

Universidad Estatal a Distancia  
Rectoría  
Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones  
Unidad de Sistemas de Información



Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos  
PUNED DTIC-USI 02



## Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos

Código	PUNED DTIC-USI 02
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información Comunicaciones-Unidad de Sistemas de Información
Rige a partir de	1 de julio de 2024
Versión	1
Página	1 de 7

## Tabla de Contenido

1. Propósito .....	3
2. Alcance.....	3
3. Responsabilidades .....	3
4. Definiciones.....	3
5. Documentos Relacionados .....	3
6. Normativa relacionada .....	4
7. Abreviaturas .....	4
8. Descripción del Proceso .....	4
9. Control de Cambios.....	5
10. Anexos.....	6
10.1 Anexo 1- Diagrama de flujo .....	6
10.2 Anexo 2: Tipos de Solicitudes de Bases de Datos y Documentación Referente. ....	7

 <b>UNED</b> <small>UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA</small> <small>Institución Benemérita de la Educación y la Cultura</small>	<b>Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos</b>	Código	PUNED DTIC-USI 02
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información Comunicaciones-Unidad de Sistemas de Información
		Rige a partir de	1 de julio de 2024
		Versión	1
		Página	2 de 7

### *Participantes*

#### **Elaboración**

<b>Nombre</b>	<b>Puesto</b>	<b>Dependencia</b>
Zaida Brenes Rodríguez	Administradora de Base de Datos	Unidad Sistemas de Información DTIC
Gonzalo Alberto Rodríguez Benavides	Administrador de Base de Datos	Unidad Sistemas de Información DTIC
Erika Hernández Agüero	Gestora de Calidad	Unidad Sistemas de Información DTIC
José Pablo Chaves Sánchez	Coordinador de la USI	Unidad Sistemas de Información DTIC

#### **Validación**

<b>Nombre</b>	<b>Puesto</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Fecha</b>
Francisco Durán Montoya	Director	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	02 de octubre de 2023

#### **Aprobación**

Aprobado mediante acuerdo tomado por el Consejo de Rectoría, sesión extraordinaria No. 2318-2024, Artículo VI, inciso 2) celebrada el 27 de mayo del 2024 (REF. CR-2024-935).

#### **Asesoría Técnica**

Lic. Carlos Salazar Castañeda, Centro de Planificación y Programación Institucional.  
 Lic. Paula Martínez Sánchez, Centro de Planificación y Programación Institucional.

 <p>UNED UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Institución Benemérita de la Educación y la Cultura</p>	<p>Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos</p>	Código	PUNED DTIC-USI 02
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información Comunicaciones-Unidad de Sistemas de Información
		Rige a partir de	1 de julio de 2024
		Versión	1
		Página	3 de 7

## 1. Propósito

Describir las actividades que realiza la Unidad Sistemas de información para la gestión de solicitudes de bases de datos, en torno al desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones y sistemas institucionales.

## 2. Alcance

Este documento debe ser de conocimiento y aplicación de las personas funcionarias de la Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones y de las personas externas, que se vean involucradas en el desarrollo y mantenimiento de sistemas de información de la Institución.

## 3. Responsabilidades

- Persona administradora de Bases de Datos (DBA por sus siglas en inglés): gestionan la atención de las solicitudes de las plataformas de Bases de Datos, entre ellas ORACLE, SQL Server, MariaDb, entre otros, en las que realizan actividades como la creación de modelos de datos (Lógico y Físico), creación de usuarios de Bases de Datos, administración de la seguridad de los servidores; así como, de los objetos de Bases de Datos y la información almacenada en éstos, planificación de las estrategias de respaldos y recuperación, Importación / Exportación de Datos entre distintas fuentes de datos, activación de pistas de auditoría, instalación de software y/o herramientas de Base de Datos. Además, realizan tareas de monitoreo y afinamiento; así como, el establecimiento de tareas programadas en los Servidores para los respaldos, actualización de estadísticas, índices y manejo adecuado de uso de recursos como memoria, almacenamiento y procesamiento.
- Persona solicitante responsable: es aquella persona de la DTIC, con una función de Coordinador de Proyectos, Coordinador de la Unidad de Sistemas de Información, Director o Jefe de Oficina, Analista de Sistemas, Líder Técnico, quien está autorizado a gestionar un tipo de solicitud de atención de Base de Datos, por medio de la plataforma de tiquetes; así como, de verificar la correcta atención de la solicitud de tiquete.

## 4. Definiciones

- **Plataforma de tiquetes:** plataforma que permite la gestión de solicitudes, incluyendo elementos de trabajo dirigidos a la gestión de atención de las solicitudes de Bases de Datos.
- **Tipo de Solicitud de Base de Datos:** son las solicitudes de trabajo que atiende una persona administradora de Base de Datos.

## 5. Documentos Relacionados

 <p>UNED UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Institución Venezolana de la Educación y la Cultura</p>	<p>Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos</p>	Código	PUNED DTIC-USI 02
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información Comunicaciones-Unidad de Sistemas de Información
		Rige a partir de	1 de julio de 2024
		Versión	1
		Página	4 de 7

- IUNED DTIC-USI 02.01 Instructivo para la Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos.
- DUNED DTIC-USI 02.01 Estándares de desarrollo de bases de datos.
- DUNED DTIC-USI 02.02 Protocolo de uso de motores de Bases de Datos.

## 6. Normativa relacionada

- No aplica.

## 7. Abreviaturas

- **DBA:** Administrador de Base de Datos (*DataBase Administrator*, DBA, por sus siglas en inglés).
- **DTIC:** Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.
- **SGBD:** Sistema Gestor de Base de Datos (*DataBase Management System*, DBMS, por sus siglas en inglés).
- **UNED:** Universidad Estatal a Distancia.
- **USI:** Unidad de Sistemas de Información.

## 8. Descripción del Proceso

- 8.1 La persona solicitante responsable envía un ticket, por medio de la plataforma de tickets administrado por la DTIC, indicando el tipo de solicitud de Base de Datos, según el **Anexo 2: Tipos de Solicitudes de Bases de Datos y documentación referente**, si la solicitud lo requiere.
- 8.2 La persona DBA recibe la solicitud.
- 8.2.1 Si la solicitud no procede, la persona DBA rechaza e informa en el ticket, a la persona solicitante responsable, la justificación técnica por la cual no se atiende la solicitud y se cierra el ticket. **Fin del proceso.**
- 8.2.2 Si la solicitud procede, pasa al punto 8.3.
- 8.3 La persona DBA revisa, analiza la documentación detallada/adjunta en el ticket y verifica que esté completa.
- 8.3.1 Si la información está incompleta, la persona DBA le indica en el ticket, a la persona solicitante responsable, que revise y adjunte la documentación faltante. Regresa al punto 8.1.
- 8.3.2 Si la información está completa, pasa al punto 8.4.
- 8.4 La persona DBA procede con la ejecución de las acciones necesarias, de acuerdo con el tipo de solicitud, según **Anexo 2: Tipos de Solicitudes de Bases de Datos y documentación**

 <p>UNED UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Institución Benemerita de la Educación y la Cultura</p>	<p>Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos</p>	Código	PUNED DTIC-USI 02
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información Comunicaciones-Unidad de Sistemas de Información
		Rige a partir de	1 de julio de 2024
		Versión	1
		Página	5 de 7

referente, IUNED DTIC-USI 02.01 Instructivo para la **Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos**, los estándares de desarrollo descritos en el documento **DUNED DTIC-USI 02.01 Estándares de desarrollo de bases de datos**, y el protocolo de uso de motores de Bases de Datos, definidos en el documento **DUNED DTIC-USI 02.02 Protocolo de uso de motores de Bases de Datos**.

- 8.5 La persona DBA realiza las pruebas de verificación respectivas y le comunica a la persona solicitante, el resultado de la atención del ticket, de las pruebas efectuadas e información relevante de la solicitud atendida.
- 8.6 La persona solicitante responsable, verifica que la solicitud se haya realizado satisfactoriamente y realiza las pruebas que considere pertinente.
- 8.6.1 Si las pruebas de verificación fueron satisfactorias, se cierra el ticket. **Fin de proceso.**
- 8.6.2 Si las pruebas de verificación no fueron satisfactorias, la persona solicitante responsable, realiza una reapertura del ticket si el mismo ya fue cerrado; de lo contrario, brinda respuesta a través del ticket, indicando el error o problema presentado, regresa al punto 8.4.

Fin del proceso.

## 9. Control de Cambios

Numero de oficio que solicita la modificación:	Modificación Realizada
[ingrese el número del punto que se modifica]	[Ingrese el detalle de la modificación realizada]

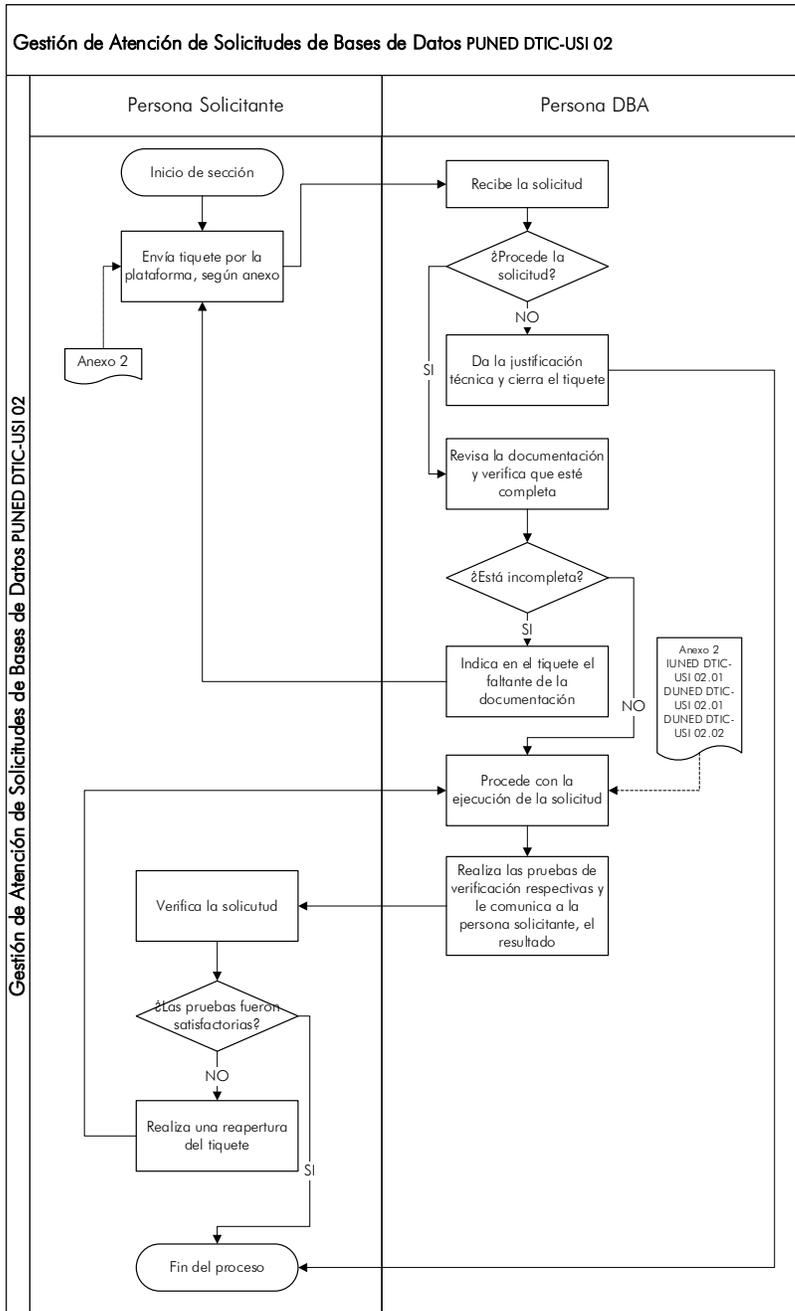


## Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos

Código	PUNED DTIC-USI 02
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información Comunicaciones-Unidad de Sistemas de Información
Rige a partir de	1 de julio de 2024
Versión	1
Página	6 de 7

### 10. Anexos

#### 10.1 Anexo 1- Diagrama de flujo



 <p style="text-align: center;">Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos</p>	Código	PUNED DTIC-USI 02
	Dependencia	Dirección de Tecnología de Información Comunicaciones-Unidad de Sistemas de Información
	Rige a partir de	1 de julio de 2024
	Versión	1
	Página	7 de 3

## 10.2 Anexo 2: Tipos de Solicitudes de Bases de Datos y Documentación Referente.

Tipos de solicitudes de trabajo en bases de datos	Descripción	Documentación a adjuntar según el tipo de solicitud	Documentación de referencia
1. Pase de objetos entre ambientes	Es un pase de objetos entre ambientes de base de datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pase de objetos de base de datos a pruebas.</li> <li>• Pase de objetos de base de datos a producción.</li> </ul>	FUNED DTIC-USI 02.01.01 Pases de Objetos entre ambientes de Base de Datos.	IUNED DTIC-USI 02.01 Instructivo para la Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos.  DUNED DTIC-USI 02.01 Estándares de desarrollo de bases de datos.  DUNED DTIC-USI 02.02 Protocolo de uso de motores de Bases de Datos
2. Base de datos	Es la creación / modificación / eliminación de una base de datos.	Documentación pertinente (diagrama y script, incluyendo información del diccionario completo, generado por la herramienta de modelado definida por la DTIC, detalle de configuración necesaria, servicios de Windows o Linux habilitados, descripción en prosa de lo solicitado, etc.) para la creación, modificación o eliminación de base de datos cuando corresponda.	IUNED DTIC-USI 02.01 Instructivo para la Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos.  DUNED DTIC-USI 02.01 Estándares de desarrollo de bases de datos.  DUNED DTIC-USI 02.02 Protocolo de uso de motores de Bases de Datos.
3. Datos	Es la alteración de datos por medio de un script o por la importación / exportación de datos de otras fuentes.	Documentación pertinente. Script con las sentencias SQL de alteración correspondientes, o indica la información completa (Motor de	IUNED DTIC-USI 02.01 Instructivo para la Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos.

 <p style="text-align: center;"><b>Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos</b></p>	Código	PUNED DTIC-USI 02
	Dependencia	Dirección de Tecnología de Información Comunicaciones-Unidad de Sistemas de Información
	Rige a partir de	1 de julio de 2024
	Versión	1
	Página	8 de 3

Tipos de solicitudes de trabajo en bases de datos	Descripción	Documentación a adjuntar según el tipo de solicitud	Documentación de referencia
		Base de Datos, Ambiente, Base de Datos, Esquema, Tabla) tanto de la fuente como del destino desde donde se importarán/exportarán los datos, así como la fecha-hora en que debe realizarse.	DUNED DTIC-USI 02.01 Estándares de desarrollo de bases de datos.  DUNED DTIC-USI 02.02 Protocolo de uso de motores de Bases de Datos.
4. Usuarios	Es la creación / alteración / eliminación de un usuario de base de datos o de Reporting Services.	FUNED DTIC-USI 02.01.02 Solicitud de Gestión de Usuarios de Base de Datos.	IUNED DTIC-USI 02.01 Instructivo para la Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos.  DUNED DTIC-USI 02.02 Protocolo de uso de motores de Bases de Datos.
5. Modelo de datos	Es la creación / modificación / de un modelo de datos.	El diagrama y script incluyendo información del diccionario completo, generado por la herramienta de modelado definida por la DTIC del sistema respectivo y la descripción en prosa de lo solicitado, donde se visualicen y establezcan las relaciones entre tablas para ser analizado, y solicita el espacio de una sesión de trabajo para revisarlo de forma conjunta.  FUNED DTIC-USI 02.01.02 Solicitud de Gestión de Usuarios de Base de Datos.	IUNED DTIC-USI 02.01 Instructivo para la Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos.  DUNED DTIC-USI 02.01 Estándares de desarrollo de bases de datos.  DUNED DTIC-USI 02.02 Protocolo de uso de motores de Bases de Datos.

 <p>UNED UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura</p>	<p>Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos</p>	Código	PUNED DTIC-USI 02
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información Comunicaciones-Unidad de Sistemas de Información
		Rige a partir de	1 de julio de 2024
		Versión	1
		Página	9 de 3

Tipos de solicitudes de trabajo en bases de datos	Descripción	Documentación a adjuntar según el tipo de solicitud	Documentación de referencia
6. Respaldos y restauración	Es el respaldo y/o restauración de base de datos.	FUNED DTIC-USI 02.01.03 Solicitud de Respaldo y/o Restauración de Base de Datos.	IUNED DTIC-USI 02.01 Instructivo para la Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos.  DUNED DTIC-USI 02.01 Estándares de desarrollo de bases de datos.  DUNED DTIC-USI 02.02 Protocolo de uso de motores de Bases de Datos.
7. Monitoreo de recursos de bases de datos	Es el monitoreo de algún recurso de una Base de datos o del servidor donde se encuentre almacenada.	FUNED DTIC-USI 02.01.04 Monitoreo de Recursos de Base de Datos.  Adicionalmente, documentación de números o mensajes de error, imágenes, documentación complementaria, que ayude a poner en contexto la situación o problema técnico presentado.	IUNED DTIC-USI 02.01 Instructivo para la Gestión de Atención de Solicitudes de Bases de Datos.  DUNED DTIC-USI 02.02 Protocolo de uso de motores de Bases de Datos