



Centro de Formularios

Sistema de Gestión de Tickets y Solicitudes

4

FORMULARIOS

115+

CAMPOS TOTALES

3

FLUJOS PRINCIPALES



CASOS DE USO



Formulario A: Sistema Nuevo

Solicita la creación de un sistema completamente nuevo. Completa tu propuesta con descripción, justificación y beneficios.

11

CAMPOS



APROBACIÓN

- ✓ Información del solicitante
- ✓ Descripción del sistema
- ✓ Justificación y beneficios
- ✓ Alcance y recursos
- ✓ Aprobaciones

Acceder →



Formulario B: Modificación

Solicita cambios o mejoras en sistemas existentes. Indica qué necesitas modificar y por qué.

13

CAMPOS



APROBACIÓN

- ✓ Identificación del cambio
- ✓ Descripción del cambio
- ✓ Análisis de impacto
- ✓ Detalles técnicos
- ✓ Soluciones temporales

Acceder →



Formulario C: Requerimientos

Define los requerimientos técnicos y funcionales. Se completa después de aprobación de Formulario A.

11

CAMPOS

PM

VALIDACIÓN

- ✓ Información del proyecto
- ✓ Objetivos y alcance
- ✓ Roles del sistema
- ✓ Módulos funcionales
- ✓ Requerimientos funcionales y no funcionales

Acceder →



Formulario Problema: Incidencia

Reporta bugs o problemas encontrados en sistemas. SLA asignado automáticamente según urgencia.

14
CAMPOS

SLA
AUTOMÁTICO

- ✓ Identificación de incidencia
- ✓ Descripción del problema
- ✓ Pasos para reproducir
- ✓ Impacto y urgencia
- ✓ SLA automático por urgencia

Acceder →



Flujo de Procesos

1 Solicitud Inicial (Formulario A o B)

El usuario completa el formulario correspondiente según necesidad: nuevo sistema o modificación

2 Revisión ISSEG

El equipo ISSEG revisa la solicitud, valida información y realiza análisis de factibilidad

3 Aprobación y Asignación

Si se aprueba, se asignan recursos (PM, Desarrollador, Arquitecto) y se solicita Formulario C

4 Levantamiento Detallado (Formulario C)

Se completan requerimientos detallados, módulos, RF, RNF con el equipo asignado

5 Desarrollo e Implementación

El equipo desarrolla el sistema/cambio según especificaciones validadas

6 Testing y QA

Se ejecutan pruebas según casos definidos, se valida contra RF y RNF

7 Producción (Monitoreo Continuo)

Sistema en producción, se monitore uptime, SLA y se reportan problemas con Formulario Problema



Matriz Comparativa de Formularios

| Criterio | Formulario A | Formulario B | Formulario C | Formulario Problema |
|---------------------|---------------|-------------------|-----------------|---------------------|
| Propósito | Sistema Nuevo | Modificación | Requerimientos | Reportar Bug |
| Momento de Uso | Inicio | Cualquier momento | Post-aprobación | Cualquier momento |
| SLA Asignado | Análisis | Análisis | — | Automático |
| Requiere Aprobación | Sí (ISSEG) | Sí (ISSEG) | — | No (Auto-asignado) |
| Tiempo Completado | 15 min | 12 min | 30 min | 10 min |



Información Importante

CAMPOS OBLIGATORIOS

Todos los campos marcados con asterisco rojo (*) deben completarse obligatoriamente.

SLA AUTOMÁTICO (PROBLEMAS)

Crítica: 1h respuesta / 4h resolución | Alta: 4h/8h | Media: 8h/16h | Baja: 24h/48h

CONFIDENCIALIDAD

Todos los datos son confidenciales y solo accesibles para ISSEG y equipos autorizados.

VALIDACIÓN DE DATOS

El sistema valida automáticamente emails, fechas, números y campos de texto.

ARCHIVOS ADJUNTOS

Puedes adjuntar screenshots, videos, documentos y logs (máximo 50MB por envío).

CONFIRMACIÓN DE ENVÍO

Recibirás un ID de referencia inmediatamente después de enviar el formulario.