

POLÍTICA DE QUALITAT DE PROCESSOS DE TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ DEL SERVICI D'APLICACIONS D'HISENDA

1. Introducció

Un dels objectius estratègics que definixen les polítiques englobades en gvLOGOS és el de millorar la qualitat dels processos de tecnologia de la informació (TI) que realitza i dels servicis que ofereix, seguint les recomanacions i les bones pràctiques més esteses.

En els últims anys la nostra organització s'ha adaptat a l'esquema recomanat per ITIL per a la gestió de servicis informàtics. I també s'han realitzat millores en la **gestió de projectes**, en el marc de bones pràctiques CMMI-SW/SE, amb quatre actuacions concretes:

- Registrar totes les peticions que es reben en el Servici d'Aplicacions d'Hisenda (SAH), associar-les, si és procedent, a un projecte; valorar els recursos i l'esforç necessari per a escometre-les, utilitzant un model d'estimació, i demanar el compromís de tots els interessats en la seua resolució.
- Realitzar la planificació i el seguiment de tots els **projectes**, recopilar-ne la documentació i utilitzar per a això ferramentes estàndard de col·laboració i de gestió de projectes.
- Gestionar les versions de les **aplicacions informàtiques**, realitzar una planificació dels llançaments i emmagatzemar els productes programari en una ferramenta de gestió de configuració.
- Avançar en la maduresa i en la qualitat dels nostres processos, utilitzar una mateixa metodologia, recopilar un conjunt de mètriques, analitzar les desviacions i dur a terme les correccions necessàries.

2. Objectius

Els objectius que es marca el SAH en l'àmbit de millora de la qualitat dels processos que realitza són els següents:

1. **Complir la política de qualitat i millora dels processos de TI** a nivell organitzacional, assegurant que es cobrix l'abast definit en els marcs ITIL i CMMI-SE/SO, així com un mecanisme per a la seua revisió i actualització.
2. **Implantar esta política en tots els projectes de desenrotllament**, i fer un seguiment de la seua utilització.
3. **Divulgar esta política**, tant internament com externament, per a comunicar-la a tots els nivells de l'organització, donar formació a tots els implicats i garantir el compromís de la direcció.

En el document [Tècniques de qualitat i millora de processos en SHA.pdf](#) es descriuen amb detall les ferramentes i procediments a utilitzar.