

Resumen del proceso

1. Surge la necesidad de desarrollar o implantar una solución para dar respuesta a usuarios finales. Esa nueva aplicación necesitará un despliegue en una plataforma que podrá o no estar construida. Puede ser que lo esté pero que necesite modificaciones. Se registran tanto la aplicación como la plataforma en CMS siguiendo el proceso de [Gestión de la Configuración](#).
2. Se definen los requisitos por parte de los responsables funcionales de la aplicación. Se registrarán como mejoras.
3. Se evalúa la seguridad de la aplicación a desarrollar o a implantar por parte de la Unidad de Seguridad. Proceso [Evaluación de seguridad](#).
4. Se comienza el desarrollo de la aplicación por parte de la Subdirección de Proyectos y Desarrollo de Negocio y con el asesoramiento de la Oficina de Arquitectura. Proceso de [Gestión de cambios](#) en base a los requisitos definidos.
5. Se construye o modifica la plataforma por parte del área de Sistemas e Infraestructura. Proceso [Gestión de plataformas](#).
6. El proveedor de la aplicación hace la entrega del código desarrollado siguiendo las normas establecidas por la Oficina de Calidad. Proceso de [Gestión de entregas](#).
7. Una vez entregado el código se solicita al proveedor de Sistemas que haga el despliegue en el entorno de Preproducción. Como paso previo, la Oficina de Calidad deberá verificar que ese código funciona independientemente de que de respuesta a los requisitos en los que se ha basado el desarrollo. Proceso de [Gestión del Lanzamiento](#).
8. Con el código desplegado en un entorno no productivo se realizan pruebas funcionales por parte de los responsables funcionales y a veces de la Oficina de Calidad. Cualquier fallo detectado debe ser corregido normalmente antes del despliegue en Producción. Proceso [Gestión de No Conformidades](#).
9. La corrección de esas no conformidades puede dar lugar o no a que se haga una nueva entrega que deberá ser revisada por la Oficina de Calidad antes de que el proveedor de Sistemas vuelva a desplegarla en Preproducción.
10. Una vez que se hayan corregido las No Conformidades, se solicitará el despliegue en Producción.
11. Antes de que la aplicación comience a ser usada por usuarios finales deberá llevarse a cabo la recepción del entorno por parte de CGES donde se determina fundamentalmente la matriz de escalados de incidencias y peticiones, horario de servicio, etc.
12. Cuando la aplicación comienza a ser usada por los usuarios, registran peticiones (Proceso de [Gestión de peticiones](#)), incidencias (Proceso de [Gestión de incidencias](#)) y mejoras. En este último caso y en el de incidencias que modifican la línea base del producto se vuelve al punto cuarto.
13. Si una incidencia se repite y es necesario encontrarle la causa raíz, se convierte en problema. Proceso de [Gestión de problemas](#).
14. Cualquier conocimiento generado en cualquiera de estos procesos así como la evolución de los mismos se gestiona con el proceso de [Gestión del Conocimiento](#)