

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Propósito:**

Planificar la creación o modificación de aplicaciones cliente/servidor, web, web services, procedimientos, etc. Requeridas a innovación y desarrollo para usuario internos, externos y VMT

**Alcance:**

Gerencia de Innovación y Desarrollo de Sistemas, Gerencia de Operaciones, Gerencia Legal, Gerencia de Gestiones al Estado

Tabla de contenido

[INNOVACION Y DESARROLLO 3](#_Toc112493036)

[**1.** **DESCRIPCION** 3](#_Toc112493037)

[**2.** **CASOS ESPECIALES** 4](#_Toc112493038)

[Anexo 1. 5](#_Toc112493039)

[Documentos referenciados 5](#_Toc112493040)

[Anexo 2. 6](#_Toc112493041)

[Definiciones: 6](#_Toc112493042)

[Anexo 3. 6](#_Toc112493043)

[Control de cambios 6](#_Toc112493044)

|  |
| --- |
| INNOVACION Y DESARROLLO |
| **DESCRIPCION**  * 1. El registro de todos los requerimientos a Innovación y Desarrollo de Sistemas (I+D) se llevan en la mesa de ayuda.   2. El registro de los formularios recibidos se hace en automático en la mesa de ayuda.   3. En la mesa de ayuda el usuario ingresa tipo de formulario, breve descripción de lo solicitado, la aplicación objeto del formulario, el número 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.   4. 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.   5. Los formularios quedan en la mesa de ayuda bajo resguardo de la Gerencia de Infraestructura Tecnológica.   6. 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’.   7. 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.   8. 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.   9. Al ser confirmada la certificación de los solicitado y contar con la autorización de instalación, se procede a la instalación según procedimientos ESA-ID-P1-F1 CREACION DE OBJETOS AL SISTEMA y ESA-ID-P1-F2 FORM.DE MODIFICACION A OBJETOS DEL SISTEMA; se registra la fecha de instalación y el estado cambia a ‘Finalizado’ en la mesa de ayuda.   10. Los formularios ESA-ID-P1-F1 CREACION DE OBJETOS AL SISTEMA, ESA-ID-P1-F2 FORM.DE MODIFICACION A OBJETOS DEL SISTEMA y ESA-ID-P1-F6 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 específico de solución.   11. 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**  * 1. Los formularios de ESA-ID-P9-F1 FORMULARIO DE SOLICITUD DE CAMBIOS DE DATOS, ESA-ID-P10-F1 FORM.INSTALACION, DESINSTALACION Y ACCESOS A PROGRAMAS, ESA-ID-P11-F1 FORM.CREACION Y ADMON.DE USUARIOS, ESA-ID-P12-F1 FORM.SOLICITUD INF.CLASIFICADA, ESA-ID-P4-F1 CORRECCIONES EMERGENTES DE LA OPERACIÓN y ESA-ID-P17-F1 FORMULARIO DE CAMBIOS EN CATALOGOS tiene el estándar de tiempo de resolución definido en cada procedimiento a un promedio de 24 horas.   **FIN DEL PROCEDIMIENTO** |

### Anexo 1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nombre Documento | Código Referencia | Beneficio |
| Creación de Objetos al Sistema | ESA-ID-P1-F1 | Solicitud en mesa de ayuda para la creación de objeto en el sistema informático |
| Form. De Modificación al Objetos del Sistema | ESA-ID-P1-F2 | Solicitud en mesa de ayuda para modificación de objetos en el sistema informático |
| Formulario de Solicitud de Cambios de Datos | ESA-ID-P9-F1 | Solicitud que cambia o modificación en la base datos del sistema informático |
| Form. Instalación, desinstalación y accesos a programas en perfiles | ESA-ID-P10-F1 | Solicitud que ayuda al permiso, instalación o desinstalación de programas en perfiles en el sistema informático |
| Form. Creación y Admón. de Usuarios en la base de datos | ESA-ID-P11-F1 | Solicitud que ayuda crear o administrar los accesos de usuario en la base de datos informático |
| Form. De Solicitud Información clasificada | ESA-ID-P12-F1 | Solicitud que ayuda para obtener información clasificada de la organización o institución del estado. |
| Correcciones Emergentes de la Operación | ESA-ID-P4-F1 | Solicitud que ayuda para hacer el análisis y corrección de error en la operación de programa de sistema informático |
| Formulario para Cambios en Catálogo en la base de datos | ESA-ID-P17-F1 | Solicitar permiso para cambios en catálogos en la base de datos en los sistemas informáticos |
| Ampliación-corrección a creación o modificación de objetos del sistema informático | ESA-ID-P1-F6 | Solicitud para la ampliar o corregir en el proceso de crear o modificar objetos en sistemas de desarrollo |
|  |  |  |

### Documentos referenciados

### Anexo 2.

### Definiciones:

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN** | **DEFINICIÓN** |
| Acta de proyecto | Documento que contiene información básica, alcance y restricciones de un proyecto que está aprobado a nivel gerencial |
| Certificación | Proceso que lleva un área interna para determinar el cumplimiento de calidad y funcionamiento de aplicación desarrollada y así ponerlo en producción. |
| Fujo | representa la esquematización gráfica de un algoritmo que da los pasos o procesos a seguir. |
| Indicador | Es una unidad de medición de característica especifica, observable y medible que puede ser usado para mostrar procesos o cambios de avance de programas o actividades en específico. |
| Mesa de Ayuda | Es un servicio de atención y soporte que centraliza las solicitudes de los usuarios en una plataforma digital. |
| Tablero de control | Dashboard que visualiza en mesa de ayuda sobre los tickets asignados a los analistas y estatus del ticket. |
| Ticket | Número de solicitud que se hace en mesa de ayuda para requerir soporte o atención. |
| VMT | Viceministerio de Transporte. |
| ESA-PLA-P17-F1 | El Salvador- Innovación y Desarrollo- Procedimiento diecisiete- Formulario uno del procedimiento diecisiete. |

### Anexo 3.

### Control de cambios

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Versión / Revisión | Descripción de cambios | Elaborado por:  *(Nombre y fecha)* | Revisado por:  *(Nombre y fecha)* | Aprobado por:  *(Nombre y fecha)* |
| 01 | Modificación completa de la estructura del documento y sustituye al procedimiento:  Este código sustituye a “SPA-161 PLANIFICACION DE DESARROLLOS DE APLICACIONES  ” | Ing. Reynaldo Cerón  Gerente Innovación y Desarrollo  29/08/2022 | Lic. Lorena De Paz  Jefa de Control de Calidad  29/08/2022 | Lic. Bernardo López  Gerente General  29/08/2022 |
|  |  |  |  |  |