

Gestión del Conocimiento

- 1 [Proceso: Gestión del Conocimiento](#)
- 2 [Objetivo](#)
- 3 [Alcance](#)
- 4 [Roles y responsabilidades](#)
- 5 [Descripción del proceso](#)
 - 5.1 [Estructura del Sistema de Gestión del Conocimiento \(contenedores\)](#)
 - 5.2 [Gestión de Soluciones](#)
 - 5.2.1 [Guía para la gestión de soluciones](#)
 - 5.3 [Confluence](#)
 - 5.3.1 [Requisitos técnicos y acceso](#)
 - 5.3.2 [Descripción funcional de la aplicación](#)
 - 5.3.3 [Organización de espacios en la DGTIC](#)
 - 5.3.3.1 [Solicitud de espacios](#)
 - 5.3.3.2 [Espacios de creación automática](#)
 - 5.3.3.2.1 [Espacio tipo Aplicación](#)
 - 5.3.3.2.2 [Espacio tipo Plataforma](#)
 - 5.3.3.2.3 [Espacio tipo Gestión](#)
 - 5.3.3.3 [Compartir conocimiento en blogs](#)
 - 5.3.4 [Grupos y permisos](#)
 - 5.3.4.1 [Grupos](#)
 - 5.3.4.2 [Permisos](#)

? Archivo adjunto desconocido

Proceso: Gestión del Conocimiento

Código	CONOCIMIENTO
Responsable	RAFAEL PASTOR SAENZ
Descripción	Ofrecer la posibilidad de que la organización sea capaz de recopilar, analizar, almacenar y compartir conocimiento e información entre las personas que prestan un mismo servicio TI. Saber aprovechar todo este conocimiento que se genera gracias a la experiencia en los diferentes equipos de trabajo, es fundamental para la consecución de un servicio de calidad a los usuarios finales.
Categoría	Mejora continua
Subcategoría	Gestión del conocimiento
Modificado	jun 16, 2026 10:29

Objetivo

Ofrecer la posibilidad de que la organización sea capaz de **recopilar, analizar, almacenar y compartir conocimiento** e información entre las personas que prestan un mismo servicio TI. Saber **aprovechar todo este conocimiento** que se genera gracias a la experiencia en los diferentes equipos de trabajo, es fundamental para la consecución de un **servicio de calidad** a los usuarios finales.

El objetivo principal de la Gestión del Conocimiento es mantener actualizada y acometer labores periódicas de clasificación, evaluación y mejora de la información que debe formar parte del sistema de gestión del conocimiento de la organización para la correcta toma de decisiones en cualquier ámbito de la DGTIC y para ofrecer dicho conocimiento a todos los actores que intervienen en la cadena de provisión del servicio y en especial al usuario final, mejorando su experiencia de usuario.

El SAS es el dueño del conocimiento, de manera independiente a las personas o los proveedores.

Alcance

Este documento está dirigido a todos los interesados en conocer el proceso para gestionar el conocimiento en la DGTIC.

La gestión del conocimiento es una pieza clave en la ejecución de todos los servicios TIC, ya que es un elemento facilitador para que se presten de manera eficiente y con mejor experiencia para los usuarios y técnicos que intervienen, al poder entender las circunstancias, motivaciones, procedimientos que se han dado al brindarse el servicio. Mejorando la transparencia con la que se ejecuta cualquier aspecto del servicio.

Roles y responsabilidades

En este proceso intervienen todos los roles de la DGTIC como creadores de contenido a compartir.

Descripción del proceso

La Gestión del Conocimiento es el proceso central, responsable de poner conocimientos a disposición de todos los procesos de la Gestión de Servicios de la DGTIC.

Asegura que toda la organización sea capaz de recopilar, analizar, almacenar y compartir conocimiento e información. Mejorando así la eficiencia mediante la reducción de la necesidad de redescubrir conocimientos, algo que sucede cuando no se comparte una misma fuente de información entre partícipes de la prestación de un mismo servicio TIC.

En el marco de la gestión del servicio, debe garantizar la existencia de un único repositorio de información, la actualización de la información disponible, la generación de información adicional de forma continuada, y facilitar su accesibilidad y comprensión para que realmente sea transformada en conocimiento para todas las partes que participan en algún momento del ciclo de vida del servicio, incrementando a su vez la transparencia con la que se prestan los servicios de todas las contrataciones de la DGTIC.

El objetivo es lograr que todos los usuarios estén informados de los procedimientos de TI que les pueden afectar y de las herramientas existentes, así como de todas sus novedades, siendo necesario que la información y su continua actualización se centralice, organice y distribuya de una manera organizada, considerando en todo caso las particularidades de la información tratada y de los usuarios involucrados. Ganando en transparencia del servicio hacia los usuarios finales, profesionales TIC, resolutores y gestores del servicio.

La información (definiciones de procesos, acuerdos con proveedores, procedimientos técnicos, soluciones a incidencias o errores conocidos, versiones de software, manuales de usuario, horarios y niveles de servicios de proveedores, ...) siempre debe ser generada y puesta a disposición de los posibles consumidores de la misma. La gestión de conocimiento enfocada desde el punto de vista del usuario final favorece la autorresolución a través de los diferentes canales del área personal de ayudaDIGITAL; desde el punto de vista de Profesionales TIC y Gestores, se centra en la gestión de la configuración y activos.

El Sistema de Gestión del Conocimiento también debe ser suficientemente ágil y organizado para las necesidades del CSU, particularmente en lo referente a base de datos de soluciones codificadas y documentadas, que es fundamental para su capacitación. Para ello se realiza una codificación de soluciones en KDB_Soluciones, según formato del sistema gestión del conocimiento, incluyendo las actuaciones necesarias para el diagnóstico (evidencias) y resolución remota (actuaciones) de las tipologías que transfiere el proveedor al CSU.

El proceso seguido para la definición del sistema de Gestión del Conocimiento es el siguiente: primero analizar las necesidades de información de los distintos tipos de usuarios en cada uno de los procesos en los que participan, para a partir de esas necesidades, identificar el origen de la información, los responsables de su generación y actualización, y finalmente generar los procedimientos adecuados y proponer las herramientas necesarias.

Estructura del Sistema de Gestión del Conocimiento (contenedores)

Una vez identificadas las necesidades de conocimiento de los distintos usuarios y asignadas responsabilidades de gestión de conocimiento a los diferentes roles o agentes en la creación, revisión y aprobación de contenidos, la distribución de estos contenidos se realiza en 4 contenedores en función del tipo de información, contemplando mecanismos de integración y sincronización entre ellos, así como su acceso y gestión unificada:

- **Portal ayudaDIGITAL** orientado a los usuarios finales, donde podrán encontrar entre otras cosas los manuales funcionales de las aplicaciones.



Para solicitar la actualización de manuales o datos que se muestran en la ficha de cada **aplicación**, el Jefe de Proyecto lo solicitará vía petición de modificación de datos seleccionando la aplicación ayudaDIGITAL_PORTAL: <https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/mics/request/1CE7E37A6A7B01F88AD4001DD8DB1DC8/F0C6850E6BBE01F8872D001DD8DB1DAE>

- **Normativa de aplicaciones en el Portal ayudaDIGITAL**

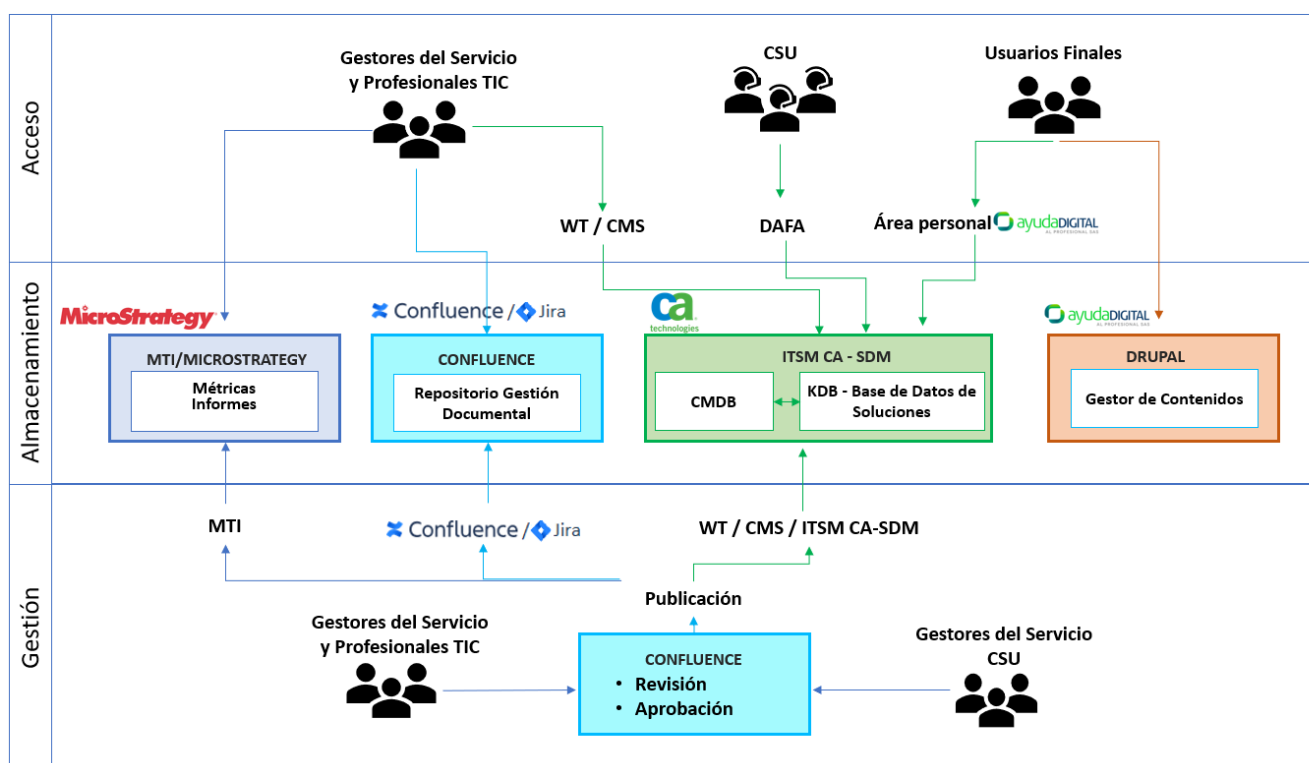
- **Confluence** (Atlassian) como repositorio y gestor documental orientado a los usuarios TIC, para los contenidos más extensos y técnicos: manuales técnicos, procedimientos, actas, documentos de Protocolo de Recepción de Entornos, Acuerdos de Colaboración Operativa (ACOR), extractos de pliegos y ofertas con información de contratos, etc. Cada ítem deberá estar registrado en base a una plantilla estándar que contendrá extractos o referencias de su contenido para facilitar las búsquedas. Los elementos contenidos en Confluence deben estar referenciados (mediante enlaces fijos a la última versión disponibles) en otras herramientas para evitar duplicados y favorecer la federación de contenidos, por ejemplo, en JIRA SW, para la documentación de proyectos software, en CA-CMDB, para los manuales y documentación técnica de los CIs, o en CA-KDB cuando se trate de manuales funcionales orientados a usuarios finales con canal de entrada el área personal de ayudaDIGITAL.
- Suite integrada **CA-SDM/CA-KDB/CA-CMDB**
 - SDM (Service Desk Manager) como contenedor de incidencias, peticiones y problemas con entradas relativas a actividades realizadas durante el ciclo de vida de las solicitudes, así como reglas de escalados y flujos predeterminados, incluyendo datos de los usuarios finales (perfilado) y todos los resolutores involucrados, referencia a los CIs (de la CMDB), códigos de cierre (de la KDB), etc. Mantendrá integración e integridad referencial con otras herramientas de solicitudes internas (p.e. JIRA) o externas (proveedores con relación “fuerte”) a través de ServiciosCGES.
 - KDB (Knowledge Data Base) como base de datos de soluciones con contenidos orientados a su consumo instantáneo, durante los procesos de autorresolución (en el caso de usuarios finales) o resolución on-line (técnicos de CSU y SPU), como serían consultas frecuentes (FAQs), peticiones frecuentes de usuarios (FERs), incidencias frecuentes (FSIs), guías rápidas,

etc. y como índice para el acceso a otra información contenida en Confluence (manuales de aplicaciones, vídeos explicativos, ...). La codificación sistemática de estos contenidos obedece a una plantilla concreta que facilita asignar un código de solución a cada solicitud cerrada que a su vez sea entendible por los usuarios finales. Así mismo, permite realizar entrenamientos de modelos Machine Learning para la automatización de diagnósticos y soluciones mediante Asistentes Digitales.

- CMDB (Configuration Management Data Base) como contenedor central de elementos de configuración y activos.
- MTI-DWH como repositorio y gestor de métricas e informes.

Gestión unificada de la base de datos del conocimiento:

En el siguiente esquema se presenta la estructura general del sistema de gestión del conocimiento, reflejando los diferentes contenedores integrados según se ha indicado, la herramienta y flujo de trabajo implantada para la gestión unificada de esta base de datos del conocimiento distribuida, así como los canales de acceso por los que los diferentes tipos de usuarios consumirán los contenidos de una forma más ágil, sencilla e intuitiva.



Descripción de los **canales de acceso** para los diferentes tipos de usuarios:

- Los usuarios finales pueden acceder a los contenidos de conocimiento destinados a ellos a través de todos los canales del área personal de ayudaDIGITAL (web, app, chat, whatsapp e incluso teléfono para ciertos casos particulares), si bien en muchos casos serán referenciados al área personal de ayudaDIGITAL_WEB para revisar el contenido.
- Los profesionales TIC y los Gestores del Servicio accederán a la base de datos de soluciones y los activos del servicio a través de la WebTécnica/ CMS, a la documentación del servicio, manuales técnicos, procesos, etc a través de Confluence y a métricas, indicadores e informes mediante MTI-DWH, si bien algunos informes o cuadros de mando podrán estar referenciados igualmente en Confluence para una mayor difusión.
- Los técnicos del CSU tendrán el acceso integrado en el Asistente Digital para Operadores N1 [DAFA](#) y también podrán hacer uso de accesos directos a la suite CA-SDM (CA-KDB, CA-SDM y CA-CMDB).

Gestión de Soluciones

Se define el **ítem de conocimiento** (KI - Knowledge Ítem) como cualquier elemento de información y datos generado durante la gestión y prestación de los servicios. La creación de esta documentación se realiza en Web Técnica, donde se conoce como 'solución' que es cualquier documento que provee un apoyo (consulta el manual de [gestión de soluciones](#) en WT, la '[Guía de buenas prácticas para la redacción de soluciones](#)' y [flujo de aprobación](#) para la codificación de estas soluciones).

Los usuarios finales podrán ver estas soluciones en el área personal de ayudaDIGITAL desde la funcionalidad '[Busca tu solución](#)'.

Vídeo promocional en portal ayudaDIGITAL: <https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/ayudadigital/novedades/mejora-tus-competencias-digitales-con-busca-tu-solucion>

[Guía para la gestión de soluciones](#)

Confluence

Uno de los contenedores del Sistema de Gestión del Conocimiento de la DGTIC se sustenta en Confluence como herramienta corporativa.

Requisitos técnicos y acceso

Los requisitos técnicos están disponibles en la página <https://confluence.atlassian.com/conf613/supported-platforms-964961686.html>

La URL de acceso es <https://confluence.sspa.juntadeandalucia.es/>. No es necesario entrar desde la red corporativa. El acceso está publicado en Internet.

El usuario y la contraseña son el DMSAS del usuario. Se tiene el mismo rol y los mismos grupos que en JIRA, aunque se consume una licencia por cada herramienta.

Descripción funcional de la aplicación

Confluence es software desarrollado y comercializado por Atlassian que permite crear espacios de trabajo abiertos y accesibles, de manera que además de facilitar que la información se comparta se fomenta el trabajo colaborativo.

Cada espacio tiene un dueño que será el administrador del mismo y que en general determinará los usuarios que tienen acceso a su espacio como el tipo de acceso que tendrán (lectura, edición, comentarios, añadir restricciones de página, etc.) Esos usuarios deberán previamente ser dados de alta por un administrador de la herramienta y accederán a la misma con DMSAS. El alta se hace realmente en JIRA, con lo que el usuario va a pertenecer al mismo grupo y va a tener el mismo rol que tiene en JIRA. Aunque el alta es común, cada usuario consume licencias independientes en cada una de las herramientas.

La DGTIC usa Confluence (Atlassian) como repositorio y gestor documental integrado con Jira. Es una herramienta de fácil administración y orientada a la colaboración en la que:

- Custodiar toda la información que se genere en la DGTIC.
- Fomentar el trabajo en equipo a través de espacios comunes de trabajo.
- Estandarizar tipos de información para un consumo más sencillo.
- Implantar una cultura de transparencia a través de la colaboración.

Dentro de la herramienta podemos realizar: Navegación, Favoritos, Búsquedas, Comentarios, consultar el Espacio de [ayuda...](#)

En Confluence, el conocimiento se divide en Espacios colaborativos que sirven para:

- Agrupar información relevante para un grupo de trabajo o un producto.
- Crear contenido de forma conjunta (manuales, licitaciones, ...).
- Fomentar la gestión de buenas prácticas y base de conocimiento.
- Evitar el tráfico de información en correos electrónicos.
- Evitar que la información esté en local.
- Guardar información histórica.

Cuando creemos un espacio debemos tener en cuenta:

- Por qué queremos crearlo.
- A quién va dirigido y qué va a hacer cada perfil de usuario en mi espacio.
- Cómo voy a estructurar la información de mi espacio, diseñando las secciones necesarias.

Diseñando un espacio:

- Usa papel primero si eres nuevo, a veces es más fácil plasmar la estructura en un dibujo sencillo.
- Evita navegar tanto como sea posible. Cuantos más clics sean necesarios para llegar a un contenido más difícil será que se consuma.
- Los espacios son elementos vivos, no tengas miedo a cambiarlos (se guardan los cambios de estructura, siempre podemos volver atrás en el historial de páginas).
- Si tienes mucha información vuélcala en Confluence y después organízala según tus necesidades.
- Deja bien claro el propósito del espacio y qué esperas que los usuarios hagan con él, destaca lo más nuevo a medida que vaya saliendo.
- Casi todo lo que viene en un correo puede ser gestionado a través de JIRA y Confluence, sé proactivo migrando información.

Creación de espacios y contenidos:

- Contenido vs Estructura de contenidos.
 - Ojo al crear estructuras de contenidos que se rellenarán en un futuro.
 - Primar la sencillez del consumo de la información frente a la estructura.
- ¿Qué debo tener en cuenta al crear contenido?
 - Si ya tenemos contenido para crear lo mejor es volcarlo directamente en Confluence y después organizarlo en una estructura de contenido (Espacios y páginas).
- ¿Cómo evoluciona el contenido?
 - El contenido puede evolucionar y provocar que necesitemos fusionarlo, partirlo o disgregarlo en un mismo o en diferentes espacios.
 - No hay que tener miedo al cambio, Confluence tiene un sistema de versionado de contenido y de páginas. Siempre podemos volver atrás.
- ¿Cómo atraigo a mis usuarios?
 - Lleva toda la información a Confluence.
 - Facilita el uso y deja clara las normas.

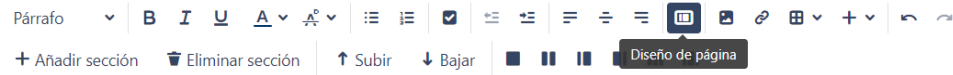
Elementos de un espacio:

- Páginas, se pueden crear a partir de una vacía o a partir de plantillas predefinidas de páginas, como sería por ejemplo la plantilla 'Minuta' muy útil para crear páginas de actas de reuniones.

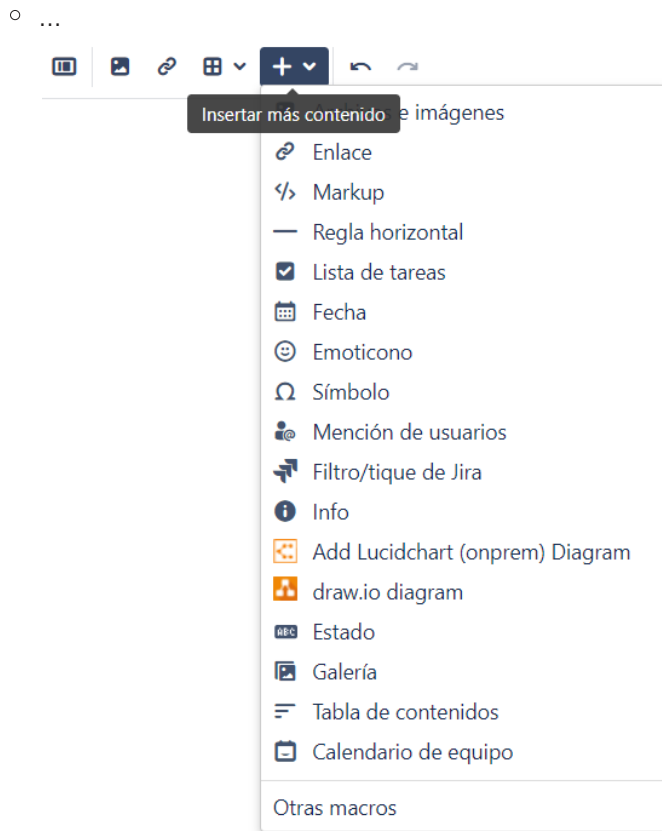


Editor web [WYSIWYG](#) .

- Diseño de página. Donde encontraremos secciones y tipos de secciones.



- Inserción de contenido:
 - Enlaces, imágenes y documentos.
 - Tablas.
- Otras macros.
 - De navegación y estructura (contenido por etiquetas, mapa térmico de etiquetas populares, cuadro de búsqueda, árbol de páginas, actividad reciente, ancla...)
 - De contenido, que crea un índice en la página ordenado según formato de Títulos.
 - Lista de tareas con mención de usuarios e indicación de fecha caducada.
 - Aprobación de página por usuarios quedando registrada la fecha de aprobación e histórico si se cambia la página (Page Approval).
 - Multimedia.
 - Enlace a páginas o enlace web externo.
 - Filtro de Jira para insertar issues mediante una búsqueda JQL.
 - Diagramas de flujo.



Administración del espacio:

- Una vez creado nuestro espacio hay ciertas tareas que un administrador debe realizar con mayor o menor frecuencia:
 - Gestión de accesos y permisos en el espacio o en páginas específicas.
 - Revisión de contenidos y comentarios.
 - Revisión de estructura y páginas de la aplicación.
 - Incorporar a nuevos usuarios y ayudarlos en el uso del espacio.
- En ocasiones podemos detectar que nuestro espacio tiene limitaciones que no conseguimos resolver, para ello podemos contactar con el equipo funcional de Confluence para hacer una reorganización de envergadura.

Administración avanzada del espacio:

- Para generar contenido que se repite una y otra vez podemos generar plantillas de espacios.
- Desde la DGTIC se han instalado diferentes plugins para cubrir necesidades especiales:
 - Inserción de HTML.
 - Draw.io para diagramas.
 - Filtros sobre tablas.
- En ocasiones puede ser necesario cambiar la imagen de nuestro espacio. Se puede ir tan en detalle como sea necesario a través de cambios en hojas de estilo.

Trabajar con terceros:

- Es vital explicar qué queremos que hagan en nuestro espacio.
- Dentro de un espacio debemos ser lo menos restrictivos posible para:
 - Mejorar el trabajo en equipo.
 - Reducir el trabajo de administración.
- El número de licencias es limitado. Hay que invitar a quien realmente haga falta. Los espacios se pueden configurar para que sean visibles fuera de la DGTIC, pero deberíamos limitar el contenido que se puede generar sin cuenta.

Migración de contenido de terceros:

- El Confluence de la DGTIC debe ser el repositorio final de toda la información de la DGTIC.
- Es importante pedir a los diferentes proveedores o equipos que migren la información relativa a la DGTIC a Confluence.
- Confluence soporta varios métodos de importación:
 - De Confluence a Confluence (Necesita intervención del administrador).
 - De Word a Confluence.
 - Copiar y pegar (por norma general funciona bastante bien).
 - Migración de archivos (hay que estudiar caso a caso, ya que no hace una migración por carpetas por ejemplo).

Confluence permite integrarse con JIRA y viceversa, podemos enlazar nuestro proyecto de JIRA con Confluence para:

- Usar macros en Confluence que nos traiga información desde JIRA (gráficas o listados).
- Enlazar cualquier entidad de JIRA con una página de Confluence.
- Al crear contenido en JIRA crearemos automáticamente contenido en Confluence:
 - Creación y actualización de páginas de versiones.
 - Creación de grupos y su mantenimiento.

Organización de espacios en la DGTIC

Los espacios tienen una categoría según el objetivo que persiguen. Los dueños de los espacios y los permisos van a venir gestionados por la categoría que tenga el espacio. En el caso de la DGTIC las categorías definidas, como se puede ver en el [directorio de espacios](#) de Confluence, son:

- **DG-nivel1:**
Espacios de la Dirección General y de cada Subdirección o Unidad Directiva.
- **DG-nivel2:**
Cada Unidad Directiva de nivel 1 de la DGTIC se divide en áreas de nivel 2 que disponen de un espacio de carácter público (al que tendrán acceso todos los usuarios de Confluence). El dueño de estos espacios es el Responsable del área correspondiente y es quien determina si algún usuario o grupo debe tener otro tipo de permisos y si su espacio se abre o no a Internet. Actualmente existen ya

algunos espacios públicos a los que se puede tener acceso sin estar logado y por tanto, sin ser usuario de Confluence.

Cada área puede disponer para su gestión interna de un espacio de carácter privado donde el dueño de cada uno determina totalmente los permisos de acceso, o bien tener una zona privada dentro del espacio de área mediante restricciones de página que se heredan a partir de esa sección.

- **DG-nivel2-area:**

Cada nivel 2 de la DGTIC puede disponer de espacios para sus divisiones de área. Se deberán enlazar en el espacio de nivel1 padre para que la estructura de espacios del área quede bien identificada y se pueda navegar como si se estuviera dentro de un mismo espacio.

- **Aplicación:**

Cada aplicación que se gestiona en JIRA tendrá creado automáticamente su espacio con una plantilla definida y con los permisos de acceso por defecto. El dueño será el Responsable de producto.

Todo usuario personal de la DGTIC y de las oficinas técnicas (OTP, OTI, OCA, OTA y OTBI) tendrá acceso al espacio de la aplicación, al igual que CTI y CSU que mantendrá actualizada la matriz de escalado.

Los proveedores sólo tendrán acceso a las aplicaciones en las que trabajan siendo su acceso con un único usuario, el mismo con el que trabajan en JIRA. Para las aplicaciones del área de servicios al usuario y gestión TIC que mantiene las herramientas horizontales, el acceso será para todo usuario con licencia incluidos proveedores.

- **Aplicación no Jira:**

Espacios para aplicaciones dadas de alta en CMS pero que no son gestionadas desde Jira.

Pueden ser aplicaciones centralizadas que por ser productos comerciales no lleven desarrollo en la DGTIC, o desarrollada por equipos provinciales e implantada en servidores no mantenidos por el proveedor de sistemas centralizado (CTI).

Puede ser que aun siendo productos comerciales o aplicaciones con desarrollo provincial, se implanten en servidores centralizados por lo que sí estarán dadas de alta en Jira al gestionarse desde allí las peticiones de lanzamiento y plataformas (RFP y PL), por lo que tendrán su espacio de categoría 'aplicación' correspondiente.

En el espacio de categoría 'aplicación no Jira', CSU pondrá el documento de recepción de entornos o la matriz de escalado y en el momento en que una aplicación se centraliza y se da de alta en Jira este espacio desaparecerá y se creará el de aplicación correspondiente migrando allí su contenido.

- **Componente transversal:** espacios para desarrollos y pruebas en los que intervienen varios proveedores. (No tienen proyecto asociado en Jira)

- **Programa:**

Espacios para coordinar actuaciones de la DGTIC en las que hay distintas aplicaciones implicadas.

- **Plataformas:**

Cada plataforma que se gestiona en JIRA tiene creada automáticamente una página con una plantilla definida dentro de un único espacio denominado PLATAFORMAS.

- **Gestión:**

Espacios para la gestión de proyectos de cualquier área de la DGTIC (sea provincial o centralizada), entendiendo como proyecto el conjunto de actividades que se hacen para, en un tiempo definido, conseguir un objetivo. Dentro de estas actividades se engloban tanto las propias tareas de ejecución del proyecto como todas las de gestión para controlar que se siguen unos objetivos de calidad, de esfuerzo y de tiempo.

- **Documentación:**

Espacios de trabajo o de divulgación de información.

- **Factoría:** creados para la gestión de las factorías software del área SCSD. Información general de las factorías de software asistencial, económico financiero, RRHH y Vacunas, con información transferible y no transferible de las líneas de desarrollo software y operación.

- **Ayuda:**

espacios donde se pueda encontrar información de interés de forma transversal a la DGTIC, como:

- Ayuda Confluence: En este espacio se crearán las píldoras de conocimiento de Confluence. Tendrán acceso a él todos los usuarios de Confluence con objeto de resolver dudas y consultas en el uso de la herramienta. Existirá una sección con errores conocidos donde igualmente los usuarios pueden dar solución a sus incidencias.
- Espacio de Coordinación SIC: articulado desde el área de Coordinación y Estrategia para la coordinación y continuidad de los servicios entre todas las áreas de la DGTIC.
- Procesos de Gestión TIC
- Normativa de Gobernanza y Calidad
- Lecciones aprendidas

- **Proyectos** de cada área/equipo::

Espacios de proyectos de categoría Gestión, agrupados por áreas o equipo de trabajo.

- **Productos** de cada área/equipo:

Espacios de proyectos de categoría Aplicación, agrupados por áreas o equipo de trabajo.

Solicitud de espacios

Para la solicitud de un espacio se debe contactar con el equipo funcional de Confluence indicando título, clave, descripción corta, propósito y permisos de cada perfil de usuarios del espacio a crear.

Cualquier petición de acceso a la herramienta como de creación de espacios deben escalarse al Responsable de Producto que aparece en CMS.

Espacios de creación automática

Espacio tipo **Aplicación**

- Como Responsable de producto seremos responsables de su espacio correspondiente de aplicación.

- Estos espacios controlan la documentación a entregar para las diferentes aplicaciones y sus versiones.
- No están restringidos en la extensión del uso, pero debemos respetar la plantilla definida.

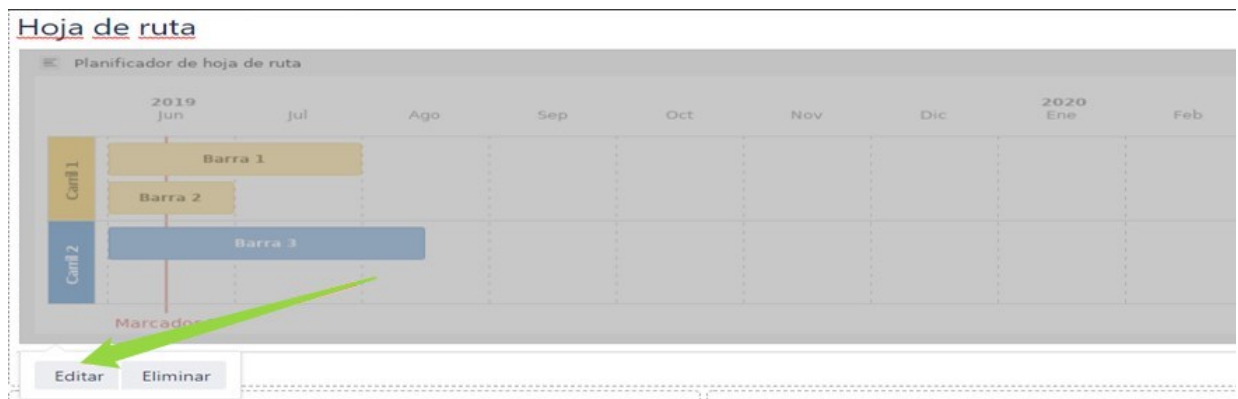
El espacio de las aplicaciones gestionadas en JIRA se creará automáticamente al dar de alta el proyecto en Jira.

La página principal consta de:

- Primera sección: Hoja de ruta con la planificación estratégica de la aplicación.

El objetivo de esta sección es plasmar la planificación estratégica de la aplicación a medio/largo plazo.

Editando la página principal del espacio, accedemos a la macro “Planificador de hoja de ruta”. Al editar la macro podremos añadir/modificar carriles, barras y marcadores.



- Segunda sección

- Miscelánea.

Es la parte más configurable por los colaboradores del espacio. Se puede organizar toda la información creando páginas. Si a una página del espacio se le añade la etiqueta “miscelánea” quedará incluida en este apartado.

- Versiones.

Por cada versión registrada en JIRA, se creará de manera automática una página dentro de este apartado con una plantilla específica. Al indicar en JIRA el código de la versión, se añadirá automáticamente entre paréntesis al título de la página correspondiente.

Cada página de versión tiene la siguiente estructura:

- Primera sección: descripción de la versión en JIRA.
- Segunda sección: está enfocada a la gestión de la versión, incorporando un calendario con las OTs que están pendientes de comenzar resolución y las que están en resolución. El calendario es configurable y podrá mostrar los filtros de JIRA que más valor aporten.
- Tercera sección: está enfocada a mostrar el alcance de la versión, incorporando un filtro de JIRA en el que se muestran todas las incidencias, mejoras y no conformidades.

- Cuarta sección:
 - Miscelánea: tiene el mismo sentido que en la página principal del espacio.
 - Documentación aportada: consiste en un control de los entregables de las OTs de la versión que se adjuntan en el repositorio documental y un acceso directo a las plantillas de los mismos que se encuentran en el espacio de [Servicios de Gestión interna de la DGTIC](#).
- Quinta sección: Repositorio documental.

Si la versión se cierra en JIRA, la página se moverá automáticamente para ser un subpágina de la página "Versiones cerradas".

- Información relevante.
 - Datos básicos: información útil de la aplicación automatizada desde JIRA y CMS.
 - Análisis SOA.
 - Arquitectura.
 - Lecciones aprendidas.
 - Manual.
 - Soporte de la aplicación.
- Tercera sección
 - Enlaces de interés.
Este apartado de la sección está destinado a recopilar todos los enlaces necesarios para el trabajo del día a día.
 - Infraestructura.

En este apartado se recogen las plataformas sobre las que está desplegada la aplicación, enlazando a el espacio de la plataforma correspondiente.
- Cuarta sección
 - Repositorio documental.

Espacio tipo Plataforma

- Es un único espacio denominado [PLATAFORMAS](#) , dentro tiene una página por cada plataforma que se gestiona en JIRA y que se crea automáticamente al darla de alta en JIRA, con una plantilla definida donde se ha incorporado información interesante como aplicaciones asociadas, relaciones grupos lógico - entorno - servidor - instancia SW - BBDD, enlace a CMS, o PLs y RFPs.

Espacio tipo Gestión

Este tipo de espacios para proyectos de gestión se detalla en el proceso de [Gestión de Proyectos#Creación de espacios para el proyecto](#)

El seguimiento y control de proyectos se realiza en base al control de las tareas del mismo en Jira. A su vez, el espacio del proyecto sirve como punto de control tanto de la documentación como del seguimiento que puede hacerse a través del mismo, al solicitar el alta de un proyecto en Jira y rellenar sus propiedades por parte de los gestores de propiedades de cada área, se crea el espacio de proyecto en confluence teniendo dos opciones de plantilla (simple o compleja), independientemente del tipo de plantilla que se use estos espacios tienen:

- Hoja de ruta: puede actualizarse para tener un roadmap a alto nivel de la planificación del proyecto a corto-medio plazo.
- Sección central en la que pueden distinguirse tres subsecciones:
 - Miscelánea: donde puede recogerse cualquier documentación que sea necesaria para el proyecto.
 - Información relevante donde se distinguen:
 - Datos básicos: donde se recogen todos los datos identificativos del proyecto y que como hemos comentado no deben cambiarse por edición de esa página.
 - Resumen ejecutivo o Informes de seguimiento, donde podrá crearse una entrada cada vez que se quiera recoger el avance del proyecto.
 - Actas del proyecto, donde podrán recogerse las actas y tener siempre un informe de las tareas de las diferentes actas que continúan abiertas.
- Actividad en vuelo: aparecerá una relación de aquellas tareas que están aún sin cerrar.
- Repositorio documental, por si fuera necesario adjuntar algún archivo.

Compartir conocimiento en blogs

[Guía para la publicación de entradas de blog en Confluence](#)

Grupos y permisos

La gestión de usuarios y grupos Jira/confluence es conjunta. En la DGTIC se han definido los siguientes grupos (puede ver sus integrantes en la sección de [Directorio de contactos DGTIC](#)):

Grupos	
confluence-users	Todo usuario con licencia. Es la suma de 4 grupos: personal-dgsic, oficina-tecnica-proyectos, funcional y proveedor
• personal-dgsic	Empleados públicos de la DGTIC (centrales y provincias)
• oficina-tecnica-proyectos	OTP

funcional	Personal SAS no perteneciente a la DGTIC, que participan en la evolución funcional de proyectos (responsables funcionales de las aplicaciones)
proveedor	Proveedores de la DGTIC. Cada proveedor utiliza una licencia única genérica, no de usuario nominal, asociada a un DMSAS genérico.
dgsic-cartuja	Es la suma de los grupos siguientes
subdireccion-servicios-infraestructuras-digitales	Incluye al área de Sistemas, al área de Puesto de Trabajo Digital y al área de Servicios Comunes de Infraestructuras
subdireccion-sistemas-informacion	Incluye al área de Soluciones Digitales, al área de Implantaciones y al área de Gobierno Tecnológico de Sistemas de Información (que a su vez incluye a las oficinas técnicas OCA, OTA, OTI)
algunos miembros de unidad-seguridad	Miembros de Unidad de Seguridad TIC no pertenecientes a subdirecciones provinciales
servicios-transversales	Servicios Transversales (incluye el grupo area-contratacion)
servicio-acompañamiento-usuario	Servicio de Acompañamiento al Usuario (forma parte de la SGOFU)
coordinacion-transformacion-digital	
stagi	Subdirección Técnica Asesora de Gobierno del Dato (incluye a la oficina técnica OTBI)
subdireccion-gobierno-funcional-ssii	Subdirección de Gobierno Funcional de Sistemas de Información y Acompañamiento al Usuario (SGOFU)
delegado-proteccion-datos	
equipos-provinciales	Suma de los 9 nodos provinciales siguientes
equipo-provincial-tic-sevilla	Personal de cada nodo provincial más el nodo supraprovincial (emergencias sanitarias)

• equipo-provincial-tic-almeria • equipo-provincial-tic-malaga • equipo-provincial-tic-huelva • equipo-provincial-tic-cadiz • equipo-provincial-tic-granada • equipo-provincial-tic-jaen • equipo-provincial-tic-cordoba • equipo-supraprovincial-tic	
responsables-provinciales-puesto-usuario	9 responsables de SPU, uno por cada nodo más el responsable de PU de SSCC
responsables-provinciales-sistemas	8 responsables de sistemas, uno por cada nodo
subdirectores-provinciales	9 responsables de nodos provinciales y supraprovincial
• nivel1-dgsic • nivel2-dgsic	
oficina-calidad	OCA (incluye a proveedor-oca con los usuarios nominales de proveedor de la OCA)
oficina-arquitectura	OTA
oficina-interoperabilidad	OTI (incluye a proveedor-interoperabilidad con los usuarios nominales de proveedor de la OTI)
oficina-business-intelligence	OTBI (incluye a proveedor-business-intelligence con los usuarios nominales de proveedor de la OTBI)
coordinador	Grupo usado en Jira para incorporar acciones específicas de los coordinadores
jefe-proyecto-proyectos	Jefes de proyecto del área de Desarrollo y Proyectos, utilizado en Jira para las acciones comunes de dichos usuarios
jefe-proyecto-sistemas	Jefes de proyecto del área de Sistemas e Infraestructuras, utilizado en Jira para las acciones comunes de dichos usuarios
planificador	Grupo para la gestión de lanzamientos en Jira
gestores-propiedades	Grupo que registra las propiedades de los proyectos en Jira
consejeria-salud	Usuarios de Consejería que participan en el Plan Integral de Atención Temprana

subdireccion-farmacia-
prestaciones

Usuarios del Servicio de Promoción del Uso Racional del Medicamento que participan en la
Comisión Autónoma para el Uso Racional de los Medicamentos

Al dar de alta un usuario de la DGTIC se incluirá en los grupos:

1. confluence-users
2. jira-users
3. personal-dgsic u oficina-tecnica-proyectos
4. equipos-provinciales o la subdirección regional a la que pertenezca, además de dgsic-cartuja si es el caso
5. Un área a la que pertenece (de las áreas existentes en DGTIC Cartuja o de un equipo provincial; en el caso de Gobierno Tecnológico además tendrá un grupo de sus 4 oficinas técnicas)
6. Un grupo que será el rol para Jira (jefe-proyecto, coordinador...). En el caso de equipo-provincial-tic y unidad-seguridad, el grupo usado para su rol en Jira es personal-dgsic

Si es proveedor o funcional se incluirá en los grupos:

1. confluence-users
2. proveedor o funcional

Permisos	
Espacios de aplicación	Administración: • confluence-administrators Visualización y edición de páginas: • personal-dgsic, oficina-tecnica-proyectos, funcional, proveedor-oca, proveedor-interoperabilidad, proveedor-csu, proveedor-cti y el usuario genérico y nominales del proveedor de la aplicación: pueden ver y editar. • Para las aplicaciones mantenidas por SSHH lo anterior aplica a confluence-users, permitiendo el acceso a todos los proveedores.
Páginas de plataformas	Están en un espacio padre PLATAFORMAS con infinitas páginas hijas por plataforma y acceso para confluence-users. Administración: • confluence-administrators Visualización y edición de páginas:

	- personal-dgsic, oficina-tecnica-proyectos, funcional, proveedor-oca, proveedor-interoperabilidad, proveedor-csu, proveedor-cti y el usuario genérico y nominales del proveedor de la aplicación que corre en la plataforma: pueden ver y editar. El script de creación de páginas hijas añade restricciones de página para permitir esa visualización /edición. - Para las plataformas de aplicaciones mantenidas por SSHH lo anterior aplica a confluence-users, permitiendo el acceso a todos los proveedores.
Espacios Área	Se quiere tender a máxima transparencia y facilidad de acceso en la DGTIC por lo que aunque aún no están todos configurados de esta forma, se aboga por: Administración: - confluence-administrators Visualización y edición de páginas: - personal-dgsic, oficina-tecnica, funcional: pueden ver y editar - proveedor: puede ver y editar (sólo permiso para borrar contenido propio) Acceso anónimo en los espacios que se requiera: visualización páginas
Espacios Gestión	Administración: - confluence-administrators Visualización y edición de páginas: - personal-dgsic, oficina-tecnica, funcional y los usuarios de proveedor que se soliciten al dar de alta el proyecto. (En los proyectos de categoría proyectos-direccion no accede el grupo funcional) - en los de área tic implantación/proyectos y desarrollo, también accede proveedor-interoperabilidad al realizar tareas de integración
Espacios adicionales	según particularidades



Los permisos en espacios Confluence siempre se configuran de más a menos permisivos, el espacio tendrá los permisos genéricos mostrados anteriormente y particularmente se pueden añadir restricciones de página cuyas páginas hijas heredarán esos permisos restringidos (sólo se heredan los de visualización, no los de edición), para tener zonas de trabajo privadas a un grupo de usuarios. De forma contraria no es posible, es decir, aunque se añada en las restricciones de página a un usuario para que pueda visualizarla, si no tiene permisos en el espacio no podrá acceder a ella.

[Más información](#) acerca de los permisos en Confluence.

Ayuda relacionada:

- [Guía para la gestión de soluciones en Web Técnica](#)
- [Ayuda de Confluence](#)
- [Ayuda de MTI SSHH](#)