



**GENERALITAT
VALENCIANA**



Procés de Gestió de serveis (gvLOGOS-ser)

Versió 3.2

21 de novembre de 2024

Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions - DGTIC



Control del document

Títol	Procés de Gestió de serveis (gvLOGOS-ser)
Nom arxiu	gvLOGOS-ser_Proces.docx
Tipus	<input type="checkbox"/> Document de treball <input checked="" type="checkbox"/> Document de Referència
Classificació	<input checked="" type="checkbox"/> Públic <input type="checkbox"/> Intern <input type="checkbox"/> Restringit <input type="checkbox"/> Confidencial
Estat	<input type="checkbox"/> Borrador <input checked="" type="checkbox"/> Aprovat <input type="checkbox"/> Obsolet

Control de canvis

Versió	Responsable	Organisme	Descripció del canvi	Data
1.0	Servici de Qualitat	DGTIC	Versió publicada	8/11/2024
2.0	SCPQ ¹	DGTIC	Revisió 2017	15/11/2017
3.0	SCPQ	DGTIC	Revisió 2024	16/10/2024
3.1	SCPQ	DGTIC	Actualizació nou logo	07/11/2024
3.2	SCPQ	DGTIC	Correcció capçalera i versió en portada	20/11/2024

¹ SCPQ: Servici de Coordinació de Projectes TIC y Qualitat

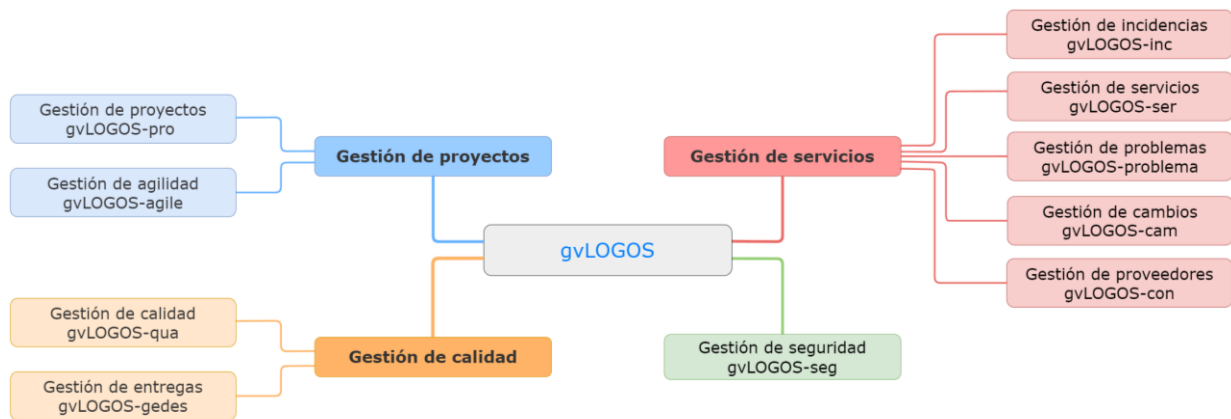


Índex de contingut

1.	Marc de Referència	4
2.	Introducció.....	5
3.	Objectiu del procés.....	6
4.	Terminologia.....	7
5.	Rols i responsabilitats	8
5.1.	Propietari del procés.....	8
5.2.	Usuari	8
5.3.	Service Desk	8
5.4.	Aprovador	8
5.5.	Tècnic de Resolució.....	9
6.	Entrades del procés	10
7.	Procés de gestió De Peticions de servici.....	11
7.1.	Sol.licitud i Registre.....	12
7.2.	Revisió i Aceptació	13
7.3.	Aprovació	14
7.4.	Implementació	14
7.5.	Revisió i Tancament	15
8.	Sortides del procés	17

1. MARC DE REFERÈNCIA

La Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública, a través de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (DGTIC), conscient dels reptes que suposa la gestió de les TIC en els serveis i projectes que es duïen a terme des d'aquesta direcció, va impulsar el desenvolupament d'una metodologia única de gestió que incorporara de forma transversal, aspectes tan importants com la seguretat, qualitat i planificació en cadascuna de les etapes d'aquests serveis i projectes de manera que garanteix la centralització de competències TIC en el seu àmbit.



Mapa de Processos gvLOGOS

Aquesta metodologia va ser desenvolupada, prenent com a referència estàndards internacionals, i els casos d'èxit en la gestió de les TIC documentats en els diferents àmbits de competències involucrats en la centralització de la gestió de tota la Direcció.

Actualment es divideix en deu subsistemes, no obstant això, els processos dels subsistemes transversals, com qualitat i seguretat són abordats dins dels processos de la cadena de valor de gvLOGOS (gestió de projectes, gestió de serveis i gestió de lliuraments) i no estan documentats com a documents individuals però les seves activitats si estan recollides en tots els processos documentats.



2. INTRODUCCIÓ

Aquest document identifica les activitats que donen consistència al **Procés de Gestió de Peticions de Servicis** definit per la metodologia gvLOGOS i que es denomina **gvLOGOS-ser**.

El procés de Gestió de Peticions de Servicis adopta les “millors pràctiques” de provisió de servici per a tota l'organització, i el mecanisme mitjançant el qual seran contínuament revisats de cara a evolucionar-los i aconseguir la seua millora contínua.

Això s'aconsegueix mitjançant la formació d'un comité que integre als principals agents involucrats en el procés de Gestió de Peticions de Servicis amb la finalitat de:

- Dissenyar, millorar, implementar i gestionar l'operació de processos comuns, estàndard, plantilles i informes.
- Identificar i executar iniciatives de millora contínua.
- Respondre i resoldre possibles excepcions del procés.
- Assegurar l'eficiència i eficàcia del procés, i per tant millorarà la qualitat del servici i la satisfacció del client.



3. OBJECTIU DEL PROCÉS

La Gestió de Peticions de Servici s'encarrega d'atendre i manejar aquelles sol·licituds o peticions de servici dels usuaris que per la seua naturalesa siguen molt freqüents, de baix risc i poc impacte.

L'objectiu del procés de Gestió de Peticions és la de manejar, de la forma més eficient possible, totes les peticions de servici dels Usuaris.

Els propòsits per a aconseguir este objectiu són:

- Proveir un canal als usuaris per a sol·licitar i rebre servicis estàndard per als quals existix un procés d'aprovació i qualificació predefinit.
- Proveir informació als usuaris i clients sobre la disponibilitat dels servicis i el procediment per a obtindre'ls.
- Obtindre i distribuir els components dels servicis estàndard sol·licitats.
- Assistir amb informació general, queixes, dubtes o comentaris.



4. TERMINOLOGIA

En la DGTIC hi ha establits dos models per a la resolució de peticions.

- **Servicis Predefinits:** són servicis freqüents, de baix risc, poc impacte i que no necessiten validació per part de l'organització.
- **Servicis:** són servicis freqüents, de baix risc i algun impacte que necessiten una validació per part dels responsables del servici perquè es puguin proveir.



5. ROLS I RESPONSABILITATS

Quant a rols i figures involucrades en el procés de Gestió de Peticions de Servei, es troben els següents:

5.1. PROPIETARI DEL PROCÉS

El propietari del procés és responsable de definir, documentar i assegurar el seu compliment. Este rol inclou:

- **Definició de processos:** Crear i mantindre la documentació de polítiques, processos i procediments.
- **Millora contínua:** Identificar oportunitats de millora i assegurar que els processos evolucionen segons l'avanç del servei.
- **Compliment:** Assegurar que tots els involucrats compreguen i segueixen el que s'establix en els documents de polítiques, processos i procediments de la gestió de servicis.

5.2. USUARI

És la persona o grup de responsables que consumix els servicis proporcionats per la DGTIC i té la capacitat de realitzar peticions de servei. Este rol inclou:

- Realitzar peticions de servei necessaris per a fer el seu treball o activitats.
- Proporcionar informació clara, precisa i completa de la petició perquè l'equip de suport pugui atendre-la eficientment.
- Validar la resolució. L'usuari té la responsabilitat de confirmar que el servei sol·licitat ha sigut entregat correctament.
- Complir amb les polítiques i procediments definits per a realitzar les sol·licituds de servei.

5.3. SERVICE DESK

És la persona o grup responsable del **registre i classificació inicial** de la petició.

Este rol implica també la comunicació amb l'usuari per a obtenir informació addicional si és necessari.

5.4. APROVADOR

Si no es tracta d'un servei predefinit (i en este cas la petició estaria preaprobada), seran membres dels equips responsables de cada servei els encarregats de fer les tasques pròpies d'este rol:



Versió: 3.2
Data: 21/11/2024
Projecte: gvLOGOS-ser

- **Avaluació:** Revisar la viabilitat de les peticions considerant recursos disponibles, impacte en altres servicis i compliment de polítiques internes.
- **Decisió:** Aprovar o desestimar les peticions no preaprobadas basant-se en l'avaluació realitzada.
- **Documentació:** Registrar els motius pels quals la petició ha sigut aprovada o desestimada.

5.5. TÉCNIC DE RESOLUCIÓ

És la persona o grup responsable de la identificació, diagnòstic i resolució de la petició.

La seua responsabilitat inclou acceptar la petició i treballar en la seua resolució, assegurant el compliment dels nivells de servici acordats (ANS) i actualitzant les accions preses en el registre de manera precisa i oportuna.



6. ENTRADES DEL PROCÉS

Les entrades al procés inclouen:

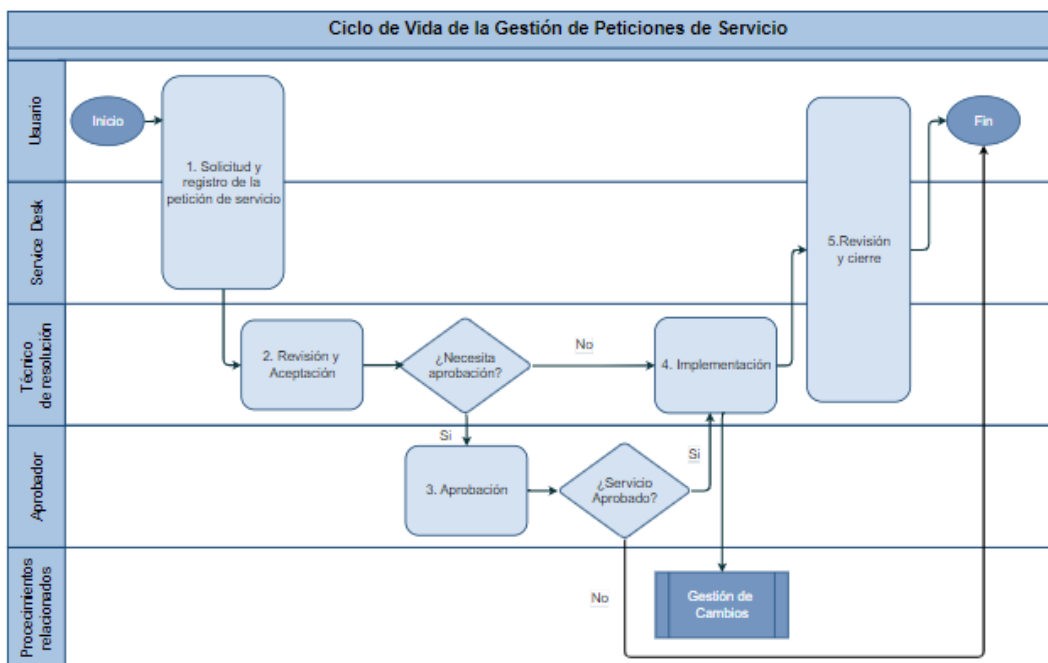
- El Catàleg de Servicis per a permetre identificar quines són les peticions de servici acordades.
- Valoració de la necessitat d'aprovació de la petició.
- Petició de servici aprovat o servici predefinit.
- Petició de servici resolta.

7. PROCÉS DE GESTIÓ DE PETICIONS DE SERVICI

El procés de Gestió de Peticions de Servici de gvLOGOS consta de les següents fases:

- Sol·licitud i registre
- Revisió i acceptació
- Aprovació
- Implementació
- Revisió i tancament

En el següent diagrama es mostra el cicle de vida de la Gestió de Peticions de Servici i cadascuna de les seues fases:

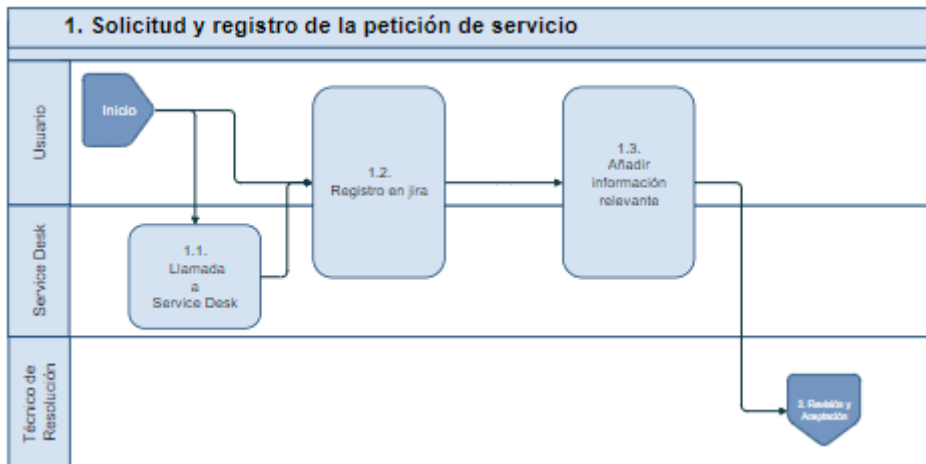


Cicle de Vida de la Gestió de Peticions de Servici

Cada fase del procés de Gestió de Peticions de Servici es detalla dins del procediment, on és representada gràficament mitjançant diagrames de flux, seguit d'una descripció de les accions a realitzar.

7.1. SOL·LICITUD I REGISTRE

En esta etapa, se sol·licita i registra una petició de servici. La petició contindrà els detalls d'alt nivell.



Tasques a executar:

El procediment comença quan l'usuari realitza una petició de servici present en el catàleg de servicis.

1.1 L'usuari realitza una petició de servici a través de:

- Una telefonada al Service Desk.
- El registre de la petició en portal de la demanda de DGTIC.
- Registre de la petició directament en JIRA.

1.2 Es realitza el registre en jira:

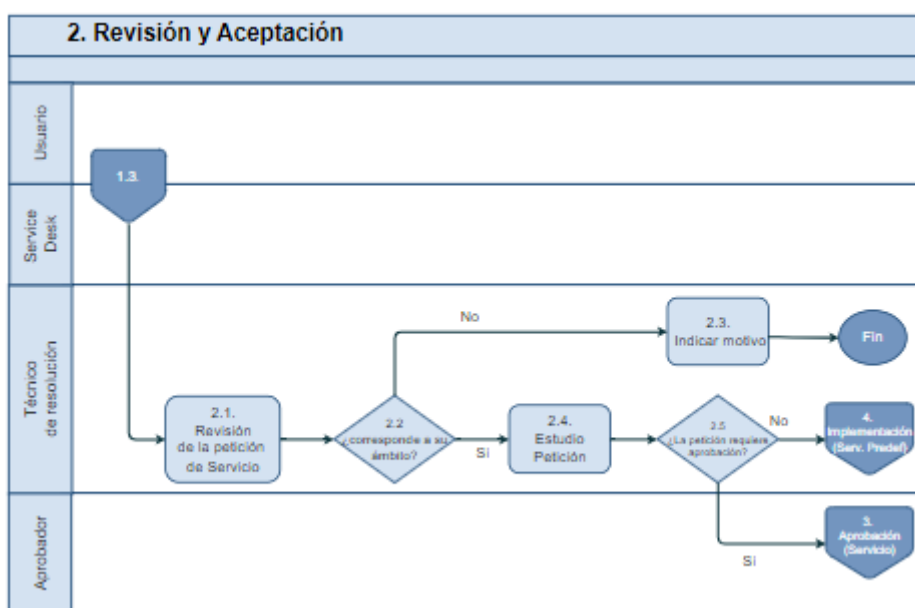
- Pel tècnic del Service Desk si l'usuari realitza la petició de servici a través d'una telefonada.
- Directament per l'usuari, si realitza la petició de servici creant un registre en la ferramenta de gestió (Jira).

1.3 La persona que realitza el registre (ja siga l'usuari o el Service Desk) afegirà a la petició de servici la informació requerida per a la seua tramitació:

- Detalls de l'usuari (nom, departament, contacte).
- Descripció detallada del servici requerit.
- Motiu de la petició.
- Data desitjada de lliurament (opcional).
- Urgència de la petició (opcional).
- Qualsevol documentació addicional necessària.

7.2. REVISIÓ I ACEPTACIÓ

En esta fase el tècnic de resolució revisa la sol·licitud per a determinar si té tota la informació i correspon amb els servicis que presta.



Tasques a executar:

2.1 El tècnic de resolució revisarà les dades de la petició per a determinar si correspon al seu àmbit i els servicis que presta.

2.2 Després de la revisió de la petició

- Si no correspon a l'àmbit dels servicis que presta passarà al pas 2.3 Indicar motiu de la desestimació.
- Si correspon a l'àmbit dels servicis que presta passarà al pas 2.4 Estudi de la petició.

2.3 En este cas el tècnic de resolució determina que no correspon als servicis que presta i desestimarà la petició o la reencaminarà a un altre grup de resolució si coneix a qui correspon.

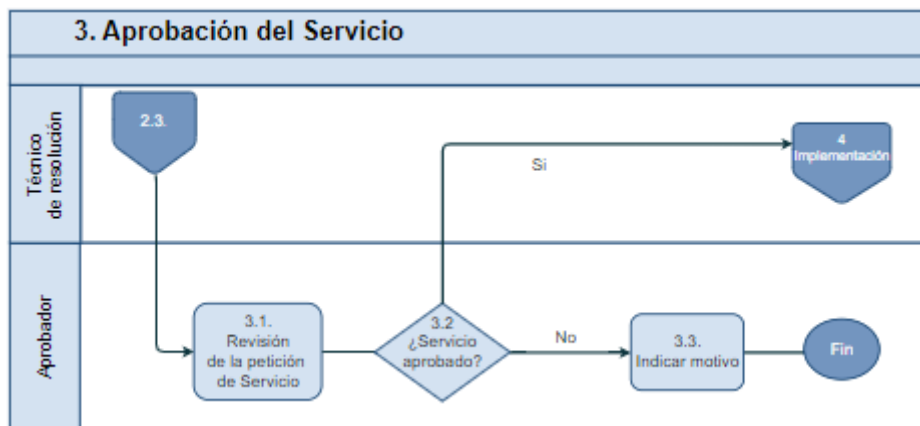
2.4 En este cas el tècnic de resolució informa les dades necessàries per a la implementació de la petició i la previsió, estimació per a la seua execució.

2.5 Si la petició de servicis és de tipus:

- Servici, el procediment continua en el punt 3.1
- Servici Predefinit, el procediment continua en el punt 4.1

7.3. APROVACIÓ

Si la petició registrada és de tipus Servici (peticions de servici que requereixen aprovació) el grup aprovador haurà de validar la petició abans de la seua implementació..



Tasques a executar:

3.1 La persona encarregada del grup d'aprovació revisarà:

- Capacitat de l'equip tècnic
- Viabilitat tècnica
- Cost estimat
- Benefici esperat

3.2 La persona encarregada del grup d'aprovació després de la revisió Aprovarà / Denegarà la petició.

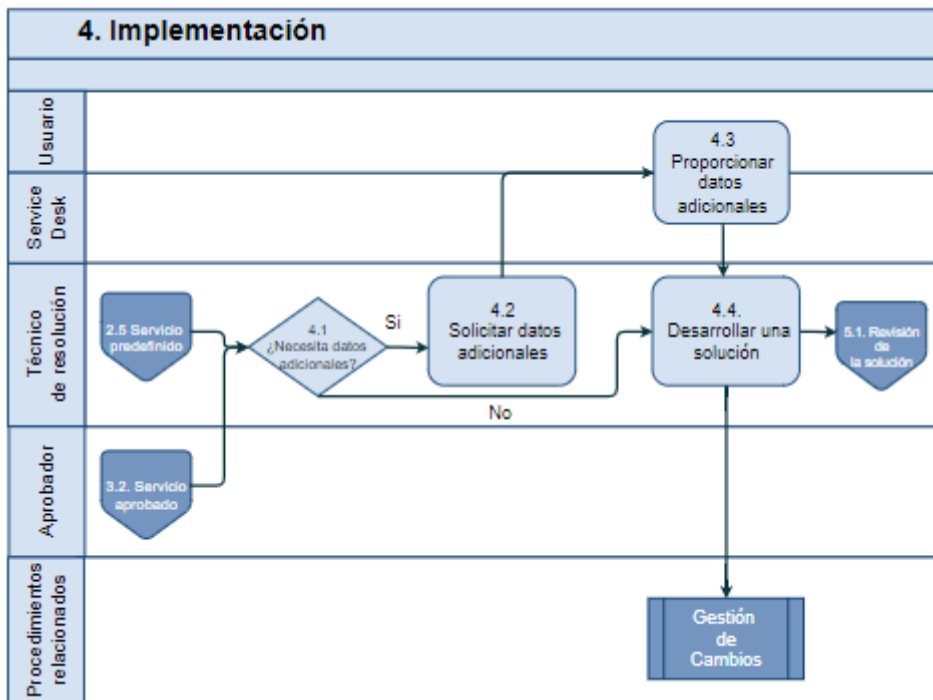
- Si la petició és aprovada, el procediment continua en el pas 4.1
- Si la petició és rebutjada, el procediment continua en el pas 3.4

3.3. Si la petició de servici és rebutjada, s'indicarà el motiu pel qual ha sigut rebutjat.

7.4. IMPLEMENTACIÓ

Durant l'etapa d'implementació es desenrotlla una solució per a una petició de servici:

- De tipus Servici en estat aprovada
- De tipus Servici predefinit



Tasques a executar:

4.1 El tècnic de resolució revisarà les dades de la petició:

- Si necessita alguna dada adicional continuar en el punt 3.2
- Si té totes les dades necessàries continuar en el punt 3.4

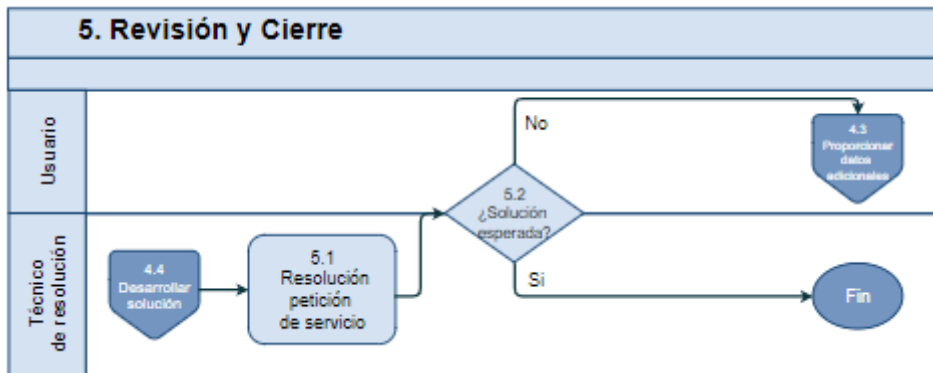
4.2 El tècnic de resolució sol·licitarà a l'usuari que va realitzar la petició les dades necessàries per a poder desenrotllar una solució.

4.3 La persona que realitza el registre (ja siga l'usuari o el Service Desk) proporcionarà les dades addicionals necessàries.

4.4. El tècnic de resolució desenrotllarà una solució i en cas de considerar-lo oportú realitzarà una petició de canvi.

7.5. REVISIÓ I TANCAMENT

En esta fase, se verificará la solución entregada y se cerrará la petición.



Tasques a executar:

5.1. El tècnic de resolució resoldrà la petició de servici indicant un codi de resolució i una descripció de la solució.

5.2. Passat un temps, després de la resolució de la petició, el tècnic comprova que l'usuari està satisfet amb la solució entregada.

- Si la solució no és l'esperat tornarà al punt 4.3.
- Si l'usuari està satisfet, la petició es tancarà definitivament.



8. SORTIDES DEL PROCÉS

Les sortides del procés són:

- Registre d'entrada creat i escalat.
- Petició de Servici aprovada / denegada.
- Registre de servici actualitzat.
- Creació de canvi.
- Petició de servici tancada.
- Comunicació amb l'usuari.