	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión: 04	Fecha: 28-06-2018	
	Gerencia General		
	Oficina de Informática		
	Mantenimiento de los sistemas o programas financieros existentes.		

1.0 PROPÓSITO:

Brindarle a la Institución soporte técnico para los programas o sistemas financieros.


2.0 RESPONSABLES:

Jefe, Programadores y Secretaria de la Oficina de Informática.

3.0 PROCEDIMIENTO:

- 3.1 La Secretaria hace entrega a todos los usuarios que utilizan los diferentes módulos en el sistema, un formulario de cambio (código 850-03), ajuste y nuevo para atender las necesidades del sistema.
- 3.2 Las unidades administrativas llenan el formulario (Código: 850-03) en el cual indican las modificaciones que deben realizarse en el sistema.
- 3.3 El usuario hace entrega del formulario debidamente lleno y firmado por el solicitante, a la secretaria de la Oficina de Informática y la Secretaria se lo presenta al Jefe de Informática para notificarle.
- 3.4 La Secretaria de la Oficina de Informática, recibe el formulario y se lo entrega al programador interno, si el programador interno considera que esa solicitud debe ser atendida por el programador externo, el programador interno hace un reporte de los sistemas o programas por vía telefónica o por correo electrónico.
- 3.5 La Secretaria de la Oficina de Informática solicita permiso a la Dirección de Seguridad o a la Oficina de Jefe de Turno vía telefónica, para que los técnicos o programadores puedan ingresar al área segregada para poder atender el reporte presentado.
- 3.6 Los técnicos al presentarse a la Oficina de Informática, el programador interno le entrega el formulario de solicitud de cambios y procede a llamar a los usuarios internos para que le explique el problema existente.
- 3.7 Los técnicos proceden a solucionar el problema.
- 3.8 Los técnicos al finalizar su trabajo entregan a la Secretaria de la Oficina de Informática el formulario firmado y el usuario firmará siempre y cuando los cambios realizados estén acordes con los solicitados, de lo contrario el proveedor procederá a verificar los cambios realizados hasta que los mismos cumplan con lo solicitado.

Código: P.-G.G.-O.I.-05	Aprobado por:	Página 1 de 2
-------------------------	---------------	---------------

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión: 04	Fecha: 28-06-2018	
	Gerencia General		
	Oficina de Informática		
Mantenimiento de los sistemas o programas financieros existentes.			

4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
850-03	Formulario de solicitud de cambios a programas y/o reportes

5.0 HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Fecha	Modificación
29-01-07	Puntos 3.7 3.8 y 3.9 eliminados Puntos 3.2 y 3.3 anexados Puntos 3.4 3.6 y 3.8 modificados
10-05-16	Modificado Departamento de Cómputo por Oficina de Informática
10-08-16	Modificación de los numerales: 3.1 al 3.6 y 3.8. Se eliminó Libro Control de documentos de referencia (4.0)
28-06-18	Se Actualiza el numeral 3.4 se corrige correo telefónico por correo electrónico.