



GENERALITAT VALENCIANA

Proceso de Gestion de Servicios (gvLOGOS-ser)

Versión 2.0

15/11/2017

Dirección General de Tecnologías de la Información y las
Comunicaciones - DGTIC -



Proceso gvLOGOS-ser

Versión: v.2.0

Fecha: 15/11/2017

Proyecto:
gvLOGOS-ser

Control del documento

Título	Gestion de Servicios (gvLOGOS-ser)
Nombre archivo	gvLOGOS-ser_Proceso.odt
Tipo	Documento de trabajo Documento de referencia
Clasificación	Público Interno Restringido Confidencial
Estado	Borrador Aprobado Obsoleto

Control de cambios

Versión	Responsable	Organismo	Descripción del cambio	Fecha
v.1.0	Servicio de Calidad	DGTIC	Versión publicada.	08/11/2013
v.2.0	SCPQ ¹	DGTIC	Revisión 201707.	15/11/2017

¹ SCPQ: Servicio de Coordinación de Proyectos TIC y Estándares de Calidad

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación: 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-ser		Página 2 de 41



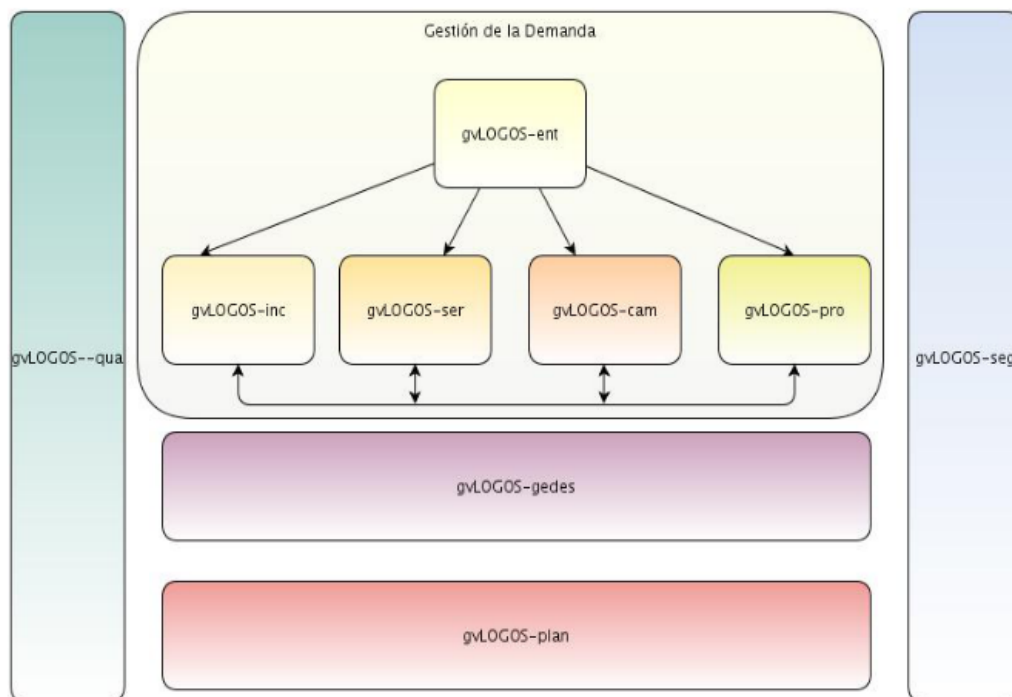
INDICE DE CONTENIDO

0 MARCO DE REFERENCIA.....	4
1 INTRODUCCIÓN.....	5
2 OBJETIVO DEL PROCESO.....	6
3 TERMINOLOGÍA.....	7
4 ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	9
5 ENTRADAS DEL PROCESO.....	10
6 PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS.....	11
6.1 ACEPTACIÓN DE LA ENTRADA/SOLICITUD – E2 -.....	12
6.2 TOMA DE REQUISITOS – G1 -.....	14
6.2.1 Procedimiento para casos específicos.....	15
6.3 VALORACIÓN Y VALIDACIÓN – G3 -.....	16
6.3.1 Procedimiento genérico.....	16
6.3.2 Procedimiento para casos específicos.....	18
6.4 TOMA DE DECISIÓN – G4 –.....	18
6.4.1 Procedimiento genérico.....	18
6.4.2 Procedimiento para casos específicos.....	19
6.5 PLANIFICACIÓN DE LAS TAREAS - P1 -.....	20
6.5.1 Procedimiento genérico.....	20
6.5.2 Procedimiento para casos específicos.....	20
6.6 DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN – G5 -.....	20
6.6.1 Procedimiento genérico.....	20
6.6.2 Procedimiento para casos específicos.....	22
6.7 RESOLUCIÓN DE LA ENTRADA/SOLICITUD – E6 -.....	22
6.7.1 Procedimiento genérico.....	22
6.7.2 Procedimiento para casos específicos.....	23
7 SALIDAS.....	23



0 MARCO DE REFERENCIA

La Conselleria de Hacienda y Administración Pública (actualmente Conselleria de Hacienda y Modelo Económico), a través de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC) consciente de los retos que supone la gestión de las TIC en los servicios y proyectos que se llevaban a cabo desde esta dirección, impulsó el desarrollo de una metodología única de gestión que incorporara de forma transversal, aspectos tan importantes como la seguridad, calidad y planificación en cada una de las etapas de estos servicios y proyectos de forma que garantice la centralización de competencias TIC de todos los ámbitos de la Generalitat, excepto Sanidad.



PRO_I01 Mapa de Procesos gvLOGOS

Esta metodología fue desarrollada, tomando como referencia estándares internacionales, y los casos de éxito en la gestión de las TIC documentados en los diferentes ámbitos de competencias involucrados en la centralización de la gestión de toda la Dirección.

Actualmente gvLOGOS se divide en cinco subsistemas, no obstante los procesos de los subsistemas transversales, como planificación, calidad y seguridad son abordados dentro de los procesos de la cadena de valor de gvLOGOS (gestión de la demanda y gestión de entregas) y no están documentados como documentos individuales pero sus actividades sí están recogidas en todos los procesos documentados.

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación: 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-ser		Página 4 de 41



1 INTRODUCCIÓN

Este documento identifica los procedimientos de flujo de trabajo de un equipo de trabajo que dan consistencia al Proceso de la Gestión Servicios definido por la metodología gvLOGOS y que se denomina gvLOGOS-ser.

La gestión de peticiones de servicio es reactiva, y es típicamente, en respuesta a la solicitud de un usuario.

A continuación, se muestra una tabla resumen de los tipos de entradas/solicitudes que deberán seguir este procedimiento en el nivel de soporte experto (N2):

Categoría de entrada/solicitud	Descripción	¿Requiere aprobación?	¿Requiere valoración?	¿Segue proceso de gestión de entregas?	¿Se intenta resolver en N1?
Petición de servicio del catálogo	Cuando un usuario solicita suscribirse a algún servicio del que la DGTIC es responsable.	Según petición	Según petición	Según petición	No
Tipos específicas de peticiones de servicio	Petición de servicio del catálogo predefinida	No	No	No	Según petición
	Atención al usuario (Consultas)	No	No	No	Si
	Extracciones de datos	Si	Si	No	No
	Actualización de datos	Si	Si	Según petición	No



Proceso gvLOGOS-ser

Versión: v.2.0

Fecha: 15/11/2017

Proyecto:
gvLOGOS-ser

		así resolver algún error puntual en ellos.				
	Emergencia	Una petición que debe resolverse lo antes posible.	No	No	No	Si

SER_T01-Tipos de Peticiones de Servicio

En el presente documento tanto los procesos como sus procedimientos son representados gráficamente por diagramas de flujo haciendo uso del estándar para la definición de procesos BPMN (Business Process Modeling Notation – Notación para el modelado de procesos de negocio), seguido de una descripción de las acciones. Los procedimientos deben ser usados en conjunto con las definiciones de los procesos asociados.

2 OBJETIVO DEL PROCESO

El objetivo de gvLOGOS-ser consiste en describir todas las acciones, roles y medios que son necesarios para la correcta prestación de cada uno de los servicios vigentes en el catálogo de Servicios de la DGTIC para los usuarios.

Cuando una petición de servicio llega al Centro de Atención al Usuario -CAU-, si se trata de una consulta, ésta se intentará resolver siempre en este primer nivel de soporte, tal y como se indica en el proceso de Gestión de la Demanda (**gvLOGOS-ent**). Es posible que una petición de servicio de este tipo no pueda ser resuelta desde un primer nivel de soporte lo cual dará lugar a un escalado de la petición para que esta sea resuelta en un segundo nivel de asignación más experto.

Dependiendo de los criterios establecidos para tramitar las peticiones de servicio, existirán algunas que deban ser aprobadas por un Comité de Decisión (CD), para poder ser ejecutadas, o bien existirán peticiones que requieran una entrega inmediata a las que llamaremos Peticiones de emergencia

Se distinguirán también algunos casos en los que no es necesaria la aprobación ni del Gestor de Proyecto ni del Comité de Decisión para resolver la petición. El Catálogo de Servicios de la DGTIC deberá informar de este hecho tanto a los usuarios como a las personas responsables de su resolución. Esto ocurre en muchos casos cuando se trata de una petición de servicio predefinida (ya pre-valorada e incluso pre-aprobada).

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación: 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-ser		Página 6 de 41



3 TERMINOLOGÍA

En este documento debe interpretarse “Entrada/Solicitud” como “Petición de Servicio”.

gvLOGOS define una petición de servicio como toda solicitud en la que un usuario desea subscribirse o acceder a algún servicio del que la DGTIC es responsable. Todos los servicios que ofrece la DGTIC forman parte del Catálogo de Servicios de la DGTIC.

Peticiones de servicios del catálogo

Algunas peticiones de servicio requieren aprobación y otras no. Algunas peticiones de servicio requieren valoración y otras no. Estas propiedades de cada uno de los servicios ofertados en el Catálogo de Servicios deberán estar especificado para cada servicio.

Casos específicos de servicios ofrecidos por la DGTIC son:

- Atención al usuario (Consultas)
- Para el caso del desarrollo de software tenemos:
- Extracciones de datos
 - Actualizaciones de datos
 - Peticiones derivadas de proyectos

Atención al usuario (Consultas)

Son un caso específico de peticiones de servicio:

Se trata de una consulta cuando un usuario solicita información puntual sobre algún servicio del que la DGTIC es responsable.

La resolución de este tipo de peticiones no requiere aprobación y va orientada a resolver las dudas técnicas o de utilización de los servicios (incluye también a las aplicaciones). Las dudas podrán ser planteadas tanto por los usuarios del servicio como por cualquier grupo de interés de los equipos de trabajo relacionados con él. Este tipo de peticiones tampoco requiere una valoración previa para su resolución.

Tal y como se indica en gvLOGOS-ent, la resolución de consultas se suele realizar en el N1 y sólo en caso de ser necesario se escalarán al N2.

Extracciones de datos

Son un caso específico de peticiones de servicio:

Se trata de una extracción de datos cuando un usuario solicita información singular que precisa de cierta agilidad en la obtención de los datos requeridos.

La resolución de este tipo de peticiones requiere aprobación y va orientada a obtener información relacionada con los servicios, pero directamente de las fuentes de datos que éstos manejan. Este tipo de peticiones requiere una valoración previa para su resolución.

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación: 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-ser		Página 7 de 41



Proceso gvLOGOS-ser

Versión: v.2.0

Fecha: 15/11/2017

Proyecto:
gvLOGOS-ser

Un ejemplo podría ser un tipo determinado de informe que hay que obtener de forma puntual a partir de los datos localizados en el esquema de la base de datos de una aplicación concreta cuando la aplicación no nos ofrece esta información.

Tal y como se indica en **gvLOGOS-ent**, la resolución de este tipo de servicios se escala directamente al N2 para su resolución.

Actualizaciones de Datos

Son un caso específico de peticiones de servicio:

Se trata de una actualización de datos cuando un usuario solicita la actualización de los datos de la Base de Datos de la aplicación, normalmente para así resolver algún error puntual en sus datos.

La resolución de este tipo de peticiones requiere aprobación y va orientada a la modificación directa de los datos relacionados con un servicio, en las fuentes de datos que éste utiliza, sin hacer uso de los mecanismos que para ello proporciona por defecto el servicio. Este tipo de peticiones requiere una valoración previa para su resolución.

Un ejemplo podría ser la solicitud de actualización del contenido de un campo de tipo fecha para modificar el valor que contiene, por haber sido erróneamente insertado por el usuario.

Tal y como se indica en **gvLOGOS-ent**, la resolución de este tipo de servicios se escala directamente al N2 para su resolución.

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación: 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-ser		Página 8 de 41



4 ROLES Y RESPONSABILIDADES

El proceso comparte los siguientes roles descritos en **gvLOGOS-ent**:

Rol	Descripción
Usuario/Solicitante	Responsable de informar de la <i>entrada/solicitud</i> (la ocurrencia de una incidencia, la petición de un servicio etc...)
Grupo de Asignación de Nivel 1 (N1 ²)/Agente del CAU	Agentes del CAU: Atención, diagnóstico y resolución en remoto. En caso de necesitar ayuda por otros grupos de soporte trabaja sobre la entrada/solicitud hasta el momento de asignación/aceptación por parte de ese otro nivel.
Grupo de Asignación de Nivel 2 (N2 ³) /Técnico	Siguiente nivel de asignación obtenido desde el 1er nivel de escalado para resolver la entrada/solicitud. Responsable de aceptar la entrada/solicitud, para resolverla de acuerdo con los niveles de servicio acordados (SLA`s) en caso de que corresponda y actualizando el registro de la entrada/solicitud de una manera exacta y oportuna.
Gestor del CAU	Es el coordinador de la entrada/solicitud (normalmente dentro del CAU) y se encargará de: Gestionar todas las actividades del CAU Actuar como último punto de escalado dentro del CAU. Tomar un rol más amplio de enfoque de servicios orientados a cliente. Escarlar cualquier problema que podría impactar de forma adversa a la organización. Participar en las reuniones de los Comités de Cambios (CAB) ⁴ . Ser Responsable del manejo que se da a las entradas/solicitudes y otras actividades que se realizan desde el CAU. Gestionar los turnos de trabajo para el personal con las habilidades adecuadas esté presente en las diferentes franjas horarias. Producción de informes estadísticos y de gestión. Representar al CAU en reuniones. Gestionar la formación y concienciación del personal del CAU. Asistir al personal de primer nivel cuando la carga de trabajo sea elevada
Coordinador del Grupo de asignación	Se trata de un rol genérico que asume la responsabilidad de la resolución de un conjunto de entrada/solicitudes agrupadas bajo algún criterio. Es el responsable del grupo de asignación y último responsable de las entradas/solicitudes de ese grupo durante todo el ciclo de vida. También es el responsable de la asignación de las entradas/solicitudes para su resolución (si el funcionamiento del grupo así lo requiere). En el N2, este rol se materializará en algunos casos en el GP del proyecto afectado por la entrada/solicitud.

ENT_T01-Roles

Así mismo, participan los roles descritos en **gvLOGOS-pro**:

² N1= Grupo de asignación de primer nivel.

³ N2= Grupo de asignación de segundo nivel.

⁴ El rol que representa al CAB en gvLOGOS recibe el nombre de Comité de Decisión (CD).

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación: 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-ser		Página 9 de 41



Proceso gvLOGOS-ser

Versión: v.2.0

Fecha: 15/11/2017

Proyecto:
gvLOGOS-ser

Rol	Descripción
Supervisor de la Solicitud	Encargado de la supervisión de los proyectos de un marco de actuación. Entre otras, tiene la responsabilidad de pedir la aprobación de un proyecto sin que sea necesaria la fase de validación de valoración. Será el que pueda marcar como "NO" el campo de "Requiere validación de la valoración"
Gestor de Proyecto	Técnico asignado al asunto y responsable de la gestión del proyecto
Oficina de Calidad	Este rol está a cargo del personal de la Oficina Técnica de Aseguramiento de la Calidad TIC (ASCATIC).
Comité de Decisión	Comité de Decisión
Gestor de Facturación	Gestor de la facturación, encargado de marcar como facturable o no el coste de un proyecto, de revisar el coste imputado y de cerrar el proyecto.
Gestor de Entregas	Gestor de la entrega, responsable de aceptar la entrega, supervisar la misma y pasar a resuelto el proyecto.
Responsable Funcional	Responsable Funcional

PRO_T01-Roles y responsabilidades

5 ENTRADAS DEL PROCESO

Además de la información requerida para cualquier entrada/solicitud, identificada en el documento **gvLOGOS-ent**, una petición de servicio además requiere la siguiente información:

Información	Descripción
Nombre proyecto.	Nombre del proyecto en el que se planificarán las tareas para resolver la petición de servicio (si procede).
Análisis de la solución	Elementos software afectados por el correctivo y análisis de las modificaciones a realizar sobre ellos (ahora en el documento IMPAXX).
Esfuerzo estimado	Esfuerzo estimado llevar a cabo la resolución de la petición de servicio.
Esfuerzo real	Esfuerzo real que se ha invertido para resolver la petición de servicio.
Versión/Hito	Hito concreto en el Plan al que va asociada la petición (si corresponde)
Esfuerzo restante	Esfuerzo que se necesita para resolver la petición de servicio.
Fecha de inicio prevista	Fecha prevista para el paso al estado "En Desarrollo".
Fecha de fin prevista	Fecha prevista para el paso al estado "Resuelta".
Tarea relacionada	En caso de requerir un Proyecto de Gestión, tarea a la que da lugar la petición de servicio.
Información relacionada con los SLA	Pendiente de determinar
Resultado de la validación	Resultado de la validación en caso de ser necesario (resultado validación)
Requisitos de la petición	Requisitos que deberá cumplir la petición de servicio

SER_T02-Campos de las Peticiones de Servicio

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación: 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-ser		Página 10 de 41



6 PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS

El proceso consta de las siguientes fases:

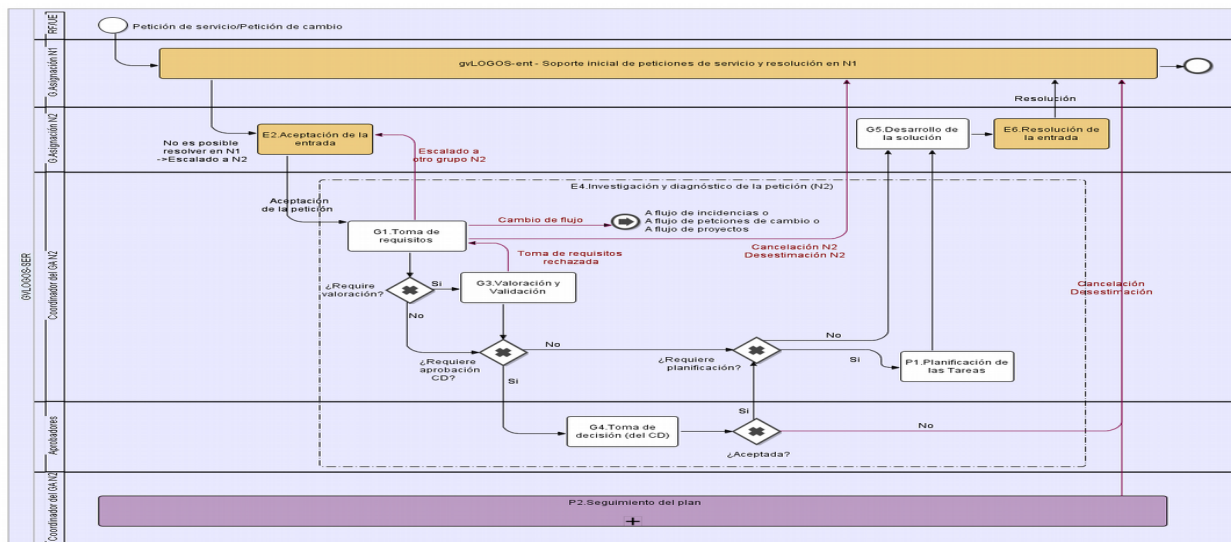
- E2. Aceptación de la entrada/solicitud
- G1. Toma de requisitos
- G3. Valoración y Validación
- G4. Toma de Decisión
- P1. Planificación de las Tareas
- G5. Desarrollo de la Solución
- E6. Resolución de la entrada/solicitud

El proceso tiene los mismos subprocesos para todas las peticiones de servicio, ahora bien, cada uno de ellos pueden variar en algunos de sus pasos en función del tipo de servicio a proporcionar.

La persona/grupo asignado de N2 son los responsables de la Investigación y Diagnóstico una vez la petición ha sido aceptada.

Los agentes del CAU continuarán monitorizando la evolución de las peticiones de servicio y asegurarán que se produzca de forma apropiada un seguimiento y comunicación de actualizaciones al usuario final.

En el siguiente diagrama se muestra el proceso genérico:



SER_bpmn_01. Proceso Genérico de gvLOGOS-ser

Para cualquier contacto o intento de contacto, el asignatario de la entrada/solicitud, deberá actualizar la misma, aportando todo el seguimiento realizado.

Cuando el usuario ha realizado la acción que tenía pendiente entonces la entrada/solicitud puede proseguir con su resolución.

Si al cabo del tiempo máximo establecido para la contestación por parte del Usuario, no ha sido posible contactar con el Usuario, el asignatario cerrará la entrada/solicitud.

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación: 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-ser		Página 11 de 41



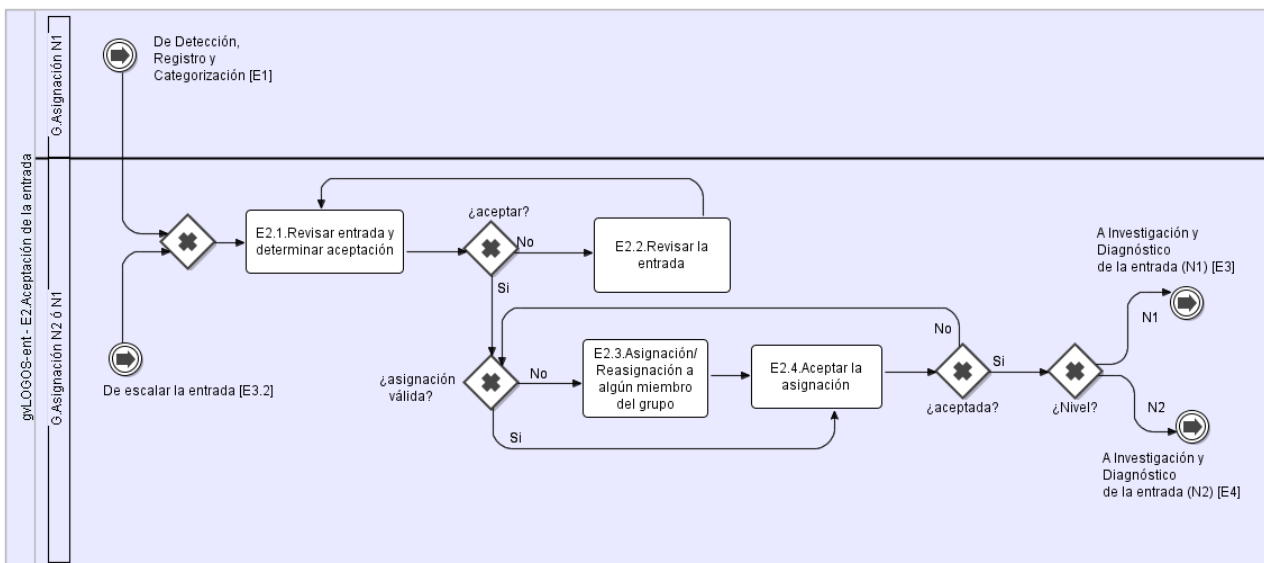
6.1 ACEPTACIÓN DE LA ENTRADA/SOLICITUD – E2 -

Es responsabilidad del Grupo Asignado el Aceptar la petición de servicio. En caso de no considerar correcta la asignación al grupo, será el Coordinador del Grupo del mismo quien investigue y decida si el registro ha sido correcta o incorrectamente asignado.

En muchos casos, el Coordinador del Grupo de Asignación será Gestor del Servicio y tendrá la capacidad de determinar la viabilidad de la petición. El propio Coordinador del Grupo determinará en este paso si es él quien debe resolverla o bien asignarlo a un Técnico del Grupo capacitado para ello. Puede ocurrir también que el Coordinador del Grupo determine la viabilidad de la petición para más adelante escalar su desarrollo a un Grupo de Asignación encargado de resolverla.

El Grupo de Asignación al que se le ha asignado la petición, decide si aceptarla o rechazarla.

El diagrama que aparece a continuación muestra el procedimiento a seguir:



ENT_bpmn_02 -Aceptación de la entrada/solicitud

La aceptación se requiere para todas las entradas/solicitudes, sean del tipo que sean: incidencias, cambios, peticiones de servicio y proyectos. En el diagrama entrada/solicitud debe interpretarse “entrada” como “petición de servicio”.

Los pasos a seguir se describen a continuación:

E2.1. Revisar entrada/solicitud y determinar aceptación. Si el Grupo de Asignación (N1/N2) decide aceptar la entrada/solicitud, pasamos al paso **E2.3. Asignación / Reasignación a algún miembro del grupo.**

E2.2. Revisar la entrada/solicitud. Si el Grupo de Asignación (N1/N2) entiende que no le corresponde a él resolver la entrada/solicitud y decide no aceptarla, revisará la información incorrecta que hay en ella y que ha ocasionado que le haya sido asignado de forma incorrecta. Es decir:

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación: 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-ser		Página 12 de 41



Proceso gvLOGOS-ser

Versión: v.2.0

Fecha: 15/11/2017

Proyecto:
gvLOGOS-ser

- Reasignará el servicio afectado (si lo conoce)
- Reasignará el CI afectado (si lo conoce)
- Reasignará el área/subárea/subárea2 (si la conoce)
- Escalará la entrada/solicitud a la persona/grupo que considere encargado de resolverla (si lo conoce). Si la persona/grupo desconoce a quien asignar la entrada/solicitud, esta se desestimará volviendo en última instancia al CAU.

La entrada/solicitud volverá al paso **E2.1. Revisar entrada/solicitud y determinar aceptación** aunque posiblemente asignada a un Grupo de Asignación distinto.

E2.3. Asignación / Reasignación a algún miembro del grupo. La entrada/solicitud ha sido aceptada y queda pendiente determinar qué persona debe finalmente resolverla dentro del grupo. El Coordinador del Grupo determinará el técnico que deberá resolverla o bien algún miembro del grupo se la auto asignará.

E2.4. Aceptar la asignación. Si la persona a la que se le ha asignado la entrada/solicitud considera que por algún motivo no puede realizar la tarea, lo hará constar al Coordinador del Grupo quién determinará si debe reasignar o no la entrada/solicitud a un nuevo técnico. Si el Técnico rechaza la asignación la entrada/solicitud volverá al paso **E2.3. Asignación de la entrada/solicitud.**

En caso contrario:

- Si se ha realizado ya el paso **E1. Detección, Registro y Categorización** se continúa en la etapa **E3. Investigación y diagnóstico de la entrada/solicitud (N1).**
- En caso contrario se continúa en la etapa **E1. Detección, Registro y Categorización.**

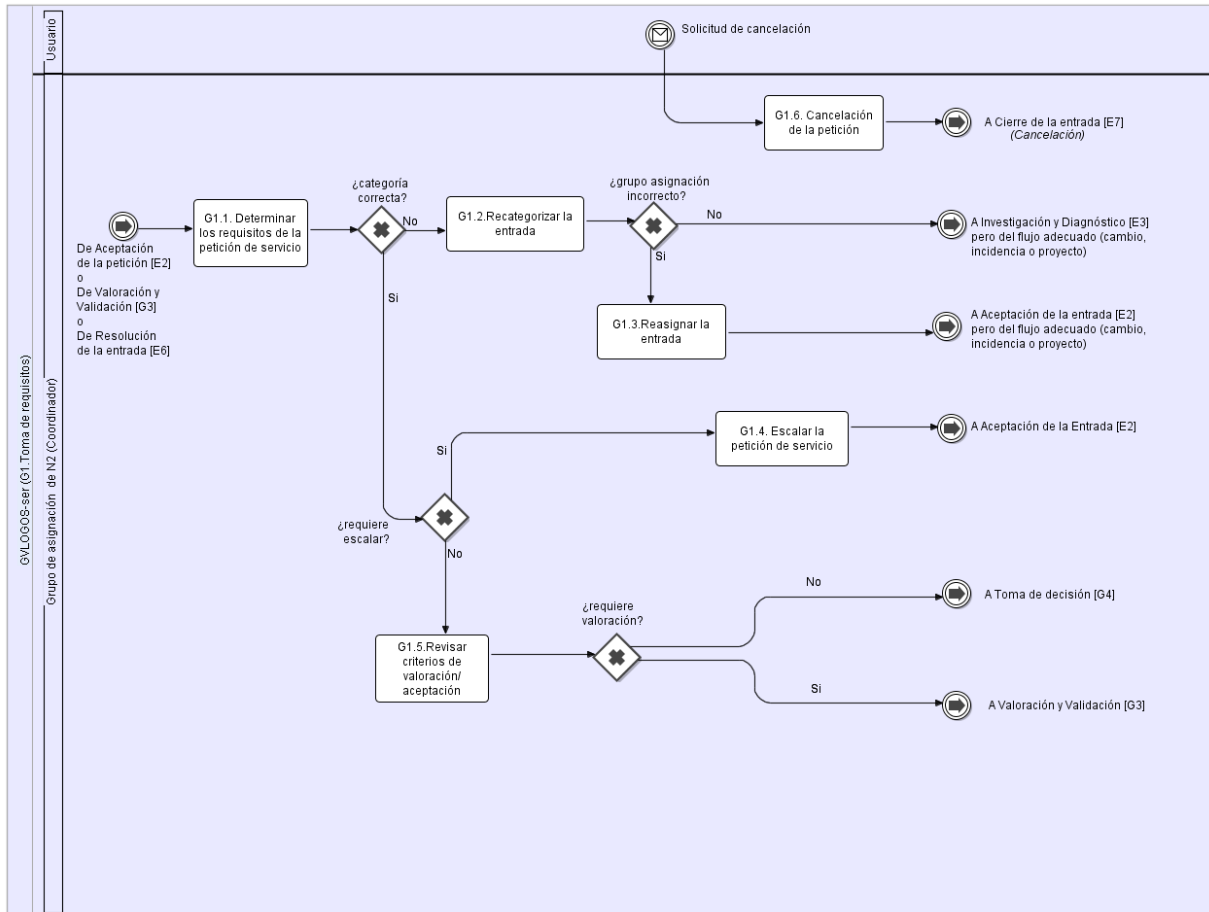
1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación: 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-ser		Página 13 de 41



6.2 TOMA DE REQUISITOS – G1 -

El objetivo de esta fase es identificar los requisitos de la petición de servicio.

Procedimiento genérico



SER_bpmn_02: Toma de requisitos

G1.1. Determinar los requisitos. A partir de la información recopilada por el CAU durante el registro de la petición, el Técnico asignado a la petición elaborará el documento de toma de requisitos (TOMREQ) para disponer de toda la información necesaria sobre el servicio del cual quiere disfrutar el Usuario.

G1.2. Recategorizar la entrada/solicitud. Podría ocurrir que durante la toma de requisitos se identificase que no se trata realmente de una petición de servicio (podría ser un cambio o incluso una incidencia), o que aun siéndolo, por la magnitud de la petición, ésta debe ser tratada como un proyecto.

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación: 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-ser		Página 14 de 41



Si este es el caso, debería modificar la categoría de la entrada/solicitud para pasarla a Incidencia, Cambio o Proyecto según corresponda.

El procedimiento continuaría por el paso G1 de la fase E4. Investigación y diagnóstico (N2) del procedimiento asociado a la categoría correspondiente.

G1.3. Reasignar la entrada/solicitud. Si de acuerdo con la nueva categoría (venimos de G1.2), se identifica que la entrada/solicitud no ha sido asignada al grupo correcto, se modificará la asignación. La petición de servicio pasará de nuevo a estado Abierta y se continuará el proceso volviendo a E2. Aceptación de la entrada/solicitud para que el nuevo grupo determine si la entrada/solicitud realmente le corresponde resolverla a ellos o no.

Si el Grupo de Asignación es correcto, éste completará la Investigación y Diagnóstico de la entrada/solicitud, según indique el procedimiento correspondiente⁵ a la nueva categoría.

G1.4. Escalar la petición de servicio. Si de la toma de requisitos se desprende que el Grupo Asignado no es capaz de resolver la petición, ésta se escalará a otro grupo experto según la matriz de escalado correspondiente. La petición de servicio pasará de nuevo a estado Abierta y se continuará el proceso volviendo a E2. Aceptación de la entrada/solicitud para que el nuevo grupo determine si la entrada/solicitud realmente le corresponde resolverla a ellos o no.

G1.5. Revisar criterios de valoración/Aceptación. Si la petición requiere ser valorada, el procedimiento continuará por el paso G3. Valoración y Validación.

Sin embargo, si en el catálogo se indica que la petición no requiere valoración (ya está pre-valorada) el procedimiento seguirá por el paso G4. Toma de decisión.

G1.6. Cancelación de la petición. También podría suceder que, durante la Toma de Requisitos, el Usuario que hizo la solicitud decida cancelarla. En este caso, se registrará este hecho en la petición y el procedimiento seguirá por el paso E7. Cierre de la entrada/solicitud (por cancelación del usuario).

En caso de no ocurrir ninguno de estos supuestos, una vez finalizada la toma de requisitos según las características de la petición se seguirá el procedimiento del siguiente modo:

- Si es necesaria la valoración, el procedimiento seguirá por el paso G3. Valoración y Validación.
- Si no es necesaria la valoración, pero la petición requiere de aprobación, el procedimiento seguirá por el paso G4. Toma de Decisión.
- Si no es necesaria la valoración ni la aprobación, el procedimiento seguirá por el paso P1. Planificación de las tareas a no ser que se trate de una petición de emergencia que no requiera de este paso en cuyo caso el procedimiento irá directamente a G5. Desarrollo de la solución.

6.2.1 PROCEDIMIENTO PARA CASOS ESPECÍFICOS

Este paso se realizará en todas las peticiones de servicio.

En el caso concreto de la atención al usuario (consultas), este paso consiste en entender claramente la consulta realizada por el Usuario para responder de la forma más rápida y completa posible. Se trata de una petición de servicio en la que no hay que elaborar documentación, toda la información requerida

5

Ver documentación sobre procedimientos a seguir para la gestión de cambios, peticiones de servicio y proyectos según el caso.

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación: 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-ser		Página 15 de 41



para comprender la consulta se registrará en el tique correspondiente de la herramienta de gestión de la demanda antes de su resolución. Del mismo modo, la respuesta a la consulta también deberá ser registrada en la entrada/solicitud correspondiente.

Para el caso de la atención al usuario (consultas), no se realizan ni el paso G3. Valoración y Validación ni el G4. Toma de Decisión por lo que, una vez completada la Toma de Requisitos el tique pasará a estado En Desarrollo y se seguirá el procedimiento por el paso G5. Desarrollo de la Solución.

6.3 VALORACIÓN Y VALIDACIÓN – G3 -

El estado de la petición de servicio durante todo este paso es En Diagnóstico.

Se trata de un paso opcional ya que algunas peticiones de servicio pueden estar ya pre-valoradas con una solución técnica ya predeterminada (es muy habitual en las peticiones de servicio predefinidas) y es posible que ya esté pre-valoradas las necesidades en cuanto a recursos y capacidades. En caso de no ser así:

En esta fase se deben:

- Evaluar las alternativas técnicas para resolver la petición.
- Proponer una de ellas como la mejor solución técnica a abordar para resolver la petición.
- Las capacidades y recursos necesarios en cada una de ellas.
- El beneficio esperado y un análisis coste-beneficio en cada una de ellas.
- La planificación inicial para resolver la petición (si se requiere).

Además, la calidad de la información recopilada en el paso anterior y en este mismo paso, podrá requerir la validación de la Oficina Técnica del Servicio de Calidad (OC). Si no se recibe instrucción genérica sobre este punto, al menos en el Catálogo de Servicios deberá identificarse para cada servicio si requiere o no validación.

6.3.1 PROCEDIMIENTO GENÉRICO

A lo largo de todo este paso el estado de la petición es En Diagnóstico.

G3.1. Determinar alternativas y coste de cada una de ellas. Se determinarán las posibles alternativas técnicas a la resolución de la petición de servicio (caso de haber más de una).

G3.2. Realizar análisis de coste-beneficio. Para cada alternativa (en el caso de haber más de una) se establecerá: el coste en horas, el consumo de recursos/capacidades requeridas, el beneficio de cada una de las alternativas, un análisis de riesgos de cada una de ellas y un análisis para determinar cuál de ellas es la más recomendable balanceando el coste de su resolución frente al beneficio esperado.

Aunque sea un técnico el que tenga asignada la petición (puede ser el Coordinador del Grupo), el Coordinador del Grupo podrá solicitar apoyo a Técnicos de grupos de apoyo o a los propios Técnicos del Grupo de Asignación que tiene asignada la petición.

G-3.3. Proponer mejor alternativa y planificación inicial. En el caso de más de una alternativa el técnico responsable de la valoración propondrá la más adecuada.

Si se identifica que la solución no es viable técnicamente, en el caso de ser posible, se indicará así al Usuario y se le podrá proponer que modifique la petición para hacerla viable.

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación: 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-ser		Página 16 de 41

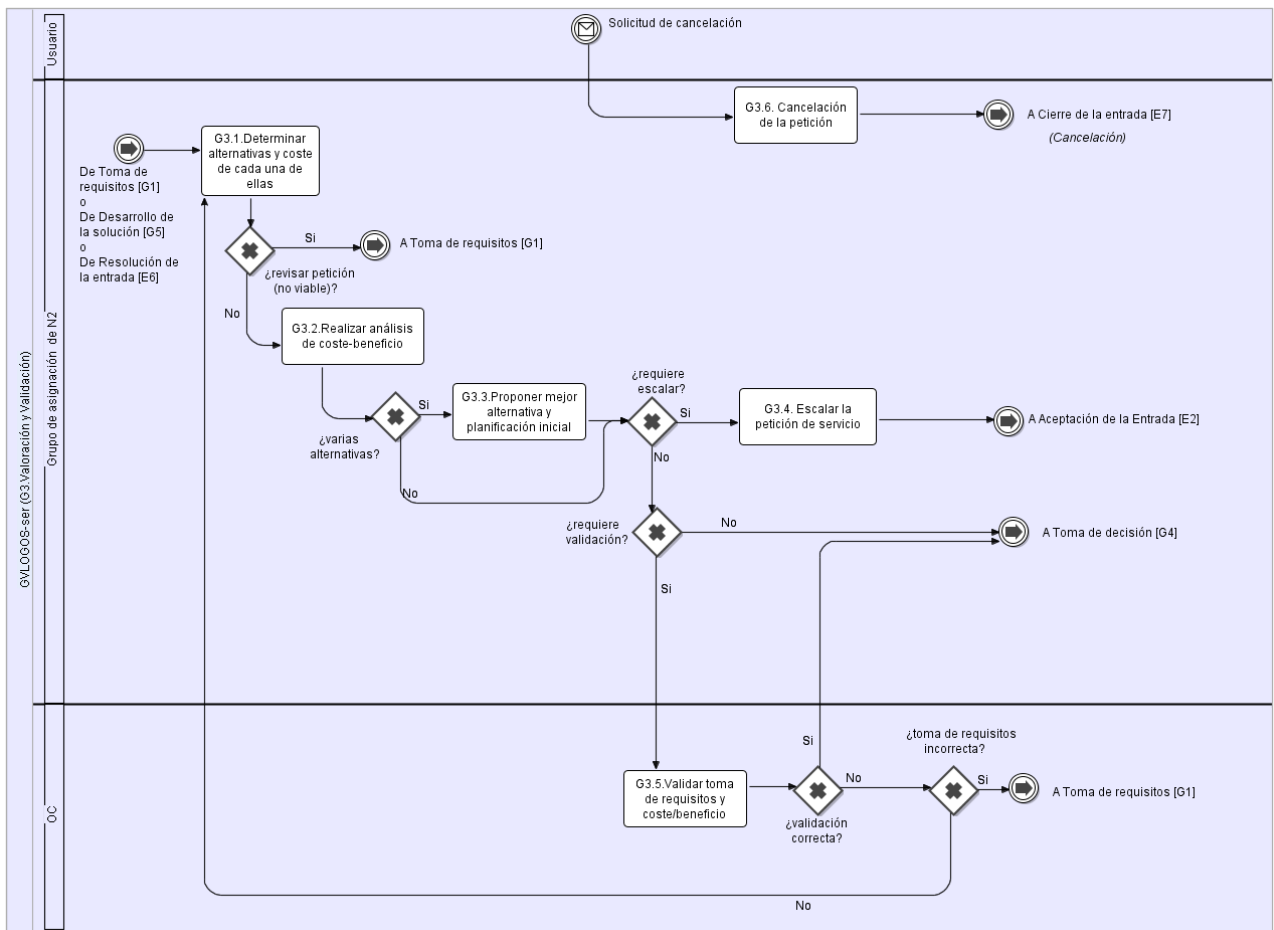


Si en ningún caso es viable técnicamente así se indicará en el estudio de alternativas y se propondrá su Desestimación al llegar al paso **G4. Toma de Decisión.**

G3.4. Escalar la petición de servicio. Si del estudio de la valoración se desprende que el grupo asignado no es capaz de resolver la petición, ésta se escalará a otro Grupo de asignación experto según la matriz de escalado correspondiente. La petición de servicio pasará de nuevo a estado Abierta y se continuará el proceso volviendo a **E2. Aceptación de la entrada/solicitud** para que el nuevo Grupo de Asignación determine si la entrada/solicitud realmente le corresponde resolverla a ellos o no.

En caso de no requerir escalado:

- Si una vez finalizada la valoración se requiere que la OC realice una validación de todo el trabajo realizado en G1 y en G3 por el técnico responsable (normalmente el coordinador del grupo), el proceso seguirá por el paso G3.5.
- Si no es necesaria la validación el procedimiento continuará por el paso G4. Toma de decisión.



SER_bpmn_03: Valoración y Validación

G3.5. Validar toma de requisitos y coste/beneficio. Si la OC debe intervenir, validará la información elaborada en **G1 y G3** y, en caso de que no se supere la validación:

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación: 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-ser		Página 17 de 41



- Si es debido a una mala toma de requisitos, el procedimiento volverá al paso **G1. Toma de Requisitos.**
- Si lo que no se ha hecho correctamente es la valoración, se deberá revisar la documentación generada volviendo para ello al paso anterior.

Pero si la OC aprueba el trabajo realizado el procedimiento continuará por el paso **G4. Toma de decisión.**

- Si para resolver la petición se requiere aprobación, el procedimiento seguirá por el paso G4. Toma de decisión.
- Si se considera no viable técnicamente la solución y no es posible seguir escalando la petición el procedimiento seguirá por el paso **G4. Toma de decisión.**
- Si no es necesaria aprobación seguimos por el paso **G3.6. Cancelación de la petición**

G3.6. Cancelación de la petición. También podría suceder que, durante la Valoración y Validación, el usuario que hizo la solicitud decida cancelarla. En este caso, se registrará este hecho en la petición y el procedimiento seguirá por el paso **E7. Cierre de la entrada/solicitud** (por cancelación del usuario).

6.3.2 PROCEDIMIENTO PARA CASOS ESPECÍFICOS

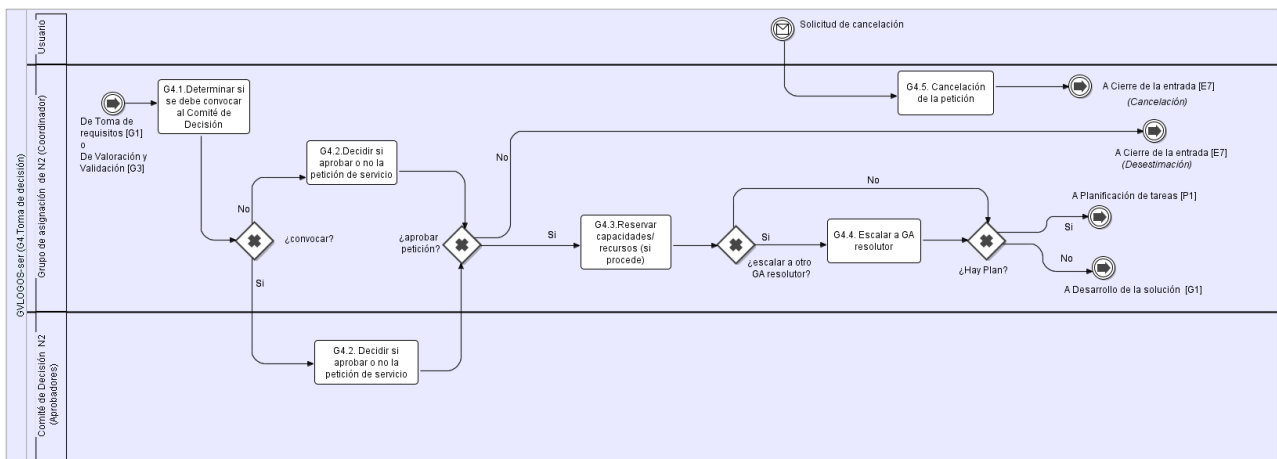
Todas las peticiones de servicio pasarán por este paso, a excepción de las consultas y las peticiones de servicio predefinidas que no están sujetas a reserva de capacidades/recursos.

6.4 TOMA DE DECISIÓN – G4 –

En este paso, o bien el Coordinador del Grupo de Asignación o Comité de Decisión correspondiente (en caso de que proceda su participación), determinarán la conveniencia o no de resolver la petición en base a la valoración realizada (si ha sido necesaria).

6.4.1 PROCEDIMIENTO GENÉRICO

Al iniciar este paso, la petición se encuentra en estado En Diagnóstico. El diagrama que se muestra a continuación muestra el proceso a seguir:



SER_bpmn_04: Toma de decisión

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación: 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-ser		Página 18 de 41



G4.1. Determinar si se debe convocar al comité de decisión. Se consulta el criterio para convocar al Comité de Decisión⁶ para determinar si es necesario que éste apruebe la petición de servicio. Normalmente no habrá que convocarlo si el servicio tiene capacidades o recursos ilimitados, o cuando técnicamente la petición se considera predefinida y esté pre-establecida la solución técnica: Si se debe convocar al Comité de Decisión, la petición pasará a estado En Decisión. En cualquier caso, el procedimiento continúa por G4.2.

G4.2. Decidir si aprobar o no la petición de servicio. El Coordinador del Grupo o el Comité de Decisión⁷ (si ha sido necesario convocarlo), tomarán la decisión de aprobar o no la petición:

- Si no se aprueba la petición (desestimación) el procedimiento seguirá por el paso **E7. Cierre de la petición.**
- Si se aprueba la petición, ésta pasará a estado En Desarrollo y seguiremos por el paso G4.3.
- En cualquier caso, tanto si se aprueba como si no se deberá registrar la decisión tomada y las observaciones necesarias a la misma. En caso de desestimación siempre se deberá indicar el motivo.

G4.3. Reservar capacidades/recursos (si procede). Si la petición tiene aprobación de capacidad/recursos, se reservarán las capacidades/recursos necesarios.

G4.4. Escalar a Grupo de Asignación. Si es necesario la petición será escalada al Grupo de Asignación que ha de implementar la solución según las alternativas técnicas aprobadas.

El procedimiento seguirá por uno de los siguientes pasos:

- Si se requiere incorporar la petición a la planificación de algún proyecto, el procedimiento seguirá por el paso P1. Planificación de las tareas
- Si se trata de una petición de emergencia o no se requiere incorporar a la planificación de ningún proyecto el procedimiento irá directamente a **G5. Desarrollo de la solución.**

G4.5. Cancelación de la petición. Si durante la Toma de Decisión el usuario que hizo la solicitud decide cancelarla. En este caso, se registrará este hecho en la petición y el procedimiento seguirá por el paso **E7. Cierre de la entrada/solicitud** (por cancelación del usuario).

6.4.2 PROCEDIMIENTO PARA CASOS ESPECÍFICOS

Todas las peticiones de servicio pasarán por este paso, aunque algunas de ellas como por ejemplo las consultas, las peticiones de servicio de emergencia y algunas predefinidas ya están pre-aprobadas de antemano y no se requiera convocar al CD.

⁶ Si no se recibe instrucción más general, al menos en el Catálogo de Servicios se deberá indicar si la petición requiere o no aprobación del CD.

⁷ El Comité de Decisión deberá contemplar a todos aquellos aprobadores necesarios para obtener la aprobación final que permita en caso positivo el lanzar la resolución de la petición.



6.5 PLANIFICACIÓN DE LAS TAREAS - P1 -

En determinados casos, la resolución de una petición de servicio no puede realizarse de forma aislada, sino que se debe incorporar a la planificación de un proyecto de gestión.

Un proyecto de gestión es un proyecto que se crea para resolver una serie de entradas/solicitudes (incidencias/cambios/peticiones) relacionadas⁸ por un motivo común.

6.5.1 PROCEDIMIENTO GENÉRICO

Al iniciar este paso, la petición se encuentra en estado En Desarrollo.

En esta fase, el Coordinador del grupo de asignación deberá planificar las tareas a realizar para resolver la petición y la relacionará con otras tareas del proyecto (definiendo precedencias entre ellas etc...). En la herramienta de gestión de la demanda⁹, estas tareas se crearán en un proyecto diferente al de Soporte de la Demanda.

En este otro proyecto se creará una tarea relacionada con la petición de servicio y de ser necesario, se definirán sub-tareas para desglosar los trabajos a realizar, se identificará a los recursos, se les asignarán las tareas etc.... Desde ese momento, el proyecto de gestión incorpora la resolución de esta nueva petición de servicio en su alcance, en su plan de entregas etc...

Esta planificación se basará en la planificación propuesta en la fase G3. Valoración y Validación.

Una vez planificadas las tareas, si es necesario, la petición será escalada al Grupo de Asignación que deberá resolverla conforme a la planificación realizada y el procedimiento seguirá por el paso G5. Desarrollo de la solución.

6.5.2 PROCEDIMIENTO PARA CASOS ESPECÍFICOS

Las consultas no requieren planificación.

6.6 DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN – G5 -

6.6.1 PROCEDIMIENTO GENÉRICO

Al iniciar este paso, la petición se encuentra en estado En Desarrollo.

En el siguiente diagrama se muestra cual es el procedimiento:

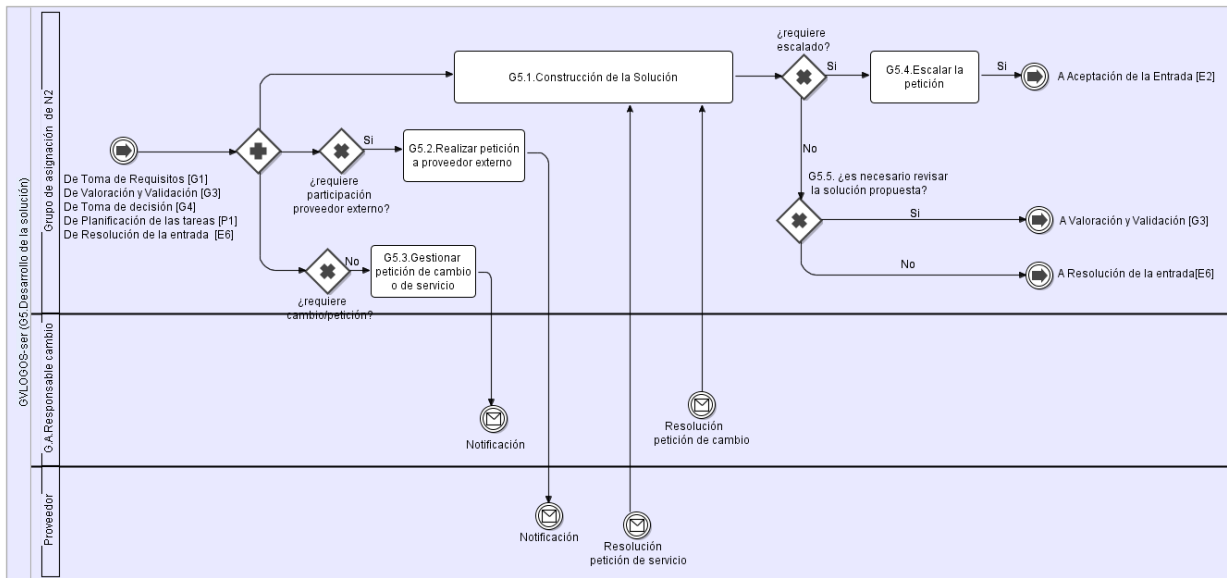
⁸ En el caso del desarrollo del software pueden estar relacionadas con una misma aplicación, con un mismo marco de actuación, un mismo contrato etc... En el caso de infraestructuras puede haber un plan de sistemas específico para ello etc...

En el caso del desarrollo del software, se crea un proyecto cuando se decide desarrollar una nueva aplicación, el proyecto se cierra cuando la aplicación pasa a producción. Sin embargo, a lo largo de la vida de la aplicación se van abriendo y cerrando otros proyectos con objetivos concretos de hacer evolucionar la aplicación, siempre con un determinado alcance bien definido y acotado para cada proyecto. Cuando una aplicación está en producción, muchas veces existe un proyecto de mantenimiento que gestionará determinada entrada/solicitudes relacionadas con la aplicación.

Es posible que haya más de un proyecto de gestión en marcha de una misma aplicación.

⁹ Ver en Herramientas de soporte que la herramienta de soporte a la gestión de la demanda es Jira.

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación: 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-ser		Página 20 de 41



SER_bpmn_05: Planificación Tareas

G5.1. Construcción de la solución. Una vez planificadas las tareas correspondientes para resolver la petición (ya sea a través de una planificación, describiendo los pasos en la propia petición o siguiendo instrucciones predeterminadas para resolver la petición), en esta fase, los técnicos a quienes les han sido asignadas se encargarán de realizarlas y de informar al Coordinador del Grupo de Asignación¹⁰ del avance de las mismas.

G5.3. Realizar Petición de Cambio. Si al inicio o durante el desarrollo se determina que para continuar es necesario que se complete una petición de cambio o de servicio:

- El Técnico asignado consultará con el Coordinador de Grupo de Asignación Gestor del cambio para que éste decida si es posible registrar la petición o debe solicitarlo al coordinador homólogo en la **DGTIC**.
- La petición quedará en estado Pendiente entrada/solicitud.
- En el momento en el que la petición de cambio quede resuelta, se informará al Grupo de Asignación responsable de la petición de servicio que estaba en espera para que determine:
 - Si aún quedan tareas pendientes de realizar por su parte, la petición pasará a estado En Desarrollo y el Grupo de Asignación seguirá por el paso G5.1.
 - Si no quedan tareas pendientes por su parte con lo que el procedimiento pasará al paso **E6. Resolución de la entrada/solicitud.**

G5.3. Gestionar Petición de Cambio. Si al inicio o durante el desarrollo se determina que para continuar es necesario que se complete una petición de servicio por parte de un Proveedor externo:

- El Técnico se pondrá en contacto con el proveedor y realizará la solicitud de resolución correspondiente. El Técnico registrará al menos: proveedor al que se le ha realizado la solicitud, la fecha de la solicitud y el número de tique del proveedor.
- La petición quedará en estado Pendiente proveedor.
- En el momento en el que el proveedor entregue el trabajo solicitado se informará al Grupo de Asignación responsable de la petición de servicio que estaba en espera para que determine:

¹⁰ Si se requiere planificación coincidirá con el rol de Gestor de Proyecto.

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación: 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-ser		Página 21 de 41



- Si aún quedan tareas pendientes de realizar por su parte, la petición pasará a estado En Desarrollo y el Grupo de Asignación seguirá por el paso G5.1.
- Si no quedan tareas pendientes por su parte con lo que el procedimiento pasará al paso E6. Resolución de la entrada/solicitud.

G5.4. Escalar la Petición. Si se determina que el Grupo de Asignación no es capaz de resolver la petición, esta podrá ser escalada a un nuevo Grupo de Asignación según la matriz de escalado correspondiente. El procedimiento seguirá por el paso **E2. Aceptación de la entrada/solicitud** para que el nuevo Grupo de Asignación determine si puede o no resolver la petición. El nuevo Grupo de Asignación hará uso de toda la información que ya ha sido recopilada por el momento.

G5.5. ¿Es necesario revisar la solución propuesta? Si se determina que la solución propuesta necesita algún tipo de revisión, se informará al Coordinador del Grupo de Asignación para realizar la transición al paso **G2. Valoración y Validación.**

Una vez finalizado el desarrollo el procedimiento continuará por el paso E6. Resolución de la entrada/solicitud.

6.6.2 PROCEDIMIENTO PARA CASOS ESPECÍFICOS

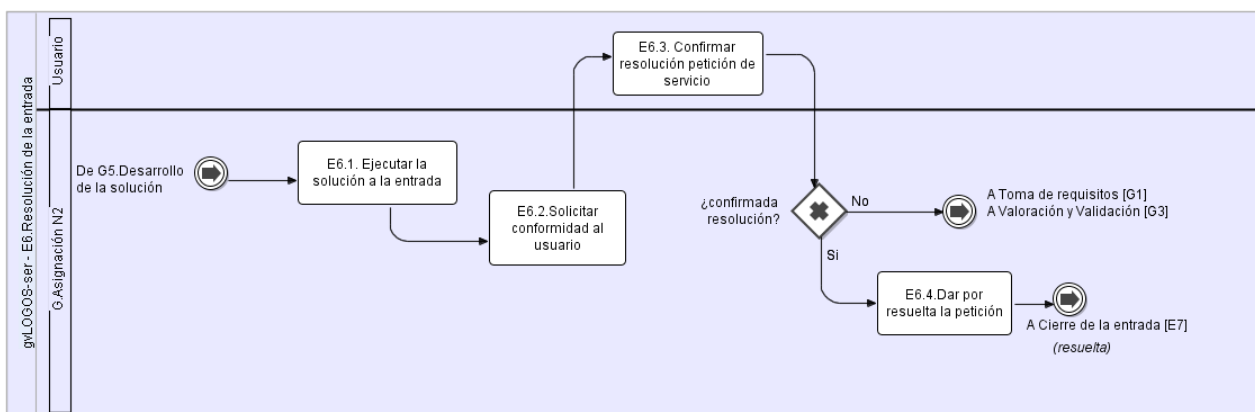
En el caso de las consultas, el técnico responsable de su resolución indicará la respuesta a la consulta en el campo Solución de la petición en la herramienta de gestión de la demanda. La respuesta la recibirá el Usuario quien dará por terminada la consulta o bien hará algún comentario solicitando más información.

Una vez el Técnico asignado considera finalizada la resolución de la consulta, el procedimiento continuará por el paso E6. Resolución de la entrada/solicitud.

6.7 RESOLUCIÓN DE LA ENTRADA/SOLICITUD – E6 -

6.7.1 PROCEDIMIENTO GENÉRICO

En esta etapa la persona/grupo asignado de N2 realiza los pasos necesarios para la resolución de la entrada/solicitud.



SER_bpmn_06:Resolución de la Petición de Servicio

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación: 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-ser		Página 22 de 41



E6.1. Ejecutar la solución a la entrada. El Técnico asignado aplicará la solución y la probará conjuntamente con el Usuario. El Técnico asignado registra y categoriza la resolución de la misma con categorizaciones de resolución para asegurar una documentación correcta.

E6.2. Solicitar conformidad al usuario. Se pide confirmación al Usuario, independientemente si la solución/solución alternativa resuelve la entrada/solicitud.

E6.3. Confirmar solución petición servicio. Se pueden dar uno de los siguientes supuestos:

- Si la entrada/solicitud no se resuelve, el procedimiento vuelve:
 - Al paso **G1. Toma de requisitos** si se determina que los requisitos de la petición no son los adecuados a las necesidades del usuario.
 - Al paso **G3. Valoración y Validación** si se determina que es un problema de la solución técnica planteada.
 - Al paso **G5. Desarrollo de la solución** si se determina que es un fallo de implementación.
- Si la entrada/solicitud se resuelve se continua el procedimiento por el paso E6.4

E6.4. Dar por resuelta la petición. La petición de servicio se considera resuelta y el Técnico asignado pasa la entrada/solicitud pasa a estado Resuelta indicando en el código de resolución que la resolución ha sido satisfactoria. Aquí finaliza el procedimiento de la gestión de la petición y se devuelve el control a la Gestión de la Demanda (gvLOGOS-ent) para que realice el cierre de la entrada/solicitud en **E7. Cierre de la entrada/solicitud.**

Todas las acciones llevadas a cabo y todos los contactos con el Usuario deben ser introducidos en el registro de la entrada/solicitud en la herramienta de gestión de la demanda. Esto es de vital importancia ante la necesidad de mantener el rastro de todas las acciones efectuadas para futuras investigaciones y/o seguimiento para futuros informes al Usuario.

6.7.2 PROCEDIMIENTO PARA CASOS ESPECÍFICOS

Todas las peticiones de servicio pasan por esta fase.

7 SALIDAS

Las salidas que se deben generar o actualizar durante la aplicación de la metodología en este proceso son:

Salida	Descripción
TOMREQ	Requisitos de la petición de servicio
ACTARE	Actas de reunión para recopilar los requisitos del servicio (si procede)
CATREQ	Catálogo de requisitos del servicio (si procede)

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación: 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-ser		Página 23 de 41



Proceso gvLOGOS-ser

Versión: v.2.0

Fecha: 15/11/2017

Proyecto:
gvLOGOS-ser

IMPAXX	Impacto de la resolución de la petición de servicio y análisis coste-beneficio (si procede)
VAREQ	Validación de la toma de requisitos del servicio (si procede)
VACOB	Validación del impacto y del análisis de coste-beneficio. (si procede)
CATSOL	Catálogo de la solución
PLAPRO	Plan del proyecto (si procede)

SER-T03-Salidas del proceso de gestión de servicios