

 Manual de Procedimientos de Gestión en TI del Proceso de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Universidad Estatal a Distancia	Vicerrectoría Ejecutiva	Dirección de Tecnología y Comunicaciones
	Fecha inicio	21/09/2017
	Fecha revisión	21/09/2019
	Código	Prot-02-MEGA-PEGTI.03-PR-05

Protocolo para la solicitud de Requerimientos de sistemas

Elaborado por: Lic. Luisa Molina Méndez, Gestora de Cumplimiento de Planes

Asesoría de: Mag. Grettel Schonwandt Alvarado, Funcionaria del CPPI

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TAREAS
1. Presenta la necesidad de realizar cambios al Sistema (Herramienta tecnológica)	Usuario (Líder de Servicio o usuario operativo autorizado)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Completa el formulario UESI-PL-001. 2. Envía correo electrónico al ¹Coordinador de Proyectos Informáticos indicando en el asunto del correo "Solicitud de Requerimiento [Descripción corta del requerimiento]."
2. Recibe la solicitud de requerimiento para revisión	Coordinador de Proyectos Informáticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza y determina la solicitud: <ol style="list-style-type: none"> a. En caso de que el Coordinador de Proyectos Informáticos² rechace la solicitud, deberá enviar correo electrónico al usuario ³líder de servicio o un usuario operativo autorizado, con copia al analista según corresponda, detallando la razón del rechazo de la solicitud. b. En caso de que la solicitud proceda, asigna al analista de sistema la revisión del UESI-PL-001.
3. Recibe la asignación para determinar la viabilidad de la solicitud de requerimiento	Analista de Sistemas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa el formulario UESI-PL-001: <ol style="list-style-type: none"> a. En caso de dudas sobre la información suministrada, coordina con el usuario ⁴líder de servicio o un usuario operativo autorizado vía

¹En el documento publicado en el sitio web de la DTIC "Lista de servicios y sus respectivos líderes de servicio", el cual fue aprobado en sesión No. 013-2017 (Ref. CETIC.2017.010), se detalla para cada sistema el Coordinador de Proyectos Informáticos a nivel de la DTIC a quien debe remitir la solicitud de requerimiento.

²En caso de rechazo, el usuario puede acceder al Coordinador de la USI y/o La Dirección de la DTIC.

³ Ver definición en conceptos.

⁴ Ver definición en conceptos.

 <p>Manual de Procedimientos de Gestión en TI del Proceso de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Universidad Estatal a Distancia</p>	Vicerrectoría Ejecutiva	Dirección de Tecnología y Comunicaciones
	Fecha inicio	21/09/2017
	Fecha revisión	21/09/2019
	Código	Prot-02-MEGA-PEGTI.03-PR-05

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TAREAS
		correo electrónico o mediante reuniones.
4. Tramita la solicitud de requerimiento	Coordinador de Proyectos Informáticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asigna el consecutivo del ⁵número de requerimiento según el sistema. 2. Registra el consecutivo del número de requerimiento en el UESI-PL-008 (una vez que el UESI-PL-001 es aceptado por el Coordinador de Proyectos Informáticos). 3. Envía la aceptación de la solicitud de requerimiento mediante correo electrónico al usuario ⁶líder de servicio o un usuario operativo autorizado, con copia al analista. 4. Solicita mediante correo electrónico al analista de sistemas, el plan de trabajo técnico (el plan debe mínimo incluir: las actividades a desarrollar, la estimación de tiempos, la secuencia de las tareas y los recursos).
5. Autoriza solicitud de requerimiento	Director DTIC	<ol style="list-style-type: none"> 1. Envía la aceptación de la solicitud de requerimiento mediante correo electrónico al usuario ⁷líder de servicio o un usuario operativo autorizado, con copia al Coordinador de Proyectos Informáticos y analista (<i>esta disposición se debe considerar únicamente en casos que se amerite por las particularidades del proyecto</i>).
6. Aprueba el Plan de Trabajo técnico	Coordinador de Proyectos Informáticos Analista de Sistemas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa de forma conjunta el plan de trabajo técnico, se incorporan las observaciones. 2. Define de forma conjunta la fecha de inicio preliminar de la atención de la solicitud de requerimiento.
7. Atención de la solicitud de requerimiento	Analista de Sistemas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza el análisis y diseño del requerimiento. 2. Genera la documentación de análisis y diseño del requerimiento, utilizando el UESI-PL-002.

⁵El Coordinador de Proyectos Informáticos lleva un control de los casos mediante el UESI-PL-008, el número de caso lo asigna mediante la siguiente nomenclatura: año (4 posiciones) + “-” + código de subsistema (4 posiciones) + “-”, constante “RQ” + “-” + consecutivo de 5 posiciones. Ver anexo para código de Subsistema

⁶ Ver definición en conceptos.

⁷ Ver definición en conceptos.

 <p>Manual de Procedimientos de Gestión en TI del Proceso de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Universidad Estatal a Distancia</p>	Vicerrectoría Ejecutiva	Dirección de Tecnología y Comunicaciones
	Fecha inicio	21/09/2017
	Fecha revisión	21/09/2019
	Código	Prot-02-MEGA-PEGTI.03-PR-05

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TAREAS
8. Valida el diseño de la solución del requerimiento	<p>Coordinador de Proyectos Informáticos</p> <p>Analista de Sistemas DBA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa el UESI-PL-002 en forma conjunta por el Coordinador de Proyectos Informáticos y el analista. En caso de incluir elementos de base de datos, participa el administrador de base de datos. 2. En caso de generar observaciones al UESI-PL-002, el analista efectúa ajustes sobre el diseño y los actualiza en UESI-PL-002.
9. Aprobación del diseño conceptual de la solución del requerimiento	<p>Coordinador de Proyectos Informáticos</p> <p>Analista de Sistemas</p> <p>Usuario (Líder de Servicio o usuario operativo autorizado)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Coordinador de Proyectos Informáticos, presenta al usuario ⁸líder de servicio o un usuario operativo autorizado, por parte del Coordinador de Proyectos Informáticos y analista, el diseño conceptual de la solución a implementar dependiendo de las características de la solicitud de requerimiento. 2. El usuario (Líder de Servicio o usuario operativo autorizado), acepta el diseño conceptual, mediante correo electrónico al analista responsable con copia al Coordinador de Proyectos Informáticos, justificando su respuesta, identificando en el asunto del correo "Visto bueno diseño -[Descripción corta del requerimiento]".
10. Desarrolla la solución del requerimiento y ejecuta las pruebas	Analista de Sistemas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecuta el desarrollo de la solicitud. 2. Solicita la ⁹asesoría al CPPI, para la elaboración del Manual de usuario del sistema. 3. ¹⁰Coordina la configuración del equipo de desarrollo con la Unidad de Infraestructura Tecnológica. <ol style="list-style-type: none"> a. ¹¹Gestiona la creación de los usuarios de base de datos con su respectivo rol, para que pueda utilizar otras herramientas de acceso a la base de datos. Basado en las Normas de aplicación del presente manual, en el apartado de Pruebas de los requerimientos de sistemas para otras plataformas.

⁸ Ver definición en conceptos.

⁹Coordinando con el CPPI, lo respectivo, de manera que se logre obtener el instrumento en el momento en que se remita a las pruebas del usuario.

¹⁰Por medio del correo <http://solicitudesdtic.uned.ac.cr> (plataforma de atención de tiquetes de la UIT y de uso interno para la DTIC).

¹¹Ver anexos Solicitud de usuarios, grupos, buzones y listas de distribución (UEO-PL-001)

 <p>Manual de Procedimientos de Gestión en TI del Proceso de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Universidad Estatal a Distancia</p>	Vicerrectoría Ejecutiva	Dirección de Tecnología y Comunicaciones
	Fecha inicio	21/09/2017
	Fecha revisión	21/09/2019
	Código	Prot-02-MEGA-PEGTI.03-PR-05

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TAREAS
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Genera la documentación técnica siguiendo el UESI-PL-003. 5. Finaliza el desarrollo de la solicitud del requerimiento. 6. Realiza las pruebas correspondientes e informa al Coordinador de Proyectos Informáticos al finalizar. 7. Actualiza el UESI-PL-003 en el apartado “detalle de las pruebas realizadas”.
11. Ejecución del ambiente de pruebas para la solicitud de requerimiento para equipo de pruebas	<p>Analista de sistemas</p> <p>Equipo de pruebas</p> <p>Coordinador de Proyectos Informáticos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. En los casos en que el Coordinador de Proyectos Informáticos considere necesario, designa un equipo para pruebas de la solicitud de requerimiento, a nivel de la DTIC. 2. El analista de sistemas ¹²gestiona el ambiente de pruebas. 3. El equipo de prueba ejecuta el ambiente de pruebas. 4. El equipo de pruebas ¹³actualiza el UESI-PL-003 en el apartado detalle de las pruebas realizadas, en cuyo caso debe enviar la plantilla al analista con copia al Coordinador de Proyectos Informáticos. 5. El analista de sistemas valora con el Coordinador de Proyectos Informáticos, los cambios propuestos por el equipo de pruebas y procede a realizar los ajustes que correspondan. 6. El Coordinador de Proyectos Informáticos, verifica el cumplimiento de los cambios sugeridos por el equipo de pruebas y aplicados por el analista.
12. Ejecución del ambiente de pruebas para la solicitud de requerimiento para usuario	<p>Coordinador de Proyectos Informáticos</p> <p>Analista de sistemas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Coordinador de Proyectos Informáticos aprueba mediante correo electrónico al analista la ejecución de las pruebas con el usuario ¹⁴líder de servicio o un usuario operativo autorizado. 2. El Coordinador de Proyectos Informáticos realiza la ¹⁵presentación a la dirección de la DTIC, la coordinación

¹²Con base en las Normas de aplicación del presente manual, en el apartado de “Pruebas de aplicaciones nativas del AS/400”.

¹³Básicamente se debe indicar los aspectos a corregir y/o mejorar, de ser necesario adjuntar pantallas

¹⁴ Ver definición en conceptos.

¹⁵Se determina la magnitud e impacto del proyecto y en caso de que el Coordinador de Proyectos Informáticos determine se procede con esta tarea.

 <p>Manual de Procedimientos de Gestión en TI del Proceso de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Universidad Estatal a Distancia</p>	Vicerrectoría Ejecutiva	Dirección de Tecnología y Comunicaciones
	Fecha inicio	21/09/2017
	Fecha revisión	21/09/2019
	Código	Prot-02-MEGA-PEGTI.03-PR-05

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TAREAS
	Usuario (Líder de Servicio o usuario operativo autorizado)	<p>de la USI y el analista de sistemas, previo al usuario ¹⁶líder de servicio o un usuario operativo autorizado.</p> <p>3. El analista de sistemas¹⁷gestiona el ambiente de pruebas para el usuario.</p> <p>4. El usuario ¹⁸realiza pruebas.</p> <p>5. El usuario envía sus observaciones si las tiene.</p> <p>6. El analista de sistemas aplica las observaciones hasta que el usuario quede conforme y emita el visto bueno para la puesta en el equipo de producción.</p> <p>7. El usuario envía el ¹⁹visto bueno mediante ²⁰correo electrónico al analista responsable con copia al Coordinador de Proyectos Informáticos y adjunta la lista de cotejo empleada.</p>
13. Puesta en Producción de la solicitud de requerimiento	Analista de Sistemas	<p>1. Prepara el ²¹pase de objetos a producción, con el visto bueno del usuario.</p> <p>2. Comunica mediante correo electrónico al usuario ²²líder de servicio o un usuario operativo autorizado con copia al Coordinador de Proyectos Informáticos, que el requerimiento está en producción indicando en el asunto del correo "Puesta en Producción [Descripción corta del requerimiento] y actualiza el UESI-PL-003 con los datos de la puesta en producción.</p> <p>3. Dependiendo de la magnitud del proyecto, el Coordinador de Proyectos Informáticos informa a la dirección de la DTIC y la coordinación de la USI, que el requerimiento ya se encuentra en producción.</p>

¹⁶ Ver definición en conceptos.

¹⁷ Basado en las Normas de aplicación del presente manual, en el apartado de "Pruebas de aplicaciones nativas del AS/400".

¹⁸ Basado en las Normas de aplicación del presente manual, en el apartado "En cuanto a la ejecución de pruebas".

¹⁹ Comunicándole que el proyecto cumple con todo lo establecido en el requerimiento. El asunto del correo debe indicar: "Aceptación y visto bueno [Descripción corta de requerimiento]".

²⁰ Anexos Formato correo electrónico para Aceptación y visto bueno del requerimiento

²¹ Se debe considerar el UNED-Instructivo pase a producción.

²² Ver definición en conceptos.