

| | | | |
|---|--------------------|---------------|----------------|
| PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA | Aprobación: | Nivel: | Código: |
| | 04/09/2014 | 3 | PR-A.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 | Sesión: DL-826/2014 |
| | Fecha: 01/09/2014 | Fecha: 04/09/2014 |

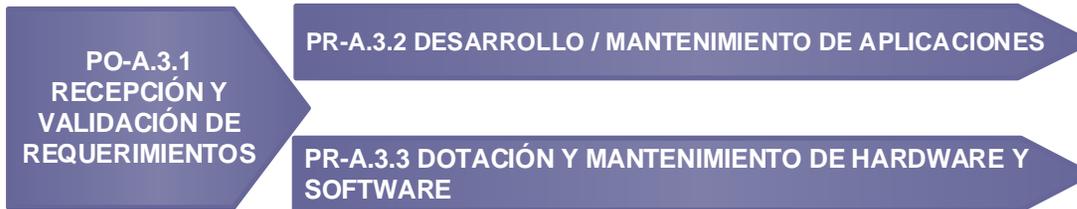


| | | | | |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| Proceso de Gestión de Información y Tecnología | Aprobación: | Nivel: | Código: | FISDL |
| | 04/09/2014 | 3 | PR-A.3-4 | |

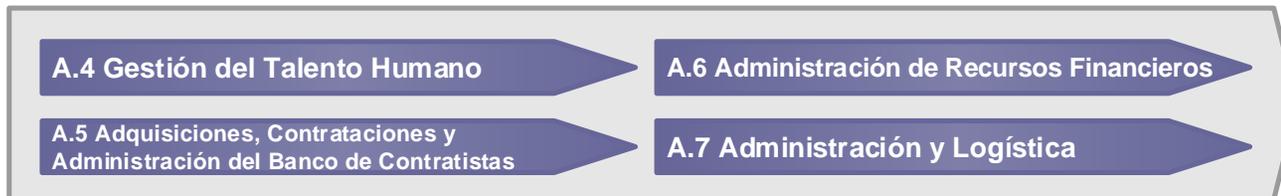
I. Mapa de Proceso



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



| |
|--|
| PRODUCTOS: |
| <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. |
| CLIENTES: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Todas las unidades del FISDL |



| | | | | |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| Proceso de Gestión de Información y Tecnología | Aprobación: | Nivel: | Código: | FISDL |
| | 04/09/2014 | 3 | PR-A.3-4 | |

II. Caracterización del Proceso

| | |
|--|---|
| TIPO DE PROCESO: Proceso - Apoyo | |
| CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO: PR-A.3 Gestión de Información y Tecnología | PROPIETARIO DEL PROCESO: Gerente de Sistemas y Tecnología |
| OBJETIVO: Brindar apoyo técnico en la administración de la infraestructura de Red y servicios de comunicación interna, así como, el mantenimiento de las aplicaciones Informáticas institucionales, con el fin de la automatización de los procedimientos. | |
| 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. | |
| RECURSOS: <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de cómputo, impresora, fotocopidora - Software (S.O., Ofimática) - Contrato de servicios externos de mantenimiento de equipo e impresores - Uso de vehículos para visita al territorio - Dispositivos para comunicaciones - Mobiliario (Escritorio, silla, archivos) - Papelería (Papel, bolígrafos, lápices, etc.) - Humano - Infraestructura de Red | SISTEMAS FISDL NECESARIOS PARA REALIZAR EL PROCESO: - SISTEMA DE SOLICITUDES E INCIDENTES |
| CONTROLES DEL PROCESO: Meta: >= 90% Alerta: >= 80% y < 90% Crítico: < 80% | RESPONSABLE DEL CONTROL: Gerente de Sistemas y Tecnología |



| | | | | |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| Proceso de Gestión de Información y Tecnología | Aprobación: | Nivel: | Código: | FISDL |
| | 04/09/2014 | 3 | PR-A.3-4 | |

| | | |
|---|--|---|
| OBJETIVO DEL INDICADOR: Atender el 90% de los requerimientos relacionados con el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones institucionales, o de equipos informáticos, infraestructura de red, 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: 4.2 Requisitos de la documentación 6.3 Infraestructura 7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.3 Control del producto no conforme 8.4 Análisis de datos |
| RESPONSABLE DE ANÁLISIS: Gerente de Sistemas y Tecnología | FRECUENCIA DE ANÁLISIS: Trimestral | |



| | | | | |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| Proceso de Gestión de Información y Tecnología | Aprobación: | Nivel: | Código: | FISDL |
| | 04/09/2014 | 3 | PR-A.3-4 | |

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 | <p>Actualización de formato del documento.</p> <p>Modificación del cuadro de caracterización, agregándole Objetivo de Indicador.</p> <p>Unificación de Indicadores de Subprocesos en un solo indicador de proceso.</p> | Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014 | 01/10/2014 |

| | | | |
|--|--------------------|---------------|---------------|
| PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE REQUERIMIENTOS | Aprobación: | Nivel: | Código |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.1-3 |

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 | |
| | 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

| | | | | |
|--|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de Recepción y Validación de Requerimientos | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.1-3 | |

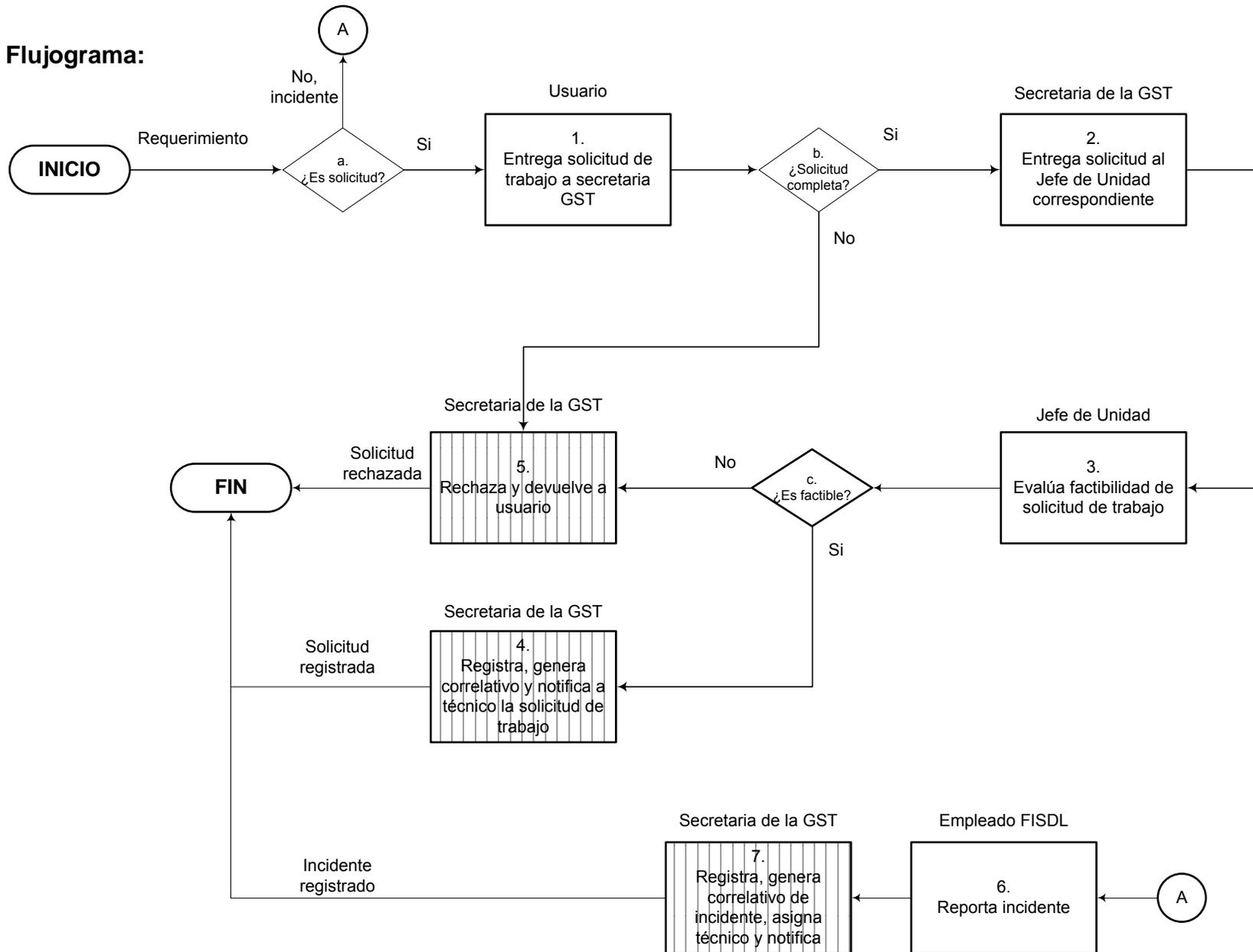
I. Objetivo General

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 |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.1-3 | |

IV. Descripción General:

| Nº. | Descripción de Actividad | Responsable | Formulario | Control Calidad |
|-----|--|-----------------------------|--|-----------------|
| a. | Definir si es Solicitud de trabajo a GST para continuar con la actividad “entregar solicitud”, caso contrario continuo en actividad “reportar incidente”. | | | No |
| 1. | El usuario entrega la Solicitud de trabajo a GST a secretaria. La secretaria de la GST recibe y revisa la Solicitud de trabajo de GST, que este según formato vigente, que este completa según la guía de llenado de solicitud GST, y que tenga la firma correspondiente de autorización de la unidad solicitante. | Usuario (empleado FISDL) | FO-A.3.1-1 Solicitud de trabajo a GST | No |
| b. | Si la solicitud está completa y firmada continúa en actividad “Entrega de solicitud a Jefe de unidad correspondiente”, caso contrario continúa en “Rechaza y devuelve a usuario” | Secretaria de la GST | | Si |
| 2. | La secretaria de la GST entrega la solicitud al jefe de unidad correspondiente. | Secretaria de la GST | | No |
| 3. | El jefe de unidad evalúa la factibilidad de la solicitud de trabajo de GST. En el campo de aceptación si es factible firmará e indicará la fecha de realización, así mismo en el espacio de Reservado GST escribirá el/los nombres del asignado a realizar la solicitud y la acción que corresponde según el caso; caso contrario de no ser factible en el campo Justificación u Observación deberá escribir la razón por la cual no es factible y firmará. Entrega solicitud a secretaria de la GST. | Jefe de la unidad | | No |
| c. | Si es factible el incidente continuará en “Registra, genera correlativo y notifica a técnico la solicitud de trabajo”, caso contrario continuará en actividad “Rechaza y devuelve a usuario”. | | | No |
| 4. | La secretaria de la GST registra la solicitud en el | Secretaria de la | | No |

| | | | | |
|--|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de Recepción y Validación de Requerimientos | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.1-3 | |

| Nº. | Descripción de Actividad | Responsable | Formulario | Control Calidad |
|-----|---|--------------------------|------------|-----------------|
| | sistema CLEARQUEST WEB y este le genera un correlativo. Este correlativo lo escribe en la solicitud. Cuando se ha terminado de registrar en el sistema éste genera un correo automático para el técnico responsable de la solicitud de trabajo. | GST | | |
| 5. | La secretaria de la GST envía la solicitud rechazada y la entrega al usuario, explicando lo que está incorrecto o en el caso que está incompleta. Cuando la solicitud no ha sido factible registra la solicitud en el sistema CLEARQUEST WEB y este le genera un correlativo, envía correo informando el rechazo adjuntando la solicitud escaneada para que el usuario lea la nota puesta por el Jefe de la unidad. | Secretaria de la GST | | No |
| 6. | El usuario reporta el incidente a la GST, por medio de llamada, presencial o por correo. | Usuario (empleado FISDL) | | No |
| 7. | La secretaria 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) 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 que tiene un incidente abierto para ser atendido. Al Jefe del Técnico indicando que personal de su área tiene un incidente asignado. | Secretaria de la GST | | No |
| | FIN Si la solicitud/incidente es para el DSI, el procedimiento se dirige hacia el PR-A.3.2 Desarrollo / Mantenimiento de Aplicaciones | | | No |



| | | | | |
|--|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de Recepción y Validación de Requerimientos | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.1-3 | |

| Nº. | Descripción de Actividad | Responsable | Formulario | Control Calidad |
|------------|--|--------------------|-------------------|------------------------|
| | - 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. Documentos Relacionados:

- Manual de la GST

VI. 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) | Secretaria 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 | Secretaria Sistemas y Tecnología | Administrador de la Base de datos | Base de datos | Correlativo | Permanente | Base de datos |

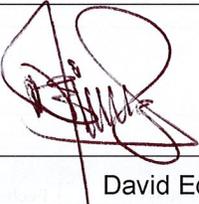
| | | | | |
|--|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de Recepción y Validación de Requerimientos | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.1-3 | |

VII. Historial de Cambios

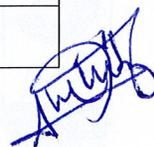
| VERSIÓN ANTERIOR | VERSIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | APROBACIÓN (Instancia/Fecha) | VIGENCIA (Fecha) |
|------------------|----------------|--|--|------------------|
| - | 0 | Creación y aprobación del procedimiento. | Consejo de Administración. Sesión: DL – 650/2011 Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011 |
| 0 | 1 | Se 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 |

| | | | |
|---|--------------------|---------------|----------------|
| FORMULARIO: SOLICITUD DE TRABAJO A GST | Aprobación: | Nivel: | Código: |
| | 30/07/2014 | 6 | FO-A.3.1-1-4 |

FISDL

| | Elabora / Modifica | Responsable |
|----------|--|--|
| Firma: |  |  |
| Nombre: | David Edgardo Juárez | Adriana Lissette Santos de Pérez |
| Cargo: | Técnico de Sistemas de Información | Gerente de Sistemas y Tecnología |
| Fecha: | 30/07/2014 | 30/07/2014 |
| Firma: |  | |
| Aprueba: | Adriana Lissette Santos de Pérez | |
| Cargo: | Gerente de Sistemas y Tecnología | |
| Fecha: | 30/07/2014 | |





| | | | | |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| Formulario: Solicitud de trabajo a GST | Aprobación: | Nivel: | Código: | FISDL |
| | 30/07/2014 | 6 | FO-A.3.1-1-4 | |



**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: | <input type="checkbox"/> Nuevo | <input type="checkbox"/> Modificación | Perfil de Usuario : _____ | |
| <input type="checkbox"/> Red | <input type="checkbox"/> Sistemas | <input type="checkbox"/> Correo Interno | <input type="checkbox"/> Correo Externo | <input type="checkbox"/> Internet |
| B. Sistemas Automatizados de Información | | | | |
| Nombre del Sistema: _____ | | <input type="checkbox"/> Desarrollo de Nuevas aplicaciones | | |
| <input type="checkbox"/> Mantenimiento de Aplicaciones | <input type="checkbox"/> Corrección por Error de Usuario | | <input type="checkbox"/> Actualización de datos de la Base | |
| <input type="checkbox"/> Elaboración de Reporte Eventual | <input type="checkbox"/> Creación o Act.de Manual de Usuario | | <input type="checkbox"/> Mejoras de Aplicaciones | |
| <input type="checkbox"/> Levantar validaciones | <input type="checkbox"/> Otros | | | |
| C. Computación de Usuario | | | | |
| <input type="checkbox"/> Instalación de Equipo | <input type="checkbox"/> Instalación de Software | <input type="checkbox"/> Compra de Equipo o Software | <input type="checkbox"/> Instalación de Teléfono | |
| <input type="checkbox"/> Otros | | | | |

III. Detalle de la Solicitud

1 _____
2 _____

IV. Justificaciones u Observaciones

1 _____

V. Aceptación / No Aceptación de Gerencia de Sistemas y Tecnología

Nombre y Firma del Jefe : _____ Analizó (Nombre y Firma): _____
 ACEPTADA Para cuándo se acordó : _____
 RECHAZADA Motivo del Rechazo : _____

VI. Programación y Asignación de Responsables

| Asignado a | Tarea | Estimado | | Fecha y Hora Recibido | Fecha Terminado |
|------------|-------|----------|--------------|-----------------------|-----------------|
| | | Duración | Rechn.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 |
| | 30/07/2014 | 6 | FO-A.3.1-1-4 | |

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 |
| | 30/07/2014 | 6 | FO-A.3.1-1-4 | |

| 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 |

| | | | |
|---|--------------------|---------------|---------------|
| 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

| | | | | |
|---|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Subproceso de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 3 | PR-A.3.2-4 | |

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 certificadas Usuario experto capacitado |
| CLIENTES: |
| <ul style="list-style-type: none"> Todas las unidades del FISDL |



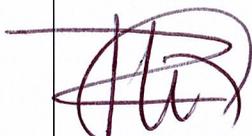
| | | | | |
|---|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Subproceso de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 3 | PR-A.3.2-4 | |

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 |
| | 02/07/2015 | 4 | PO-A-3.2.1-4 |

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: | 01/06/2015 | 08/06/2015 | 08/06/2015 | 15/06/2015 |
| <i>Visto Bueno</i> Comité Técnico Consultivo FISDL | | APROBADO Consejo de Administración FISDL | | |
| Recomienda: Comité Técnico Consultivo | | Aprueba: Consejo de Administración | | |
| Sesión: DL-938/2015 | Fecha: 29/06/2015 | Sesión: DL-865/2015 | Fecha: 02/07/2015 | |



Vigencia a partir de: 02/07/2015

| | | | | |
|--|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 02/07/2015 | 4 | PO-A-3.2.1-4 | |

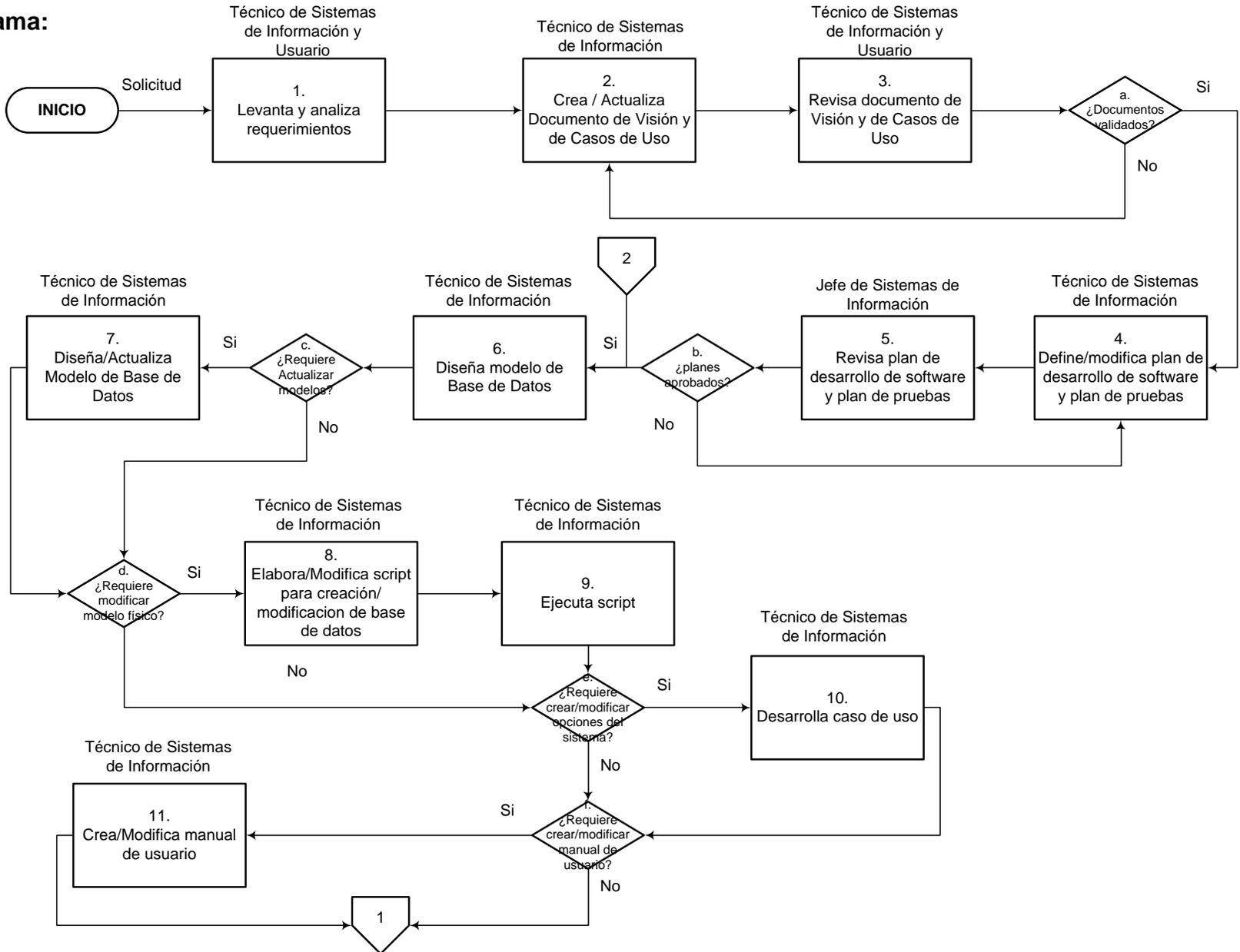
I. Objetivo General

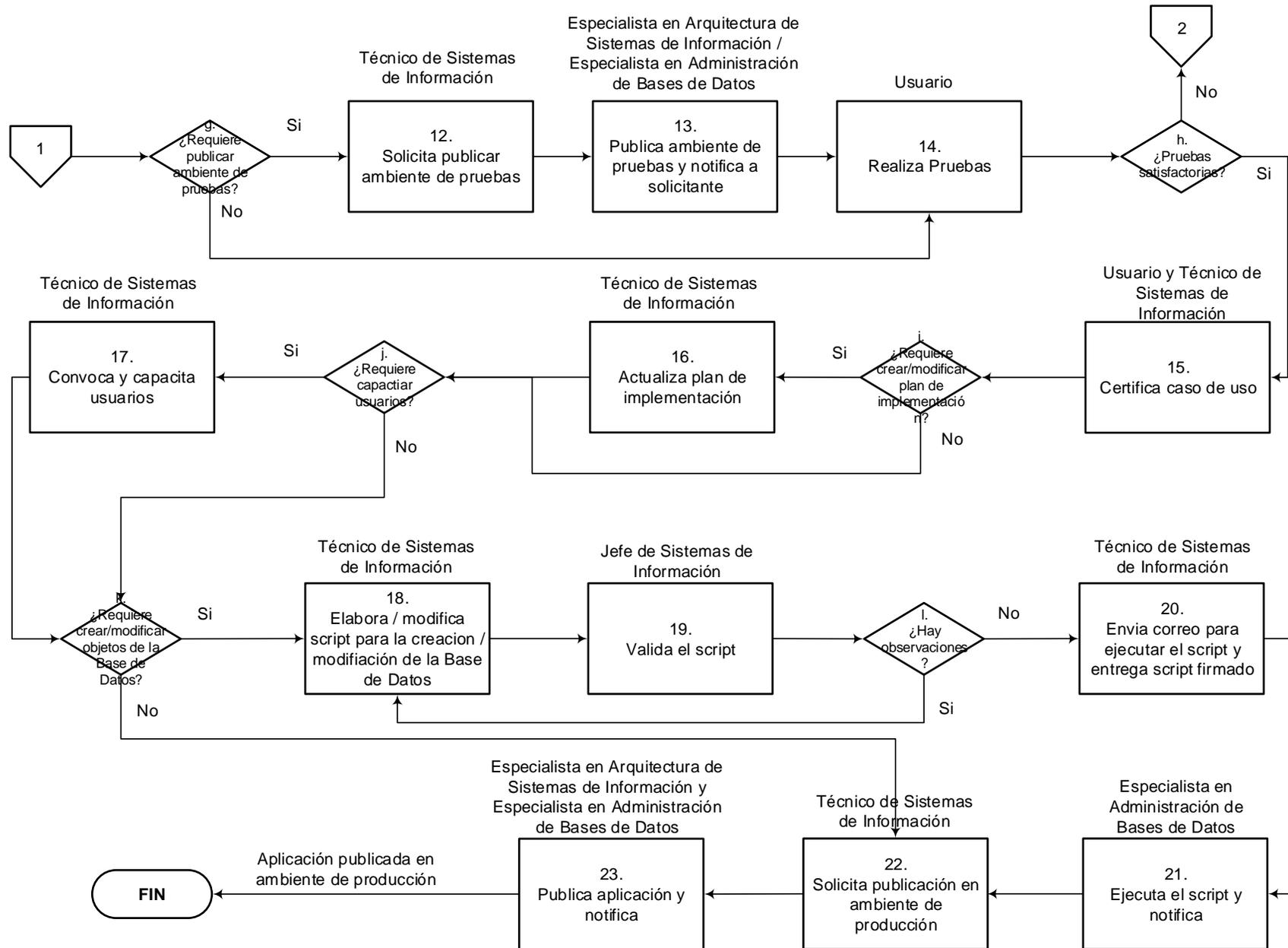
Establecer la metodología que debe seguir el Departamento de Sistemas para el Desarrollo de Aplicaciones, para dar cumplimiento a los estándares adoptados por el Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local.

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 |
| | 02/07/2015 | 4 | PO-A-3.2.1-4 | |

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 modelo de casos de uso para el nuevo Sistema de Información. | Técnico de Sistemas de información y Usuarios | | Si |
| a | ¿Documentos validados? El caso positivo se dirigirá a "Define/modifica plan de desarrollo de software y plan de pruebas", de lo contrario se dirige a "Crea/actualiza documentos de Visión y Casos de Uso". | | | No |
| 4 | Define/modifica plan de desarrollo de software y plan de pruebas. | Técnico de Sistemas de Información | | No |
| 5 | Revisa plan de desarrollo de software y plan de pruebas. | Jefe de Sistemas de Información | | No |
| b | ¿Planes aprobados? Si los planes de Desarrollo de Software y Plan de Pruebas son aprobados procedemos a "Diseña modelo de Base de Datos" de lo contrario regresamos a "Define/modifica plan de desarrollo de software y plan de pruebas" | | | No |
| 6 | Diseña modelo de Base de Datos. | Técnico de Sistemas de | | No |

| | | | | |
|--|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 02/07/2015 | 4 | PO-A-3.2.1-4 | |

| Nº | Descripción de Actividad | Responsable | Formulario | Control Calidad |
|----|--|------------------------------------|------------|-----------------|
| | | Información | | |
| c | <p>¿Requiere Actualizar modelos?</p> <p>Verificar si es necesario actualizar el modelo base de datos.</p> <p>En el caso positivo se dirigirá a “Diseña / Actualiza Modelo de Base de Datos”, de lo contrario se dirige a “¿Requiere modificar modelo físico?”.</p> | | | No |
| 7 | <p>Diseña / actualiza el Modelo de Base de Datos.</p> <p>Si los documentos ya están creados, se actualizan si es necesario.</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 de la base de datos, basado en el Modelo de Base de Datos. 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> | Técnico de Sistemas de Información | | No |
| 9 | <p>Ejecuta script</p> <p>Se ejecuta el Script creado para crear repositorio de datos.</p> | Técnico de Sistemas de Información | | No |
| e | <p>¿Requiere crear/modificar opciones del sistema?</p> <p>Si el caso de uso aún no ha sido desarrollado, “Desarrolla caso de uso”, de lo contrario se dirige a “¿Requiere crear / modificar manual de usuario?”.</p> | | | No |
| 10 | Desarrolla caso de uso. | Técnico de | | No |

| | | | | |
|--|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 02/07/2015 | 4 | PO-A-3.2.1-4 | |

| Nº | Descripción de Actividad | Responsable | Formulario | Control Calidad |
|----|---|------------------------------------|------------|-----------------|
| | Desarrolla el sistema con las especificaciones respectivas contenidas en los Casos de Uso provenientes de la fase de Elaboración. | Sistemas de Información | | |
| f | <p>¿Requiere crear/modificar manual de usuario?</p> <p>Si se ha modificado el interfaz gráfica, la secuencia de pasos o mensajes mostrados al usuario, será necesario actualizar los manuales correspondientes.</p> <p>El caso positivo se dirigirá a “Crea / Modifica manual de usuario”, de lo contrario se dirige a “Requiere Publicar ambiente de pruebas”.</p> | | | No |
| 11 | Crea/Modifica manual de usuario. | Técnico de Sistemas de Información | | No |
| g | <p>¿Requiere publicar ambiente de pruebas?</p> <p>En base al tipo de pruebas a realizar estipuladas en el Plan de Pruebas.</p> <p>Si no hay un 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.</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 en que se necesita la publicación.</p> | Técnico de Sistemas de Información | | No |
| 13 | Publica ambiente de pruebas y notifica a | Especialista en | | No |

| | | | | |
|--|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 02/07/2015 | 4 | PO-A-3.2.1-4 | |

| Nº | Descripción de Actividad | Responsable | Formulario | Control Calidad |
|-----------|---|--|---------------------------------|------------------------|
| | solicitante. Publica ambiente de pruebas y notifica al solicitante mediante correo electrónico cuando esté listo. | Arquitectura de Sistemas de Información / Especialista en Administración de Bases de Datos | | |
| 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. | Usuario | FO-A.3.2.2-1 Acta de pruebas | No |
| h | ¿Pruebas satisfactorias? Si las pruebas efectuadas son satisfactorias entonces se dirige a "Certifica caso de Uso" de lo contrario a "Diseño de 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 y Técnico de Sistemas de Información | | No |
| i | ¿Requiere crear/modificar plan de implementación? Verifica si se requiere crear o modificar el plan de implementación. El caso positivo se dirigirá a "Actualiza plan de implementación", de lo contrario se dirige a "Requiere capacitar a usuarios". | | | No |
| 16 | Actualiza plan de implementación. Actualiza el Plan de Implementación, en el cual se estipulan los pasos para publicar los productos certificados a fin que estén disponibles a los usuarios. | Técnico de Sistemas de Información | | No |
| j. | ¿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 |
| 17 | Convoca y capacita usuarios. | Técnico de | | No |

| | | | | |
|--|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 02/07/2015 | 4 | PO-A-3.2.1-4 | |

| Nº | Descripción de Actividad | Responsable | Formulario | Control Calidad |
|----|---|--|------------|-----------------|
| | 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. | Sistemas de Información | | |
| k | ¿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 |
| 18 | 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 |
| 19 | Valida el script. Se verifica que el script que esta hecho por el técnico de sistemas cumpla con los requerimientos hechos por el usuario solicitante. | Jefe de Sistemas de Información | | No |
| l | ¿Hay observaciones? De no haber ningún error 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 |
| 20 | Envía correo para ejecutar el script y entrega script firmado. El técnico de sistemas envía por correo electrónico el script para que el Técnico en Administración de Bases de Datos ejecute el script en el entorno de producción. | Técnico de Sistemas de Información | | No |
| 21 | 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 | Especialista en Administración de Bases de Datos | | No |

| | | | | |
|--|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 02/07/2015 | 4 | PO-A-3.2.1-4 | |

| Nº | Descripción de Actividad | Responsable | Formulario | Control Calidad |
|----|---|--|------------|-----------------|
| | que ya fue ejecutado su requerimiento. | | | |
| 22 | Solicita publicación en ambiente de producción. El Técnico de Sistemas de Información, envía un correo electrónico, haciendo referencia donde se encuentra la aplicación que se necesita publicar en el ambiente de producción. | Técnico de Sistemas de Información | | No |
| 23 | 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 / Especialista en Administración de Bases de Datos | | No |

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 |



| | | | | |
|--|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 02/07/2015 | 4 | PO-A-3.2.1-4 | |

| 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 | 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 |
| 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 |
| Plan 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 |
| | 02/07/2015 | 4 | PO-A-3.2.1-4 | |

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 | <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</p> | Gerencia General Fecha: 25/06/2012 | 25/06/2012 |

| | | | | |
|--|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 02/07/2015 | 4 | PO-A-3.2.1-4 | |

| VERSIÓN ANTERIOR | VERSIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | APROBACIÓN (Instancia/Fecha) | VIGENCIA (Fecha) |
|-------------------------|-----------------------|---|---|-------------------------|
| | | <p>publicación), se le agregó “En ambiente de producción”.</p> <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 |

| | | | |
|---|--------------------|---------------|---------------|
| PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE APLICACIONES | Aprobación: | Nivel: | Código |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.2.2-4 |

FISDL

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



Vigencia a partir de: 01/10/2014

| | | | | |
|---|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de Mantenimiento de Aplicaciones | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.2.2-4 | |

I. Objetivo General

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

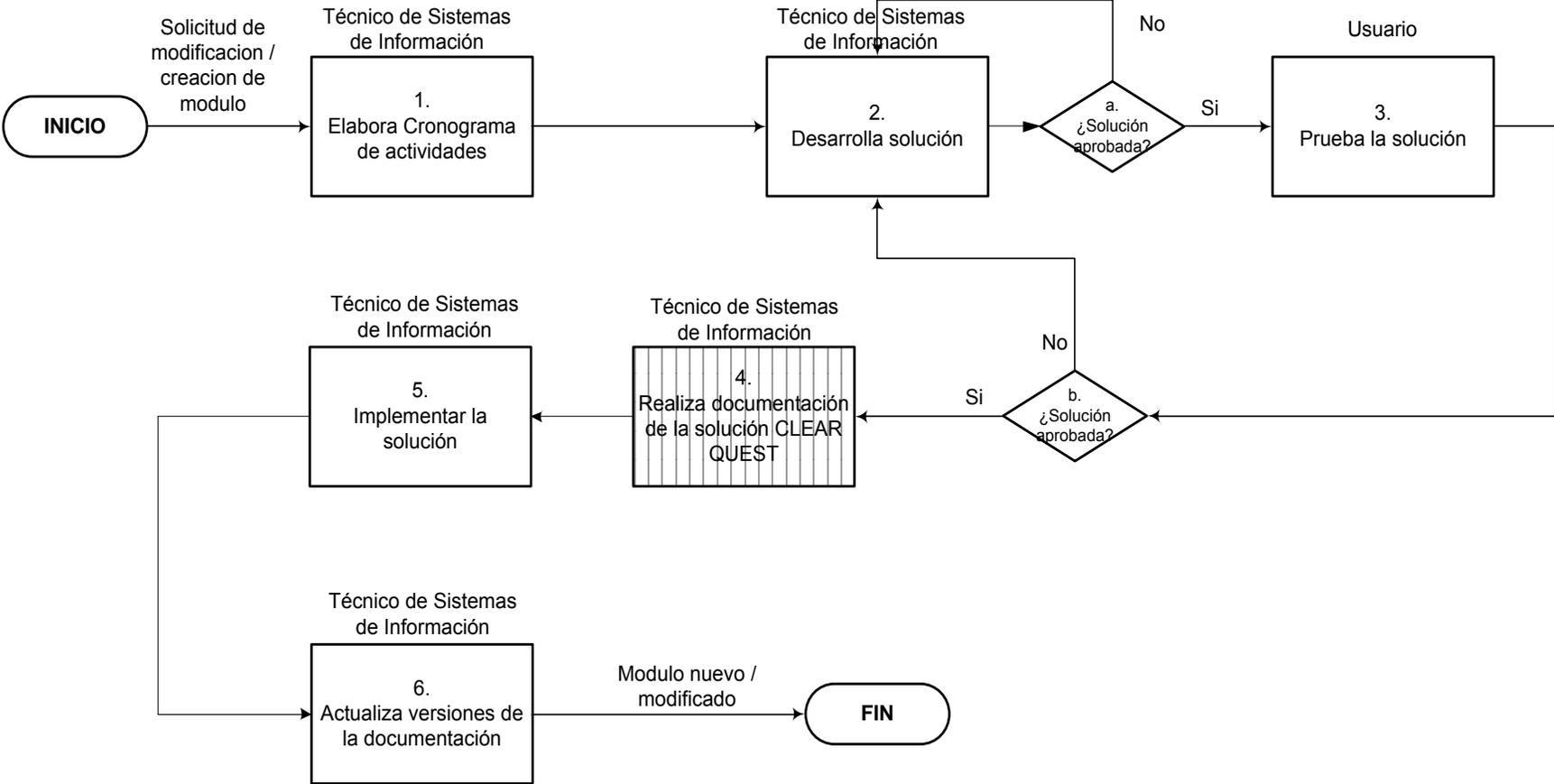
II. Alcance

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 |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.2.2-4 | |

III. Flujograma:



| | | | | |
|---|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de Mantenimiento de Aplicaciones | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.2.2-4 | |

IV. Descripción General:

| Nº. | Descripción de Actividad | Responsable | Formulario | Control Calidad |
|-----|---|------------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| 1 | El Técnico de Sistemas de Información elabora un cronograma de las actividades que tendrá que desarrollar para terminar lo que se esta 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 | Técnico de Sistemas de Información | | No |
| 2 | Procede a desarrollar la solución siguiendo el cronograma de actividades | Técnico de Sistemas de Información | | No |
| a | El jefe del departamento de sistemas de información valida el desarrollo de la solución del técnico informático, de no tener observaciones continua con la actividad "Prueba la solución", de lo contrario retorna "Desarrolla solución" | | | Si |
| 3 | El usuario verifica mediante pruebas, que lo solicitado sea acorde a lo que el técnico de Sistemas le está entregando. | Usuario | FO-A.3.2.2-1 Acta de pruebas | No |
| b | Si la solución es aprobada por el cliente procede a seguir con "Realizar documentación de la solución en CLEAR QUEST" de lo contrario retorna a "Desarrolla la Solución" | | | No |
| 4 | 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 |
| 5 | El Técnico de Sistemas de Información procede a implementar la solución, luego notifica por medio de correo electrónico al Técnico en Administración de Base de Datos o al Especialista en Arquitectura de Sistemas para publicar la solución en el ambiente de producción | Técnico de Sistemas de Información | | No |

| | | | | |
|---|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de Mantenimiento de Aplicaciones | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.2.2-4 | |

| Nº. | Descripción de Actividad | Responsable | Formulario | Control Calidad |
|-----|--|------------------------------------|------------|-----------------|
| | / Pruebas. | | | |
| 6 | 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 |

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 Usuario | Técnico De Sistemas | Técnico de Sistemas | Archivo físico GST | Vigente del Sistema | Vida útil del sistema | Archivo 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 |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.2.2-4 | |

VII. Historial de Cambios

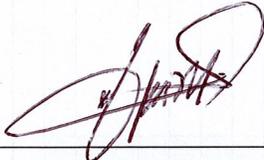
| VERSIÓN ANTERIOR | VERSIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | APROBACIÓN (Instancia/Fecha) | VIGENCIA (Fecha) |
|------------------|----------------|---|---|------------------|
| --- | 0 | Creación y aprobación del procedimiento. | Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011 |
| 0 | 1 | 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 | Gerente General Fecha: 25/06/2012 | 25/06/2012 |

| | | | | |
|---|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de Mantenimiento de Aplicaciones | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.2.2-4 | |

| VERSIÓN ANTERIOR | VERSIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | APROBACIÓN (Instancia/Fecha) | VIGENCIA (Fecha) |
|-----------------------------|---------------------------|---|---|-----------------------------|
| | | CLEAR QUEST). <ul style="list-style-type: none"> Actividad No. 6 (Implementar la 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 |

| | | | |
|--|--------------------|---------------|----------------|
| 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 2008</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 |



| | | | | |
|-----------------------------|-------------|--------|----------------|-------|
| Formulario: Acta de Pruebas | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 6 | FO-A.3.2.2-1-2 | |

| | |
|-------|----------------|
| FISDL | Acta de Prueba |
|-------|----------------|

| | | | | | | |
|-----------------------|--|---------|--------|-----------------|----|--|
| | | | PAGINA | | DE | |
| 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 |
| | | | |
| | | | |



| | | | | |
|------------------------------------|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| Formulario: Acta de Pruebas | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 6 | FO-A.3.2.2-1-2 | |

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 |

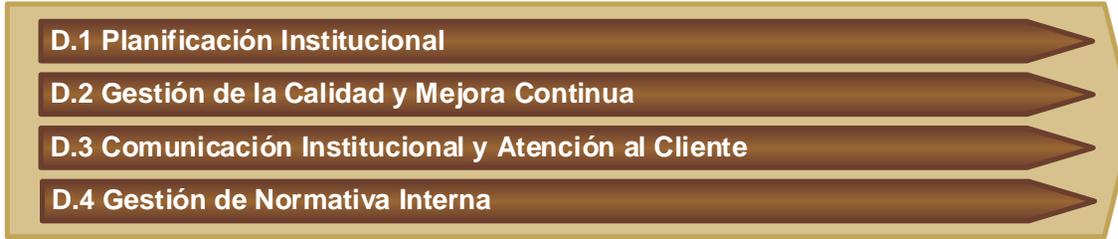
FISDL

| | 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 Comité Técnico Consultivo FISDL</i> | 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 |



| | | | | |
|--|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Subproceso de Dotación y Mantenimiento de Hardware y Software | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 3 | PR-A.3.3-4 | |

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 |



| | | | | |
|--|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Subproceso de Dotación y Mantenimiento de Hardware y Software | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 3 | PR-A.3.3-4 | |

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 |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.3.1-3 |

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 | |
| | <i>Recomendó Comité Técnico Consultivo FISDL</i> | | |
| | 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

| | | | | |
|---|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de administración de hardware y software | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.3.1-3 | |

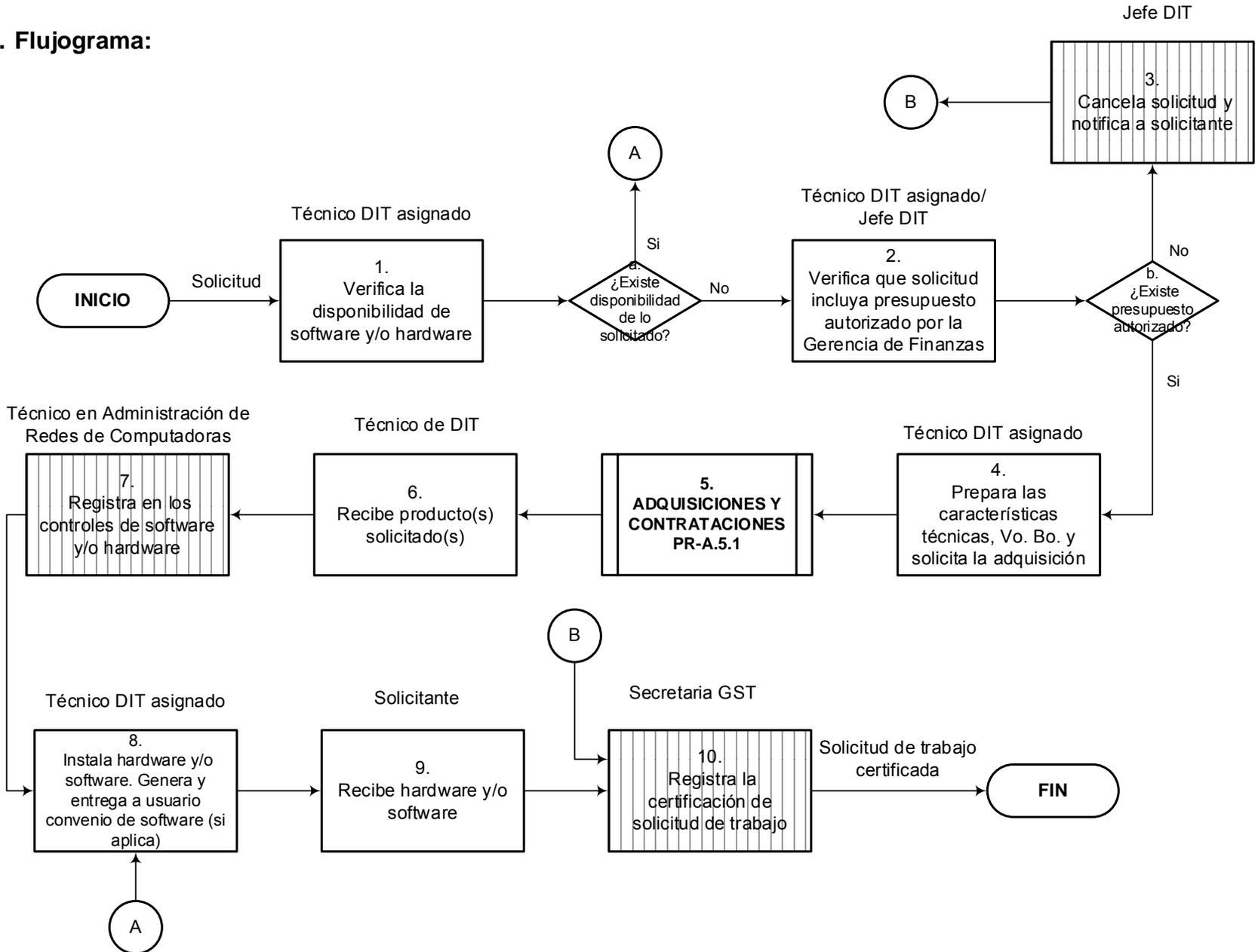
I. Objetivo General

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.

III. Flujograma:



| | | | | |
|---|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de administración de hardware y software | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.3.1-3 | |

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, VoBo 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 de la secretaria | Técnico DIT asignado | | No |

| | | | | |
|---|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de administración de hardware y software | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.3.1-3 | |

| Nº. | Descripción de Actividad | Responsable | Formulario | Control Calidad |
|------------|---|--|--|------------------------|
| | de la GST, según los niveles de autorización y 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 a secretaria GST firmada la solicitud. | Solicitante | | No |
| 10 | Registra la certificación de solicitud de trabajo. La secretaria de la GST registra en SISTEMA CLEAR QUEST la certificación de solicitud de trabajo y archiva para el resguardo la de papel. | Secretaria GST | | No |

| | | | | |
|---|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de administración de hardware y software | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.3.1-3 | |

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 |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.3.1-3 | |

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 |

| | | | |
|---|--------------------|---------------|---------------|
| PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE | Aprobación: | Nivel: | Código |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.3.2-3 |

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 | |
| | <i>Recomendó Comité Técnico Consultivo FISDL</i> | APROBADO Consejo de Administración FISDL | |
| | Recomienda: Comité Técnico Consultivo | Aprueba: Consejo de Administración | |
| | Sesión: DL-897/2014 | Sesión: DL-826/2014 | Fecha: 04/09/2014 |
| | Fecha: 01/09/2014 | | |



Vigencia a partir de: 01/10/2014

| | | | | |
|---|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de reparación de hardware y software | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.3.2-3 | |

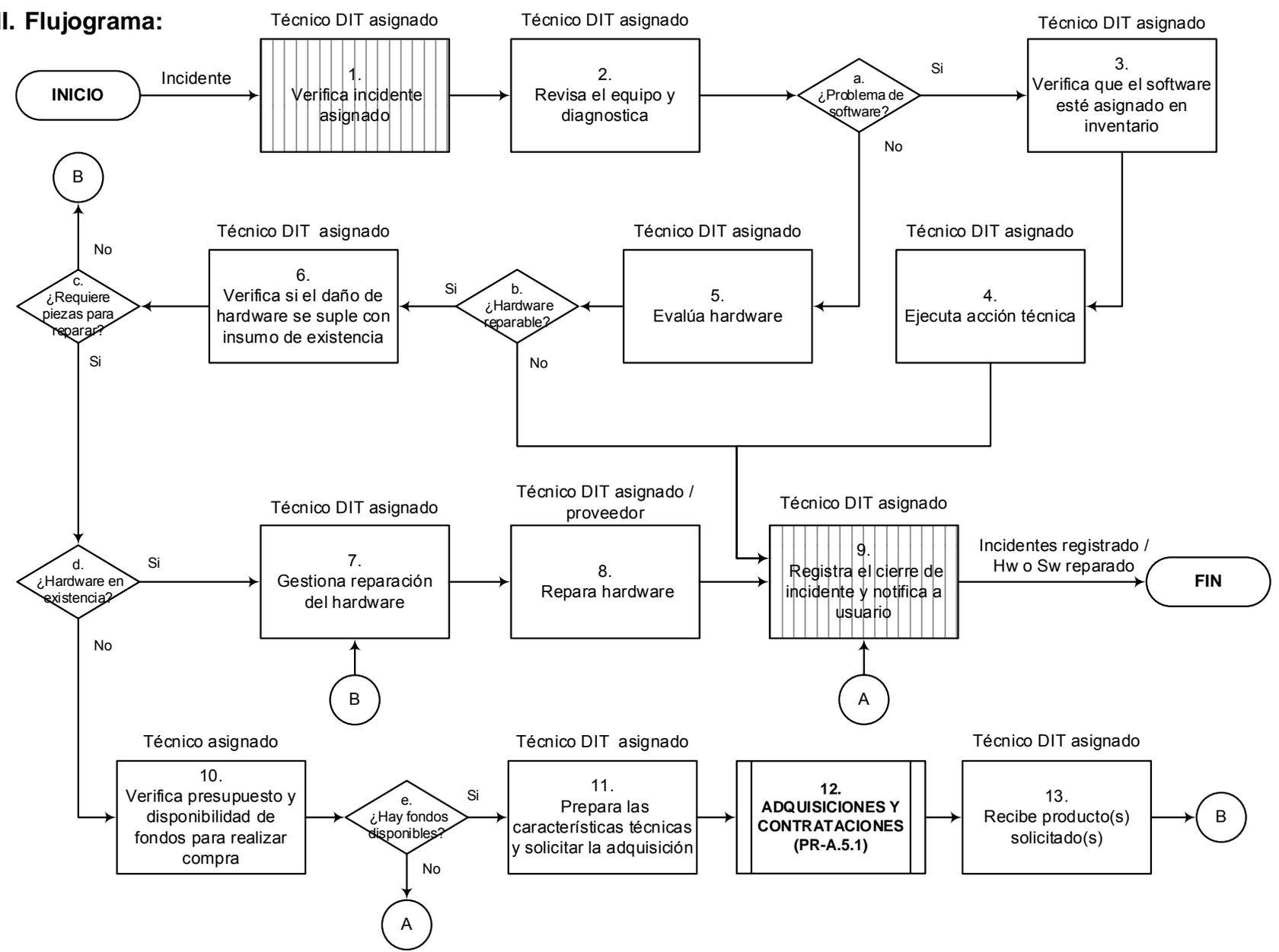
I. Objetivo General

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 |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.3.2-3 | |

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, cuáles su reporte, a que unidad pertenece, y los detalles que este posee. | Técnico DIT asignado | | No |
| 2 | Revisa 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 a “Verifica que sea Software asignado en inventario”, caso contrario continua en actividad “Evalúa hardware” | | | No |
| 3 | Verifica que 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 continuara en proceso “Verifica si el daño de hardware se suple | | | No |

| | | | | |
|---|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| Procedimiento de reparación de hardware y software | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.3.2-3 | |

| Nº. | Descripción de Actividad | Responsable | Formulario | Control Calidad |
|------------|--|----------------------|---|------------------------|
| | 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 gestionara 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 |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.3.2-3 | |

| 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 |
| e | ¿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 de la secretaria de la GST, según los niveles de autorización y solicita el proceso | Técnico DIT asignado | | No |
| 12 | 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 |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.3.2-3 | |

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 |
| | 04/09/2014 | 4 | PO-A.3.3.2-3 | |

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 |

| | | | |
|---|--------------------|---------------|----------------|
| 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 | |
| | <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 |



Vigencia a partir de: 01/10/2014

| | | | | |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| Formulario: Envío de equipo a reparación | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 6 | FO-A.3.3.2-1-2 | |

FISDL

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:

Técnico que recibe

Nombre y Firma



| | | | | |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| Formulario: Envío de equipo a reparación | Aprobación: | Nivel: | Código | FISDL |
| | 04/09/2014 | 6 | FO-A.3.3.2-1-2 | |

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 |