

Procedimiento de Gestión de la Demanda

Peticiones de Desarrollo

02 de junio de 2015



Hoja de Control del Documento

Procedimiento de Gestión de la Demanda			
Peticiones de Desarrollo			
DGPD_PROC_Procedimiento de Gestión de la Demanda_v01r00.doc			
v01r00			
Centro de Calidad Integral			02/06/2015

01.00	Elaboración inicial del documento	Centro de Calidad Integral	02/06/2015
-------	-----------------------------------	----------------------------	------------

García de Bringas, Javier	Jefe de Servicio de Planificación Estratégica. Dirección General de Política Digital
Medel Valpuesta, Gabriel	Responsable del Centro de Calidad Integral. Dirección General de Política Digital
Úbeda Gea, Julio	Jefe de Proyectos Corporativos Dirección General de Política Digital



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	5
2.1. Objetivo, Ámbito y Alcance del Procedimiento.....	5
2.2. Diagrama de flujo.....	6
2.3. Detalles de las actividades.....	7
2.3.1. Registro y Categorización.....	7
2.3.2. Aprobación funcional.....	8
2.3.3. Confirmación del cierre.....	9
2.3.4. Aprobación tecnológica.....	10
2.3.5. Aprobación del motivo de rechazo.....	11
2.3.6. Planificación.....	12
2.3.7. Evaluación de la entrega.....	13
2.3.8. Cancelación.....	14
2.3.9. Aceptación.....	15
2.4. Diagrama de estados.....	16
2.5. Relación con otros procesos.....	17
2.6. Parámetros.....	18
2.6.1. Disparadores del procedimiento.....	18
2.6.2. Salidas.....	18
2.7. Roles del procedimiento.....	19
2.8. Responsabilidades.....	20
3. ANEXOS.....	21
3.1. Definiciones.....	21
3.2. Referencias.....	21
4. ÍNDICE DE FIGURAS.....	22
5. ÍNDICE DE TABLAS.....	23

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente documento es describir y guiar el conjunto de actividades que conforman el procedimiento de Gestión de la Demanda establecidos en la Dirección General de Política Digital.

*para la
petición de desarrollo*



2.1. Objetivo, Ámbito y Alcance del Procedimiento

"Sistematizar la recepción y tramitación, análisis, aprobación, priorización y planificación de todas las peticiones de desarrollo de nuevas funcionalidades de un Sistema de Información/subsistema para asegurar el cumplimiento de sus objetivos de servicio y eficiencia",

Todas las solicitudes de servicio catalogadas como nueva funcionalidad (peticiones de nuevas funcionalidades que tienen asociado un desarrollo) que los usuarios de un sistema o subsistema realizan a la Dirección General de Política Digital.

an) abanice todos los
petroleros de desamollar

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Política Digital

Tabla 1 – Ámbito del procedimiento

2.2. Diagrama de flujo

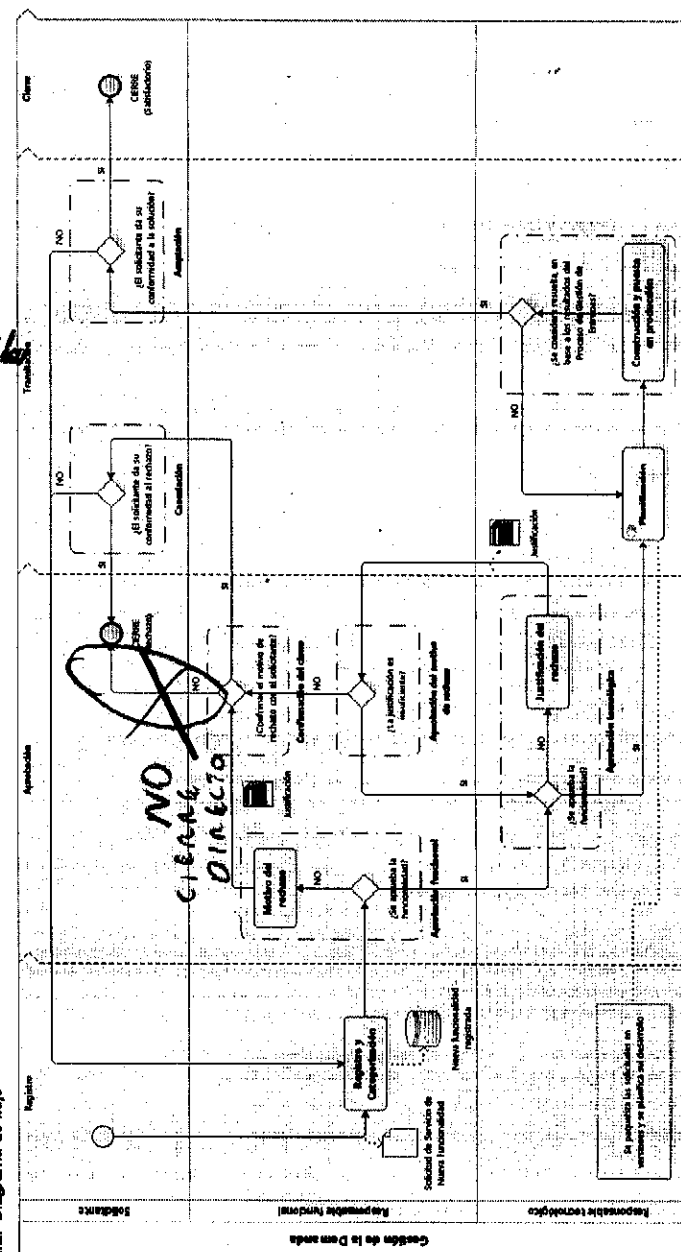


Figura 1 – Diagrama del procedimiento de Gestión de la Demanda

2.3. Detalles de las actividades

A continuación, se describe el conjunto de actividades realizadas en el procedimiento de Gestión de la Demanda:

2.3.1. Registro y Categorización

Registro y Categorización	
<p>La actividad de Registro y Categorización comienza siempre y de forma única a través del formulario Web del Centro de Información y Servicios (CEIS), donde los usuarios expertos y usuarios del Sistema podrán dar de alta solicitudes de servicio de nueva funcionalidad relacionados con el sistema.</p> <p>Para dar de alta una solicitud de servicio de nueva funcionalidad será necesario detallar los siguientes campos:</p> <p><u>Categorización:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Tipo (Nueva Funcionalidad) Servicio (servicio afectado por la petición) Subservicio (agrupación de elementos o módulos afectados dentro de un servicio) <p><u>Descripción de la solicitud:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Descripción (detallar la información de la nueva funcionalidad solicitada, de forma que permita una comprensión clara de la petición a desarrollar) Documentación adjunta (si se requiere) <p>Una vez creada la solicitud de servicio esta pasará a estar asignada al Responsable Funcional, quien procederá a revisar la petición de desarrollo solicitada, evaluar si existe suficiente información para su comprensión y si lo considera necesario completará su descripción y establecerá su prioridad.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Solicitante (Implicado) Responsable Funcional (Responsable) 	<ul style="list-style-type: none"> Formulario Web del Centro de Información y Servicios (CEIS) CEIS
<p>1. Registrar y categorizar la solicitud (Solicitante)</p> <p>1.1 Acceder al formulario web de CEIS</p> <p>1.2 Cumplimentar los campos y enviar la Solicitud de Servicio</p> <p>2. Analizar la petición de nueva funcionalidad (Responsable Funcional)</p> <p>2.1 Estudiar la descripción de la nueva funcionalidad solicitada</p> <p>2.2 Cumplimentar la descripción y priorizar la petición (si lo considera necesario)</p>	
Petición de una nueva funcionalidad	Solicitud de Servicio de Nueva Funcionalidad registrada.

Tabla 2 – Actividad: Registro y Categorización

2.3.2. Aprobación funcional

Aprobación funcional	
<p>Una vez estudiada la solicitud de servicio en la actividad de "Registro y Categorización", el Responsable Funcional determinará si aprueba su realización, o si por el contrario, rechaza la funcionalidad a desarrollar.</p> <ul style="list-style-type: none"> Si se aprueba la funcionalidad a desarrollar esta pasará a estar asignada al Responsable Tecnológico. Si se rechaza la funcionalidad se deberá indicar el motivo de rechazo para que quede constancia de la decisión tomada. <p>Algunos de los motivos de rechazo pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rechazo por no pertenecer al ámbito de la Gestión de la Demanda. Rechazo por considerar que el alcance de la funcionalidad solicitada implica el escalado a una iniciativa estratégica. Rechazo por considerar que la nueva funcionalidad no es necesaria en base a la lógica y propósito de funcionamiento del sistema, o cualquier otro criterio definido para ese servicio. <p><i>Nota: En algunos casos puede ser necesario preguntar al solicitante alguna información complementaria que ayude en la comprensión de la funcionalidad a desarrollar.</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> Responsable Funcional 	<ul style="list-style-type: none"> CEIS
<p>Aprobar o Rechazar la nueva funcionalidad</p> <p>1.1 Si se decide aprobar la funcionalidad</p> <p>1.1.1 Revisar la priorización de la petición</p> <p>1.1.2 Cumplimentar los comentarios aclaratorios para mejorar la comprensión de la solicitud por parte del Responsable Tecnológico</p> <p>1.1.3 Aprobar el desarrollo de la nueva funcionalidad</p> <p>1.2 Si se decide rechazar la funcionalidad</p> <p>1.2.1 Rechazar el desarrollo de la nueva funcionalidad</p> <p>1.2.2 Indicar el motivo del rechazo</p> <p>1.2.3 Añadir datos adjuntos (si se requiere)</p>	
Solicitud de nueva funcionalidad asignada al Responsable Funcional	Solicitud de servicio de nueva funcionalidad "aprobada" o "rechazada"

Tabla 3 – Actividad: Aprobación funcional



2.3.3. Confirmación del cierre

Confirmación del cierre	
Una vez rechazada la solicitud de nueva funcionalidad en la actividad de "Aprobación funcional" o, "Aprobación del motivo de rechazo", el Responsable Funcional se comunicará directamente la petición solicitante la confirmación del rechazo al solicitante.	
• Responsable Funcional	• CEIS
1	Tras el rechazo de la solicitud, se evaluará si se quiere o no confirmar el motivo de rechazo con el solicitante y en función de ello se realizará un tipo de cierre.
1.1	Para cerrar directamente la solicitud y no confirmar el rechazo con el solicitante, se seleccionará la opción de "Cierre directo" en el proceso de resolución.
1.2	Para solicitar la confirmación del rechazo, se seguirá el proceso normal establecido en la resolución de solicitudes
Solicitud de servicio de nueva funcionalidad rechazada	Cierre de la solicitud o resolución pendiente de confirmación del rechazo por parte del Solicitante

Tabla 4 - Actividad: Confirmación del cierre

Con eso combino, ¿es necesario esta fase?

2.3.4. Aprobación tecnológica

Aprobación tecnológica	
En esta actividad, a partir de la definición detallada de la nueva funcionalidad, se procederá a evaluar el impacto y viabilidad asociado a su desarrollo, y en función de la previsión, el Responsable Tecnológico determinará si aprueba o rechaza el desarrollo de la nueva funcionalidad que se solicita.	
<ul style="list-style-type: none"> Si se aprueba la funcionalidad a desarrollar esta pasará a estar en la actividad de "Planificación", donde el Responsable Tecnológico gestionará su desarrollo. Si se rechaza la funcionalidad se deberá de indicar una justificación del motivo del rechazo, y esta pasará a estar en la actividad de "Aprobación del motivo de rechazo", donde el Responsable Funcional evaluará la justificación del rechazo. 	
• Responsable Tecnológico	• CEIS
1	Evaluar la viabilidad del desarrollo de la nueva funcionalidad
2	Aprobar o Rechazar la nueva funcionalidad
2.1	Si se decide aprobar la funcionalidad
2.1.1	Aprobar la solicitud de la nueva funcionalidad
2.1.2	Indicar la fecha o versión estimada en el que estará disponible la funcionalidad (si se conoce)
2.2	Si se decide rechazar la funcionalidad
2.2.1	Rechazar la solicitud de la nueva funcionalidad
2.2.2	Justificar el motivo del rechazo
Solicitud de nueva funcionalidad aprobadas por el Responsable Funcional y asignadas al Responsable Tecnológico	Solicitud de servicio de nueva funcionalidad "aprobada" o "rechazada"

Tabla 5 - Actividad: Aprobación tecnológica



2.3.5. Aprobación del motivo de rechazo

Aprobación del motivo de rechazo	
Una vez rechazado el desarrollo de la nueva funcionalidad por parte del Responsable Tecnológico, el Responsable Funcional evaluará si la justificación del motivo de rechazo proporcionado es suficiente como para rechazar la solicitud, o por el contrario se debe justificar mejor el motivo de no llevar a cabo el desarrollo.	
• Responsable Funcional	• CEIS
1	Estudiar la justificación del rechazo proporcionado por el Responsable Tecnológico
2	Aceptar o Desestimar la justificación del rechazo
2.1	Si se decide aceptar el motivo del rechazo
2.1.1	Revisar y modificar (si procede) la justificación del motivo del rechazo indicada por el Responsable Tecnológico
2.1.2	Aceptar la justificación del Responsable Tecnológico
2.2	Si se decide desestimar el motivo del rechazo
2.2.1	Rechazar la justificación del Responsable Tecnológico
Solicitud de nueva funcionalidad rechazada por el Responsable Tecnológico, con su correspondiente justificación del motivo del rechazo	
Solicitud de nueva funcionalidad pendiente de confirmación del cierre o aprobación tecnológica	

Tabla 6 - Actividad: Aprobación del motivo de rechazo

2.3.6. Planificación

Planificación	
En esta actividad el Responsable Tecnológico procederá a evaluar la complejidad y el esfuerzo necesario para la implementación de la nueva funcionalidad, y en función de las estimaciones obtenidas, proporcionará una fecha o versión en el cual se tendrá la solución de la nueva funcionalidad que se quiere implementar.	
Una vez establecido la fecha o versión estimada en la que estará disponible la nueva funcionalidad, el Responsable Tecnológico promocionará (cuando corresponda) la solicitud a la actividad de "Construcción y puesta en producción".	
Nota!: Las actividades de planificación, paquetización de versiones y desarrollo de las nuevas funcionalidades se realizarán fuera de esta actividad y del procedimental general de Gestión de la Demanda.	
• Responsable Tecnológico	• CEIS
1	Cumplimentar la estimación de fecha o versión del paquete en cual estará disponible la nueva funcionalidad (si no se ha indicado con anterioridad)
2	Promocionar a la actividad de Construcción y puesta en producción cuando se formalice el desarrollo de la funcionalidad
Solicitud de nueva funcionalidad aprobada por el Responsable Tecnológico y Responsable Funcional	
Solicitud de nueva funcionalidad con fecha de planificación o versión asociada	

Tabla 7 - Actividad: Planificación



2.3.7. Evaluación de la entrega

Evaluación de la entrega											
<p>En esta actividad se encuentran todas las solicitudes de nueva funcionalidad que están siendo implementadas por el equipo de desarrollo correspondiente, o están en proceso de entrega en los diferentes entornos productivos.</p> <p>Una vez desarrollada las nuevas funcionalidades y ejecutado el proceso de Gestión de Entregas, el Responsable Tecnológico procederá a evaluar los resultados de la entrega.</p> <p><i>Nota: Tanto las actividades de desarrollo necesarias para implementar las nuevas funcionalidades, como todas las tareas relacionadas con el proceso de Gestión de Entrega se encuentran fuera de esta actividad y del procedimental general de Gestión de la Demanda.</i></p>											
• Responsable Tecnológico	• CEIS										
<table border="1"> <tr> <th colspan="2">1. Evaluar los resultados de la entrega</th> </tr> <tr> <td>1.1</td> <td>Si se aprueba los resultados de la entrega</td> </tr> <tr> <td>1.1.1</td> <td>Se resuelve la solicitud indicando la solución del desarrollo.</td> </tr> <tr> <td>1.2</td> <td>Si se rechaza los resultados de la entrega</td> </tr> <tr> <td>1.2.1</td> <td>Se vuelve a la actividad de planificación, y se establece una planificación nueva y versión de la entrega</td> </tr> </table>		1. Evaluar los resultados de la entrega		1.1	Si se aprueba los resultados de la entrega	1.1.1	Se resuelve la solicitud indicando la solución del desarrollo.	1.2	Si se rechaza los resultados de la entrega	1.2.1	Se vuelve a la actividad de planificación, y se establece una planificación nueva y versión de la entrega
1. Evaluar los resultados de la entrega											
1.1	Si se aprueba los resultados de la entrega										
1.1.1	Se resuelve la solicitud indicando la solución del desarrollo.										
1.2	Si se rechaza los resultados de la entrega										
1.2.1	Se vuelve a la actividad de planificación, y se establece una planificación nueva y versión de la entrega										
Solicitud de nueva funcionalidad con fecha o versión estimada de puesta en producción	Solicitud de nueva funcionalidad resuelta o pendiente de replanificación										

Tabla 8 – Actividad: Evaluación de la entrega

2.3.8. Cancelación

Revisar por este apartado a continuación del de rechazo

Cancelación											
<p>Una vez rechazada la solicitud de nueva funcionalidad y solicitado la confirmación del cierre, el Solicitante procederá a dar su conformidad o no al motivo de rechazo de la petición.</p>											
• Solicitante	• Formulario Web del Centro de Información y Servicios (CEIS)										
<table border="1"> <tr> <th colspan="2">1. Evaluar el motivo del rechazo de la solicitud</th> </tr> <tr> <td>1.1</td> <td>Si se da la conformidad al motivo de rechazo</td> </tr> <tr> <td>1.1.1</td> <td>Indicar la conformidad con el rechazo</td> </tr> <tr> <td>1.2</td> <td>Si se desestima el motivo de rechazo</td> </tr> <tr> <td>1.1.2</td> <td>Indicar la no conformidad con el rechazo</td> </tr> </table>		1. Evaluar el motivo del rechazo de la solicitud		1.1	Si se da la conformidad al motivo de rechazo	1.1.1	Indicar la conformidad con el rechazo	1.2	Si se desestima el motivo de rechazo	1.1.2	Indicar la no conformidad con el rechazo
1. Evaluar el motivo del rechazo de la solicitud											
1.1	Si se da la conformidad al motivo de rechazo										
1.1.1	Indicar la conformidad con el rechazo										
1.2	Si se desestima el motivo de rechazo										
1.1.2	Indicar la no conformidad con el rechazo										
Solicitud de nueva funcionalidad rechazada, pendiente de confirmación del rechazo con el solicitante	Cierre (por rechazo) de la solicitud de nueva funcionalidad o reasignación al Responsable Funcional										

Tabla 9 – Actividad: Cancelación

2.3.9. Aceptación

Aceptación	
Una vez resuelta la solicitud de nueva funcionalidad, el Solicitante evaluará si se ha resuelto correctamente la petición y si esta se puede cerrar o no.	
<ul style="list-style-type: none"> Solicitante 	<ul style="list-style-type: none"> Formulario Web del Centro de Información y Servicios (CEIS)
1. Evaluar la conformidad con la solución desarrollada	
1.1. Si se da la conformidad a la solución	
1.1.1. Indicar la conformidad	
1.2. Si no se da la conformidad a la solución	
1.2.1. Indicar la no conformidad	
Solicitud de nueva funcionalidad resuelta	Cierre (satisfactorio) de la solicitud de nueva funcionalidad o revaluación por no conformidad con la funcionalidad desarrollada

Tabla 10 – Actividad: Aceptación

revaluación



2.4. Diagrama de estados

Estados posibles en el procedimiento de Gestión de la Demanda:

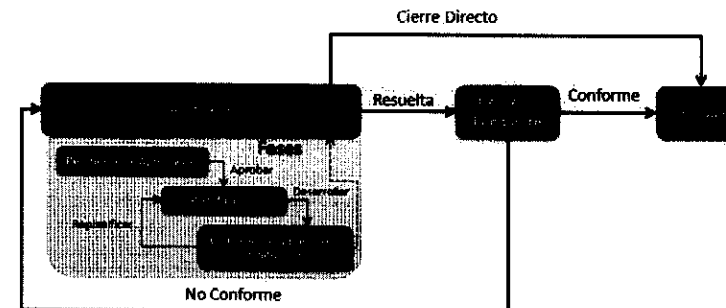


Figura 2 – Diagrama de transición de estados en las solicitudes de nueva funcionalidad

Descripción de los estados:

Asignada	<p>Estado en el que se encuentra la solicitud de nueva funcionalidad una vez que ha sido registrado en CEIS. Dentro de este estado la solicitud puede tener diferentes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fase 1: Pendiente de Aprobación: la solicitud se encuentra en esta fase tras el registro de la solicitud, y permanecerá en ella hasta que sea aprobada por los diferentes responsables. Fase 2 Planificación: Una vez que la solicitud se encuentre aprobada esta pasará a la fase de planificación y permanecerá en esta fase hasta que se proporcione una planificación y fecha o versión estimada del desarrollo. Fase 3 Construcción y puesta en producción: Una vez que se comienza con el desarrollo de la nueva funcionalidad, la solicitud deberá de promocionarse a esta fase hasta su entrega en el entorno de producción.
Resuelta Pendiente	Una vez que la solicitud se da por finalizada por parte de los responsables, esta pasará a resolverse, permaneciendo en el estado "Resuelta Pendiente" hasta que se reciba una confirmación positiva o negativa por parte del solicitante que registró la solicitud.
Cerrada	La solicitud de nueva funcionalidad se encuentra resuelta y finalizada (ya sea de forma directa o con confirmación por parte del solicitante).

Tabla 11 – Estados del procedimiento de Gestión de la Demanda



2.5. Relación con otros procesos

El procedimiento de Gestión de la Demanda está relacionado con:

- ⇒ Gestión de proyectos, la comunicación con este proceso se realiza de forma bidireccional, en primer lugar se le proporciona como entrada los datos de las nuevas funcionalidades aprobadas, y una vez que estas son paquetizadas, se obtienen como respuesta las versiones en la que están contenidas las nuevas funcionalidades.
- ⇒ Gestión de Entregas y Despliegues, será la responsable de planificar, probar y desplegar las versiones desarrolladas de las nuevas funcionalidades en los entornos productivos, la comunicación con estos procesos se restringe a recibir información de la situación de las versiones entregadas.
- ⇒ Gestión y Resolución de Peticiones y Consultas de Usuario, la relación con este proceso es bidireccional, en los casos que sean necesarios, una solicitud de servicio categorizada como Petición, podrá ser recategorizada o generar una nueva petición de tipo nueva funcionalidad, y viceversa.
- ⇒ Proceso de Gestión y Resolución de Incidencias, la relación con este proceso es bidireccional, en los casos que sean necesarios, una solicitud de servicio categorizada como incidencia, podrá ser recategorizada o generar una nueva petición de tipo nueva funcionalidad, y viceversa.

A continuación se muestra el diagrama de contexto del procedimiento de Gestión de la Demanda con sus relaciones:

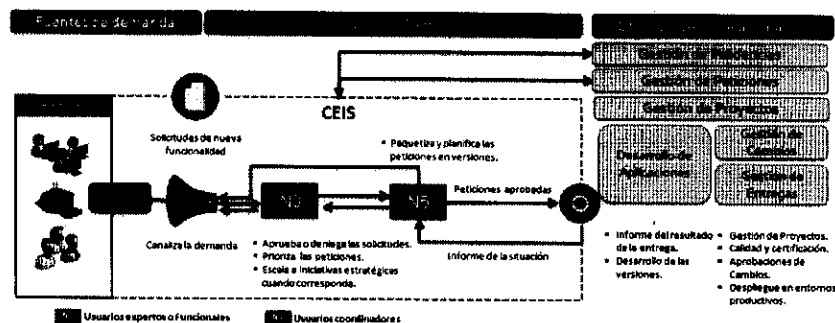


Figura 3 – Diagrama de Gestión de la Demanda y sus relaciones

2.6. Parámetros

2.6.1. Disparadores del procedimiento

El procedimiento de Gestión de la Demanda únicamente se puede iniciar desde:

- Solicitudes registradas a través del formulario Web del Centro de Información y Servicios (CEIS).

2.6.2. Salidas

Las Salidas del procedimiento de Gestión de la Demanda pueden derivar:

- Comunicación con los procesos relacionados (punto 2.5).
- Comunicación con el solicitante.



2.7. Roles del procedimiento

Este procedimiento lleva asociado los siguientes roles:

Descripción:	Personas que utilizan el Sistema o Subsistema.
Miembros:	- Cualquier usuario de los Sistemas de Información de la DGPD.
Funciones:	- Solicitar nuevas funcionalidades relacionadas con el Sistema de Información o sus subsistemas

Tabla 12 – Rol Solicitante

Descripción:	Personas con conocimiento funcional del Sistema o Subsistema. Son los representantes del propietario del sistema, este grupo se encuentra segmentado, según el módulo o área del sistema.
Miembros:	- Personas pertenecientes a los N3 de CEIS, relacionadas con los Sistemas de Información de la DGPD.
Funciones:	- Revisar el registro y categorización de las peticiones. - Aprobar o rechazar las peticiones entrantes (relativas a su módulo). - Justificar los motivos del rechazo de las solicitudes

Tabla 13 – Rol Responsable Funcional

Descripción:	Responsable por parte de la DGPD del ciclo de desarrollo y gestión de peticiones del Sistema o Subsistema.
Miembros:	- Personas pertenecientes a los N5 de CEIS, relacionadas con los Sistemas de Información de la DGPD.
Funciones:	- Aprobar o rechazar las peticiones entrantes (relativas al desarrollo). - Planificar la resolución de las peticiones. - Paquetizar las solicitudes de nueva funcionalidad en versiones.

Tabla 14 – Rol Responsable Tecnológico

Descripción:	Persona u órgano responsable de la correcta ejecución del procedimiento.
Miembros:	Servicio de Planificación Estratégica
Funciones:	- Será el responsable de asegurar que el procedimiento se realiza de forma eficaz y eficiente y de acuerdo a criterios de mejora continua. - Responsable de que el procedimiento se ajuste al propósito para el cual ha sido definido, cubriendo el patrocinio, el diseño, la gestión del cambio y la mejora del proceso y sus métricas.



Tabla 15 – Rol Propietario de Gestión de la Demanda

2.8. Responsabilidades

Los niveles de responsabilidad definidos por la matriz RACI son:

- [R] – Responsable de la ejecución
- [A] – Aprobación y responsable para el nivel jerárquico superior
- [C] – Consultado
- [I] – Informado

Matriz RACI de responsabilidades del Proceso de Gestión de la Demanda

Registro y categorización	I	R/A/I		
Aprobación funcional		R/A	I	
Confirmación del cierre	I	R/A		
Cancelación	R/A/C/I			
Cierre - Rechazo	I			
Aprobación tecnológica	I	I	R/A	
Aprobación del motivo de rechazo		R/A	I	
Planificación	I		R/A	
Construcción y puesta en producción	I		R/A	
Evaluación de la Entrega			R/A	
Aceptación	R/A/C/I			
Cierre - Satisfactorio	I			

Tabla 16 – Matriz RACI de Gestión de la Demanda



3. ANEXOS

3.1. Definiciones

DGPD	Dirección General de Política Digital
CEIS	El Centro de Información y Servicios (CEIS) aglutina los servicios de información y atención de la Consejería.
Solicitud de Servicio	Petición que hace un usuario solicitando información, asesoramiento, acceso o reportando una problemática de un servicio TI.
Categoría	Clasificación de las solicitudes de servicio, indicando la tipología de la solicitud: Incidencia, Petición, Consulta, Queja o Nueva Funcionalidad.
Escalado	Consiste en pasar una solicitud al siguiente o anterior nivel de escalado del grupo o ámbito en el que se encuentre asignada.
Conformidad	Una vez que la solicitud de servicio ha sido solucionada, el solicitante puede indicar si está de acuerdo con la solución que se le ha dado.
ITIL	Information Technology Infrastructure Library.

Tabla 17 – Definiciones

3.2. Referencias

Gestión de Peticiones y Consultas	Gestión y Resolución de Peticiones y Consultas de Usuarios	DGPD
Gestión de la Demanda Estratégica	Previsión, Priorización y Gestión de la Demanda Estratégica	DGPD
Gestión de Incidencias	Proceso de Gestión y Resolución de Incidencias	DGPD

Tabla 18 – Referencias

4. ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Diagrama del procedimiento de Gestión de la Demanda	6
Figura 2 – Diagrama de transición de estados en las solicitudes de nueva funcionalidad.....	16
Figura 3 – Diagrama de Gestión de la Demanda y sus relaciones	17

← *Iniciativa estratégica*



5. ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Ámbito del procedimiento.....	5
Tabla 2 – Actividad: Registro y Categorización.....	7
Tabla 3 – Actividad: Aprobación funcional.....	8
Tabla 4 – Actividad: Confirmación del cierre.....	9
Tabla 5 – Actividad: Aprobación tecnológica.....	10
Tabla 6 – Actividad: Aprobación del motivo de rechazo	11
Tabla 7 – Actividad: Planificación.....	12
Tabla 8 – Actividad: Evaluación de la entrega.....	13
Tabla 9 – Actividad: Cancelación	14
Tabla 10 – Actividad: Aceptación	15
Tabla 11 – Estados del procedimiento de Gestión de la Demanda	16
Tabla 12 – Rol Solicitante	19
Tabla 13 – Rol Responsable Funcional.....	19
Tabla 14 – Rol Responsable Tecnológico	19
Tabla 15 – Rol Propietario de Gestión de la Demanda	20
Tabla 16 – Matriz RACI de Gestión de la Demanda	20
Tabla 17 – Definiciones	21
Tabla 18 – Referencias.....	21

