

PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	Aprobación:	Nivel:	Código:
	14/06/2018	3	PR-A.3-4.2

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Roberto Mauricio Montenegro Ascencio	Adriana Lissette Santos de Pérez	Marta Eugenia Roldán de Bottari
Cargo:	Técnico de Sistemas de Información	Gerente de Sistemas y Tecnología	Gerente General
Fecha:	05/06/2018	06/06/2018	07/06/2018
<i>Recomendó</i> Comité Técnico Consultivo FISDL		APROBADO Consejo de Administración FISDL	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-1100/2018	Fecha: 11/06/2018	Sesión: DL-1016/2018	Fecha: 14/06/2018



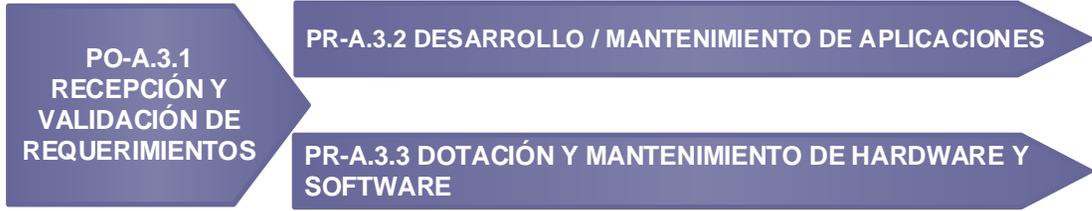
Vigencia a partir de: 18/06/2018

Proceso de Gestión de Información y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	14/06/2018	3	PR-A.3-4.2	

I. Mapa de Proceso



<p>INSUMOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes • Incidentes • Análisis obsolescencia • Planificación anual
<p>PROVEEDORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todas las unidades del FISDL



<p>PRODUCTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones implementadas y certificadas • Usuario experto capacitado • Solicitudes e incidentes atendidos. • Administración de software y hardware. • Mantenimiento de equipo.
<p>CLIENTES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todas las unidades del FISDL



Proceso de Gestión de Información y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	14/06/2018	3	PR-A.3-4.2	

II. Caracterización del Proceso

TIPO DE PROCESO:		Proceso - Apoyo		
CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO:		PROPIETARIO DEL PROCESO:		
PR-A.3 Gestión de Información y Tecnología		Gerente de Sistemas y Tecnología		
OBJETIVO:				
Brindar apoyo a la institución en los servicios tecnológicos y asesorías necesarias al cliente interno, de red, comunicación tecnológica, desarrollo y mantenimiento de sistemas automatizados.				
ALCANCE:				
Desde la recepción de los requerimientos solicitados por los usuarios, hasta la atención de los mismos, ya sean en el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones o en dotación y mantenimiento de hardware y software.				
RECURSOS:		PROVEEDORES EXTERNOS:		SISTEMAS INFORMÁTICOS NECESARIOS PARA REALIZAR EL PROCESO:
<ul style="list-style-type: none"> - Recursos Tecnológicos (Equipo de cómputo, servidores, enlaces de comunicación, impresora, fotocopidora, Software especializados, etc.). - Uso de vehículos. - Dispositivos para comunicaciones. - Mobiliario (Escritorio, silla, archivos). - Papelería (Papel, bolígrafos, lápices, etc.). - Talento Humano 		<ul style="list-style-type: none"> - Servicios de mantenimiento de equipo de computo. - Servicios de asistencia técnica (seguridad, software especializado, etc.) - Desarrollo de sistemas. - Equipo tecnológico. - Otros. 		<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Solicitudes e Incidentes - Sistema de Control de Equipo de Computo
CONTROLES DEL PROCESO:			RESPONSABLE DEL CONTROL:	
Meta: >= 90% Alerta: >= 80% y < 90% Crítico: < 80%			Gerente de Sistemas y Tecnología	



Proceso de Gestión de Información y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	14/06/2018	3	PR-A.3-4.2	

OBJETIVO DEL INDICADOR: Atender el 90% de los requerimientos relacionados con el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones institucionales, o de equipos informáticos, acceso de red y sistemas, periféricos, etc. solicitadas por todas las unidades de la institución.		INDICADORES DEL PROCESO: (Requerimientos atendidos en tiempo / Total de requerimientos recibidos) X 100
RESPONSABLE DE MEDICIÓN: Jefe del Departamento de Sistemas de Información Jefe del Departamento de Infraestructura Tecnológica	FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Mensual	REQUISITOS NORMA ISO 9001: 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos 6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades 7.1.3 Infraestructura 7.5 Información Documentada 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, d). 8.5.4 Preservación 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y Evaluación, c) y d) 10.1 Generalidades 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva
RESPONSABLE DE ANÁLISIS: Gerente de Sistemas y Tecnología	FRECUENCIA DE ANÁLISIS: Trimestral	



Proceso de Gestión de Información y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	14/06/2018	3	PR-A.3-4.2	

III. Historial de cambios

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
-	0	Creación y aprobación del proceso en el Manual de Calidad.	Consejo de Administración Sesión: DL-619/2010 Fecha: 29/07/2010	16/08/2010
0	1	Aprobación del proceso como documento independiente.	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
1	2	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los insumos, proveedores, productos, clientes; asimismo, se validaron los procesos de apoyo. Se agregó el apartado II. Caracterización. Se eliminó el apartado de Políticas Operativas como parte del documento. 	Gerente General Fecha: 16/04/2012	20/04/2012
2	3	Actualización del Proceso y ratificación de cambios anteriores.	Consejo de Administración Sesión: DL-739/2012 Fecha: 29/11/2012	17/12/2012
3	4	Actualización de formato del documento. Modificación del cuadro de caracterización, agregándole Objetivo de Indicador. Unificación de Indicadores de Subprocesos en un solo indicador de proceso.	Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014
4	4.1	Actualización de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.	Consejo de Administración Sesión: DL-1008/2018 Fecha: 19/04/2018	20/04/2018
4.1	4.2	Cambios en el objetivo, inclusión de proveedores externos y actualización de requisitos de norma ISO 9001:2015.	Consejo de Administración Sesión: DL-1016/2018 Fecha: 14/06/2018	18/06/2018

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE REQUERIMIENTOS

Aprobación:
26/01/2017

Nivel:
4

Código
PO-A.3.1-4

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Eduardo Rivera Medrano	Adriana Lissette Santos de Pérez	Marta Eugenia Roldan De Bottari
Cargo:	Jefe del Departamento de Infraestructura Tecnológica	Gerente de Sistemas y Tecnología	Gerente General
Fecha:	21/11/2016	30/11/2016	23/01/2017
<i>Recomendó</i> Comité Técnico Consultivo FISDL		APROBADO Consejo de Administración FISDL	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-1026/2017	Fecha: 24/01/2017	Sesión: DL-944/2017	Fecha: 26/01/2017



Vigencia a partir de: 31/01/2017

Procedimiento de Recepción y Validación de Requerimientos	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.1-4	

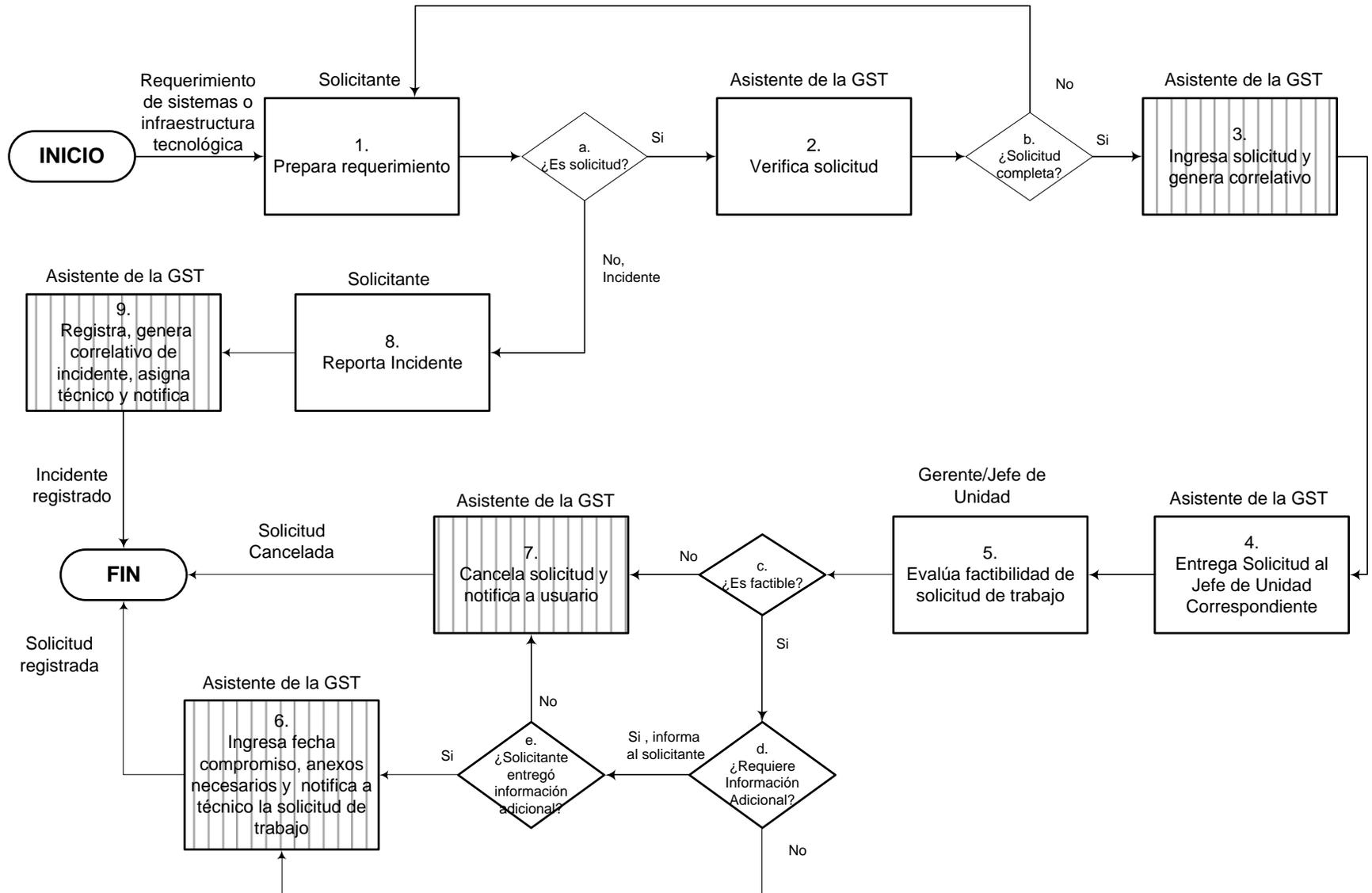
I. Objetivo General

Recibir los requerimientos solicitados por los usuarios.

II. Alcance

Desde la recepción de los requerimientos y registro en el sistema de información hasta la asignación del requerimiento al técnico correspondiente.

III. Flujograma:



Procedimiento de Recepción y Validación de Requerimientos	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.1-4	

IV. Descripción General:

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1.	Prepara requerimiento El solicitante prepara solicitud de acuerdo a la guía de llenado GST.	Solicitante (empleado FISDL)	FO-A.3.1-1 Solicitud de trabajo a GST	No
a.	¿Es solicitud? Si es Solicitud de trabajo a GST continua con la actividad "Verifica solicitud", caso contrario continua con la actividad "Registra, genera correlativo de incidente, asigna técnico y notifica".			No
2.	Verifica solicitud. El Asistente de la GST recibe y revisa la Solicitud de trabajo de GST, según formato vigente y de acuerdo a la guía de llenado de solicitud GST, verificando las firmas correspondientes de autorización de la unidad solicitante. Nota: Para aquellos casos que justifiquen que falte la firma del responsable de autorizar la solicitud, esta será analizada y evaluada por el Jefe de Unidad para dar el VoBo de recibir el requerimiento con el compromiso de que el usuario gestione la firma, se dará un día para tramitar dicha firma. Lo anterior, con la finalidad de agilizar y dar continuidad al procedimiento.	Asistente de la GST		No
b.	¿Solicitud Completa? Si la solicitud está completa continúa en actividad "Ingresar solicitud y genera correlativo", caso contrario se devuelve a la actividad "Prepara requerimiento" para que el solicitante complete la información.			No
3.	Ingresar solicitud y genera correlativo El Asistente de la GST registra la solicitud en el SISTEMA DE REQUERIMIENTOS y este le genera un correlativo. Este correlativo lo escribe en la solicitud. Cuando se ha terminado de	Asistente de la GST		No

Procedimiento de Recepción y Validación de Requerimientos	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.1-4	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	registrar en el sistema éste genera un correo automático para Jefe de Unidad del área y a la Gerente de Sistemas y Tecnología.			
4.	Entrega solicitud al Jefe de Unidad correspondiente. El Asistente de la GST entrega la solicitud al jefe de unidad correspondiente.	Asistente de la GST		No
5.	Evalúa factibilidad de solicitud de trabajo. El Jefe de unidad evalúa la factibilidad de la solicitud de trabajo de GST. En el campo de aceptación firmará e indicará la fecha de compromiso de finalización del requerimiento, escribirá el/los nombres del(os) asignado(s) a realizar la solicitud y la acción que corresponde según el caso; caso contrario de no ser factible deberá escribir el motivo del rechazo y firmará.	Gerente/Jefe de Unidad		No
c.	¿Es factible? Si es factible continúa con “¿Requiere Información Adicional?”, caso contrario continúa con la actividad “Cancela solicitud y notifica al usuario”.			No
d.	¿Requiere Información Adicional? Si de acuerdo al criterio del Gerente/Jefe de la Unidad no se requiere información adicional se continúa con “Ingresa fecha compromiso, anexos necesarios y notifica a técnico la solicitud de trabajo”, caso contrario devuelve al solicitante para que este complete la información.			No
e.	¿Solicitante entregó información adicional? Si el solicitante entrega toda la información solicitada continúa con “Ingresa fecha compromiso, anexos necesarios y notifica a técnico la solicitud de trabajo”, caso contrario continúa con la actividad “Cancela solicitud y notifica a usuario”. Nota: Para la entrega de información adicional se tendrán 3 días hábiles, caso contrario se			No

Procedimiento de Recepción y Validación de Requerimientos	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.1-4	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	Cancelar el requerimiento.			
6.	Ingresar fecha compromiso, anexos necesarios y notificar a técnico la solicitud de trabajo. El Asistente de la GST ingresa en el sistema la fecha de compromiso, el/los nombres del(os) asignado(s) a realizar la solicitud, el sistema genera un correo automático para el técnico responsable de la solicitud de trabajo, con copia al Jefe inmediato del área y al Gerente de Sistemas y Tecnología.	Asistente de la GST		No
7.	Cancela solicitud y notifica al usuario. Cuando la solicitud no es factible registra el motivo por el cual se está Cancelando en el sistema de requerimientos y este le genera un correlativo, envía correo informando al usuario el motivo de rechazo, con copia al Jefe inmediato del área y al Gerente de Sistemas y Tecnología.	Asistente de la GST		No
8.	Reporta Incidente. El usuario reporta el incidente a la GST, por medio de llamada, presencial o por correo.	Solicitante (empleado FISDL)		No
9.	Registra, genera correlativo de incidente, asigna técnico y notifica. El Asistente de la GST registra en el SISTEMA DE INCIDENTES lo reportado por usuario, según el caso se asigna al técnico que atenderá el caso (según indicaciones proporcionadas por los Jefes de Unidad) y de acuerdo a configuración previa del sistema se envía automáticamente correo: <ul style="list-style-type: none"> Al usuario indicando que se ha ingresado lo reportado. Al técnico asignado para atender el incidente. Al Jefe del Técnico asignado. 	Asistente de la GST		No
	FIN Si la solicitud/incidente es para el DSI, el procedimiento se dirige hacia el PR-A.3.2			No

Procedimiento de Recepción y Validación de Requerimientos	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.1-4	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	Desarrollo / Mantenimiento de Aplicaciones - Si la solicitud/incidente es para el DIT, el procedimiento se dirige hacia el PR-A.3.3 Dotación y Mantenimiento de Hardware y Software			

V. Criterios de Firmas en la Solicitud de trabajo a GST

- Ver Políticas del Manual de Sistemas y Tecnologías.
- Levantamiento de validaciones en los aplicativos que afecte el control interno de la operatividad de los sistemas deberá llevar Visto Bueno adicional de la Gerencia General.
- Cuando el requerimiento afecte un sistema o un dato de otra unidad deberá llevar adicionalmente Visto Bueno del área dueño del sistema.

VI. Documentos Relacionados:

- Manual de Sistemas y Tecnologías
- Guía de llenado de solicitud GST

VII. Control de Registros

Registro	Llenado	Archivo Consulta				Disposición Final
		Responsable	Lugar	Criterio	Tiempo de Consulta	
Formulario de Solicitud de Trabajo a la GST	Usuario (empleado FISDL)	Asistente de la GST	Archivo físico en la GST, Base de Datos	Ascendente por número de solicitud	3 años	Archivo General
Registro en Sistema de Solicitudes/ Incidentes	Asistente de Sistemas y Tecnología	Administrador de la Base de datos	Base de datos	Correlativo	Permanente	Base de datos

Procedimiento de Recepción y Validación de Requerimientos	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.1-4	

VIII. Historial de Cambios

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
-	0	Creación y aprobación del procedimiento.	Consejo de Administración. Sesión: DL – 650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	Se eliminó la primera decisión del procedimiento “a. Es plan de Mantenimiento”. Actualización de nombre de la unidad. Antes Gerencia de Sistemas y Procesos, ahora Gerencia de Sistemas y Tecnología. Actualización de nombre de responsables de las actividades del procedimiento. Se eliminaron los llamados a las actividades realizadas por el departamento de Organización y Procesos.	Gerente General Fecha: 25/06/2012	25/06/2012
1	2	Se modificó el cuadro de Descripción General, eliminando el párrafo “Si es plan de trabajo se dirige hacia PO-A.3.3.3 (en el caso que sea un mantenimiento de base de datos y lo relacionado al mismo el técnico encargado será Especialista en Administración de Base de Datos)”, de la actividad FIN. Ratificación de cambios anteriores.	Consejo de Administración Sesión: DL-739/2012 Fecha: 29/11/2012	17/12/2012
2	3	Actualización de formato del documento.	Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014

Procedimiento de Recepción y Validación de Requerimientos	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.1-4	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
3	4	<p>Cambio de responsable de las actividades antes realizadas por la Secretaria de la GST, ahora por el Asistente de la GST.</p> <p>Se cambia nombre de la actividad de "Entregar solicitud de trabajo a Asistente de la GST" por "Prepara Requerimiento".</p> <p>Se creó la actividad "Ingresa solicitud y Genera Correlativo".</p> <p>Se cambia nombre de la acción "Rechaza y notifica a usuario" por "Cancela solicitud y notifica a usuario".</p> <p>En la acción 5 "Evalúa factibilidad de solicitud de trabajo" se agrega en la columna Responsable al Gerente de Sistemas y Tecnología.</p> <p>Se agrega la decisión de "Requiere información adicional".</p> <p>Se agrega la decisión de "Solicitante entregó información adicional".</p> <p>Se cambia nombre de la acción 6 "Registra, genera correlativo y notifica a técnico la solicitud de trabajo" por "Ingresa fecha compromiso, anexos necesarios y notifica a técnico la solicitud de trabajo".</p> <p>Se agrega el romano V "Criterios de Firmas en la Solicitud de trabajo a GST", en el cual se establecen criterios de firma adicionales a la solicitud de trabajo de la GST.</p>	<p>Consejo de Administración</p> <p>Sesión: DL-944/2017</p> <p>Fecha: 26/01/2017</p>	31/01/2017

FORMULARIO: SOLICITUD DE TRABAJO A GST	Aprobación:	Nivel:	Código:
	26/01/2017	6	FO-A.3.1-1-5

FISDL

	Elabora / Modifica	Responsables	
Firma:			
Nombre:	Roberto Mauricio Montenegro	Javier Alejandro Moreno Vásquez	Eduardo Rivera Medrano
Cargo:	Técnico de Sistemas de Información	Jefe del Departamento de Sistemas de Información	Jefe del Departamento de Infraestructura Tecnológica
Fecha:	21/11/2016	30/11/2016	30/11/2016
Firma:			
Aprueba:	Adriana Lissette Santos de Pérez		
Cargo:	Gerente de Sistemas y Tecnología		
Fecha:	26/01/2017		



Vigencia a partir de: 31/01/2017

Formulario: Solicitud de trabajo a GST	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	26/01/2017	6	FO-A.3.1-1-5	

FISDL

**FORMULARIO PARA SOLICITUDES DE TRABAJO
GERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA**

Correlativo GST: _____

I. Solicitante

Fecha: _____ Nombre y Firma de Solicitante : _____
 Gerencia: _____ Nombre y Firma de Gerente/Jefe _____
 Para cuando se solicita: _____ Nombre y Firma de VoBo (de ser necesario) : _____

II. Clasificación

A. Accesos

Usuario: Nuevo Modificación
 Acceso Temporal Tipo Servicio: _____ Período Desde: _____ Hasta: _____
 Servicios: Red Sistemas Correo Interno Correo Externo Internet

B. Sistemas Automatizados de Información

Nombre del Sistema: _____
 Desarrollo de Nuevas aplicaciones
 Mantenimiento de Aplicaciones Corrección por Error de Usuario Actualización de datos de la Base
 Elaboración de Reporte Eventual Levantar validaciones Otros: _____

C. Computación de Usuario

Instalación de Equipo Instalación de Software Compra de Equipo o Software Instalación de Teléfono
 Otros

III. Detalle de la Solicitud

1 _____
 2 _____

IV. Justificaciones

1 _____

V. Para uso exclusivo de la Gerencia de Sistemas y Tecnología

Nombre y Firma del Gerente/Jefe : _____ Analizó (Nombre y Firma): _____
 ACEPTADA Para cuándo se acordó : _____ Perfil de Usuario : _____
 RECHAZADA Motivo del Rechazo : _____

VI. Programación y Asignación de Responsables

Asignado a	Tarea	Estimado		Fecha y Hora Recibido	Fecha Terminado
		Duración	Fech.Termin.		
1					
2					
3					
4					
5					

Acciones técnicas tomadas: _____

VII. Entregado a Usuario

VIII. Recibido a Conformidad por el Usuario

Fecha y Hora : _____ Firma : _____ Fecha y Hora : _____ Firma : _____

IX. Control de Calidad del Servicio Prestado

Favor califique y comente el servicio brindado : Bueno Regular Malo



Formulario: Solicitud de trabajo a GST	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	26/01/2017	6	FO-A.3.1-1-5	

Historial de Cambios

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
-	0	Revisión y aprobación del formulario.	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	El apartado II. Aceptación de la Gerencia de Sistemas y Procesos cambia a V. Aceptación/No Aceptación de la Gerencia de Sistemas y Procesos. Se redefinieron los tipos de solicitud para la sección D. Organización y Procesos, sustituyendo el tipo de solicitud "Otros" por "Eliminación" y "Divulgación".	Gerente de Sistemas y Procesos Fecha:27/04/2011	02/05/2011
1	2	Se agregó en la sección D. Organización y Procesos, el tipo de solicitud "Otros".	Gerente de Sistemas y Procesos Fecha: 08/08/2011	10/08/2011
2	3	Sección A. Accesos Eliminación. Teléfono Software Sección B. Sistemas Automatizados de Información Adición. Mejoras de Aplicaciones Levantar Validaciones Sección C. Computación Usuario Adición. Instalación de Teléfonos Levantar Validaciones Se eliminó la sección D. Organización y Procesos.	Gerente de Sistemas y Tecnología Fecha: 25/06/2012	27/06/2012

Formulario: Solicitud de trabajo a GST	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	26/01/2017	6	FO-A.3.1-1-5	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		Actualización del nombre de la solicitud, antes Solicitud de Trabajo a GSP, ahora Solicitud de Trabajo GST, correlativo GST. Asimismo se actualizó el nombre de la Gerencia de Sistemas y Tecnología.		
3	4	Actualización de formato del documento y logos.	Gerente de Sistemas y Tecnología Fecha: 30/07/2014	31/07/2014
4	5	Se modificó el romano II, literal A se adiciona el usuario de tipo Acceso Temporal, tipo de servicio y el periodo. Se cambió de ubicación el Perfil de Usuario hacia el romano V. Se eliminó del literal B, Mejoras de Aplicaciones ya que es parte de Mantenimiento de Aplicaciones y Creación o Act. de Manual de Usuario.	Gerente de Sistemas y Tecnología Fecha: 26/01/2017	31/01/2017

SUBPROCESO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES	Aprobación:	Nivel:	Código
	04/09/2014	3	PR-A.3.2-4

FISDL

	Elabora / Modifica	Responsable
Firma:		
Nombre:	Javier Alejandro Moreno Vásquez	Adriana Lissette Santos de Pérez
Cargo:	Jefe del Departamento de Sistemas de Información	Gerente de Sistemas y Tecnología
Fecha:	14/08/2014	15/08/2014
	Recomendó Comité Técnico Consultivo FISDL	APROBADO Consejo de Administración FISDL
	Recomienda: Comité Técnico Consultivo	Aprueba: Consejo de Administración
	Sesión: DL-897/2014	Sesión: DL-826/2014
	Fecha: 01/09/2014	Fecha: 04/09/2014



Vigencia a partir de: 01/10/2014

I. Mapa de Proceso



INSUMOS: <ul style="list-style-type: none">Solicitudes
PROVEEDORES: <ul style="list-style-type: none">Todas las unidades del FISDL



PRODUCTOS: <ul style="list-style-type: none">Aplicaciones implementadas y certificadasUsuario experto capacitado
CLIENTES: <ul style="list-style-type: none">Todas las unidades del FISDL

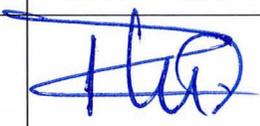


II. Historial de Cambios

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
-	0	Creación y aprobación del subproceso.	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los insumos, proveedores, productos, clientes; asimismo, se validaron los procesos de apoyo. Se agregó el apartado II. Caracterización. 	Gerente General Fecha: 16/04/2012	20/04/2012
1	2	Se eliminó el procedimiento de PO-A.3.2.3 MEJORAS A LOS SISTEMAS	Gerente General Fecha: 25/06/2012	25/06/2012
2	3	Actualización del Subproceso y ratificación de cambios anteriores.	Consejo de Administración Sesión: DL-739/2012 Fecha: 29/11/2012	17/12/2012
3	4	Eliminación del cuadro de caracterización, se consolidará un solo cuadro en el nivel superior. Actualización de formato del documento.	Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014

PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DE APLICACIONES	Aprobación:	Nivel:	Código
	26/01/2017	4	PO-A-3.2.1-5

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Revisa	Responsable
Firma:				
Nombre:	Roberto Mauricio Montenegro Ascencio	Javier Alejandro Moreno Vásquez	Adriana Lissette Santos de Pérez	Marta Eugenia Roldan De Bottari
Cargo:	Técnico de Sistemas de Información	Jefe del Departamento de Sistemas de Información	Gerente de Sistemas y Tecnología	Gerente General
Fecha:	21/11/2016	22/11/2016	30/11/2016	23/01/2017
<i>Recomendó Comité Técnico Consultivo FISDL</i>		APROBADO Consejo de Administración FISDL		
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración		
Sesión: DL-1026/2017	Fecha: 24/01/2017	Sesión: DL-944/2017	Fecha: 26/01/2017	



Vigencia a partir de: 31/01/2017

Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A-3.2.1-5	

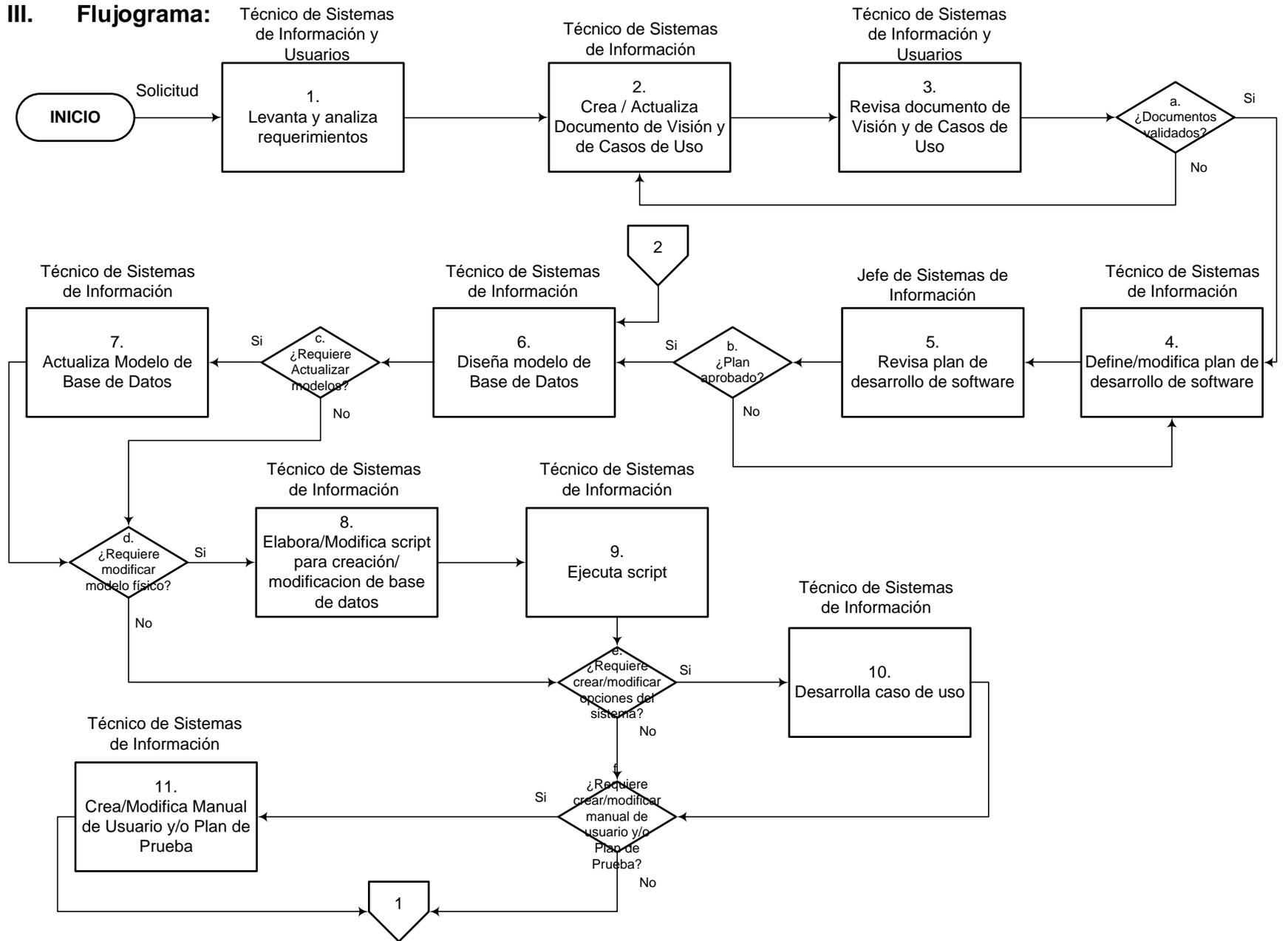
I. Objetivo General

Establecer la metodología que debe seguir el Departamento de Sistemas de Información para el Desarrollo de Aplicaciones, para dar cumplimiento a los estándares adoptados por el Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local.

II. Alcance

Este procedimiento engloba desde que se recibe una solicitud de “Creación de un nuevo Sistema de Información” hasta la Implementación del Sistema.

III. Flujograma:



Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones

Aprobación:

Nivel:

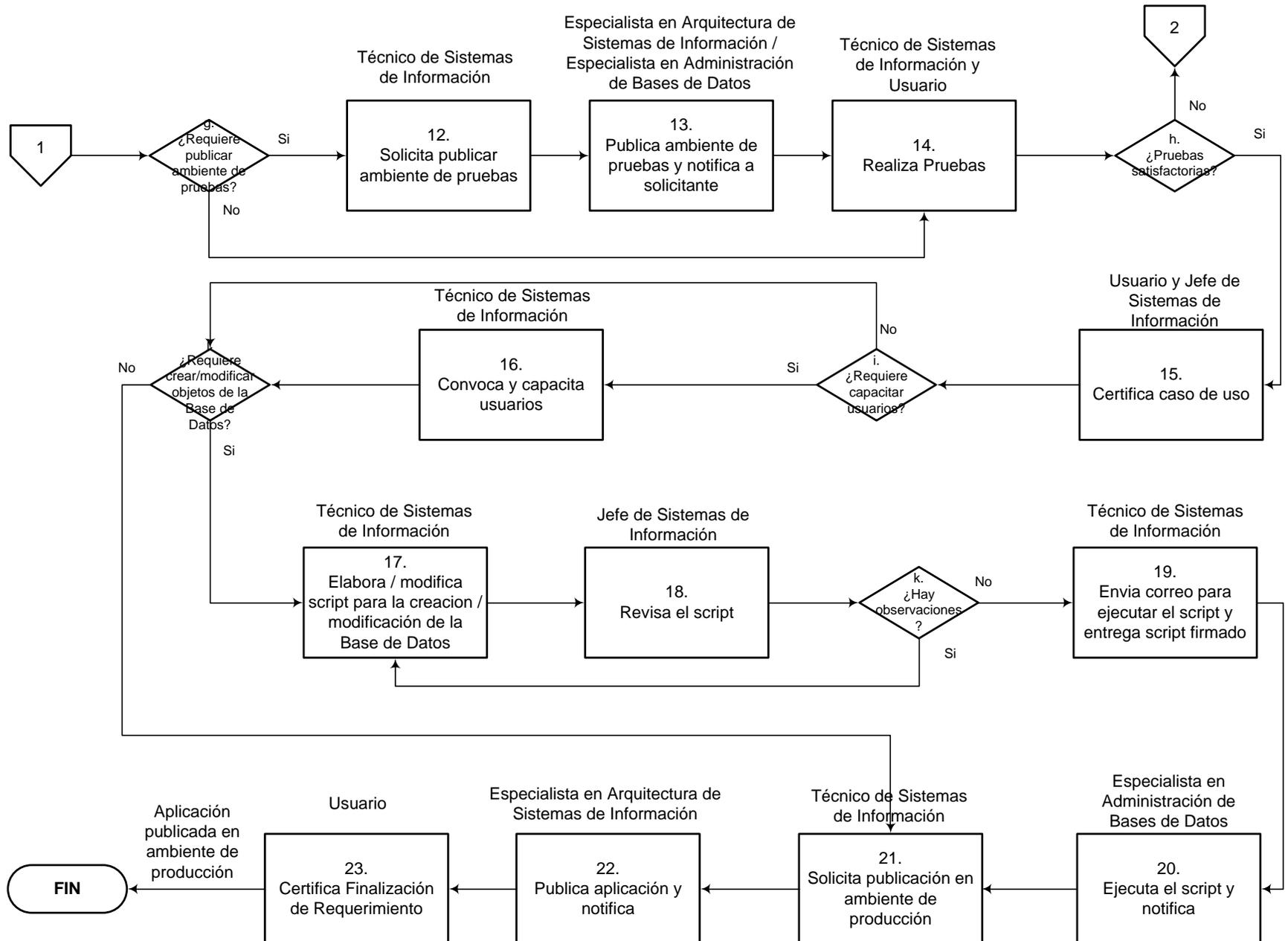
Código

FISDL

26/01/2017

4

PO-A-3.2.1-5



SC-CER202197

Vigencia a partir de: 31/01/2017

Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A-3.2.1-5	

IV. Descripción General:

Nº	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1	Levanta y analiza requerimientos Se realiza una reunión con el usuario involucrado para recolectar toda la información referente a la solicitud del nuevo sistema	Técnico de Sistemas de información y Usuarios		No
2	Crea / Actualiza Documento de Visión y de Casos de Uso Se elabora documento de visión, y modelos de caso de uso.	Técnico de Sistemas de Información		No
3	Revisa documento de Visión y de Casos de Uso El usuario solicitante debe revisar los documentos generados de visión y modelos de caso de uso para el nuevo Sistema de Información.	Técnico de Sistemas de Información y Usuarios		Si
a	¿Documentos validados? En caso positivo se dirigirá a "Define/modifica plan de desarrollo de software", de lo contrario se dirige a "Crea/actualiza documentos de Visión y Casos de Uso".			No
4	Define/modifica plan de desarrollo de software. En base a los modelos de caso de uso validados se define el plan de desarrollo de software.	Técnico de Sistemas de Información		No
5	Revisa plan de desarrollo de software. El Jefe de sistemas de Información revisa y valida el Revisa plan de desarrollo de software.	Jefe de Sistemas de Información		No
b	¿Plan aprobado? Si el plan de desarrollo de software es aprobado procedemos a "Diseña modelo de Base de Datos" de lo contrario regresamos a "Define/modifica plan de desarrollo de software"			No
6	Diseña modelo de Base de Datos. El técnico de sistemas de Información elabora el diagrama entidad – relación y elabora el	Técnico de Sistemas de Información		No

Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A-3.2.1-5	

Nº	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	diccionario de datos.			
c	<p>¿Requiere Actualizar modelos?</p> <p>El Técnico de Sistemas de Información verifica si es necesario actualizar el modelo base de datos. En el caso sea positivo se dirigirá a “Actualiza Modelo de Base de Datos”, de lo contrario se dirige a “¿Requiere modificar modelo físico?”.</p>			No
7	<p>Actualiza Modelo de Base de Datos.</p> <p>Se actualizan los documentos.</p>	Técnico de Sistemas de Información		No
d	<p>¿Requiere modificar modelo físico?</p> <p>Si requiere modificar modelo físico entonces seguimos con el paso “Elabora/modifica script para creación / modificación de base de datos” de lo contrario “¿Requiere crear ó modificar opciones de sistema?”</p>			No
8	<p>Elabora/ Modifica script para creación/ modificación de base de datos</p> <p>Elabora el script de creación / modificación de la base de datos, basado en el Modelo de Base de Datos.</p>	Técnico de Sistemas de Información		No
9	<p>Ejecuta script</p> <p>Se ejecuta el Script creado para crear / modificar repositorio de datos.</p>	Técnico de Sistemas de Información		No
e	<p>¿Requiere crear/modificar opciones del sistema?</p> <p>Si se requiere crear / modificar opciones se procede a desarrollar el caso de uso, “Desarrolla caso de uso”, de lo contrario se dirige a “¿Requiere crear / modificar Manual de Usuario y/o Plan de Prueba?”.</p>			No
10	<p>Desarrolla caso de uso.</p> <p>Desarrolla el sistema con las especificaciones respectivas contenidas en los Casos de Uso provenientes de la fase de Elaboración.</p>	Técnico de Sistemas de Información		No

Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A-3.2.1-5	

Nº	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
f	<p>¿Requiere crear/modificar Manual de Usuario y/o Plan de Prueba?</p> <p>Si se ha modificado el interfaz gráfica, la secuencia de pasos o mensajes mostrados al usuario, será necesario actualizar los manuales correspondientes. Además, si se ha agregado o modificado funcionalidad, ingreso y/o salida de datos, será necesario crear o actualizar el Plan de Prueba.</p> <p>El caso positivo se dirigirá a “Crea / Modifica Manual de Usuario y/o Plan de Prueba”, de lo contrario se dirige a “Requiere Publicar ambiente de pruebas”.</p>			No
11	<p>Crea/Modifica Manual de Usuario y/o Plan de Prueba.</p> <p>El Técnico de Sistemas de Información crea / modifica los manuales correspondientes y/o el Plan de Pruebas.</p>	Técnico de Sistemas de Información		No
g	<p>¿Requiere publicar ambiente de pruebas?</p> <p>Si no hay un ambiente de pruebas (aplicativo y base de datos) preparado se solicita la creación de este ambiente o si el ambiente de pruebas ya existe y se requieren datos recientes se solicita al Especialista en Administración de Base de Datos la actualización con datos del ambiente de producción.</p> <p>El caso positivo se dirigirá a “Solicita publicar ambiente de pruebas”, de lo contrario se dirige a “Realizar Prueba”.</p>			No
12	<p>Solicita publicar ambiente de pruebas.</p> <p>Mediante correo electrónico dirigido al Especialista en Arquitectura de Sistemas de Información / Especialista en Administración de Bases de Datos, en el cual se indica: nombre de sistema a publicar, motivo de publicación, fecha</p>	Técnico de Sistemas de Información		No

Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A-3.2.1-5	

Nº	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	en que se necesita la publicación.			
13	Publica ambiente de pruebas y notifica a solicitante. Publica ambiente de pruebas y notifica al solicitante mediante correo electrónico cuando esté listo.	Especialista en Arquitectura de Sistemas de Información / Especialista en Administración de Bases de Datos		No
14	Realiza las pruebas. Realiza las pruebas establecidas en el Plan de Pruebas, utilizando los manuales de usuario como guía. Registra los resultados de las pruebas.	Técnico de Sistemas de Información / Usuario	FO-A.3.2.2-1 Acta de pruebas	Si
h	¿Pruebas satisfactorias? Si las pruebas efectuadas son satisfactorias entonces se dirige a “Certifica caso de Uso” de lo contrario a “Diseña Modelo de Base de Datos”			No
15	Certifica caso de uso. Aprueba los productos desarrollados y por tanto firma el Acta de Certificación de Casos de Uso.	Usuario / Jefe de Sistemas de Información		Si
i.	¿Requiere capacitar usuarios? En caso positivo, se dirige a “Convoca y capacita a usuarios”, en caso contrario se dirige a “¿Requiere crear/modificar objetos de la Base de Datos?”			No
16	Convoca y capacita usuarios. Envía una convocatoria mediante correo electrónico a los usuarios indicando la fecha y lugar de la capacitación. Capacita a los usuarios y registra la lista de asistencia.	Técnico de Sistemas de Información		No
j	¿Requiere crear/modificar objetos de la Base de Datos? Si es cierto se dirige a “Elabora / modifica script para la creación / modificación de la Base de Datos” de lo contrario “Solicita publicación en ambiente de producción.”			No

Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A-3.2.1-5	

Nº	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
17	Elabora / modifica script para la creación / modificación de la Base de Datos. El Técnico de Sistemas de Información elabora o modifica el script, para crear y/o modificar la base de datos	Técnico de Sistemas de Información		No
18	Revisa el script. El Jefe de Sistemas de Información revisa el script hecho por el Técnico de Sistemas.	Jefe de Sistemas de Información		Si
k	¿Hay observaciones? De no haber ninguna observación en la construcción del script se continua con “Envía correo para ejecutar el script y entrega script firmado”, caso contrario se dirige a “Elabora / modifica script para la creación / modificación de la Base de Datos.”			No
19	Envía correo para ejecutar el script y entrega script firmado. El técnico de sistemas envía por correo electrónico el script para que el Especialista en Administración de Bases de Datos ejecute el script en el entorno de producción.	Técnico de Sistemas de Información		No
20	Ejecuta script y notifica. El Especialista en Administración de Bases de Datos, ejecuta y registra la petición del técnico de sistemas, luego notifica vía correo electrónico que ya fue ejecutado su requerimiento.	Especialista en Administración de Bases de Datos		No
21	Solicita publicación en ambiente de producción. El Técnico de Sistemas de Información, envía un correo electrónico, solicitando la publicación del aplicativo en ambiente de producción.	Técnico de Sistemas de Información		No
22	Publica aplicación y notifica. Se procede a publicar la aplicación, luego se envía un correo electrónico notificando al solicitante.	Especialista en Arquitectura de Sistemas de Información		No
23	Certifica finalización de requerimiento	Usuario		No

Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A-3.2.1-5	

Nº	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	El usuario solicitante firma de aceptado el requerimiento. En caso de no obtener firma de aceptado o informe de rechazado el requerimiento de parte del usuario solicitante tres días hábiles a partir de la notificación vía correo electrónico se dará por aceptado el requerimiento informándose por medio de un correo electrónico al solicitante con copia al Jefe inmediato.			

V. Documentos Relacionados:

- Documento de Visión
- Documentos de Casos de Uso
- Plan de Pruebas
- Manuales de Usuario
- Modelo de Arquitectura
- Modelo de Base de Datos (Lógico, Físico)
- Plan de Desarrollo de Software

VI. Control de Registros

Registro	Llenado	Archivo Consulta				Disposición Final
		Responsable	Lugar	Criterio	Tiempo de Consulta	
Plan de Desarrollo de Software	Técnico De Sistemas	Técnico De Sistemas	Archivo físico GST	Vigencia del Sistema	Vida útil del sistema	Archivo General
Documento de Casos de Uso	Técnico De Sistemas	Técnico De Sistemas	Archivo físico GST	Vigencia del Sistema	Vida útil del sistema	Archivo General
Guías y Estándares de Arquitectura y Programación	Arquitecto de Software	Técnico De Sistemas	Archivo físico GST	Vigencia del Sistema	Vida útil del sistema	Archivo General
Modelo de Arquitectura	Arquitecto de Software	Técnico De Sistemas	Archivo físico GST	Vigencia del Sistema	Vida útil del sistema	Archivo General

Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A-3.2.1-5	

Registro	Llenado	Archivo Consulta				Disposición Final
		Responsable	Lugar	Criterio	Tiempo de Consulta	
Documento de Visión	Técnico De Sistemas	Técnico De Sistemas	Archivo físico GST	Vigencia del Sistema	Vida útil del sistema	Archivo General
Manual de Usuario	Técnico De Sistemas	Técnico De Sistemas	Archivo físico GST	Vigencia del Sistema	Vida útil del sistema	Archivo General
Acta de Pruebas	Técnico de Sistemas	Técnico de Sistemas	Archivo físico GST	Vigencia del Sistema	Vida útil del sistema	Archivo General
Acta de Certificación de Casos de Uso	Técnico De Sistemas	Técnico De Sistemas	Archivo físico GST	Vigencia del Sistema	Vida útil del sistema	Archivo General
Script de Implementación	Técnico de Sistemas	Técnico de Sistemas	Archivo físico GST	Vigencia del Sistema	Vida útil del sistema	Archivo General

Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A-3.2.1-5	

VII. Historial de Cambios

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
---	0	Creación y aprobación del procedimiento.	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	<p>Se cambió el cargo del responsable que firma el documento PO-A.3.2.1-0 de Gerente de Sistemas y Procesos por Gerente de Sistemas y Tecnología.</p> <p>En la actividad No.1 (Levanta y analiza requerimientos) los responsables de esta actividad quedó de la siguiente forma: Técnico de Sistemas de Información y Usuario.</p> <p>En la actividad No.3 (Revisa documento de Visión y de Casos de Uso) los responsables de esta actividad quedó de la siguiente forma: Técnico de Sistemas de Información y Usuario.</p> <p>En la actividad No.14 Realizar pruebas se eliminó al Técnico de Sistemas de Información, ya que el que realiza esa prueba es el usuario final.</p> <p>En la actividad No.15 (Certifica Caso de Uso), según observaciones hechas por el departamento de procesos se tiene que agregar en la parte superior "Técnico de Sistemas de Información y Usuario".</p> <p>En la actividad No.22 (Solicita publicación), se le agregó "En ambiente de producción".</p>	Gerencia General Fecha: 25/06/2012	25/06/2012

Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A-3.2.1-5	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		<p>En la actividad No.23 (Publica aplicación y notifica) en la parte superior donde se encuentran los responsables se dejó de la siguiente manera: “Especialista en Arquitectura de Sistemas de Información y Especialista en Administración de Bases de Datos”.</p> <p>En el flujo de salida de la actividad No.23 se le agregó lo siguiente: “Ambiente de Producción”.</p> <p>En el cuadro de control de registros, se cambió el tiempo de consulta por vida útil del sistema.</p>		
1	2	Actualización de Procedimiento y ratificación de cambios anteriores.	Consejo de Administración Sesión: DL-739/2012 Fecha: 29/11/2012	17/12/2012
2	3	Actualización de formato del documento. Cambio de nombre del Especialista en Administración de Bases de Datos por Técnico en Administración de Bases de Datos	Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014
3	4	Cambio de nombre del Técnico en Administración de Bases de Datos por Especialista en Administración de Bases de Datos.	Consejo de Administración Sesión: DL-865/2015 Fecha: 02/07/2015	02/07/2015
4	5	<p>En los numerales 4, 5, 6 y 11 se agrega descripción a cada actividad.</p> <p>En los numerales 4 y 5 se elimina “Plan de Prueba” y se adiciona en el literal f y en el numeral 11.</p>	Consejo de Administración Sesión: DL-944/2017 Fecha: 26/01/2017	31/01/2017

Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A-3.2.1-5	

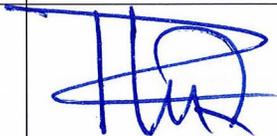
VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		<p>En el literal b. se cambia ¿Planes aprobados? por ¿Plan aprobado?</p> <p>En el numeral 7 se cambia “Diseña/Actualiza Modelo de Base de Datos” por “Actualiza Modelo de Base de Datos”.</p> <p>En el numeral 8 se elimina de la descripción “Si es necesario ingresar, modificar o eliminar registros, procedimientos almacenados, triggers, constraints, usuarios, perfiles, etc. de la base de datos, también debe crear o modificar el script.”</p> <p>Se elimina el literal i. ¿Requiere crear/modificar plan de implementación? y se reasigna los literales a partir del i.</p> <p>Se elimina el numeral 16 “Actualiza plan de implementación” y se reasigna los numerales a partir del 16.</p> <p>En el numeral 19 se cambia “Valida” por “Revisa”</p> <p>En el numeral 22 se cambia “haciendo referencia donde se encuentra la aplicación que se necesita publicar” por “solicitando la publicación del aplicativo en”.</p> <p>En el literal e se cambia “Si el caso de uso aún no ha sido desarrollado” por “Si se requiere crear / modificar opciones se procede a desarrollar el caso de uso,”</p> <p>En el literal g) se cambia “En base al tipo de pruebas a realizar estipuladas en el Plan de Pruebas. Si no hay un</p>		

Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A-3.2.1-5	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		<p>ambiente de pruebas preparado y se necesita de acuerdo al tipo de pruebas, será necesario crear.</p> <p>Si el ambiente de pruebas se necesita de acuerdo al tipo de pruebas y éste no refleja los cambios que se necesitan probar, será necesario actualizar.” por “Si no hay un ambiente de pruebas (aplicativo y base de datos) preparado se solicita la creación de este ambiente o si el ambiente de pruebas ya existe y se requieren datos recientes se solicita al Especialista en Administración de Base de Datos la actualización con datos del ambiente de producción”</p> <p>En el numeral 14 se adiciona al Técnico de sistemas de Información como responsable de la actividad.</p> <p>En el numeral 15 se cambia al Técnico de Sistemas de Información por el Jefe de Sistemas de Información como responsable de la actividad.</p> <p>En el numeral 18 se cambia el nombre de la actividad de “Valida el script” por “Revisa el script”</p> <p>En el numeral 19 se modifica “Técnico en Administración de Base de Datos” por “Especialista en Administración de Base de Datos”</p> <p>Se agrega numeral 23 “Certifica finalización de requerimiento”.</p> <p>Mejora en la redacción de la descripción de las actividades.</p>		

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE APLICACIONES	Aprobación:	Nivel:	Código
	26/01/2017	4	PO-A.3.2.2-5

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Revisa	Responsable
Firma:				
Nombre:	Roberto Mauricio Montenegro Ascencio	Javier Alejandro Moreno Vásquez	Adriana Lissette Santos de Pérez	Marta Eugenia Roldan De Bottari
Cargo:	Técnico de Sistemas de Información	Jefe del Departamento de Sistemas de Información	Gerente de Sistemas y Tecnología	Gerente General
Fecha:	21/11/2016	22/11/2016	30/11/2016	23/01/2017
<i>Recomendó Comité Técnico Consultivo FISDL</i>		APROBADO Consejo de Administración FISDL		
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración		
Sesión: DL-1026/2017	Fecha: 24/01/2017	Sesión: DL-944/2017	Fecha: 26/01/2017	



Vigencia a partir de: 31/01/2017



Procedimiento de Mantenimiento de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.2.2-5	

I. Objetivo General

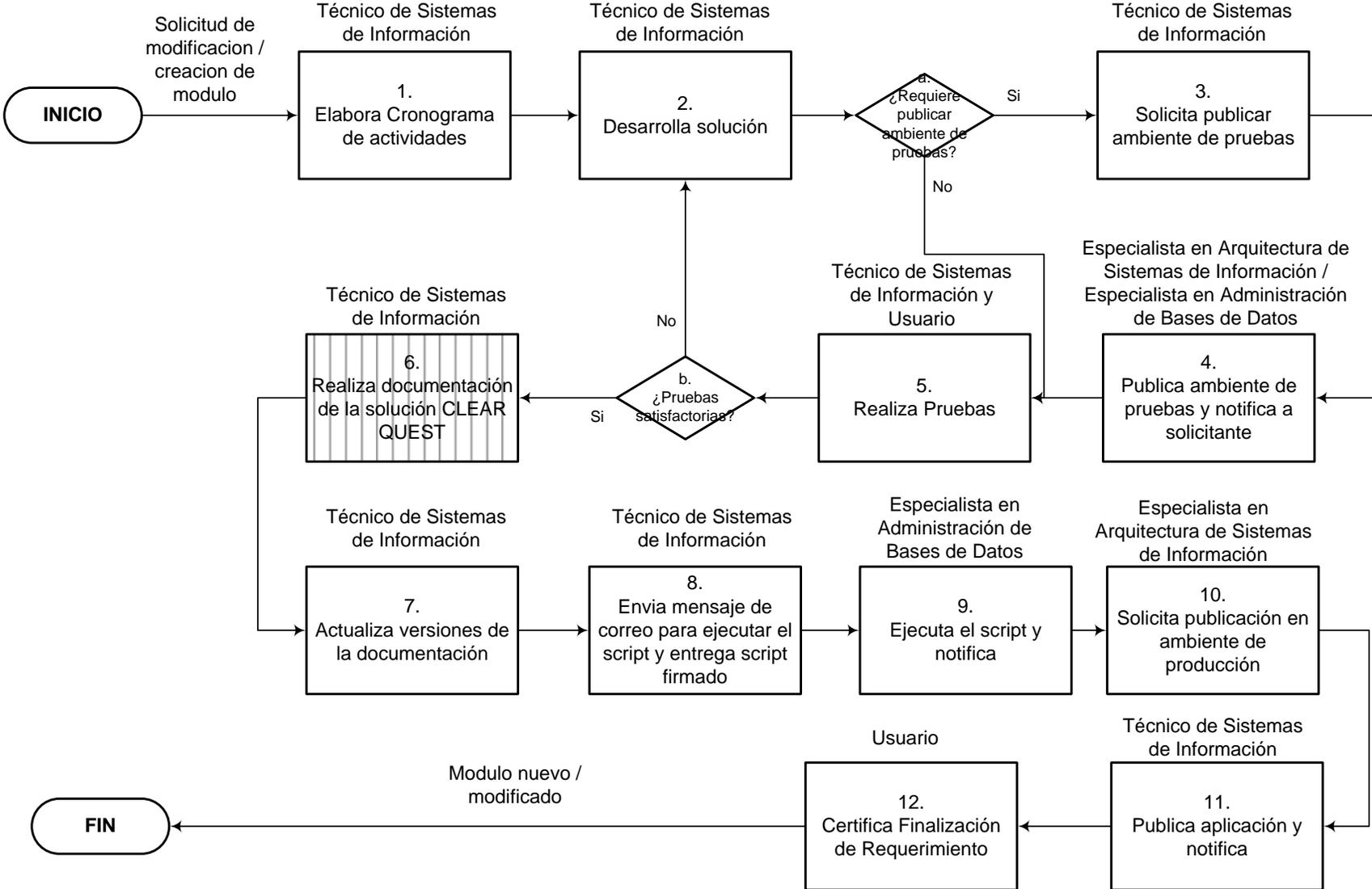
Establecer la metodología que debe seguir el Departamento de Sistemas de Información para el Mantenimiento de Aplicaciones Implementadas, para dar cumplimiento a los estándares adoptados por el Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local

II. Alcance

Este procedimiento comprende desde la recepción de la solicitud de "Mantenimiento de Sistemas" hasta la Implementación de los cambios realizados en el Sistema.

Procedimiento de Mantenimiento de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.2.2-5	

III. Flujograma:



Procedimiento de Mantenimiento de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.2.2-5	

IV. Descripción General:

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1	<p>Elabora Cronograma de actividades.</p> <p>El Técnico de Sistemas de Información elabora un cronograma de las actividades que tendrá que desarrollar para terminar lo que se está requiriendo por el usuario, también debe de incluir si es necesario las actualizaciones de los manuales de usuario, modelo de casos de uso, documentos de caso de uso, modelo de base de datos</p>	Técnico de Sistemas de Información		No
2	<p>Desarrolla Solución.</p> <p>Procede a desarrollar la solución siguiendo el cronograma de actividades</p>	Técnico de Sistemas de Información		No
a	<p>¿Requiere publicar ambiente de pruebas?</p> <p>Si no hay un ambiente de pruebas (aplicativo y base de datos) preparado se solicita la creación de este ambiente o si el ambiente de pruebas ya existe y se requieren datos recientes se solicita al Especialista en Administración de Base de Datos la actualización con datos del ambiente de producción.</p> <p>El caso positivo se dirigirá a “Solicita publicar ambiente de pruebas”, de lo contrario se dirige a “Realizar Prueba”.</p>			No
3	<p>Solicita publicar ambiente de pruebas.</p> <p>Mediante correo electrónico dirigido al Especialista en Arquitectura de Sistemas de Información / Especialista en Administración de Bases de Datos, en el cual se indica: nombre de sistema a publicar, motivo de publicación, fecha en que se necesita la publicación.</p>	Técnico de Sistemas de Información		No
4	<p>Publica ambiente de pruebas y notifica a solicitante.</p> <p>Publica ambiente de pruebas y notifica al</p>	Especialista en Arquitectura de Sistemas de		No

Procedimiento de Mantenimiento de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.2.2-5	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	solicitante mediante correo electrónico cuando esté listo.	Información / Especialista en Administración de Bases de Datos		
5	Realiza las pruebas. Realiza las pruebas establecidas en el Plan de Pruebas, utilizando los manuales de usuario como guía. Registra los resultados de las pruebas.	Técnico de Sistemas de Información / Usuario	FO-A.3.2.2-1 Acta de pruebas	Si
b	¿Pruebas satisfactorias? Si las pruebas efectuadas son satisfactorias entonces se dirige a "Certifica caso de Uso" de lo contrario a "Diseña Modelo de Base de Datos"			No
6	Realizar documentación de la solución en CLEAR QUEST. Entra al sistema de CLEAR QUEST, para ingresar la solución del requerimiento del usuario, y dando por finalizado dicho requerimiento.	Técnico de Sistemas de Información		No
7	Actualiza versiones de la documentación. Si es necesario, el técnico procede con la actualización de los documentos relacionados a dicha solución, que fueron plasmados en el cronograma de actividades y finaliza.	Técnico de Sistemas de Información		No
8	Envía mensaje de correo para ejecutar el script y entrega script firmado. Si aplica creación o modificación de objetos de la Base de Datos El técnico de sistemas envía por correo electrónico el script para que el Especialista en Administración de Bases de Datos ejecute el script en el entorno de producción.	Técnico de Sistemas de Información		No
9	Ejecuta el script y notifica. El Especialista en Administración de Bases de Datos, ejecuta y registra la petición del técnico de sistemas, luego notifica vía correo electrónico que ya fue ejecutado su requerimiento.	Especialista en Administración de Bases de Datos		No
10	Solicita publicación en ambiente de	Técnico de		No

Procedimiento de Mantenimiento de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.2.2-5	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	producción. El Técnico de Sistemas de Información, envía un correo electrónico, solicitando la publicación del aplicativo en ambiente de producción.	Sistemas de Información		
11	Publica aplicación y notifica. Se procede a publicar la aplicación, luego se envía un correo electrónico notificando al solicitante.	Especialista en Arquitectura de Sistemas de Información		No
12	Certifica finalización de requerimiento El usuario solicitante firma de aceptado el requerimiento. En caso de no obtener firma de aceptado o informe de rechazado de parte del usuario solicitante tres días hábiles a partir de la notificación vía correo electrónico, se dará por aceptado el requerimiento Informándose por medio de un correo electrónico al solicitante con copia al Jefe inmediato.	Usuario		No

V. Documentos Relacionados:

- Documentos de Casos de Uso
- Manuales de Usuario
- Modelo de Base de Datos (Lógico, Físico)

VI. Control de Registros

Registro	Llenado	Archivo Consulta				Disposición Final
		Responsable	Lugar	Criterio	Tiempo de Consulta	
Documento de Casos de Uso	Técnico De Sistemas	Técnico de Sistemas	Archivo físico GST	Vigente del Sistema	Vida útil del sistema	Archivo General
Acta de Pruebas	Técnico de Sistemas	Técnico de Sistemas	Archivo físico GST	Vigente del Sistema	Vida útil del sistema	Archivo General
Manual de	Técnico De	Técnico de	Archivo	Vigente del	Vida útil del	Archivo

Procedimiento de Mantenimiento de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.2.2-5	

Registro	Llenado	Archivo Consulta				Disposición Final
		Responsable	Lugar	Criterio	Tiempo de Consulta	
Usuario	Sistemas	Sistemas	físico GST	Sistema	sistema	General
Acta de Certificación de Casos de Uso	Técnico De Sistemas	Técnico de Sistemas	Archivo físico GST	Vigente del Sistema	Vida útil del sistema	Archivo General

Procedimiento de Mantenimiento de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.2.2-5	

VII. Historial de Cambios

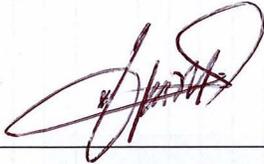
VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
---	0	Creación y aprobación del procedimiento.	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	Se modificó en el diagrama de procedimiento el numeral 3 "implementar la Solución", cambiándolo de lugar con el numeral 4 "Prueba la Solución", el mismo cambio se efectuó para el caso de los incidentes con el numeral 9 "Implementar la Solución", cambiándolo de lugar por el numeral 10 "Prueba la Solución", todos estos cambios también fueron hechos al procedimiento escrito.	Gerente General Fecha: 20/10/2011	20/10/2011
1	2	Se eliminaron las actividades siguientes (incidentes): <ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla la solución • Prueba la solución • Implementar la solución • Realiza documentación de la solución en el sistema de incidentes. Se cambió la secuencia de las actividades 5 (Implementar la solución) y 6 (Realiza documentación de la solución CLEAR QUEST) , por la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Actividad No.5 (Realiza documentación de la solución CLEAR QUEST). • Actividad No. 6 (Implementar la 	Gerente General Fecha: 25/06/2012	25/06/2012

Procedimiento de Mantenimiento de Aplicaciones	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.2.2-5	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		solución).		
2	3	Actualización del Procedimiento y ratificación de los cambios anteriores.	Consejo de Administración Sesión: DL-739/2012 Fecha: 29/11/2012	17/12/2012
3	4	Actualización de formato del documento.	Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014
4	5	Se reemplazó el literal a ¿Solución aprobada? por ¿Requiere publicar ambiente de pruebas? Se adicionaron las actividades “Solicita publicar ambiente de pruebas”, “Publica ambiente de pruebas y notifica a solicitante”, “Envía mensaje de correo para ejecutar el script y entrega script firmado”, “Ejecuta el script y notifica”, “Solicita publicación en ambiente de producción”, “Publica aplicación y notifica” y “Certifica Finalización de Requerimiento”. Se modificó la actividad “Prueba la solución” por “Realiza Pruebas”. Se adicionó el literal b ¿Pruebas satisfactorias? Se renumeraron las actividades de acuerdo al flujo.	Consejo de Administración Sesión: DL-944/2017 Fecha: 26/01/2017	31/01/2017

FORMULARIO: ACTA DE PRUEBAS	Aprobación:	Nivel:	Código
	04/09/2014	6	FO-A.3.2.2-1-2

FISDL

	Elabora / Modifica	Responsable
Firma:		
Nombre:	David Edgardo Juárez Zuniga	Javier Alejandro Moreno Vásquez
Cargo:	Técnico de Sistemas de Información	Jefe de Sistemas de Información
Fecha:	14/08/2014	15/08/2014
	<i>Recomendó Comité Técnico Consultivo 2014</i>	APROBADO Consejo de Administración FISDL
	Recomienda: Comité Técnico Consultivo	Aprueba: Consejo de Administración
	Sesión: DL-897/2014 Fecha: 01/09/2014	Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014



ACTA No:			
NOMBRE DEL SISTEMA:			
REFERENCIA (CU):		MODULO:	TIPO DE PRUEBA:
REFERENCIAS CRUZADAS:		MODULO:	
OBJETIVO:			
FECHA DE ELABORACIÓN:			

PRECONDICIONES:								
POSTCONDICIONES:								
DESCRIPCIÓN:								
ID	FECHA	ENTREGABLE	DETALLE TRANSACCION		DATOS A INGRESAR	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	ESTADO
			No	DESCRIPCION				

ID	OBSERVACIONES

FIRMA DE VALIDACIÓN			
ID	NOMBRE	CARGO	FIRMA

Historial de Cambios

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
-	0	Creación y aprobación del Formulario.	Consejo de Administración. Sesión: DL – 650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	Se eliminó la parte de firmas de aprobación del Acta.	Gerente de Sistemas y Tecnología Fecha: 25/06/2012	25/06/2012
1	2	Actualización de formato del documento.	Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014

SUBPROCESO DE DOTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE	Aprobación:	Nivel:	Código
	04/09/2014	3	PR-A.3.3-4

FISDL

	Elabora / Modifica	Responsable	
Firma:			
Nombre:	Eduardo Rivera Medrano	Adriana Lissette Santos de Pérez	
Cargo:	Jefe del Departamento de Infraestructura Tecnológica	Gerente de Sistemas y Tecnología	
Fecha:	14/08/2014	15/08/2014	
	<i>Recomendó</i> Comité Técnico Consultivo FISDL	APROBADO Consejo de Administración FISDL	
	Recomienda: Comité Técnico Consultivo	Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-897/2014	Fecha: 01/09/2014	Sesión: DL-826/2014	Fecha: 04/09/2014



I. Mapa de Proceso



INSUMOS: <ul style="list-style-type: none">• Solicitudes• Incidentes
PROVEEDORES: <ul style="list-style-type: none">• Todas las unidades del FISDL



PRODUCTOS: <ul style="list-style-type: none">• Solicitudes e incidentes atendidos.• Administración de software y hardware.
CLIENTES: <ul style="list-style-type: none">• Todas las unidades del FISDL



II. Historial de Cambios

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
-	0	Creación y aprobación del subproceso.	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de los insumos, proveedores, productos, clientes; asimismo, se validaron los procesos de apoyo. • Se agregó el apartado II. Caracterización. 	Gerente General Fecha: 16/04/2012	20/04/2012
1	2	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminación del procedimiento PO-A.3.3.3 MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE 	Gerente General Fecha: 27/06/2012	02/07/2012
2	3	Actualización del Proceso y ratificación de los cambios anteriores.	Consejo de Administración Sesión: DL-739/2012 Fecha: 29/11/2012	17/12/2012
3	4	<p>Eliminación del cuadro de caracterización, se consolidará un cuadro en el nivel superior.</p> <p>Actualización de formato del documento.</p>	Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014

PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE	Aprobación:	Nivel:	Código
	26/01/2017	4	PO-A.3.3.1-4

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Eduardo Rivera Medrano	Adriana Lissette Santos de Pérez	Marta Eugenia Roldan De Bottari
Cargo:	Jefe del Departamento de Infraestructura Tecnológica	Gerente de Sistemas y Tecnología	Gerente General
Fecha:	21/11/2016	30/11/2016	23/01/2017
<i>Recomendó</i> Comité Técnico Consultivo FISDL		APROBADO Consejo de Administración FISDL	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-1026/2017	Fecha: 24/01/2017	Sesión: DL-944/2017	Fecha: 26/01/2017



Vigencia a partir de: 31/01/2017

Procedimiento de administración de hardware y software	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.3.1-4	

I. Objetivo General

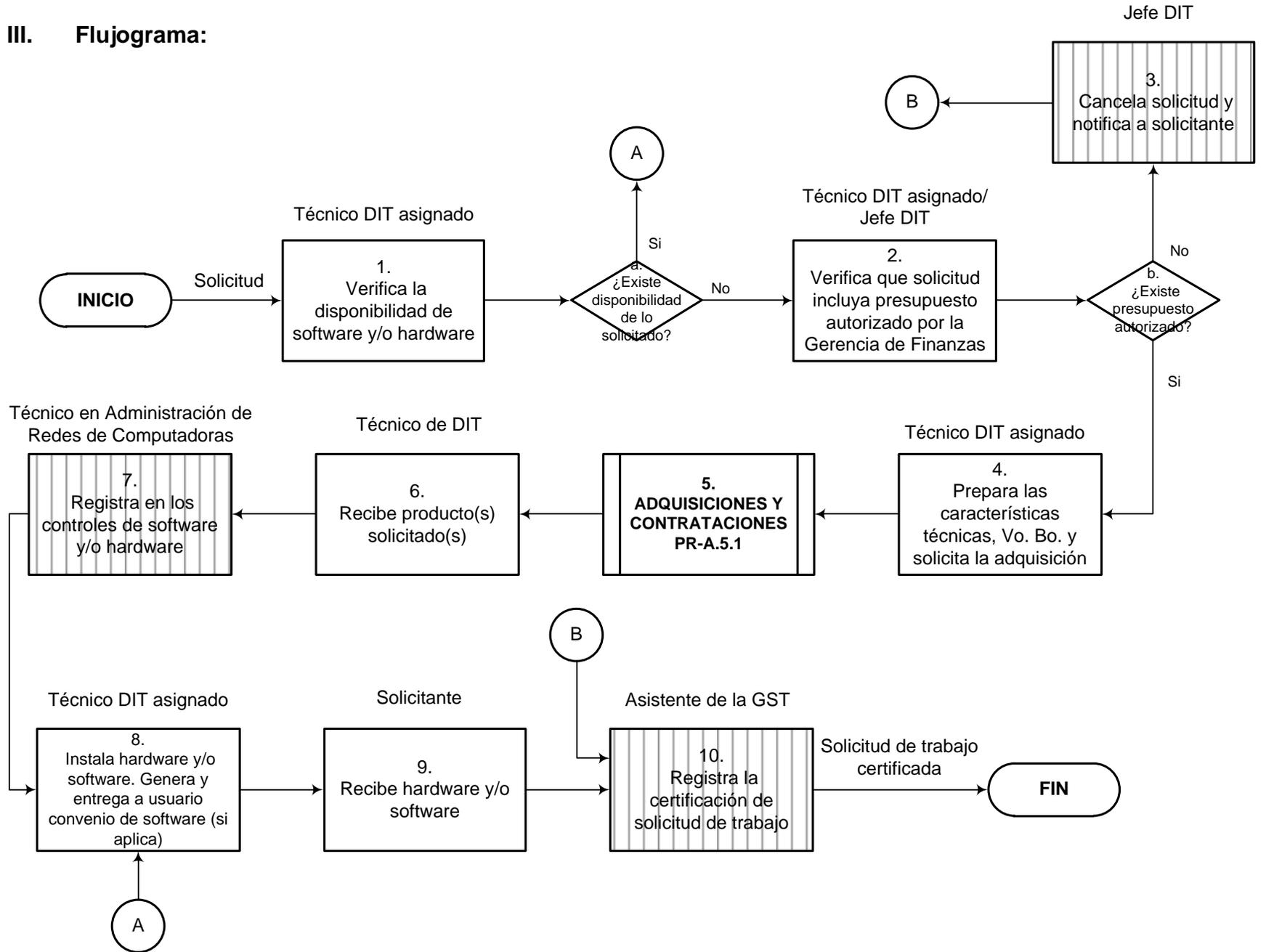
Administrar el Software y Hardware solicitados por los usuarios.

II. Alcance

Desde la verificación y registro en inventarios propios de la GST hasta la instalación al usuario final.

Procedimiento de administración de hardware y software	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.3.1-4	

III. Flujograma:



Procedimiento de administración de hardware y software	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.3.1-4	

IV. Descripción General:

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1	Verifica la disponibilidad de software y/o hardware. El técnico DIT asignado verifica la disponibilidad de software y/o hardware, esto puede hacerlo a través de los controles de la GST.	Técnico DIT asignado		No
a	¿Existe disponibilidad de lo solicitado? Si se encuentra disponible continua "Instala hardware y/o software. Genera y entrega a usuario convenio de software (si aplica)", caso contrario continua "Verifica que solicitud incluya presupuesto autorizado por la Gerencia de Finanzas".			No
2	Verifica que solicitud incluya presupuesto autorizado por la Gerencia de Finanzas. El Técnico DIT asignado o Jefe DIT verifica que solicitud incluya presupuesto autorizado por la Gerencia de Finanzas.	Técnico DIT asignado/ Jefe DIT		No
b	¿Existe presupuesto autorizado? Si el presupuesto está autorizado continua "Prepara las características técnicas, Vo. Bo. y solicita la adquisición" caso contrario "Cancela solicitud y notifica a solicitante"			No
3	Cancela solicitud y notifica a solicitante. El Jefe DIT cancela solicitud y se genera un correo de notificación para el solicitante, todo lo anterior por medio del SISTEMA CLEAR QUEST.	Jefe DIT		No
4	Prepara las características técnicas, Vo.Bo. y solicita la adquisición. El técnico DIT asignado prepara las características técnicas necesarias ya sea para hardware o software, gestiona las firmas correspondientes con el apoyo del Asistente de la GST, según los niveles de autorización y	Técnico DIT asignado		No

Procedimiento de administración de hardware y software	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.3.1-4	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	solicita el proceso.			
5	Se hace llamado al subproceso de Adquisiciones y contrataciones. (PR-A.5.1)			No
6	Recibe producto(s) solicitado(s) El técnico DIT recibe el producto solicitado, en el caso del hardware se coordina con responsable de activos fijos su codificación cuando aplique, en el caso de ser software coordina con Técnico en Administración de Redes de Computadoras.	Técnico DIT		No
7	Registra en los controles de software y/o hardware. El Técnico en Administración de Redes de Computadoras registra en coordinación con el técnico DIT asignado, el software o el hardware en los controles de software y el SISTEMA DE MOVIMIENTOS DE EQUIPO cuando aplique.	Técnico en Administración de Redes de Computadoras		No
8	Instala hardware y/o software. Genera y entrega a usuario convenio de software (si aplica). El técnico DIT asignado, instala hardware o software según la configuración del FISDL, entrega a usuario convenio de software si aplica, en el caso de hardware, verifica o realiza su movimiento de activo fijo.	Técnico DIT asignado	FO-A.7.1.2-1 Hoja de movimientos de activo fijo	Si
9	Recibe hardware y/o software. El usuario recibe hardware y/o software, según sea el caso, firma el convenio de software si aplica y acepta la terminación de la solicitud. El técnico DIT asignado entrega al Asistente de la GST firmada la solicitud.	Solicitante		No
10	Registra la certificación de solicitud de trabajo. El Asistente de la GST registra en SISTEMA CLEAR QUEST la certificación de solicitud de trabajo y archiva para el resguardo la de papel.	Asistente de la GST		No

Procedimiento de administración de hardware y software	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.3.1-4	

V. Documentos Relacionados:

- Manual de la GST
- Subproceso de Adquisiciones y contrataciones. (PR-A.5.1)

VI. Control de Registros

Registro	Llenado	Archivo Consulta				Disposición Final
		Responsable	Lugar	Criterio	Tiempo de Consulta	
Registro en Control de equipo de cómputo del FISDL	Técnico del Departamento de Infraestructura Tecnológica.	Técnico en Administración de Redes de Computadoras	Base de datos	Código	Permanente	Base de datos
Hoja de movimientos de activo fijo permanentes	Técnico del Departamento de Infraestructura Tecnológica.	Técnico en Administración de Redes de Computadoras, Asistente de Soporte Técnico	Archivo de trabajo	Cronológico	1 año	Destruir
Convenio de Software	Técnico del Departamento de Infraestructura Tecnológica.	Técnico en Administración de Redes de Computadoras, Asistente de Soporte Técnico	Archivo de trabajo	Cronológico	Mientras empleado este activo	Destruir

Procedimiento de administración de hardware y software	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.3.1-4	

VII. Historial de Cambios

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
-	0	Creación y aprobación del Procedimiento.	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	<ul style="list-style-type: none"> Se cambió el nombre de la unidad, antes GSP, ahora GST. Se agregó el registro "Movimiento de Activo Fijo Permanente" en el cuadro de Control de Registros. 	Gerente General Fecha: 27/06/2012	02/07/2012
1	2	Actualización del Procedimiento y ratificación de los cambios anteriores.	Consejo de Administración Sesión: DL-739/2012 Fecha: 29/11/2012	17/12/2012
2	3	<p>Actualización de formato del documento.</p> <p>Cambio de responsable en la actividad "Registra en los controles de Software y/o Hardware", antes el técnico de Operaciones Informáticas, ahora Técnico en Administración de Redes de Computadoras.</p> <p>Se incluyó el resguardo del documento Convenio de Uso de Software y Hardware.</p> <p>Adición del nombre de los sistemas FISDL utilizados en la descripción de las actividades automatizadas.</p>	Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014
3	4	Cambio de responsable de las actividades antes realizadas por la Secretaria de la GST, ahora por el Asistente de la GST.	Consejo de Administración Sesión: DL-944/2017 Fecha: 26/01/2017	31/01/2017

PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE	Aprobación:	Nivel:	Código
	26/01/2017	4	PO-A.3.3.2-4

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Eduardo Rivera Medrano	Adriana Lissette Santos de Pérez	Marta Eugenia Roldan De Bottari
Cargo:	Jefe del Departamento de Infraestructura Tecnológica	Gerente de Sistemas y Tecnología	Gerente General
Fecha:	21/11/2016	30/11/2016	23/01/2017
			
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-1026/2017	Fecha: 24/01/2017	Sesión: DL-944/2017	Fecha: 26/01/2017



Vigencia a partir de: 31/01/2017

Procedimiento de reparación de hardware y software	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.3.2-4	

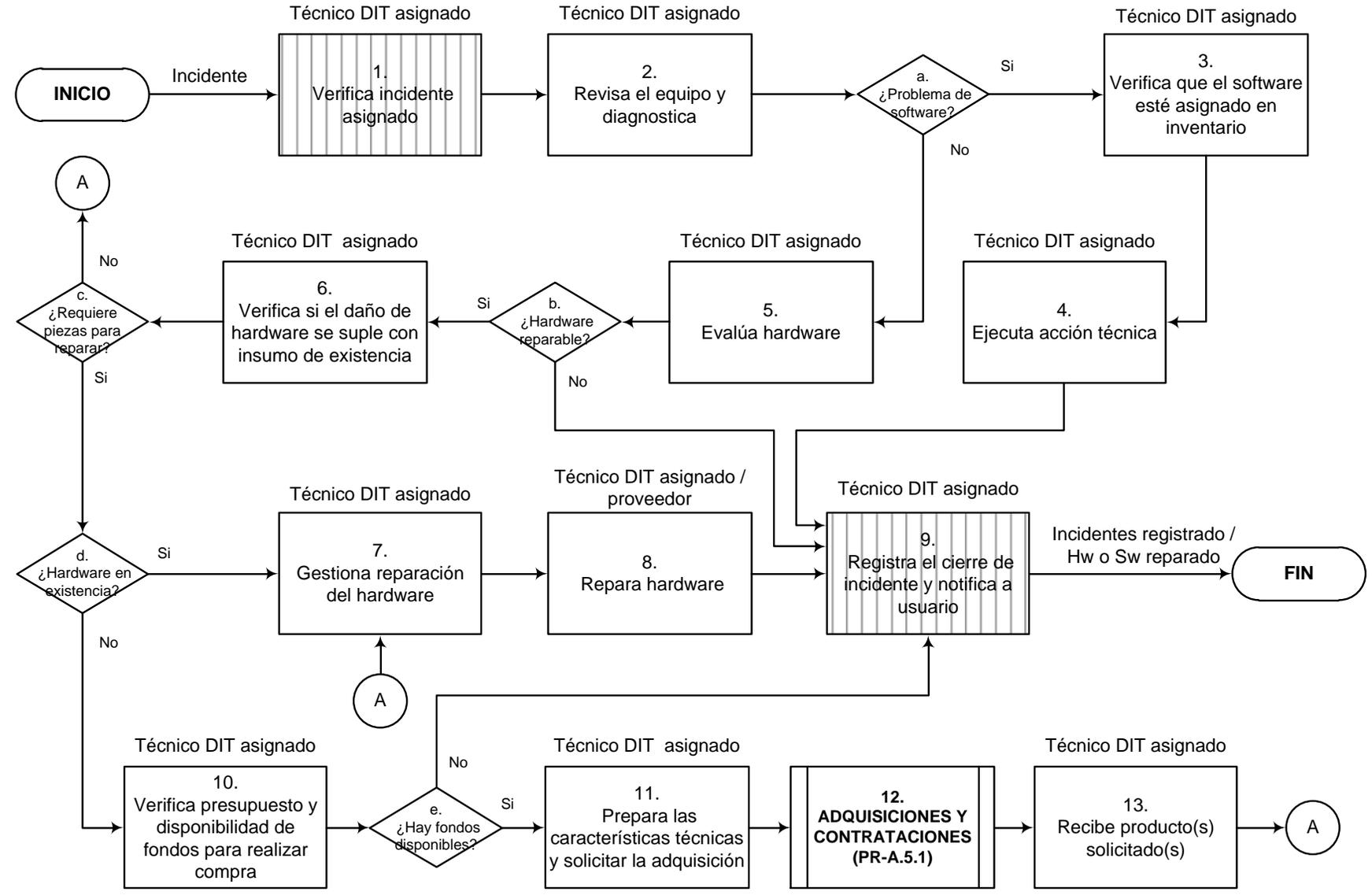
I. Objetivo General

Atender requerimiento de Software y Hardware solicitados por los usuarios.

II. Alcance

Desde el incidente asignado, verificación, diagnóstico y reparación de software y hardware.

III. Flujograma:



Procedimiento de reparación de hardware y software	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.3.2-4	

IV. Descripción General:

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1	Verifica incidente asignado. El técnico DIT asignado verifica el incidente asignado en el SISTEMA DE INCIDENTES, cuál es su reporte, a que unidad pertenece, y los detalles que este posee.	Técnico DIT asignado		No
2	Revisa el equipo y diagnostica. El técnico asignado revisa el equipo y detecta la falla reportada, procede a realizar el diagnostico, esto lo puede hacer en forma remota o presencial.	Técnico DIT asignado		No
a	¿Problema de Software? Si es problema de software continua en actividad "Verifica que sea Software asignado en inventario", caso contrario continua en actividad "Evalúa hardware"			No
3	Verifica que el software esté asignado en inventario. El técnico DIT asignado verifica que sea el software asignado según inventario por usuario, esto puede hacerlo a través de los controles de la GST.	Técnico DIT asignado		No
4	Ejecuta acción técnica. El técnico DIT asignado resuelve el problema reinstala, configura, actualiza o desinstala en caso de que el software no esté asignado en el inventario.	Técnico DIT asignado		No
5	Evalúa hardware. El técnico DIT asignado evalúa hardware para conocer el daño, este último puede considerarse una pieza como disco duro, teclado, tarjeta madre, memoria, ratón, pantalla, etc.	Técnico DIT asignado		No
b	¿Hardware reparable? Si el hardware es reparable continua con la actividad "Verifica si el daño de hardware se			No

Procedimiento de reparación de hardware y software	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.3.2-4	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	suple con insumo de existencia”, caso contrario “Registra el cierre de incidente y notifica a usuario”			
6	Verifica si el daño de hardware se suple con insumo de existencia. Se verifica si el daño de hardware se suple con insumos de existencia.	Técnico DIT asignado		No
c	¿Requiere piezas para reparar? Si requiere piezas a reparar continua en “Hardware en existencia”, caso contrario “Gestiona reparación del hardware”.			No
d	¿Hardware en existencia? Si el hardware está en existencia continua en “Gestiona reparación del hardware”, caso contrario “Verifica presupuesto y disponibilidad de fondos para realizar compra”.			No
7	Gestiona reparación del hardware. El técnico DIT asignado gestiona la reparación del hardware ya sea que se realice de manera interna o a través de un tercero. En caso que el equipo este en garantía se gestionará con el proveedor o con los centros autorizados por el fabricante. Cuando los equipos salen a reparación fuera de la oficina el técnico DIT asignado debe de llenar el formulario de envío de quipo a reparación y la hoja de movimiento de activo fijo.	Técnico DIT asignado	Envío de quipo a reparación FO-A.3.3.2-1	No
8	Repara Hardware. Repara el hardware o la pieza como disco duro, teclado, fuente, memoria, ratón, etc. Si se hace de forma interna, en caso que sea externo deberá dar seguimiento con el proveedor del servicio.	Técnico DIT asignado		No
9	Registra el cierre de incidente y notifica a usuario. El técnico DIT asignado, registra el cierre de	Técnico DIT asignado		No

Procedimiento de reparación de hardware y software	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.3.2-4	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	terminada en SISTEMA DE INCIDENTES y se envía automáticamente correo de notificación a usuario de su terminación.			
10	Verifica presupuesto y disponibilidad de fondos para realizar compra. El técnico DIT asignado verifica presupuesto y disponibilidad de fondos para realizar compra en el rubro de repuestos con el apoyo de la Jefe IT	Técnico DIT asignado		No
	¿Hay fondos disponibles? Si hay fondos disponibles, continua en “Prepara e las características técnicas y solicitar la adquisición”, caso contrario “Registra el cierre de incidente y notifica a usuario”.			No
11	Prepara las características técnicas y solicitar la adquisición. El técnico DIT asignado prepara las características técnicas necesarias ya sea para hardware y software, gestiona las firmas correspondientes con el apoyo del Asistente de la GST, según los niveles de autorización y solicita el proceso.	Técnico DIT asignado		No
12	ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES (PR-A.5.1). Se hace llamado al subproceso Adquisiciones y Contrataciones (PR-A.5.1).			No
13	Recibe producto(s) solicitado(s). El técnico DIT recibe el producto solicitado se verifica con responsable de activos fijos su codificación cuando aplique.	Técnico DIT asignado		No

V. Documentos Relacionados:

- Manual de la GST
- Subproceso Adquisiciones y Contrataciones (PR-A.5.1).



Procedimiento de reparación de hardware y software	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.3.2-4	

VI. Control de Registros

Registro	Llenado	Archivo Consulta				Disposición Final
		Responsable	Lugar	Criterio	Tiempo de Consulta	
Registro en Control de equipo de cómputo del FISDL	Técnico del departamento de Infraestructura Tecnológica.	Técnico en Administración de Redes de Computadoras	Base de datos	Código	Permanente	Base de datos
Registro de incidentes	Técnico del departamento de Infraestructura Tecnológica	Especialista en Administración de Base de datos	Base de datos	Correlativo	Permanente	Base de datos
Envío de equipo a reparación	Técnico del departamento de Infraestructura Tecnológica	Asistente de Soporte Técnico	Archivo de trabajo	Cronológico	1 año	Destruir

Procedimiento de reparación de hardware y software	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.3.2-4	

VII. Historial de Cambios

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
-	0	Creación y aprobación del Procedimiento.	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	<ul style="list-style-type: none"> Se cambió el nombre de la unidad, antes GSP, ahora GST. Se modificó el objetivo del procedimiento, sustituyendo "Reparación de" por "Atender requerimiento", Se cambió el símbolo de la actividad 1 del flujograma de tipo manual a tipo mecanizada. Se agregó el registro "Envío de equipo a reparación" en el cuadro de Control de Registros. 	Gerente General Fecha: 27/06/2012	02/07/2012
1	2	Actualización del Procedimiento y ratificación de los cambios anteriores.	Consejo de Administración Sesión: DL-739/2012 Fecha: 29/11/2012	17/12/2012
2	3	<p>Actualización de formato del documento.</p> <p>Cambio de responsable antes el Técnico de Operaciones Informáticas, ahora Técnico en Administración de Redes de Computadoras.</p> <p>Adición de los nombres de los sistemas FISDL utilizados en las actividades automatizadas.</p>	Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014
3	4	Cambio de responsable de las	Consejo de	31/01/2017

Procedimiento de reparación de hardware y software	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	26/01/2017	4	PO-A.3.3.2-4	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		actividades antes realizadas por la Secretaria de la GST, ahora por el Asistente de la GST	Administración Sesión: DL-944/2017 Fecha: 26/01/2017	



FORMULARIO: ENVÍO DE EQUIPO A REPARACIÓN	Aprobación:	Nivel:	Código
	04/09/2014	6	FO-A.3.3.2-1-2

FISDL

	Elabora / Modifica	Responsable	
Firma:			
Nombre:	Eduardo Rivera Medrano	Eduardo Rivera Medrano	
Cargo:	Jefe del Departamento de Infraestructura Tecnológica	Jefe del Departamento de Infraestructura Tecnológica	
Fecha:	14/08/2014	15/08/2014	
	Recomendó Comité Técnico Consultivo FISDL	APROBADO Consejo de Administración FISDL	
	Recomienda: Comité Técnico Consultivo	Aprueba: Consejo de Administración	
	Sesión: DL-897/2014	Fecha: 01/09/2014	Sesión: DL-826/2014
			Fecha: 04/09/2014



Vigencia a partir de: 01/10/2014



Incidente asociado: _____

Fecha: _____

ENVÍO DE EQUIPO A REPARACIÓN

Datos de equipo:

Monitor

Marca:

Tipo:

Modelo:

Serial:

Problema:

Estado físico:

Otras Observaciones:

Fecha de envío:

ENTREGA FISDL

Nombre y Firma

DATOS DE LA EMPRESA:

Técnico Responsable o quien recibe:

Teléfono:

Correo:

Fecha de recepción:

Firma

CONTROL:

Fecha de recepción:

FISDL

Técnico que recibe

Nombre y Firma

Historial de Cambios

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
-	0	Creación y aprobación del Formulario.	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	<ul style="list-style-type: none">Se eliminó el logo de la Gerencia de Sistemas y Tecnología del formulario.	Gerente de Sistemas y Tecnología Fecha: 27/06/2012	02/07/2012
1	2	Actualización de formato del documento.	Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014