

Protocolo para la atención de incidentes en los procesos de selección de personal de la Función Judicial

Dirección Nacional de Tecnologías de la
Información y Comunicaciones

Dirección Nacional de Innovación, Desarrollo y
Mejora Continua del Servicio Judicial

Dirección Nacional de Talento Humano

Marzo 2024

Código:	
Versión:	1.2
Fecha de revisión:	21 de marzo de 2024
Nivel de Confidencialidad:	Uso interno

Historial de modificaciones:

Fecha	Versión	Descripción de la modificación
Martes, 23 de febrero de 2024	1.0	Creación del documento
Miércoles, 13 de marzo de 2024	1.1	Observaciones al proceso
Martes, 21 de marzo de 2024	1.2	Aceptación de observaciones pertinentes

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES	4
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS	5
5. PROCEDIMIENTO ESCRITO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES	6
6. PROCEDIMIENTO ESCRITO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS	11
7. AUTORIZACIONES	14
8. REGISTROS	14
9. ANEXOS	14

1. ANTECEDENTES

Mediante Resolución 064-2024, de 19 de marzo de 2024, el Pleno del Consejo de la Judicatura resuelve “EXPEDIR EL REGLAMENTO PARA EL CONCURSO PÚBLICO DE OPOSICIÓN Y MÉRITOS, IMPUGNACIÓN Y CONTROL SOCIAL, PARA LA SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DE LAS Y LOS JUECES Y CONJUECES DE LA CORTE NACIONAL DE JUSTICIA”.

El Artículo 15: Deberes y competencias de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Consejo de la Judicatura de la mencionada resolución indica lo siguiente:

“1. Elaborar el protocolo para la actuación de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones cuando existan incidentes en la plataforma tecnológica durante el concurso público para aprobación de la Dirección General.

2. OBJETIVO

Establecer el procedimiento y responsabilidades de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para la atención de incidentes que se presenten en el SITHFUJ durante el **“CONCURSO PÚBLICO DE OPOSICIÓN Y MÉRITOS, IMPUGNACIÓN Y CONTROL SOCIAL, PARA LA SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DE LAS Y LOS JUECES Y CONJUECES DE LA CORTE NACIONAL DE JUSTICIA”**.

3. ALCANCE

Este protocolo se aplica a todas las áreas que corresponden a la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

¿Qué es un incidente?

Se define incidente cualquier evento que afecte el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica utilizada por el sistema de concursos incluidos, pero no limitados a los siguientes:

- Caída de sistema
- De data
- Acceso al sistema
- Visualización de información
- Funcionalidad del sistema
- Falta de funcionalidad.

¿Qué es requerimiento?

Se define requerimiento cualquier solicitud que realice el usuario interno o externo:

Usuario Interno: verificadores, calificadores, expertos, profesionales que elaboren banco de preguntas/casos, miembros de tribunales, etc.

- Reseteo de contraseña y preguntas de seguridad
- Cambio de correo electrónico
- Desactivación de documentos que el verificador ingresa como parte de validación de inhabilidades en la fase de “Verificación de requisitos”
- Cambio de estado de FINALIZADO a PENDIENTE de proceso de verificación dentro de las fases del concurso para corrección de información
- Excusas motivadas de usuarios verificadores, calificadores, expertos dentro de las fases del concurso para reasignación de postulantes
- Excusas y reemplazos por suplentes de miembros de tribunales

Usuarios externos: postulante de plataforma tecnológica utilizada por el sistema de concursos como las siguientes:

- Reseteo de contraseña y preguntas de seguridad
- Cambio de correo electrónico para recibir notificaciones

Requerimientos de información por parte de las autoridades

- Solicitudes de reportes con información que no consten en los reportes de la plataforma
- Descarga de documentos cargados en la plataforma para efectos de principios de publicidad o requerimientos legales.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Artefacto (WAR):** Archivo WAR (Web Archive) es una aplicación Web empaquetada. Los archivos WAR se pueden utilizar para importar una aplicación Web a un servidor Web
- **Ofuscado:** Proceso para ocultar datos modificando la información original.
- **Respaldo Full:** Copia de respaldo completa de la base de datos.
- **Respaldo Diferencial:** Respaldo de información que ha cambiado desde el último respaldo full obtenido
- **Respaldo Transaccional:** Respaldo de información de los cambios realizado los últimos 15 min.
- **DBA:** Administrador de base de datos (DBA) es el técnico responsable del mantenimiento y monitoreo de los servicios de base de datos.

- **Management Studio:** Microsoft SQL Server Management Studio (comúnmente abreviado como SMSS) es una aplicación utilizada para la gestión y administración de los componentes dentro de SQL Server.
- **SQL Server:** Microsoft SQL Server, uno de los sistemas de gestión de bases de datos más utilizados a nivel mundial.
- **SA (System Administrator):** es usuario con permisos para administrar el sistema de base de datos. Se crea de forma predeterminada cuando se instala el servicio de base de datos.

5. PROCEDIMIENTO ESCRITO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES

A continuación, se detalla el procedimiento para la atención de incidentes.

No.	Nombre del procedimiento	Gestión de atención de incidentes y/o requerimientos del SITHFUJ	
	Objetivo	Ejecutar la atención y solución de incidentes que sean dirigidos a la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, que se presenten en el sistema de concursos SITHFUJ.	
	Alcance y relación con otros procesos	Atención de incidentes y requerimientos del sistema de concursos SITHFUJ. Tiene relación con los procesos de: <ul style="list-style-type: none"> ● Proceso de priorización de proyectos de software ● Proceso de desarrollo de software ● Proceso de Aseguramiento de Calidad de Software 	
	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> ■ Autorizaciones (si aplica) 	
	Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ■ Reporte de incidente o requerimiento (por llamada, correo, o cualquier mecanismo de contacto, mesa de servicios, formal y vigente, para soporte de primer nivel). 	
	Salidas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Documento de paso a producción. 	
1	Actores	Usuario Final	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario externo o interno que utiliza e interactúa a través del sistema de concursos SITHFUJ • Reporte de incidente o requerimiento (por llamada, correo, o cualquier mecanismo de contacto, mesa de servicios, formal y vigente, para soporte de primer nivel).
2		Analista de Soporte de primer nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Personal que tiene contacto directo con el usuario final. Está preparado para responder y resolver las preguntas más frecuentes.

No.	Nombre del procedimiento	Gestión de atención de incidentes y/o requerimientos del SITHFUJ	
			<ul style="list-style-type: none"> El soporte de primer nivel es proporcionado por los delegados de la Dirección Nacional de Talento Humano y mesa de servicios.
3		Analista de Soporte de segundo nivel	<ul style="list-style-type: none"> Personal técnico especializado de la Jefatura de Sistemas de Información en Producción de la Subdirección Nacional de Sistemas de Información de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, que atiende incidentes/requerimientos que no han podido ser resueltos por soporte de primer nivel. Su función es analizar y validar los incidentes/requerimientos, proporcionar soluciones puntuales de inconvenientes reportados mediante script data y comprobar que las soluciones han surtido efecto en el sistema de concursos SITHFUJ, y/o escalarlos al equipo de desarrollo en los casos que amerite.
4		Coordinador de Mesa de Servicios de segundo nivel	<ul style="list-style-type: none"> Analista del equipo de Sistemas de Información en Producción que recibe los tickets de Mesa de Servicios que han escalado desde soporte de primer nivel. Su función es validar lo escalado por primer nivel en cuanto a pertinencia del pedido y documentación correspondiente y asignar los tickets recibidos, al analista de Sistemas de Información en Producción que se encuentre de turno para el soporte del sistema de concursos SITHFUJ. Esta actividad rota durante un periodo de dos semanas entre todo el equipo de la Jefatura que atiende tickets.
5		Analista de Desarrollo de Software	<ul style="list-style-type: none"> Analista que construye la solución del requerimiento de software a nivel de código fuente, sea éste de aplicación o base de datos. Su función es resolver el requerimiento escalado desde segundo nivel.
6		Administrador del Sistema	<ul style="list-style-type: none"> Dirección Nacional de Talento Humano, administradora del sistema de Concursos SITHFUJ.

No.	Nombre del procedimiento	Gestión de atención de incidentes y/o requerimientos del SITHFUJ	
7		Patrocinador del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Su función es autorizar la ejecución de determinados requerimientos.
8	<p>Procedimiento de primer nivel (Delegados de la Dirección Nacional de Talento Humano y mesa de servicios):</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El usuario final interno/externo reporta el incidente o requerimiento por correo electrónico, o cualquier mecanismo de contacto vigente para soporte de primer nivel. - El Analista de Soporte de primer nivel realiza un diagnóstico del incidente o requerimiento. - Si el requerimiento o incidente fue resuelto, el analista de primer nivel remite la comunicación al usuario final a través del correo electrónico o el mecanismo de contacto establecido. - Si el requerimiento o incidente no fue resuelto y se determina que corresponde a un inconveniente en el funcionamiento del Sistema de Concursos SITHFUJ o es un requerimiento que no puede ser atendido por el Analista de Soporte de primer nivel, debe, documentar el incidente o requerimiento en donde conste el análisis con las correspondientes pantallas, y reportar mediante chat institucional hasta que se formalice la petición con la información detallada y escalar a segundo nivel mediante petición (RF-) por Mesa de Servicios. 	
9	<p>Procedimiento de segundo nivel (Sistemas de Información en Producción)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El Coordinador de Mesa de Servicios de segundo nivel recepta los requerimientos escalados mediante Mesa de Servicios, analiza el requerimiento escalado, valida que el mismo cuente con la documentación habilitante y si cumple los requisitos asigna al Analista de Soporte de segundo nivel que se encuentra de turno. En caso de no cumplir con la documentación establecida, se devuelve el ticket al servidor de soporte de primer nivel para que se complete. - Una vez que el Coordinador de Mesa de Servicios de segundo nivel asigna un ticket, el Analista de Soporte de segundo nivel analiza si el requerimiento corresponde a: <ul style="list-style-type: none"> Incidente en una Funcionalidad ● Para la validación del incidente reportado en el sistema de concursos SITHFUJ, se realizará los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"> - El Analista de Soporte de segundo nivel solicitará la base de datos actualizada y ofuscada según lo dispuesto en el <i>"Procedimiento restauración de BDD en ambientes no productivos 2.0"</i>, mediante el formulario <i>"CJ-DNTICS-SNSI-CON-01_Formulario restaurar BDD"</i> 	

No.	Nombre del procedimiento	Gestión de atención de incidentes y/o requerimientos del SITHFUJ
		<p><i>NoProductivas Concursos.pdf</i>”, mismo que deberá contener la firma de autorización del Director General o su delegado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el análisis y solución del incidente reportado y documentado en primer nivel se ha designado un ambiente no productivo. - El Analista de Soporte de segundo nivel intentará replicar el incidente de acuerdo a lo reportado por primer nivel y validará que el funcionamiento indicado corresponda a los requerimientos funcionales detallados en la historia de usuario. - Si en la validación se determina que lo reportado corresponde a una mejora o nuevo desarrollo, se informará dicho resultado por Mesa de Servicios y se cierra el requerimiento. - Si se replica el inconveniente y no corresponde a una mejora o nuevo desarrollo, el mismo debe ser registrado en la herramienta mantis con un número de ticket y será escalado al Analista de Desarrollo de Software mediante la “Plantilla de reporte segundo nivel” el cual debe contener los pasos para replicar el incidente, el análisis en la base de datos de ser necesario y la documentación enviada por el Analista de primer nivel. <p>Incidentes relacionados con datos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El Analista de Soporte de segundo nivel valida que el requerimiento cuente con la documentación habilitante correspondiente y la autorización* en los casos que corresponda. Verifica que el inconveniente de data no corresponda a un problema en el sistema de concursos, de ser así, deberá seguir los pasos mencionados en la sección Inconveniente en una Funcionalidad. Caso contrario, se realizará los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"> - El Analista de Soporte de segundo nivel solicitará la base de datos actualizada y ofuscada según lo dispuesto en el <i>“Procedimiento restauración de BDD en ambientes no productivos 2.0”</i>, mediante el formulario <i>“CJ-DNTICS-SNSI-CON-01_Formulario restaurar BDD</i>

No.	Nombre del procedimiento	Gestión de atención de incidentes y/o requerimientos del SITHFUJ
		<p><i>NoProductivas Concursos.pdf</i>”, mismo que deberá contener la firma de autorización del Director General o su delegado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Analista de Soporte de segundo nivel analiza y realiza el script de la solución del incidente, posterior a este paso debe elaborar el script y la documentación de paso a producción y levantar un incidente mantis para corrección de data. • El responsable de la puesta en producción solicita al Director General o su delegado, el acceso de escritura a la base de datos de producción (ingresar la clave). En caso de que se requiera desplegar un artefacto se solicitará acceso a los servidores de aplicación a Infraestructura. • Una vez que se haya realizado el paso a producción, el analista de segundo nivel notificará dicho evento mediante Mesa de Servicios para verificación con el usuario que reporta el requerimiento, posterior a ello cerrará la Mesa de Servicios.
10	Procedimiento de tercer nivel (Desarrollo de Sistemas Información)	El desarrollo se realizará de acuerdo a la metodología de desarrollo de software determinados en la institución.
11	Procedimiento para acceso a bases de datos para concursos.	<p>INICIO DE CONCURSOS:</p> <p>Con la finalidad de asegurar la información contenida en las bases de datos de CONCURSOS, se ejecutará un Job al inicio de cualquier concurso el mismo que desactive todos los login con nombre “FUNCIONJUDICIAL\xxxxx” y cuente con privilegios de sysadmin en la instancia transaccional y réplica que contienen las bases de datos de CONCURSOS.</p> <p>Los únicos usuarios que estarán activos son: el usuario que permite el monitoreo de las bases de datos de concursos “FUNCIONJUDICIAL\scom_admin” y el que obtiene los respaldos Full, Diferencial y Transaccional “FUNCIONJUDICIAL\svc.sqlagent”; estos usuarios no tienen ningún permiso para leer, ni modificar información en las bases de datos de CONCURSOS.</p> <p>REQUERIMIENTO PARA ACCESO A BASES DE DATOS DE CONCURSOS:</p>

No.	Nombre del procedimiento	Gestión de atención de incidentes y/o requerimientos del SITHFUJ
		<p>Cualquier actividad que deba realizarse dentro de las instancias que contienen las bases de CONCURSOS que no se encuentre actualmente en funcionamiento o no formen parte de la operación de las aplicaciones del “Consejo de la Judicatura” deberá ejecutarse con el login “sa” cuyas credenciales son de conocimiento del “Director General”.</p> <p>Cuando el “Director General” lo disponga, con el apoyo del DBA en funciones y haciendo uso de Management Studio, se establecerá una sesión con el login “sa” para tal efecto el “Director General” o su delegado, deberá digitar la clave de “sa” en la pantalla correspondiente de Management Studio.</p> <p>El DBA en funciones, bajo la supervisión del “Director General” o su delegado, realizará las configuraciones necesarias para permitir que el analista de “Sistemas de Información en Producción” encargado del paso a producción ejecute las acciones requeridas.</p> <p>Una vez se ejecuten las tareas necesarias, el DBA en funciones volverá las configuraciones a su estado original retirando los permisos otorgados.</p> <p>Para finalizar, debe cerrarse Management Studio para que la sesión de “sa” concluya.</p>

6. PROCEDIMIENTO ESCRITO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

A continuación, se detalla el procedimiento para la atención de requerimientos.

No.	Procedimiento	Actores	Gastón
1	Reseteo de contraseña y preguntas de seguridad	Postulantes / Usuarios internos	Remite vía correo electrónico la petición de reseteo de contraseñas y preguntas de seguridad para olvido de contraseña con el formulario: “AUTORIZACIÓN PARA EL RESETEO DE CONTRASEÑA”
		Responsable de correo de concursos de Talento Humano	Recepta la solicitud del usuario externo o interno y remite a Mesa de Servicios
		Mesa de servicios	Ejecuta el procedimiento para reseteo de contraseña y preguntas seguridad para recuperación de contraseña
2.	Cambio de correo electrónico para recibir notificaciones	Postulantes / Usuarios internos	Remite vía correo electrónico la petición de cambio de correo electrónico con el formulario de “AUTORIZACIÓN PARA EL RESETEO DE CONTRASEÑA”
		Responsable de correo de	Recepta la solicitud del usuario externo o interno y remite a Mesa de Servicios

		concursos de Talento Humano	
		Mesa de servicios	Analiza la petición y eleva a segundo nivel para que ejecute el procedimiento para cambio de correo electrónico.
3	Desactivación de documentos que el verificador ingresa como parte de validación de inhabilidades en la fase de "Verificación de requisitos"	Usuario interno (verificador)	Solicita motivadamente en el "Formulario de requerimientos dentro de la plataforma SITHFUJ" marcando la opción "Inactivar documentos de validación en fase de Verificación de Requisitos", suscrito de manera digital y remite vía correo electrónico, al responsable del correo de concursos.
		Responsable de correo de concursos de Talento Humano	Recibe formulario suscrito por el usuario y remite al correo de la Dirección General (direccion.general@funcionjudicial.gob.ec) y/o al correo electrónico que designe el Director General para recibir los requerimientos de los usuarios
		Dirección General	En el ámbito de las atribuciones de supervisión del concurso, acepta y suscribe digitalmente el formulario con la aprobación y remite al correo de concursos
		Administrador del sistema	Recibe el formulario de requerimientos debidamente autorizado y ejecuta en el módulo de administración lo solicitado
4	Cambio de estado de FINALIZADO a PENDIENTE de proceso de verificación dentro de las fases del concurso para corrección de información	Usuario interno	Solicita motivadamente en el "Formulario de requerimientos dentro de la plataforma SITHFUJ" marcando la opción "Cambio de estado de verificación", suscrito de manera digital y remite vía correo electrónico del concurso
		Responsable de correo de concursos de Talento Humano	Recibe formulario suscrito por el usuario y remite al correo de la Dirección General (direccion.general@funcionjudicial.gob.ec) y/o al correo electrónico que designe el Director General para recibir los requerimientos de los usuarios
		Dirección General	En el ámbito de las atribuciones de supervisión del concurso, acepta y suscribe digitalmente el formulario con la aprobación y remite al correo de concursos
		Administrador del sistema	Recibe el formulario de requerimientos debidamente autorizado y ejecuta en el módulo de administración lo solicitado
5	Excusas motivadas de usuarios verificadores,	Usuario interno	Solicita motivadamente en el "Formulario de requerimientos dentro de la plataforma SITHFUJ" marcando la opción "Excusa de

	calificadores, expertos dentro de las fases del concurso para reasignación de postulantes		usuario”, suscrito de manera digital y remite vía correo electrónico al correo del concurso.
		Responsable de correo de concursos de Talento Humano	Recibe formulario suscrito por el usuario y remite al correo de la Dirección General (direccion.general@funcionjudicial.gob.ec) y/o al correo electrónico que designe el Director General para recibir los requerimientos de los usuarios
		Dirección General	En el ámbito de las atribuciones de supervisión del concurso, acepta y suscribe digitalmente el formulario con la aprobación y remite al correo de concursos
		Administrador del sistema	Recibe el formulario de requerimientos debidamente autorizado y ejecuta en el módulo de administración lo solicitado
6	Excusas y reemplazos por suplentes de miembros de tribunales	Usuario interno	Solicita motivadamente en el “Formulario de requerimientos dentro de la plataforma SITHFUJ” marcando la opción “Excusa de usuario y reemplazo por suplente”, suscrito de manera digital y remite vía correo electrónico
		Responsable de correo de concursos de Talento Humano	Recibe formulario suscrito por el usuario y remite al correo de la Dirección General (direccion.general@funcionjudicial.gob.ec) y/o al correo electrónico que designe la Dirección General para recibir los requerimientos de los usuarios
		Dirección General	En el ámbito de las atribuciones de supervisión del concurso, acepta y suscribe digitalmente el formulario con la aprobación y remite al correo de concursos
		Administrador del sistema	Recibe el formulario de requerimientos debidamente autorizado y ejecuta en el módulo de administración lo solicitado
7	Descarga de documentos cargados en la plataforma para efectos de principios de publicidad o requerimientos legales	Autoridad	Solicita información relacionada a documentos de postulación de los postulantes o información relacionada a los resultados del postulante en las fases del concurso motivando y suscribiendo el “Formulario de requerimientos dentro de la plataforma SITHFUJ” marcando la opción “Solicitud de descarga de documentos del concurso”
		Responsable de correo de concursos de Talento Humano	Recibe solicitud de requerimiento de descarga de documentos y remite el formulario para conocimiento y aprobación de la autoridad de Talento Humano
		Autoridad de Talento Humano	Recibe formulario y aprueba la solicitud suscribiendo el formulario de requerimientos y

			remitiendo a la Dirección General para conocimiento y aprobación
		Dirección General	En el ámbito de las atribuciones de supervisión del concurso, acepta y suscribe digitalmente el formulario con la aprobación y remite al correo de concursos
		Responsable de correo de concursos de Talento Humano	Recibe formulario de requerimiento suscrito y aprobado y envía al funcionario responsable que tenga el rol de "Consultas DNTH" en la plataforma para que ejecute el requerimiento
		Usuario de Talento Humano con Rol de Consultas	Usuario responsable que extrae la información de la plataforma y remite al responsable de correo de concursos de Talento Humano para que se remita al requirente
		Responsable de correo de concursos de Talento Humano	Recibe información solicitada y remite a autoridad
		Autoridad	Recibe información requerida

En los casos que la autoridad requirente sea la Dirección General, para el requerimiento 7, solamente deberá registrar la motivación de la solicitud, suscribir y enviar el "Formulario de requerimientos dentro de la plataforma SITHFUJ" marcando la opción: "Solicitud de información para autoridades" o "Solicitud de descarga de documentos del concurso" para dar atención a la solicitud.

7. AUTORIZACIONES

- En caso de cambios, actualizaciones, correcciones, inserciones, la Autorización debe remitirse mediante memorando o correo electrónico por parte de la Dirección Nacional Administradora del Sistema y el Director General del Consejo de la Judicatura.

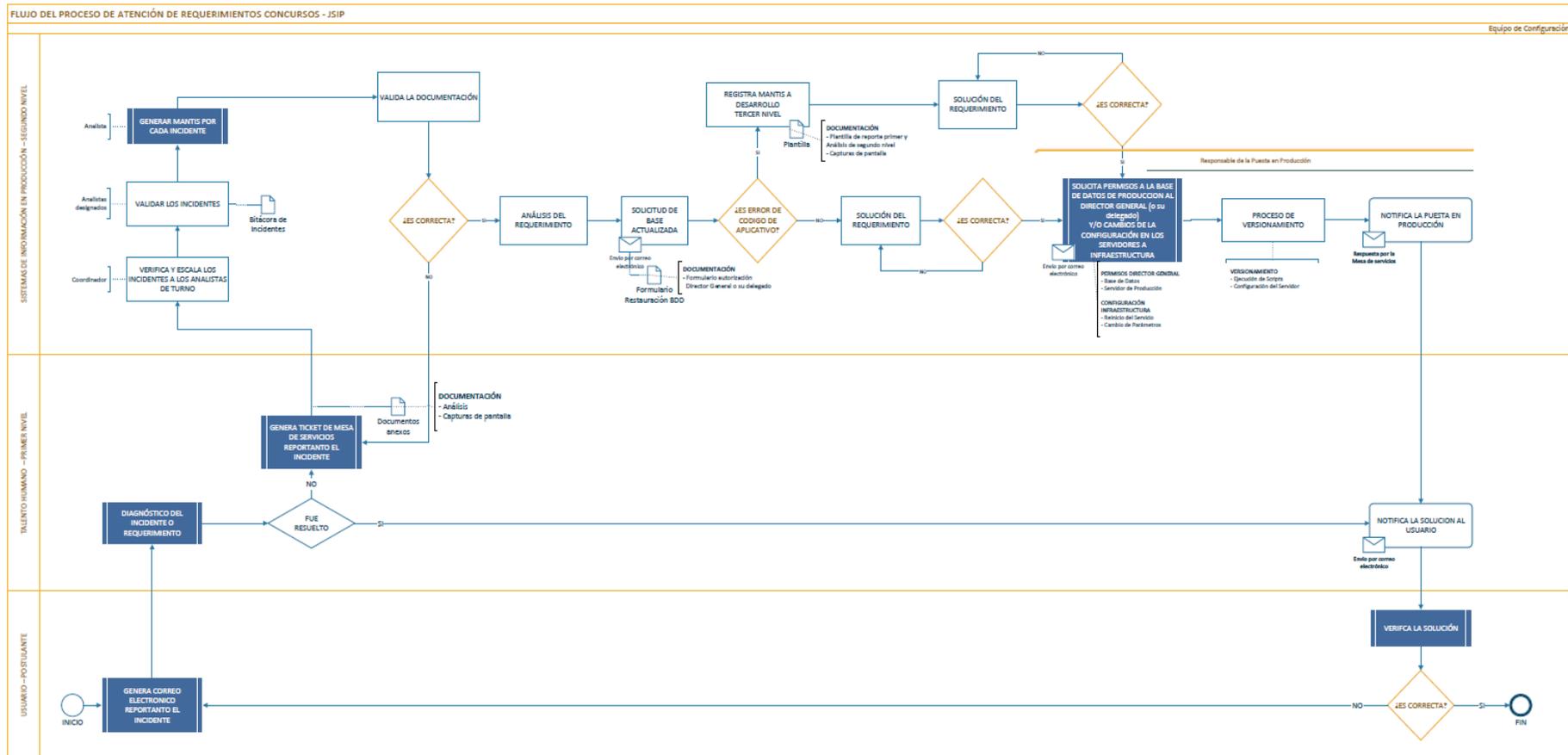
8. REGISTROS

- Documentación de primer nivel.
- Plantilla de reporte segundo nivel.
- Paso a producción (documento habilitante para el posterior paso a producción)

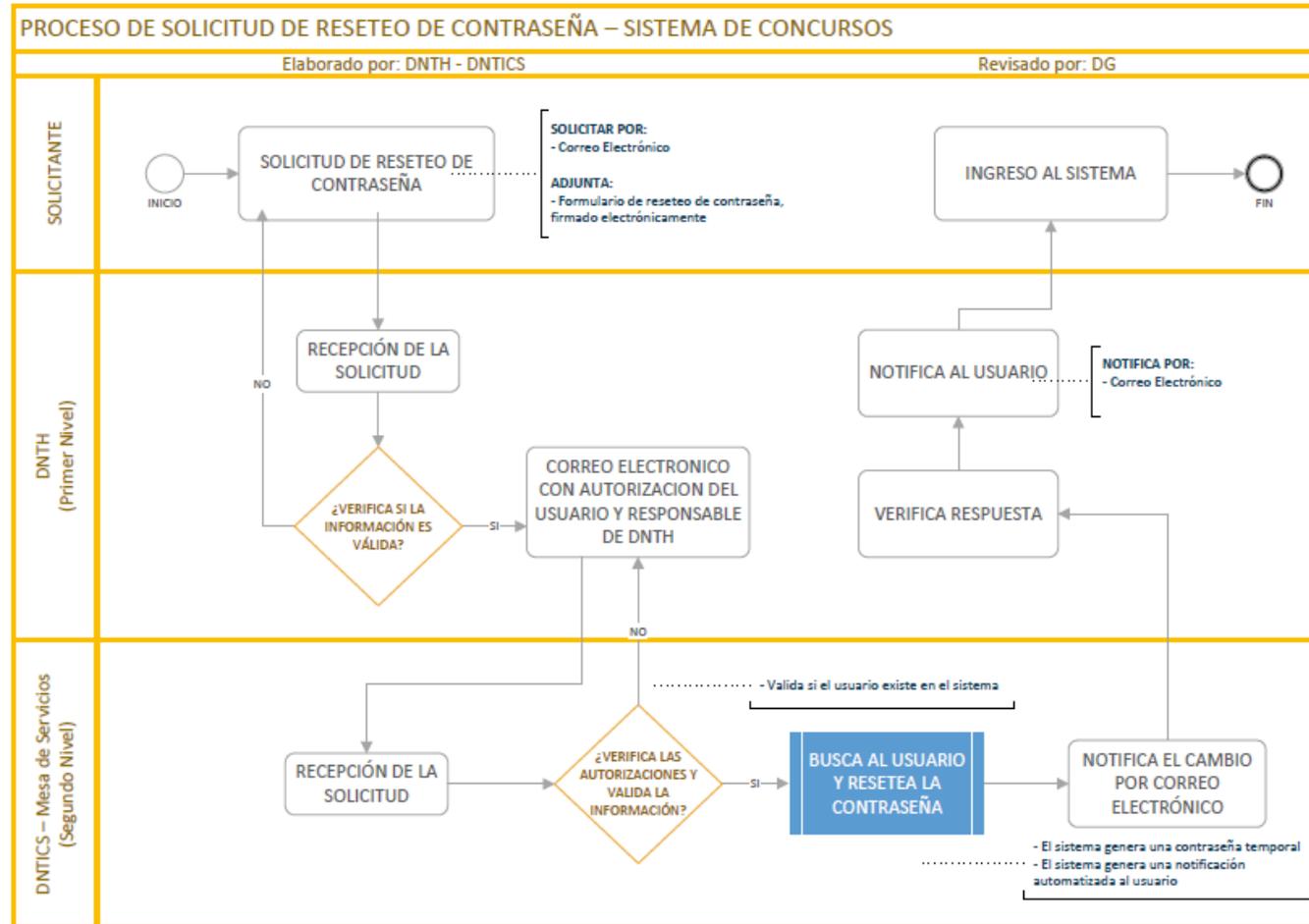
9. ANEXOS

- CJ-DNTICS-SNSI-CON-01_Formulario restaurar BDD NoProductivas Concursos
- Procedimiento restauración de BDD en ambientes no productivos 2.0
- Plantilla de reporte segundo nivel
- Formulario de requerimientos dentro de la plataforma SITHFUJ
- Modelo de gestión de proyectos de desarrollo

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE INCIDENTES



11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RESETEO DE CONTRASEÑAS Y/O CAMBIO DE CORREO



12. SOLICITUD DE RESETEO DE CONTRASEÑA Y/O CAMBIO DE CORREO ELECTRÓNICO DE CONTACTO EN LA PLATAFORMA SITHFUJ

AUTORIZACIÓN PARA EL RESETEO DE CONTRASEÑA Y/O CAMBIO DE CORREO ELECTRÓNICO

Fecha _____

Yo, **(apellidos y nombres)**, portador/a de la cédula de ciudadanía No. _____, solicito y autorizo expresamente al Consejo de la Judicatura realizar el reseteo de contraseña / cambio de correo electrónico de mi usuario registrado en el sistema de concursos de la Función Judicial – SITHFUJ.

LUGAR Y FECHA: _____

FIRMA

C.C.: _____

13. FORMULARIO DE REQUERIMIENTOS DENTRO DE LA PLATAFORMA SITHFUJ

FORMULARIO DE REQUERIMIENTOS DENTRO DE LA PLATAFORMA SITHFUJ			
			Fecha _____
TIPO DE REQUERIMIENTO			
	Inactivar documentos de validación en fase de Verificación de Requisitos		Excusa de usuario y reemplazo por suplente
	Excusa de usuario		Solicitud de descarga de documentos del concurso
	Cambio de estado de verificación		
FASE DEL CONCURSO:			
JUSTIFICACIÓN:			
MOTIVACIÓN:			
FIRMA USUARIO	FIRMA AUTORIDAD DE TALENTO HUMANO	DE	FIRMA DIRECTOR GENERAL / DELEGADO

14. FIRMAS

Nombre	Cargo	Firma
Belfor Ernesto Medina Rea	Director Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
Fidel Coral	Director Nacional de Innovación, Desarrollo y Mejora Continua del Servicio Judicial	
Gloria Susana Salazar Espinoza	Directora Nacional de Talento Humano	
Froilán Paúl Haro Artieda	Jefe Departamental de Sistemas de Información	
Oljer Alfredo Cando Cando	Analista de Sistemas de Información 2	
Marco Vinicio Hidalgo Larco	Supervisor de Seguridades	
Oscar Estalin Castillo Romero	Jefe Departamental de Infraestructura	
Diego Felipe Narváez	Analista de Innovación y Desarrollo 2	
Francisco Javier Patiño Espinosa	Administrador de la plataforma SITHFUJ	
Carlos Fabian Chamba Valarezo	Administrador de la plataforma SITHFUJ	