

Manual de Soluciones en el Funcionamiento de las Máquinas de Votación (M.V.)

P4



REPÚBLICA DEL PARAGUAY
Justicia Electoral



Custodio de la Voluntad Popular



Justicia Electoral

Custodio de la Voluntad Popular

REPÚBLICA DEL PARAGUAY

Material elaborado y diseñado

por: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
Coordinación de Diseño Gráfico.

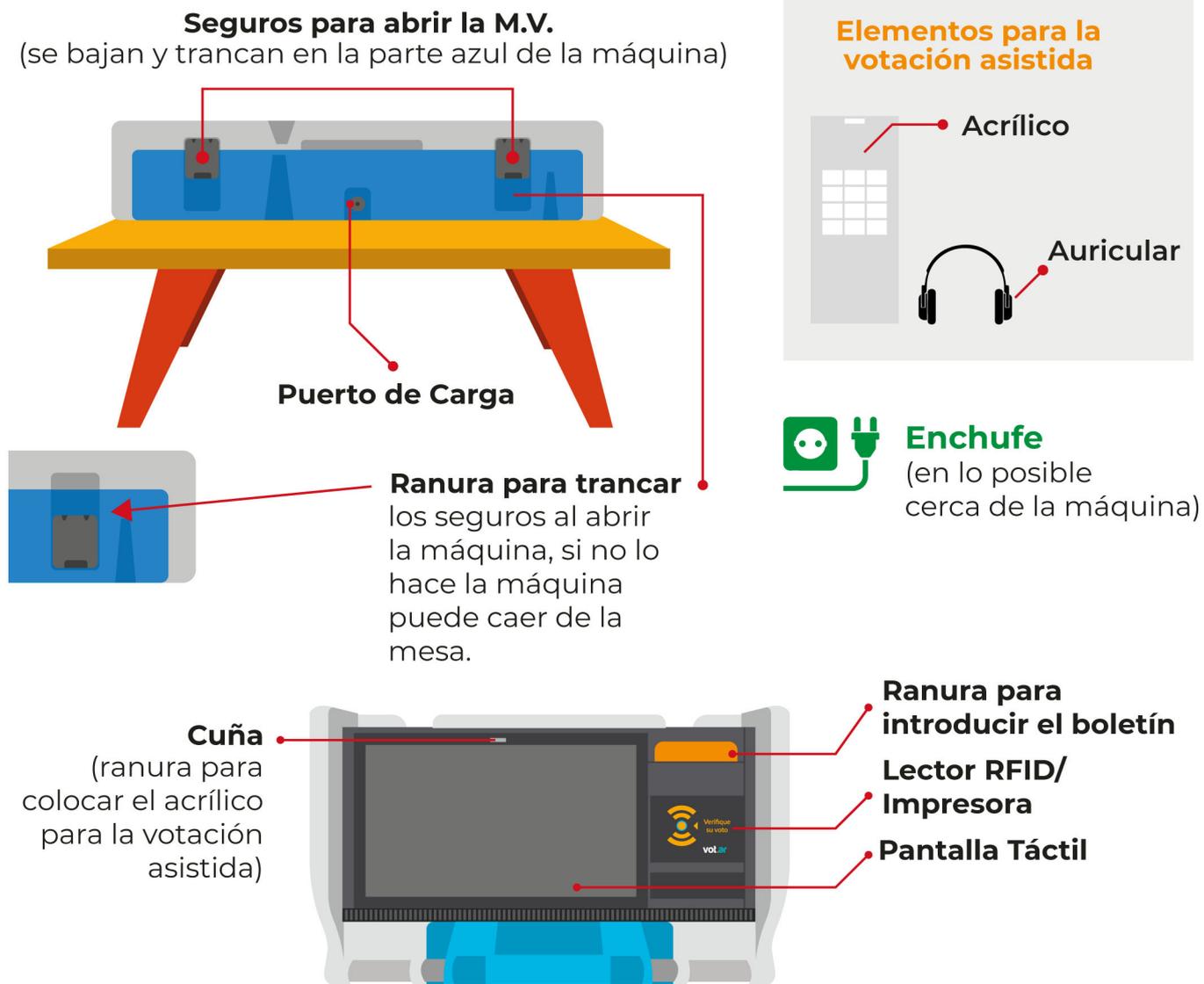
Edición: 2023

Manual de Soluciones en el Funcionamiento de las Máquinas de Votación (M.V.) P4

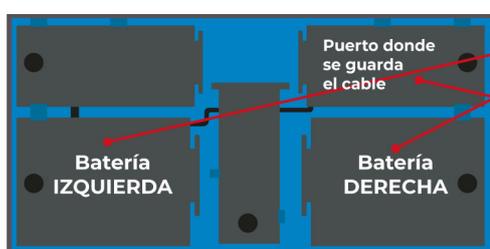
Partes de la máquina de votación P4

Observación:

Se recomienda **siempre utilizar la máquina enchufada** a un tomacorriente, así en caso de que se corte la energía, **las 2 baterías de la máquina** tendrán carga completa para seguir el proceso de votación.



Dentro de la máquina



2 Baterías Integradas

*Siempre utiliza **primero la batería DERECHA.**

El cable para cargar la máquina.
*2 metros (dos metros)

Parte superior de la máquina

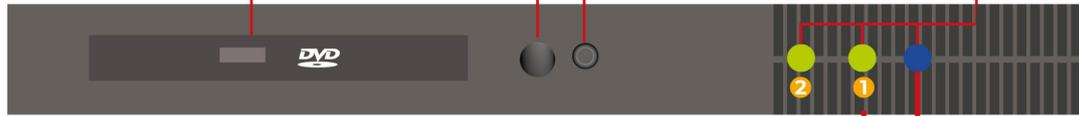
*Mirando la máquina de frente.

Lector de DVD
(utilizado para colocar el software de la máquina)

Botón para prender o apagar la máquina

Ranura para el Auricular
(utilizado en el modo de votación asistida)

Indicadores LED



ATENCIÓN

- 1- **Led DERECHA**
Indica la **batería de la DERECHA**
- 2- **Led IZQUIERDA**
Indica la **batería de la IZQUIERDA**

Led **NARANJA**

Cuando el led verde parpadea en naranja indica **poca batería**.

Cuando el led queda en naranja pasa a utilizar la segunda batería, si está se acaba se apaga el equipo.

Led **VERDE**

Cada led verde indica cada batería que tiene la máquina ●● **la que esté parpadeando es la que está en uso, siempre comienza con la batería derecha. (1)**

Led **AZUL**

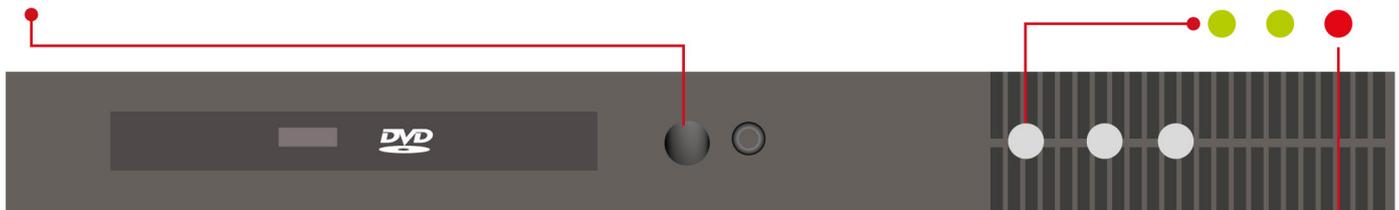
Indica que **no** está enchufada. (está usando la batería interna)

Led **ROJO**

Indica que **está** enchufada a la corriente eléctrica.

Encendido de la máquina **P4**

- 1- **Presione el botón una vez para encender la máquina.**



*Recuerde que se prenderá **azul** si la máquina no está enchufada a la corriente eléctrica.



- 2- **Se prende la pantalla con el logo de vot.ar y el cuadro azul que nos pide insertar un disco.**

Colocación del disco en la bandeja P4

1- Abra la tapa y presione el botón del lector de DVD.



2- Con la mano izquierda alce la bandeja del lector de DVD (1) con la mano derecha introduzca el disco con cuidado hasta que se tranque (2).



3- Cierre la bandeja del lector de DVD y la tapa de la parte superior y espere.

***Recuerde** que el DVD debe ser colocado una vez que figure en pantalla el cuadro en azul:



**“No se encuentra un disco de arranque correcto”
“Ingrese el disco correspondiente y aguarde un instante”**

***El disco fue leído correctamente**, cuando aparece el cuadro turquesa:

Disco analizado correctamente
Aguarde unos instantes mientras se inicia el sistema

Casos Posibles

Falla

1- Si al meter el disco en la máquina aparece el cuadro en **negro**.

“ANÁLISIS DEL DISCO NO SUPERADO” - Sistema Detenido
Expulse y revise el disco. Luego apague y encienda el equipo.

Solución

1- Saque el disco, apague y prenda la máquina y vuelva a colocar el disco.

2- Si persiste el error, solicite otro disco, apague y prenda el equipo e inténtelo nuevamente.

Falla

- 2- Si al iniciar el equipo aparece el cuadro **lila**.

“LECTORA DE DISCOS NO DISPONIBLE”
Imposible iniciar, contacte al personal de soporte

Solución

- 1- Cambie el equipo.

Falla

- 3- Si al iniciar el equipo aparece la **pantalla de BIOS**.



Solución

- 1- Apague y prenda el equipo, si vuelve a aparecer, inténtelo una vez más.
- 2- Si el problema persiste, cambie el disco. Si no se soluciona, cambie el equipo.

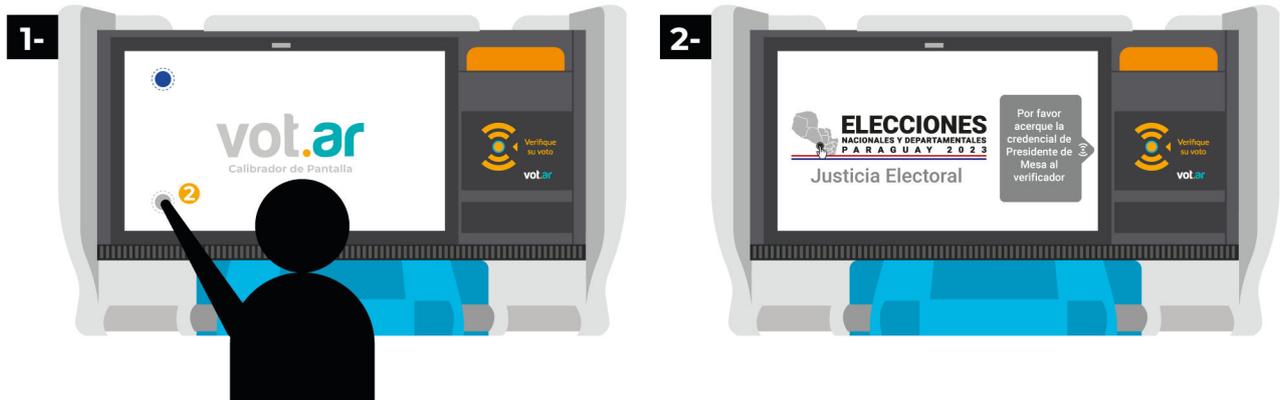
Calibración de pantalla **P4**

- 1- **Párese de frente a la pantalla al momento de realizar la calibración** (calibrar de costado puede llevar a errores de calibración).



- 1- Siempre **FRENTE** a la máquina.

- 1- Asegúrese de mantener presionado el botón de la pantalla hasta que cambie de color** y siga con el siguiente (1) terminado el proceso aparecerá el mensaje para pasar la credencial del presidente de mesa por el lector RFID (2).



Si no presiona el tiempo suficiente los puntos para calibrar le aparecerá el siguiente mensaje:

Por favor mantenga presionado el puntero más tiempo

***Recuerde: SIEMPRE debe calibrarse la pantalla al cargar el DVD** (Si no aparece la pantalla de calibración una vez que finalizó la carga del sistema, no continúe y reinicie el sistema).

Caso Posible

Falla

- 1-** Al presionar el último punto de calibración el sistema se reinicia y vuelve a pedir los puntos de calibración.

Solución

- 1-** Repita el proceso.
- 2-** Si el problema persiste, verifique si el marco de plástico de la pantalla no está presionando la pantalla.

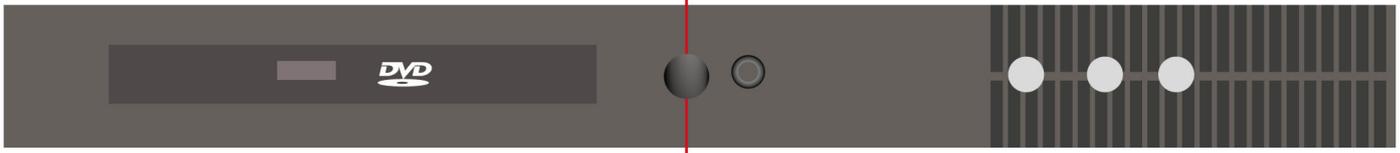
Con la mano separe suavemente el plástico de la pantalla, (meta la mano en el espacio entre el plástico y la pantalla y sepárelo suavemente en todos los lados de la pantalla)



- 3-** Si el problema persiste cambie el equipo.

Apagado del equipo P4

- 1- Presione el botón y manténgalo presionado por 4 segundos hasta escuchar un PIP.



- 2- Suelte el botón y la máquina se apagará.

Reiniciar la impresora o el lector RFID P4

El reinicio de la Impresora (donde se coloca el boletín para activar el módulo de votación) **o el Lector RFID** (el que lee el chip de la credencial y el boletín) puede realizarse en el momento en que lo necesite, siempre y cuando la máquina haya encendido, calibrado y se hayan cargado todos los datos contenidos en la credencial del presidente de mesa.

***Recuerde que la impresora y el lector RFID se reinician siempre juntos.**



Pasos para realizar el procedimiento



- 1- **Presione el botón** (que enciende y apaga la máquina) **y manténgalo presionado, al contar 4 segundos escuchará 1 PIP.**

NO SUELTE EL BOTÓN, cuente 4 segundos más (8 segundos en total) **y escuchará el PIP-PIP** (doble PIP).

- 2- **Suelte el botón. Las luces parpadearán 2 veces** esto le indicará que se han reiniciado con éxito la impresora y el lector RFID.

***ATENCIÓN: Si suelta el botón sin haber escuchado el doble PIP la máquina se apagará y deberá iniciarla de nuevo.**

Testeo del Equipo - CDQC P4

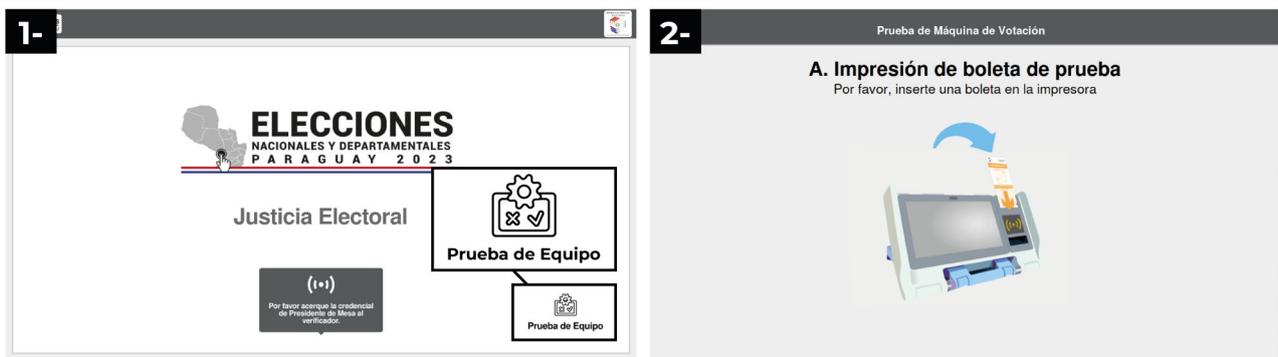
El testeo sólo se realiza el día sábado antes de la elección. Sirve para probar todos los componentes de la máquina y dejarla lista para la instalación del día domingo, es por eso que este procedimiento **se debe realizar con todas las máquinas.**

ATENCIÓN

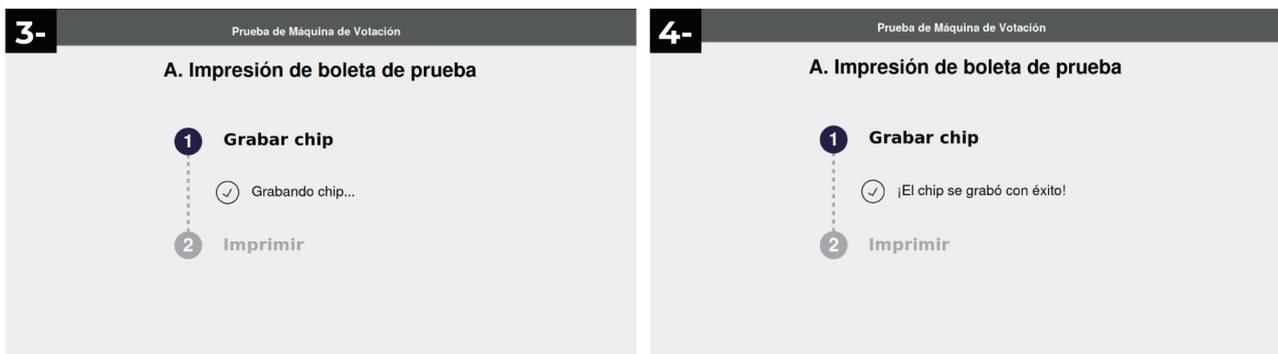
- 1- Siempre que sea posible **realizar la prueba con los equipos enchufados a la corriente eléctrica.**
- 2- Recuerde que **el disco de Testeo (CDQC) es expulsado cuando llega a la pantalla de calibración** para que se pueda usar en otra máquina y así ahorrar tiempo realizando el procedimiento.

Pasos para realizar el procedimiento

- 1- Calibrada la máquina, aparecerá la siguiente pantalla **“Menú de Inicio” (1)**, presione en prueba de equipo y pasará a la siguiente pantalla (2) e inserte una boleta de prueba en la impresora.



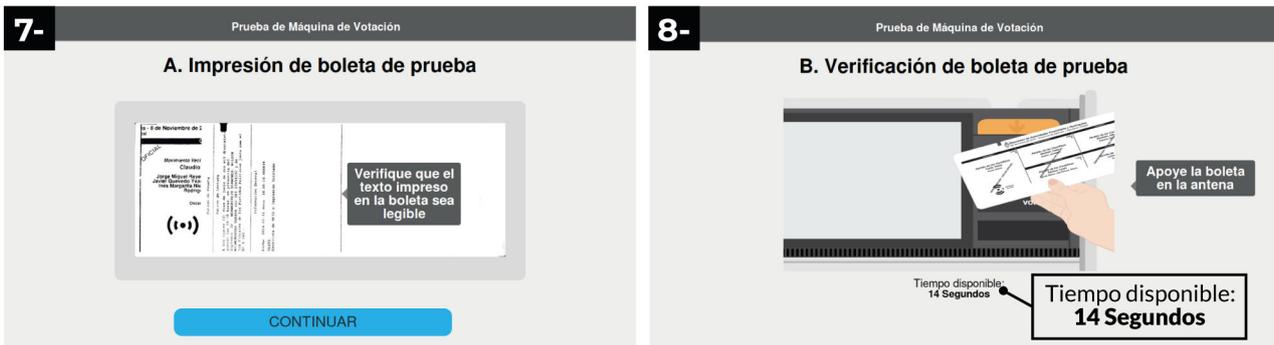
- 2- La máquina grabará la información en el Chip RFID de la boleta (3), concluído el proceso saldrá el mensaje **“El chip se grabó con éxito” (4)**.



- 3- La máquina imprimirá la información en la boleta (5), concluído el proceso saldrá el mensaje **“La boleta se imprimió correctamente” (6)**.



- 4-** Verifique la impresión de la boleta (7), luego el contenido del chip RFID de la boleta acercando al lector de la M.V. (8), si realiza el procedimiento pasado los 14 segundos saldrá un mensaje de error y deberá repetir la prueba.

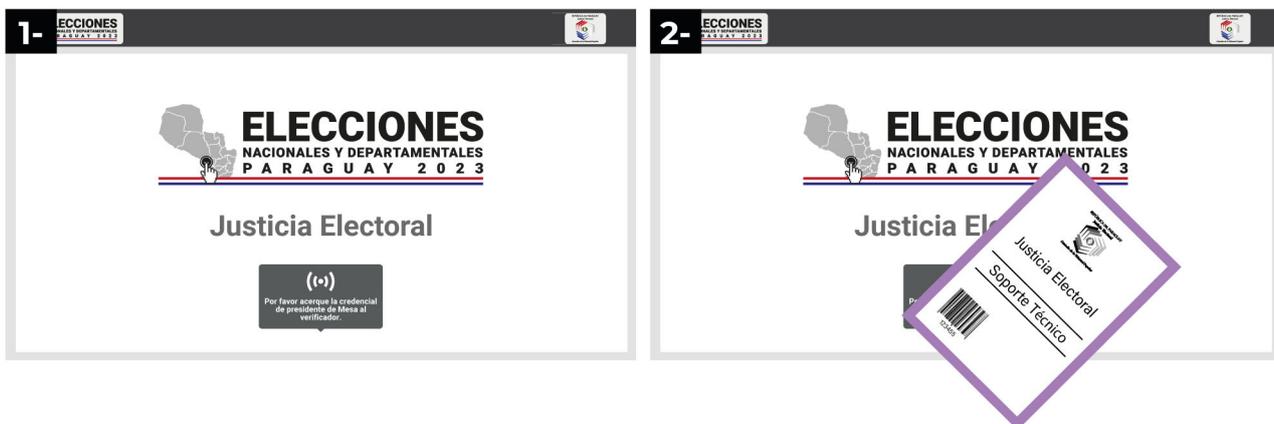


- 5-** Saldrá el mensaje “Se está leyendo el chip, por favor no remueva la boleta” (9), luego “El chip fue leído con éxito” (10), caso contrario repita la prueba (presionando en el botón “REPETIR PRUEBA”).

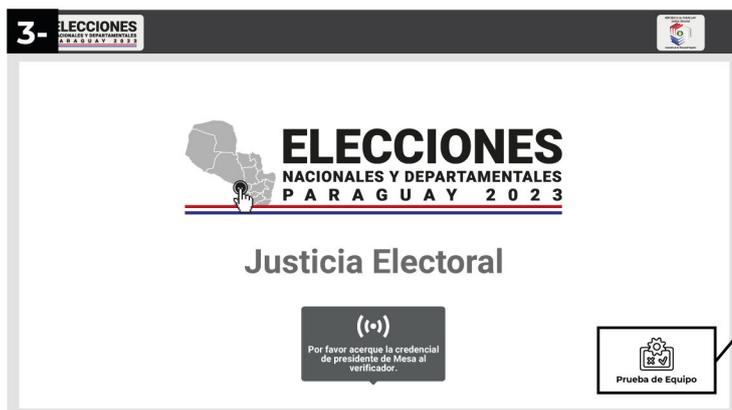


OBSERVACIÓN

El día de la elección, al introducir el DVD con el software oficial de votación y una vez calibrada la máquina vemos el **Menú de Inicio (1)**.



Si pasamos la credencial del Soporte Técnico por el lector RFID de la máquina de votación en este momento (2), veremos que se habilita en el costado derecho de la pantalla la opción de “Prueba de Equipo” (3), que nos dará la posibilidad de probar dichos componentes antes del inicio de la jornada electoral.



Prueba de Equipo

Si presionamos el botón de “Prueba de Equipo” repetiremos el procedimiento visto en la Pág. 9 desde el punto (2).

DICHO PROCEDIMIENTO ES OPCIONAL, YA QUE EL TESTEO ES REALIZADO EL DÍA SÁBADO.

Caso Posible

Falla Al ingresar al sistema de testeo.

- 1- Al presionar el botón “Prueba de Equipo” la pantalla queda todo en gris y no permite el ingreso del boletín.

Solución

- 1- Verifique la carga de las baterías y enchufe la máquina a la corriente eléctrica, reinicie la máquina y vuelva a comenzar la prueba.

Falla Al realizar la impresión.

- 2- El boletín queda en medio de la rampa y nunca termina de imprimir.

Solución

- 1- Verifique la carga de las baterías y enchufe la máquina a la corriente eléctrica. Luego retire el papel manualmente y con un boletín nuevo repita la prueba.

Falla Verificación de CHIP errónea.

- 3- El sistema informa que no pudo verificarse el contenido del chip en el tiempo determinado “Verificación de lectura fallida” o el chip de la boleta está con fallas.

Solución

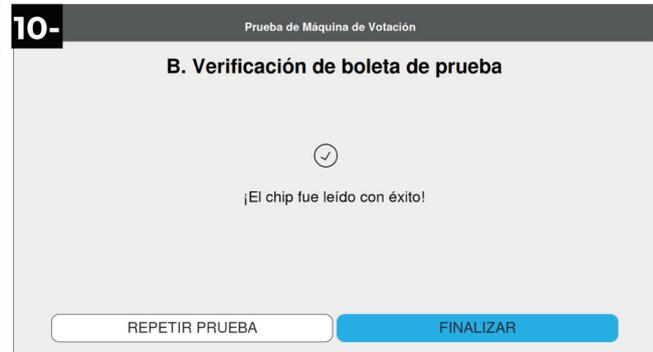
- 1- El sistema es estricto con el tiempo. Debe repetir la prueba y apoyar el chip de la boleta al lector RFID y mantenerlo en el lugar hasta que aparezca el mensaje de “Verificación ok”. Si el problema persiste pruebe con otro paquete de boletas.

Como repetir el test

No se preocupe, tome una nueva boleta y **presione el botón “Repetir Prueba”** que aparece al finalizar cada proceso de la prueba (cuando graba los datos en la boleta (6) y cuando se verifica el chip RFID de la boleta (10)) y realice el procedimiento de nuevo.

*Ver pág. 9 punto 6

*Ver pág. 10 punto 10



Habilitar la máquina de votación P4

Recuerde siempre que solo la credencial que porta el presidente de la mesa puede habilitar la máquina ya sea en el menú principal, módulo de voto, módulo de cierre de mesa y escrutinio, etc. En caso de algún inconveniente el presidente de la mesa siempre puede solicitar asistencia al Soporte Técnico.

¿Qué contiene la credencial de Presidente de Mesa?

La credencial contiene en el exterior los datos necesarios para habilitar la máquina en el local de votación que fue asignado y en su interior el chip para habilitar el software (4).

*Exterior

*Interior



¿Qué se carga en la máquina?

Al pasar la credencial por el lector RFID de la máquina de votación, esta habilita al presidente a cargar:

1- ID de Mesa. 2- El Nro. de Mesa. 3- El PIN.

Caso Posible

Falla Al querer leer la credencial.

- 1- La máquina no reconoce la credencial y no permite el ingreso de datos.

Solución

- 1- Retire la credencial del plástico (1) y apóyela directamente al lector RFID (2).



- 2- Si el problema persiste, realice el reinicio de impresora y lector RFID detallado anteriormente. (pág. 8)
- 3- Si no pudo solucionar el problema, solicite una credencial de contingencia (llame al Operador CTX para que comunique el problema al CIME y habilite el uso de la credencial de contingencia) . Si persiste el problema, cambie el equipo.

Falla Al querer ingresar los datos que están dentro de la credencial del presidente de la mesa. (Id de mesa, Nro. de mesa, Pin)

- 2- Al pulsar las teclas del teclado en pantalla no se cargan los datos según se presionan.

Solución

- 1- La calibración fue incorrecta o presenta una falla. Reinicie el equipo y pruebe de nuevo.
- 2- Si el problema persiste, la pantalla esta dañada, cambie el equipo.

Falla Los datos que están dentro de la credencial del presidente de la mesa. (Id de mesa, Nro. de mesa, Pin) están borrosos.

- 3- No se distinguen los datos de la credencial.

Solución

- 1- Llame al Operador CTX para que comunique el problema al CIME y corroboren si se puede verificar los datos de la credencial.
- 2- Si el CIME no puede verificar los datos de la credencial, le habilitará el uso de la credencial de contingencia.

Durante el proceso de votación **P4**

Caso Posible

Falla Se descalibra la pantalla.

- 1- El elector pulsa la pantalla intentando seleccionar su opción y la pantalla no cambia a la siguiente opción.

Solución

- 1- Solicite al presidente de la mesa que pase su credencial 2 veces sobre el lector RFID de la máquina para que el sistema lo lleve a calibración y pueda volver a hacer el procedimiento.



*Pasando **UNA** vez la credencial



*Pasando **DOS** veces la credencial

- 2- Si el problema persiste, verifique que el marco de plástico no esté presionando la pantalla.
- 3- Si no se soluciona, notifique al presidente de la mesa que el táctil de la pantalla sufrió un desperfecto y debe cambiar el equipo.

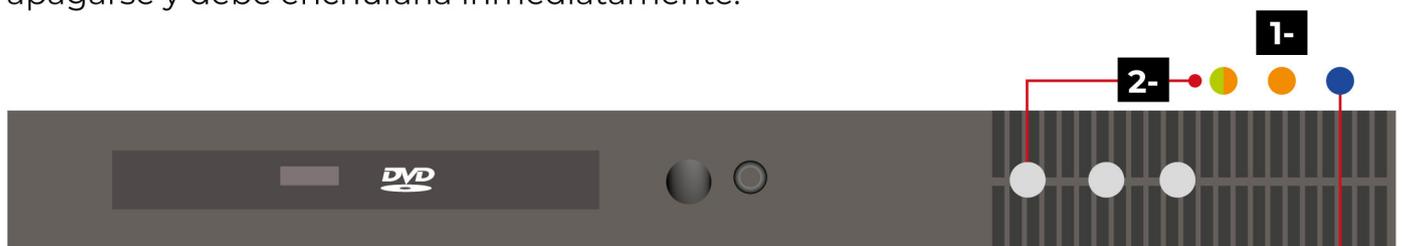
Falla Se queda sin batería.

- 2- El equipo se apaga mientras se realiza la impresión o comienza a realizar unos pitidos constantes.

Solución

- 1- El equipo se está quedando sin batería, conecte el equipo.

***Recuerde:** El led quedará en naranja cuando la batería se agote (1), cambiará a la siguiente batería (2), si comienza a parpadear en naranja significa que está por apagarse y debe enchufarla inmediatamente.



***Si prende en azul la máquina no está enchufada a la corriente eléctrica.**

Falla Al introducir un boleta de voto.

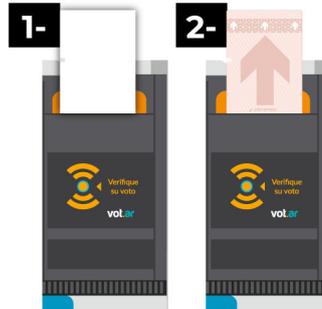
- 3- El boletín pasa de largo sin habilitar el módulo de votación.

Solución

- 1- Preguntar al elector desde lejos (ya que se encuentra votando dentro del cuarto oscuro) como introdujo el boletín en la ranura de la máquina.



Forma CORRECTA: la parte impresa de la boleta debe quedar siempre al frente y la flecha de la impresora.



Forma INCORRECTA: insertar la boleta con la parte blanca apuntando hacia el frente (1). Colocar la boleta de cabeza (2).

- 2- Si el problema persiste, solicite al presidente de la mesa otro boletín (preferiblemente el último del paquete de boletines) y pruébelo, en caso de que funcione, descarte el boletín que no funcionaba.
- 3- Si el problema persiste, apoye el boletín nuevo al lector RFID, si los led's no parpadean el causante puede ser el lector RFID, **aplique el reinicio de la impresora/lector RFID (8 segundos) detallado en la pág. 8** manteniendo presionado el botón de encendido/apagado por 8 segundos hasta que escuche un doble PIP y pruebe nuevamente.
- 4- **Si las soluciones anteriores no funcionaron, reinicie el equipo y si persiste el problema, cámbielo.**

Falla El boletín no habilita el módulo de votación.

- 3- La máquina no agarra el boletín, dejándolo suelto y sin expulsarlo.

Solución

- 1- Verifique que el boletín fue introducido hasta el final de la ranura de la impresora.



Diga al elector que introduzca la boleta sin miedo hasta que la impresora tome el boletín.

- 2- Si fue introducido correctamente y aún así no funciona, **realice el reinicio de la impresora/el lector RFID detallado en la pág. 8** manteniendo presionado el botón de encendido/apagado por 8 segundos hasta que escuche un doble PIP.
- 3- Si la falla persiste, reinicie la máquina. Si esto no lo soluciona cambie la máquina.

Durante el proceso de escrutinio P4

Caso Posible

Falla Al momento de la lectura del boletín de voto.

1- La máquina no lee el contenido del boletín.

Solución

1- Pruebe mover el boletín apoyado al lector RFID, realizando movimientos circulares.



2- Si el problema persiste, colóquelo en la ranura de la impresora (1) y verifique si al pasar el boletín es leído (2).



- 3- Realice el reinicio de la impresora/lector RFID detallado en la pág. 8 manteniendo presionado el botón de encendido/apagado por 8 segundos hasta que escuche un doble PIP. **Tenga mucho cuidado al realizar este procedimiento ya que podría apagar la máquina en medio del escrutinio.**
- 4- **Si aún no capta los datos del boletín, el mismo deberá ser apartado y cargado al finalizar el escrutinio en la pantalla de votos por computar.**

Falla Al momento de imprimir los Certificados TREP.

- 2- La máquina falló al momento de imprimir los Certificados TREP dejando el mensaje “imprimiendo” en pantalla o la máquina se quedó sin batería y se apagó.

Solución

- 1- **Se debe realizar de nuevo el escrutinio** ya que no se pudo grabar la información del escrutinio en los CHIP's de los Certificados TREP. Pruebe realizarlo en otra máquina.

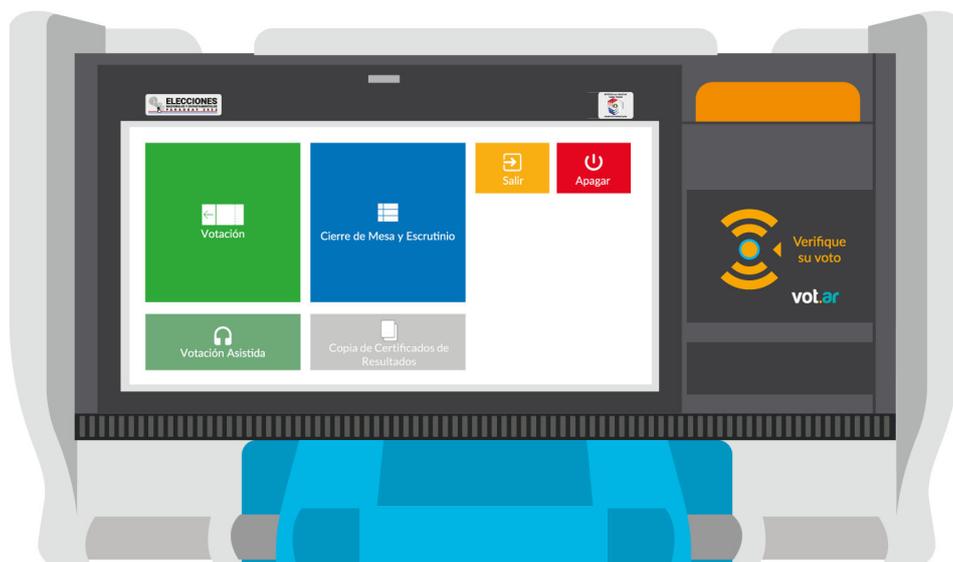
Falla Luego de imprimir los Certificados TREP.

- 3- Falló la impresión de las Actas de Escrutinio o Certificado de Resultados o el equipo se reinició mientras se imprimían.

Solución

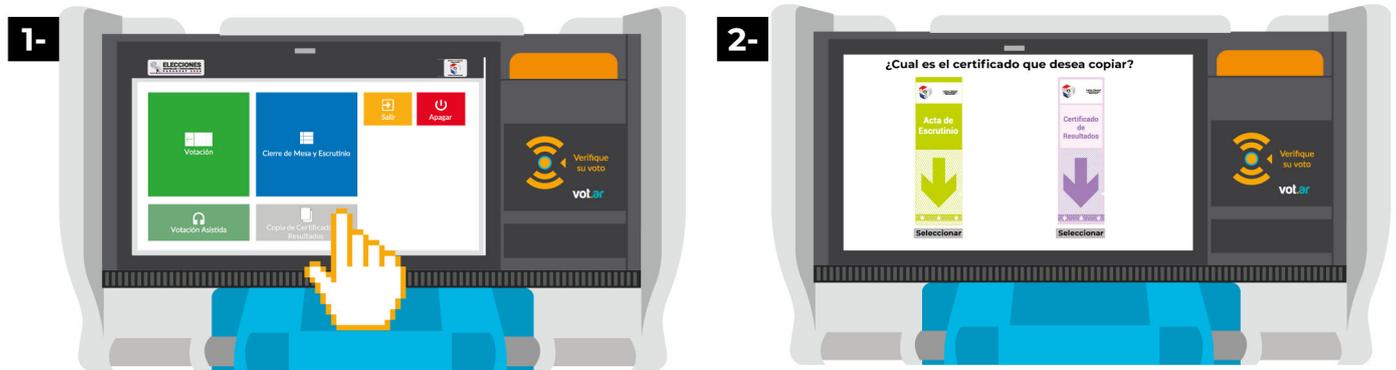
No se preocupe, recuerde que, **si tiene todos los Certificados TREP, puede volver a imprimir el Acta de Escrutinio y el Certificado de Resultados.**

- 1- Encender la máquina, ingresar los datos de la credencial y quedarse en el menú principal.

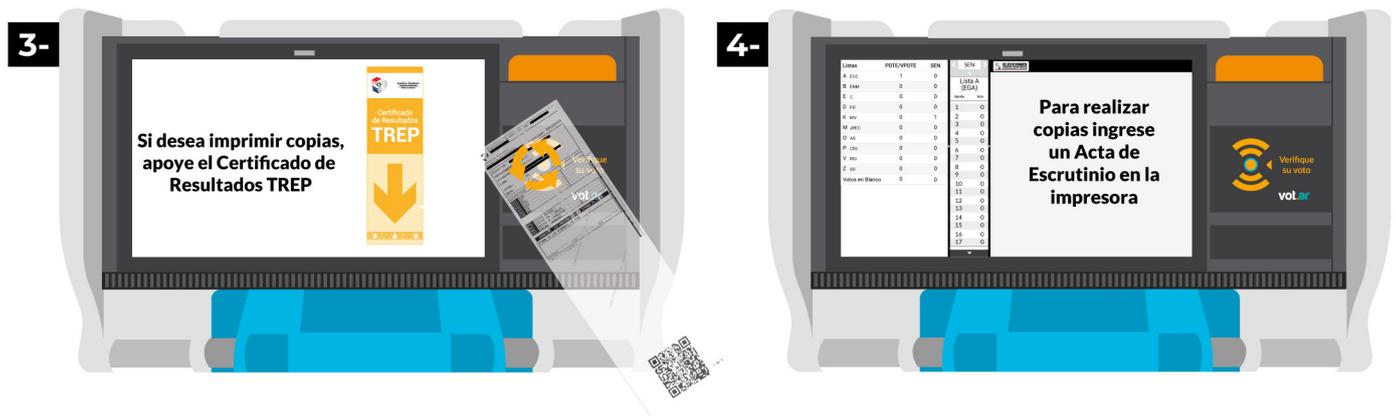


*Menú principal.

- 2-** Seleccionar la opción de Copia de Certificados de Resultados (1), luego identificar si el/los certificado/s faltante/s corresponde/n al Acta de Escrutinio o Certificado de Resultados (2). **Debe identificar a que candidatura pertenece el certificado faltante para luego buscar el Certificado TREP de esa candidatura.**



- 3-** Al seleccionar el certificado faltante, apoye al lector RFID el Certificado TREP que buscó anteriormente (3). La máquina de votación escaneará el CHIP del Certificado TREP que contiene la información que se necesita para generar el certificado faltante y en pantalla se mostrará la siguiente imagen (4).



- 4-** Introducir el Acta de Escrutinio o Certificado de Resultado faltante cuidando que este en blanco para la impresión de la copia ya que, si introduce un acta impresa, la máquina de votación imprimirá encima.



Aquí puede ver el Acta de Escrutinio impreso que generado a partir del Certificado TREP.

- 5- Si necesita imprimir otros certificados** puede salir del procedimiento con el botón “Finalizar”. En caso que quede Certificados por imprimir presione el botón “volver” y realizar el mismo procedimiento desde el punto 2 (img. 2) y volver a seleccionar el certificado que desea.

Limpieza de la máquina de votación **P4**



- No rociar directo.
- No derramar líquidos encima.
- No cepillar.
- No utilizar lavandina.



- Utilizar un paño limpio, suave humedecido parcialmente con Alcohol al 70%.
- Solo limpieza externa (pantalla).

Reportes y consultas



CENTRO DE INFORMACIÓN Y MONITOREO ELECTORAL

Los operadores CTX contarán con **apoyo técnico a nivel nacional de 105 técnicos, en la sede de la Justicia Electoral, en Asunción**, que atenderán las consultas sobre los equipos y los procesos que se requieran durante los simulacros y el día de las elecciones.

Estos llevarán un registro de las consultas realizadas y las soluciones dadas de acuerdo con las instrucciones sugeridas por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.

021 61 80 700

***RECUERDE REPORTAR SIEMPRE CUALQUIER PROBLEMA, IGUAL SI LO PUDO SOLUCIONAR PARA LLEVAR UN REGISTRO DE TODOS LOS PROBLEMAS.**

REPÚBLICA DEL PARAGUAY
Justicia Electoral



Custodio de la Voluntad Popular

**Dirección de Tecnologías
de la Información y Comunicación**

P4

