

<b>PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código:</b>
	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 Comité Técnico Consultivo FISDL</i>	<b>APROBADO</b> 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		



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

**I. Mapa de Proceso**



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



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



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

## II. Caracterización del Proceso

<b>TIPO DE PROCESO:</b> Proceso - Apoyo	
<b>CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO:</b> PR-A.3 Gestión de Información y Tecnología	<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b> Gerente de Sistemas y Tecnología
<b>OBJETIVO:</b> 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.	
<b>ALCANCE:</b> 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.	
<b>RECURSOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de cómputo, impresora, fotocopidora</li> <li>- Software (S.O., Ofimática)</li> <li>- Contrato de servicios externos de mantenimiento de equipo e impresores</li> <li>- Uso de vehículos para visita al territorio</li> <li>- Dispositivos para comunicaciones</li> <li>- Mobiliario (Escritorio, silla, archivos)</li> <li>- Papelería (Papel, bolígrafos, lápices, etc.)</li> <li>- Humano</li> <li>- Infraestructura de Red</li> </ul>	<b>SISTEMAS FISDL NECESARIOS PARA REALIZAR EL PROCESO:</b> - SISTEMA DE SOLICITUDES E INCIDENTES
<b>CONTROLES DEL PROCESO:</b> Meta: >= 90% Alerta: >= 80% y < 90% Crítico: < 80%	<b>RESPONSABLE DEL CONTROL:</b> Gerente de Sistemas y Tecnología



SC-CER202197

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

<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b> 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.		<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b> (Requerimientos atendidos en tiempo / Total de requerimientos recibidos) X 100
<b>RESPONSABLE DE MEDICIÓN:</b> Jefe del Departamento de Sistemas de Información Jefe del Departamento de Infraestructura Tecnológica	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b> Mensual	<b>REQUISITOS NORMA ISO 9001:</b> 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
<b>RESPONSABLE DE ANÁLISIS:</b> Gerente de Sistemas y Tecnología	<b>FRECUENCIA DE ANÁLISIS:</b> Trimestral	



<b>Proceso de Gestión de Información y Tecnología</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código:</b>	<b>FISDL</b>
	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"> <li>Revisión de los insumos, proveedores, productos, clientes; asimismo, se validaron los procesos de apoyo.</li> <li>Se agregó el apartado II. Caracterización.</li> <li>Se eliminó el apartado de Políticas Operativas como parte del documento.</li> </ul>	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

<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE REQUERIMIENTOS</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>
	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	
	<i>Recomendó</i> <i>Comité Técnico Consultivo</i> <i>FISDL</i>	<b>APROBADO</b> 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

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

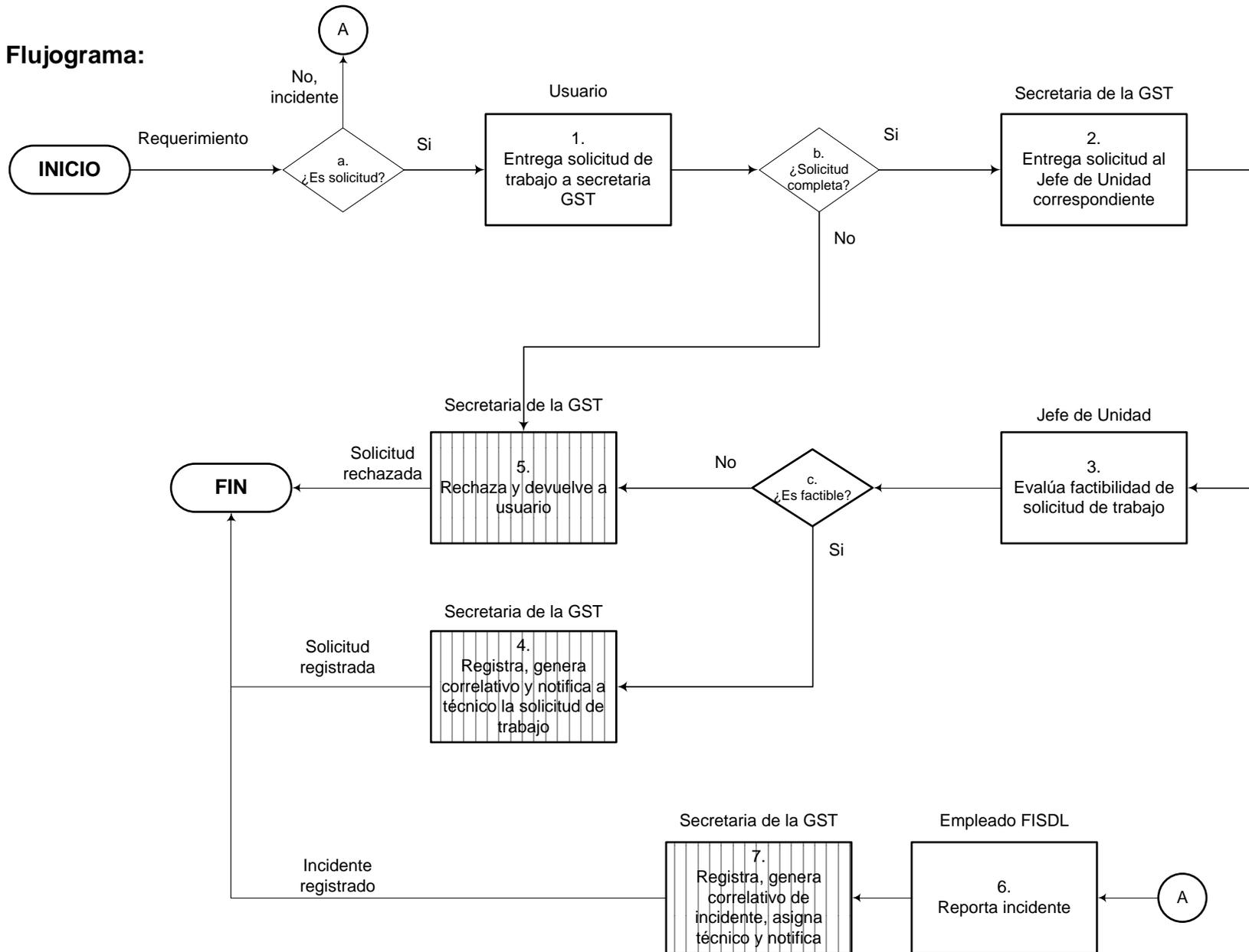
## I. Objetivo General

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:**



<b>Procedimiento de Recepción y Validación de Requerimientos</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	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

<b>Procedimiento de Recepción y Validación de Requerimientos</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	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"> <li>Al usuario indicando que se ha ingresado lo reportado.</li> <li>Al técnico asignado que tiene un incidente abierto para ser atendido.</li> <li>Al Jefe del Técnico indicando que personal de su área tiene un incidente asignado.</li> </ul>	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

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

<b>Nº.</b>	<b>Descripción de Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Formulario</b>	<b>Control Calidad</b>
	- 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

<b>Registro</b>	<b>Llenado</b>	<b>Archivo Consulta</b>				<b>Disposición Final</b>
		<b>Responsable</b>	<b>Lugar</b>	<b>Criterio</b>	<b>Tiempo de Consulta</b>	
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

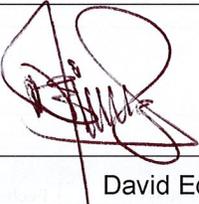
<b>Procedimiento de Recepción y Validación de Requerimientos</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	04/09/2014	4	PO-A.3.1-3	

## VII. Historial de Cambios

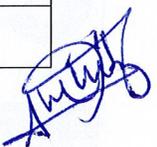
VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
-	0	Creación y aprobación del procedimiento.	Consejo de Administración. Sesión: DL – 650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	Se eliminó la primera decisión del procedimiento “a. Es plan de Mantenimiento”. 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

<b>FORMULARIO: SOLICITUD DE TRABAJO A GST</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código:</b>
	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	





<b>Formulario: Solicitud de trabajo a GST</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código:</b>	<b>FISDL</b>
	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**

<b>A. Accesos</b>				
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>B. Sistemas Automatizados de Información</b>				
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			
<b>C. Computación de Usuario</b>				
<input type="checkbox"/> Instalacion 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 Aceptacion 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. Programacion y Asignacion de Responsables**

Asignado a	Tarea	Estimado		Fecha y Hora Recibido	Fecha Terminado
		Duracion	Fecha 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



<b>Formulario:</b> <b>Solicitud de trabajo a GST</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código:</b>	<b>FISDL</b>
	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

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

<b>VERSIÓN ANTERIOR</b>	<b>VERSIÓN ACTUAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>	<b>VIGENCIA (Fecha)</b>
		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

<b>SUBPROCESO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>
	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
	<i>Recomendó</i> <i>Comité Técnico Consultivo</i> <i>FISDL</i>	<b>APROBADO</b> 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

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

**I. Mapa de Proceso**



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



<b>PRODUCTOS:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicaciones implementadas y certificadas</li> <li>Usuario experto capacitado</li> </ul>
<b>CLIENTES:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las unidades del FISDL</li> </ul>



<b>Subproceso de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	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"> <li>Revisión de los insumos, proveedores, productos, clientes; asimismo, se validaron los procesos de apoyo.</li> <li>Se agregó el apartado II. Caracterización.</li> </ul>	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
	04/09/2014	4	PO-A-3.2.1-3

# 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	
<p style="text-align: center;"><i>Recomendó</i> Comité Técnico Consultivo FISDL</p>		<p><b>APROBADO</b> Consejo de Administración FISDL</p>	
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

<b>Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	04/09/2014	4	PO-A-3.2.1-3	

## I. Objetivo General

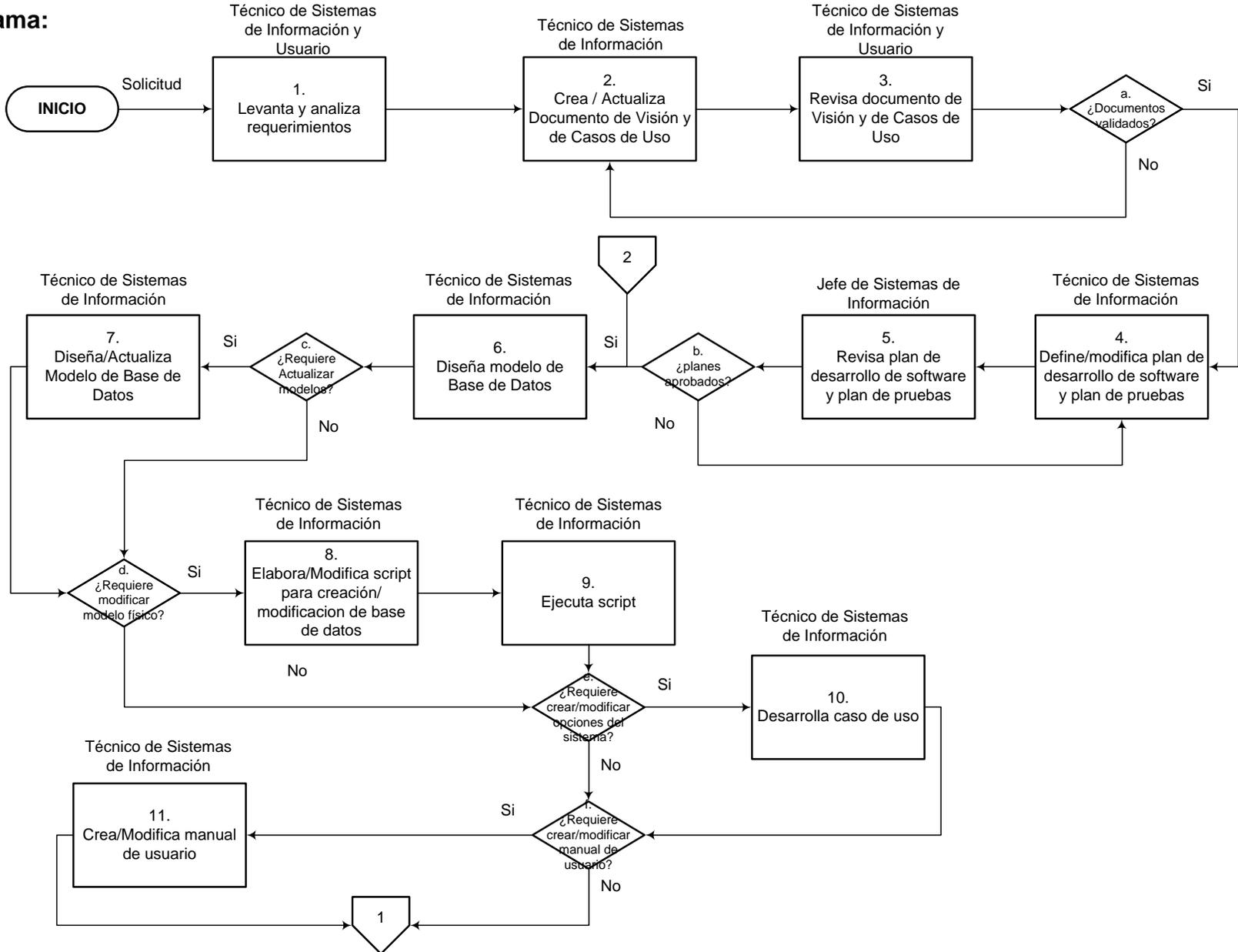
Establecer la metodología que debe seguir el Departamento de Sistemas para el Desarrollo de Aplicaciones, para dar cumplimiento a los estándares adoptados por el Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local.

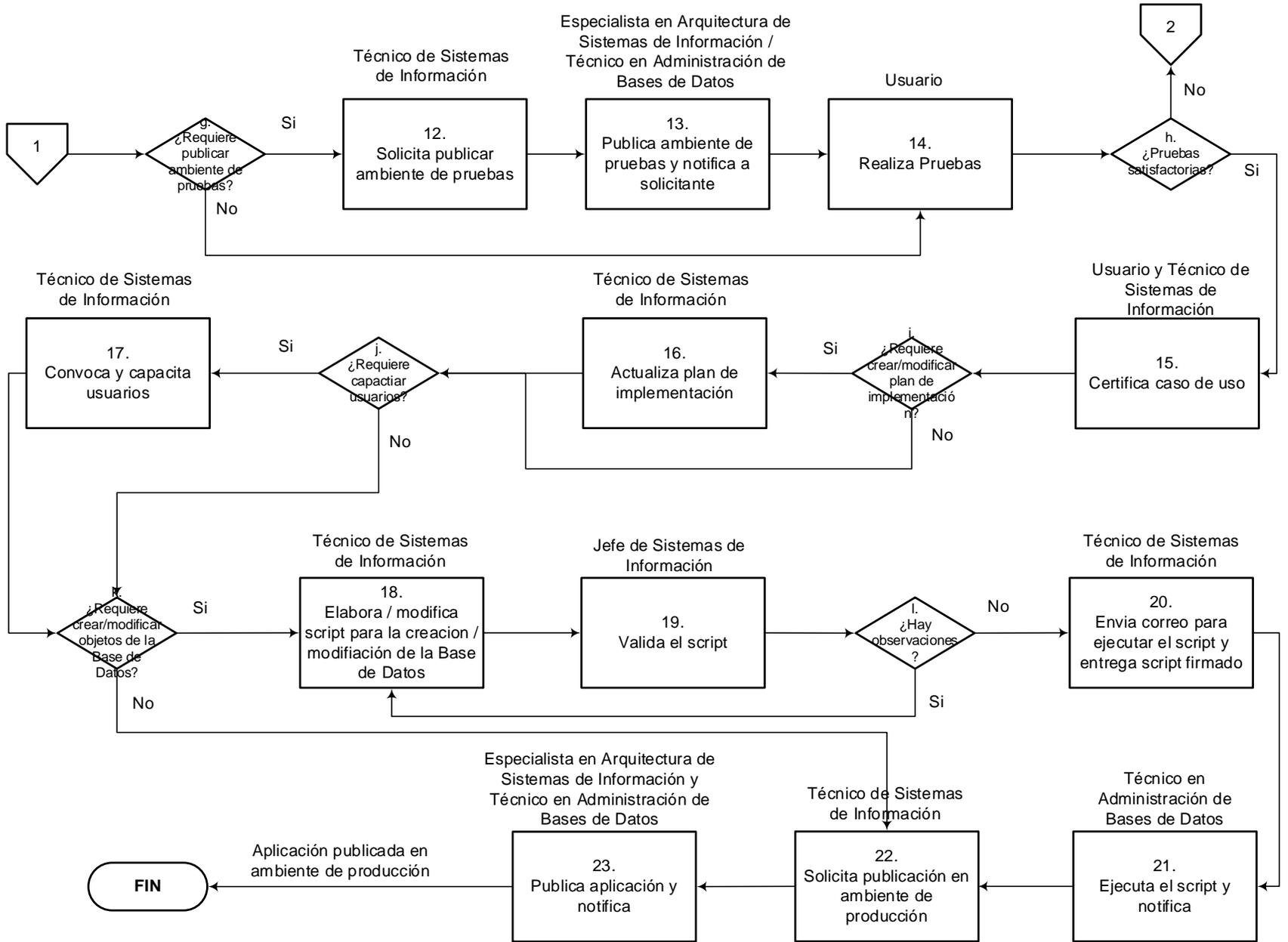
## II. Alcance

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



**III. Flujograma:**





<b>Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	04/09/2014	4	PO-A-3.2.1-3	

#### IV. Descripción General:

Nº	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1	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	Se Elabora documento de visión, y modelos de caso de uso.	Técnico de Sistemas de Información		No
3	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 por el Usuario. 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	Crea/Modifica el plan de Desarrollo de Software y Plan de pruebas	Técnico de Sistemas de Información		No
5	Crear el Plan de Desarrollo de Software y plan de Pruebas.	Técnico de Sistemas de Información		No
b	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	Crear el Modelo de Base de Datos	Técnico de Sistemas de Información		No
c	Verificar si es necesario actualizar el modelo base de datos.			No

<b>Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	04/09/2014	4	PO-A-3.2.1-3	

<b>Nº</b>	<b>Descripción de Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Formulario</b>	<b>Control Calidad</b>
	En el caso positivo se dirigirá a “Diseña / Actualiza Modelo de Base de Datos”, de lo contrario se dirige a “¿Requiere modificar modelo físico?”.			
7	Diseña / actualiza el Modelo de Base de Datos. Si los documentos ya están creados, se actualizan si es necesario.	Técnico de Sistemas de Información		No
d	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?”			No
8	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.	Técnico de Sistemas de Información		No
9	Se ejecuta el Script creado para crear repositorio de datos.	Técnico de Sistemas de Información		No
e	¿Requiere crear o modificar opciones del sistema? 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?”.			No
10	Desarrolla el sistema con las especificaciones respectivas contenidas en los Casos de Uso provenientes de la fase de Elaboración.	Técnico de Sistemas de Información		No
f	¿Requiere crear / modificar manuales de usuario del sistema? Si se ha modificado el interfaz gráfica, la secuencia de pasos o mensajes mostrados al usuario, será necesario actualizar los manuales correspondientes.			No

<b>Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	04/09/2014	4	PO-A-3.2.1-3	

Nº	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	El caso positivo se dirigirá a "Crea / Modifica manual de usuario", de lo contrario se dirige a "Requiere Publicar ambiente de pruebas".			
11	Crea o modifica el manual de usuario.	Técnico de Sistemas de Información		No
g	¿Requiere publicar un ambiente de pruebas?, en base al tipo de pruebas a realizar estipuladas en el Plan de Pruebas. Si no hay un ambiente de pruebas preparado y se necesita de acuerdo al tipo de pruebas, será necesario crear. 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. El caso positivo se dirigirá a "Solicita publicar ambiente de pruebas", de lo contrario se dirige a "Realizar Prueba".			No
12	Solicita publicar ambiente de pruebas mediante correo electrónico dirigido al Especialista en Arquitectura de Sistemas de Información / Técnico 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.	Técnico de Sistemas de Información		No
13	Publica ambiente de pruebas y notifica al solicitante mediante correo electrónico cuando esté listo.	Especialista en Arquitectura de Sistemas de Información / Técnico en Administración de Bases de Datos		No
14	Realiza las pruebas establecidas en el Plan de Pruebas, utilizando los manuales de usuario	Usuario Y Técnico de	FO-A.3.2.2-1 Acta de pruebas	No

<b>Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	04/09/2014	4	PO-A-3.2.1-3	

<b>Nº</b>	<b>Descripción de Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Formulario</b>	<b>Control Calidad</b>
	como guía. Registra los resultados de las pruebas.	Sistemas de Información		
h	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	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	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 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
17	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
k	La solicitud que entra, implica un cambio en los 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"			No
18	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	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	De no haber ningún error en la construcción del script se procede a "Enviar un correo al Técnico			No

<b>Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	04/09/2014	4	PO-A-3.2.1-3	

Nº	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	en Administración de Bases de Datos para ejecutarlo”			
20	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	El Técnico 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.	Técnico en Administración de Bases de Datos		No
22	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	Se procede a publicar la aplicación, luego se envía un correo electrónico notificando al solicitante.	Especialista en Arquitectura de Sistemas de Información / Técnico 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



<b>Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	04/09/2014	4	PO-A-3.2.1-3	

## 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
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

<b>Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	04/09/2014	4	PO-A-3.2.1-3	

## VII. Historial de Cambios

<b>VERSIÓN ANTERIOR</b>	<b>VERSIÓN ACTUAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>	<b>VIGENCIA (Fecha)</b>
---	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

<b>Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	04/09/2014	4	PO-A-3.2.1-3	

<b>VERSIÓN ANTERIOR</b>	<b>VERSIÓN ACTUAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>	<b>VIGENCIA (Fecha)</b>
		<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.	<p>Consejo de Administración</p> <p>Sesión: DL-739/2012</p> <p>Fecha: 29/11/2012</p>	17/12/2012
2	3	<p>Actualización de formato del documento.</p> <p>Cambio de nombre del Especialista en Administración de Bases de Datos por Técnico en Administración de Bases de Datos</p>	<p>Consejo de Administración</p> <p>Sesión: DL-826/2014</p> <p>Fecha: 04/09/2014</p>	01/10/2014

<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE APLICACIONES</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>
	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>	<b>APROBADO</b> 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

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

## I. Objetivo General

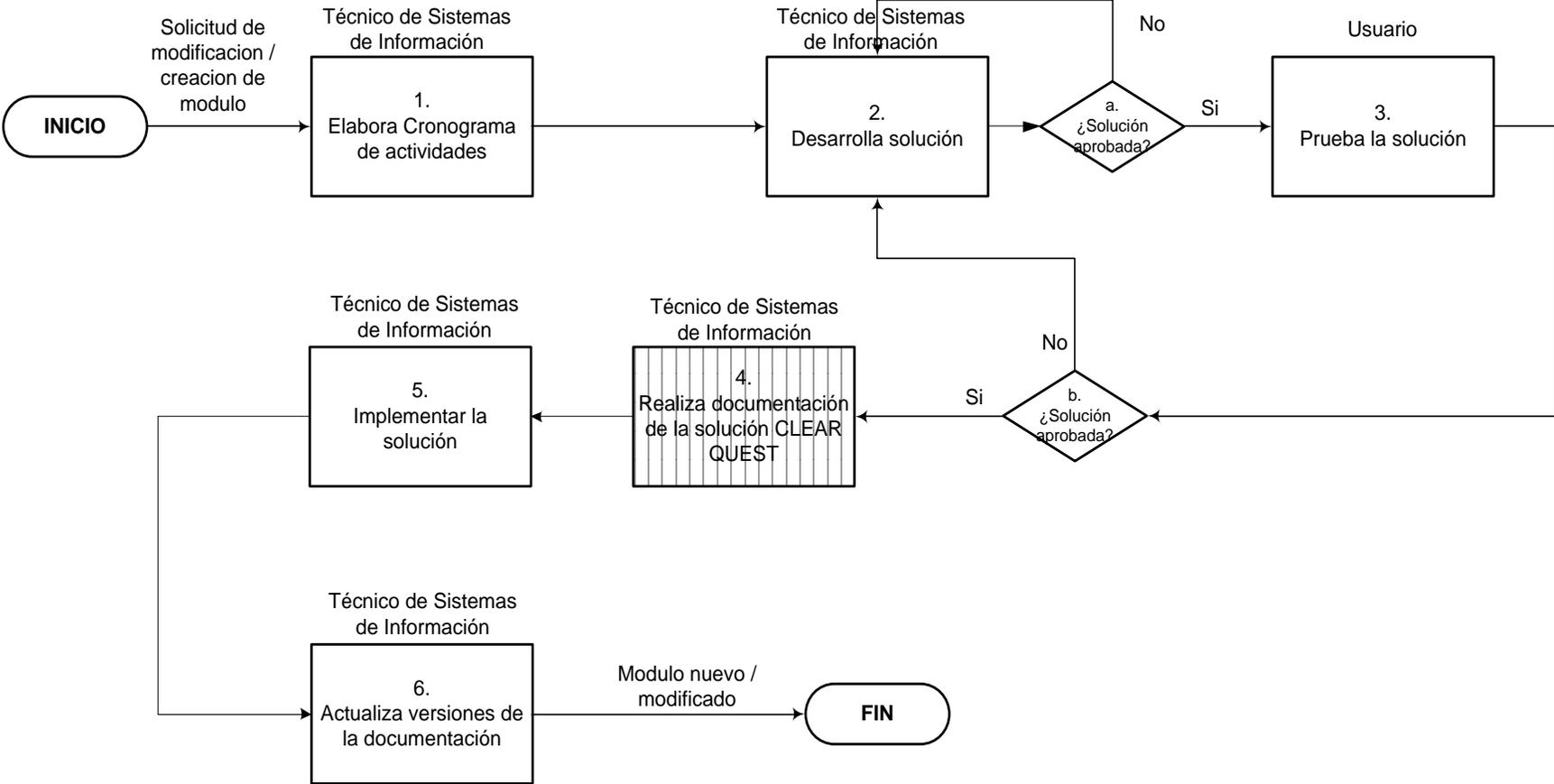
Establecer la metodología que debe seguir el Departamento de Sistemas para el Mantenimiento de Aplicaciones Implementadas, para dar cumplimiento a los estándares adoptados por el Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local

## 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.

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

**III. Flujograma:**



<b>Procedimiento de Mantenimiento de Aplicaciones</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	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

<b>Procedimiento de Mantenimiento de Aplicaciones</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	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

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

## VII. Historial de Cambios

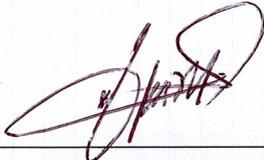
VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
---	0	Creación y aprobación del procedimiento.	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	Se modificó en el diagrama de procedimiento el numeral 3 "implementar la Solución", 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"> <li>• Desarrolla la solución</li> <li>• Prueba la solución</li> <li>• Implementar la solución</li> <li>• Realiza documentación de la solución en el sistema de incidentes.</li> </ul> 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"> <li>• Actividad No.5 (Realiza documentación de la solución</li> </ul>	Gerente General Fecha: 25/06/2012	25/06/2012

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

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

<b>FORMULARIO: ACTA DE PRUEBAS</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>
	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>	<b>APROBADO</b> 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

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

<b>FISDL</b>	<b>Acta de Prueba</b>
--------------	-----------------------

				<b>PAGINA</b>	<b>DE</b>
<b>ACTA No:</b>					
<b>NOMBRE DEL SISTEMA:</b>					
<b>REFERENCIA (CU):</b>		<b>MODULO:</b>		<b>TIPO DE PRUEBA:</b>	
<b>REFERENCIAS CRUZADAS:</b>		<b>MODULO:</b>			
<b>OBJETIVO:</b>					
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>					

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

ID	OBSERVACIONES

FIRMA DE VALIDACIÓN			
ID	NOMBRE	CARGO	FIRMA



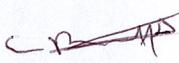
<b>Formulario: Acta de Pruebas</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	04/09/2014	6	FO-A.3.2.2-1-2	

### Historial de Cambios

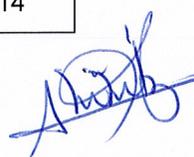
<b>VERSIÓN ANTERIOR</b>	<b>VERSIÓN ACTUAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>	<b>VIGENCIA (Fecha)</b>
-	0	Creación y aprobación del Formulario.	Consejo de Administración. Sesión: DL – 650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	Se eliminó la parte de firmas de aprobación 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

<b>SUBPROCESO DE DOTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>
	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>	<b>APROBADO</b> 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





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

**I. Mapa de Proceso**



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



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



<b>Subproceso de Dotación y Mantenimiento de Hardware y Software</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	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"> <li>Revisión de los insumos, proveedores, productos, clientes; asimismo, se validaron los procesos de apoyo.</li> <li>Se agregó el apartado II. Caracterización.</li> </ul>	Gerente General Fecha: 16/04/2012	20/04/2012
1	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eliminación del procedimiento PO-A.3.3.3 MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE</li> </ul>	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

<b>PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>
	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

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

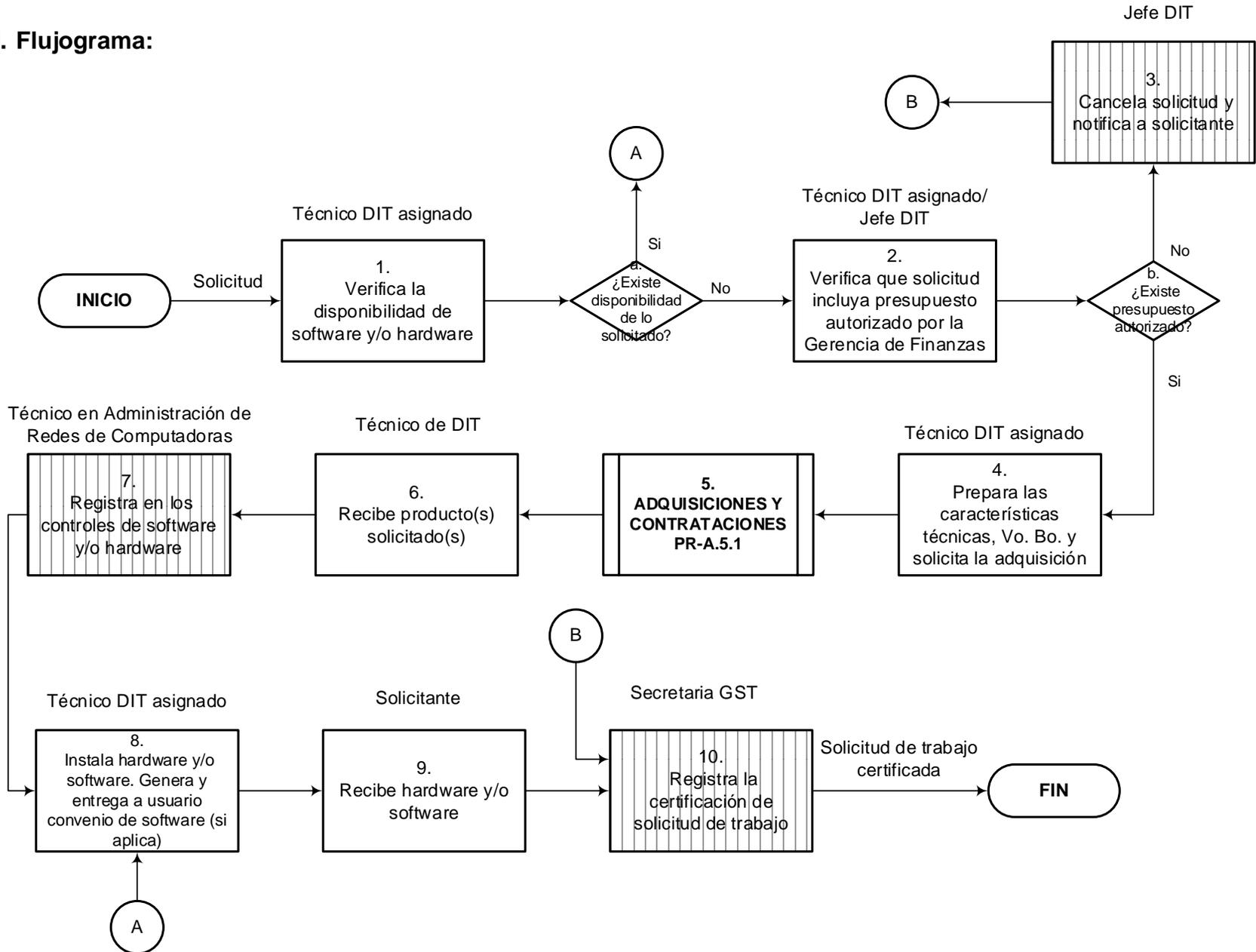
## I. Objetivo General

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:**



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

#### IV. Descripción General:

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1	<b>Verifica la disponibilidad de software y/o hardware.</b> 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	<b>¿Existe disponibilidad de lo solicitado?</b> 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	<b>Verifica que solicitud incluya presupuesto autorizado por la Gerencia de Finanzas.</b> 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	<b>¿Existe presupuesto autorizado?</b> 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	<b>Cancela solicitud y notifica a solicitante.</b> 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	<b>Prepara las características técnicas, VoBo y solicita la adquisición.</b> 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

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

<b>Nº.</b>	<b>Descripción de Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Formulario</b>	<b>Control Calidad</b>
	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	<b>Recibe producto(s) solicitado(s)</b> 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	<b>Registra en los controles de software y/o hardware.</b> 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	<b>Instala hardware y/o software. Genera y entrega a usuario convenio de software (si aplica).</b> 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	<b>Recibe hardware y/o software.</b> 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	<b>Registra la certificación de solicitud de trabajo.</b> 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

<b>Procedimiento de administración de hardware y software</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	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

<b>Procedimiento de administración de hardware y software</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	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"> <li>Se cambió el nombre de la unidad, antes GSP, ahora GST.</li> <li>Se agregó el registro "Movimiento de Activo Fijo Permanente" en el cuadro de Control de Registros.</li> </ul>	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

<b>PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>
	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>	<b>APROBADO</b> 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

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

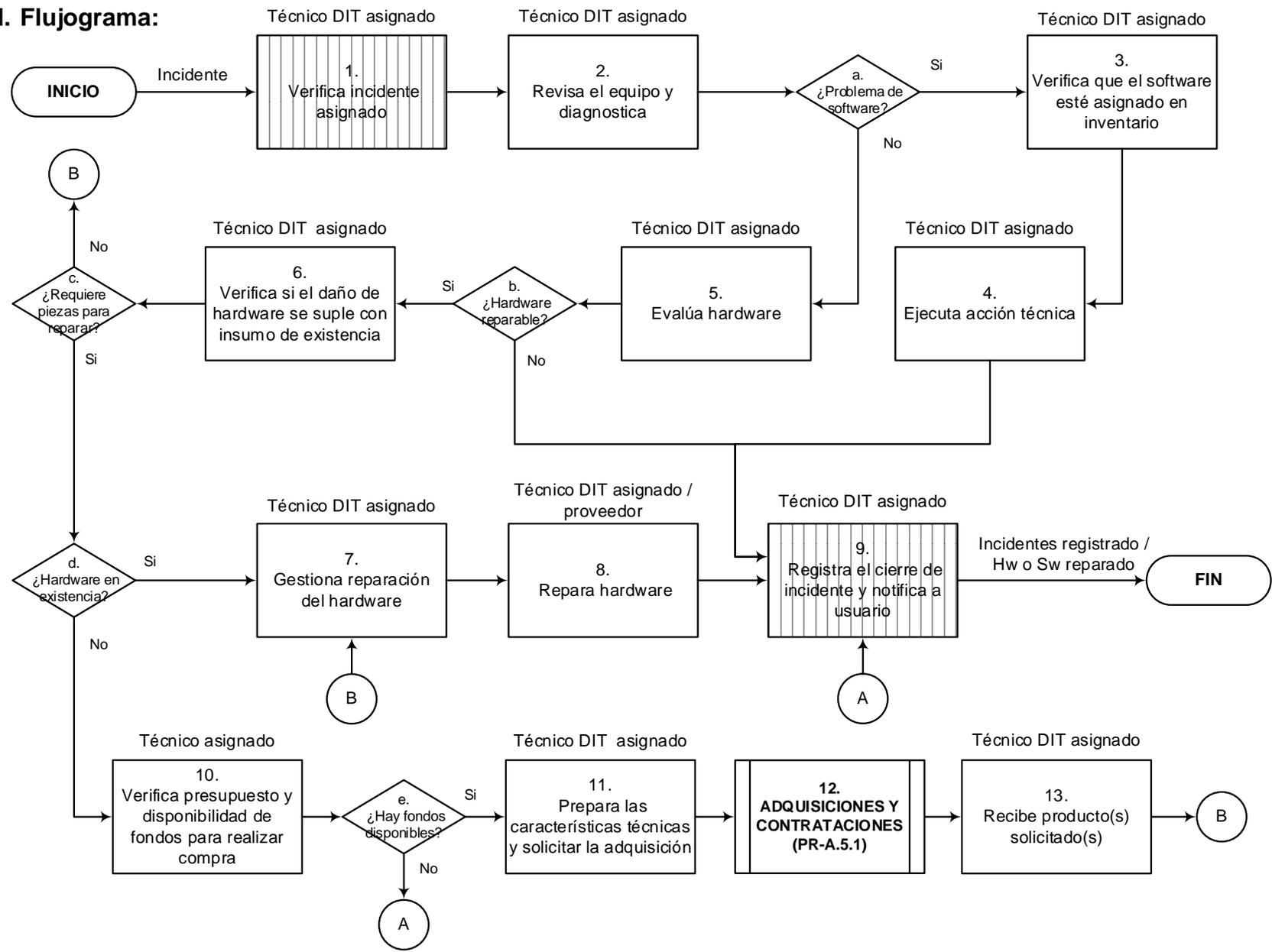
## I. Objetivo General

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:**



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

#### IV. Descripción General:

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1	<b>Verifica incidente asignado.</b> El técnico DIT asignado verifica el incidente asignado en el SISTEMA CLEAR QUEST, cuál es su reporte, a que unidad pertenece, y los detalles que este posee.	Técnico DIT asignado		No
2	<b>Revisa equipo y diagnostica.</b> 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	<b>¿Problema de Software?</b> 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	<b>Verifica que software esté asignado en inventario.</b> 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	<b>Ejecuta acción técnica.</b> 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	<b>Evalúa hardware.</b> 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	<b>¿Hardware reparable?</b> Si el hardware es reparable continuara en proceso “Verifica si el daño de hardware se suple			No

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

<b>Nº.</b>	<b>Descripción de Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Formulario</b>	<b>Control Calidad</b>
	con insumo de existencia”, caso contrario “Registra el cierre de incidente y notifica a usuario”			
6	<b>Verifica si el daño de hardware se suple con insumo de existencia.</b> Se verifica si el daño de hardware se suple con insumos de existencia.	Técnico DIT asignado		No
c	<b>¿Requiere piezas para reparar?</b> Si requiere piezas a reparar continua en “Hardware en existencia”, caso contrario “Gestiona reparación del hardware”.			No
d	<b>¿Hardware en existencia?</b> 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	<b>Gestiona reparación del hardware.</b> 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	<b>Repara Hardware.</b> 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	<b>Registra el cierre de incidente y notifica a usuario.</b> El técnico DIT asignado, registra el cierre de	Técnico DIT asignado		No

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

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	terminada en SISTEMA CLEAR QUEST y se envía automáticamente correo de notificación a usuario de su terminación.			
10	<b>Verifica presupuesto y disponibilidad de fondos para realizar compra.</b> 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	<b>¿Hay fondos disponibles?</b> 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	<b>Prepara las características técnicas y solicitar la adquisición.</b> 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	<b>Recibe producto(s) solicitado(s).</b> 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).



<b>Procedimiento de reparación de hardware y software</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	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

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

## VII. Historial de Cambios

<b>VERSIÓN ANTERIOR</b>	<b>VERSIÓN ACTUAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>	<b>VIGENCIA (Fecha)</b>
-	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"> <li>Se cambió el nombre de la unidad, antes GSP, ahora GST.</li> <li>Se modificó el objetivo del procedimiento, sustituyendo "Reparación de" por "Atender requerimiento",</li> <li>Se cambió el símbolo de la actividad 1 del flujograma de tipo manual a tipo mecanizada.</li> <li>Se agregó el registro "Envío de equipo a reparación" en el cuadro de Control de Registros.</li> </ul>	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

<b>FORMULARIO: ENVÍO DE EQUIPO A REPARACIÓN</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>
	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 <b>FISDL</b>	<b>APROBADO</b> 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

<b>Formulario: Envío de equipo a reparación</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	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

FISDL



<b>Formulario: Envío de equipo a reparación</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Nivel:</b>	<b>Código</b>	<b>FISDL</b>
	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"> <li>Se eliminó el logo de la Gerencia de Sistemas y Tecnología del formulario.</li> </ul>	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