



GENERALITAT VALENCIANA

Proceso de Gestión de Incidencias (gvLOGOS-inc)

Versión 2.0

15/11/2017

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



Proceso gvLOGOS-inc

Versión: v. 2.0

Fecha: 15/11/2017

Proyecto:
gvLOGOS-inc

Control del documento

Título	Gestión de Incidencias (gvLOGOS-inc)
Nombre archivo	gvLOGOS-inc_Proceso.odt
Tipo	<input type="checkbox"/> Documento de trabajo <input type="checkbox"/> Documento de referencia
Clasificación	<input type="checkbox"/> Público <input type="checkbox"/> Interno <input type="checkbox"/> Restringido <input type="checkbox"/> Confidencial
Estado	<input type="checkbox"/> Borrador <input type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> 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-inc		Página 2 de 23



ÍNDICE DE CONTENIDO

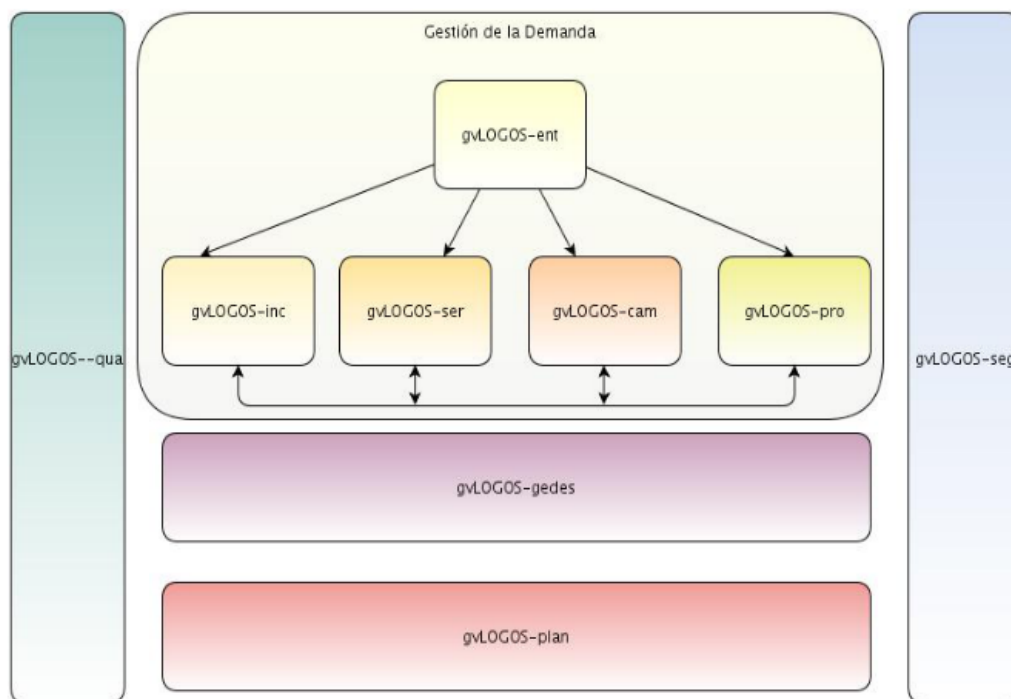
0 MARCO DE REFERENCIA.....	4
1 INTRODUCCIÓN.....	5
2 OBJETIVO DEL PROCESO.....	6
3 TERMINOLOGÍA.....	6
3.1 CORRECTIVOS.....	6
3.1.1 Correctivos de desarrollo de software.....	6
3.1.2 Correctivos de infraestructuras.....	7
3.1.3 Quejas.....	7
4 ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	8
5 ENTRADAS DEL PROCESO.....	10
6 PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS.....	11
6.1 GESTIÓN DE INCIDENCIAS - GENÉRICO.....	11
6.1.1 Aceptación de la entrada/solicitud -E2-.....	13
6.1.2 Investigación y Diagnóstico de la incidencia – G1 -.....	14
6.1.3 Planificación de las Tareas -P1-.....	16
6.1.4 Desarrollo de la Solución -G5 -.....	16
6.1.5 Entrega de la Solución -G6-.....	18
6.1.6 Procedimiento para casos específicos.....	19
6.1.7 Resolución de la entrada/solicitud – e6 -.....	19
6.2 GESTIÓN DE INCIDENCIAS TIPO QUEJAS.....	21
7 SALIDAS DEL PROCESO.....	23

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



1 INTRODUCCIÓN

Este documento identifica las actividades que dan consistencia al Proceso de la **Gestión de Incidencias** definido por la metodología gvLOGOS y que se denomina **gvLOGOS-inc**.

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). Los procedimientos deben ser usados en conjunto con las definiciones de los procesos asociados.

La definición del proceso de **Gestión de Incidencias** se recoge en los procesos gvLOGOS-ent y gvLOGOS-inc. Estos dos documentos se complementan de forma que:

- En **gvLOGOS-ent** se contempla la gestión de las incidencias en un primer nivel de soporte (N1):

Cuando una incidencia llega al CAU, ésta se asignará en primera instancia a un grupo de asignación inicial, el cual intentará resolverla siempre teniendo en cuenta la base de conocimiento que sobre la **Gestión de incidencias** se ha ido generando para ayudar a los técnicos en esta fase.

- En **gvLOGOS-inc** se contempla la gestión de las incidencias en un nivel de soporte más especializado :

Si el grupo de asignación no es capaz de resolver la incidencia, el técnico la escalará a un grupo de asignación más especializado. Una incidencia podrá ser escalada a tantos grupos de asignación como sea necesario.

Es posible que se llegue a la conclusión de que para resolver una incidencia es necesario un cambio, en cuyo caso se registrará una petición de cambio.

Llamaremos Incidencias graves a aquellas que por su alto impacto (afectan a muchos Usuarios/Solicitantes o a Usuarios/Solicitantes específicos) requieren una resolución y entrega inmediata. En estos casos, y sólo en ellos, se resolverá primero la incidencia y posteriormente se normalizará la situación del proyecto actualizando toda la documentación necesaria.

Inicialmente se considerarán incidencias graves las de prioridad P1². Según esta tabla, las incidencias generalizadas son siempre incidencias graves pues causan interrupciones considerables en las actividades de la organización y deben resolverse con mayor urgencia y coordinación.

Se aspira al restablecimiento temprano de los servicios, aunque haya que recurrir a soluciones temporales. Este tipo de soluciones normalmente se encuentran documentadas para hacer frente a errores conocidos hasta que sean resueltos de forma permanente.

² Ver matriz de cálculo de prioridades en el documento gvLOGOS-ent.

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación : 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-inc		Página 5 de 23



2 OBJETIVO DEL PROCESO

El objetivo del proceso definido en este documento es:

- La Gestión de las Incidencias desde un nivel de soporte experto (una vez el CAU ha determinado que no puede resolver en primera instancia la incidencia).

De acuerdo a ITIL© v3 Ed.2011, en la fase de Operación del Servicio, el objetivo primordial del Proceso de la Gestión de Incidencias, es restituir en el menor tiempo posible, el funcionamiento normal del servicio, minimizando el impacto de carácter adverso que produzca la incidencia sobre la organización.

El proceso en gvLOGOS tiene en cuenta las incidencias en cualquier servicio de la DGTIC (relacionadas con el software y con la infraestructura) y también tiene en cuenta las incidencias graves, las cuales deberán ser resueltas y entregadas a los Usuarios/Solicitantes lo antes posible.

3 TERMINOLOGÍA

Categoría de la entrada/solicitud	Definición gvLOGOS	
Incidencia	Una incidencia es la pérdida o la reducción de la calidad de un servicio del que estaba disfrutando hasta el momento el <u>Usuario/Solicitante</u> y del cual es responsable la DGTIC. Grave: Aquella que por su impacto deberá ser resuelta y entregada lo antes posible, forzando la entrega si es posible.	
Tipos de incidencias	Correctivo	Cuando el <u>Usuario/Solicitante</u> informa que un servicio no está funcionando o lo está haciendo de forma incorrecta.
	Queja	Cuando el <u>Usuario/Solicitante</u> manifiesta malestar relacionado con un servicio del que está disfrutando y del que la DGTIC es responsable. La queja también puede ser relativa a un procedimiento que deba seguir el <u>Usuario/Solicitante</u> en la organización durante su relación con la DGTIC.
	Otras	Cualquier incidencias que no pertenezca a los tipos anteriores

INC_T01-Categoría de la entrada/solicitud

3.1 CORRECTIVOS

Tipo de incidencia aplicable tanto al ámbito de Desarrollo de software como de Infraestructuras.

3.1.1 CORRECTIVOS DE DESARROLLO DE SOFTWARE

Son las incidencias más comunes en el desarrollo de software.

Se tratará de un correctivo cuando el Usuario/Solicitante informa que una aplicación que se encuentra en producción, no está funcionando o lo está haciendo de forma incorrecta.

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación : 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-inc		Página 6 de 23



Este tipo de incidencias no suponen una modificación de la funcionalidad de la aplicación y requiere que alguno de los componentes software³ de la misma deban ser revisados y corregidos para solventar el error. La modificación del código puede afectar a cualquiera de las capas de la aplicación (presentación, lógica de negocio y/o datos).

Como en toda incidencia, en algunos casos es posible aplicar desde el Grupo de Asignación de Nivel 1 un workaround⁴ antes de escalarlo al Grupo de Asignación de Nivel 2. Mientras no sea resuelta la incidencia en este nivel más experto, el Usuario/Solicitante operará con la aplicación haciendo uso de esta solución temporal (por ejemplo, el Usuario/Solicitante accederá a una pantalla navegando desde otra porque la opción de menú que le lleva directamente no funciona).

Mientras, en Grupo de Asignación de Nivel 2 se intentará determinar la solución a la incidencia siguiendo el procedimiento de Gestión de Incidencias de gvLOGOS que se indica en este documento⁵.

Normalmente, para el caso de los correctivos este proceso agrupa la resolución y entrega de una incidencia con otras incidencias y peticiones de cambio relacionadas con la misma aplicación. La resolución de estas agrupaciones de incidencias/cambios se realiza bajo una misma versión de la aplicación, siguiendo un Plan de Entregas concreto.

3.1.2 CORRECTIVOS DE INFRAESTRUCTURAS

Este tipo de Incidencias van relacionadas con una interrupción o pérdida en la calidad del servicio. Puede conllevar el incumplimiento de los SLAs.

Implica la localización de los defectos producidos en los elementos de configuración (hardware/software) que soportan un servicio, modificándolo para que pueda prestar el servicio en las condiciones pactadas. Pueden derivar en un cambio para ser solucionados.

Como en toda incidencia, en algunos casos el primer grupo de asignación no es capaz de resolver la incidencia, sin embargo, si que es posible aplicar un workaround antes de escalarlo a otro grupo más experto para que estudie su resolución. En estos casos, mientras no sea resuelta la incidencia, el Usuario/Solicitante operará haciendo uso de esta solución temporal (por ejemplo, imprimiendo con la impresora de otro compañero si la suya está averiada, etc...)⁶

3.1.3 QUEJAS

Se tratará de una queja cuando el Usuario/Solicitante manifiesta malestar relacionado con un servicio del que está disfrutando y del que la DGTIC es responsable. La queja también puede ser relativa a un procedimiento que deba seguir el Usuario/Solicitante en la organización durante su relación con la DGTIC etc.

Este tipo de incidencias se suelen tratar en el Grupo de Asignación de Nivel 1 (N1)⁷ aunque si es necesario pueden escalar a un nivel superior de resolución.

El proceso de quejas está más relacionado con la Mejora Continua que con la **Gestión de Incidencias**, no obstante el canal de entrada/solicitud es el mismo.

3 Puede ser que resolviendo un correctivo se determine la necesidad de aplicar algún tipo de cambio a la infraestructura para corregir el error en la aplicación.

4 Solución temporal que se sabe que resuelve temporalmente el error aunque no de forma definitiva.

5 En estos casos, la gestión de los correctivos estará relacionada con la gestión de problemas identificada por ITIL.

6 Si no está clara la resolución de la incidencia, podrá ser necesario el estudio de la causa raíz. En términos ITIL estaríamos hablando de la gestión de problemas

7 N1= Grupo de asignación de primer nivel.

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación : 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-inc		Página 7 de 23



4 ROLES Y RESPONSABILIDADES

El proceso de gestión de incidencias comparte los siguientes roles descritos en gvLOGOS-ent:

Rol	Descripción
Usuario/Solicitante	Responsable de informar de la entrada/solicitud (la ocurrencia de una incidencia, la petición de un servicio etc...)
Grupo de Asignación de Nivel 1 (N1 ⁸)/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 ⁹) /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: <ul style="list-style-type: none">• 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.• Escalar cualquier problema que podría impactar de forma adversa a la organización.• Participar en las reuniones de los Comités de Cambios (CAB)¹⁰.• Ser Responsable del manejo que se da a las entrada/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 entrada/solicitudes de ese grupo durante todo el ciclo de vida. También es el

8 N1= Grupo de asignación de primer nivel.

9 N2= Grupo de asignación de segundo nivel.

10 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-inc		Página 8 de 23



Proceso gvLOGOS-inc

Versión: v. 2.0

Fecha: 15/11/2017

Proyecto:
gvLOGOS-inc

responsable de la asignación de las entrada/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:

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

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación : 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-inc		Página 9 de 23



5 ENTRADAS DEL PROCESO

Además de la información requerida para cualquier solicitud, identificada en el documento **gvLOGOS-ent**, una incidencia a tratada pro **gvLOGOS-INC** requerirá de la siguiente información:

Información	Descripción
Nombre proyecto.	Nombre del proyecto en el que se planificarán las tareas para resolver la incidencia (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 incidencia.
Esfuerzo real	Esfuerzo real que se ha invertido para resolver la incidencia.
Versión/Hito	En el caso de los mantenimientos de software correctivos, versión de la aplicación donde se entregará el correctivo. En otros tipos de incidencias puede resultar necesario asociar la incidencia a un hito concreto en el Plan.
Esfuerzo restante	Esfuerzo que se necesita para resolver la incidencia.
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 incidencia.
Información relacionada con los SLA	Pendiente de determinar

INC_T04-Campos de las Incidencias

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación : 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-inc		Página 10 de 23



6 PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

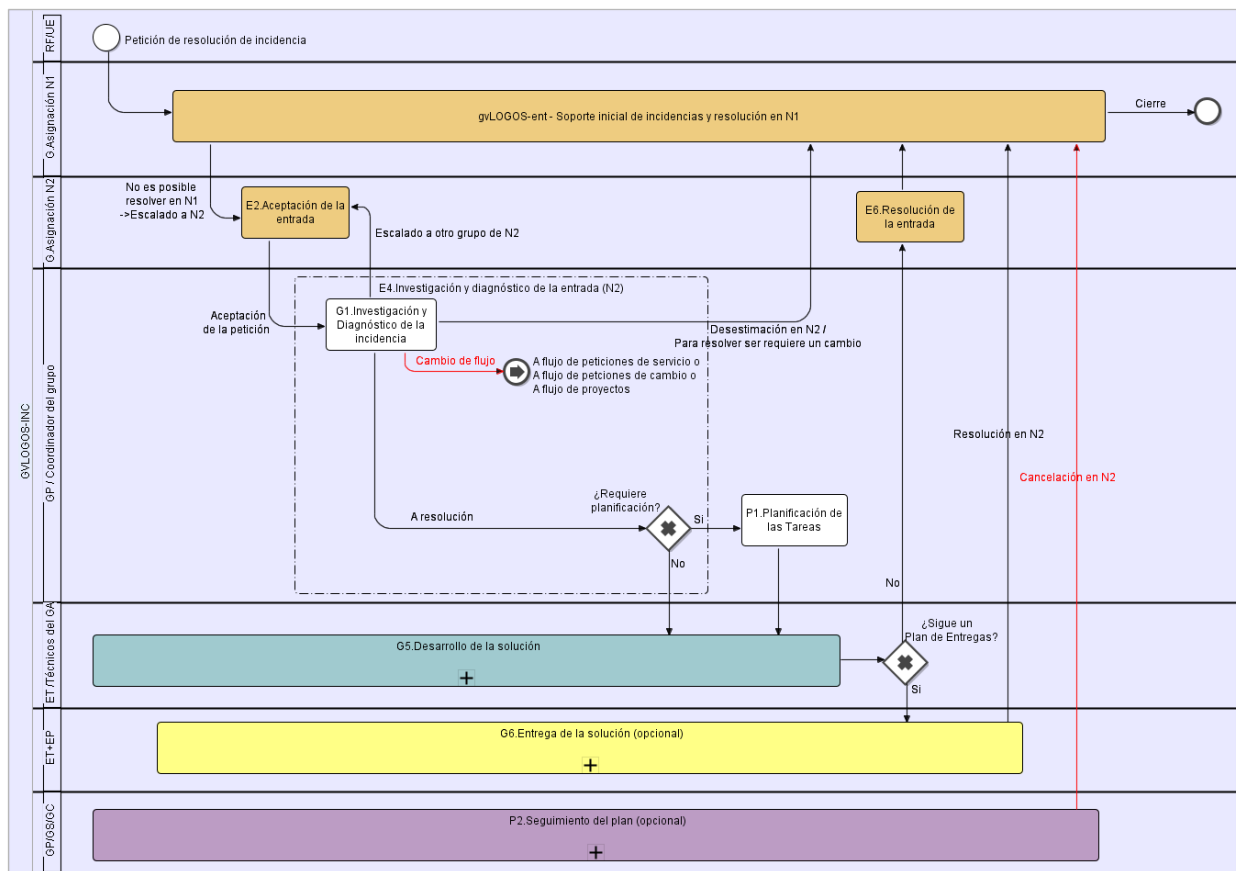
6.1 GESTIÓN DE INCIDENCIAS - GENÉRICO-

El proceso de la **Gestión de incidencias** de **gvLOGOS** consta de los siguientes pasos:

- Aceptación de la entrada/solicitud -E2.
- Investigación y diagnóstico de la incidencia.-G1-
- Planificación de las tareas (opcional) -P1-
- Desarrollo de la solución -G5-
- Entrega de la solución / E6.Resolución de la entrada/solicitud (incidencia)-G6-

De forma genérica, es el mismo procedimiento para todas las incidencias, ahora bien, cada uno de los pasos pueden variar en parte para adaptarlo al tipo de incidencia.

En el siguiente diagrama se muestra este procedimiento genérico:



INC_bpmn_01-Diagrama proceso

Resumen del procedimiento:

- Desde el Grupo de Asignación de Nivel 1 se intenta una primera resolución y si no es posible se escala al Grupo de Asignación de Nivel 2.

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



Proceso gvLOGOS-inc

Versión: v. 2.0

Fecha: 15/11/2017

Proyecto:
gvLOGOS-inc

- Lo primero que se hará en el Grupo de Asignación de Nivel 2 es la Aceptación de la incidencia por el grupo de asignación correspondiente.
- Una vez aceptada la incidencia se deberá estudiar qué hace falta para resolverla
- En algunos casos puede ser necesario planificar las tareas a realizar para resolverla.
- La implementación de la solución a veces será aislada para esa sola incidencia y otras veces necesitará que se integre en un plan y en un desarrollo conjuntamente con otras entradas/solicitudes que estén en proceso de resolución.
- Del mismo modo, la entrega de la solución podrá ser aislada una vez resuelta la incidencia o deberá cumplir un plan de entregas y ser entregada junto con la solución a otras entradas/solicitudes.

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación : 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-inc		Página 12 de 23



6.1.1 ACEPTACIÓN DE LA ENTRADA/SOLICITUD -E2-

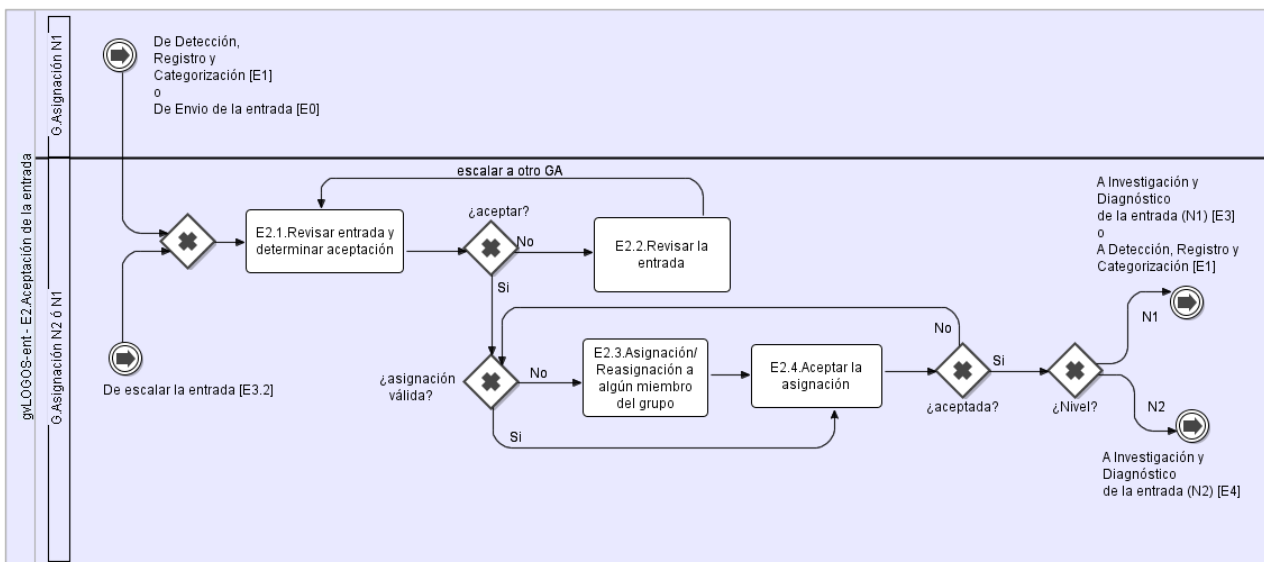
Es responsabilidad del Grupo de Asignación el aceptar la entrada/solicitud y en caso de no considerar correcta la asignación al grupo, podrá referirse al Coordinador del Grupo del mismo para que sea éste último quien investigue y decida si el registro ha sido correcta o incorrectamente asignado.

En muchos casos, será el propio Coordinador del Grupo quien por defecto podrá ser asignado a la entrada/solicitud para que sea él quien decida si debe reasignarla a algún otro miembro del grupo.

El Grupo de Asignación (N1 o N2) al que se le ha asignado la entrada/solicitud, decide si aceptarla o rechazarla.

El primer grupo a aceptar la solicitud en el momento de su creación será el grupo de soporte encargado de su registro y categorización y en caso de ser posible también de su resolución.

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



ENT_bpmn_02 -Aceptación de la entrada/solicitud

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:

- Reasignará el servicio afectado (si lo conoce)
- Reasignará el CI afectado (si lo conoce)
- Reasignará el área/subárea/subárea2 (si la conoce)

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación : 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-inc		Página 13 de 23



- 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.**

6.1.2 INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA INCIDENCIA – G1 -

En esta fase se realizarán los siguientes pasos:

G1.1 Determinar las tareas a realizar para resolver la incidencia. Estudiar y documentar qué tareas hay que realizar para resolver la incidencia. Se documentarán las tareas según se indica en la plantilla IMPAXX¹¹.

Durante el estudio de la incidencia puede ocurrir uno de estos supuestos:

G1.2 Recategorizar la entrada/solicitud. Si del estudio se concluye que no se trata realmente de una incidencia¹², o que siéndolo requiere el tratamiento de un proyecto por su magnitud, se deberá modificar la categoría para pasarla a Cambio, Servicio o Proyecto según corresponda.

G1.3 Reasignar incidencia. Si de acuerdo con la nueva categoría se identifica que la entrada/solicitud no ha sido asignada al grupo correcto, se modificará la asignación 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 (N1/N2) es correcto, éste completará la Investigación y Diagnóstico de la entrada/solicitud, según indique el procedimiento correspondiente¹³ a la nueva categoría.

G1.4 Escalar incidencia. Si del estudio se desprende que el Grupo de Asignación (N1/N2) no es capaz de resolver la incidencia, ésta se escalará a otro grupo más experto según la matriz de escalado correspondiente 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.

11 Se denomina IMPAXX ya que la información necesaria en cada tipo de incidencia podrá ser distinta. Así por ejemplo, será posible hablar de IMPACO=Descripción del impacto para los correctivos, IMPAIN=Descripción del impacto para incidencias de infraestructuras etc...

12 Llegados a este punto la entrada/solicitud ya ha sido categorizada por al menos un técnico y aceptada por el grupo. Aún así puede ocurrir que tras el estudio se determine que finalmente la categoría de la entrada/solicitud no era la que parecía.

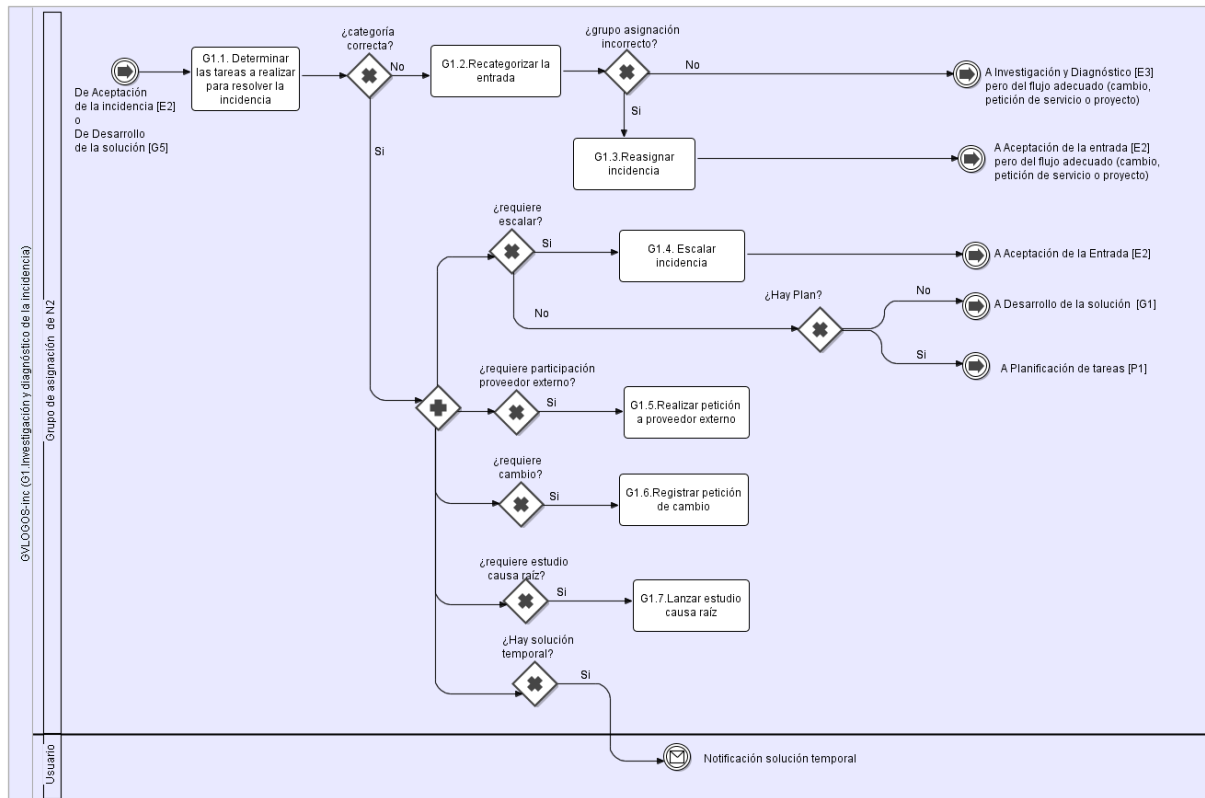
13 Ver documentación sobre procedimientos a seguir para la gestión de cambios, peticiones de servicio y proyectos según el caso.

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación : 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-inc		Página 14 de 23



En general puede ocurrir con cualquier incidencia que un Grupo de Asignación (N1/N2) no sea capaz de resolverla, sin embargo, puede ocurrir que se conozca una solución temporal (o workaround¹⁴) antes de escalar la incidencia a otro Grupo de Asignación de Nivel 2 se informará al Usuario/Solicitante de esta solución temporal.

La solución definitiva en ciertos casos puede ser difícil de determinar, dando así lugar lo que se conoce en ITIL® como un “problema”. En estos casos, mientras no sea resuelta la incidencia por otro nivel más experto, el Usuario/Solicitante operará haciendo uso de esta solución temporal.



INC_bpmn_02-Investigación y diagnostico

G1.5. Realizar petición a proveedor externo. Si tras el estudio de la incidencia se determina que para resolverla es necesario acudir a 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.

G1.6 Registrar petición de cambio. Si tras el estudio de la incidencia se determina que para resolverla es necesario aplicar un cambio, la petición de cambio deberá ser registrada y se deberá proseguir con él para poder entregar la solución a la incidencia.

También es posible que se determine la necesidad de solicitar un cambio para evitar la aparición de nuevas incidencias. En estos casos, se darán lugar a nuevas peticiones de cambio que, como cualquier otra nueva entrada/solicitud, seguirán inicialmente el procedimiento **gvLOGOS-ent** para, finalmente, una vez escaladas ser atendidas según el procedimiento **gvLOGOS-cam**.

14 Solución temporal que se sabe que resuelve temporalmente el error aunque no de forma definitiva.

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



Tras **G1.5 Realizar petición a proveedor externo** y **G1.6 Registrar petición de cambio** la incidencia pasará a estado **En Desarrollo** y el procedimiento seguirá por uno de los siguientes pasos:

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

G1.7 Lanzar estudio causa raíz. Aunque se determine la solución a la incidencia, el Grupo de Asignación determinará si es necesario realizar un análisis más a fondo sobre cual puede ser la causa raíz del problema¹⁵.

6.1.3 PLANIFICACIÓN DE LAS TAREAS -P1-

En determinados casos, la resolución de una incidencia no puede realizarse de forma aislada sino que se debe incorporar a la planificación de un proyecto de gestión, el cual es un proyecto que se crea para resolver una serie de entradas/solicitudes (incidencias/cambios/peticiones) relacionadas¹⁶ por un motivo común.

Salvo algunas particularidades tanto en la planificación, como en el desarrollo de la solución, dentro de estos proyectos para solucionar de raíz la incidencia reportada, la gestión de proyectos en **gvLOGOS** se describe en **gvLOGOS-pro**.

6.1.4 DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN -G5 -

Una vez planificadas las tareas en el proyecto de gestión y sin perjuicio de lo dispuesto en el proceso de **gvLOGOS-pro** para la gestión de proyectos concretamente en la fase de desarrollo del proyecto, ni en lo dispuesto en gvLOGOS-gedes, en la fase de desarrollo, esta fase se lleva a cabo de la siguiente manera:

G5.1 Construcción de la solución. El grupo de Grupo de Asignación de Nivel 2 se encargará de realizar las tareas planificadas y de informar del avance de las mismas hasta la resolución de la incidencia.

G5.2 Cancelar la resolución de la incidencia. Si durante el desarrollo de la solución algún técnico del Grupo de Asignación de Nivel 2 determina que no se prosigue con la resolución, éste indicará el motivo en la incidencia y pasará el estado de la incidencia a **Rechazada**, el procedimiento gvLOGOS-inc habrá finalizado devolviendo el control al procedimiento **gvLOGOS-ent** en el paso **E7.Cierre de la entrada/solicitud**.

15 Muchas veces la Gestión de Incidencias puede resolver antes los síntomas de una causa que es la raíz del problema, más que eliminar esta causa en realidad. Por este motivo, en este proceso se restaurará el servicio cuanto antes escalando al grupo que sea necesario.

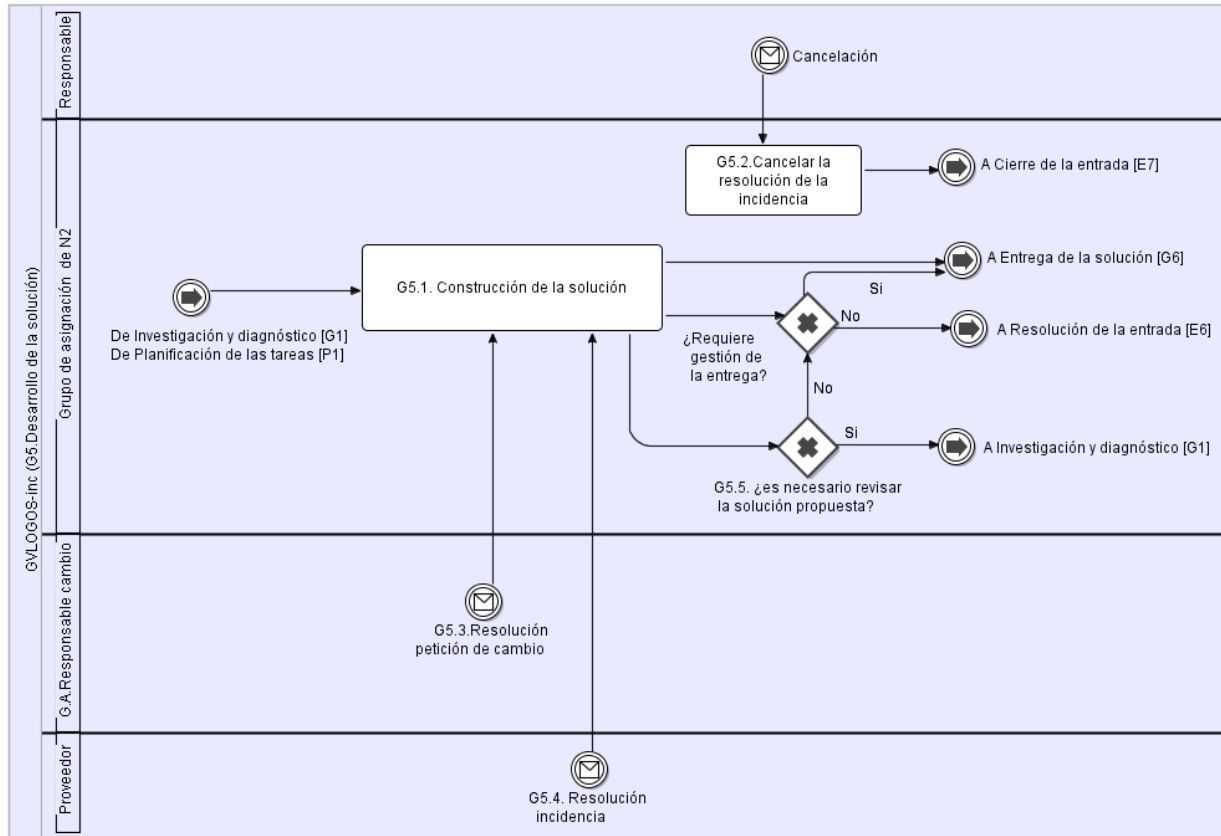
Sin embargo, si una vez establecida la solución a aplicar para restaurar el servicio el grupo de asignación que ha propuesto la solución considera que no se ha resuelto realmente la causa del problema deberá registrar una incidencia de tipo Incidencia_Problema para intentar resolver el problema y evitar así la ocurrencia de nuevas incidencias.

16 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 determinadas entradas relacionadas con la aplicación.

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

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación : 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-inc		Página 16 de 23



INC_bpmn_03-Desarrollo de la solución

G5.3 Resolución petición de cambio. Si al inicio o durante el desarrollo se determina que para que el Grupo de Asignación pueda continuar con la resolución de la incidencia es necesario que previamente se resuelva una petición de cambio ya registrada en **G1. Investigación y diagnóstico de la incidencia**, la incidencia pasará a estado Pendiente_entrada/solicitud.

Cuando se resuelva la petición de cambio, se notificará al Grupo de Asignación que estaba en espera y:

- Si quedan pendientes labores por parte del Grupo de Asignación, la incidencia volverá a estado En Desarrollo para proseguir con la resolución.
- Una vez finalizadas las tareas pendientes o si el Grupo de Asignación no tiene ya ninguna tarea pendiente para implementar la solución:
 - Si se requiere gestionar la entrega (caso de desarrollo del software), el estado de la incidencia pasará a En Entrega y el procedimiento continuará por el paso **G6. Entrega de la solución**.
 - Si NO se requiere gestionar la entrega (caso de infraestructuras) el estado seguirá siendo En Desarrollo y el procedimiento continuará por el paso **E6. Resolución de la entrada/solicitud**.

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación : 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-inc		Página 17 de 23



G5.4 Resolución Incidencia. Si al inicio o durante el desarrollo se determina que para continuar con la resolución es necesaria la finalización de una petición realizada a un proveedor externo en **G1.Investigación y diagnóstico**, la incidencia pasará a estado Pendiente_proveedor hasta su resolución.

Cuando el proveedor externo resuelva la incidencia, notificará al Grupo de Asignación que estaba en espera y:

- Si quedan pendientes labores por parte del Grupo de Asignación, la incidencia volverá a estado **En Desarrollo** para completar la solución.
- Una vez finalizadas las tareas pendientes o si el Grupo de Asignación no tiene ninguna tarea pendiente para implementar la solución:
 - Si se requiere gestionar la entrega (caso de desarrollo del software), se continuará por el paso **G6.Entrega de la solución**.
 - Si NO se requiere gestionar la entrega (caso de infraestructuras) se continuará por el paso **E6.Resolución de la entrada/solicitud**.

G5.5 ¿es necesario revisar la solución propuesta?. Si en cualquier momento se identifica que la solución planteada no es correcta, se volverá al paso **G1.Investigación y Diagnóstico de la incidencia**.

6.1.5 ENTREGA DE LA SOLUCIÓN -G6-

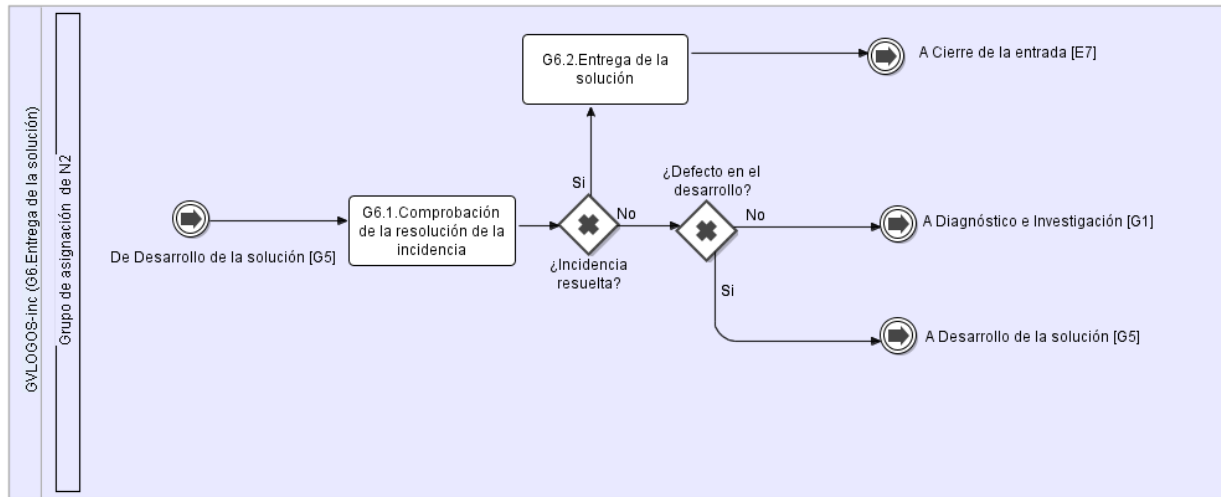
Una vez finalizada la construcción de la solución a la incidencia, en esta fase se entrega la solución al Usuario/Solicitante que ha registrado la incidencia.

Algunas incidencias se entregarán en cuanto hayan sido resueltas de forma independiente, otras sin embargo, lo harán siguiendo un plan de entregas previsto.

En el caso concreto del desarrollo del software, es habitual el agrupar en una misma entrega la resolución de más de una incidencia (correctivos en la mayoría de los casos) e incluso, si se da la circunstancia, la incorporación de algún cambio para racionalizar los costes que conlleva el mantenimiento del servicio.

Como norma general, las incidencias graves (aquellas que necesitan ser resueltas lo antes posible) deberán ser clasificadas como tales y forzarán la entrega de la solución en cuanto la incidencia esté implementada, sin esperar a entregarla junto con otras incidencias.

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación : 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-inc		Página 18 de 23



INC_bpmn_04-Entrega de la solución

G6.1 Comprobación de la resolución de la incidencia. Se deberá comprobar que la solución a la incidencia realmente la resuelve.

Para el caso del desarrollo del software en este punto se seguirá el procedimiento establecido en gvLOGOS-gedes.

Tras la comprobación pueden darse algunos de los siguientes supuestos:

- Si se detecta que la solución está bien implementada pero que sin embargo, ésta no resuelve realmente la incidencia, se volverá al paso **G1. Investigación y Diagnóstico de la Incidencia**.
- Si se detecta que la incidencia no se resuelve porque hay algún defecto en el desarrollo de la solución, se volverá al paso **G5. Desarrollo de la solución**.

G6.2 Entrega de la solución. Si la resolución es correcta, se realizará la entrega y el procedimiento gvLOGOS-inc habrá finalizado devolviendo el control al procedimiento gvLOGOS-ent en el paso **E7. Cierre de la entrada/solicitud**.

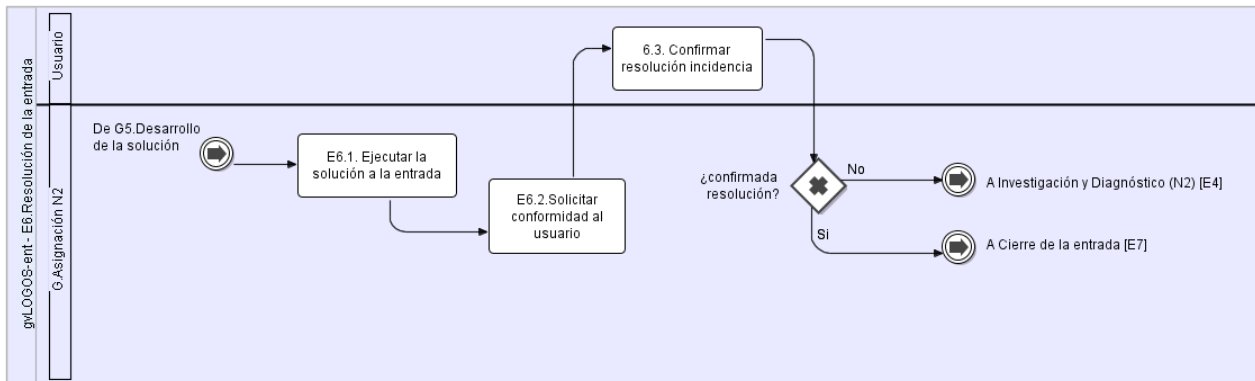
6.1.6 PROCEDIMIENTO PARA CASOS ESPECÍFICOS

Todas las incidencias pasan por este proceso, sólo tendremos en cuenta cuestiones específicas en el caso de las quejas e incidencias que no sean de desarrollo de software que no pasan por esta fase.

6.1.7 RESOLUCIÓN DE LA ENTRADA/SOLICITUD – E6 -

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

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación : 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-inc		Página 19 de 23



ENT_bpmn_07-Resolución de la entrada/solicitud

E6.1. Ejecutar la solución a la entrada/solicitud. El técnico asignado aplicará la solución y la probará conjuntamente con el Usuario/Solicitante. 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/Solicitante. Se pide confirmación al Usuario/Solicitante, independientemente si la solución/solución alternativa resuelve la entrada/solicitud.

E6.3.Confirmar resolución incidencia. Si la entrada/solicitud no se resuelve, el procedimiento vuelve al paso **E4.Investigación y Diagnóstico (N2)** para la re-investigación de una nueva solución y posible reasignación o escalado de la entrada/solicitud. De lo contrario, la incidencia se resuelve por el técnico asignado y se puede proceder al cierre de la consulta, para lo cual se continuará por el paso **E7.Cierre de la entrada/solicitud**.

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación : 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-inc		Página 20 de 23



6.2 GESTIÓN DE INCIDENCIAS TIPO QUEJAS

En caso de que se trate de una incidencia del tipo queja, el proceso que deberá seguir desde que es recibida por el CAU hasta que se cierra es:

Paso del proceso de quejas según ISO 10002	Se resuelve en..	En la fase....
1. Identificación, Recepción y Registro	Grupo de Asignación de Nivel 1	<p>E1.Detección, Registro y Clasificación</p> <p>Entender claramente la queja realizada por el Usuario/Solicitante para responder de la forma más rápida y completa posible. Deberán hacerse todos los esfuerzos para investigar todas las circunstancias e información pertinente acerca de una queja. El nivel de investigación deberá ser proporcionado con la seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad de la queja.</p> <p>Todas las quejas deberán ser clasificadas y después analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, y para ayudar a eliminar las causas fundamentales de las quejas.</p> <p>Se revisarán en este punto la categorización realizada en el Grupo de Asignación de Nivel 1, es decir: que la queja es procedente, el posible impacto y quién es la persona idónea para tratarla.</p> <p>Una queja puede dar lugar a la aparición de un problema cuyo estudio puede identificar algún posible cambio para evitar que la queja vuelva a producirse.</p>
2. Seguimiento de la queja	Grupo de Asignación de Nivel 1	A lo largo de todo el proceso hasta su cierre.
3. Acuse de recibo	Grupo de Asignación de Nivel 1	E1.Detección, Registro y Clasificación
4. Evaluación inicial	Grupo de Asignación de Nivel 1	E3.Investigación y Diagnóstico inicial de la entrada/solicitud → E3.2.Soporte inicial de incidencias
5. Investigación y Diagnóstico	Grupo de Asignación de Nivel 2 (si se escala)	E4.Investigación y Diagnóstico de la entrada/solicitud

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación : 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-inc		Página 21 de 23



Proceso gvLOGOS-inc

Versión: v. 2.0

Fecha: 15/11/2017

Proyecto:
gvLOGOS-inc

6. Respuesta	Grupo de Asignación de Nivel 1 o N2 (si se escala)	E6.Resolución de la entrada/solicitud o G5.Desarrollo de la solución Las soluciones a las quejas pueden ser incluso de tipo organizativo. En caso de considerarse oportuno la incorporación de una mejora en el elemento afectado por la queja, se dará de alta una nueva solicitud en el CAU para solicitar la mejora de dicho elemento (servicio, proceso, producto etc...). Una vez realizadas todas las tareas para atender la queja, el procedimiento seguirá por el paso <u>E6.Resolución de la entrada/solicitud.</u>
7. Comunicación de la decisión	Grupo de Asignación de Nivel 1 o N2 (si se escala)	E6.Resolución de la entrada/solicitud (N1) o G6.Entrega de la solución (N2)
8. Cierre	Grupo de Asignación de Nivel 1	E7.Resolución de la entrada/solicitud

INC_T02-Seguimiento queja

En cualquier caso, las quejas deberán estar disponibles para su revisión por parte de:

- el Gestor del Servicio afectado por la queja.
- el Servicio de Calidad.
- todos aquellos grupos de interés que considere la organización.

Las fases a las que hace referencia la tabla anterior pertenecen a los procesos de **Gestión de la Demanda (gvLOGOS-ent)** y a **Gestión de Incidencias (gvLOGOS-inc)**.

1. Cif. Público	2. Estado: APROBADO	3. Fecha de aprobación : 15/11/2017
4. http://subversion.gva.es/svn/gvlogos/gvlogos-inc		Página 22 de 23



7 SALIDAS DEL PROCESO

Las salidas de este proceso son:

Producto	Descripción
IMPAXX ¹⁷	Impacto de la resolución de la incidencia
CATSOL	Catálogo de la solución
PLAPRO ¹⁸	Plan del proyecto afectado por la incidencia (opcional)

INC_T03-Productos

Desde la definición del procedimiento, el contenido de estas salidas se normalizará haciendo uso de plantillas, ahora bien, en la medida de lo posible se dará soporte a estas plantillas desde las propias herramientas de soporte¹⁹.

17 En este procedimiento se indica qué salida se debe generar en cada paso. Aunque en muchos casos, en la metodología se define una plantilla para indicar la información a generar, se intentará en la medida de lo posible evitar el uso de documentos y dar soporte a todos ellos en las herramientas que ayudan a aplicar el procedimiento.

18 Cuando la incidencia requiere una planificación. No aplicable para todas las incidencias. Por ejemplo, es muy habitual en el caso de los correctivos sin embargo, no se utiliza en la mayoría de incidencias de infraestructuras ni tampoco en el caso de las quejas.

19 Ver apartado "Soporte de las Herramientas".