



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**  
**UNIDAD DE PENSIONES**

***Procedimiento de atención a requerimientos de  
Sistemas de Información***

**Sección Desarrollo de Sistemas de Información**

**Junio 2014**



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL  
UNIDAD DE PENSIONES

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE TIC

ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN

VERSIÓN N°: 3.0  
FV: Julio 2005  
FUV: 20/06/ 2014

**DOCUMENTO ELABORADO POR:**

Nombre: Nazly Celina Flamenco de Del Cid

Cargo: Analista de Desarrollo

Firma:

Fecha: 11/06/2014



**DOCUMENTO REVISADO POR:**

Nombre: Sr. José Alexander Salguero Cuellar

Cargo: Jefe de Sección de Desarrollo de Sistemas de Información

Firma:

Fecha: 18/06/2014



**DOCUMENTO REVISADO POR DESARROLLO ORGANIZACIONAL:**

Nombre: Ing. Nuria Pamela Amaya Zelaya

Cargo: Jefe de Departamento Desarrollo Organizacional

Firma:

Fecha: 19/06/2014



**DOCUMENTO APROBADO POR:**

Nombre: Ing. Katya Karolyna Rodríguez Rivas

Cargo: Jefe de Departamento de Desarrollo de Tecnologías  
de la Información y Comunicación

Firma:

Fecha: 19/06/2014



**DOCUMENTO APROBADO POR GERENCIA GENERAL:**

Nombre: Lic. Roberto Arturo Martínez Parada

Cargo: Gerente General


Firma:

Fecha: 20/06/2014



**CONTENIDO DEL DOCUMENTO:**

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE DE APLICACIÓN .....	2
3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	2
4. RESPONSABILIDADES: .....	2
5. ACTIVIDADES DEL PROCESO .....	3
5.1 DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	3
5.2 PROCESOS ESPECIALES DE INFORMACIÓN. ....	4
6. ANEXOS O FORMULARIOS: .....	4
7. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:.....	5

	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>UNIDAD DE PENSIONES</b>	<b>VERSIÓN N°: 3.0</b> <b>FV: Julio 2005</b> <b>FUV: 20/06/ 2014</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE TIC</b>	
	<b>ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	

## 1. OBJETIVO.

Establecer los pasos a seguir para la atención de requerimientos de Sistemas de información hechos por las dependencias de la UPISSS, a la Sección Desarrollo de Sistemas de Información del Departamento de Desarrollo de TIC, incluyendo el análisis, diseño, desarrollo e implantación de Sistemas.

## 2. ALCANCE DE APLICACIÓN

El presente documento aplica para todas las dependencias de la UPISSS, que efectúan requerimientos para creación, modificación o procesos especiales de sistemas de información; así como las actividades que se desarrollan de cara al usuario en el Departamento de Desarrollo de TIC respecto a Sistemas de Información.

## 3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS. **Políticas relacionadas a los Sistemas de Información.**
- Reglamento de Tecnología y Sistemas de Información para el Sistema de Ahorro para Pensiones y el Sistema de Pensiones Público
- 

## 4. RESPONSABILIDADES:

### Es responsabilidad de Gerencia General.

- ✓ Analizar y autorizar la creación de un nuevo Sistema de Información para la UPISSS.

### Es responsabilidad del Departamento de Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicación.


- ✓ Analizar y autorizar la creación de un nuevo Sistema de Información para la UPISSS.

### Es responsabilidad de Sección Desarrollo de Sistemas de Información.

- ✓ Diseñar y desarrollar sistemas de información y aplicaciones para ser utilizados en los procesos de trabajo de la UPISSS.
- ✓ Acompañar a las dependencias en el análisis de la soluciones requeridas
- ✓ Atender requerimientos de procesos especiales de información
- ✓ Sostener reuniones de trabajo con dependencia solicitante para el desarrollo del requerimiento.

### Es responsabilidad de las dependencias usuarias solicitantes de modificación o creación de Sistemas de Información.

- ✓ Detectar posibles necesidades de creación y /o modificación de sistemas de información.


	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>UNIDAD DE PENSIONES</b>	<b>VERSIÓN N°: 3.0</b> <b>FV: Julio 2005</b> <b>FUV: 20/06/ 2014</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE TIC</b>	
	<b>ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	

- ✓ Complementar de forma clara y correcta el formulario TI-01
- ✓ Adjuntar al formulario TI-01 la documentación requerida para la creación y /o modificación de sistemas de información, de forma completa y clara.
- ✓ Sostener reuniones de trabajo con el Analista programador designado al desarrollo del requerimiento.
- ✓ Realizar todas las pruebas que sean necesarias para verificar el funcionamiento del sistema de información.

## 5. ACTIVIDADES DEL PROCESO

### 5.1 Desarrollo de sistemas de información

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Jefe de dependencia	Identifica necesidad de automatización de procesos o mejora en los sistemas de información	n/a
2.	Jefe de dependencia solicitante	Solicita reuniones al Departamento de Desarrollo de TIC para en conjunto analizar la solución requerida	Correos, ayuda de memoria
3.	Jefe de dependencia solicitante	Prepara la documentación que servirá de insumo para el diseño del sistema, como por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos de trabajo</li> <li>- Diagramas de flujo</li> <li>- Formatos</li> <li>- Criterios específicos de control y estadísticos</li> </ul>	Documentación de soporte/ insumo para sistema
4.	Jefe de dependencia solicitante (de sección y departamento)	Elabora solicitud complementando el formulario TI-01, "Solicitud de requerimiento informático", planteado su requerimiento y anexando procedimientos y documentación complementaria (preparada en actividad N° 3)	Formulario TI-01 con documentación anexa
5.	Secretaria de Dpto. de Desarrollo de TIC	Recibe y registra el requerimiento. Entrega al Jefe de Sección Desarrollo de Sistemas de Información (DSI)	Formulario TI-01 con documentación anexa
6.	Jefe de Sección DSI	Analiza factibilidad técnica y operativa, si procede firma de aceptado, sino procede devuelve al usuario con observaciones. En caso de que sea solicitud de creación de nuevo sistema se procederá efectuar las actividades 7, 8 y 9. Sino continúa en la actividad N° 10.	Formulario TI-01 con documentación anexa
7.	Jefes y Gerente General	Si procede, presenta requerimiento a Jefe de Dpto. de Desarrollo de TIC y posteriormente a Gerente General para su autorización (aplica para nuevo sistema)	Formulario TI-01 con documentación anexa
8.	Gerente General	Evalúa la relevancia y prioridades. Si procede, firma autorizando la creación del nuevo sistema, sino devuelve con observaciones	Formulario TI-01 con documentación anexa
9.	Jefes del Dpto. de Desarrollo de TIC	Si el requerimiento está autorizado, las jefaturas del Dpto. de Desarrollo de Tic evaluarán las prioridades para establecer cronograma de trabajo	Cronograma de trabajo
10.	Jefe de Sección DSI	Asigna al Analista Programador que realizará dicha asignación; sino procede traslada al usuario con observaciones	Formulario TI-01
11.	Analista Programador	Efectúa análisis preliminar, conforma su equipo de trabajo y elabora plan de desarrollo y lo traslada a Jefe de Sección DSI	Plan de trabajo
12.	Analista Programador	Realizan reuniones para revisar la documentación preparada en la actividad N° 3.	n/a
13.	Jefe de	Revisa el plan de trabajo, realiza ajustes necesarios y autoriza su	Plan de trabajo

	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>UNIDAD DE PENSIONES</b>	<b>VERSIÓN N°: 3.0</b> <b>FV: Julio 2005</b> <b>FUV: 20/06/ 2014</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE TIC</b>	
	<b>ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	


	Sección DSI	ejecución	autorizado
14.	Analista programador	Realiza análisis y diseño estructurado de acuerdo al plan de trabajo	n/a
15.	Analista Programador y dependencia solicitante	Ejecuta las tareas de desarrollo y completa el sistema o módulo requerido , coordinando con el área solicitante las reuniones que sean necesarias para garantizar el buen funcionamiento del sistema	Actas de reuniones,
16.	Analista implementador y dependencia solicitante	Realizan las pruebas correspondientes previo a la implementación del sistema	
17.	Jefe dependencia solicitante	Una vez finalizado, firma el requerimiento como aceptado	Formulario TI-01

## 5.2 Procesos especiales de información.

Paso	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Secretaria de Dpto. de Desarrollo de TIC	Recibe de dependencia solicitante, formulario TI-01 en el que se indica que se requiere proceso especial de información, registra y asigna correlativo al formulario. Entrega a Jefe	Formulario TI-01
2.	Jefe de DSI	Analiza y asigna técnico para ejecución del requerimiento	Formulario TI-01
3.	Analista Programador	Efectúa análisis preliminar del requerimiento	
4.	Analista Programador	Desarrolla procesos para generar la información solicitada	
5.	Analista Programador	Analiza resultados	
6.	Analista Programador	Ejecuta los procesos en producción de la información solicitada	
7.	Analista Programador	Entrega la información solicitada a usuario	Archivo con información
8.	Usuario	Revisa la información solicitada, si procede se acepta la información firmando en formulario TI-01	Formulario TI-01
9.	Analista Programador	Si no está de acuerdo con la información recibida, remite al Analista para realizar ajustes correspondientes	
10.	Analista Programador	Realiza ajustes solicitado a usuario y repite paso 8	
11.	Secretaria de Depto de Desarrollo de TIC	Archiva formulario TI-01	Formulario TI-01

## 6. ANEXOS O FORMULARIOS:

- ✓ Formulario TI-0 1, Solicitud de requerimiento a sistemas informáticos

	<b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>UNIDAD DE PENSIONES</b>	<b>VERSIÓN N°: 3.0</b> <b>FV: Julio 2005</b> <b>FUV: 20/06/ 2014</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE TIC</b>	
	<b>ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	

## 7. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

<b>Versión N°</b>	<b>Modificaciones</b>	<b>FUV</b>
1.0	Creación de manual de normas y procedimientos para atención a requerimientos de sistemas de información	Julio 2005
2.0	Actualización de procedimientos	Julio 2008
3.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se efectuó revisión y actualización, separando los procedimientos administrativos directamente vinculados con las dependencias usuarias.</li> <li>▪ Adecuación al nuevo formato para documentar procedimientos.</li> </ul>	20/06/2014

FV: fecha de vigencia, corresponde a la fecha que entra en vigencia el documento por primera vez.

FUV: Fecha de Última Versión

COPIA NO CONTROLADA