



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Ministerio de Salud  
Dirección General Adjunta de Sistemas Informáticos

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA  
SOLICITUD DE DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN DE APLICACIONES



**GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**

**Ministerio de Salud**

Dirección General Adjunta  
de  
Sistemas Informáticos

**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA  
SOLICITUD DE DESARROLLO Y  
ACTUALIZACIÓN DE APLICACIONES**

## Tabla de contenidos

Registro y control de revisiones.....	3
Marco Legal.....	4
Presentación.....	5
Introducción.....	5
Objetivo.....	5
Actores.....	5
Evento generador.....	6
Políticas.....	6
Del Desarrollo de Sistemas.....	6
Del Mantenimiento y Actualización de Sistemas.....	8
Controles.....	8
Actores internos.....	8
Actores externos.....	8
Tiempos y frecuencias.....	8
Indicadores o medidas de desempeño.....	8
Procedimiento.....	9
Cursograma.....	9
Descripción.....	10
Formulario de requerimientos.....	13
Solicitud de desarrollo.....	13
Instructivo para completitud.....	15

## Registro y control de cambios

Fecha	Acción	Responsable	Observaciones
25/02/2009	Creación	Cristian E. Guerrero Rojas	

## Marco Legal

Ley/Decreto/Disposición	Descripción	Fecha publicación
Decreto 106/2009	Separata 18 – Ver alcance de responsabilidades primarias de la DGASIS del MSGCBA	Boletín oficial 3118 del 16/02/2009



## Presentación

### Introducción

La creciente demanda de informatización e innovación de los procesos administrativos de los servicios de salud y de herramientas de gestión hospitalaria impulsa en forma más continua la presentación de requerimientos para desarrollo o actualización de aplicaciones, a fin de incrementar la eficiencia y productividad de los sectores solicitantes.

Ante esta demanda, la Dirección General Adjunta de Sistemas Informáticos (en adelante DGASIS) no puede -ni debe- permanecer ajena, a pesar de contar con escasos recursos humanos.

Por esto, se hace necesario el establecimiento y difusión de las políticas y procedimiento para la presentación de requerimientos de desarrollo, a fin de atender y establecer prioridades conforme al Plan de Sistemas de la Dirección.

### Objetivo

Establecer las políticas y el procedimiento para atender las solicitudes de desarrollo o adecuación de los sistemas informáticos de gestión hospitalaria.

Contar con un instrumento de consulta para conocer cómo solicitar los servicios de desarrollo de la DGASIS.

Desarrollar las tareas de la DGASIS con mayor eficiencia.

### Actores

#### Clientes

- Entidades de servicios de salud
- Personal del Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

#### Administradores de procesos

- Equipo de implementación

#### Proveedor

- Dirección General Adjunta de Sistemas Informáticos

## Evento generador

Solicitud de desarrollo o actualización de aplicaciones.

## Políticas

### Del Desarrollo de Sistemas

1. Todo requerimiento de desarrollo de nuevos sistemas o modificación a las aplicaciones existentes deberá ser presentado en el formato que al efecto determine la DGASIS y en el que se señale el esquema actual de trabajo, sus necesidades de información u operación y los problemas que se pretenden resolver.
2. Las propuestas de desarrollo o actualización de los sistemas se presentarán al sector de desarrollo a través del equipo de implementadores, quienes serán responsables de validar la factibilidad y la viabilidad funcional de los desarrollos o adecuaciones solicitadas, tomando en cuenta los recursos técnicos y humanos disponibles, y la opinión del equipo de desarrollo.
3. El sector de desarrollo será el responsable de atender todas las solicitudes que se presenten.
4. Sólo se atenderán las solicitudes que se presenten en el formato establecido y que cumplan con la firma de autorización de funcionarios, directores, supervisores o personal jerárquico del área solicitante.
5. No requerirán la presentación de solicitud en los formatos establecidos la solicitud de corrección de fallas que presenten las aplicaciones liberadas o en proceso de prueba.
6. El sector de desarrollo verificará si la solicitud se encuentre entre las prioridades –o se derive de ellas- del Plan de Sistemas y determinará su impacto en el mismo.
7. En el caso de que se requiera de mayor información para dimensionar los alcances del sistema o implicaciones en la programación del mismo, se deberá acordar con los implementadores y responsables del área usuaria la celebración de reuniones o entrevistas directas con el personal involucrado para obtener mayor información.
8. La DGASIS deberá entregar la respuesta por escrito al área solicitante dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la solicitud.
9. Si la solicitud de desarrollo de aplicaciones se considera factible de elaborar en un lapso máximo de 90 (noventa) días hábiles, se considerará como requerimiento. De lo contrario, como nuevo proyecto.
10. La DGASIS se reserva el poder de modificación de prioridades en función de la disponibilidad de recursos, carga de trabajo y disposiciones legales, debiendo informar el impacto a los usuarios y áreas afectadas.
11. Las áreas solicitantes deberán designar al empleado o funcionario con el cual se coordinará el programa de trabajo y seguimiento de avance de proyectos.
12. La DGASIS deberá determinar las guías para la documentación de sistemas y los estándares de programación, que deberán considerar los distintos niveles de documentación a realizar de acuerdo a la complejidad de cada requerimiento y al avance alcanzado en el desarrollo de los sistemas de información.
13. La DGASIS utilizará las herramientas informáticas existentes en el área para realizar el seguimiento y control de avance de cada proyecto.
14. La DGASIS determinará la metodología a utilizar en el desarrollo o actualización de cada sistema o complemento y serán distribuidas al personal asignado al área en forma



electrónica.

15. Los sistemas informáticos que se desarrollen deberán estar establecidos conforme a la infraestructura de comunicación de la red institucional.
16. Los sistemas que desarrolle DGASIS deberán considerar en su operación el funcionamiento de ayudas en línea que faciliten la atención de dudas de los usuarios de dichos sistemas.
17. El diseño y desarrollo de sistemas se deberá llevar a cabo conforme a los objetivos establecidos, evaluándose el volumen de información a procesar, las áreas de almacenamiento de información, los tiempos de respuesta requeridos, la factibilidad para la programación, la seguridad e integridad de los datos, el uso que se dará a la información procesada y su posible concurrencia con otras áreas que requieran sus resultados como insumo.
18. Los desarrollos de los sistemas deberán considerar la operación de mecanismos de seguridad que garanticen la integridad de la información, así como la confidencialidad y acceso controlado a la misma.
19. La DGASIS realizará el seguimiento permanente del avance del programa de trabajo y deberá registrar los cambios que se realicen por la solicitud de incluir nuevos requerimientos no considerados en la solicitud original.
20. En los casos de desarrollos que por su complejidad se programen realizar en más de seis meses, la DGASIS deberá elaborar el Manual de Operación del Sistema o Manual del Usuario y el Manual Técnico del Sistema que corresponda.
21. La DGASIS convendrá con los implementadores y responsables del área solicitante el programa de capacitación que se deberá otorgar al personal responsable de su operación. La capacitación posterior que se requiera para el personal a incorporarse en la utilización del sistema deberá ser proporcionada por el personal ya capacitado en su manejo.
22. Todos los desarrollos deberán cumplir con los lineamientos y estándares que determine la DGASIS, que deberán seguir normativas y disposiciones elaboradas por la ASI.
23. Una vez puestos en operación los sistemas, la DGASIS informará a la ASI y a todos los actores involucrados del sistema desarrollado y de las adecuaciones que se deban realizar a la documentación de los procedimientos en los que interviene el desarrollo efectuado, a fin de actualizar la documentación del procedimiento.
24. Los operadores de los sistemas implantados no podrán realizar ninguna modificación a éstos, ni copiarlos total o parcialmente.
25. La DGASIS deberá gestionar las solicitudes de acceso a los módulos de los sistemas, así como las acciones a seguir para las altas, bajas, permisos que se otorguen y claves de acceso, en función de las actividades a desarrollar, a propuesta de los titulares de las áreas usuarias.
26. Los desarrollos se considerarán liberados una vez que hayan sido evaluados y aceptados por el área usuaria, al cumplir con sus expectativas señaladas en la solicitud de desarrollo del sistema.
27. En tanto el desarrollo no se encuentre liberado, la DGASIS y el área usuaria acordarán la atención de prioridades y ajustes y/o correcciones a realizar, conforme a lo solicitado originalmente.



### **Del Mantenimiento y Actualización de Sistemas**

1. Sólo se proporcionará el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas de información que hayan sido previamente liberados y éstos cuenten con los manuales de usuario y técnico.
2. Para cada sistema de información, se asignarán responsables para proporcionar el mantenimiento preventivo o correctivo.
3. Cuando se proporcione mantenimiento correctivo a los sistemas de información, deberá actualizarse el manual de usuario y el manual técnico.
4. El personal que se designe responsable del mantenimiento y apoyo técnico deberá recibir los antecedentes sobre el diseño técnico y su operación.

### **Controles**

- Control de solicitudes recibidas
- Control de avance de proyectos

### **Actores internos**

- DGASIS
- Areas solicitantes

### **Actores externos**

- Desarrolladores de sistemas (prestadores de servicio)

### **Tiempos y frecuencias**

Las solicitudes de desarrollos nuevos o de adecuación de ya existentes deberán ser atendidas dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la solicitud.

### **Indicadores o medidas de desempeño**

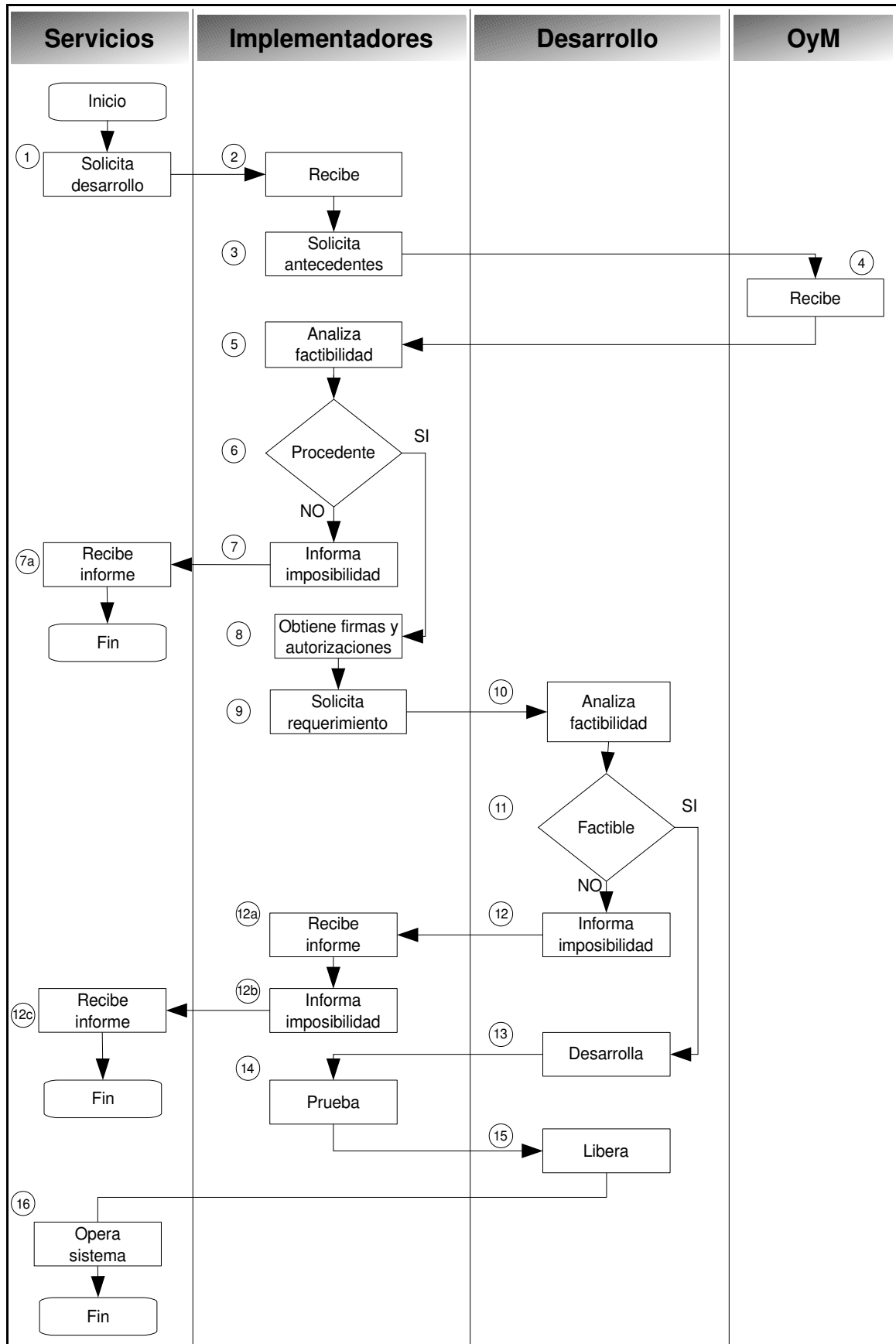
Todo desarrollo que se solicite deberá realizarse dentro del tiempo máximo estimado en el Programa de Trabajo, salvo que en el desarrollo del mismo se presenten más requerimientos o necesidades no consideradas en el programa original.





# Procedimiento

## Cursograma





## Descripción

N°	Responsable	Descripción
1	Área o Servicio solicitante	Solicita a la DGASIS, por medio del formulario correspondiente, el desarrollo o modificación de una aplicación existente.
2	DGASIS – Implementadores	Recibe solicitud y asigna número al requerimiento.
3	DGASIS – Implementadores	Solicita o consulta antecedentes, normativa y procedimientos del proceso a informatizarse.
4	OyM	Recibe solicitud y proporciona existencia de antecedentes en el área, documentación/normativa de procesos, normas y políticas, guías o instructivos.
5	DGASIS – Implementadores	Realiza análisis de lo descrito en la solicitud respecto al esquema actual de trabajo, sus necesidades actuales de información u operación y los problemas que se pretenden resolver.  Revisa la documentación proporcionada en cuanto a procedimientos, normas y políticas, guías o instructivos y, en el caso de complemento de desarrollos en operación o en período de prueba, los correspondientes al diseño, operación, factibilidad y viabilidad de la solicitud, consultando con el equipo de desarrollo.
6	DGASIS – Implementadores	¿Es procedente la solicitud? <b>SI:</b> continúa en actividad 8 <b>NO:</b> sigue procedimiento
7	DGASIS – Implementadores	<b>NO</b> Informa por escrito improcedencia de la solicitud indicando los motivos.  En el caso de que se haya solicitado la atención de fallas a sistemas en operación o en prueba, informa las acciones que desarrollará la Gerencia para solucionar la falla de operación que se está presentando en el sistema.
7a	Área o Servicio solicitante	Recibe informe de improcedencia de su solicitud de desarrollo o actualización de su sistema o requerimiento.
8	DGASIS – Implementadores	Obtiene firmas de autorización de los responsables de las siguientes áreas: Desarrollo ¿Dirección?
9	DGASIS – Implementadores	Solicita formalmente el requerimiento al sector Desarrollo de la DGASIS. Envía formulario de requerimiento y carga el ticket en el sistema.
10	DGASIS – Desarrollo	Toma en cuenta los recursos técnicos y humanos disponibles en la dirección para atender el requerimiento, si el requerimiento está considerado en el plan anual de sistemas y el impacto del proyecto.  En el caso de que requiera de mayor información para dimensionar los alcances del sistema o implicaciones en la

**GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**

Ministerio de Salud

Dirección General Adjunta de Sistemas Informáticos

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA  
SOLICITUD DE DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN DE APLICACIONES

N°	Responsable	Descripción
		<p>programación del mismo, se pone de acuerdo con el implementador y el/los responsable/s del área usuaria para atender la solicitud de desarrollo, a fin de realizar reuniones a detalle o realizar entrevistas directas con el personal involucrado para obtener mayor información.</p> <p>Evalúa el volumen de información a procesar, las áreas de almacenamiento de información, los tiempos de respuesta solicitados y los que se pueden ofrecer, la factibilidad para realizar la programación, la seguridad e integridad de los datos, el uso que se dará a la información procesada y su posible concurrencia con otras áreas que requieran sus resultados como insumo.</p>
11	DGASIS – Desarrollo	¿Es factible de realizar? <b>SI:</b> continúa en actividad 13 <b>NO:</b> sigue procedimiento
12	DGASIS - Desarrollo	<b>NO</b> Informa por escrito imposibilidad de desarrollo, indicando justificativos y motivos por los cuales se rechaza el desarrollo.
12	DGASIS - a Implementadores	Recibe informe de rechazo
12	DGASIS - b Implementadores	Reenvía informe de rechazo al área solicitante.
12	Área o Servicio c solicitante	Recibe informe de rechazo de su solicitud de desarrollo o actualización de su sistema o requerimiento.
13	DGASIS - Desarrollo	<p>Asigna el proyecto o complemento al equipo de programadores , programa las actividades, mantiene el cumplimiento de dicho programa, la atención de de trabajo y seguimiento de proyecto, el cumplimiento de los estándares de programación y de las metodologías para el desarrollo de los sistemas y la que el desarrollo se ajuste a la infraestructura de comunicaciones existente.</p> <p>Realiza la programación o desarrollo del requerimiento y se asegura de que el sistema cuente con los mecanismos de seguridad que garanticen la integridad de la información, se mantenga la confidencialidad de la misma y se tenga controlado el acceso al sistema. También elabora todas las ayudas en línea que apoyen de mejor manera a los usuarios del sistema.</p> <p>Acuerda y realiza, en coordinación con el implementador y el responsable de área solicitante, el programa de capacitación que se realizará para poner en prueba el sistema.</p> <p>En su caso identifica y corrige fallas, registrándolas en el programa de trabajo y reportándolas para su seguimiento.</p> <p>Elabora el Manual Técnico del Sistema.</p>
14	DGASIS -	Efectúa las pruebas funcionales de la aplicación y realiza el

**GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**

Ministerio de Salud  
Dirección General Adjunta de Sistemas Informáticos

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA  
SOLICITUD DE DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN DE APLICACIONES

N°	Responsable	Descripción
	Implementadores	control de calidad del software.  Elabora, en función del alcance funcional del desarrollo o aplicación, el Manual de Operación del Sistema o Manual del Usuario.
15	DGASIS - Desarrollo	Se recibe la aprobación de la aplicación y libera el sistema.  Se planifica el pasaje a producción, que incluye: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Establecimiento de cronograma de pasaje a producción</li><li>2. Publicación del cronograma</li><li>3. Bloqueo de acceso al sistema</li><li>4. Copia de resguardo de la información, en caso de que corresponda</li><li>5. Copia de resguardo de los ejecutables actuales, en caso de ser modificaciones o reemplazos</li><li>6. Creación o modificación de base de datos</li><li>7. Actualización de programas</li><li>8. Liberación del sistema</li><li>9. Comunicación de liberación del sistema</li></ol>
16	Área o Servicio solicitante	Recibe notificación de liberación y comienza a operar el sistema.



**GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**

**Ministerio de Salud**

**Dirección General Adjunta de Sistemas Informáticos**

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA  
SOLICITUD DE DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN DE APLICACIONES

## **Formulario de requerimientos**

### **Solicitud de desarrollo**



**GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES**


Ministerio de Salud  
Dirección General Adjunta de Sistemas Informáticos

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA  
SOLICITUD DE DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN DE APLICACIONES

<b>Información del solicitante</b>	
Nombre :	<input type="text"/>
Cargo :	<input type="text"/>
Teléfono / interno :	<input type="text"/>
Ubicación :	<input type="text"/>
Área / Servicio :	<input type="text"/>
Correo electrónico :	<input type="text"/>
	<b>N° Requerimiento</b>
	<input type="text"/>
	<b>Fecha Solicitud</b>
	<input type="text"/>
	<b>Fecha de recepción</b>
	<input type="text"/>
<b>Responsable del área para coordinar con la DGASIS</b>	
Nombre :	<input type="text"/>
<b>Tipo de proyecto</b>	
Nuevo Proyecto <input type="checkbox"/>	Complemento de uno existente <input type="checkbox"/>
Otro <input type="checkbox"/>	Cuál <input type="checkbox"/>
<b>Descripción general del requerimiento</b>	
<input type="text"/>	
<b>Alcance del proyecto y beneficios esperados</b>	
<input type="text"/>	
<b>Impacto en caso de no atender el requerimiento</b>	
<input type="text"/>	
<b>Tiempo esperado para cubrir el requerimiento</b>	
<input type="text"/>	
<b>Documentos que se anexan como apoyo a la solicitud</b>	
<input type="text"/>	
<b>FIRMAS</b>	
<b>Área solicitante</b>	<b>Recibió Solicitud</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Firma y aclaración	Firma y aclaración

## Instructivo para completitud

Concepto	Descripción
Nombre	Nombre completo de quien solicita el desarrollo o actualización de aplicaciones.
Cargo	Cargo que ocupa en el área u organigrama.
Teléfono/interno	Indicar teléfono e interno donde se le puede contactar.
Ubicación	Ubicación física donde se encuentra, indicando piso e identificación de oficina.
Area / Servicio	Área o Servicio al que pertenece
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico a donde contactar
N° de requerimiento	Nro de requerimiento (USO INTERNO - NO COMPLETAR)
Fecha de solicitud	Fecha de confección del formulario
Fecha de recepción	Fecha de recepción del requerimiento en la DGASIS
Responsable del área para coordinar con la DGASIS	Indicar responsable que interactuará con la DGASIS en el desarrollo del proyecto.
Tipo de proyecto	Indicar, con una X, qué tipo de proyecto es:  Nuevo Proyecto: para desarrollar un nuevo sistema que se requiera en el área.  Complemento: nuevo módulo o funcionalidad compleja de uno existente.  Otro: nueva funcionalidad de una aplicación o elaboración de un reporte especial.
Descripción general	Indicar en forma general el concepto que el área tiene de lo que debe de desarrollarse y los productos que deben de obtenerse del mismo.
Alcance del proyecto	Indicar en forma general los resultados que se esperan y los principales beneficios del área al desarrollarse o actualizarse la aplicación.
Impacto en caso de no atender el requerimiento	Indicar el impacto que tendrá en el área el no desarrollo o actualización de la aplicación.
Tiempo esperado para cubrir el requerimiento	Indique el tiempo máximo -en meses- en que se deberán obtener los primeros resultados, y el tiempo en que debe de empezar a operar en forma cotidiana.
Documentos que se anexan	Anotar y adjuntar la relación de todos los documentos que se presentan anexos a la solicitud, para que ayuden al personal de la DGASIS en entender el alcance, contenido y beneficios de aprobar la solicitud.
Firma responsable área solicitante	Firma del funcionario, titular o persona autorizada del área solicitante.
Firma responsable de recepción de solicitud	Firma y aclaración de la persona que recibe la solicitud. <b>No implica ningún compromiso asumido por parte de la</b>

	<b>GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES</b> Ministerio de Salud Dirección General Adjunta de Sistemas Informáticos
	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN DE APLICACIONES

Concepto	Descripción
	<b>DGASIS para el desarrollo del requerimiento.</b>