



**Manual** : Sistemas de Información  
**Sección** : Servicios Tecnológicos  
**Asunto** : Procedimiento de Solicitud y Establecimiento de Sistemas en Línea (On Line)

---

**Introducción:**

La División de Apoyo Técnico provee servicios informáticos a los Departamentos, Divisiones, Oficinas, Subsidiarias del Banco y a ciertas Agencias del Gobierno a través de un sistema en línea ("On Line") para establecer conexión al Computador Central.

El establecimiento de dicho sistema en línea, en ciertas ocasiones implica el desarrollo o modificación de aplicaciones en el Computador Central, los cuales deben llevarse a cabo tomando en consideración el "Procedimiento de Desarrollo de Aplicaciones" MSI-200-01.

**Responsabilidad:**

**Acción:**

**Nuevo Usuario del Departamento, División, Oficina, Subsidiaria o Agencia:**

1. Solicita a través del "Help Desk" del Departamento de Sistemas de Información (Departamento) el acceso a la aplicación mediante sistema en línea, proveyendo una breve justificación de la necesidad.
  - En caso de que la solicitud se origine de una agencia externa al Banco, dicha solicitud se canaliza a través del Departamento de Cuentas de Depósito, para luego ser sometida al Departamento.

**Representante del "Help Desk":**

2. Abre un "ticket" de servicio, el cual es asignado al Director del Departamento de Sistemas de Información para ser procesado, siguiendo el "Procedimiento de Recibo y Manejo de Llamadas de Apoyo" MSI-320-01.

**Director del Departamento de Sistemas de Información:**

3. Verifica que la solicitud provenga de un usuario previamente autorizado y que corresponda a una necesidad debidamente justificada.
  - En caso de que el solicitante no esté debidamente autorizado, solicita que dicha petición provenga o que sea referida por un usuario autorizado.
  - En caso de que la petición no esté debidamente justificada, solicita mayor información al respecto o rechaza dicha petición.

**Gerente de la División de Apoyo Técnico:**

5. Recibe la petición y designa a un Especialista de Sistemas para que atienda la solicitud.

**Especialista de Sistemas:**

6. Determina si existen los recursos necesarios para permitir el acceso solicitado. Estos recursos serán determinados según apliquen, tales como:
  - Terminales

**Cables ...**

**Sección** : Servicios Tecnológicos  
**Asunto** : Procedimiento de Solicitud y Establecimiento de Sistemas en Línea (On Line)

---

**Especialista de Sistemas  
(cont.):**

- Cables
- Línea telefónica dedicada
- Modem
- Controlador de terminales
- Impresoras
- Comunicación con los sistemas del Banco

7. Solicita al Director de la unidad o al Oficial de contacto en la agencia solicitante que revise los materiales, equipos o servicios necesarios.
8. Instala los terminales y cualquier otro equipo, según sea necesario.
9. Define en el sistema la nueva línea y terminales una vez instalados, según se establece en el "Procedimiento de Control de Cambios al Ambiente de Producción" MSI-212-01.
  - En caso de que la petición requiera de algún cambio en programación solicita dichos cambios al Analista de Sistemas o Desarrollador de Aplicaciones encargado.
10. Informa al Oficial de Seguridad de Acceso a Sistemas de Información que el establecimiento del sistema en línea ha sido completado.

**Analista de Sistemas o  
Desarrollador de  
Aplicaciones:**

11. Programa o modifica la aplicación para cumplir con los requerimientos del usuario, si es necesario.

**Técnico de  
Comunicaciones:**

12. Habilita las líneas de teléfono dedicadas al computador central, si la configuración así lo requiere.

**Oficial de Seguridad de  
Acceso a Sistemas de  
Información:**

13. Notifica por escrito al peticionario que la solicitud ha sido atendida y envía la contraseña de acceso al sistema.

**Representante del "Help  
Desk":**

14. Cierra el "ticket" de servicio, siguiendo lo establecido en el "Procedimiento de Recibo y Manejo de Llamadas de Apoyo" MSI-320-01.

oOo