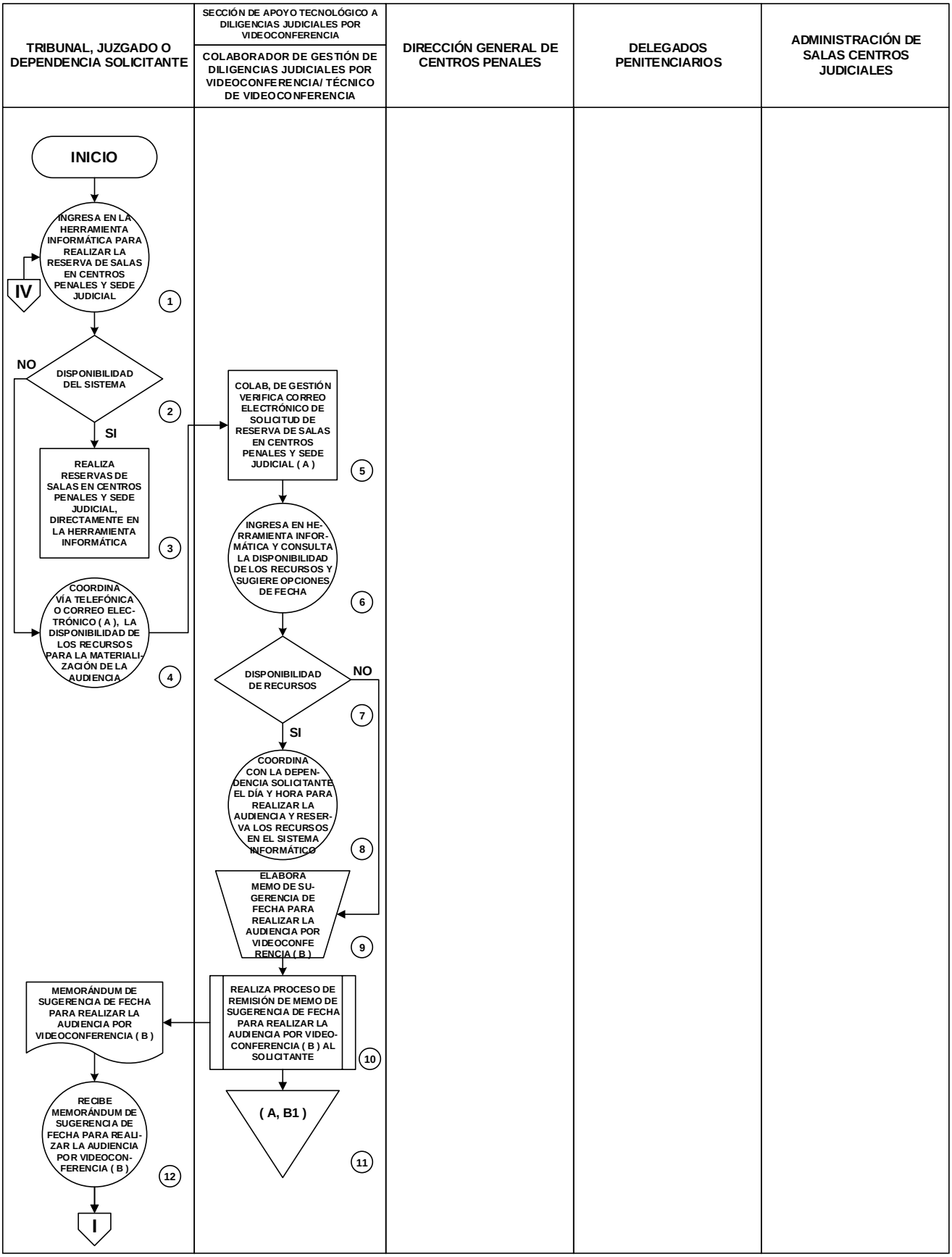
LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

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

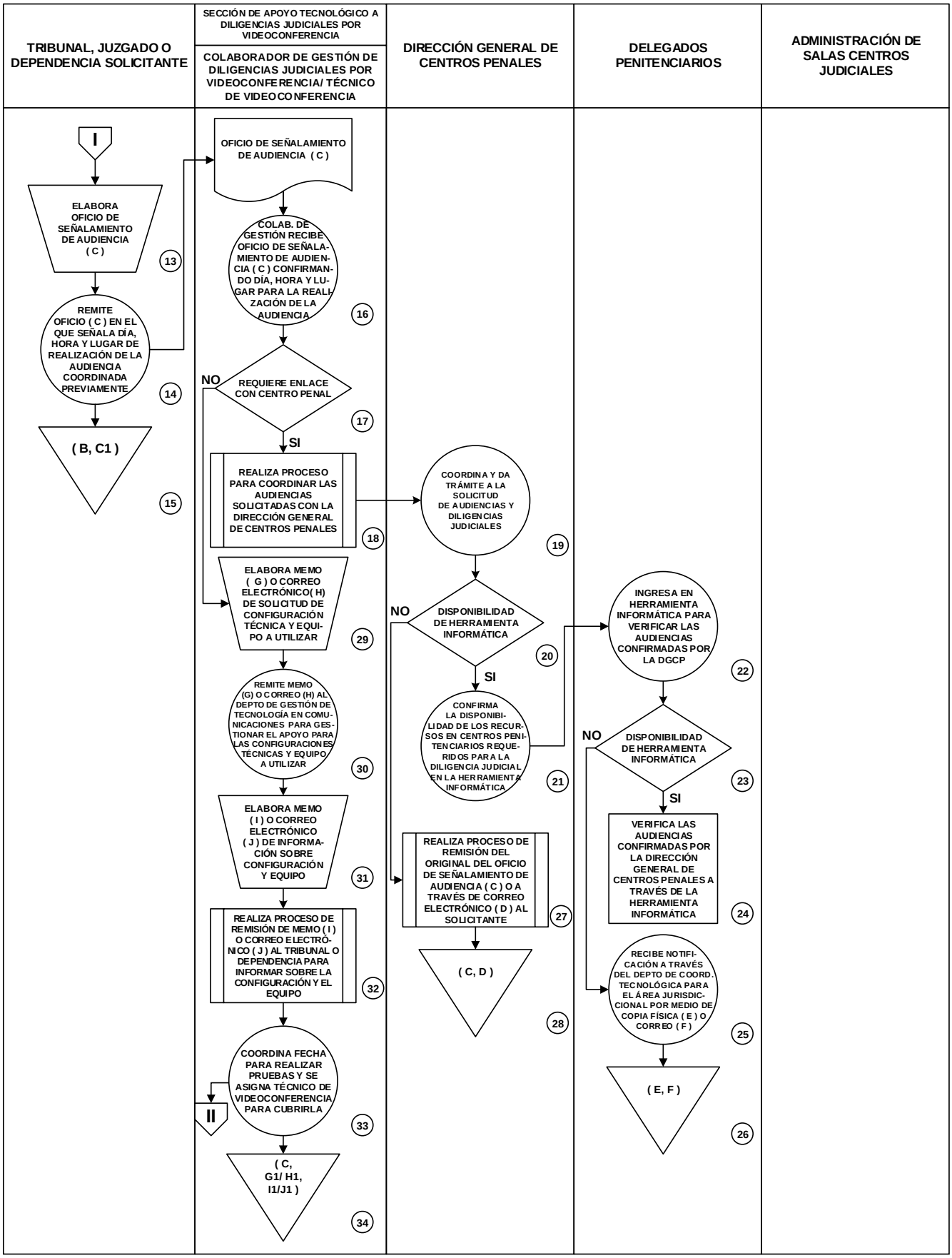
PROCEDIMIENTO: **INSCRIPCIÓN DE USUARIOS PARA EL SISTEMA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**

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

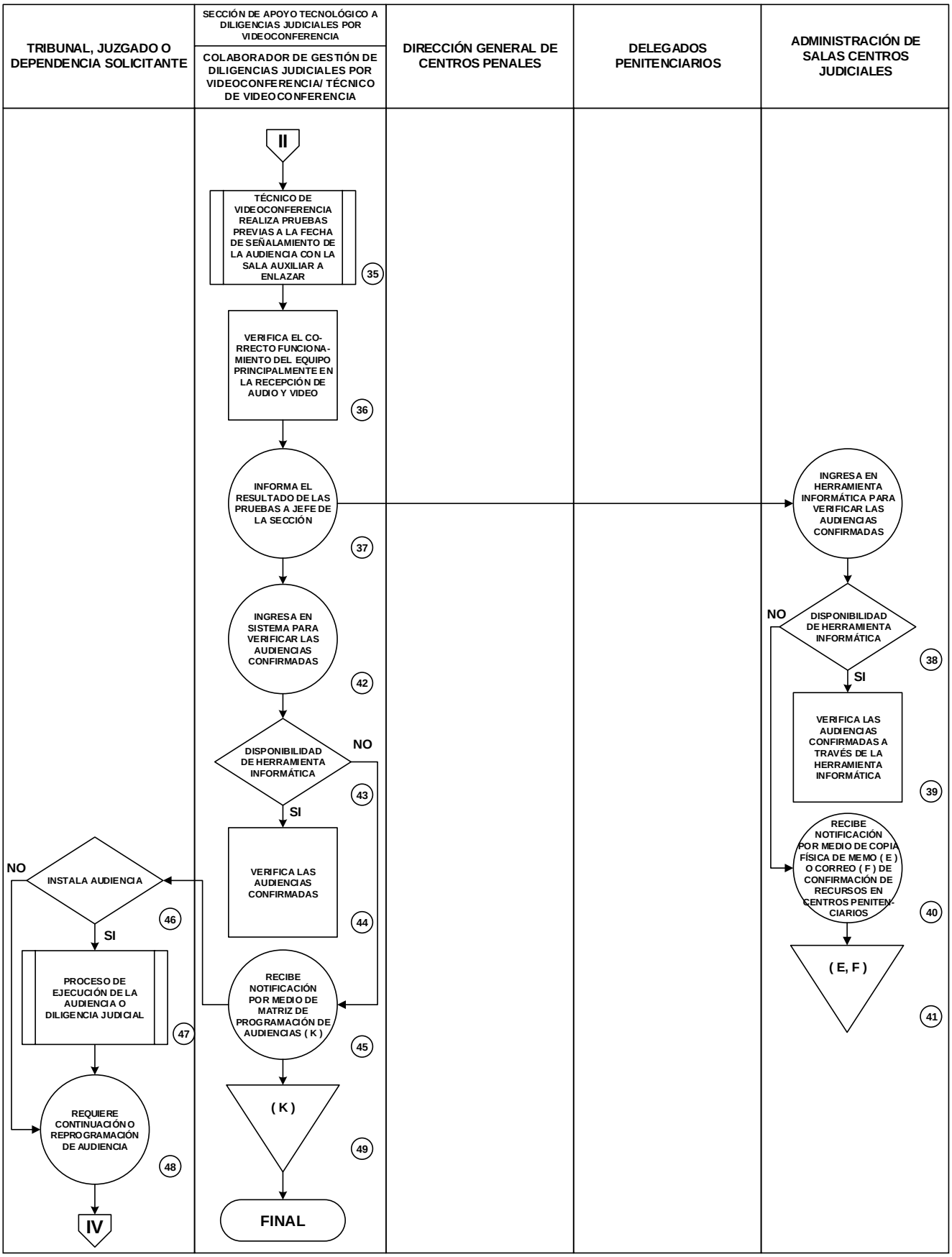
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROGRAMACIÓN DE SALAS PARA AUDIENCIAS Y DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIA
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE APOYO TECNOLÓGICO A DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIA



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

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
TRIBUNAL, JUZGADO O DEPENDENCIA SOLICITANTE	1	Ingresa 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.
COLABORADOR DE GESTIÓN DE DILIGENCIAS JUDICIALES/ TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA	4	Colaborador de Gestión de Diligencias Judiciales, verifica Correo Electrónico de Solicitud de Reserva de Salas en Centros Penales y Sede Judicial (A).
	5	Ingresa 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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
TRIBUNAL, JUZGADO O DEPENDENCIA SOLICITANTE	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).
COLABORADOR DE GESTIÓN DE DILIGENCIAS JUDICIALES/ TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA	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.
DIRECCIÓN GENERAL DE CENTROS PENALES	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.
DELEGADOS PENITENCIARIOS	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
DIRECCIÓN GENERAL DE CENTROS PENALES	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).
COLABORADOR DE GESTIÓN DE DILIGENCIAS JUDICIALES/ TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA	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).
COLABORADOR DE GESTIÓN DE DILIGENCIAS JUDICIALES/ TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA	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.
ADMINISTRACIÓN DE SALAS CENTROS JUDICIALES	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
ADMINISTRACIÓN DE SALAS CENTROS JUDICIALES	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).
COLABORADOR DE GESTIÓN DE DILIGENCIAS JUDICIALES/ TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA	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).
TRIBUNAL, JUZGADO O DEPENDENCIA SOLICITANTE	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.
COLABORADOR DE GESTIÓN DE DILIGENCIAS JUDICIALES/ TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA	40	Archiva Matriz de Programación de Audiencias (K).
	41	Final del proceso.

LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

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

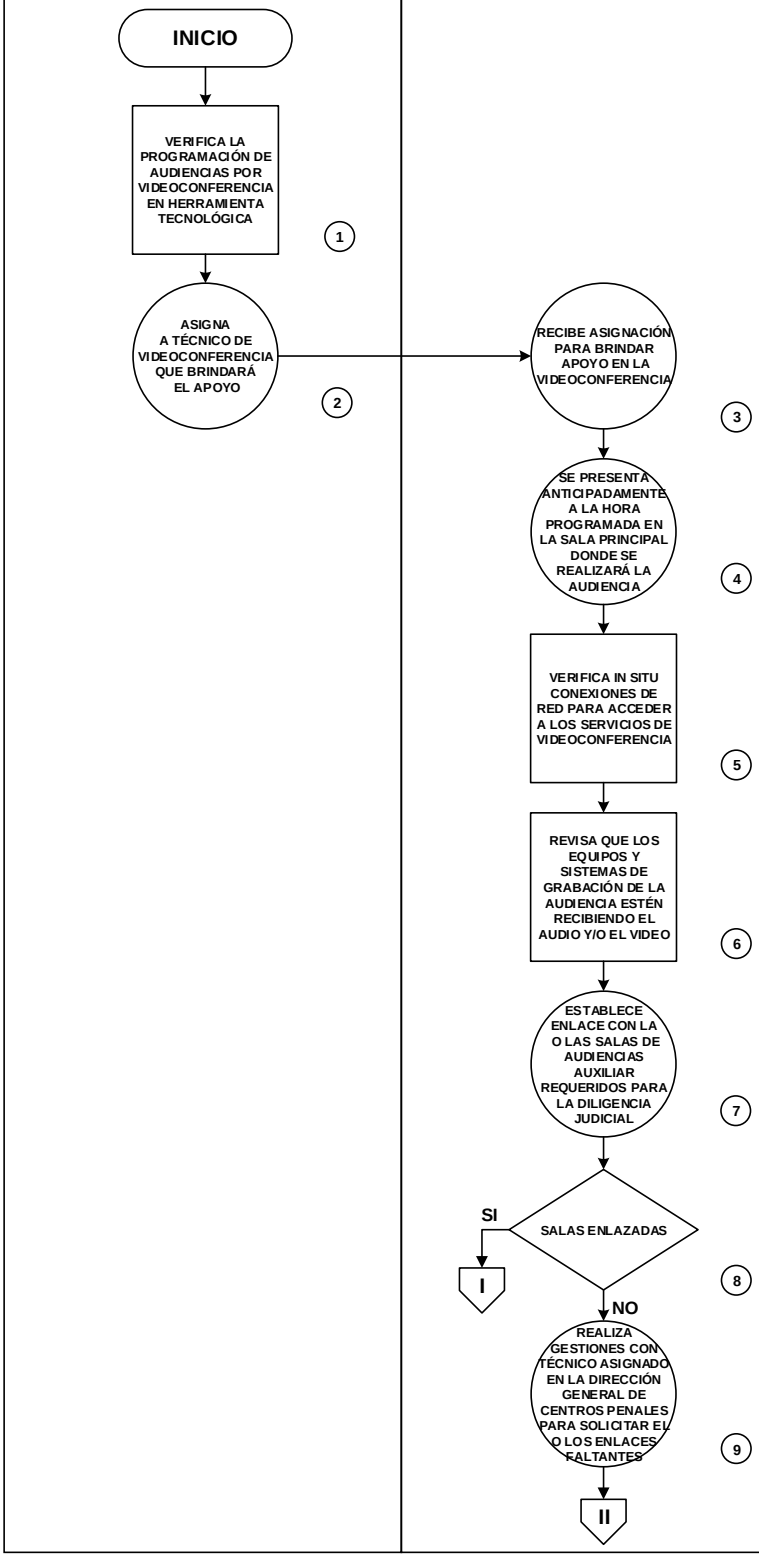
No.	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA O PUESTO
C	**OFICIO DE SEÑALAMIENTO DE AUDIENCIA**	Original	Archivo Sección de Apoyo a Diligencias Judiciales por Videoconferencias
		Original	Archivo Dirección General de Centros Penales
		Copia	Archivo Tribunal o Juzgado/ dependencia solicitante
D	**CORREO ELECTRÓNICO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

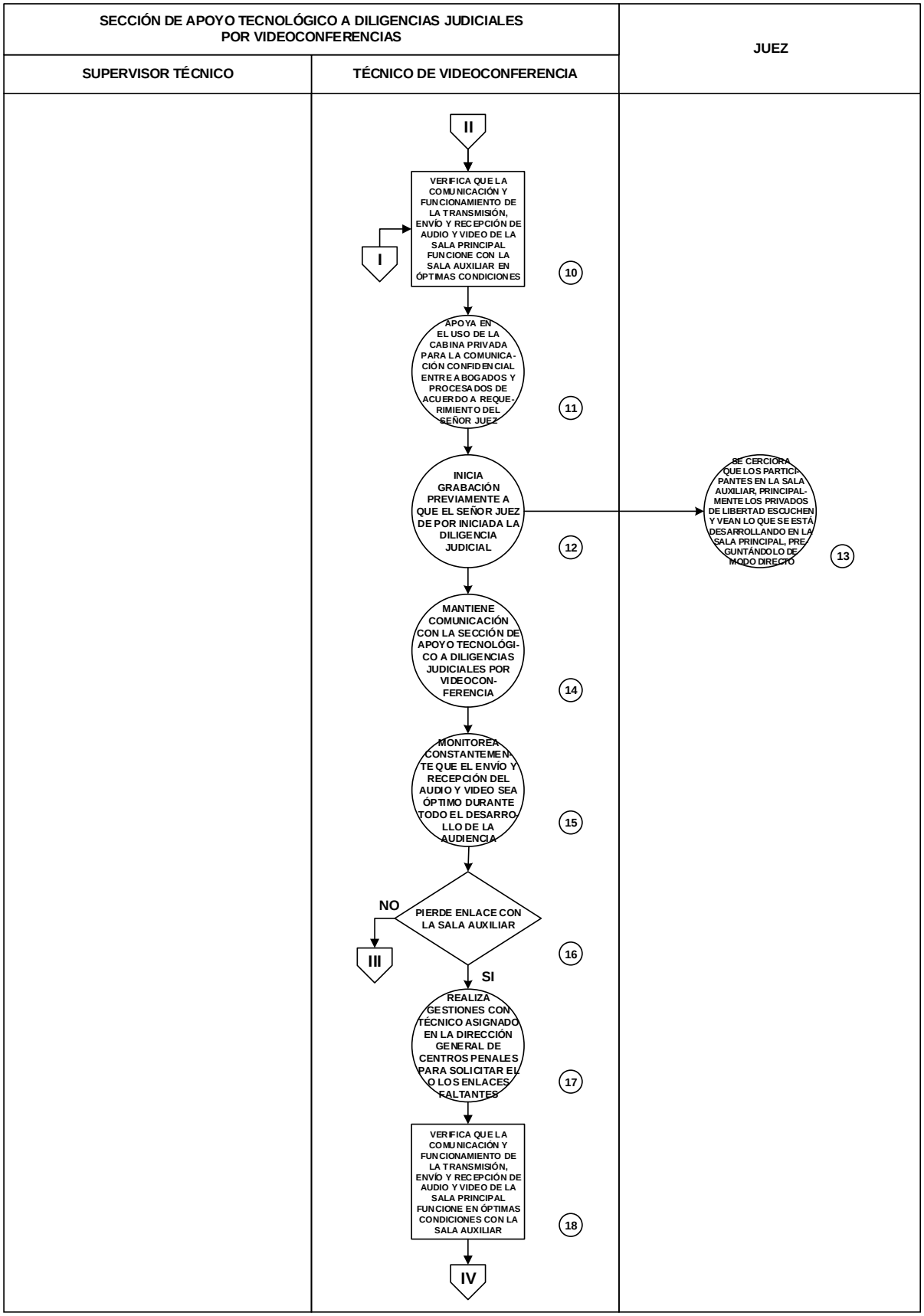
No.	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA O PUESTO
J	**CORREO ELECTRÓNICO DE INFORMACIÓN SOBRE CONFIGURACIÓN Y EQUIPO**	Electrónico	Archivo Tribunal o Juzgado/ dependencia solicitante
K	**MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE AUDIENCIAS**	Electrónico	Archivo Sección de Apoyo a Diligencias Judiciales por Videoconferencia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: APOYO TÉCNICO EN SALA DE AUDIENCIAS PARA EL DESARROLLO DE DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS

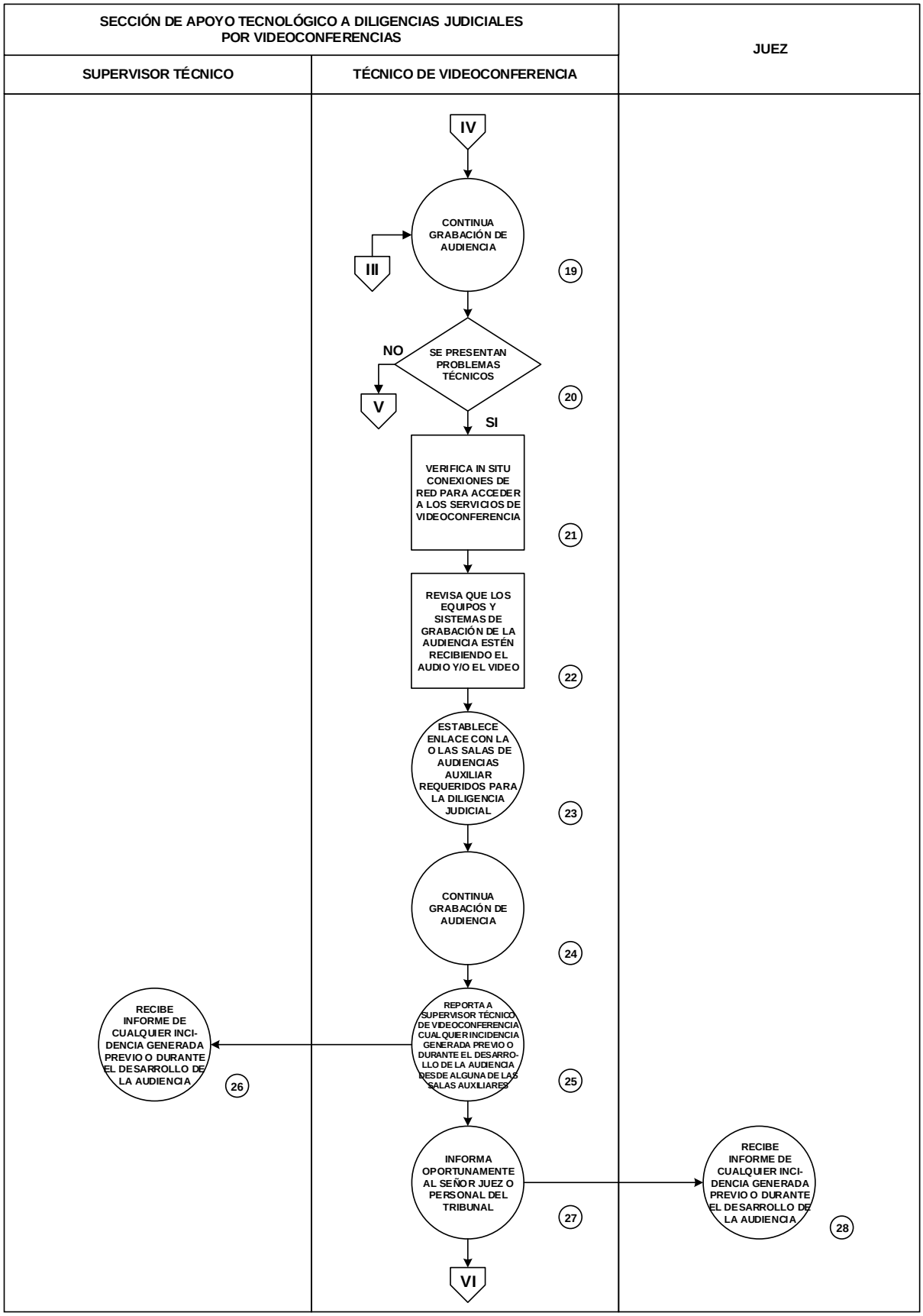
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE APOYO TECNOLÓGICO A DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS



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

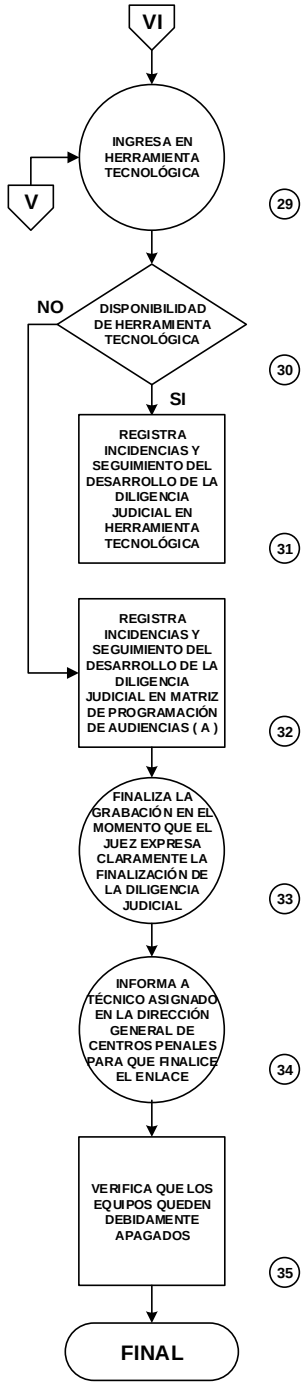


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: APOYO TÉCNICO EN SALA DE AUDIENCIAS PARA EL DESARROLLO DE DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS
UNIDAD RESPONSABLE: SECCIÓN DE APOYO TECNOLÓGICO A DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS



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

SECCIÓN DE APOYO TECNOLÓGICO A DILIGENCIAS JUDICIALES POR VIDEOCONFERENCIAS		JUEZ
SUPERVISOR TÉCNICO	TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA	



CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
GERENCIA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO E INFORMACIÓN

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
SUPERVISOR TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA	1	Verifica la programación de audiencias por videoconferencias en herramienta tecnológica.
	2	Asigna técnico de videoconferencia a brindar el apoyo.
TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA	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.
JUEZ	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA	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.
SUPERVISOR TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA	22	Recibe informe de cualquier incidencia generada previo o durante el desarrollo de la audiencia desde alguna de las salas auxiliares.
TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA	23	Informa oportunamente al señor juez o al personal del tribunal o juzgado.
JUEZ	24	Recibe informe de cualquier incidencia generada previo o durante el desarrollo de la audiencia.
TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA	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**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
TÉCNICO DE VIDEOCONFERENCIA	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

No.	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA O PUESTO
A	**MATRIZ EN HOJA DE CÁLCULO**	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.