

**COMPAÑIA DE FOMENTO INDUSTRIAL DE PUERTO RICO
OFICINA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y PLANIFICACION INTERNA
DIVISION DE ANALISIS Y DOCUMENTACIÓN DE SISTEMAS**



**PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIOS A
A LA OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
MA-ADM-147**

EQUIPO DE TRABAJO

José Reyes Rivera- Gerente
Ricardo Santiago- Especialista en Sistemas y Procedimientos Administrativos

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
COMPAÑIA DE FOMENTO INDUSTRIAL DE PUERTO RICO
MANUAL DE SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES

Asunto: PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIOS A LA
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Procedimiento Núm.
MA-ADM-147

Página 1 de 7

I. PROPOSITO

Establecer los mecanismos adecuados para que las solicitudes de servicios y las aplicaciones de producción que son solicitadas a la Oficina de Sistemas de Información, sean manejadas eficazmente para, a su vez, asegurar un servicio de alta calidad.

II. BASE LEGAL

Este Procedimiento se establece en virtud de las disposiciones contenidas en:

- A. la Ley Núm. 188 del 11 de mayo de 1942, según enmendada, la cual crea la Compañía de Fomento Industrial de Puerto Rico;
- B. La Ley Núm. 203, del 29 de diciembre de 1997, Ley que enmienda la Ley Núm. 188 del 11 de mayo de 1942;
- C. Reglamento Interno (By-Laws) de la Compañía de Fomento Industrial de Puerto Rico aprobado el 7 de enero de 1958, según enmendado; y
- D. Carta Circular Núm. 96-01 del Comité del Gobernador sobre Sistemas de Información.

III. DEFINICIÓN DE TERMINOS

- A. Aplicaciones de Producción – todo programa creado por los programadores de la Compañía.
- B. Base de Datos - es una colección de archivos interrelacionados. El contenido de una base de datos engloba a la información concerniente (almacenadas en archivos) de una organización, de tal manera que los datos estén disponibles para los usuarios. Una finalidad de la base de datos es eliminar la redundancia o, al menos, reducirla a un mínimo. Los tres componentes principales de un sistema de base de datos son el "hardware", el "software" y los datos a manejar, así como el personal encargado del manejo del sistema.
- C. Compañía – se refiere a la Compañía de Fomento Industrial de Puerto Rico.
- D. Equipo – se referirá a todo componente de un computador.
- E. Modelo Lógico – se referirá a la descripción de todas las formas de operar un sistema.
- F. Narrativa – un informe indicando el contenido de lo discutido con la persona que solicita la aplicación de producción o sistema.

- G. Red de Comunicaciones (Network) – conjunto de equipos electrónicos interconectados mediante cables o equipos inalámbricos y otros dispositivos de telecomunicaciones.
- H. Servidor – computadora que provee las facilidades de almacenamiento de archivos, instrucciones y ejecución de aplicaciones críticas.

IV. UNIDADES PARTICIPANTES

1. Oficina de Sistemas de Información
2. Todas las Unidades de la Compañía

V. NORMAS

- A. Luego de que se instale la aplicación de producción, el usuario tendrá sesenta (60) días laborables para reportar defectos en la aplicación o diseño del sistema. En caso de transcurrir los días establecidos, tendrá que solicitar nuevamente los servicios para revisión de la aplicación a través del formulario SIF-029.
- B. Toda aplicación de producción, o modificación de aplicaciones ya existentes, será exclusivamente solicitada a través del formulario SIF-029.
- C. Toda programación que se desarrolle internamente es propiedad de la Compañía y no podrá ser divulgada, copiada o utilizada sin autorización. Queda estrictamente prohibida la duplicación de cualquier aplicación o producto adquirido por la Compañía que esté respaldado por la Ley de Derechos de Autor (“Copyright”).

VI. DISPOSICIONES GENERALES

- A. Los empleados guardarán y protegerán debidamente la información que utilizan para cumplir con sus tareas y bajo ningún concepto facilitarán la misma a terceras personas, sin previa autorización.
- B. Las claves de acceso serán creadas de acuerdo a los estándares de la Compañía. Todo usuario que reciba una clave de acceso será responsable de conocer y cumplir con los controles y políticas corporativas sobre Seguridad de Información.

VII. RESPONSABILIDADES

- A. Oficina de Sistemas de Información será responsable de:
1. Atender todas las solicitudes de servicio, y de la creación de aplicaciones de producción, o la modificación de las mismas, con prontitud y cabalidad.
- B. Los Usuarios serán responsables de:
1. Reportar toda avería en los equipos, programas, conexión de “network” y correo electrónico.
 2. Solicitar a la División de Desarrollo de Sistemas de Información las modificaciones o la creación de nuevos programas de producción.

VIII. FORMULARIOS RELACIONADOS

SIF-029 Solicitud de Programación o Nuevos Cambios en la Programación Existente

SIF-034 Orden de Servicio

IX. DOCUMENTOS RELACIONADOS

SIF-NO-20 Norma de Control de Calidad

SIF-NO-80 Norma de Contratación para Servicios de Mantenimiento

SIF-NO-10 Norma de Documentación

SIF-NO-70 Norma de Interacción con Usuarios

SIF-NO-130 Norma de Separación de Librerías de Prueba y de Producción

SIF-NO-90 Norma para el Uso de Equipo y Programación

MA-ADM-136 Procedimiento de Uso de Computadoras Personales

MA-ADM-138 Reglamento para el Uso Adecuado del Sistema de Correspondencia Electrónica e Internet

MA-ORH-300 Reglamento de Personal de la Compañía de Fomento Industrial

X. PROCESO

A. Desarrollo de Nuevas Aplicaciones de Producción o Modificación de las ya Creadas

Empleado o Funcionario

1. Solicitará la creación o modificación de la aplicación de producción por medio del formulario Solicitud de Programación Nueva o Cambios a la Programación Existente (SIF-029).

Director, Oficina de Sistemas de Información

2. Evaluará la solicitud y determinará su funcionalidad.
3. Aprobará o denegará la misma.

Si la solicitud es denegada, deberá dar una justificación en el formulario Solicitud de Programación Nueva o Cambios a la Programación Existente (SIF-029); de ser aprobada, la enviará al Gerente de Desarrollo de Sistemas de Información.

Gerente
División de Desarrollo de Sistemas de Información

4. Revisará la solicitud y se le asignará la misma a uno de los Analistas Programadores de Sistemas de Información.

Analista Programadores de Sistemas de Información

5. Revisará la solicitud y se comunicará con el Empleado o Funcionario que solicita la aplicación.

6. Hará un análisis de los requerimientos del usuario y creará una narrativa y modelo lógico de la aplicación de producción.

Si el Solicitante está de acuerdo con el modelo lógico y la narrativa, firmará la misma.

De no estar de acuerdo se modificará el modelo lógico y narrativa, según lo discutido en la nueva reunión con el solicitante.

7. Preparará un prototipo de la aplicación de producción para presentársela al solicitante y se la enviará al Administrador de Bases de Datos.

- | | |
|---|--|
| Administrador de Bases de Datos | 8. Creará la estructura de la Base de Datos y se la enviará a los Analistas de Programadores de Sistemas. |
| Analista Programador de Sistemas | 9. Coordinará la presentación del prototipo de la aplicación de producción con el solicitante. |
| | -----
Si el Solicitante está de acuerdo con el prototipo firmará la misma; de no estar de acuerdo, se modificará el prototipo, según lo discutido en la nueva reunión.
----- |
| | 10. Preparará la aplicación de producción final y la enviará al Gerente de la División Desarrollo de Programas para su revisión. |
| Gerente
División Sistemas de Información | 11. Revisará la aplicación de producción y dará su aprobación a la nueva aplicación. |
| | 12. Coordinará la preparación de la documentación del nuevo sistema. |
| Analista Programador de Sistemas | 13. Solicitará por correo electrónico los permisos de uso al Técnico de Redes y Correo Electrónico. |
| Técnico de Redes y Correo Electrónico | 14. Creará un espacio o área en el servidor y asignará los permisos a los usuarios autorizados. |
| | 15. Remitirá por correo electrónico al Analista Programador de Sistemas que las cuentas fueron creadas y autorizadas. |
| Analista Programador de Sistemas | 16. Implantará y modificará la nueva aplicación de producción, o de la modificación que se le haya hecho, y adiestrará al nuevo usuario sobre la misma. |

B. Solicitud de Servicios a la División de Servicios al Usuario y Acatamiento

- | | |
|------------------------|---|
| Empleado o Funcionario | 1. Reportará vía correo electrónico (e-mail) o telefónico, el tipo de daño o servicio requerido. Éstos pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> a. Acceso al "Network" b. Programas c. Consultas d. Correo Electrónicos e. Equipos |
|------------------------|---|

- | | |
|---|--|
| Asistente de Sistemas de Oficina o Persona que se delegue | 2. Completará el formulario Orden de Servicio SIF-034. |
| | 3. Referirá la orden a uno de los Técnicos de Microcomputadora. |
| Técnico de Microcomputadora | 4. Irá al Usuario o Funcionario que solicita la orden y completará el servicio. |
| | -----
El Técnico de Microcomputadora, de encontrar que el servicio requerido está en garantía, referirá la orden al Gerente de la División de Servicios al Usuario y Acatamiento para que éste proceda a reclamar la garantía al suplidor.
----- |
| | 5. Firmará el formulario Orden de Servicio SIF-034 y lo entregará al Empleado o Funcionario que requiere del servicio para solicitar su firma. Una vez firmado, devolverá el formulario al Gerente de la División de Servicios al Usuario y Acatamiento. |
| Gerente
División de Servicios al Usuario y Acatamiento | 6. Revisará que el servicio fue realizado; de encontrar que el servicio no fue resuelto, devolverá al Técnico Microcomputadora para que éste se complete. |
| | 7. Enviará el formulario Orden de Servicio SIF-034 al Asistente de Sistemas de Oficina. |
| Asistente de Sistemas de Oficina | 8. Archivará y custodiará el formulario Orden de Servicio SIF-034. |

XI. CLAUSULA DEROGATORIA

Este Procedimiento deroga toda norma o disposición que pueda estar en conflicto con las disposiciones contenidas en el mismo.

XII. FECHA DE EFECTIVIDAD

Las disposiciones en este Procedimiento entrarán en vigor una vez aprobadas por la Directora Ejecutiva.

RECOMENDADO



Lcdo. José L. Ramírez
Subdirector Ejecutivo Senior

Fecha: 12/abril/2005

APROBADO



Lcda. Marie A. Robert
Directora Ejecutiva Designada

Fecha: 12 de abril de 2005

SOLICITUD DE PROGRAMACIÓN NUEVA O CAMBIOS EN LA PROGRAMACIÓN EXISTENTE

FECHA: _____

NOMBRE DEL EMPLEADO: _____

OFICINA, DIVISIÓN O UNIDAD: _____

PUESTO QUE OCUPA: _____

ACCIÓN SOLICITADA:

CREAR PROGRAMA (DESCRIBA PROGRAMA SOLICITADO)

MODIFICAR PROGRAMA EXISTENTE (DESCRIBA CAMBIOS O MODIFICACIONES)

FIRMA EMPLEADO

NOMBRE Y FIRMA
SUPERVISOR INMEDIATO

PARA USO OFICIAL DEL CENTRO DE CÓMPUTOS

APROVADO

DENEGADO

SE NECESITA MAS INFORMACIÓN

APLICACIÓN YA EXISTENTE

NOMBRE GERENTE DE DIVISIÓN DE
DESARROLLO DE SISTEMAS

FIRMA GERENTE DE DIVISIÓN DE
DESARROLLO DE SISTEMAS

NOMBRE DIRECTOR DE OFICINA
DE SISTEMA DE INFORMACION

FIRMA DIRECTOR DE OFICINA
DE SISTEMA DE INFORMACION

FECHA DE ASIGNACIÓN

FECHA DE EFECTIVIDAD

NOMBRE DE ANALISTA PROGRAMADOR
SISTEMA DE INFORMACION

FIRMA DE ANALISTA PROGRAMADOR
SISTEMA DE INFORMACION

DE SER DENEGADA LA SOLICITUD DE APLICACIÓN SE DEBERA JUSTIFICAR LA RAZONES

INSTRUCCIONES

I. PROPOSITO

Se utiliza para solicitar la creación de un nuevo programa computadorizado o para realizarle modificaciones a uno ya existente.

II. TRAMITE

El usuario lo prepara en original para solicitar la creación o modificaciones de un programa.

III. DISTRIBUCION

Original – Oficina de Sistemas de Información

Copia – Usuario

IV. IMPRESION

Material: Papel Blanco

Impresión: Medio Electrónico

Tamaño: 8 ½ x 11

Nivel Estimado: 100

V. PERIODO DE RETENCION

5 años

PRIDCO
SIF-034
03-05

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
COMPAÑÍA DE FOMENTO INDUSTRIAL
San Juan, Puerto Rico

Solicitud de Orden de Servicio:

Fecha Servicio	<input type="text"/>	Extensión:	<input type="text"/>
Persona que solicita	<input type="text"/>	Firma:	_____
Departamento	<input type="text"/>		
Problema	<input type="text"/>		
Asignado a	<input type="text"/>	Firma:	_____
Comentarios	<input type="text"/>		
Fecha Completado	<input type="text"/>		
Tipo de Problema	<input type="text"/>		
Para Garantía	<input type="checkbox"/>		
Cerrado	<input type="checkbox"/>		

Tuesday, April 05, 2005

INSTRUCCIONES

I. PROPOSITO

Este formulario se utiliza para solicitar servicios de reparación a la Oficina de Sistemas de Información tales como:

Acceso al Network
Programas
Consultas
Correo Electrónico
Equipos

II. TRAMITE

- a. El empleado o funcionario notificará vía telefónica a la Oficina de Sistemas de Información el tipo de daño o situación en el equipo, programa, correo electrónico o en el acceso en la red.
- b. La Asistente de Sistemas de Oficina de la Oficina de Sistemas de Información recibirá la llamada del empleado o funcionario y completará la solicitud de orden de servicio en todas sus partes y la referirá a uno de los Técnicos de Microcomputadora.

III. DISTRIBUCION

Original – Oficina de Sistemas de Información

IV. IMPRESION

Material: Papel Blanco

Impresión: Electrónico

Tamaño: 8 ½ x 11

V. PERIODO DE RETENCION

5 años