	PODER JUDICIAL
	Lineamiento para la Atención, Priorización y Seguimiento de Solicitudes de Reemplazo de Equipos de Cómputo del Poder Judicial

Código	Fecha Elaboración	Fecha Actualización	Nº Revisión	Página
RE-120-10	13/3/2026 Versión inicial		01	0

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN, PRIORIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE REEMPLAZO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO DEL PODER JUDICIAL

Teléfono: **Dirección**

2295-3333 San José, Barrio González Lahmann Avenida 6 y 8, Calle 19

	PODER JUDICIAL
	Lineamiento para la Atención, Priorización y Seguimiento de Solicitudes de Reemplazo de Equipos de Cómputo del Poder Judicial

CONTROL DEL DOCUMENTO

Aspecto	Información
Nombre del documento	Lineamiento para la Atención, Priorización y Seguimiento de Solicitudes de Reemplazo de Equipos de Cómputo del Poder Judicial
Dependencia responsable	Dirección Ejecutiva
Dependencias participantes	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC) y Departamento de Proveeduría
Órgano aprobador	Consejo Superior
Versión	1.0
Estado	Para aprobación
Vigencia	A partir de su aprobación por el Consejo Superior

	PODER JUDICIAL
	Lineamiento para la Atención, Priorización y Seguimiento de Solicitudes de Reemplazo de Equipos de Cómputo del Poder Judicial

PRESENTACIÓN

La disponibilidad de los equipos de cómputo constituye un elemento esencial para el funcionamiento continuo de los servicios judiciales y administrativos del Poder Judicial. La interrupción de estos recursos, ya sea por fallas, obsolescencia u otras causas que impidan su utilización, puede afectar el desarrollo de las labores institucionales y la prestación oportuna del servicio público de justicia.

En ese contexto, resulta necesario contar con un marco institucional que establezca criterios uniformes para la atención de las solicitudes de reemplazo de equipos de cómputo, defina las responsabilidades de las dependencias que intervienen en el proceso y regule los mecanismos de coordinación, priorización, seguimiento y control que permitan garantizar una respuesta oportuna y transparente.

La emisión del presente Lineamiento responde, además, a las recomendaciones formuladas por la Auditoría Judicial mediante el Informe N.° 1568-98-IAO-SATI-2025, en el cual se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la gestión de los activos tecnológicos, los tiempos de atención de las solicitudes de reemplazo y la necesidad de establecer indicadores que permitan evaluar el desempeño del proceso y fortalecer la toma de decisiones institucionales.

En atención a lo anterior, el presente Lineamiento desarrolla un procedimiento institucional uniforme para la gestión de las solicitudes de reemplazo de equipos de cómputo, incorporando criterios de priorización basados en la afectación del servicio, reglas para la utilización de equipos de contingencia, plazos institucionales de atención, mecanismos de control patrimonial y un sistema de seguimiento mediante indicadores de gestión.

Este documento está dirigido a todas las dependencias que participan en el proceso de sustitución de equipos de cómputo y tiene como propósito proporcionar una guía clara sobre las responsabilidades, etapas y criterios que deben observarse para garantizar la continuidad de los servicios judiciales, el adecuado control de los activos tecnológicos y la mejora continua del proceso institucional.

PODER JUDICIAL República de Costa Rica	**PODER JUDICIAL** **Lineamiento para la Atención, Priorización y Seguimiento de Solicitudes de Reemplazo de Equipos de Cómputo del Poder Judicial**

Contenido del documento

Este documento establece las disposiciones institucionales para la atención, priorización, coordinación, seguimiento y control de las solicitudes de reemplazo de equipos de cómputo del Poder Judicial, con el propósito de garantizar la continuidad de los servicios judiciales, fortalecer el control patrimonial de los activos tecnológicos y promover una gestión eficiente de los recursos institucionales.

..... 0

PRESENTACIÓN 1

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN 5

1.1 Antecedentes 5

1.2 Situación identificada por la Auditoría Judicial 5

Resumen de la situación identificada 6

1.3 Recomendaciones emitidas por la Auditoría Judicial 7

1.4 Respuesta institucional mediante el presente Lineamiento 7

1.5 Estructura del Lineamiento 8

2. OBJETO 9

2.1 Objeto 9

2.2 Enfoque del Lineamiento 9

3. ALCANCE 11

3.1 Ámbito de aplicación 11

3.2 Alcance material 11

3.3 Exclusiones 12

3.4 Criterio general de interpretación 12

4. MARCO NORMATIVO 13

4.1 Normativa aplicable 13

4.2 Jerarquía y criterio de aplicación normativa 14

5. DEFINICIONES 15

5.1 Definiciones 15

5.2 Nota conceptual clave 16

6. PRINCIPIOS 17

6.1 Principios rectores 17

7. RESPONSABILIDADES 19

7.1 Responsabilidades institucionales 19

7.2 Regla de articulación institucional 21

8. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE REEMPLAZO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO 22

8.1 Flujo general del procedimiento 22

8.2 Esquema del flujo del proceso 24

8.3 Criterios generales para la ejecución del procedimiento 25

8.4 Utilización de equipos de contingencia 26

8.5 Administración y control de los equipos de contingencia 27

9. ATENCIÓN PRIORITARIA DE SOLICITUDES 28

9.1 Concepto de atención prioritaria 28

9.2 Determinación de la prioridad 28

9.3 Criterios generales de priorización 29

9.4 Atención de solicitudes prioritarias 29

9.5 Registro de la priorización 30

10. PLAZOS INSTITUCIONALES DE ATENCIÓN 31

10.1 Plazos máximos institucionales de atención 31

10.2 Cumplimiento del plazo institucional 32

10.3 Inicio del cómputo del plazo 32

10.4 Suspensión excepcional del cómputo del plazo 33

10.5 Actuaciones ante la no disponibilidad de equipos 33

10.6 Seguimiento al cumplimiento de los plazos 34

11. INDICADORES, REGISTRO Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL 34

11.1 Principio general 34

11.2 Registro institucional de información 35

11.3 Indicadores institucionales 35
11.4 Análisis y utilización de la información 36
11.5 Responsabilidades 36
11.6 Mejora continua 36
12. DISPOSICIONES FINALES 37
12.1 Vigencia 37
12.2 Interpretación 38
12.3 Integración normativa 38
12.4 Seguimiento y actualización del Lineamiento 38
12.5 Derogatoria 39

PODER JUDICIAL República de Costa Rica	**PODER JUDICIAL**
	Lineamiento para la Atención, Priorización y Seguimiento de Solicitudes de Reemplazo de Equipos de Cómputo del Poder Judicial

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Propósito del capítulo

El presente capítulo expone los antecedentes que dieron origen a la emisión del presente Lineamiento, el contexto institucional evaluado por la Auditoría Judicial, las principales situaciones identificadas durante dicha evaluación y la forma en que este instrumento desarrolla las recomendaciones emitidas mediante el Informe N.° 1568-98-IAO-SATI-2025, con el fin de fortalecer la gestión institucional del proceso de reemplazo de equipos de cómputo.

1.1 Antecedentes

La disponibilidad de equipos de cómputo constituye un elemento indispensable para el desarrollo de las funciones jurisdiccionales y administrativas del Poder Judicial. En consecuencia, cuando un equipo presenta fallas, alcanza su condición de obsolescencia o deja de satisfacer las necesidades institucionales, resulta necesario gestionar oportunamente su reparación o sustitución para asegurar la continuidad del servicio y el adecuado control de los activos tecnológicos.

Con el propósito de evaluar la eficiencia y eficacia del proceso de provisión de equipos de cómputo para el personal judicial, la Auditoría Judicial realizó la **Evaluación de la provisión de equipos de cómputo para el personal judicial**, cuyos resultados fueron comunicados mediante el **Informe N.° 1568-98-IAO-SATI-2025**, de fecha 9 de diciembre de 2025.

De conformidad con el citado informe, la evaluación comprendió el análisis del proceso de identificación, priorización y suministro de equipos de cómputo a las Administraciones Regionales, así como la revisión de las medidas adoptadas para atender contingencias relacionadas con la indisponibilidad de dichos equipos.

Asimismo, la Auditoría indicó que el estudio revestía especial importancia debido al **riesgo alto de naturaleza operativa, tecnológica y reputacional**, asociado al uso de equipos obsoletos y fuera del inventario institucional, con potencial afectación a la continuidad del servicio y a la seguridad de la información.

1.2 Situación identificada por la Auditoría Judicial

Como resultado del estudio, la Auditoría determinó que, ante fallas o contingencias en los equipos de cómputo, algunas Administraciones Regionales mantenían equipos almacenados para atender de forma inmediata las necesidades de las oficinas judiciales mientras se gestionaba el reemplazo correspondiente.

Según se indica en el informe, en algunos casos estos equipos correspondían a dispositivos que habían sido sustituidos por haber superado su vida útil y que no habían sido devueltos al Departamento de Proveeduría, situación que contravenía las disposiciones institucionales sobre administración de activos.

La Auditoría concluyó que esta práctica obedecía a la necesidad de mantener la continuidad inmediata del servicio; sin embargo, también determinó que generaba riesgos para la administración institucional de los activos tecnológicos.

Resumen de la situación identificada

Aspecto	Resultado de la evaluación
Necesidad operativa identificada	Las Administraciones Regionales requerían disponer de una solución inmediata cuando un equipo dejaba de funcionar, mientras se tramitaba el reemplazo institucional.
Práctica observada	Algunas Administraciones Regionales mantenían equipos almacenados para atender temporalmente esas necesidades.
Situación detectada	En algunos casos se utilizaban equipos obsoletos o que no habían sido devueltos al Departamento de Proveeduría conforme a la normativa institucional.
Riesgos identificados	Riesgos operativos, tecnológicos, de seguridad de la información, patrimoniales y de trazabilidad de los activos institucionales.

En el Resumen Ejecutivo del Informe N.° 1568-98-IAO-SATI-2025, la Auditoría concluye que:

> *"…el proceso de provisión de equipos de cómputo no cumple con parámetros de eficiencia, eficacia y mejores prácticas. La solución temporal adoptada por algunas sedes (uso de equipos almacenados y obsoletos) contraviene la normativa, eleva riesgos operativos y de seguridad de la información, compromete la trazabilidad patrimonial y la reputación institucional."*

1.3 Recomendaciones emitidas por la Auditoría Judicial

Como resultado de los hallazgos identificados, la Auditoría Judicial emitió las siguientes recomendaciones dirigidas a la Dirección Ejecutiva:

N.°	Recomendación	Finalidad
1	*Disponer el retiro inmediato de los computadores clasificados como obsoletos, con su devolución al Departamento de Proveeduría y el registro de su baja en el sistema institucional de activos, con la finalidad de prevenir indisponibilidad de servicio, reducir riesgos de ciberseguridad y evitar inconsistencias entre el registro físico y el contable.*	Fortalecer el control patrimonial, reducir riesgos de ciberseguridad y mantener la consistencia del inventario institucional.
2	*Establecer un plazo máximo institucional de entrega para reemplazos de emergencia, aplicable a todas las Administraciones Regionales y con prioridad por criticidad del servicio, con el fin de asegurar la continuidad operativa y eliminar la necesidad de mantener stock fuera del inventario oficial.*	Garantizar la continuidad operativa y eliminar la necesidad de mantener equipos fuera del inventario oficial.
3	*Crear un registro institucional de métricas e indicadores sobre los tiempos de entrega de ordenadores en casos de emergencia, desde la solicitud hasta la entrega y el cumplimiento de los plazos establecidos por Administración Regional, en aras de medir el desempeño del proceso de reposición, evaluar la eficacia del stock y sustentar decisiones de asignación presupuestaria.*	Medir el desempeño del proceso y fortalecer la toma de decisiones institucionales.

1.4 Respuesta institucional mediante el presente Lineamiento

En atención a las recomendaciones formuladas por la Auditoría Judicial, la Dirección Ejecutiva emite el presente **Lineamiento para la Atención, Priorización y Seguimiento de Solicitudes de Reemplazo de Equipos de Cómputo del Poder Judicial**, con el propósito de establecer un procedimiento institucional uniforme que regule la atención de las solicitudes de reemplazo de equipos de cómputo.

Para ello, el Lineamiento desarrolla disposiciones relacionadas con:

Recomendación de la Auditoría	Desarrollo en el presente Lineamiento

Retiro de equipos obsoletos y fortalecimiento del control patrimonial.	Regulación del procedimiento de sustitución y de las responsabilidades de las dependencias participantes, en concordancia con la normativa institucional aplicable.
Establecimiento de plazos institucionales de atención.	Definición de criterios de priorización, atención prioritaria y plazos máximos institucionales para la atención de las solicitudes.
Implementación de métricas e indicadores.	Creación del sistema institucional de indicadores para el seguimiento, evaluación y mejora continua del proceso.

Debe indicarse que el presente Lineamiento desarrolla las recomendaciones emitidas por la Auditoría Judicial dentro del ámbito de competencia de la Dirección Ejecutiva. Su aplicación deberá realizarse en armonía con el Reglamento para el Registro, Control y Uso de Activos, el Reglamento del Gobierno, de la Gestión y del Uso de los Servicios Tecnológicos del Poder Judicial y las demás disposiciones institucionales vigentes.

1.5 Estructura del Lineamiento

Con el propósito de facilitar su consulta y aplicación, el presente Lineamiento se organiza en capítulos que desarrollan de manera secuencial los aspectos necesarios para la gestión institucional del proceso de reemplazo de equipos de cómputo, desde su fundamento jurídico hasta el procedimiento operativo, las responsabilidades de las dependencias participantes, los plazos institucionales, los mecanismos de seguimiento y las disposiciones finales.

2. OBJETO

Propósito del capítulo

El presente capítulo define el objeto del Lineamiento, estableciendo su finalidad institucional y los resultados que se esperan con su aplicación dentro del Poder Judicial.

2.1 Objeto

El presente Lineamiento tiene por objeto establecer las disposiciones institucionales que regulan la atención, priorización, coordinación, seguimiento y control de las solicitudes de reemplazo de equipos de cómputo del Poder Judicial, con el fin de asegurar una gestión uniforme, trazable y oportuna del proceso de sustitución de equipos.

Para ello, el Lineamiento busca:

- Garantizar la continuidad de los servicios judiciales y administrativos mediante la atención oportuna de la indisponibilidad de equipos de cómputo.
- Asegurar la adecuada administración, control y trazabilidad de los activos tecnológicos institucionales.
- Establecer criterios uniformes de priorización basados en la afectación del servicio.
- Regular los plazos institucionales de atención de las solicitudes de reemplazo.
- Definir mecanismos de registro, seguimiento e indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño del proceso.

Asimismo, el presente Lineamiento desarrolla las recomendaciones emitidas por la Auditoría Judicial mediante el Informe N.° 1568-98-IAO-SATI-2025, en lo relativo al fortalecimiento del control patrimonial de los activos tecnológicos, la estandarización de los tiempos de atención y la implementación de mecanismos de seguimiento mediante indicadores de gestión.

2.2 Enfoque del Lineamiento

Para efectos de su aplicación, el presente Lineamiento se fundamenta en un enfoque de continuidad del servicio público y gestión de disponibilidad tecnológica,

orientado a garantizar que la indisponibilidad de equipos de cómputo no afecte la prestación de los servicios judiciales y administrativos.

En este sentido, el Lineamiento sustituye el uso del concepto de “emergencia” como categoría operativa para la gestión de reemplazo de equipos de cómputo, por un enfoque basado en la **afectación del servicio**, el cual permite determinar la prioridad de atención de las solicitudes de forma objetiva y uniforme.

Lo anterior se establece sin perjuicio de la atención inmediata que pueda requerirse en aquellos casos en que la indisponibilidad del equipo comprometa de forma directa la continuidad operativa de la oficina usuaria, mediante los mecanismos institucionales definidos para tal efecto.

3. ALCANCE

Propósito del capítulo

El presente capítulo define las dependencias, procesos y situaciones a las cuales resulta aplicable el presente Lineamiento, delimitando su ámbito institucional de aplicación y estableciendo de forma expresa sus límites funcionales.

3.1 Ámbito de aplicación

El presente Lineamiento es de acatamiento obligatorio para todas las dependencias institucionales que intervienen en la gestión del proceso de reemplazo de equipos de cómputo del Poder Judicial, incluyendo:

- Dirección Ejecutiva
- Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC)
- Departamento de Proveeduría
- Administraciones Regionales
- Programas Auxiliares de Justicia
- Oficinas judiciales y administrativas que soliciten, gestionen o requieran la sustitución de equipos de cómputo

3.2 Alcance material

El presente Lineamiento regula integralmente el proceso de gestión de solicitudes de reemplazo de equipos de cómputo, incluyendo las siguientes actividades:

- Recepción y atención de solicitudes de reemplazo de equipos de cómputo.
- Valoración técnica del estado de los equipos por parte de la DTIC.
- Priorización de solicitudes con base en la afectación del servicio.
- Asignación y distribución de equipos disponibles o de contingencia.
- Administración y control de equipos de contingencia.
- Registro, seguimiento y control del proceso de sustitución.
- Generación y administración de métricas e indicadores institucionales de gestión.

3.3 Exclusiones

El presente Lineamiento no regula los siguientes procesos, los cuales se rigen por su normativa específica:

- Procesos de contratación administrativa para la adquisición de equipo nuevo.
- Mantenimiento preventivo o programado de equipos de cómputo.
- Gestión general del inventario institucional de activos no vinculados a procesos de sustitución.
- Procedimientos de gestión de crisis o emergencia institucional regulados por normativa específica.

3.4 Criterio general de interpretación

La aplicación del presente Lineamiento deberá realizarse bajo el principio de continuidad del servicio público, asegurando que la gestión del reemplazo de equipos de cómputo priorice aquellas situaciones en las que la indisponibilidad del equipo afecte de forma directa la prestación de los servicios judiciales o administrativos.

En caso de duda en la interpretación de sus disposiciones, deberá prevalecer el criterio que mejor garantice la continuidad operativa y la prestación ininterrumpida del servicio institucional.

4. MARCO NORMATIVO

Propósito del capítulo

El presente capítulo establece el conjunto de normas, reglamentos y disposiciones institucionales que sustentan jurídicamente el presente Lineamiento, así como el marco de competencias aplicable a la gestión del proceso de reemplazo de equipos de cómputo en el Poder Judicial.

4.1 Normativa aplicable

El presente Lineamiento se fundamenta en el siguiente marco normativo, el cual regula la administración de activos institucionales, la gestión tecnológica, el control interno y las competencias de las dependencias involucradas:

a) Normativa institucional general

- Ley General de Control Interno, Ley N.° 8292.
- Normativa institucional en materia de administración, control y registro de activos.
- Disposiciones administrativas emitidas por la Dirección Ejecutiva en materia de gestión institucional.

b) Reglamento para el Registro, Control y Uso de Activos del Poder Judicial

El presente Lineamiento se sustenta en el citado Reglamento, en los artículos que regulan la administración, control, uso y responsabilidad sobre los bienes institucionales, particularmente en lo relativo a equipos de cómputo, incluyendo:

Artículo	Contenido relevante
Art. 23	Control de existencias e inventarios.
Art. 38	Asignación de equipo de cómputo.
Art. 40	Reposición temporal de equipo de cómputo.
Art. 44	Responsabilidad de las jefaturas sobre los activos.
Art. 45 inciso c)	Buen uso, mantenimiento y reparación de activos.
Art. 48	Instrucción al personal sobre custodia de activos.
Art. 52	Responsabilidad del personal sobre los bienes asignados.
Art. 55	Reporte de desaparición o deterioro de bienes.

Art. 59	Asignación temporal de bienes por reparación.

c) Normativa de tecnologías de información

- Reglamento institucional aplicable a la gestión de tecnologías de información y comunicaciones.
- Disposiciones técnicas emitidas por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC) en materia de soporte, mantenimiento, disponibilidad y sustitución de equipos de cómputo.

d) Informe de Auditoría Judicial

El presente Lineamiento se emite en atención a lo dispuesto en el **Informe N.° 1568-98-IAO-SATI-2025**, el cual contiene recomendaciones orientadas a:

- el fortalecimiento del control de activos tecnológicos institucionales;
- la estandarización de plazos institucionales de atención para el reemplazo de equipos;
- la implementación de un sistema de métricas e indicadores para el seguimiento del proceso.

4.2 Jerarquía y criterio de aplicación normativa

En caso de conflicto, contradicción o interpretación divergente entre el presente Lineamiento y normativa de rango superior, prevalecerá esta última.

El presente Lineamiento constituye un instrumento de carácter complementario, operativo y de desarrollo interno, orientado a la ejecución uniforme de los procesos institucionales de reemplazo de equipos de cómputo, sin sustituir las competencias ni disposiciones establecidas en la normativa vigente.

Asimismo, su interpretación deberá realizarse en concordancia con los principios de control interno, continuidad del servicio público y eficiencia en la gestión de los recursos institucionales.

5. DEFINICIONES

Propósito del capítulo

El presente capítulo establece los conceptos clave necesarios para la correcta interpretación, aplicación uniforme y ejecución del presente Lineamiento, con el fin de asegurar consistencia institucional en su implementación.

5.1 Definiciones

Atención prioritaria

Tratamiento preferente otorgado a una solicitud de reemplazo de equipo de cómputo cuando la indisponibilidad del equipo genera una afectación directa a la continuidad de los servicios judiciales o administrativos.

Afectación del servicio

Impacto negativo en la prestación de los servicios institucionales derivado de la indisponibilidad, falla, deterioro o limitación funcional de un equipo de cómputo que afecte su uso operativo.

Equipo de reemplazo

Equipo de cómputo destinado a sustituir de forma temporal o definitiva un equipo que ha dejado de funcionar, presenta fallas recurrentes o cuya reparación no resulta viable o no garantiza la continuidad del servicio.

Equipo de contingencia

Equipo de cómputo disponible para su asignación temporal a una dependencia institucional, con el fin de asegurar la continuidad operativa mientras se gestiona la sustitución definitiva del equipo afectado.

Obsolescencia tecnológica

Condición de un equipo de cómputo que, debido a su antigüedad, limitaciones técnicas o incompatibilidad con los sistemas institucionales, no cumple con los requerimientos mínimos para la prestación eficiente del servicio.

Solicitud de reemplazo

Requerimiento formal realizado por una dependencia institucional para la sustitución de un equipo de cómputo debido a falla, deterioro, obsolescencia o afectación del servicio.

5.2 Nota conceptual clave

Para efectos del presente Lineamiento, el término “emergencia” no constituye una categoría operativa del proceso de reemplazo de equipos de cómputo.

En su lugar, se adopta el concepto de **atención prioritaria basada en afectación del servicio**, el cual constituye el criterio institucional para determinar el orden de atención de las solicitudes.

Lo anterior responde a la necesidad de mantener coherencia con la normativa institucional en materia de control de activos y evitar la coexistencia de regímenes distintos para la gestión de situaciones de indisponibilidad de equipos, sin perjuicio de los mecanismos de atención inmediata cuando la continuidad operativa se vea comprometida.

6. PRINCIPIOS

Propósito del capítulo

El presente capítulo establece los principios rectores que orientan la interpretación y aplicación del presente Lineamiento, con el fin de garantizar la coherencia en la toma de decisiones, la uniformidad en la atención de solicitudes y la alineación con los objetivos institucionales de continuidad del servicio y control de activos.

6.1 Principios rectores

a) Continuidad del servicio público

Toda decisión relacionada con el reemplazo de equipos de cómputo deberá orientarse a garantizar la continuidad de los servicios judiciales y administrativos, evitando interrupciones que afecten la prestación del servicio público de justicia.

b) Afectación del servicio como criterio de decisión

La atención y priorización de solicitudes se fundamentará en el nivel de afectación que la indisponibilidad del equipo genere sobre la operación institucional, sustituyendo criterios genéricos de urgencia o emergencia.

c) Uso eficiente de los recursos públicos

La gestión del reemplazo de equipos deberá asegurar el uso racional, oportuno y eficiente de los recursos institucionales, evitando duplicidades, sobreinventarios o asignaciones no justificadas de equipos.

d) Control y trazabilidad de los activos

Toda sustitución de equipos deberá garantizar la identificación, registro y trazabilidad completa de los activos, asegurando la consistencia entre el inventario físico y los sistemas institucionales de control de bienes.

e) Coordinación interinstitucional

Las dependencias involucradas en el proceso deberán actuar de forma articulada y coordinada, con el fin de evitar duplicidad de gestiones, retrasos administrativos o pérdidas de trazabilidad en la atención de solicitudes.

f) Mejora continua basada en evidencia

El proceso de reemplazo de equipos deberá ser objeto de evaluación permanente mediante el uso de indicadores institucionales, con el fin de identificar oportunidades de mejora, optimizar los tiempos de atención y fortalecer la toma de decisiones institucionales.

7. RESPONSABILIDADES

Propósito del capítulo

El presente capítulo establece las responsabilidades de las dependencias institucionales que intervienen en el proceso de atención, priorización, coordinación, entrega, control y seguimiento de las solicitudes de reemplazo de equipos de cómputo, con el fin de asegurar la ejecución ordenada, trazable y uniforme del presente Lineamiento.

7.1 Responsabilidades institucionales

a) Dirección Ejecutiva

Corresponde a la Dirección Ejecutiva la conducción general del proceso de implementación del presente Lineamiento, incluyendo:

- Coordinar su aplicación a nivel institucional.
- Emitir las disposiciones administrativas necesarias para su ejecución.
- Asegurar la articulación funcional entre las dependencias involucradas.
- Dar seguimiento a los indicadores de gestión del proceso de reemplazo de equipos.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos institucionales de continuidad del servicio y control de activos.

b) Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC)

Corresponde a la DTIC la responsabilidad técnica del proceso, incluyendo:

- Emitir el criterio técnico sobre el estado del equipo y la viabilidad de reparación o sustitución.
- Definir los requerimientos técnicos mínimos de los equipos de reemplazo.
- Brindar información técnica objetiva sobre el estado, capacidad, compatibilidad y condición del equipo, que sirva como insumo para la valoración de la afectación del servicio por parte de las instancias competentes.
- Apoyar la identificación y definición de necesidades de equipos de contingencia.

c) Departamento de Proveeduría

Corresponde al Departamento de Proveeduría la administración y control patrimonial de los equipos, incluyendo:

- Administrar el inventario institucional de equipos de cómputo.
- Gestionar la entrega, traslado, reasignación y baja de equipos según corresponda.
- Garantizar el control patrimonial y la trazabilidad de los activos asociados al proceso de sustitución.
- Coordinar con las Administraciones Regionales la disponibilidad y distribución de equipos.
- Mantener actualizado el registro institucional de movimientos de equipos.

d) Administraciones Regionales

Corresponde a las Administraciones Regionales la gestión operativa de las solicitudes, incluyendo:

- Recibir, verificar y tramitar las solicitudes de reemplazo provenientes de las oficinas judiciales.
- Validar la información básica requerida para la gestión del caso.
- Coordinar con la DTIC y el Departamento de Proveeduría la atención de los requerimientos.
- Aplicar los criterios de priorización basados en la afectación del servicio, conforme a los parámetros establecidos en el presente Lineamiento.
- Administrar, cuando corresponda, los equipos de contingencia asignados temporalmente.

e) Oficinas judiciales y administrativas

Corresponde a las oficinas usuarias:

- Reportar de forma oportuna la falla, deterioro o indisponibilidad de los equipos.
- Utilizar los equipos asignados conforme a su finalidad institucional.
- Informar cualquier incidencia que afecte la operación del equipo.
- Colaborar con los procesos de entrega, sustitución y devolución de equipos.

7.2 Regla de articulación institucional

Las dependencias deberán actuar bajo un esquema de coordinación funcional y secuencial del proceso, asegurando la continuidad del flujo de atención desde la detección de la necesidad hasta la entrega del equipo de reemplazo.

En todo caso, deberá garantizarse la trazabilidad completa del proceso, evitando duplicidad de gestiones, interrupciones en la atención o decisiones fuera del marco de competencias establecido en el presente Lineamiento.

8. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE REEMPLAZO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

Propósito del capítulo

El presente capítulo regula el procedimiento institucional para la atención de las solicitudes de reemplazo de equipos de cómputo, definiendo la secuencia de actuaciones técnicas, administrativas y patrimoniales que deberán ejecutar las dependencias competentes desde la identificación de una falla hasta la entrega del equipo de reemplazo y la actualización de los registros institucionales.

El procedimiento procura garantizar la continuidad de los servicios judiciales y administrativos, asegurar la correcta administración de los activos tecnológicos y establecer una actuación uniforme de todas las dependencias que intervienen en el proceso.

Es importante señalar que la sustitución de un equipo constituye la última etapa del proceso. En consecuencia, previo a su autorización deberá verificarse técnicamente si el equipo puede ser reparado o si resulta procedente su reemplazo, conforme al criterio emitido por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC).

8.1 Flujo general del procedimiento

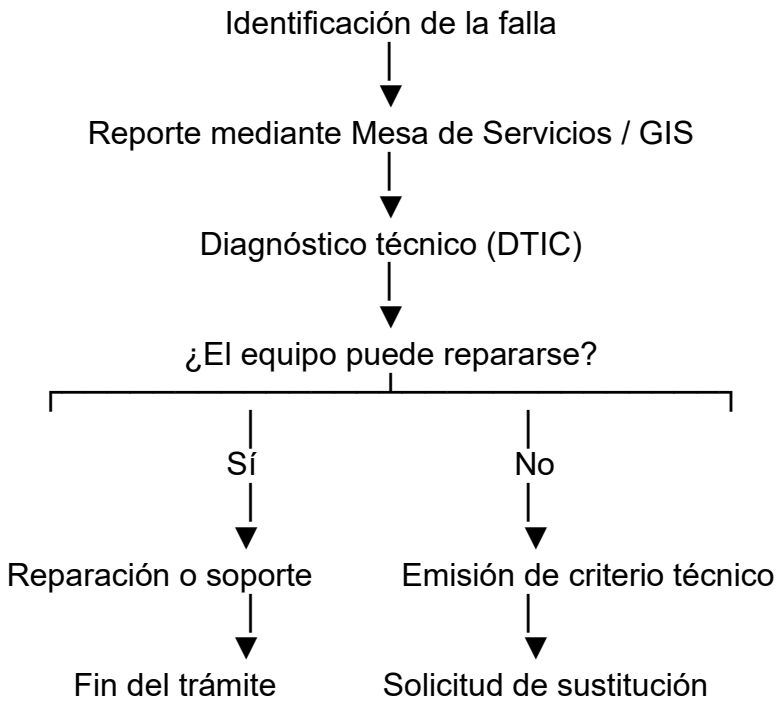
El procedimiento institucional para la atención de solicitudes de reemplazo de equipos de cómputo comprenderá las siguientes etapas:

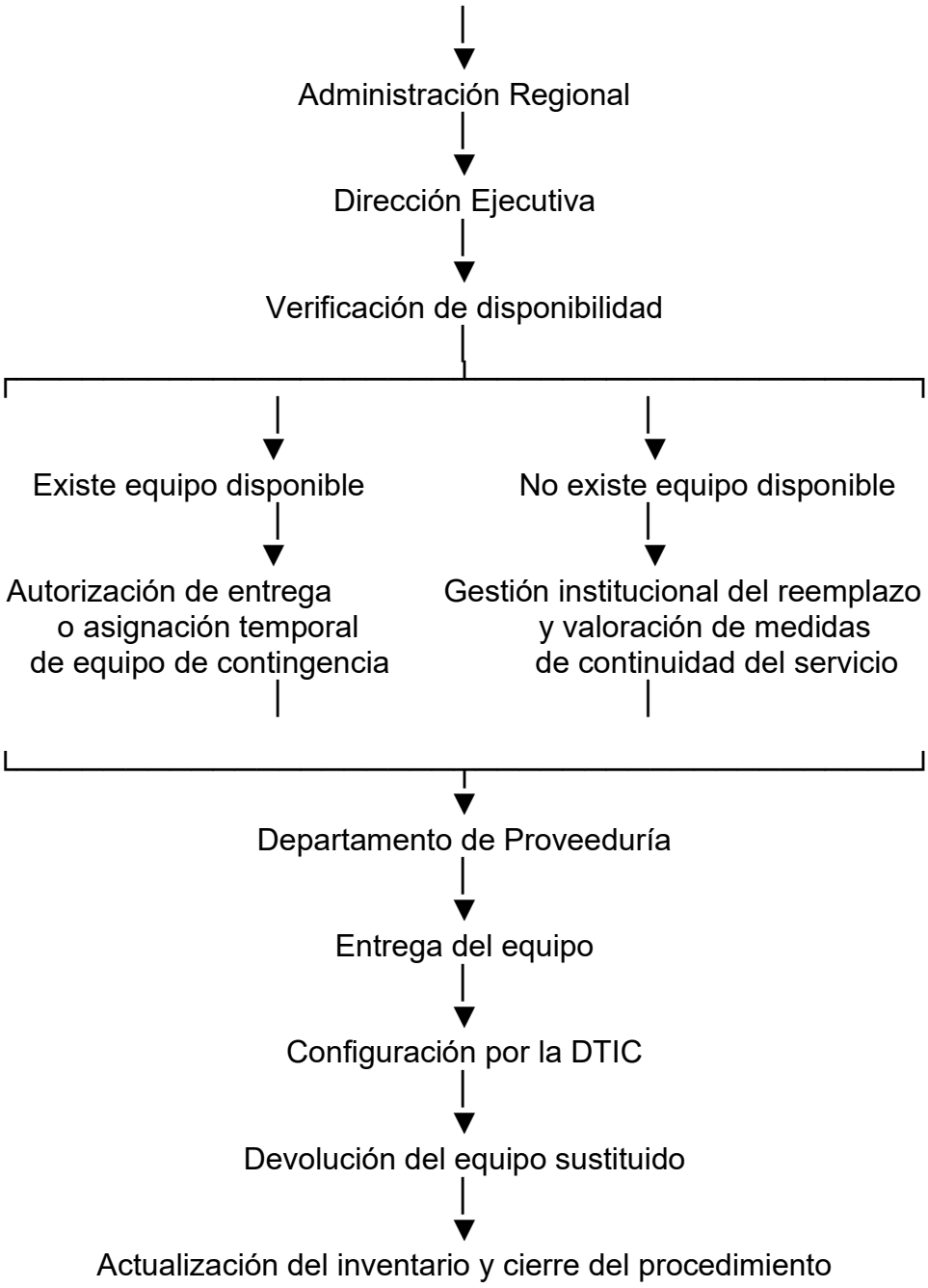
Etapa	Responsable	Descripción
1. Identificación de la falla	Oficina judicial o administrativa	Detecta la falla, deterioro o indisponibilidad del equipo de cómputo que afecta la prestación del servicio.
2. Reporte de la incidencia	Oficina judicial o administrativa	Registra el incidente mediante los canales institucionales establecidos para la atención de incidentes tecnológicos (Mesa de Servicios, GIS u otro mecanismo institucional vigente).

3. Diagnóstico técnico	DTIC	Analiza el equipo y determina si procede su reparación, mantenimiento o sustitución.
4. Atención técnica	DTIC	Ejecuta las acciones de soporte o reparación que correspondan. Cuando determine que la reparación no resulta viable o no garantiza la continuidad del servicio, emitirá el criterio técnico recomendando la sustitución del equipo.
5. Solicitud de sustitución	Oficina judicial o administrativa	Presenta la solicitud de sustitución acompañada del criterio técnico emitido por la DTIC.
6. Justificación y remisión	Administración Regional	Verifica la solicitud y la remite a la Dirección Ejecutiva incorporando la justificación correspondiente sobre la afectación del servicio y la prioridad de atención.
7. Verificación de disponibilidad	Dirección Ejecutiva y Departamento de Proveeduría	Verifican la disponibilidad institucional de equipos de reemplazo y, cuando corresponda, de equipos de contingencia.
8A. Disponibilidad inmediata	Dirección Ejecutiva	Autoriza el despacho del equipo de reemplazo o, cuando proceda, la asignación temporal de un equipo de contingencia mientras se entrega el equipo definitivo.
8B. Sin disponibilidad inmediata	Dirección Ejecutiva	Coordina, junto con la DTIC las acciones necesarias para atender la solicitud mediante los mecanismos institucionales vigentes, procurando la continuidad del servicio.
9. Preparación del equipo	Departamento de Proveeduría	Prepara el equipo autorizado para su entrega, efectúa las actuaciones administrativas y registrales que correspondan conforme a la normativa institucional y coordina con la Administración Regional la entrega del equipo.

10. Entrega del equipo	Administración Regional	Recibe el equipo del Departamento de Proveeduría y realiza la entrega formal a la oficina solicitante.
11. Configuración y puesta en funcionamiento	DTIC	Configura el equipo cuando corresponda y verifica su correcto funcionamiento antes de su utilización.
12. Devolución del equipo sustituido	Oficina judicial o administrativa	Coordina con la Administración Regional la devolución del equipo sustituido al Departamento de Proveeduría.
13. Recepción y disposición del equipo sustituido	Departamento de Proveeduría	Recibe el equipo, actualiza el inventario institucional y ejecuta las actuaciones que correspondan conforme a la normativa institucional aplicable.

8.2 Esquema del flujo del proceso





8.3 Criterios generales para la ejecución del procedimiento

Durante la ejecución del procedimiento deberán observarse las siguientes reglas:

a) Toda incidencia relacionada con equipos de cómputo deberá registrarse mediante los canales institucionales establecidos para la atención de incidentes tecnológicos.
b) La reparación o el soporte técnico constituirán la primera alternativa de atención. La sustitución del equipo procederá únicamente cuando la DTIC determine técnicamente que la reparación no resulta viable o no garantiza la continuidad del servicio.
c) Ninguna sustitución podrá efectuarse sin el criterio técnico emitido por la DTIC.
d) La priorización de las solicitudes se realizará considerando el grado de afectación que la indisponibilidad del equipo produzca sobre la prestación de los servicios judiciales o administrativos.
e) Todas las actuaciones deberán quedar debidamente documentadas y registradas para garantizar la trazabilidad del procedimiento y la actualización de los registros patrimoniales.
f) La entrega de equipos de reemplazo estará condicionada a la disponibilidad institucional y a las disposiciones vigentes sobre administración y control de activos.

8.4 Utilización de equipos de contingencia

Con el propósito de garantizar la continuidad de los servicios judiciales y administrativos mientras se tramita el procedimiento de sustitución de un equipo de cómputo, la Dirección Ejecutiva podrá autorizar, en coordinación con la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, el Departamento de Proveeduría y la Administración Regional correspondiente, la asignación temporal de un equipo de contingencia, cuando la afectación del servicio así lo justifique y exista disponibilidad institucional.

La utilización de equipos de contingencia constituye una medida temporal destinada a reducir la interrupción del servicio mientras se concreta la entrega del equipo de reemplazo definitivo o se implementa la solución institucional correspondiente.

La asignación de un equipo de contingencia no sustituye el procedimiento de reemplazo regulado en este Lineamiento ni exime del cumplimiento de las etapas previstas para la valoración técnica, autorización, entrega y control patrimonial del equipo definitivo.

8.5 Administración y control de los equipos de contingencia

Los equipos de contingencia deberán formar parte del inventario institucional de activos tecnológicos y mantenerse debidamente registrados en los sistemas oficiales de control patrimonial.

Su asignación tendrá carácter temporal, deberá documentarse conforme a los procedimientos institucionales vigentes y estará sujeta a control, seguimiento y devolución una vez concluida la necesidad que motivó su utilización.

La Dirección Ejecutiva, en coordinación con la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones y el Departamento de Proveeduría, establecerá los criterios para la disponibilidad, distribución, asignación, utilización, control y seguimiento de los equipos de contingencia, atendiendo las necesidades operativas institucionales, la continuidad del servicio y la disponibilidad de recursos.

9. ATENCIÓN PRIORITARIA DE SOLICITUDES

Propósito del capítulo

El presente capítulo establece los criterios institucionales para determinar cuándo una solicitud de reemplazo de equipos de cómputo requiere atención prioritaria, con el fin de asegurar que los recursos institucionales disponibles sean asignados de manera objetiva, uniforme y transparente, privilegiando la continuidad de los servicios judiciales y administrativos.

La determinación de la prioridad constituye un mecanismo de gestión administrativa que permite organizar la atención de las solicitudes cuando la indisponibilidad de un equipo afecta la prestación del servicio, sin que ello implique la declaratoria de una situación de emergencia institucional.

9.1 Concepto de atención prioritaria

Para efectos del presente Lineamiento, se entenderá por **atención prioritaria** la condición asignada a una solicitud de reemplazo de equipo de cómputo cuando, como consecuencia de la indisponibilidad del equipo, se produce una afectación significativa en la prestación de los servicios judiciales o administrativos, requiriéndose una gestión preferente dentro del procedimiento institucional de sustitución.

La atención prioritaria constituye un criterio para ordenar la gestión de las solicitudes y no modifica las competencias de las dependencias participantes ni sustituye los procedimientos establecidos para la administración y control de los activos tecnológicos.

9.2 Determinación de la prioridad

La valoración de la prioridad deberá realizarse por la Dirección Ejecutiva con fundamento en la información suministrada por la Administración Regional, el criterio técnico emitido por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC) y las circunstancias particulares del caso.

Para dicha valoración podrán considerarse, entre otros, los siguientes elementos:

- El grado de afectación que la indisponibilidad del equipo produce sobre la continuidad del servicio judicial o administrativo.
- La naturaleza de las funciones desarrolladas por la oficina solicitante.
- La existencia de alternativas temporales que permitan mantener la prestación del servicio.
- La disponibilidad institucional de equipos de reemplazo o de equipos de contingencia.
- Cualquier otro elemento objetivo que permita determinar la necesidad de una atención preferente.

9.3 Criterios generales de priorización

La atención prioritaria deberá regirse por los siguientes criterios:

a) La prioridad se determinará considerando la afectación efectiva del servicio y no únicamente el orden cronológico de ingreso de la solicitud.
b) La existencia de una solicitud prioritaria no exime del cumplimiento del procedimiento técnico y administrativo establecido en el presente Lineamiento.
c) La clasificación como prioritaria no genera, por sí misma, el derecho a la entrega inmediata de un equipo de reemplazo, cuando ello dependa de la disponibilidad institucional de activos.
d) Cuando exista disponibilidad de equipos de contingencia, estos podrán asignarse temporalmente para reducir la afectación del servicio mientras se concreta la entrega del equipo definitivo.

9.4 Atención de solicitudes prioritarias

Las solicitudes clasificadas como prioritarias deberán recibir atención preferente durante todas las etapas del procedimiento de sustitución.

Con este propósito, las dependencias competentes deberán coordinar las actuaciones necesarias para reducir el tiempo de interrupción del servicio, procurando, cuando resulte procedente y exista disponibilidad institucional, la asignación temporal de un equipo de contingencia mientras se completa el proceso de reemplazo definitivo.

La atención prioritaria deberá desarrollarse dentro de los plazos institucionales establecidos en el presente Lineamiento y conforme a la disponibilidad de recursos institucionales.

9.5 Registro de la priorización

Toda decisión mediante la cual una solicitud sea clasificada como prioritaria deberá quedar debidamente documentada en el expediente o registro correspondiente, indicando los elementos considerados para dicha valoración.

Esta información formará parte de los registros institucionales que servirán de base para el seguimiento del proceso, la elaboración de indicadores y la evaluación continua de la gestión de reemplazo de equipos de cómputo.

10. PLAZOS INSTITUCIONALES DE ATENCIÓN

Propósito del capítulo

El presente capítulo establece los plazos institucionales aplicables a la atención de las solicitudes de reemplazo de equipos de cómputo, así como las reglas para el inicio de su cómputo, el seguimiento de su cumplimiento y las actuaciones que deberán adoptarse cuando no exista disponibilidad inmediata de equipos.

La definición de estos plazos responde a la recomendación contenida en el Informe N.° 1568-98-IAO-SATI-2025 de la Auditoría Judicial, mediante la cual se dispuso establecer un plazo máximo institucional para la atención de las solicitudes de reemplazo de equipos de cómputo, con criterios de priorización basados en la afectación del servicio, a fin de fortalecer la continuidad operativa y uniformar la atención brindada por las diferentes dependencias institucionales.

En consecuencia, los plazos establecidos en este capítulo constituyen parámetros institucionales para la gestión y seguimiento del proceso de sustitución de equipos, sin perjuicio de la utilización de equipos de contingencia cuando ello resulte necesario para asegurar la continuidad del servicio.

10.1 Plazos máximos institucionales de atención

Con el propósito de uniformar la atención de las solicitudes de reemplazo de equipos de cómputo y facilitar el seguimiento institucional del proceso, se establecen los siguientes plazos máximos de atención, los cuales deberán observarse de acuerdo con el nivel de afectación del servicio determinado durante la valoración administrativa de la solicitud.

Nivel de afectación del servicio	Plazo máximo de atención
Alta afectación	Hasta 5 días hábiles
Media afectación	Hasta 10 días hábiles
Baja afectación	Hasta 15 días hábiles

Los plazos anteriores constituyen los tiempos máximos institucionales de referencia para la atención de las solicitudes de reemplazo de equipos de cómputo y serán aplicables considerando las condiciones técnicas, administrativas y logísticas necesarias para efectuar la sustitución.

En la determinación del plazo deberán considerarse factores objetivos que puedan incidir en la ejecución del reemplazo, tales como la ubicación geográfica de la oficina solicitante, las condiciones de traslado, la disponibilidad institucional de equipos, los requerimientos de configuración técnica y otras circunstancias operativas debidamente justificadas.

Cuando alguna de estas condiciones imposibilite materialmente la entrega del equipo dentro del plazo establecido, la dependencia responsable deberá documentar la situación presentada, indicando las razones que justifican la variación del plazo, las acciones ejecutadas para mitigar la afectación del servicio y la fecha estimada de solución.

En estos casos, deberá procurarse, cuando resulte procedente y exista disponibilidad institucional, la asignación de equipos de contingencia u otras medidas temporales que permitan mantener la continuidad del servicio.

10.2 Cumplimiento del plazo institucional

El plazo institucional se considerará cumplido cuando ocurra cualquiera de las siguientes circunstancias:

- La entrega efectiva del equipo de reemplazo a la oficina judicial o administrativa solicitante.
- La asignación temporal de un equipo de contingencia que permita restablecer la continuidad del servicio mientras se completa el procedimiento de sustitución definitiva.
- La implementación de otra solución institucional formalmente autorizada que permita garantizar la continuidad del servicio, cuando ello resulte procedente conforme a la normativa institucional.

10.3 Inicio del cómputo del plazo

El cómputo del plazo iniciará a partir del día hábil siguiente a aquel en que la solicitud se encuentre debidamente conformada y cuente con los elementos necesarios para su tramitación.

Para estos efectos, la solicitud deberá contener, como mínimo:

- el criterio técnico emitido por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC), cuando corresponda;

- la justificación de la solicitud presentada por la Administración Regional u oficina competente; y
- la información necesaria para determinar el nivel de afectación del servicio y proceder con su atención.

10.4 Suspensión excepcional del cómputo del plazo

El cómputo del plazo únicamente podrá suspenderse de manera excepcional cuando exista una causa objetiva que imposibilite la continuación del procedimiento.

Entre otras, podrán constituir causas de suspensión:

- la falta de información indispensable para la tramitación de la solicitud;
- el requerimiento de información o documentación adicional a la oficina solicitante;
- la ocurrencia de caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditados; y
- otras circunstancias debidamente justificadas que imposibiliten temporalmente la continuidad del procedimiento.

Toda suspensión deberá quedar debidamente documentada en el expediente o registro correspondiente, indicando las razones que la motivan, la fecha de inicio y la fecha de reanudación del cómputo del plazo.

10.5 Actuaciones ante la no disponibilidad de equipos

Cuando el Departamento de Proveeduría informe la inexistencia temporal de equipos disponibles para atender una solicitud de sustitución, la Dirección Ejecutiva coordinará, en conjunto con las dependencias competentes, las acciones necesarias para procurar la continuidad del servicio institucional.

Para ello podrán adoptarse, según corresponda, las siguientes medidas:

- la asignación temporal de un equipo de contingencia, cuando exista disponibilidad institucional;
- la reasignación de equipos conforme a los procedimientos institucionales vigentes;
- la programación de la entrega del equipo de reemplazo una vez que exista disponibilidad; o
- cualquier otra medida administrativa que resulte procedente de conformidad con la normativa institucional.

La falta temporal de disponibilidad de equipos deberá quedar debidamente documentada dentro del trámite correspondiente.

10.6 Seguimiento al cumplimiento de los plazos

La Dirección Ejecutiva dará seguimiento periódico al cumplimiento de los plazos institucionales establecidos en el presente Lineamiento, utilizando la información registrada durante la gestión de las solicitudes de reemplazo de equipos de cómputo.

Los resultados obtenidos servirán de base para la elaboración de los indicadores institucionales regulados en este Lineamiento, así como para identificar oportunidades de mejora, fortalecer la planificación institucional y apoyar la toma de decisiones relacionadas con la gestión de los activos tecnológicos y la continuidad del servicio.

11. INDICADORES, REGISTRO Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL

Propósito del capítulo

El presente capítulo establece las disposiciones para el registro, consolidación, seguimiento y análisis de la información generada durante el proceso de atención de las solicitudes de reemplazo de equipos de cómputo, mediante la utilización de indicadores institucionales que permitan evaluar el desempeño del proceso, verificar el cumplimiento de los plazos establecidos y apoyar la toma de decisiones para el fortalecimiento de la gestión de los activos tecnológicos.

La implementación de estos mecanismos responde a la recomendación contenida en el Informe N.° 1568-98-IAO-SATI-2025 de la Auditoría Judicial, orientada a establecer un sistema institucional de métricas e indicadores que permita medir objetivamente el desempeño del proceso de sustitución de equipos de cómputo.

11.1 Principio general

Toda solicitud de reemplazo de equipos de cómputo tramitada al amparo del presente Lineamiento deberá formar parte del sistema institucional de registro y seguimiento, independientemente del nivel de afectación del servicio que se le haya asignado.

La información obtenida permitirá evaluar integralmente el desempeño del proceso, identificar oportunidades de mejora, fortalecer la planificación institucional y apoyar la toma de decisiones relacionadas con la gestión de los activos tecnológicos.

11.2 Registro institucional de información

La Dirección Ejecutiva mantendrá un registro institucional de las solicitudes de reemplazo de equipos de cómputo, el cual deberá contener, como mínimo, la información necesaria para dar seguimiento al proceso desde la recepción de la solicitud hasta su conclusión.

El registro deberá permitir identificar, entre otros aspectos:

- fecha de recepción de la solicitud;
- oficina solicitante;
- Administración Regional correspondiente;
- criterio técnico emitido por la DTIC;
- nivel de afectación del servicio;
- utilización de equipos de contingencia, cuando corresponda;
- fecha de entrega del equipo de reemplazo;
- cumplimiento del plazo institucional; y
- estado final de la gestión.

11.3 Indicadores institucionales

Con el propósito de evaluar el desempeño del proceso de sustitución de equipos de cómputo, como mínimo deberán generarse los siguientes indicadores:

Indicador	Finalidad
Tiempo promedio de atención	Medir el tiempo transcurrido entre la recepción de la solicitud y la entrega del equipo de reemplazo o de contingencia.
Cumplimiento de plazos institucionales	Determinar el porcentaje de solicitudes atendidas dentro de los plazos establecidos en este Lineamiento.
Disponibilidad de equipos	Medir la disponibilidad de equipos de reemplazo y de contingencia para atender las solicitudes institucionales.
Uso de equipos de contingencia	Determinar la frecuencia con que se utilizan equipos de contingencia para asegurar la continuidad del servicio.

Incidencias recurrentes	Identificar dependencias, equipos o situaciones que generan una mayor cantidad de solicitudes de sustitución.

11.4 Análisis y utilización de la información

La información obtenida mediante los registros e indicadores institucionales deberá utilizarse para:

- evaluar el desempeño del proceso de reemplazo de equipos de cómputo;
- verificar el cumplimiento de los plazos institucionales;
- identificar oportunidades de mejora en los procedimientos;
- fortalecer la planificación institucional relacionada con la renovación y disponibilidad de equipos tecnológicos;
- apoyar la toma de decisiones administrativas, técnicas y presupuestarias; y
- formular propuestas orientadas al mejoramiento continuo de la gestión de los activos tecnológicos.

11.5 Responsabilidades

Corresponderá a las dependencias participantes en el proceso mantener actualizada la información que les corresponda registrar durante la atención de las solicitudes de reemplazo de equipos de cómputo.

La Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones aportará la información técnica relacionada con las valoraciones efectuadas y las condiciones de los equipos.

El Departamento de Proveeduría registrará la información correspondiente a la disponibilidad, asignación, entrega, devolución y control patrimonial de los equipos.

La Dirección Ejecutiva consolidará la información institucional, realizará el análisis de los indicadores, dará seguimiento al cumplimiento de los plazos establecidos en el presente Lineamiento y, cuando corresponda, elaborará los informes que sirvan de insumo para la toma de decisiones por parte de las instancias competentes, incluido el Consejo Superior.

11.6 Mejora continua

Los resultados derivados del análisis de los indicadores deberán revisarse periódicamente con el fin de identificar tendencias, oportunidades de mejora y necesidades de ajuste en los procedimientos institucionales relacionados con el reemplazo de equipos de cómputo.

Cuando del análisis efectuado se determine la existencia de debilidades recurrentes, la Dirección Ejecutiva, en coordinación con la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones y el Departamento de Proveeduría, promoverá las acciones correctivas o de mejora que resulten pertinentes.

12. DISPOSICIONES FINALES

Propósito del capítulo

El presente capítulo establece las disposiciones finales relacionadas con la vigencia, interpretación, aplicación e integración normativa del presente Lineamiento, así como los mecanismos para su actualización y seguimiento institucional.

12.1 Vigencia

El presente **Lineamiento para la Atención, Priorización y Seguimiento de Solicitudes de Reemplazo de Equipos de Cómputo del Poder Judicial** entrará en vigor a partir de su aprobación por el Consejo Superior.

Sus disposiciones serán de acatamiento obligatorio para todas las dependencias comprendidas dentro de su ámbito de aplicación.

12.2 Interpretación

La interpretación y aplicación del presente Lineamiento deberá realizarse de manera integral y sistemática, atendiendo a su objeto, principios rectores y finalidad institucional.

En caso de duda sobre su aplicación, deberá privilegiarse aquella interpretación que favorezca:

- la continuidad de los servicios judiciales y administrativos;
- la adecuada administración y control de los activos tecnológicos institucionales;
- la eficiencia en la gestión de los recursos públicos; y
- el fortalecimiento del sistema de control interno institucional.

12.3 Integración normativa

El presente Lineamiento constituye un instrumento de carácter operativo y complementario de la normativa institucional vigente.

En todo aquello que no se encuentre expresamente regulado en este instrumento, serán aplicables, según corresponda:

- la Ley General de Control Interno;
- el Reglamento para el Registro, Control y Uso de Activos del Poder Judicial;
- la normativa institucional en materia de tecnologías de información y comunicaciones;
- las disposiciones emitidas por la Dirección Ejecutiva, la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones y el Departamento de Proveeduría, dentro del ámbito de sus respectivas competencias; y
- las demás disposiciones institucionales que resulten aplicables.

12.4 Seguimiento y actualización del Lineamiento

La Dirección Ejecutiva, en coordinación con la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones y el Departamento de Proveeduría, dará seguimiento a la aplicación del presente Lineamiento y promoverá las modificaciones que resulten necesarias cuando:

- se produzcan cambios en la normativa institucional aplicable;

- los indicadores institucionales evidencien oportunidades de mejora;
- las recomendaciones de los órganos de control así lo requieran; o
- las necesidades institucionales relacionadas con la gestión de los equipos de cómputo lo hagan necesario.

Las modificaciones que impliquen cambios sustanciales al presente Lineamiento deberán someterse a conocimiento y aprobación de la instancia competente.

12.5 Derogatoria

Quedan sin efecto las disposiciones internas que se opongan a lo establecido en el presente Lineamiento, en lo relacionado con la atención, priorización, seguimiento y control de las solicitudes de reemplazo de equipos de cómputo.

Las referencias institucionales a la atención de solicitudes de reemplazo en "situaciones de emergencia" deberán entenderse, para efectos operativos, conforme a los criterios de **atención prioritaria basada en la afectación del servicio** establecidos en este Lineamiento, sin perjuicio de la normativa específica que regula las declaratorias de emergencia y la gestión institucional de crisis.