



Proceso: Gestión de las tecnologías de la información y comunicación

Procedimiento de atención de solicitudes de cambios a sistemas informáticos y base de datos

Código: TI-PR-002

Versión: 2

Número de páginas: 4

Revisó	Revisó	Aprobó
Lic. Aldo Ernesto Alí Barrera Donis Jefe de Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación	Ing. Ana Paula Espinoza García Jefa de Gestión de Calidad	Ing. Rony Estuardo Granados Mérida Gerente

	Procedimiento de atención de solicitudes de cambios a sistemas informáticos y base de datos	Código	TI-PR-002
		Versión	2
		Fecha	Septiembre 2024
	Proceso: Gestión de las tecnologías de la información y comunicación	Página	1 de 4

I. OBJETIVO

Establecer los pasos para la atención a solicitudes de soporte de sistemas oficiales, las cuales son dirigidas a la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación para garantizar el funcionamiento adecuado.

II. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para todo el personal del INAB que se encarga de la administración de los diferentes sistemas informáticos oficiales.

III. RESPONSABLE

- Jefe (a) de Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación.

IV. NORMATIVA APLICABLE

- Políticas de control y seguridad de tecnologías de la información del Instituto Nacional de Bosques, Resolución de Gerencia No. 199-2023.

V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Término	Definición
Administrador (a) de Sistema	Persona responsable de velar por el buen funcionamiento de un sistema electrónico oficial, encargado de administrar usuarios, gestionar catálogos, analizar, resolver problemas y atender soportes en primera línea.
Base de datos	Una base de datos es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.
Código fuente	Conjunto de sentencias de programación creadas por un programador con un editor de texto y luego guardadas en un archivo.
Soporte de Sistemas	Asistencia que requiere un usuario para la corrección o mejoras de procesamiento desde código fuente, o bien de corrección en información almacenada en los motores de bases de datos.
Usuario (a)	Persona que hace uso de equipo y solicita asistencia de sistemas informáticos oficiales.

	Procedimiento de atención de solicitudes de cambios a sistemas informáticos y base de datos	Código	TI-PR-002
		Versión	2
		Fecha	Septiembre 2024
	Proceso: Gestión de las tecnologías de la información y comunicación	Página	2 de 4

VI. DESARROLLO

1. Normas

- a) Toda solicitud que involucre cambio de información sensible por error en digitación dentro de los sistemas informáticos debe ser realizada por el administrador (a) del sistema por medio de correo electrónico u oficio, indicando a detalle los cambios a realizar.
- b) Cuando se trate de cambios estructurales en sistemas informáticos que involucre desarrollo, debe ser solicitado por el administrador (a) del sistema por medio de correo electrónico u oficio, detallando cada uno de los cambios a realizar.

2. Descripción del procedimiento

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Programador (a) / Técnico (a) IV de Soporte	<p>Recibe solicitud de soporte del administrador del sistema oficial, a través de correo electrónico o de oficio. Ingresa la solicitud al Sistema de Control de Soportes.</p> <p>1.1 Si el soporte es por cambios a información, lo analiza y trabaja el Programador (a) / Técnico IV de Soporte. Continúa paso 2.</p> <p>1.2 Si se trata de actualización o corrección a los sistemas oficiales, se traslada a Profesional de Desarrollo de Sistemas y Bases de Datos. Continúa paso 3.</p>	Sistema de control de soportes
2	Programador (a) / Técnico (a) IV de Soporte	<p>Realiza los cambios requeridos, notifica por correo electrónico a administrador (a) solicitante del sistema oficial y registra la finalización del soporte en el Sistema de Control de Soportes. Fin del procedimiento.</p>	Sistema de control de soportes
3	Profesional de Desarrollo de Sistemas y Bases de Datos	<p>Analiza el requerimiento y solicita a Administrador (a) del Sistema, que envíe el detalle de los cambios por correo electrónico u oficio.</p> <p>3.1. Si la Unidad posee el control del código fuente, continúa paso 4.</p> <p>3.2. Si la Unidad de tecnologías de la información y comunicación no posee el</p>	Correo electrónico

	Procedimiento de atención de solicitudes de cambios a sistemas informáticos y base de datos	Código	TI-PR-002
		Versión	2
		Fecha	Septiembre 2024
	Proceso: Gestión de las tecnologías de la información y comunicación	Página	3 de 4

		control del código fuente, el Profesional de Desarrollo de Sistemas y Bases de Datos o el Programador (a), le solicita los cambios al desarrollador responsable del código fuente. Fin del procedimiento.	
4	Profesional de Desarrollo de Sistemas y Bases de Datos	Desarrolla los cambios solicitados en Código fuente y en Base de Datos si fuera necesario.	
5	Profesional de Desarrollo de Sistemas y Bases de Datos	<p>Valida el funcionamiento del sistema informático y lo pone en un ambiente de pruebas para que el Administrador (a) del Sistema realice las pruebas necesarias hasta completarse lo requerido.</p> <p>Solicita por correo electrónico, la publicación de los cambios del sistema en servidor de producción a Profesional de Desarrollo de Sistemas y Bases de datos designado.</p>	Correo electrónico
6	Profesional de Desarrollo de Sistemas y Bases de Datos	Recibe solicitud de publicación de sistema en ambiente de producción, realiza respaldo de versión de sistema y base de datos cuando procede, aplica los cambios solicitados y confirma por correo electrónico a Profesional de Desarrollo de Sistemas y Bases de Datos solicitante.	Correo electrónico
7	Profesional de Desarrollo de Sistemas y Bases de Datos	Envía correo electrónico a Administrador (a) del Sistema, confirmando que todos los cambios han sido implementados.	Correo electrónico
Fin del procedimiento			

VII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

No aplica.

	Procedimiento de atención de solicitudes de cambios a sistemas informáticos y base de datos	Código	TI-PR-002
		Versión	2
		Fecha	Septiembre 2024
	Proceso: Gestión de las tecnologías de la información y comunicación	Página	4 de 4

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión actualizada	Descripción del cambio	Fecha de aprobación del cambio
1	Se actualizo el procedimiento, normas y nombres de responsables.	Septiembre 2024

Copia no controlada