



# Sistema ISSEG

Visualización de Formularios y Flujos de Trabajo

**Formularios**

**Flujos**

**Matriz Decisión**

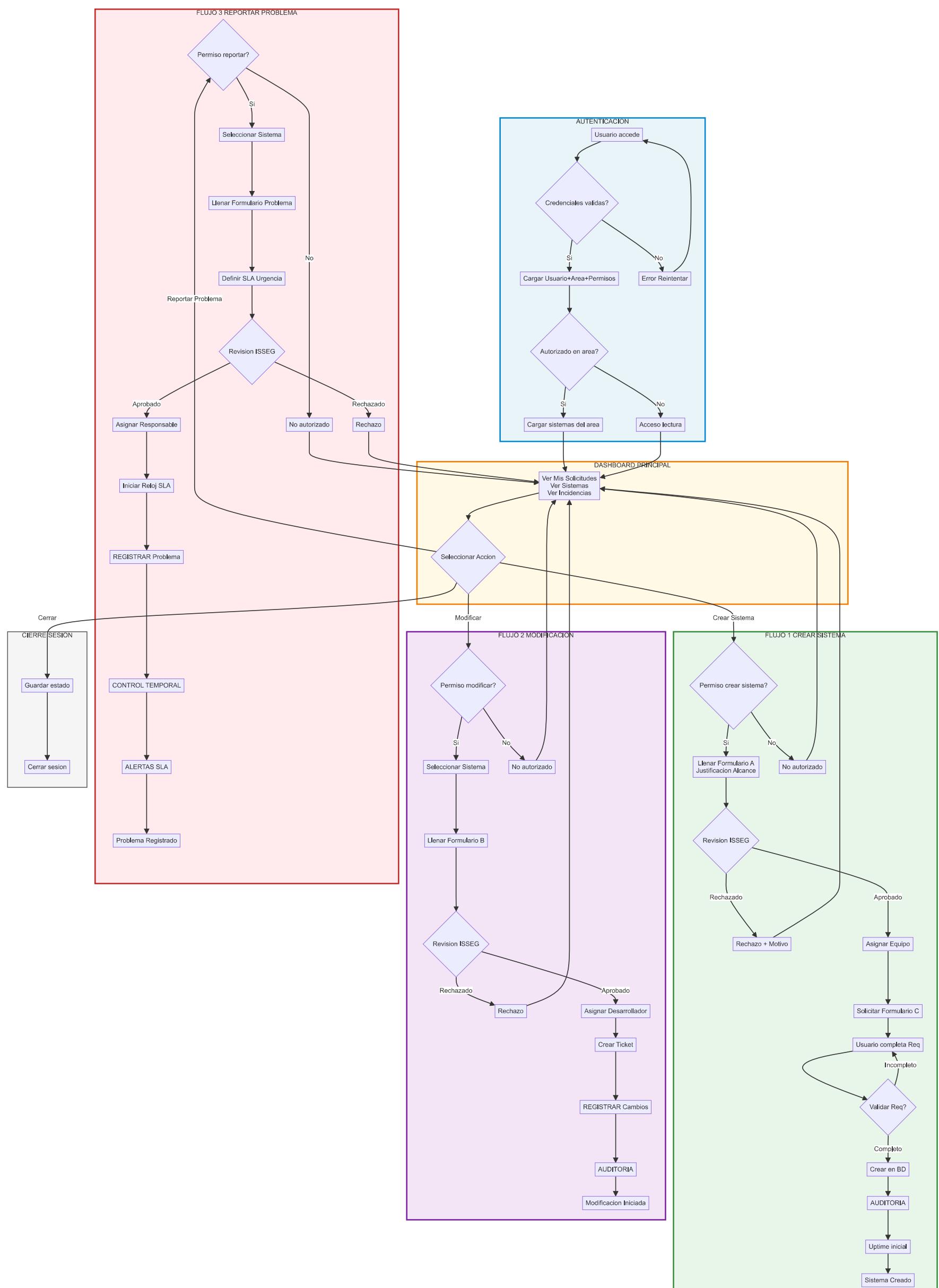
**Comparativa**

## **Diagrama General del Sistema Completo**

Este diagrama muestra cómo interactúan todos los flujos desde la autenticación hasta el cierre. Haz clic en las pestañas abajo para ver cada flujo en detalle.

[Descargar SVG](#)

[Descargar PNG](#)



## NEW Flujo 1: Sistema Nuevo (Formulario A → Formulario C → Desarrollo)

### Descripción del Flujo

Se utiliza cuando se necesita un **sistema completamente nuevo** que no existe en la organización.

#### Solicitud Inicial (Formulario A)

1 **Quién:** Usuario solicitante + Jefe Directo

**Qué hace:** Completa Formulario A con justificación, beneficios, usuarios estimados y aprobación.

En Revisión

**Sistema:** Genera ID automático SN-2026-XXXX

#### Revisión Técnica y de Negocio (ISSEG)

- 2 **Quién:** Equipo ISSEG Decisión Crítica
- Qué analiza:** Viabilidad técnica, disponibilidad de recursos, alineación estratégica y priorización.
- Decisión: Aprobación o Rechazo**
- 3 **Aprueba:** Se asigna equipo y continúa Punto de Decisión
- Rechaza:** Se documenta el motivo y notifica al solicitante
- Más info:** Se solicitan aclaraciones

#### Asignación de Equipo y Formulario C

- 4 **Quién:** PM + Usuario En Documentación
- Qué hace:** Completa Formulario C con requerimientos detallados, roles, permisos, módulos funcionales y reglas de negocio.

#### Validación de Requerimientos

- 5 **Quién:** PM + Usuario + Arquitecto Validación
- Qué valida:** Requerimientos completos, diagramas de arquitectura, y estimación de esfuerzo.
- Si incompleto:** Regresa al paso anterior

#### Desarrollo e Implementación

- 6 **Quién:** Equipo de Desarrollo En Desarrollo
- Actividades:** Desarrollo iterativo, testing, configuración de ambientes, documentación y capacitación.
- Registro:** Versión 1.0, estado "Desarrollo"

#### Despliegue a Producción y Cierre

- 7 **Actividades:** Despliegue a producción, monitoreo, soporte intensivo, tracking de disponibilidad.  Completado
- Sistema operativo y en producción**

#### Resumen del Flujo 1

<b>Pasos Totales:</b> 7 pasos	<b>Tiempo Total:</b> 2-6 meses	<b>Formularios:</b> Form A + Form C
<b>Aprobaciones:</b> Jefe + ISSEG	<b>Tablas BD:</b> Sistemas, Audit_Sistemas_Nuevos, Uptime_Sistema	<b>ID Generado:</b> SN-YYYY-XXXX

## 🔧 Flujo 2: Modificación de Sistema (Formulario B → Implementación)

#### 📋 Descripción del Flujo

Este flujo se usa cuando un **sistema ya existe** pero necesita cambios, mejoras o nuevas funcionalidades. Es más rápido que crear un sistema nuevo porque la infraestructura base ya está funcionando. El flujo incluye análisis de impacto para asegurar que los cambios no afecten negativamente a los usuarios actuales.

**Ejemplo:** El sistema de nómina ya existe y funciona, pero necesita agregar un nuevo módulo para calcular bonos por desempeño. Es una modificación al sistema existente, no un sistema nuevo.

#### Solicitud de Modificación (Formulario B)

- 1 **Quién:** Usuario solicitante En Revisión
- Qué hace:** Completa Formulario B especificando sistema, tipo de cambio, descripción, módulos afectados y urgencia.
- Sistema:** Genera ID MOD-2026-XXXX

#### Ánalisis de Impacto (ISSEG)

- 2 **Quién:** Equipo técnico ISSEG Análisis
- Qué analiza:** Usuarios afectados, módulos impactados, integraciones, esfuerzo técnico y riesgos.

#### Asignación Automática de SLA

##### SLA según urgencia:

- 3 **CRÍTICA:** 1h respuesta, 4h resolución SLA Activado
- ALTA:** 4h respuesta, 8h resolución
- MEDIA:** 8h respuesta, 16h resolución
- BAJA:** 24h respuesta, 48h resolución

- Revisión y Decisión ISSEG**
- 4 **Quién:** Responsable ISSEG Punto de Decisión  
**Decisiones:** Aprobar, Rechazar, Posponer o Solicitar más información.
- Asignación y Desarrollo**
- 5 **Quién:** Desarrollador + QA En Desarrollo  
**Actividades:** Desarrollo, testing, code review, validación en QA y testing de regresión.  
**Registro:** Historial\_Cambios, incremento de versión
- Despliegue a Producción y Cierre**
- 6 **Actividades:** Backup, despliegue en horario acordado, migración de datos, capacitación y monitoreo.  Completado  
 Modificación completada y en producción

### Resumen del Flujo 2

<b>Pasos Totales:</b> 6 pasos	<b>Tiempo Total:</b> 1-4 semanas	<b>Formularios:</b> Form B únicamente
<b>Aprobaciones:</b> ISSEG	<b>Tablas BD:</b> Historial_Cambios, Audit_Modificaciones, SLA_Definiciones	<b>ID Generado:</b> MOD-YYYY-XXXX

## Flujo 3: Resolución de Incidencias (Formulario Problema → Resolución)

### Descripción del Flujo

Se activa cuando un **sistema en producción tiene errores o bugs**. Es el flujo más ágil porque requiere respuesta rápida.

#### Reporte de Incidencia (Formulario Problema)

- 1 **Quién:** Cualquier usuario afectado Reportado  
**Qué reporta:** Sistema afectado, descripción del problema, pasos para reproducirlo, urgencia y evidencias.  
**Sistema:** Genera ID INC-2026-XXXX

#### Asignación Automática de SLA

- 2 **SLA automático por urgencia:** SLA Activado  
 **CRÍTICA:** 1h respuesta / 4h resolución  
 **ALTA:** 4h respuesta / 8h resolución  
 **MEDIA:** 8h respuesta / 16h resolución  
 **BAJA:** 24h respuesta / 48h resolución

#### Notificación Automática y Asignación

- 3 **Sistema ejecuta:** Notificación al equipo técnico, asignación automática según reglas y activación de contador SLA en tiempo real. Asignado Automático

#### Diagnóstico e Investigación

- 4 **Quién:** Equipo técnico En Investigación  
**Actividades:** Revisar evidencias, reproducir el problema, revisar logs, identificar causa raíz.

#### Resolución e Implementación del Fix

- 5 **Actividades:** Desarrollar fix, testing, despliegue según urgencia, monitoreo post-despliegue. En Resolución  
**Registro:** Historial\_Cambios, versión patch actualizada

#### Verificación, Cierre y Post-Mortem

- 6 **Verificación:** Usuario valida la resolución.  Cerrado  
**Cierre:** Registro de métricas, cumplimiento de SLA y encuesta de satisfacción.  
 **Incidencia cerrada**

### Resumen del Flujo 3

<b>Pasos Totales:</b> 6 pasos	<b>Tiempo Total:</b> 1h - 48h (según SLA)	<b>Formularios:</b> Form Problema únicamente
<b>Aprobaciones:</b> Ninguna (automático)	<b>Tablas BD:</b> Problemas_Reportados, Control_Incidencias, SLA_Definiciones,	<b>ID Generado:</b> INC-YYYY-XXXX

## Alertas\_SLA

**⚠️ Características Especiales del Flujo 3:**

- Totalmente automatizado (sin aprobaciones manuales)
- SLA visual con contador en tiempo real
- Notificaciones automáticas multi-canal
- Asignación inteligente por sistema
- Escalación automática si no se cumple SLA
- Post-mortem obligatorio para incidencias críticas



Sistema ISSEG v2.0 | Visualización Interactiva de Formularios y Flujos | Febrero 2026