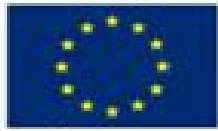




GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA DE HACIENDA Y MODELO ECONÓMICO



Unión Europea
Fondo Europeo de Desarrollo Regional
Creando espacios de mayor cohesión

Instrucciones para la gestión de los

SERVICIOS NO PLANIFICADOS

Versión 1.0.1

11/02/2016



INSTRUCCIONES PARA LA GESTIÓN
SERVICIOS NO PLANIFICADOS

Versión: 1.0.1

Fecha: 04/02/2016

APROBADO POR SGPCT

Control del documento

Título	Instrucciones para la gestión de SERVICIOS NO PLANIFICADOS
Nombre archivo con ubicación	
Tipo	<input type="checkbox"/> Documento de trabajo <input checked="" type="checkbox"/> Documento de referencia
Clasificación	<input type="checkbox"/> Público <input checked="" type="checkbox"/> Interno <input type="checkbox"/> Restringido <input type="checkbox"/> Confidencial
Estado	<input type="checkbox"/> Borrador <input checked="" type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Obsoleto

Control de cambios

Versión	Responsable	Organismo	Descripción del cambio	Fecha
1.0		DGTIC	Versión Inicial	04/02/2016
1.0.1	PCuevas	DGTIC	Aprobado mediante firma digital	11/02/2016

El Subdirector General
de Producción y Consolidación de las TIC



INSTRUCCIONES PARA LA GESTIÓN
SERVICIOS NO PLANIFICADOS

Versión: 1.0.1

Fecha: 04/02/2016

APROBADO POR SGCT

Índice de contenido

1.Introducción.....	4
2.Situación actual.....	5
3.Procedimiento para la resolución de SNPs.....	6
3.1.Aceptación y escalado.....	6
3.2.Desarrollo de la solución.....	7
3.3.Resolución y cierre.....	8
3.4.Comunicación entre la empresa y la DGTIC.....	8



INSTRUCCIONES PARA LA GESTIÓN SERVICIOS NO PLANIFICADOS

Versión: 1.0.1

Fecha: 04/02/2016

APROBADO POR SGPCT

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como finalidad establecer las bases de cómo podrían gestionarse los *Servicios No Planificados*¹ (SNP, en adelante), con la idea de dotar a la empresa adjudicataria de mayor autonomía y capacidad para resolver este tipo de entradas.

Destacar que para que esta propuesta pueda ser llevada a cabo:

- Se deberán **incluir técnicos** (no necesariamente todos) de la empresa **en** los diferentes **grupos de asignación** que se hayan definido en cada uno de los ámbitos. Esto permite, además, que la implantación de este modelo de gestión pueda realizarse de forma progresiva.
- Para que los técnicos de la empresa no dependan continuamente de los técnicos de la DGTIC, se parte de la base de que **podrán acceder a los entornos productivos** de los diferentes ámbitos ya que, en caso contrario, siempre necesitará de la intervención de la DGTIC para la resolución de los SNPs.

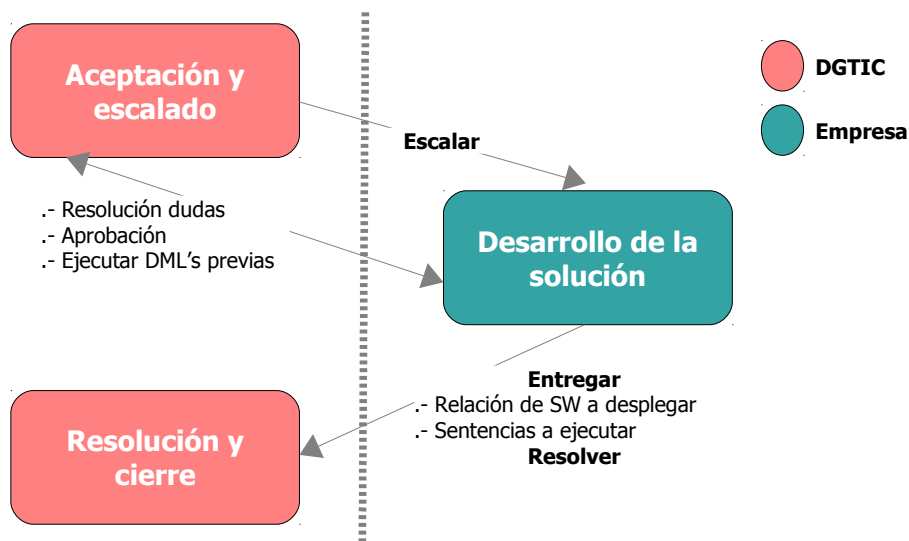
¹ Incidencias, atenciones a usuarios, actualizaciones y extracciones de datos



2. SITUACIÓN ACTUAL

La gestión actual de los SNPs², necesita de la intervención de los técnicos de la DGTIC en cada una de las tres grandes fases en las que se puede dividir dicha gestión.

- Aceptación y escalado
- Desarrollo de la solución
- Resolución y cierre



Como ya se ha comentado, esta propuesta, tiene como finalidad aumentar el protagonismo de los técnicos de la empresa en la resolución de los SNPs, lo que se traduce en una mayor participación de estos técnicos en las fases de *Aceptación y escalado* y *Resolución y cierre*.

² Presuponiendo que los SNP's se van a escalar a la empresa adjudicataria



INSTRUCCIONES PARA LA GESTIÓN SERVICIOS NO PLANIFICADOS

Versión: 1.0.1

Fecha: 04/02/2016

APROBADO POR SGPCT

3. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE SNPS

3.1. ACEPTACIÓN Y ESCALADO

Tal y como ya se ha dicho, los técnicos de la empresa serán miembros de los diferentes grupos de asignación, lo que les permitirá tener visibilidad (y por tanto dar respuesta) de las entradas *Pendientes* o *Sin atender*, entendiendo por entradas no atendidas aquellas que no se encuentran, al menos, categorizadas.

A continuación se presenta un ejemplo de filtro en Jira, de lo que podríamos denominar *Buzón de entradas* :

project = ENT AND status Not In (Closed, Resolved) AND issuetype = ENTRADA AND "Marco de actuación" = x.x.x ORDER BY created DESC

La empresa, revisará estas entradas y actuará como sigue:

- Si la **entrada corresponde a un SNP** (independientemente del tipo de SNP), aceptará y asignará un técnico (habitualmente el mismo que está aceptando la entrada), y tras esto...
 - Escalará la entrada lo que implica que la categorización de la misma la realizará algún miembro del grupo de escalado.
 - **Preferentemente**, categorizará la entrada y tras esto realizará el escalado para que los técnicos del grupo de escalado se encarguen de su resolución. Esta alternativa se considera más óptima ya que, una vez escalada no es posible la asignación a otro grupo de escalado (lo que podría ser necesario en caso de que el CI estuviese equivocado)
- Si la **entrada no corresponde a un SNP** (se trata de un proyecto) el técnico de la empresa comunicará³ a la DGTIC esta eventualidad y será responsabilidad de los técnicos de la DGTIC atender (de la forma habitual) este tipo de entradas.
- Si la **entrada** ha sido registradas **con el CI** equivocado el técnico de la empresa comunicará a la DGTIC esta eventualidad y estos actuarán en consecuencia:
 - Asignarán el CI correcto, y optarán por
 - Seguir dejando la la entrada *Sin atender* y, de nuevo, la empresa⁴ iniciaría el ciclo de categorización
 - Categorizar y escalar la entrada
 - Escalar sin categorizar, delegando dicha categorización en la empresa
 - Asumir la resolución de la entrada
 - Si no procede cambio de CI, desestimarán la entrada comunicando al solicitante el motivo de la desestimación y proporcionando unas mínimas instrucciones (si procede) o procedimiento que debe seguir el solicitante para resolver su petición.

³ Ver punto 3.4 – *Comunicación entre la empresa y la DGTIC*

⁴ El cambio de CI podría ocasionar que la entrada pasase a al mismo o a otro grupo de técnicos, a otra empresa o lote ...



INSTRUCCIONES PARA LA GESTIÓN SERVICIOS NO PLANIFICADOS

Versión: 1.0.1

Fecha: 04/02/2016

APROBADO POR SGPCT

- La categorización puede considerarse el aspecto más relevante de esta primera fase ya que tanto los flujos a aplicar y los ANS (dependientes de la prioridad que se asigne a la entrada) varían en función del tipo de entrada.
- El escalado determina el momento en el que comienzan a calcularse los ANS

3.2. DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN

Durante esta fase, se llevan a cabo los trabajos necesarios para atender la petición realizada por el usuario. Estos trabajos varían en función del tipo de SNP, y pueden suponer modificaciones de alguna pieza de SW, envío de correos al usuario para aclarar dudas, creación de objetos de BD (tablas temporales para extracciones de datos complicadas ...).

Los estados por los que pasan, en esta fase, las entradas son, al menos:

- *En diagnóstico*, estudio del problema y análisis de la solución
- *En desarrollo*, etapa durante la que se ejecutan los diferentes pasos que componen la solución.

Esta fase la inician los técnicos de la empresa una vez la entrada ha sido escalada y la gestión que se propone no difiere de la que se está realizando actualmente, salvo que se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- Si durante el diagnóstico, la empresa detecta que la entrada no es un SNP sino un proyecto, lo comunicará a la DGTIC quien autorizará o realizará la recategorización.
- Cualquier duda o necesidad que puedan tener los técnicos de la empresa (ejecución de sentencias DML o DDL) deberán plantearlas a los técnicos de la DGTIC.

Remarcar que los flujos que se han definido en Jira⁵, difieren ligeramente en función del tipo de SNP que se esté resolviendo, de tal forma que:

- Si se trata de una *Extracción o Actualización de datos*, necesariamente deberá pasar por el estado *En decisión*, siendo responsabilidad de la DGTIC realizar la *aprobación* para poder iniciar el *desarrollo* (se mantiene el procedimiento actual).
- Si se trata de una *Incidencia*, al finalizar el *desarrollo* nos encontramos con el estado una *En Entrega*, que debe ser aceptada para pasar a la fase de *Resolución y Cierre*.
 - Si la incidencia ha supuesto la modificación de alguna pieza de SW (formulario, listado, objeto de BD), y se necesita la intervención de la DGTIC para realizar el despliegue, la *aceptación de la entrega* será responsabilidad de la DGTIC.
 - Si la resolución de la incidencia no supone ningún despliegue, serán los técnicos de la empresa quienes realicen la *aceptación*⁶

⁵ Se pueden consultar en <http://confluence.gva.es/display/GVLOGOS/Manual+de+los+flujos+de+trabajo+del+proyecto+ENTRADA+en+JIRA>

⁶ Actualmente, la empresa no puede realizar esta aceptación, pero se está desarrollando una modificación en Jira que lo permitirá



INSTRUCCIONES PARA LA GESTIÓN SERVICIOS NO PLANIFICADOS

Versión: 1.0.1

Fecha: 04/02/2016

APROBADO POR SGPCT

3.3. RESOLUCIÓN Y CIERRE

Una vez que la empresa ha finalizado el *desarrollo* del SNP, se ha aceptado la *entrega* (en el caso de incidencia), se han realizado los despliegues de SW necesarios y en definitiva la solución se ha puesto a disposición del solicitante, la empresa procederá a *resolver* la entrada:

- Antes de resolver la entrada, enviará (desde Jira) un correo al solicitante, solicitándole que confirme la resolución de la entrada.

Una buena práctica, si el técnico lo considera, sería incluir, en este correo, un pie donde se diga al usuario algo así como "Por favor, responda a este correo para comunicarnos que podemos concluir esta solicitud"

- Cambiará la situación de la entrada, que quedará en estado *Pendiente de usuario*, se mantendrá este estado durante unos días.⁷
 - Si se recibe respuesta positiva por parte del usuario, la entrada se resolverá *Con aprobación del usuario*
 - Si no recibe respuesta por parte del usuario, la entrada se resolverá *Sin aprobación del usuario*
 - Si el usuario responde negativamente, el técnico de la empresa volverá atrás en el flujo con el fin de subsanar el problema que el usuario ha comunicado.

Finalmente, los técnicos de la DGTIC cerrarán las entradas siguiendo los criterios actuales, ya que en este punto, no se han introducido cambios en el procedimiento actual.

3.4. COMUNICACIÓN ENTRE LA EMPRESA Y LA DGTIC

La empresa puede necesitar ponerse en contacto, por distintos motivos, con los técnicos de la DGTIC, en cualquier momento del flujo establecido para la resolución del SNP:

- Dudas sobre el tipo de entrada durante la categorización
- Comunicación de que se ha registrado una entrada que corresponde a un proyecto
- Solicitar aprobación, para el caso de *actualizaciones y extracciones de datos*
- Solicitar la aceptación de la resolución de la entrada, en el caso de *incidencias*
- Solicitar el despliegue del SW modificado
-

Para todas estas comunicaciones, se utilizarán los mecanismos habituales (teléfono, correo electrónico...), aunque puede considerarse como una **buena práctica** realizar estas comunicaciones vía Jira, con lo que, quedarán registradas en la herramienta. Para establecer esta comunicación, la empresa pondrá como **observador/es** al/los técnico/s de la DGTIC que correspondan y registrará la duda o petición como un comentario interno, de esta forma, el comentario llegará vía correo a la DGTIC.

⁷ Este número de días será un valor decidido por el técnico de la empresa y dependerá de la propia entrada, de si hay otras similares en las que ya han contestado otros usuarios, de si se necesita (realmente) la confirmación ...



INSTRUCCIONES PARA LA GESTIÓN
SERVICIOS NO PLANIFICADOS

Versión: 1.0.1

Fecha: 04/02/2016

APROBADO POR SGPCT

Clasificación: USO INTERNO

Estado: APROBADO POR SGPCT

Fecha Impresión: 14/12/2015

Página 9 de 9