

# POLÍTICA DE CALIDAD DE PROCESOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE APLICACIONES DE HACIENDA

## 1. Introducción

Uno de los objetivos estratégicos que definen las Políticas englobadas en gvLOGOS, es el de mejorar la calidad de los procesos de tecnología de la información (TI) que realiza y de los servicios que ofrece, siguiendo las recomendaciones y las buenas prácticas más extendidas.

En los últimos años nuestra organización se ha adaptado al esquema recomendado por ITIL para la gestión de servicios informáticos. Y también se han realizado mejoras en la **gestión de proyectos**, en el marco de buenas prácticas CMMI-SW/SE, con cuatro actuaciones concretas:

- Registrar todas las **peticiones** que se reciben en el Servicio de Aplicaciones de Hacienda (SAH), asociarlas si procede a un proyecto, valorar los recursos y el esfuerzo necesario para acometerlas utilizando un modelo de estimación y recabar el compromiso de todos los interesados en su resolución.
- Realizar la planificación y el seguimiento de todos los **proyectos**, recopilar la documentación de los mismos, y utilizar para ello herramientas estándar de colaboración y de gestión de proyectos.
- Gestionar las versiones de las **aplicaciones informáticas**, realizar una planificación de los lanzamientos y almacenar los productos software en una herramienta de gestión de configuración.
- Avanzar en la madurez y en la calidad de nuestros procesos, utilizar una misma metodología, recopilar un conjunto de métricas, analizar las desviaciones y llevar a cabo las correcciones necesarias.

## 2. Objetivos

Los objetivos que se marca el SAH en el ámbito de mejora de la calidad de los procesos que realiza son los siguientes:

1. **Cumplir la política de calidad y mejora de los procesos de TI** a nivel organizacional, asegurando que se cubre el alcance definido en los marcos ITIL y CMMI-SE/SW, así como un mecanismo para su revisión y actualización.
2. **Implantar esta política en todos los proyectos de desarrollo**, y hacer un seguimiento de su utilización.
3. **Divulgar esta política** tanto interna como externamente, para comunicarla a todos los niveles de la organización, dar formación a todos los implicados y garantizar el compromiso de la Dirección.

En el documento [TECNICAS de CALIDAD y MEJORA DE PROCESOS en SAH.pdf](#) se describen con detalle las herramientas y procedimientos a utilizar.