

SERTRACEN	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO .. SPA-161
TÍTULO PLANIFICACION DE DESARROLLOS DE APLICACIONES	REV: 3	

Objetivo:

PLANIFICAR LA CREACION O MODIFICACION DE APLICACIONES CLIENTE/SERVIDOR, WEB, WEB SERVICES, PROCEDIMIENTOS, ETC. REQUERIDAS A INNOVACION Y DESARROLLO PARA USUARIO INTERNOS, EXTERNOS Y VMT

Alcance:

GERENCIA DE INNOVACION Y DESARROLLO DE SISTEMAS, GERENCIA DE OPERACIONES, GERENCIA LEGAL, GERENCIA DE GESTIONES AL ESTADO

DESCRIPCION:

- El registro de todos los requerimientos a Innovación y Desarrollo de Sistemas (I+D) se llevan en la mesa de ayuda.
- El registro de los formularios recibidos se hace en automático en la mesa de ayuda.
- En la mesa de ayuda el usuario ingresa tipo de formulario, breve descripción de lo solicitado, la aplicación objeto del formulario, el numero de formulario, indicador si se recibió una ampliación, prioridad definida por la gerencia general, el estado cambia según el flujo paso a paso en mesa de ayuda.
- Si los tickets a ingresar pertenecen a un proyecto el usuario encargado de ingresar los tickets está obligado a poner el mismo título todos los tickets y a relacionarlos al ticket base donde estará el acta del proyecto.
- Los formularios quedan en la mesa de ayuda bajo resguardo de la Gerencia de Infraestructura Tecnológica.
- Al asignar los formularios a un desarrollador mesa de ayuda registra la asignación del responsable del desarrollo, fecha de asignación, Gerente de I + D registra fecha estimada de desarrollo. El estado del ticket cambia en la mesa de ayuda a 'Asignado'.
- Si durante el trabajo de desarrollo surgen requerimientos de alta prioridad ya sea por requerimientos del VMT o por gestiones internas que obligan a detener los desarrollos en proceso para retomar otros documentar ticket en mesa de ayuda con un comentario sobre cambios de prioridad y ajustar los tiempos de finalización.

EMITE	REVISA	APRUEBA	FECHA DE VIGENCIA	Página 1 de 3
REYNALDO CERON	VILMA MOLINA	BERNARDO LOPEZ	16/8/2021	

SERTRACEN	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO . . SPA-161
TÍTULO PLANIFICACION DE DESARROLLOS DE APLICACIONES		REV: 3

- Cuando el desarrollo es finalizado y es liberado para certificación de la unidad solicitante se registra la fecha de fin de desarrollo. El estado ticket del desarrollo cambia a 'En Certificación' en la mesa de ayuda.
- Al ser confirmada la certificación de los solicitado y contar con la autorización de instalación, se procede a la instalación según procedimientos SFA-015 CREACION DE OBJETOS AL SISTEMA y SFA-016 FORM.DE MODIFICACION A OBJETOS DEL SISTEMA; se registra la fecha de instalación y el estado cambia a 'Finalizado' en la mesa de ayuda.
- Los formularios SFA-015 CREACION DE OBJETOS AL SISTEMA, SFA-016 FORM.DE MODIFICACION A OBJETOS DEL SISTEMA y SFA-155 AMPLICACION-CORRECCION A CREACION O MODIFICACION DE OBJETOS que implican realizar programación con las condiciones requeridas para obtener el productos solicitado, requieren de un tiempo de solución variado de acuerdo a la complejidad, versiones previas de los programas no liberadas, alcance de lo solicitado o de la ocupación laboral de los desarrolladores por especialización por lo que no se puede definir un tiempo especifico de solución.
- El control de las actividades se lleva en la mesa de ayuda, en la mesa de ayuda se visualiza un tablero de control de los tickets asignados por analista y su estado: finalizados, en proceso, pendientes de atender, pendientes de instalar o cualquier otro estado que se encuentren registrados.

Casos Especiales
<ul style="list-style-type: none"> • Los formularios de SFA-017 FORMULARIO DE SOLICITUD DE CAMBIOS DE DATOS, SFA-031 FORM.INSTALACION, DESINSTALACION Y ACCESOS A PROGRAMAS, SFA-032 FORM.CREACION Y ADMON.DE USUARIOS, SFA-039 FORM.SOLICITUD INF.CLASIFICADA, SFA-066 CORRECCIONES EMERGENTES DE LA OPERACIÓN y SFA-153 FORMULARIO DE CAMBIOS EN CATALOGOS tiene el estándar de tiempo de resolución definido en cada procedimiento a un promedio de 24 horas.

REGISTROS

EMITE	REVISA	APRUEBA	FECHA DE VIGENCIA	Página 2 de 3
REYNALDO CERON	VILMA MOLINA	BERNARDO LOPEZ	16/8/2021	

SERTRACEN	PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO .. SPA-161
TÍTULO PLANIFICACION DE DESARROLLOS DE APLICACIONES		REV: 3

Los registros generados como consecuencia de las acciones de este procedimiento son:	Guarda y Custodia		Responsable	
	Tiempo	Soporte	Calidad	Custodia
1. MESA DE AYUDA I + D TICKETS DE INNOVACION Y DESARROLLO DE SISTEMA	PERMANENTE	DIGITAL	DIGITAL	INFRAESTRUCTURA

FIN DEL PROCEDIMIENTO

EMITE REYNALDO CERON	REVISA VILMA MOLINA	APRUEBA BERNARDO LOPEZ	FECHA DE VIGENCIA 16/8/2021	Página 3 de 3
-------------------------	------------------------	---------------------------	---------------------------------------	---------------