



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE SALUD

Subdirección de Tecnologías de la Información

Procesos FARO

PL

 Servicio Andaluz de Salud CONSEJERÍA DE SALUD	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Registro de cambios

Autor	Versión	Referencia de cambios	Fecha
Daniel Martínez Piñero	V0.1	Versión inicial. Proceso PL	28/04/2016

Revisores

Nombre	Versión Aprobada	Posición	Fecha
Rafael Pastor Sáenz	V1.0	Área de Servicios Horizontales	31/12/2015

Propiedades del documento

Propiedad	Detalle
Título	Procesos FARO
Proyecto	Procesos FARO PL
Autor	Servicio Andaluz de Salud
Nombre fichero	Procesos FARO PL v0.1.docx
Fecha de creación	04/12/2015 14:03
Última actualización	14/07/2016 13:49

 Servicio Andaluz de Salud CONSEJERÍA DE SALUD	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

INDICE

1	OBJETO DEL DOCUMENTO.....	5
2	ALCANCE DEL DOCUMENTO	6
3	ROLES	7
4	MODELO DE ENTIDAD / RELACIÓN	8
5	PROCESO PL	9
5.1	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	9
5.2	DIAGRAMA DE PROCESOS	10
5.3	DIAGRAMA DE ESTADOS	11
5.4	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	12
5.5	SUBPROCESO DESINSTALACIÓN	21
5.6	ESTADOS MANUALES	24
5.7	ANEXO I: ATRIBUTOS DE LA ENTIDAD PL	25
5.7.1	PL.....	25
5.8	ANEXO II: NOTIFICACIONES DEL PROCESO PL	30

 Servicio Andaluz de Salud CONSEJERÍA DE SALUD	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama Entidad-Relación.....	8
Figura 2. Proceso PL	10
Figura 2. Diagrama de estados del proceso PL	11
Figura 3. Subproceso Desinstalación	21

 Servicio Andaluz de Salud CONSEJERÍA DE SALUD	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

1 Objeto del documento

Descripción funcional del proceso de gestión de peticiones de lanzamiento, PL.

 Servicio Andaluz de Salud CONSEJERÍA DE SALUD	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

2 Alcance del documento

Es documento está dirigido a todos los interesados en conocer los actuales procesos de FARO.

 Servicio Andaluz de Salud CONSEJERÍA DE SALUD	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

3 Roles

En este apartado se definen todos los roles que intervienen en el proceso PL de FARO. En la siguiente tabla se identifican los procesos en los que interviene cada rol.

ROL	PL
Proveedor	X
Gestor de lanzamientos (GLANZ)	X
OCA	X
Coordinador CTI	X
Resolutor CTI	X
Jefe de proyecto STIC	X
Responsable funcional	X

Proveedor

Equipo de proyecto del contrato o factoría.

Responsable de lanzamientos (GLANZ)

Es el responsable de la gestión de las solicitudes de lanzamiento (PL).

OCA

Oficina de Calidad del SAS responsable del proceso de testing y calidad del software que certificará la recepción de los entregables en tanto en cuanto se cumpla con las normas y niveles de aceptación de los servicios establecidos.

Coordinador CTI

Es el responsable de coordinar las tareas de CTI.

Resolutor CTI

Es el responsable de ejecutar los lanzamientos.

Jefe de proyecto STIC

Dentro de la STIC, es el responsable de la planificación y ejecución de los proyectos de desarrollo relacionados con los programas y aplicaciones del SAS. Se encarga de la relación con el negocio y el cliente.

Los permisos del jefe de proyecto se transfieren jerárquicamente, es decir, los Responsables de área STIC podrán realizar las mismas tareas que los Jefes de proyecto STIC.

Responsable funcional

Dentro del SAS, es el responsable de definir las necesidades de los servicios que la STIC proporciona al SAS.

4 Modelo de entidad / relación

El siguiente diagrama muestra la relación entre las diferentes entidades existentes en FARO.

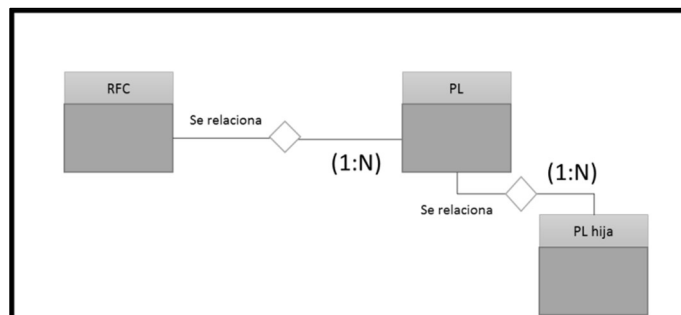


Figura 1. Diagrama Entidad-Relación

PL

Petición de Lanzamiento. Solicitud para instalar, o desinstalar, el cambio correspondiente a la RFC asociada. La PL hereda de la RFC asociada el contenido de algunos campos de información, entre ellos la tipificación del cambio.

PL Hijas: En la aplicación se puede realizar la creación de múltiples PLs asociadas a una PL contenedora. Esta posibilidad es accesible a través d la opción de menú denominado “Asistente de PL Multihospitales”, permitiendo la instalación de una petición de lanzamiento en múltiples entornos o ubicaciones (por ejemplo: Hospitales o centros de salud).

 Servicio Andaluz de Salud CONSEJERÍA DE SALUD	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

5 Proceso PL

5.1 Descripción del proceso

El objetivo de este proceso es gestionar las solicitudes de lanzamiento, PLs.

La PL la registra el proveedor y entrega la documentación necesaria para la instalación: al menos el PID y el código fuente. Una vez completada la PL, debe ser aprobada por la OCA y por el coordinador de CTI. En caso de detectar algún defecto en la documentación, este debe ser solventado por el proveedor.

Tras ser aceptada por CTI, el Coordinador de CTI o el Gestor de Lanzamientos (GLANZ) puede paralizar, planificarla o enviarla a estudio por la STIC. Cuando se planifica se incluye en el calendario de lanzamiento y queda a la espera de que llegue el momento de lanzarla.

Cuando la PL se instala, el proveedor debe revisar el resultado del análisis para indicar si es favorable o no. En caso de no ser favorable podrá solicitar la desinstalación, la anulación o la reinstalación, con o sin marcha atrás.

Si es necesario realizar una desinstalación o marcha atrás, la PL vuelve a ser incluida en el calendario de lanzamiento y el proveedor deberá comprobar igualmente el resultado de la desinstalación. La desinstalación se deberá realizar en todos los entornos en los que haya sido instalada previamente.

5.2 Diagrama de procesos

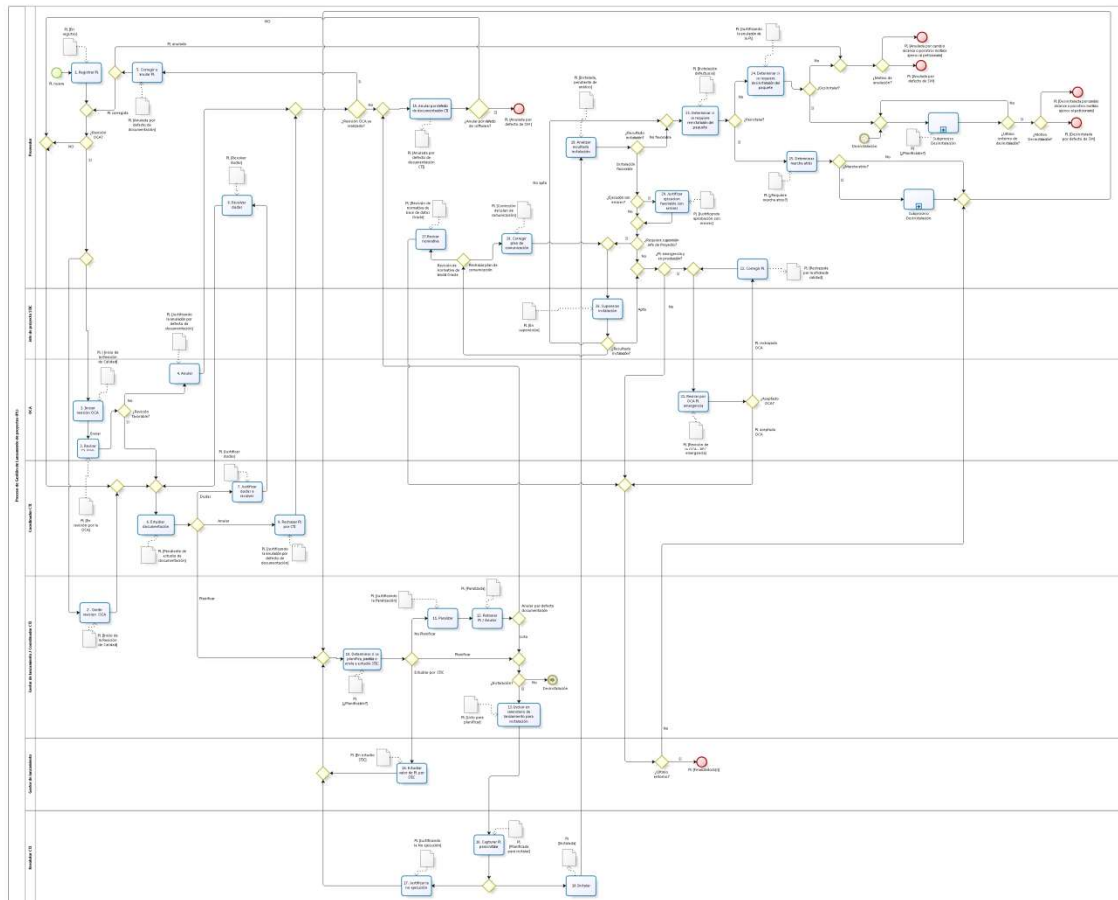


Figura 2. Proceso PL

 Servicio Andalúz de Salud CONSEJERÍA DE SALUD	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

5.3 Diagrama de estados

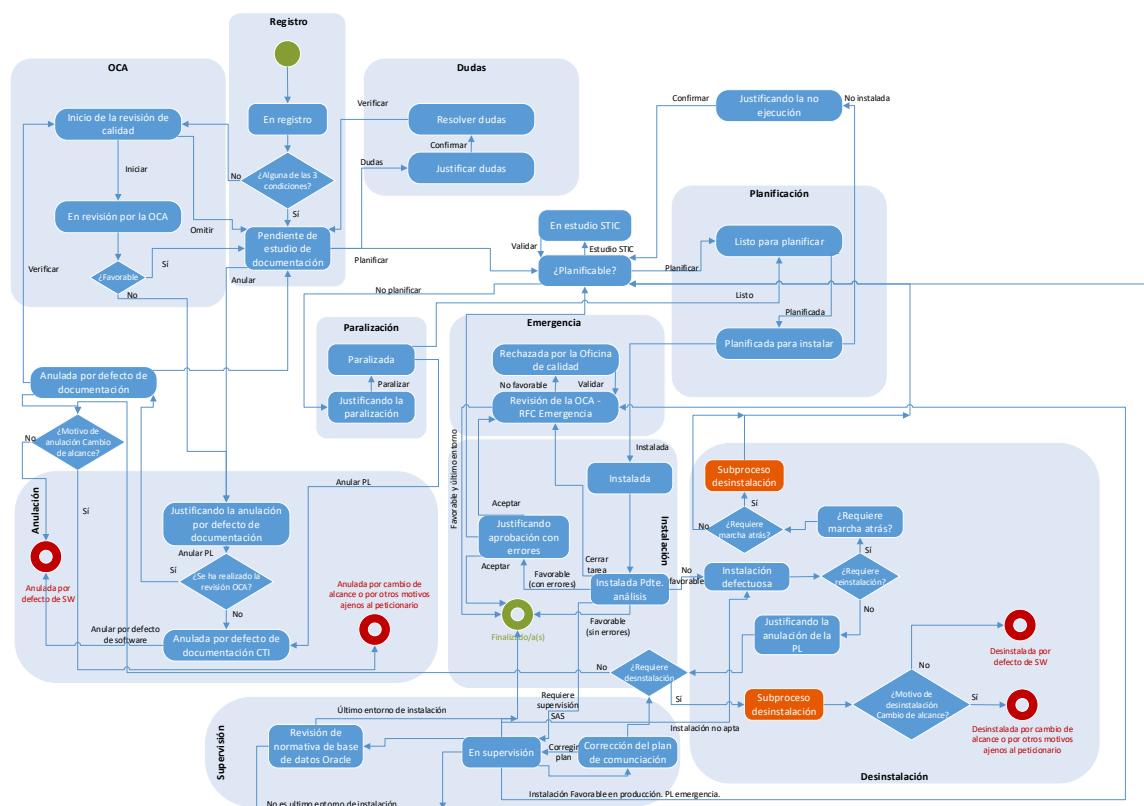


Figura 3. Diagrama de estados del proceso PL

	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

5.4 Descripción de las actividades

Actividad 1. Registrar PL

- Rol: Proveedor.
- Acciones:
 - Registrar la PL
 - Completar la información requerida y entregar la documentación necesaria.
 - Finalizar el registro y enviar a aprobación por OCA y por CTI.
- Transiciones de estado:
 - Desde que se crea la PL hasta que finaliza el registro, se mantiene en el estado “En registro”.
 - De “En registro” a “Inicio de la revisión de calidad” si la PL debe ser aprobada por la OCA. Continúa en **actividad 2. “Iniciar revisión OCA”** (que podrá ser ejecutada por el perfil Gestor de la Calidad) y en **actividad “2’. Omitir revisión OCA”** (que podrá ser ejecutada por el perfil Gestor de Lanzamiento o Coordinador CTI).
 - De “En registro” a “Pendiente de estudio de documentación”, si la PL registrada no tiene que ser aprobada por la OCA. Se asigna al Coordinador de CTI. Continúa en **actividad 6. “Estudiar documentación”**. Existen 3 condiciones para que la PL no pase por revisión OCA:
 - Si la tipificación del cambio (heredada de la RFC) es propia de Sistemas: Plataforma Hw / Perfectivo Sw de base / Evolutivo Sw de base.
 - Si se trata de una PL hija, porque es un clon de la PL padre que ya habrá pasado por la OCA.
 - Si se trata de una PL de emergencia, porque pasa por la OCA tras la instalación.

Actividad 2. Iniciar revisión OCA

- Condición: No cumple ninguna de las 3 condiciones indicadas en la actividad 1, por lo que la PL pasa por revisión OCA.
- Rol: OCA
- Acciones:
 - Asumir la PL y realizar la revisión de calidad.
- Transiciones de estado:
 - De “Inicio de la revisión de calidad” a “En revisión por la OCA” al asumir la PL para revisarla. Continúa en **actividad “3. Revisar PL OCA”**.

Actividad 2’. Omitir revisión OCA

- Condición: No cumple ninguna de las 3 condiciones, por lo que la PL pasa por revisión OCA.
- Rol: Coordinador CTI
- Acciones:
 - Omitir la revisión de calidad. Se avanza de urgencia la PL sin pasar por la revisión de la OCA. Se utilizan para casos urgentes para los que ya está creada la RFC y la PL, sin necesidad de crear una RFC y una PL de urgencia. Tras la instalación deberá pasar por revisión de la OCA.
- Transiciones de estado:
 - De “Inicio de la revisión de calidad” a “Pendiente de estudio de documentación”. Continúa en **actividad 6. “Estudiar documentación”**.

	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

Actividad 3. Revisar PL OCA

- Rol: OCA
- Acciones:
 - Revisar la PL por parte de la OCA y decidir si es o no favorable.
- Transiciones de estado:
 - Si la PL es favorable, De “En revisión por la OCA” a “Pendiente de estudio de documentación”, y se asigna al Coordinador de CTI. Continúa en **actividad 6. “Estudiar documentación”**.
 - Si la PL no es favorable, De “En revisión por la OCA” a “Justificando la anulación por defecto de documentación” Continúa en **actividad 4. “Anular”**.

Actividad 4. Anular

- Rol: OCA
- Acciones:
 - Anular PL.
 - Completar los campos "Motivos de la anulación/Desinstalación" y "Justificación de la anulación".
- Transiciones de estado:
 - De “Justificando la anulación por defecto de documentación” a “Anulada por defecto de documentación” si se ha realizado la revisión de calidad por parte de la OCA. Continúa en **actividad 5. “Corregir o anular PL”**.
 - De “Justificando la anulación por defecto de documentación” a “Anulada por defecto de documentación CTI” si no se ha realizado la revisión de calidad por parte de la OCA. Continúa en **actividad “15. Anular por defecto de documentación CTI”**.

Actividad 5. Corregir o anular PL

- Rol: Proveedor
- Acciones:
 - Corregir los defectos detectados por la OCA, por el Coordinador de CTI o por el GLANZ, previos al lanzamiento de la PL, y volverla a asignar a la OCA.
 - Siempre pasa por la OCA cuando ha sido rechazada CTI o GLANZ, aunque en esos casos no sería necesario volver a pasar por la OCA.
 - Determinar si anular definitivamente la PL, indicando el motivo.
- Transiciones de estado:
 - De “Anulada por defecto de documentación” a “Inicio de la revisión de calidad”, si se corrigen los defectos detectados y se vuelve a asignar a la OCA. Continúa en **actividad 2. “Iniciar revisión OCA”**.
 - De “Anulada por defecto de documentación” a “Anulada por cambio alcance o por otros motivos ajenos al peticionario” si el campo motivo de anulación es “Cambio de Alcance”. **Se finaliza el proceso.**
 - De “Anulada por defecto de documentación” a “Anulada por defecto de SW”, si la PL se anula definitivamente si el campo motivo de anulación no es “Cambio de Alcance”. **Se finaliza el proceso.**

Actividad 6. Estudiar documentación

- Rol: Coordinador CTI
- Acciones:
 - Revisar la documentación aportada en la PL.
 - Si se planifica se rellenan los campos “Tecnologías implicadas” y “Grupo Ejecutor”.

	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

- Transiciones de estado:
 - De “Pendiente de estudio de documentación” a “Justificando la anulación por defecto de documentación” si se anula. Continúa en **actividad 9. “Rechazar PL por CTI”**.
 - De “Pendiente de estudio de documentación” a “Justificar dudas” si se solicita la resolución de dudas y se rellena el campo “Observaciones de dudas”. Continúa en **actividad 7. “Justificar dudas a resolver”**.
 - De “Pendiente de estudio de documentación” a “¿Planificable?” si se planifica. Continúa en **actividad 10. “Determinar si se planifica, paraliza o envía a estudio STIC”**.

Actividad 7. Justificar dudas a resolver

- Rol: Coordinador CTI
- Acciones:
 - Confirmar la necesidad de resolver las dudas por parte del Proveedor.
- Transiciones de estado:
 - De “Justificar dudas” a “Resolver dudas”.

Actividad 8. Resolver dudas

- Rol: Proveedor
- Acciones:
 - Resolver las dudas planteadas por el Coordinador de CTI.
- Transiciones de estado:
 - De “Resolver dudas” a “Pendiente de estudio de documentación”, y se asigna de nuevo al Coordinador de CTI. Vuelve a la **actividad 6. “Estudiar documentación”**.

Actividad 9. Rechazar PL por CTI

- Rol: Coordinador CTI
- Acciones:
 - Rechazar la PL tras revisar la documentación (Justificando el motivo del rechazo).
- Transiciones de estado:
 - De “Justificando la anulación por defecto de documentación” a “Anulada por defecto de documentación CTI”, cuando se asigna al Proveedor para solventar los defectos detectados. Continúa en **actividad 15. “Anular por defecto documentación CTI”**.

Actividad 10. Determinar si se planifica, paraliza o envía a estudio STIC

- Rol: Gestor de lanzamiento / Coordinador CTI
- Acciones:
 - Se completa automáticamente el campo “Actividad requerida” en función de los pasos previos para indicar si se trata de una instalación o una desinstalación.
 - Enviar la PL a planificación, paralizarla o enviarla a estudio por la STIC. Esta última opción sólo podrá realizarla el GLANZ.
 - Si la PL ya ha pasado anteriormente por Estudio STIC, este paso será automático y volverá a enviar la PL a Estudio STIC.
- Transiciones de estado:
 - De “¿Planificable?” a “Justificando paralización”, si se determina paralizar la PL. Continúa en **actividad 11. “Paralizar”**.

	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

- De “¿Planificable?” a “Listo planificar”, si se determina planificar el lanzamiento de la PL. Continúa en **actividad 13. “Incluir en calendario de lanzamiento para instalación”** si se trata de una instalación, o por **actividad 29. “Incluir en calendario de lanzamiento para desinstalación”** si se trata de una desinstalación. (Ver subproceso de desinstalación).
- De “¿Planificable?” a “En estudio STIC”, si se envía la PL a estudio por la STIC. Continúa en **actividad 14. “Estudiar valor de PL por STIC”**.

Actividad 11. Paralizar

- Rol: Gestor de lanzamiento / Coordinador CTI
- Acciones:
 - Justificar la paralización de la PL.
 - Completar los campos “Motivos de la paralización” y “Justificación de la paralización”. Dejarla paralizada hasta que se decida retomarla.
- Transiciones de estado:
 - De “Justificando la Paralización” a “Paralizada”, cuando se justifican los motivos de paralización. Continúa en **actividad 12. “Retomar PL / Anular”**.

Actividad 12. Retomar PL / Anular

- Rol: Gestor de lanzamiento / Coordinador CTI
- Acciones:
 - Retomar la PL y ponerla Lista para su planificación o anularla.
- Transiciones de estado:
 - De “Paralizada” a “Anulada por defecto de documentación CTI”, cuando se decide anular la PL. Continúa en **actividad 15. “Anular por defecto de documentación CTI”**.
 - De “Paralizada” a “Listo para planificar” / “Listo para planificar desinstalada”, cuando se retoma para lanzarla. Continúa en **actividad 13 “Incluir en calendario de lanzamiento para instalación”** si se trata de una instalación, o en **actividad 29. “Incluir en calendario de lanzamiento para desinstalación”** si se trata de una desinstalación. (Ver subproceso de desinstalación).

Actividad 13. Incluir en calendario de lanzamiento para instalación

- Condición: Si la “Actividad requerida” indica que se trata de una instalación.
- Rol: Gestor de lanzamiento / Coordinador CTI
- Acciones:
 - Reservar un slot de tiempo en el calendario de lanzamiento para realizar la instalación de la PL.
 - Completar los campos “Fecha de Instalación Entorno de Validación (*)”, “Hora de Instalación Entorno de Validación (*)” y “Duración de Instalación en Validación (*)”
 - (*) La etiqueta “Validación” se sustituye por el entorno en el que se realiza la instalación (Valores posibles: “Validación”, “Preproducción”, “Producción” o “Formación”).
- Transiciones de estado:
 - De “Listo para planificar” a “Planificada para instalar”. Continúa en **actividad 16. “Capturar PL para instalar”**.

Actividad 14. Estudiar valor de PL por STIC

- Rol: Gestor de Lanzamiento
- Acciones:

	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

- Revisar los campos identificadores del coste de la PL.
- Transiciones de estado:
 - De “En estudio STIC” a “¿Planificable?”. Continúa en actividad 10. **“Determinar si se planifica, paraliza o envía a estudio STIC”**.

Actividad 15. Anular por defecto documentación CTI

- Rol: Proveedor
- Acciones:
 - Anular PL.
- Transiciones de estado:
 - De “Anulada por defecto de documentación” a “Anular por defecto de Software” si se anula por defectos encontrados en el software. **Se finaliza el proceso.**
 - De “Anulada por defecto de documentación” a “Pendiente de estudio de documentación” Continúa en **actividad 6. “Estudiar documentación”**.

Actividad 16. Capturar PL para instalar

- Rol: Resolutor CTI
- Acciones:
 - Asumir la PL planificada para instalarla en el siguiente slot de tiempo.
 - Comprobar si existen factores externos que impidan llevar a cabo el lanzamiento.
- Transiciones de estado:
 - De “Planificada para instalar” a “Instalada”, cuando se asume la PL planificada. Continúa en **actividad 18. “Instalar”**.
 - De “Planificada para instalar” a “Justificando la No ejecución” si se comprueba que no es viable realizar el lanzamiento. Continúa en **actividad 17. “Justificar la no instalación / desinstalación”**.

Actividad 17. Justificar la no instalación / desinstalación

- Rol: Resolutor CTI
- Acciones:
 - Indicar los motivos externos por los que no ha sido posible llevar a cabo el lanzamiento.
 - Volver a dejar la PL en estado “¿Planificable?” para que vuelva a ser planificada.
- Transiciones de estado:
 - De “Justificando la No ejecución” a “¿Planificable?”. Continúa en **actividad 10. “Determinar si se planifica, paraliza o envía a estudio STIC”**.

Actividad 18. Instalar

- Rol: Resolutor CTI
- Acciones:
 - Instalar la PL en el entorno correspondiente.
 - Marcar si se han producido errores durante la instalación.
 - Completar los campos “Fecha inicio real de Instalación Entorno Validación (*)”, “Hora inicio real de Instalación Entorno Validación (*)”, “Fecha fin real de Instalación en Entorno Validación (*)”, “Hora fin real de Instalación en Entorno Validación (*)” y “Seguimiento de Instalación/Desinstalación del entorno de Validación (*)”.
 - (*) La etiqueta “Validación” se sustituye por el entorno en el que se realiza la instalación (Valores posibles: “Validación”, “Preproducción”, “Producción” o “Formación”).
- Transiciones de estado:

	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

- De “Instalada” a “Instalada, pendiente de análisis”. Continúa en **actividad 19. “Analizar resultado instalación”**.

Actividad 19. Analizar resultado instalación

- Rol: Proveedor
- Acciones:
 - Comprobar la instalación realizada para verificar si es correcta o no.
 - Si la instalación es favorable, justificar los errores detectados durante la instalación, si los hubiese.
 - Si la instalación es desfavorable, decidir si reinstalar o no, y si para reinstalar es necesario realizar una marcha atrás o no.
 - Si no es favorable y no se va a reinstalar, determinar si es necesario desinstalar.
 - Determinar si es necesario que el Jefe de proyecto STIC o el Responsable funcional supervise el resultado de la instalación.
- Transiciones de estado:
 - De “Instalada, pendiente de análisis” a “Finalizado/a(s)” si la instalación es favorable, no se detectaron errores durante el lanzamiento, no es una PL de emergencia instalada en producción y la PL y se ha instalado en el último entorno. **Se finaliza el proceso.**
 - De “Instalada, pendiente de análisis” a “Justificando aprobación con errores” si la instalación es favorable, pero se detectaron errores durante el lanzamiento. Continúa en **actividad 20 “Justificar ejecución favorable con errores”**.
 - De “Instalada, pendiente de análisis” a “Revisión de la OCA – RFC emergencia” si la instalación es favorable y es una PL de emergencia instalada en producción. Continúa en **actividad 21. “Revisar por OCA PL Emergencia”**.
 - De “Instalada, pendiente de análisis” a “En supervisión” si la instalación es favorable, no contiene errores y requiere supervisión por parte del Jefe de Proyecto (campo “Requiere supervisión SAS” marcado a “Sí”). Continúa en **actividad 26. “Supervisar instalación”**.
 - De “Instalada, pendiente de análisis” a “Instalación defectuosa”. Continúa en **actividad 23. “Determinar si se requiere reinstalación del paquete”** si la instalación no es favorable.

Actividad 20. Justificar ejecución favorable con errores

- Condición: Si se ha indicado que se han detectado errores durante la ejecución.
- Rol: Proveedor
- Acciones:
 - Justificar los motivos por los que se considera que la ejecución ha sido favorable a pesar de haberse detectado errores.
- Transiciones de estado:
 - De “Justificando aprobación con errores” a “Finalizado/a(s)” si no es una PL de emergencia instalada en producción y se ha instalado en el último entorno. **Se finaliza el proceso.**
 - De “Justificando aprobación con errores” a “¿Planificable?” si no es una PL de emergencia instalada en producción y la PL se ha instalado en un entorno que no es el último. Continúa en **actividad 10. “Determinar si se planifica, paraliza o envía a estudio STIC”** para seguir instalándola en los siguientes entornos.
 - De “Justificando aprobación con errores” a “Revisión de la OCA – RFC emergencia” si es una PL de emergencia instalada en producción. Continúa por **actividad 22 “Corregir PL”**.

	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

Actividad 21. Revisar por OCA PL Emergencia

- Condición: PL de emergencia instalada en producción con ejecución favorable.
- Rol: OCA
- Acciones:
 - Realizar la revisión de calidad de la PL de emergencia instalada en producción.
 - Aceptar o rechazar la PL instalada.
- Transiciones de estado:
 - De "Revisar por OCA PL Emergencia" a "Rechazada por la oficina de calidad" si la revisión no es favorable. Se completan los campos "Motivos de la anulación/desinstalación" y "Justificación de la anulación". Se continúa en **actividad 22. "Corregir PL"**.
 - De "Revisar por OCA PL Emergencia" a "Finalizado/a(s)". **Se finaliza el proceso.**

Actividad 22. Corregir PL

- Rol: Proveedor
- Acciones:
 - Corregir los defectos detectados en la revisión de calidad.
- Transiciones de estado:
 - De "Rechazada por la oficina de calidad" a "Revisar por OCA PL Emergencia". Se asigna a la OCA para que la vuelva a revisar. Se continúa por **actividad 21. "Revisar por OCA PL Emergencia"**.

Actividad 23. Determinar si se requiere reinstalación del paquete

- Rol: Proveedor
- Acciones:
 - Determinar si se requiere reinstalar el paquete.
- Transiciones de estado:
 - De "Instalación defectuosa" a "Justificando la anulación de la PL" si no se requiere reinstalación del paquete. Continúa en **actividad 24. "Determinar si se requiere desinstalación del paquete"**.
 - De "Instalación defectuosa" a "¿Requiere marcha atrás?" si se requiere reinstalación del paquete. Continúa en **actividad 25. "Determinar marcha atrás"**.

Actividad 24. Determinar si se requiere desinstalación del paquete

- Rol: Proveedor
- Acciones:
 - Determinar si se requiere desinstalar el paquete.
 - Completar los campos "Motivos de la anulación/desinstalación" y "Justificación de la anulación".
- Transiciones de estado:
 - De "Justificando la anulación de la PL" a "Anulada por cambio de alcance u otros motivos ajenos al peticionario" si no se requiere desinstalar el paquete y el motivo de anulación es "Cambio de Alcance". PL cerrada. **Se finaliza el proceso.**
 - De "Justificando la anulación de la PL" a "Anulada por defecto de software" si no se requiere desinstalar el paquete y el motivo de anulación no es "Cambio de Alcance". PL cerrada. **Se finaliza el proceso.**
 - De "Justificando la anulación de la PL":
 - Se inicia el subproceso de Desinstalación. (pasa a estado "¿Planificable?")

	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

- A estado “Desinstalada por cambio alcance o por otros motivos ajenos al peticionario” si el campo motivo de desinstalación es “Cambio de Alcance”. **Se finaliza el proceso.**
- A estado “Desinstalada por defecto de software” si el campo motivo de desinstalación no es “Cambio de Alcance”. **Se finaliza el proceso.**

Actividad 25. Determinar marcha atrás

- Condición: Ejecución no favorable y se determina volver a instalar.
- Rol: Proveedor
- Acciones:
 - Determinar si es necesario o no realizar una marcha atrás previa a la reinstalación.
 - Si se requiere marcha atrás será necesario rellenar los campos “Causa de la marcha atrás” e “Indicaciones de la marcha atrás”.
 - Si no se requiere marcha atrás será necesario rellenar los campos "Causa de la reinstalación del paquete" e "Indicaciones a la reinstalación del paquete".
- Transiciones de estado:
 - De “¿Requiere marcha atrás?” a “¿Planificable?”, y se inicia el **subproceso de Desinstalación** si se determina realizar la marcha atrás.
 - Tras el subproceso de Desinstalación, continúa en **actividad 10. “Determinar si se planifica, paraliza o envía a estudio STIC”** para realizar de ejecutar de nuevo la instalación, y pasa al estado “¿Planificable?”.
 - De “¿Requiere marcha atrás?” a “¿Planificable?” si no requiere realizar la marcha atrás. Continúa en **actividad 10. “Determinar si se planifica, paraliza o envía a estudio STIC”** para realizar de ejecutar de nuevo la instalación.

	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

Actividad 26. Supervisar instalación

- Condición: Ejecución favorable, sin errores y que necesita supervisión del Jefe de Proyecto.
- Rol: Jefe de Proyecto STIC
- Acciones:
 - Determinar si es la supervisión del entorno es apta o no lo es.
- Transiciones de estado:
 - Si la instalación es apta
 - De “En supervisión” a “Finalizado/a(s)” si la instalación es favorable, no se detectaron errores durante el lanzamiento, no es una PL de emergencia instalada en producción y la PL y se ha instalado en el último entorno. **Se finaliza el proceso.**
 - De “En supervisión” a “¿Planificable?” si la instalación es favorable, no se detectaron errores durante el lanzamiento, no es una PL de emergencia instalada en producción y la PL y no se ha instalado en el último entorno. Continúa en **actividad 10. “Determinar si se planifica, paraliza o envía a estudio STIC”.**
 - De “En supervisión” a “Revisión de la OCA – RFC emergencia” si la instalación es favorable y es una PL de emergencia instalada en producción. Continúa en **actividad 21. “Revisar por OCA PL Emergencia”.**
 - De “En supervisión” a “Instalación defectuosa” si se determina que la instalación no es apta. Se continúa en **actividad 23. “Determinar si se requiere reinstalación del paquete”**
 - De “En supervisión” a “Revisión de normativa de base de datos Oracle”. Se continúa en **actividad “27. Revisar normativa”.**
 - De “En supervisión” a “Corrección del plan de comunicación” si se debe corregir el plan de comunicación. Se informa del motivo del rechazo del plan de comunicación. Se continúa en **actividad 28. “Corregir plan de comunicación”.**

Actividad 27. Revisar normativa

- Rol: Proveedor
- Acciones:
 - Revisar normativa de base de datos Oracle.
- Transiciones de estado:
 - De “Revisión de normativa de base de datos Oracle” a “Finalizado/a(s)” si es el último entorno de instalación.
 - De “Revisión de normativa de base de datos Oracle” a “¿Planificable?” si no es el último entorno de instalación. Continúa en **actividad 10. “Determinar si se planifica, paraliza o envía a estudio STIC”.**

Actividad 28. Corregir plan de comunicación

- Rol: Proveedor
- Acciones:
 - Corregir plan de comunicación.
- Transiciones de estado:
 - De “Corrección del plan de comunicación” a “En supervisión. Se continúa en **actividad 26. “Supervisar instalación”.**

5.5 Subproceso Desinstalación

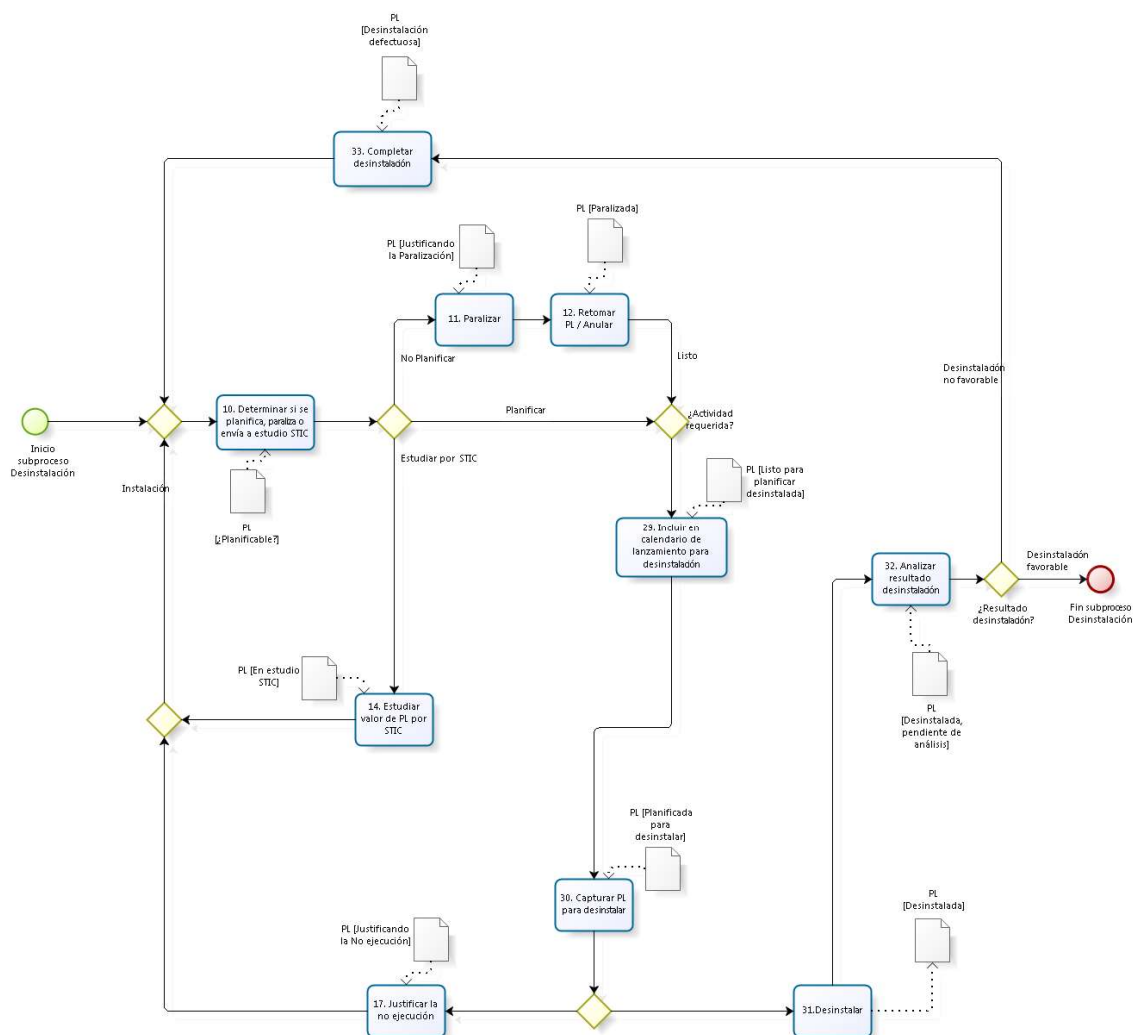


Figura 4. Subproceso Desinstalación

El subproceso de Desinstalación es un subconjunto de las actividades del proceso de la PL descritas anteriormente, que se han agrupado para simplificar el flujo.

El subproceso comienza en la **actividad 10. “Determinar si se planifica, paraliza o envía a estudio STIC”** con la PL en estado “¿Planificable?”. A continuación, al igual que en el proceso descrito anteriormente, la PL puede ser paralizada (**actividad 11. “Paralizar”**) o enviada a estudio por la STIC (**actividad 14. “Estudiar valor de PL por STIC”**). En el momento en que se envía a planificar es cuando se comprueba que la actividad requerida implica una desinstalación y la PL continúa por las siguientes actividades:

Actividad 29. Incluir en calendario de lanzamiento para desinstalación.

- Condición: si la “Actividad requerida” indica que se trata de una desinstalación.
- Rol: Gestor de lanzamiento / Coordinador CTI
- Acciones:
 - Reservar un slot de tiempo en el calendario de lanzamiento para realizar la desinstalación de la PL.

	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

- Completar los campos “Fecha de desinstalación Entorno de Validación (*)”, “Hora de desinstalación Entorno de Validación (*)” y “Duración de desinstalación en Validación (*)”
- (*) La etiqueta “Validación” se sustituye por el entorno en el que se realiza la instalación (Valores posibles: “Validación”, “Preproducción”, “Producción” o “Formación”).
- Transiciones de estado:
 - De “Listo para planificar desinstalada” a “Planificada para desinstalar”. Continúa en **actividad 30. “Capturar PL para desinstalar”**.

Actividad 30. Capturar PL para desinstalar

- Rol: Resolutor CTI
- Acciones:
 - Asumir la PL planificada para desinstalarla en el siguiente slot de tiempo.
 - Comprobar si existen factores externos que impidan llevar a cabo el lanzamiento.
- Transiciones de estado:
 - De “Planificada para desinstalar” a “Desinstalada”, cuando se asume la PL planificada. Continúa en **actividad “31. Desinstalar”**.
 - De “Planificada para desinstalar” a “Justificando la No ejecución” si se comprueba que no viable realizar el lanzamiento. Continúa por **actividad 17. “Justificar la no instalación / desinstalación”**.

Actividad 31. Desinstalar

- Rol: Resolutor CTI
- Acciones:
 - Desinstalar la PL en el entorno correspondiente.
 - Marcar si se han producido errores durante la desinstalación.
 - Completar los campos “Fecha inicio real de Desinstalación Entorno Validación (*)”, “Hora inicio real de Desinstalación Entorno Validación (*)”, “Fecha fin real de Desinstalación en Entorno Validación (*)”, “Hora fin real de Desinstalación en Entorno Validación (*)” y “Seguimiento de Desinstalación /Desinstalación del entorno de Validación (*)”.
 - (*) La etiqueta “Validación” se sustituye por el entorno en el que se realiza la instalación (Valores posibles: “Validación”, “Preproducción”, “Producción” o “Formación”).
- Transiciones de estado:
 - De “Desinstalada” a “Desinstalada, pendiente de análisis”. Continúa en **actividad 32. “Analizar resultado desinstalación”**.

Actividad 32. Analizar resultado desinstalación.

- Rol: Proveedor
- Acciones:
 - Comprobar la desinstalación realizada para verificar si es correcta o no.
 - Si la desinstalación es favorable finaliza el subproceso, aunque el siguiente paso del flujo dependerá de:
 - Si es una marcha atrás previa a una reinstalación, entonces se vuelve a solicitar la planificación de la instalación de la PL.
 - Si no es previa a una reinstalación y se ha desinstalado en el último entorno, entonces la PL se cierra.
 - Si no es previa a una reinstalación y queda algún entorno donde desinstalar, la PL vuelve de nuevo al subproceso de Desinstalación.

	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

- Transiciones de estado:
 - De “Desinstalada, pendiente de análisis” a “Desinstalacion Defectuosa” si la desinstalación es desfavorable. Continúa en **actividad 33 “Completar desinstalación”**.
 - De “Desinstalada, pendiente de análisis” a “¿Planificable?” si es favorable pero queda algún entorno donde desinstalar y comienza de nuevo el **subproceso de Desinstalación**.
 - De “Evaluando desinstalación” a “¿Planificable?” si la desinstalación es favorable, pero es previa a una reinstalación, volviendo a **actividad 10. “Determinar si se planifica, paraliza o envía a estudio STIC”** para planificar la instalación.
 - Si se la desinstalación es favorable y en el último entorno, la PL se cierra. El estado de cierre dependerá del motivo de desinstalación indicado:
 - “Desinstalada por cambio alcance o por otros motivos ajenos al peticionario” si el campo motivo de anulación es “Cambio de Alcance”. **Se finaliza el proceso.**
 - “Desinstalada por defecto de software” si el valor del campo motivo de anulación no es “Cambio de Alcance”. **Se finaliza el proceso.**

Actividad 33. Completar desinstalación.

- Rol: Proveedor
- Acciones:
 - Completar el campo “Seguimiento de Instalación/Desinstalación del entorno de Producción”.
- Transiciones de estado:
 - De “Desinstalacion Defectuosa” a “¿Planificable?”. Continúa en actividad 10. **“Determinar si se planifica, paraliza o envía a estudio STIC”**.

 Servicio Andaluz de Salud CONSEJERÍA DE SALUD	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

5.6 Estados manuales

Existen estados que no son alcanzables a través de la aplicación, sino que son interacciones realizadas por los técnicos responsables del mantenimiento a petición de los usuarios de la aplicación.

- **Solicitud Anulada:** Este estado se alcanza cuando se realiza una solicitud de anulación.
- **Cancelado/a(s):** Este estado se alcanza cuando se realiza una solicitud de cancelación.

	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

5.7 Anexo I: Atributos de la entidad PL

5.7.1 PL

Atributo	Observaciones
Resumen	
Estado de solicitud	Indica el estado de la PL. Campo autorellenado y no modificable.
Peticionario	Usuario autenticado en la aplicación. Campo autorellenado y no modificable.
E-mail del peticionario	Dirección de correo electrónico del usuario autenticado en la aplicación. Campo autorellenado y no modificable.
Teléfono del peticionario	Teléfono de correo electrónico del usuario autenticado en la aplicación. Campo autorellenado y no modificable.
RFC Asociada	Identificador de la RFC a la que asociará la PL. Se podrán elegir aquellas RFCs que estén en estado “En espera de PL”.
Tipo RFC	Tipo de la RFC seleccionada. Campo autorellenado y no modificable.
Requiere Supervisión SAS	Indica si requiere supervisión del SAS. Si el campo “Jefe de Proyecto” de la RFC tiene algún valor seleccionado este campo aparece con el valor “Sí” seleccionado, en caso contrario aparece con el valor “No” seleccionado.
Jefe Proyecto	Jefe del Proyecto. Por defecto viene seleccionado el Jefe de Proyecto de la RFC.
Promotor del cambio	Responsable del SAS que promueve el cambio, por defecto.
Título	Título de la PL. Por defecto viene autorellenado con el título de la RFC asociada + fecha de creación de la PL.
Aplicativo	Aplicación a la que afecta la PL. Por defecto viene autorellenado con el aplicativo de la RFC asociada y no es modificable.
Versión	Versión del aplicativo. Por defecto viene autorellenado con la versión del aplicativo de la RFC asociada.
Validador Funcional	Responsable funcional que valida la PL.
Urgencia del Lanzamiento	Urgencia de la petición. Por defecto viene autorellenado con el valor del mismo campo de la RFC asociada. Valores posibles: Planificable / Alta / Muy alta
Impacto del Lanzamiento	Impacto de la PL. Por defecto viene autorellenado con el valor del mismo campo de la RFC asociada. Valores posibles: Alto / Normal / Bajo
Prioridad del Lanzamiento	Prioridad de lanzamiento de la PL. Por defecto viene autorellenado con el valor del mismo campo de la RFC asociada y no es modificable.
Tipificación del cambio	Tipo de cambio a realizar. Por defecto viene autorellenado con el valor del mismo campo de la RFC asociada y no es modificable.
Impacto de la comunicación	Impacto de la comunicación necesaria a realizar tras la implantación de la PL. Por defecto viene autorellenado con el valor del mismo campo de la RFC asociada y no es modificable.

 Servicio Andaluz de Salud CONSEJERÍA DE SALUD	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

Hardware	Hardware necesario para ejecutar la PL.
Plataforma Tecnológica	Selección de la plataforma tecnológica en la que se realizará la implantación de la PL.
¿Seleccionar otra plataforma?	Valores posibles: Si/ No.
Documentación aportada	Documentación a incorporar.
Software aportado	Documentación a incorporar.
Guía Rapida	Documentación a incorporar.
Ficheros .ear/.war	Documentación a incorporar.
Presentación	Documentación a incorporar.
Ficha de entrega de Sw	Documentación a incorporar.
Resumen funcional	Documentación a incorporar.
Manual de usuario	Documentación a incorporar.
Detalles de la petición	
¿Se modifica el Modelo de Datos de la aplicación?	Indica si la PL afecta al modelo de datos de la aplicación. Valores posibles: Si/ No.
¿Pilotable en Producción?	Valores posibles: Pilotable transparente para el usuario / Pilotable con cambios para el usuario / No pilotable.
Fecha de Lanzamiento	Fecha de lanzamiento de la PL.
Entorno Seleccionado	Entorno en el que se instala la PL.
Requiere la ejecución de las RFCs	Lista de RFCs adicionales que requieren su ejecución para poder instalar la PL.
Seleccionar Entornos a Instalar	Lista de entornos en los que se instalará la PL. Validación / Preproducción / Producción / Formación
Existe corte de servicio (Si/No)	Indica si será necesario interrumpir o no el servicio para poder instalar la PL.
Validador del Peticionario	Responsable de la validación de los resultados de instalación en los entornos que corresponda
Observaciones del Proveedor	Observaciones indicadas por el proveedor. Campo de texto libre.
Entrada a CTI	Fecha y hora de entrada en una fase en la que se requiere intervención del CTI.
Entrada PRE en calendario resolutor	
Entrada PRO en calendario resolutor	
Entrada VAL en calendario resolutor	
Entrada FOR en calendario resolutor	
Salida VAL de CTI	
Salida PRE de CTI	
Salida PRO de CTI	
Salida FOR de CTI	
Desglose costes de desarrollo	
Coste real de desarrollo	Importe en € del coste del desarrollo.
Horas reales JP	Horas reales de Jefe de Proyecto.
Horas reales AF	Horas reales de perfil Analista Funcional.
Horas reales AP	Horas reales de perfil Analista Programador.
Horas reales P	Horas reales de perfil Programador.
Horas reales Tester	Horas reales de perfil Tester.
¿Intervienen otros perfiles?	Indica si es necesaria la intervención de otros perfiles para la instalación de la PL. Valores posibles: Si/No
Notas que se van a añadir al guardar	Descripción de las notas a guardar. Campo de texto libre.

	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

Referencias añadidas	
Nueva referencia	Permite adjuntar archivos a la petición, tanto si se han solicitado explícitamente por el Jefe de Proyecto, como si se consideran particularmente interesantes para el avance de la petición en el flujo del proceso. Valores posibles: Archivo adjunto / Paquete nuevo / Proyecto / Versión / Solicitud (existente) / Solicitud (nueva) / Tarea / Dirección URL.
Referencias que se van a añadir al guardar	Descripción de las referencias que se añadirán al guardar. Campo de texto libre.
Campos condicionados	
Perfil1	Visible si el campo ¿Intervienen otros perfiles? Tiene seleccionado el valor “Sí”
Horas reales	Visible si el campo ¿Intervienen otros perfiles? Tiene seleccionado el valor “Sí”
Perfil2	Visible si el campo ¿Intervienen otros perfiles? Tiene seleccionado el valor “Sí”
Horas reales	Visible si el campo ¿Intervienen otros perfiles? Tiene seleccionado el valor “Sí”
¿Revisión OCA superada?	Visible si se ha superado el estado “En revisión por la OCA”. Indica si la PL ha superado la revisión de calidad de la Oficina de Calidad (OCA). Campo autorellenado y no modificable.
¿Software compilable?	Visible si se ha superado el estado “En revisión por la OCA”. Indica si la PL es compilable. Campo autorellenado y no modificable.
Observaciones compilable	Visible si se ha superado el estado “En revisión por la OCA”. Observaciones realizadas a la compilabilidad del software.
¿Compila?	Visible si se ha superado el estado “En revisión por la OCA”. Indica si la PL ha compilado. Campo autorellenado y no modificable.
Observaciones ¿Compila?	Visible si se ha superado el estado “En revisión por la OCA”. Observaciones realizadas a la compilación del software.
Revisión estática del código fuente FAVORABLE	Visible si se ha superado el estado “En revisión por la OCA”. Indica si la PL ha pasado la revisión estática del código fuente de forma satisfactoria. Campo autorellenado y no modificable.
ANEXO informe de compilación	Visible si se ha superado el estado “En revisión por la OCA”. Documentación adjuntada como anexo al informe de compilación.
Observaciones Oficina de Calidad	Visible si se ha superado el estado “En revisión por la OCA”. Observaciones registradas por la OCA. Campo de texto libre.
¿Modifica STIC?	Visible si se ha superado el estado “En revisión por la OCA”. Valores posibles: Si/ No.
¿PL facturable?	Visible si se ha superado el estado “En revisión por la OCA”. Indica si la PL es o no facturable.
¿PL Compleja?	Visible si se ha superado el estado “En revisión por la OCA”. Indica si la PL es o no compleja.

	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

¿Reinstalación facturable?	Visible si se ha superado el estado “En revisión por la OCA”. Indica si la reinstalación de la PL es o no facturable.
¿Marcha atrás Facturable?	Visible si se ha superado el estado “En revisión por la OCA”. Indica si la marcha atrás de la PL es o no facturable.
¿Desinstalación Facturable?	Visible si se ha superado el estado “En revisión por la OCA”. Indica si la desinstalación de la PL es o no facturable.
Causa de la marcha atrás	Visible si el campo ¿Requiere marcha atrás? Tiene marcado el valor “Sí”. Posibles valores: A petición del solicitante / Errores en la documentación / Fallo del Instalador / Fallo técnico del ejecutor / Fallos en scripts / Resultados no satisfactorios
Indicaciones de la marcha atrás	Visible si el campo ¿Requiere marcha atrás? Tiene marcado el valor “Sí”. Campo de texto libre.
Motivos de la anulación/Desinstalación	Visible si la PL está en estado “Justificando la anulación por defecto de documentación”, “Revisar por OCA PL Emergencia o “Justificando la anulación de la PL”. Posibles valores: “Marcha atrás no adecuada / Información Insuficiente o incorrecta / Procedimiento de ejecución poco seguro / Mal indicados los entornos a instalar / Resultados funcionales no satisfactorios / Proceso de instalación no satisfactorio / Cambio de Alcance / Revisión de la OCA No superada / Revisión de la CTI No superada / Otros”
Justificación de la anulación	Visible si la PL está en estado “Justificando la anulación por defecto de documentación”, “Revisar por OCA PL Emergencia o “Justificando la anulación de la PL”. Campo de texto libre.
Tecnologías implicadas	Visible si la PL está en estado “Pendiente de estudio de documentación” y se planifica el lanzamiento de la PL. Posibles valores: Wintel / Base de datos / LINUX / Otras”
Otras Tecnologías:	Visible si la PL está en estado “Pendiente de estudio de documentación” y se planifica el lanzamiento de la PL.
Grupo Ejecutor	Visible si la PL está en estado “Pendiente de estudio de documentación” y se planifica el lanzamiento de la PL. Posibles valores: Comunicaciones_Centralizado / GCI_Centralizado / DBA_Centralizado / Wintel_Centralizado / Proyectos_Centralizado / Monitorización_Centralizado / Wintel_Distribuido / DBA_Distribuido / Comunicaciones_Distribuido / Linux_Distribuido / Linux_Centralizado / Otros
Actividad requerida	Visible si la PL está en estado “¿Planificable? Campo autorellenado y no modificable.
Motivos de la paralización	Visible si la PL está en estado “Justificando la Paralización”. Valores posibles “Pendiente de tareas de CTI / Pendiente de la STI / Pendiente de otras PLs / Problemas de documentación / Pendiente de Plataforma / Otros”.

	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

Justificación de la Paralización	Visible si la PL está en estado “Justificando la Paralización”. Campo de texto libre.
Fecha de Instalación Entorno de <<entorno>>	Visible si la PL está en estado “Listo para planificar”. Campo de tipo Fecha. <<entorno>> <i>Se sustituye por el entorno en el que se instala la PL (“Validación”, “Preproducción”, “Producción” o “Formación”</i>
Hora de Instalación Entorno de <<entorno>>	Visible si la PL está en estado “Listo para planificar”. Campo para horas y minutos. <<entorno>> <i>Se sustituye por el entorno en el que se instala la PL (“Validación”, “Preproducción”, “Producción” o “Formación”</i>
Duración de Instalación en <<entorno>>	Visible si la PL está en estado “Listo para planificar”. Valores posibles: “<15 min / <30 min / <1 hora / <2 horas / <4 horas / <8 horas / <1 día / <2 días / Más de 2 días”. <<entorno>> <i>Se sustituye por el entorno en el que se instala la PL (“Validación”, “Preproducción”, “Producción” o “Formación”</i>
Justificación de la aprobación con errores	Visible si la PL está en estado “Justificando Aprobacion con Errores”. Campo de texto libre.
Motivo de rechazo del plan de comunicación	Visible si la PL está en estado “En supervisión” y se rechaza el plan de comunicación.

 Servicio Andaluz de Salud CONSEJERÍA DE SALUD	Procesos FARO	Ver 1.0
	Subdirección de Tecnologías de la Información	

5.8 Anexo II: Notificaciones del proceso PL

Durante la gestión del proceso PL se realiza el envío de una serie de notificaciones automáticas (generalmente estas notificaciones son envíos de correo electrónico a un grupo de usuarios con un rol determinado).

La información completa se encuentra en el archivo Excel vinculado, el cual contiene la siguiente información:

- **Paso flujo:** Identificar del paso que provoca el envío de la notificación. Esta información se obtiene de la herramienta gráfica HP Project and Portfolio Management, encargada de modelar gráficamente el proceso PL.
- **Nombre paso flujo:** Nombre del paso que provoca el envío de la notificación.
- **Envío desde:** Indica la entidad o aplicación que envía la notificación.
- **Notificaciones / Origen:** Breve descripción de las tareas que se realizan en el envío de la notificación.
- **Evento / Función:** Acción que provoca el envío de la notificación.
- **Destinatarios:** Grupo o grupos de usuarios a los que va destinada la notificación.
- **Descripción destinatarios:** Descripción del grupo o grupos de usuarios a los que va destinada la notificación.
- **Asunto:** Cabecera del correo electrónico. Se indican las variables que intervienen.
- **Ejemplo asunto:** Ejemplo de asunto. Se muestra con las variables sustituidas por su valor correspondiente.
- **Contenido:** Cuerpo del correo electrónico. Se indican las variables que intervienen.



Notificaciones
PL.xlsx