#### CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA



#### **PROCEDIMIENTO**

# MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMATICOS INT-PRO-03

Documento Original Dirección de Gestión de la Calidad Prohibida su Reproducción No Controlada

Registro de Revis	sión y Aprobación	OTIVA AVIZ
ELABORADO POR:		O Stron ONO!
Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma S DIRECCIÓN DE
Ing. Alfredo Eulalio Ochoa Reyes / Director de Innovación y Tecnología	5/03/2018	August Tanologia S
REVISADO POR:		Carlo Con Maria
Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma CDAG
Jorge Raul de la Roca Álvarez / Analista / Gestión de la Calidad	9/03/2018	DIRECCIÓN DE GESTION TEN AUTONO DE LA CALIDAD E
Licda. Karin Julissa Rivera / Subgerente de Desarrollo Institucional	9/03/2018	SUBGERENCIA SARROLLO INSTRUCCIONAL DE LA CONTROLLA DE LA CONTR
APROBADO POR:		The state of the s
Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	GERENCIA*S
Lic. Luis Néstor Madrid González / Gerente CDAG	15/03/2018	The Notice of the State of the
		CATEMALA. C.
		cie Cuis Nestor Madrid González
	1	Cic. Luis Néstor Madrid González Gerente CDAG

# GUATEMALA

### A. Índice de contenido

Pág	Secciones	
1	Carátula (Registro de Revisión y Aprobación)	
2	A. Índice de contenido	
2	B. Propósito y alcance del procedimiento	
2	C. Glosario	
4	D. Descripción de actividades y responsables	
3	D.1. Solicitud y elaboración de propuesta de mantenimiento	
3	D.2. Realización del mantenimiento y entrega del sistema informático	
4	D.3. Realización del mantenimiento por proveedor externo	
5	E. Monitoreo y análisis	
5	F. Documentos Relacionados	

### B. Propósito y alcance del procedimiento

Definir la metodología para atender las necesidades de mantenimiento de los Sistemas Informáticos en funcionamiento en las diversas Unidades Administrativas de CDAG que puedan ser modificados internamente o lo contemple el contrato establecido con el desarrollador del sistema, a manera de estar acorde a las necesidades y requerimientos de procesamiento de información actualizado.

Este procedimiento abarca desde la solicitud de mantenimiento, la realización del mismo y la entrega del Sistema Informático con el mantenimiento realizado.

### C. Glosario

1	Manual de Usuario	Documento de comunicación técnica que busca brindar asistencia a los sujetos que usan un sistema, así como advertir a los usuarios de las limitaciones del sistema. Pueden contar con imágenes, diagramas, esquemas, introducción al sistema, índice con los contenidos del manual, una sección de problemas frecuentes, glosario, para facilitar su comprensión.
2	Mantenimiento a sistemas informáticos	Es la modificación de un producto de software después de la entrega, para corregir errores, mejorar el rendimiento, eliminar funciones obsoletas u optimizar otros atributos.
3	Responsables de unidades administrativas	Gerente, Subgerentes, Directores de Gerencia, Secretaría General, Auditora Interna.
4	IT	Dirección de Innovación y Tecnología
5	Solicitante	Responsable de las Unidad Administrativa.

# GUATEMALA

#### PROCEDIMIENTO

#### MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMATICOS

Del proceso: Sistemas Informáticos Código: INT-PRO-03 Versión: 1 Página 3

## D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades	
D.1 SOLICITU	JD Y ELABOR	ACION DE PROPUESTA DE MANTENIMIENTO	
1. Ingreso de solicitud	Solicitante	Ingresa la información en el formulario <b>INT-FOR-01 Solicitud de mantenimiento de sistemas</b> para enviarlo a la Dirección de Innovación y Tecnología.	
2. Recepción de solicitud	Analista de Sistemas	Recibe de la Unidad Administrativa solicitante, el formulario INT-FOR-01 Solicitud de mantenimiento de sistemas para adecuar los Sistemas Informáticos de acuerdo a sus necesidades actuales en el manejo de datos.	
3. Registro de actividad	Analista de Sistemas	Completa el formulario INT-FOR-01 Solicitud de mantenimiento de sistemas, para indicar la actividad a realizar y establecer el periodo de atención	
		Realiza entrevistas con los usuarios, a fin de recopilar información que permita determinar las necesidades y registra las especificaciones y los compromisos.	
4. Reunión para determinación de necesidades	Analista de Sistemas / Solicitante	Solicita a la Unidad o Unidades Administrativas la documentación adicional necesaria que permita recopilar información para realizar las modificaciones al Sistema Informático cuando aplique.	
		Si se determina que el mantenimiento se puede realizar por parte de IT, continua en actividad 5. Si el mantenimiento se va llevar a cabo por un proveedor externo, continúa en actividad 12.	
5. Análisis de información y propuesta de mantenimiento	Analista de Sistemas / Director de Innovación y Tecnología	Analizan la información obtenida y la documentación proporcionada para realizar la propuesta del mantenimiento, con las fuentes y productos esperados, a la Unidad Administrativa solicitante por medio del <b>INT-FOR-02 Propuesta de Mantenimiento</b> .	
6. Revisión de la propuesta	Solicitante / Responsable de la	Revisan la propuesta de mantenimiento verificando que se cumplan los requisitos previstos.	
	Unidad Administrativa	De tener comentarios o requerir cambios, regresa a la actividad 5. De estar conforme la propuesta, continúa en la actividad 7.	
7. Aprobación de propuesta	Responsable de la Unidad Administrativa	Aprueba la propuesta de mantenimiento firmando el formulario INT-FOR-02 Propuesta de Mantenimiento.	
D.2 REALIZATINTERNAMEN		ITENIMIENTO Y ENTREGA DEL SISTEMA INFORMATICO	
8. Realización del mantenimiento del sistema informático	Analista de Sistemas	Realiza la modificación, el mantenimiento y la programación del Sistema Informático.	
9. Realización de pruebas del	Analista de Sistemas /	Realizan pruebas de funcionalidad y operación del Sistema Informático y verifican su correcto arranque, funcionamiento y el producto final, de acuerdo de lo solicitado y aprobado en el <b>INT-FOR-02 Propuesta de Mantenimiento.</b>	
sistema	Solicitante	De encontrar errores o discrepancias del sistema o producto esperado, el Analista de Sistemas realiza las correcciones necesarias, realizando las pruebas de funcionalidad hasta que el producto este acorde a lo especificado.	
10. Capacitación de modificaciones al sistema	Analista de Sistemas	Capacita al personal de la Unidad Administrativa, sobre las modificaciones y/o nuevas características del sistema informático al cual se le dio mantenimiento.	
10. Entrega del sistema informático con el	Analista de Sistemas / Director de Innovación y Tecnología /	Hacen entrega del sistema al Responsable de la Unidad Administrativa junto con el Manual de Usuario actualizado.	
mantenimiento realizado	Responsable de la Unidad Administrativa	El Responsable de la Unidad Administrativa firma de recibido en el Manual de Usuario.	

# GUATEMALA

#### PROCEDIMIENTO

#### **MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMATICOS**

Del proceso: Sistemas Informáticos Código: INT-PRO-03 Versión: 1 Página 4

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades		
11. Archivo	Analista de Sistemas	Archiva copia firmada por Responsable de la Unidad Administrativa que solicitó el mantenimiento del sistema informático al que se le dio mantenimiento.		
D.3 REALIZA	D.3 REALIZACION DE MANTENIMIENTO POR PROVEEDOR EXTERNO			
12. Evaluación de factibilidad de mantenimiento	Analista de Sistemas / Director de Innovación y Tecnología	Analizan si es factible el cambio solicitado por la Unidad Administrativa, Si el contrato, información y datos relacionados al sistema permiten realizar cambios y/o mantenimiento por el proveedor externo, continúan a la actividad 13. Si algún motivo no permite que se le realicen cambios o mantenimiento al sistema, se le informa a la unidad administrativa y finaliza el proceso.		
13. Contacto con proveedor del sistema	Director de Innovación y Tecnología	El Director de Innovación y Tecnología solicita al proveedor externo las modificaciones o mantenimiento al sistema informático, solicitando cronograma para llevar a cabo el mantenimiento.		
14. Realización del mantenimiento del sistema informático	Proveedor externo	Realiza la modificación, mantenimiento y/o la programación del Sistema Informático, según cronograma.		
15. Realización de pruebas del sistema	Proveedor externo / Analista de Sistemas / Solicitante	Realizan pruebas de funcionalidad y operación del Sistema Informático y verifica su correcto arranque, funcionamiento y el producto final, de acuerdo de lo solicitado y aprobado en el INT-FOR-02 Propuesta de Mantenimiento.  De encontrar errores o discrepancias del sistema o producto esperado, el Analista de Sistemas notifica al proveedor de las correcciones necesarias, teniendo las pruebas de funcionalidad hasta que el producto este acorde a lo especificado.		
16. Capacitación de modificaciones al sistema	Proveedor externo	Capacita al personal de IT y a la Unidad Administrativa, las modificaciones y/o nuevas características del sistema informático al cual se le dio mantenimiento.		
17. Entrega del sistema informático con el mantenimiento realizado	Proveedor externo / Analista de Sistemas / Director de Innovación y Tecnología / Responsable de la Unidad Administrativa	Hacen entrega oficial del sistema al Responsable de la Unidad Administrativa junto con el Manual de Usuario.  El Responsable de la Unidad Administrativa firma de recibido en el Manual de Usuario.		
18. Archivo	Analista de Sistemas	Archiva copia firmada del Manual de Usuario del sistema informático al que se le dio mantenimiento por Responsable de la Unidad Administrativa solicitante.		



Del proceso: Sistemas Informáticos Código: INT-PRO-03 Página 5

## E. Monitoreo y análisis

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E1. Verificación de Cumplimiento	Analista de Procesos	Verifica en el transcurso de las evaluaciones internas el cumplimiento del procedimiento y los documentos y controles internos relacionados, conforme a lo establecido en el <b>GCA-PRO-03 Evaluaciones internas</b> y el seguimiento a los informes que correspondan.

### F. Documentos relacionados

#### F.1 Formularios, Instructivos y Guías:

- INT-FOR-01 Solicitud de mantenimiento de sistemas
- INT-FOR-02 Propuesta de Mantenimiento

#### F.2 Procedimientos:

GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas