




# Procedimiento

## Gestión de Requerimientos en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas

Dirección General de Aduanas  
Dirección de Gestión Técnica  
Setiembre 2020  
Versión 1

## Tabla de contenido

1. Introducción .....	2
2. Objetivo.....	2
3. Alcance .....	2
4. Responsables .....	2
5. Descripción del Procedimiento: .....	3
6. Diagrama del Procedimiento.....	9
7. Documentos vinculados.....	11
8. Glosario de Términos y Siglas .....	11
9. Anexos.....	13
ANEXO I - MH-DTIC-PRO05-FOR-014 Formulario Entendimiento del Requerimiento para el Sistema de Información .....	13
ANEXO II MH-DTIC-PRO02-FOR-002 Formulario para Atención de Requerimientos de Desarrollo / Mantenimiento de Sistemas de Información ....	13
ANEXO III - MH-DTIC-PRO05-FOR-002 Plan de Pruebas Funcionales.....	13
ANEXO IV - MH-DTIC-PRO05-FOR-013 Aceptación de Producto .....	13
ANEXO V - Revisión Post-implementación.....	14
10. Control del documento .....	15
11. Documentos a sustituir .....	15
12. Visto Bueno Dirección de Planificación Institucional .....	16
13. Firmas de autorización .....	16

	Gestión de Requerimientos en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas		2
	Código: MH-DGA-PRO12-PCD-001	Versión: 01	Página 2 de 16
	Gestión de Apoyo		

## 1. Introducción

El procedimiento para la Gestión de Requerimientos en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas, facilita la realización de actividades, al detallar los lineamientos y acciones, que se deben ejecutar para llevar a cabo una mejora en el sistema informático, mismas que abarcan desde la elaboración de la solicitud hasta la implementación del requerimiento, así como su control.

## 2. Objetivo

Establecer una guía, para los funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas, y de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (DTIC) con las actividades que se deben desarrollar para poner en producción un requerimiento de mejora al sistema informático, que busca satisfacer una necesidad detectada.


## 3. Alcance

El documento es para uso exclusivo de los funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas, que requieren plantear mejoras al Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas, y de los funcionarios desarrolladores de mejoras informáticas al Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas.

## 4. Responsables


El Departamento de Procesos Aduaneros, será responsable de la implementación y actualización del procedimiento.

La Dirección de Gestión Técnica, será responsable de velar por el debido cumplimiento de lo establecido en este procedimiento.


	Gestión de Requerimientos en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas		2
	Código: MH-DGA-PRO12-PCD-001	Versión: 01	Página 3 de 16
	Gestión de Apoyo		

## 5. Descripción del Procedimiento:


Número	Actividades Descripción	Responsable
<b>Solicitud del Requerimiento</b>		
5.1	<p>Realizar reunión de entendimiento y coordinación con la Unidad Desarrolladora (DTIC) para identificar los términos y la dirección que debe llevar el requerimiento, conocer eventuales antecedentes y la factibilidad técnica.</p> <p><b>Nota:</b> La Unidad Desarrolladora DTIC llena el Formulario MH-DTIC-PRO05-FOR-014 Formulario Entendimiento del Requerimiento para el Sistema de Información (Anexo I), el cual debe ser firmado en conjunto con el Funcionario de la Unidad Solicitante.</p>	Funcionario Unidad Solicitante
5.2	<p>Plantear el requerimiento llenando el Formulario MH-DTIC-PRO02-FOR-002 " Formulario para Atención de Requerimientos de Desarrollo / Mantenimiento de Sistemas de Información"(Anexo II).</p> <p><b>Nota:</b> Para la redacción se debe considerar palabras claras y directas que reflejen de forma correcta lo solicitado, debe ser escrito de forma concisa, clara y organizada, de manera que sea fácilmente comprensible, evitar el uso de palabras ambiguas, lo especificado en el requerimiento debe tener una sola interpretación. En el caso que sea necesario usar conceptos que posee múltiples significados, el término debe ser incluido en el formulario de "Solicitud de Atención de Requerimientos", de forma que se detalle la definición específica para ese caso. La DGT brindará a cada unidad solicitante, capacitación para el planteamiento de requerimientos</p>	Funcionario Unidad Solicitante
5.3	<p>Enviar al Departamento de Procesos Aduaneros por medio de la cuenta <a href="mailto:requerimientos-dpa@hacienda.go.cr">requerimientos-dpa@hacienda.go.cr</a> el Formulario MH-DTIC-PRO02-FOR-002 " Formulario para Atención de Requerimientos de Desarrollo / Mantenimiento de Sistemas de Información"(Anexo II) debidamente lleno para verificar la factibilidad de dicho requerimiento.</p>	Funcionario Unidad Solicitante
5.4	<p>Asignar el requerimiento a un funcionario del Departamento de Procesos Aduaneros, para que sea verificada la factibilidad funcional del requerimiento.</p>	Jefatura del Departamento

	Gestión de Requerimientos en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas		2
	Código: MH-DGA-PRO12-PCD-001	Versión: 01	Página 4 de 16
	Gestión de Apoyo		


Actividades		
Número	Descripción	Responsable de Procesos Aduaneros
5.5	<p>Verificar la factibilidad funcional del requerimiento revisando que no exista duplicidad, no contradigan objetivos respecto a otros requerimientos y guarden coherencia respecto al sistema integral, así como la normativa aplicable corroborando que el cambio requerido es acorde a lo permitido en la normativa que regula el tema.</p> <p>¿Es factible?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí, continúa con la actividad 5.8</li> <li>• No; requiere modificaciones? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sí, continúa con la actividad 5.6</li> <li>○ No, continúa con la actividad 5.9</li> </ul> </li> </ul>	Funcionario del Departamento de Procesos Aduaneros
5.6	Coordinar con el funcionario de la Unidad Solicitante por medio de correo electrónico las modificaciones que correspondan.	Funcionario del Departamento de Procesos Aduaneros
5.7	Realizar las modificaciones solicitadas y enviar al funcionario del Departamento de Procesos Aduaneros. Regresa a la actividad 5.5.	Funcionario Unidad Solicitante
5.8	Enviar correo a la Unidad Solicitante junto con el Formulario MH-DTIC-PRO02-FOR-002 " Formulario para Atención de Requerimientos de Desarrollo / Mantenimiento de Sistemas de Información"(Anexo II) con el número consecutivo asignado del requerimiento. Continúa en la actividad 5.10 para las firmas respectivas.	Funcionario del Departamento de Procesos Aduaneros
5.9	Enviar correo a la Unidad Solicitante indicando la razón justificada del rechazo.	Funcionario del Departamento de Procesos Aduaneros
<b>Remisión a la Unidad Desarrolladora y desarrollo del requerimiento</b>		
5.10	Recolectar las firmas respectivas y enviar el requerimiento debidamente lleno y firmado por el funcionario de la Unidad Solicitante, la jefatura superior, Director o Gerente de la Unidad Solicitante y el Director	Funcionario Unidad Solicitante

	Gestión de Requerimientos en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas		2
	Código: MH-DGA-PRO12-PCD-001	Versión: 01	Página 5 de 16
	Gestión de Apoyo		

Actividades		
Número	Descripción	Responsable
	General o quien éste designe a la cuenta <a href="mailto:requerimientos-dpa@hacienda.go.cr">requerimientos-dpa@hacienda.go.cr</a> .	
5.11	Ingresar al Sistema de Gestión de Casos Mesa de Servicio (MS) en línea el requerimiento adjuntando el documento: MH-DTIC-PRO02-FOR-002 " Formulario para Atención de Requerimientos de Desarrollo / Mantenimiento de Sistemas de Información"(Anexo II) y una vez recibida la confirmación con el número de caso por parte de MS en línea se debe realizar la actualización en la lista denominada Requerimientos TICA que se encuentra en la intranet del Departamento de Procesos Aduaneros ( <a href="http://intranet/sites/DGA/DGT/dpa/SitePages/Inicio.aspx">http://intranet/sites/DGA/DGT/dpa/SitePages/Inicio.aspx</a> )..	Funcionario del Departamento de Procesos Aduaneros
5.12	Desarrollar el requerimiento.	Unidad Desarrolladora (DTIC)
5.13	Recibir de la Unidad Desarrolladora (DTIC) mediante correo electrónico y en la cuenta <a href="mailto:requerimientos-dpa@hacienda.go.cr">requerimientos-dpa@hacienda.go.cr</a> , el comunicado de que el desarrollo informático está listo en el ambiente de pruebas	Funcionario Unidad Solicitante
<b>Ejecución de las Pruebas y Pase a Producción</b>		
5.14	Designar funcionario(s) para la ejecución de las pruebas.	Jefatura de la Unidad Solicitante
5.15	Formular el Plan de Pruebas Funcionales llenando el formulario MH-DTIC-PRO05-FOR-002 (Anexo III) en el cual se detalla lo que se debe verificar según lo planteado en el requerimiento, especifica todos los datos necesarios para la ejecución de la prueba y el resultado esperado.  <b>Nota:</b> La DGT brindará a la unidad solicitante, capacitación para el desarrollo de pruebas.	Funcionario Unidad Solicitante
5.16	Ejecutar las pruebas según lo establecido en el Plan de Pruebas Funcionales Formulario MH-DTIC-PRO05-FOR-002 (Anexo III).	Funcionario Unidad Solicitante
5.17	Completar el Formulario MH-DTIC-PRO05-FOR-002 denominado Plan de Pruebas Funcionales (Anexo III), indicando el resultado de las pruebas, veredicto, observaciones y adjuntando las imágenes de los	Funcionario Unidad Solicitante


	Gestión de Requerimientos en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas		2
	Código: MH-DGA-PRO12-PCD-001	Versión: 01	Página 6 de 16
	Gestión de Apoyo		

Número	Actividades Descripción	Responsable
	resultados de los escenarios ejecutados.	
5.18	Remitir a su Jefatura por medio de correo electrónico el resultado de las pruebas ejecutadas.	Funcionario Unidad Solicitante
5.19	Analizar y avalar los resultados obtenidos.  ¿El resultado es exitoso?  Sí, continúa con la actividad 5.21 No, continúa con la actividad 5.20	Jefatura de la Unidad Solicitante
5.20	Coordinar con la Unidad Desarrolladora las modificaciones pertinentes. Regresar a la actividad 5.13  <b>Nota:</b> En caso de que exista inconformidad por funciones o ajustes que no estaban contempladas en el alcance original del requerimiento, debe de presentar un requerimiento nuevo.	Funcionario Unidad Solicitante
5.21	Completar el Formulario MH-DTIC-PRO05-FOR-013 Formulario Aceptación de Producto (Anexo IV) y enviarlo a la cuenta <a href="mailto:requerimientos-dpa@hacienda.go.cr">requerimientos-dpa@hacienda.go.cr</a> . Este formulario debe ir firmado por: el funcionario y jefatura de la Unidad Solicitante y el Director General o quien este designe.  Nota: en dicho formulario se debe solicitar a la Unidad Desarrolladora, la confirmación por medio de correo electrónico, cuando el requerimiento se encuentre implementado en el ambiente de producción.	Funcionario Unidad Solicitante
5.22	Ingresar el Formulario MH-DTIC-PRO05-FOR-013 Aceptación de Producto (Anexo IV) en el Sistema de gestión de casos de MS en línea y realizar actualización en la lista denominada Requerimientos TICA que se encuentra en la intranet del Departamento de Procesos Aduaneros  ( <a href="http://intranet/sites/DGA/DGT/dpa/SitePages/Inicio.aspx">http://intranet/sites/DGA/DGT/dpa/SitePages/Inicio.aspx</a> )	Funcionario del Departamento de Procesos Aduaneros
5.23	Implementar requerimiento en el ambiente de producción.	Unidad Desarrolladora (DTIC)

	Gestión de Requerimientos en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas		2
	Código: MH-DGA-PRO12-PCD-001	Versión: 01	Página 7 de 16
	Gestión de Apoyo		

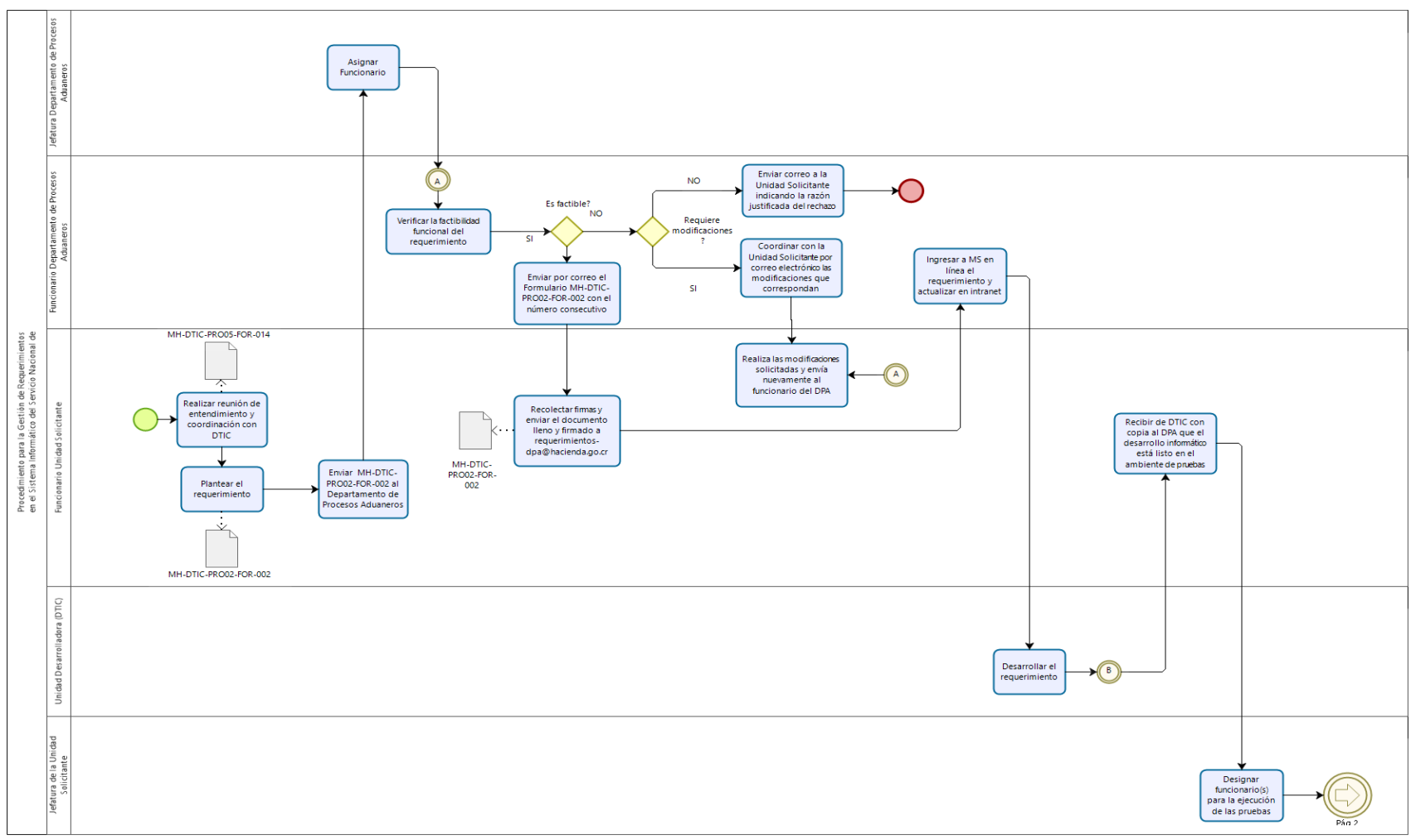
Actividades		
Número	Descripción	Responsable
<b>Revisión Post-implementación</b>		
5.24	Recibir la notificación, a través de correo electrónico, de que el requerimiento se encuentra implementado en el ambiente de producción con copia al correo <a href="mailto:requerimientos-dpa@hacienda.go.cr">requerimientos-dpa@hacienda.go.cr</a>	Funcionario Unidad Solicitante
5.25	Actualizar el control que se lleva en la lista denominada Requerimientos TICA que se encuentra en la intranet del Departamento de Procesos Aduaneros ( <a href="http://intranet/sites/DGA/DGT/dpa/SitePages/Inicio.aspx">http://intranet/sites/DGA/DGT/dpa/SitePages/Inicio.aspx</a> ).	Funcionario del Departamento de Procesos Aduaneros
5.26	Realizar la revisión post-implementación del requerimiento utilizando el formulario “Revisión Post-Implementación” (Anexo V), para lo cual cuenta con un plazo de 20 días hábiles, contados a partir de la comunicación de la puesta en producción del requerimiento.  ¿La post-implementación es satisfactoria? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí, Continúa con la actividad 5.27</li> <li>• No, continúa con la actividad 5.28</li> </ul>	Funcionario Unidad Solicitante
5.27	Informar a la Unidad Desarrolladora (DTIC) por medio de correo electrónico, continúa el procedimiento en el paso 5.30.	Funcionario Unidad Solicitante
5.28	Coordinar una sesión de entendimiento con la Unidad Desarrolladora para solicitar los ajustes respectivos.	Funcionario Unidad Solicitante
5.29	Recibir correo electrónico de la Unidad Desarrolladora de DTIC, con la indicación que se realizaron los ajustes solicitados. Regresa a la actividad 5.26  <b>Nota:</b> En caso de que exista inconformidad por funciones o ajustes que no estaban contempladas en el alcance original del requerimiento, debe de presentar un requerimiento nuevo.	Funcionario Unidad Solicitante
5.30	Recibir, de la Unidad Desarrolladora (DTIC) la Encuesta de satisfacción.	Funcionario Unidad Solicitante

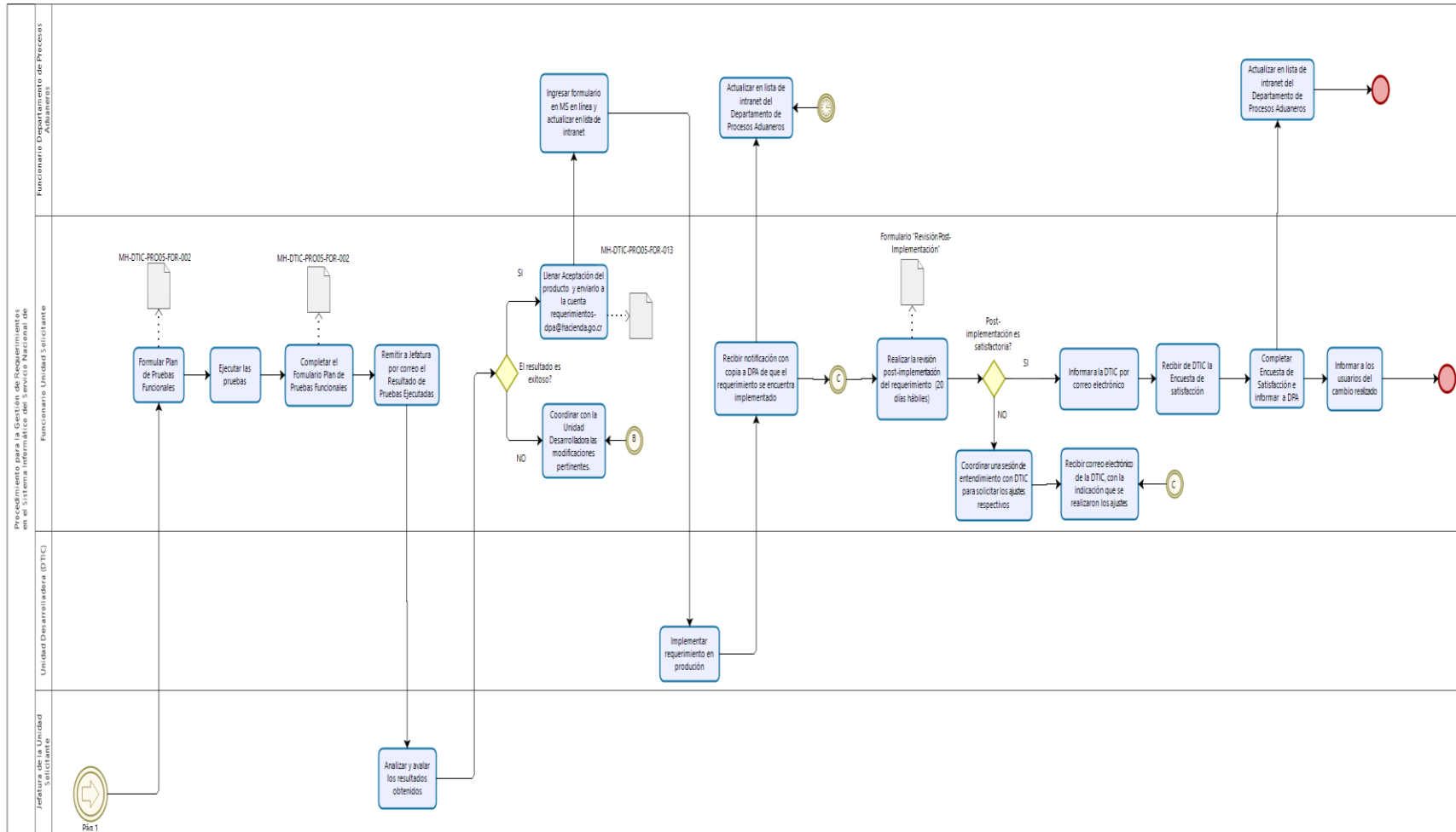


	Gestión de Requerimientos en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas		2
	Código: MH-DGA-PRO12-PCD-001	Versión: 01	Página 8 de 16
	Gestión de Apoyo		


Actividades		
Número	Descripción	Responsable
5.31	<p>Completar Encuesta de Satisfacción e informar al correo <a href="mailto:requerimientos-dpa@hacienda.go.cr">requerimientos-dpa@hacienda.go.cr</a> para actualización en intranet.</p> <p><b>Nota:</b> De requerirse una modificación o mejora a un caso cerrado, se debe plantear un nuevo requerimiento, adendum o entendimiento para atenderlo. Es importante que se haga referencia al número de caso del cual se deriva esa modificación, ajuste o mejora.</p>	Funcionario Unidad Solicitante
5.32	Informar a los usuarios del cambio realizado para las previsiones del caso, se debe dar un plazo perentorio, lo anterior, por resolución, comunicado o circular.	Funcionario Unidad Solicitante
<b>Fin del Procedimiento</b>		

### 6. Diagrama del Procedimiento





Pág 1

	Gestión de Requerimientos en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas		2
	Código: MH-DGA-PRO12-PCD-001	Versión: 01	Página 11 de 16
	Gestión de Apoyo		

## 7. Documentos vinculados

Formulario MH-DTIC-PRO05-FOR-014 Formulario Entendimiento del Requerimiento para el Sistema de Información (Anexo I)

Formulario MH-DTIC-PRO02-FOR-002 Formulario para Atención de Requerimientos de Desarrollo / Mantenimiento de Sistemas de Información" (Anexo II)

Formulario MH-DTIC-PRO05-FOR-002 Plan de Pruebas Funcionales (Anexo III)

Formulario MH-DTIC-PRO05-FOR-013 Aceptación de Producto (Anexo IV)

Formulario Revisión Post-Implementación (Anexo V)

## 8. Glosario de Términos y Siglas

**Cambio:** cualquier modificación, ajuste, mejora o nuevos desarrollos de controles o aplicaciones a implementar en el sistema informático del Servicio Nacional de Aduanas.


**Departamento de Procesos Aduaneros (DPA):** Es competencia del Departamento de Procesos Aduaneros asumir el rol de Unidad Solicitante para todos aquellos requerimientos propios de su competencia, así como, llevar el inventario y control general de los requerimientos. Los demás requerimientos según su especificidad deberán ser atendidos y desarrollados por cada Unidad Solicitante dueña del negocio.

**DGT:** Dirección de Gestión Técnica

**Gestión:** conjunto de actividades específicas que se llevan a cabo con el fin de lograr un objetivo del negocio, mismas comprenden procesos de planificación, desarrollo, implementación y/o control.

**Incidente:** es una interrupción no planeada de un servicio, la reducción en su calidad, una falla en un componente de configuración, o cualquier otra afectación de los servicios del TICA.


**Mesa de Servicios (MS):** es el punto de contacto tecnológico mediante el cual la Unidad Solicitante debe canalizar las solicitudes para los cambios en el sistema informático, así como realizar consultas sobre el desarrollo y avance de los mismos.

	Gestión de Requerimientos en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas		2
	Código: MH-DGA-PRO12-PCD-001	Versión: 01	Página 12 de 16
	Gestión de Apoyo		

**Número de Caso:** número de seguimiento asignado por la Mesa de Servicios una vez que se remite a la Unidad Desarrolladora.

**Unidad Desarrolladora:** es la encargada del desarrollo informático de los requerimientos, desde su programación en el ambiente de pre-producción así como su implementación en el ambiente de producción. La Unidad de Sistemas Aduaneros del Departamento de Sistemas de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC), funge como la Unidad Desarrolladora

**Unidad Solicitante:** es el usuario interno del Servicio Nacional de Aduanas que demanda el desarrollo de requerimientos en el sistema informático y es responsable del requerimiento en todas sus etapas. Las distintas aduanas del país o direcciones de la Dirección General de Aduanas podrán fungir como Unidad Solicitante.

	Gestión de Requerimientos en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas		2
	Código: MH-DGA-PRO12-PCD-001	Versión: 01	Página 13 de 16
	Gestión de Apoyo		

## 9. Anexos<sup>1</sup>

### ANEXO I - MH-DTIC-PRO05-FOR-014 Formulario Entendimiento del Requerimiento para el Sistema de Información



MH-DTIC-PRO05-FOR  
-014 Formulario Enter

### ANEXO II MH-DTIC-PRO02-FOR-002 Formulario para Atención de Requerimientos de Desarrollo / Mantenimiento de Sistemas de Información



MH-DTIC-PRO02-FOR  
-002 Formulario Aten

### ANEXO III - MH-DTIC-PRO05-FOR-002 Plan de Pruebas Funcionales



MH-DTIC-PRO05-FOR  
-002 Formulario Plan


### ANEXO IV - MH-DTIC-PRO05-FOR-013 Aceptación de Producto



MH-DTIC-PRO05-FOR  
-013 Formulario de A

---

<sup>1</sup> Los Anexos I, II, III y IV se ubican en la Intranet de la DTIC, apartado “Procesos Modelo de Gestión TIC”. Cada uno lleva el enlace para que, al momento de presionarlo, direcciona al usuario al formulario que requiere utilizar.

	Gestión de Requerimientos en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas		2
	Código: MH-DGA-PRO12-PCD-001	Versión: 01	Página 14 de 16
	Gestión de Apoyo		



## ANEXO V - Revisión Post-implementation

### REVISIÓN POST-IMPLEMENTACIÓN


Título del Requerimiento:

Caso DTIC N°:

NÚMERO DE REVISIÓN	DETALLE	MÉTODO DE VERIFICACIÓN	RESULTADO
1	[Detallar lo que se debe verificar según lo solicitado en el requerimiento].	[Indicar el método utilizado para la comprobación (revisión de la aplicación informática, entrevista o consultas realizadas a usuarios de sistema, etc)].	[Señalar si el resultado es satisfactorio o en su defecto detallar la inconformidad].

Resumen de la Revisión:	[Si el desarrollo informático cumple con la necesidad planteada por el solicitante, se debe indicar la entera satisfacción ante la implementación del requerimiento en el ambiente de producción. Si el desarrollo informático no cumple con la necesidad planteada por el solicitante, debe señalar el número de revisión que presenta inconformidad].		
Fecha de inicio de la Revisión:		Fecha de culminación de la Revisión:	
Responsable (s) de la Revisión:	(nombre)		(firma)
Jefe Inmediato:	(nombre)		(firma)

**Nota: El presente documento debe contar con un anexo, el cual constituye un respaldo de las revisiones llevadas a cabo, por ende, se debe detallar y comprobar (mediante la captación de pantallas, actas, etc.), lo realizado en cada revisión.**

	Gestión de Requerimientos en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas		2
	Código: MH-DGA-PRO12-PCD-001	Versión: 01	Página 15 de 16
	Gestión de Apoyo		


## 10. Control del documento

Gestión de Requerimientos en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas					
Versión	Tarea	Responsable	Cargo	Descripción del cambio	Fecha
N° 1	Elaboración	Alejandra Valerín Berrocal	Funcionaria Departamento Procesos Aduaneros	Actualización del documento	Setiembre 2020
	Revisión	Melina Flores Solerti	Jefe, Departamento Procesos Aduaneros		
	Revisión	Luis Fernando Vasquez Castillo	Director, Dirección de Gestión Técnica		
	Revisión	Estefanie Jiménez Méndez	Profesional, Dirección de Planificación Institucional	Revisión de Forma	Octubre 2020
	Aprobación	Gerardo Bolaños Alvarado	Director General de Aduanas		Octubre 2020
<b>Almacenado en:</b>		Intranet / Gestión Integral Hacendaria			

## 11. Documentos a sustituir

DOCUMENTO ANTERIOR			DOCUMENTO NUEVO		
Nombre	Código	N° Versión	Nombre	Código	N° Versión
Procedimiento para la Gestión de Requerimientos en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas		01	Procedimiento para la Gestión de Requerimientos en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas	MH-DGA-PRO12-PCD-001	01



	Gestión de Requerimientos en el Sistema Informático del Servicio Nacional de Aduanas		2
	Código: MH-DGA-PRO12-PCD-001	Versión: 01	Página 16 de 16
	Gestión de Apoyo		

## 12. Visto Bueno Dirección de Planificación Institucional

Revisión Estefanie Jiménez Méndez Dirección de Planificación Institucional	V.º B.º Celia White Ward Directora de Planificación Institucional

## 13. Firmas de autorización

Elaborado por: Alejandra Valerín Berrocal Profesional Departamento de Procesos Aduaneros	V.º B.º: Melina Flores Solerti Jefe Departamento de Procesos Aduaneros	V.º B.º: Luis Fernando Vásquez Castillo Director Dirección de Gestión Técnica

Aprobado por: Gerardo Bolaños Alvarado Director General de Aduanas