

**PROGRAMA DE HOMOGENEIZACIÓN Y
ESTANDARIZACIÓN DEL GOBIERNO DE TI EN LA
EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS E INFRAESTRUCTURAS**
Modelo Objetivo Unificado - Modelo Organizativo

Tipo de documento: VERSIÓN PÚBLICA
Autor del documento: Agencia Digital de Andalucía (ADA)
Departamento: Subdirección General de Operaciones y
Telecomunicaciones (SGOT)
Código del Documento: SDT-IF-MOU-INI-241129-OR
Edición: PRIMERA
Categoría: Uso Público
Fecha de elaboración: 10/02/2025
N.º de Páginas: 36

HOJA DE CONTROL DE EDICIONES

N.º Edición	Fecha	Naturaleza de la edición
PRIMERA EDICIÓN PÚBLICA	10/02/2025	Revisión final y aprobación de la primera edición pública

Detalles de los cambios de la última edición:

El MOU plantea el modelo único de prestación de servicios de TI a los centros de competencia TIC de la ADA que atienden a los Organismos. En este documento se describen los elementos de la gobernanza de los servicios de TI y de los procesos de gestión que se incluyen en el MOU (siempre en el ámbito de la explotación de sistemas y plataformas), detallando la estructura organizativa, mecanismos de dotación de recursos, roles, responsabilidades y modelo de relación.

Lista de distribución

Documento Público

Elaborado	Revisado	Validado	Aprobado
Varios redactores	Caro, Javier Corredera, Carlos del Río, Álvaro Ruiz de Infante, Javier Vázquez, Mónica	Navarro, José Carlos Mancebo, Rafael Salido, Domingo	García Martínez, Adolfo ADA – SGOT
ADA – SGOT SANDETEL	ADA – SGOT SANDETEL	ADA – SESS, ADA – SESC, ADA - STEMNI	

ÍNDICE

4	MODELO ORGANIZATIVO.....	4
4.1	VISIÓN GENERAL.....	4
4.2	DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA.....	5
4.3	DOTACIÓN DE RECURSOS.....	10
4.4	DETALLE DE ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	12
4.4.1	<i>Nivel Estratégico o de Gobierno Total de Servicios y Procesos.....</i>	<i>12</i>
4.4.2	<i>Nivel Táctico o de Gobierno de las Líneas de Servicio y Fases de Procesos.....</i>	<i>14</i>
4.4.3	<i>Nivel Operativo Horizontal o de Gestión de Servicios y Procesos.....</i>	<i>17</i>
4.4.3.1	Ámbito de Servicios.....	17
4.4.3.2	Ámbito de Procesos.....	23
4.4.3.3	Ámbito de Seguimiento y Control.....	24
4.4.4	<i>Nivel Operativo Sectorial o de Soporte Local a la Gestión de Servicios y Procesos.....</i>	<i>26</i>
4.4.4.1	Ámbito de Servicios.....	26
4.4.4.2	Ámbito de Procesos.....	28
4.4.4.3	Ámbito de Seguimiento y Control.....	29
4.4.4.4	Estructura básica de equipos del proveedor adjudicatario.....	29
4.5	MODELO DE RELACIÓN.....	30
4.5.1	<i>Interlocución por niveles.....</i>	<i>30</i>
4.5.2	<i>Canales de Comunicación.....</i>	<i>32</i>
4.5.3	<i>Foros de Seguimiento.....</i>	<i>32</i>
4.5.3.1	Foros Internos.....	33
4.5.3.2	Foros con centros de competencia TIC.....	34
4.5.3.3	Tratamiento de Excepciones.....	35

4 MODELO ORGANIZATIVO

Este apartado contiene tanto la estructura de roles y funciones como el modelo de relación necesario para garantizar la gobernanza de los servicios TI de Explotación de Sistemas e Infraestructuras recogidos en el Modelo Objetivo Unificado (en adelante, MOU), así como de los procesos de TI sobre los que se basa la prestación de dichos servicios, y el seguimiento y control de la explotación, siempre dentro de las competencias de la SGOT.

Además, se indican las líneas maestras de organización para los equipos de trabajo de los proveedores adjudicatarios de los basados, dando así una visión global del equipo de trabajo y sus responsabilidades.

4.1 Visión general

El modelo organizativo propuesto combina las capacidades TIC de la SGOT con las de otras Subdirecciones de la ADA para prestar servicios de explotación de sistemas y plataformas a los distintos centros de competencia TIC que atienden al conjunto de organismos de la Junta de Andalucía. El objetivo es sacar el máximo provecho de las capacidades TIC de la SGOT, que actúa como prestador de los servicios TI de Infraestructura contenidos en el catálogo de servicios del MOU, y combinarla con la capacidad TIC de los consumidores de estos servicios desde otras subdirecciones de la ADA. En este sentido, se define una estructura por niveles con los siguientes objetivos:

- Emplear las capacidades del personal a cargo de los servicios TI en las distintas unidades administrativas de la ADA, favoreciendo la colaboración entre todos los equipos y todas las áreas técnicas que intervienen en la prestación de servicios TI a Negocio.
- Identificar los roles y responsabilidades en el seguimiento y control de la explotación, soporte estratégico para el gobierno TI de los servicios, la gestión contractual y la mejora continua.
- Racionalizar la prestación de servicios TI de Infraestructura con un enfoque DevSecOps, fomentando sinergias, aprovechando el conocimiento existente, generando el máximo valor y optimizando los costes asociados.
- Proveer servicios a partir de un catálogo común, pero que al mismo tiempo dé respuesta a las necesidades particulares de todos los centros de competencia TIC.
- Generar resiliencia y escalabilidad en los servicios TI de Infraestructura que presta, gestionándolos de un modo transparente, y haciendo partícipes a los centros de competencia TIC en la gestión que se realiza.
- Fomentar las mejores prácticas en la gestión de servicios TI y de procesos, aprovechando los casos de éxito dentro de la Junta de Andalucía y del mercado.

Con estos objetivos, se define un modelo organizativo de cuatro niveles para el gobierno, seguimiento y control de la ejecución de los servicios TI y de los procesos. Estos cuatro niveles, junto con el equipo del proveedor adjudicatario, forman la estructura de dirección, implantación, ejecución y mejora de los servicios y los procesos definidos en el MOU:

- **Nivel Estratégico**, centrado en la orientación y objetivos de la prestación.
- **Nivel Táctico**, cuya misión es la definir las líneas maestras de actuación y dotar los medios para el despliegue, seguimiento y control de la estrategia definida por el nivel superior en los servicios y los procesos del MOU.
- **Nivel Operativo Horizontal**, que será el encargado de planificar las medidas a implantar, ejecutarlas y realizar el seguimiento y control de todas ellas, desde un plano horizontal (iniciativas comunes).
- **Nivel Operativo Sectorial**, responsable de la prestación de servicios en los centros de competencia TIC, así como de la orquestación, la ejecución operativa de los procedimientos técnicos asociados a los procesos, así como el seguimiento y control de los contratos basados.



Todos los roles de esta estructura organizativa estarán dotados por la ADA mediante perfiles adecuados a cada una de las exigencias en cada nivel, asegurando la competencia técnica y la experiencia necesaria.

4.2 Descripción de la estructura

El modelo de gobierno está diseñado para asegurar la eficiencia, eficacia y mejora continua en la entrega de servicios, empleando un enfoque de responsabilidad en cascada. Este enfoque garantiza que las decisiones y acciones se tomen en el nivel adecuado, con una clara delimitación de responsabilidades desde el nivel más alto hasta el de base.

Se describe a continuación la estructura organizativa para el gobierno de las Líneas de Servicio, fases de procesos, servicios TI, y procesos de gestión recogidos por el Modelo Objetivo Unificado. Además, como la prestación de los servicios a partir de la ejecución de los procesos se basa en procedimientos operativos que toman los roles de los procesos de gestión a los que pertenecen, resulta que esta estructura cubre tanto el gobierno como la ejecución operativa de estos procesos y su seguimiento y control. Los niveles establecidos son los siguientes:

- **Nivel Estratégico o de Gobierno Total de Servicios y Procesos.** En la cima de la estructura se encuentra el Equipo de Gobierno de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras, compuesto por un equipo de responsables de la SGOT que dirigirán la prestación de servicios.

Este equipo es responsable de definir la visión global, así como las estrategias y políticas que guían al resto de niveles de la estructura organizativa. Además, establece los estándares y expectativas generales para todos los servicios y procesos, y supervisa su alineación con los objetivos estratégicos y corporativos. Finalmente, gestiona las relaciones institucionales con los centros de competencia TIC y asegura la disponibilidad presupuestaria para la prestación.

En este nivel se definen los siguientes roles:

- Responsable Global de Servicios y Procesos (**RGSP**)
- Responsable Global de Servicios (**RGS**)
- Gestor Global de Procesos (**GGP**)
- Responsable de Seguimiento y Control de la Explotación (**SCE**)

- **Nivel Táctico o de Gobierno de las Líneas de Servicio y Fases de Procesos.** Bajo el equipo de gobierno de la estructura organizativa, se encuentran los responsables de las líneas de servicios definidas para los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras, así como los gestores globales de fases en las que se agrupan los procesos de TI definidos, y los roles de Seguimiento y control de la Explotación para servicios, procesos y contratos basados.

Estos roles se centran en el despliegue de la estrategia definida, es decir, se encargan de traducir la estrategia general a programas específicos, apoyándose en gran medida en el equipo asignado a su área. Además, es responsabilidad de este nivel procurar la adecuada dotación de los recursos, gestionar las contrataciones necesarias, así de la mejora continua del modelo objetivo unificado.

Para cada línea de servicio se establece un rol de responsabilidad:

- Responsable de la Línea de Servicios de Dirección, Planificación y Mejora (**RLSDPM**)
- Responsable de la Línea de Servicios de Transformación en la madurez de los organismos (**RLSTM**)
- Responsable de la Línea de Servicios de Gestión Integral de los Sistemas de Información e Infraestructuras Técnicas (**RLSGI**)
- Responsable de la Línea de Servicios de Valor Añadido (**RLSVA**)
- Responsable de la Línea de Servicios de Aprovisionamiento (**RLSA**)

Por otro lado, para las etapas o fases de los procesos se definen estos otros roles de gestión:

- Gestor Global de los Procesos de Estrategia (**GGPE**)
- Gestor Global de los Procesos de Transición (**GGPT**)
- Gestor Global de los Procesos de Operación (**GGPO**)
- Gestor Global de Mejora Continua (**GGMC**)

Finalmente, para el seguimiento y control de la explotación se dotarán estos roles:

- Seguimiento y Control de Servicios y Procesos (**SCSYP**)
- Seguimiento y Control de Contratos Basados (**SCCB**)

- **Nivel Operativo Horizontal o de Gestión de Servicios y Procesos.** En este nivel, los integrantes del equipo tienen la responsabilidad de garantizar la prestación de los servicios y la ejecución de los procesos en el día a día conforme a directrices comunes. Estos responsables aseguran que la actividad de sus equipos esté alineada con los planes y objetivos establecidos en los niveles superiores. En este sentido, son responsables de que los servicios o procesos asignados se ejecuten conforme a lo definido, resolviendo los posibles problemas y mejoras dentro de su ámbito, así como de colaborar con otros niveles para la definición, estandarización y auditoría de servicios y procesos.

Se establecen los siguientes roles de gestión para Servicios TI:

- Dependientes del **RLSDPM**:
 - Responsable de Servicio de dirección, planificación y mejora (**RSDPM**)
- Dependientes del **RLSTM**:
 - Responsable de Servicio de evolución del grado de madurez (**RSEGM**)
 - Responsable de Servicio de implantación y mejora de herramientas de ámbito común (**RSIMHAC**)
 - Responsable de Servicio de migración de datos entre herramientas de gestión (**RSMDHG**)
 - Responsable de Servicio de formación técnica y de gestión en el ámbito de los diferentes organismos (**RSFTG**)
- Dependientes del **RLSGI**:

- Responsable de Servicio de diseño, construcción y modificación de plataformas (**RSDCMP**)
- Responsable de Servicio de implantación de transformaciones de procesos y servicios (**RSITPS**)
- Responsable de Servicio de asesoramiento técnico (**RSAST**)
- Responsable de Servicio de gestión de peticiones de soporte a la transición (**RSPST**)
- Responsable de Servicio de gestión de cambios, entregas y despliegues (**RSCED**)
- Responsable de Servicio de operación sobre sistemas y plataformas (**RSOSP**)
- Responsable de Servicio de soporte técnico 24x7 (**RSST247**)
- Responsable de Servicio de gestión del reciclaje y destrucción de activos TIC (**RSGRD**)
- Dependientes del **RLSVA**:
 - Responsable de Servicio de automatización (**RSAUT**)
 - Responsable de Servicio de evolución en el despliegue del ciclo de vida del software (**RSEDCVS**)
 - Responsable de Servicio de cuadro de mandos y herramientas a medida (**RSCMHM**)
 - Responsable de Servicio de centro de control activo (**RSCCA**)
 - Responsable de Servicio de auditoría, niveles de servicio, conocimiento, configuración y activos (**RSANSCC**)
 - Responsable de Servicio de gestión del catálogo, informes, registro de mejora continua, gestión de riesgos, proveedores y suministradores (**RSCMRP**)
 - Responsable de Servicio de aseguramiento de la capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad (**RSCDCS**)
 - Responsable de Servicio de provisión y soporte especializado en líneas de comunicaciones (**RSPSLC**)
- Dependientes del **RLSA**:
 - Responsable de Servicio de aprovisionamiento de nuevas infraestructuras (**RSANI**)

Para el ámbito de los Procesos, los roles son los ya identificados en el Modelo de Procesos, que quedarían agrupados formando la estructura siguiente:

- Dependientes del **GGPE**:
 - Gestor Global de Gestión de la Demanda (**PEDEM-GG**)
- Dependientes del **GGPD**:
 - Gestor Global de Gestión del Catálogo de Servicios (**PDCAT-GG**)
 - Gestor Global de Gestión del Nivel de Servicio (**PDNIV-GG**)
 - Gestor Global de Gestión de la Capacidad (**PDCAP-GG**)
 - Gestor Global de Gestión de la Disponibilidad (**PDDISP-GG**)
 - Gestor Global de Gestión de la Continuidad (**PDCONT-GG**)
 - Gestor Global de Gestión de la Seguridad de la Información (**PDSEG-GG**)
 - Gestor Global de Gestión de Riesgos (**PDRIES-GG**)
- Dependientes del **GGPT**:
 - Gestor Global de Planificación y Soporte a la Transición (**PTPROY-GG**)

- Gestor Global de Gestión de Cambios (**PTCAM-GG**)
- Gestor Global de Gestión de Configuración (**PTCONF-GG**)
- Gestor Global de Gestión de Entregas (**PTENT-GG**)
- Gestor Global de Gestión del Conocimiento (**PTCONO-GG**)
- Dependientes del **GGPO**:
 - Gestor Global de Gestión de Accesos (**POACC-GG**)
 - Gestor Global de Gestión de Eventos y Monitorización (**POEM-GG**)
 - Gestor Global de Gestión de Incidencias (**POINC-GG**)
 - Gestor Global de Gestión de Peticiones (**POPET-GG**)
 - Gestor Global de Gestión de Problemas (**POPRB-GG**)
- Dependientes del **GGMC**
 - Gestor Global de la Mejora Continua (**PMCMC-GG**)
- En el ámbito del seguimiento y control de la explotación, se definen:
 - Dependientes del **SCSYP**:
 - Seguimiento y Control de Servicios de Diseño (**SCDIS**)
 - Seguimiento y Control de Servicios de Transición (**SCTRS**)
 - Seguimiento y Control de Servicios de Operación (**SCOPE**)
 - Seguimiento y Control de Servicios de Transformación (**SCTRF**)
 - Dependientes del **SCCB**:
 - Seguimiento y Control de Servicios de Niveles de Servicio (**SCNIV**)
 - Seguimiento y Control Económico-Financiero (**SCECF**)
 - Seguimiento y Control de Servicios de Contratos Basados (**SCCON**)
- **Nivel Operativo Sectorial o de Soporte Local a la Gestión de Servicios y Procesos.** Este nivel asume el rol más cercano de la SGOT a los centros de competencia TIC, por lo que es especialmente importante la asignación a personas que tengan un buen conocimiento del negocio, con sensibilidad sobre las necesidades del centro de competencia TIC.

Así, este nivel aporta recursos totalmente focalizados en la aplicación de las estrategias y tácticas a nivel local de los servicios TI a Negocio, dado que necesitarán de una gestión más específica a cada centro de competencia TIC.

Estos roles serán, a nivel de centro de competencia TIC, los orquestadores de servicios y los responsables de la ejecución de los procedimientos operativos asociados a los procesos, así como del seguimiento y control en campo de toda la explotación de sistemas e infraestructuras. Para ello, mantendrán una colaboración estrecha con los responsables horizontales del nivel superior para asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos, fomentando la comunicación continua entre ambos niveles.

En el ámbito de Servicios se identifica el rol de **Responsable Delegado** de Servicios (habitualmente se corresponderá con la persona que ostenten el rol de Responsable del Contrato Basado por la SGOT) como extensión de los responsables de estos a nivel horizontal, lo que garantiza la dedicación y seguimiento detallado de los servicios desplegados. Sin embargo, en determinados casos como puede ser el de centros de competencia TIC de gran volumen o el de servicios de TI con gran actividad, se pueden definir responsables delegados por servicios o para agrupaciones de éstos como, por ejemplo:

- Línea de Servicios de gestión integral de los sistemas de información e infraestructuras técnicas:
 - Responsable Delegado al cargo de:
 - Diseño, construcción y modificación de plataformas
 - Servicio de proyectos de migración de aplicaciones y sistemas a la nube híbrida de la Junta de Andalucía
 - Implantación de transformaciones de procesos y servicios
 - Asesoramiento técnico
 - Gestión de peticiones de soporte a la transición
 - Gestión de cambios, entregas y despliegues
 - Responsable Delegado al cargo de:
 - Operación sobre sistemas y plataformas
 - Soporte técnico 24x7
 - Gestión de reciclaje y destrucción de activos TIC
- Línea de servicios de valor añadido
 - Responsable Delegado al cargo de:
 - Automatización
 - Evolución en el despliegue del ciclo de vida del software
 - Cuadros de mando y herramientas a medida
 - Gestión del catálogo, informes, registro de mejora continua, gestión de riesgos, proveedores y suministradores
 - Responsable Delegado al cargo de:
 - Centro de Control Activo
 - Auditoría, niveles de servicio, conocimiento, configuración y activos
 - Aseguramiento de la capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad

Un aspecto importante es que, para algunos servicios que se van a controlar de modo centralizado en los basados, no se definirá responsable delegado; esto se detalla más adelante.

Para los procesos de gestión TI, en este grupo estarían los roles locales identificados en el Modelo de Procesos como Gestores Locales de aquéllos, centrados en la implantación, mejora continua, seguimiento y control de los mismos. Por ejemplo, para el Proceso de Gestión del Cambio, este nivel será asumido por el rol organizativo Gestor Local del Proceso de Gestión de Cambios (**PTCAM-GL**).

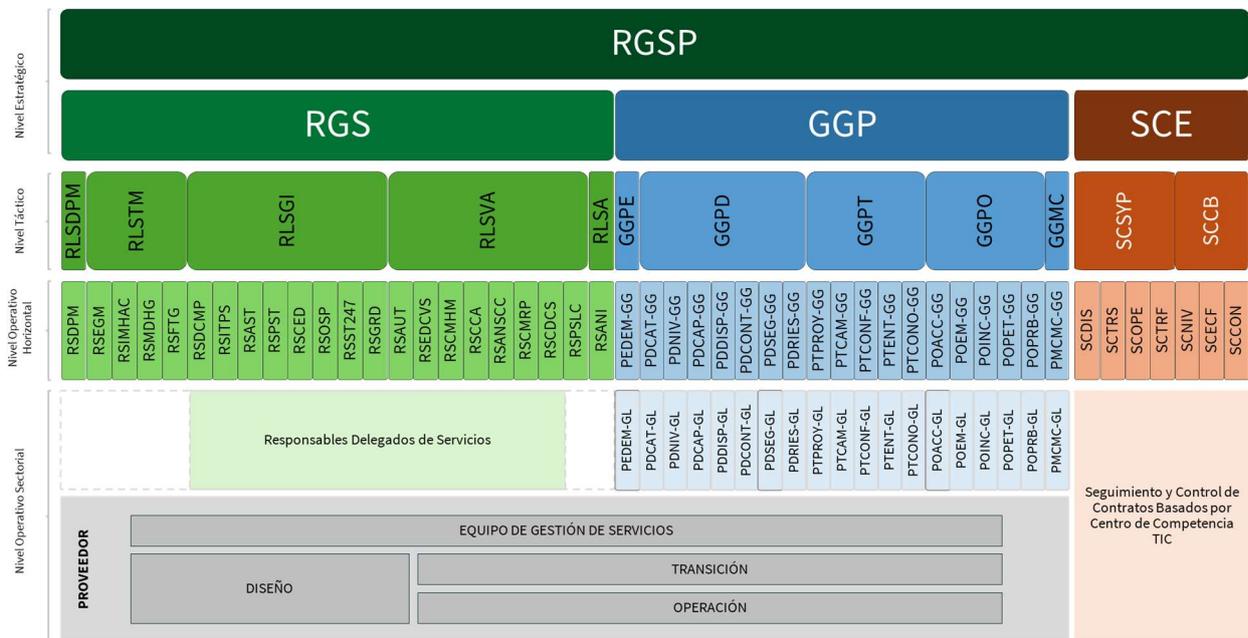
Por último, en el caso de seguimiento y control de la explotación existirán roles locales de seguimiento y control de contratos basados para la ejecución de estas tareas en cada contrato, por lo que trabajarán tanto con los Responsables Delegados, como con los Gestores Locales, pero también con el equipo del proveedor adjudicatario.

- Ejecutando los servicios de TI en los centros de competencia TIC se encontrarán los equipos técnicos de los proveedores adjudicatarios, que estarán formados, al menos, por los siguientes grupos:
 - Equipo de Gestión de Servicios
 - Equipo de Diseño
 - Equipo de Transición
 - Equipo de Operación

Este modelo garantiza que exista un flujo claro de comunicación y responsabilidad a través de todos los niveles. Las decisiones se toman en el nivel apropiado, permitiendo una respuesta rápida y una gestión efectiva de los recursos. Asimismo, promueve la transparencia y la rendición de cuentas en toda la organización.

Este enfoque en cascada asegura que cada nivel esté claramente enfocado en sus responsabilidades específicas, mientras contribuye al éxito general de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras. Permite una gestión coherente y alineada, desde la visión estratégica en el nivel más alto hasta la ejecución práctica en el nivel más básico.

A continuación, se muestra de manera visual el organigrama con todos los niveles:



Es importante destacar que, aunque se definen tantos roles como procesos, servicios y áreas de seguimiento y control, según el caso una misma persona podrá asumir varios de ellos por similitud, capacidad, o cualquier otro criterio que apruebe la SGOT. Además, esta es una estructura para la ejecución, seguimiento y control de toda actividad descrita en el MOU en todos los organismos a los que se prestan Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras.

4.3 Dotación de recursos

En la estructura anterior se definen muchos roles que deben ser dotados para la ejecución, seguimiento y control de los servicios y procesos de TI. A este respecto, es importante indicar que algunos roles tienen un carácter estratégico, mientras que otros tienen una componente muy cercana al negocio. Además, los roles irán siendo asignados progresivamente, a medida que se va realizando el despliegue de contratos basados.

Concretamente, en el caso de los roles de los niveles estratégico y táctico, son puestos estructurales asociados a la propia relación de puestos de trabajo de la ADA que articulan las contrataciones que se deriven para la implantación de este modelo.

Para los niveles operativos, tanto de tipo horizontal como sectorial, se podrán dotar contando con recursos de contratos basados sobre los acuerdos marco aplicables, que son:

- Acuerdo marco de servicios de explotación de sistemas de información e infraestructuras, de la Agencia Digital de Andalucía (Expediente CONTR/2024/339965), para contratos basados sobre:
 - Servicios de dirección, planificación y mejora
 - Servicios de transformación en la madurez de los organismos
 - Servicios de gestión integral de los sistemas de información e infraestructuras
 - Servicios de valor añadido
- Acuerdo marco para servicios de seguimiento y control de servicios TI, gobierno TI, así como servicios de asistencia técnica y soporte en el ámbito de la explotación de infraestructuras y sistemas TI (Expediente AC23-00002), de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL), para contratos basados sobre:
 - Servicios relacionados con el seguimiento y control de la Explotación de sistemas e infraestructuras TI
 - Servicios de Asistencia técnica y Soporte de infraestructuras y sistemas TI
 - Servicios de gestión horizontales relacionados con el gobierno de TI
- A través del encargo a SANDETEL de determinados servicios relacionados con la homogeneización y estandarización del gobierno de TI en la producción de sistemas sectoriales de la Agencia Digital de Andalucía, será posible asignar a los contratos basados del acuerdo marco de la ADA (Expediente CONTR/2024/339965) recursos dotados mediante basados del acuerdo marco de SANDETEL (Expediente AC23-00002).

En resumen, todos los roles serán dotados con medios de la SGOT y se irán articulando conforme sea necesario en función del despliegue de servicios y procesos, lo que a su vez estará ligado a la gestión de contratos basados:

- Nivel de gobierno total de servicios y procesos (Nivel Estratégico):
 - Dotado directamente y desde el principio por puestos estructurales asociados a la propia ADA.
 - Personal de SANDETEL asignado mediante el encargo de determinados servicios relacionados con la homogeneización y estandarización del gobierno de TI en la producción de sistemas sectoriales de la ADA.
- Nivel de Gobierno de las Líneas de Servicio y Fases de Procesos (Nivel Táctico). Podrá dotarse por dos vías:
 - Puestos estructurales de la ADA.
 - Personal asignado a contratos basados del Acuerdo Marco de SANDETEL para la cobertura de los roles de gestores globales de etapas de procesos, por contratación de servicios de gestión horizontales relacionados con el gobierno de TI.
 - Personal asignado a contratos basados del Acuerdo Marco de SANDETEL para la cobertura de los roles de seguimiento y control de la explotación, por contratación de servicios relacionados con el seguimiento y control de la explotación de sistemas e infraestructuras TI.
- Para el nivel de gestión de servicios y procesos (Nivel Operativo Horizontal), las opciones son:
 - Puestos estructurales de la ADA.

- Personal asignado a contratos basados del Acuerdo Marco de SANDETEL para la cobertura de los roles de gestores globales de procesos, por contratación de servicios de gestión horizontales relacionados con el gobierno de TI.
- Personal asignado a contratos basados del Acuerdo Marco de SANDETEL para la cobertura de los roles de seguimiento y control de la explotación, por contratación de servicios relacionados con el seguimiento y control de la explotación de sistemas e infraestructuras TI.
- Finalmente, para el nivel de soporte local a la gestión de servicios y procesos (Nivel Operativo Sectorial), se tienen estas alternativas:
 - Puestos estructurales de la ADA.
 - Personal asignado a contratos basados del Acuerdo Marco de la ADA para la cobertura de los roles de prestación de servicios y ejecución de procedimientos operativos asociados a procesos, por contratación de servicios de:
 - Servicios de dirección, planificación y mejora
 - Servicios de transformación en la madurez de los organismos
 - Servicios de gestión integral de los sistemas de información e infraestructuras
 - Servicios de valor añadido
 - Personal asignado a contratos basados del Acuerdo Marco de SANDETEL para la cobertura de los roles de gestores locales de procesos, por contratación de servicios de gestión horizontales relacionados con el gobierno de TI.
 - Personal asignado a contratos basados del Acuerdo Marco de SANDETEL para la cobertura de los roles de seguimiento y control de la explotación, por contratación de servicios relacionados con el seguimiento y control de la explotación de sistemas e infraestructuras TI.

4.4 Detalle de roles y responsabilidades

Cada uno de estos roles cumple una función específica para los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras, proporcionando liderazgo, dirección y supervisión en sus respectivas áreas de responsabilidad. Juntos, aseguran el funcionamiento de manera eficiente y efectiva, alineado con los objetivos y estrategias globales.

Inicialmente, se plantea incompatibilidad de roles asignados en la misma persona dentro de los dos primeros niveles de la estructura, es decir, para *Nivel Estratégico o de Gobierno Total de Servicios y Procesos*, y para el *Nivel Táctico o de Gobierno de las Líneas de Servicio y Fases de Procesos*.

A continuación, se detallan las responsabilidades por perfil para los introducidos por primera vez.

4.4.1 Nivel Estratégico o de Gobierno Total de Servicios y Procesos

A continuación, se detallan las responsabilidades de los roles incluidos en este nivel, de modo que se puedan ejecutar las funciones indicadas para el Gobierno Total de Servicio y Procesos:

- Responsable Global de Servicios y Procesos (**RGSP**)
 - Define y supervisa la visión global para la gestión de servicios y procesos en los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras.
 - Asegura que tanto los servicios como los procesos estén alineados con los objetivos y estrategias generales de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras y del negocio.

- Establece políticas y estándares para la gestión de servicios y procesos, supervisando a alto nivel su implementación.
- Evalúa regularmente el valor entregado por los servicios y la eficacia de los procesos, promoviendo mejoras continuas.
- Ofrece liderazgo y dirección estratégica a los equipos de niveles inferiores, asegurando la coherencia y eficacia organizativa.
- Esponsoriza o patrocina proyectos de auditoría.
- Se apoya directamente en el **RGS** y el **GGP**.
- Responsable Global de Servicios (**RGS**)
 - Supervisa todos los aspectos relacionados con la prestación de servicios dentro de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras.
 - Se centra en la mejora y eficiencia en la prestación por los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras.
 - Asegura que los servicios cumplan con los estándares de calidad y rendimiento establecidos.
 - Trabaja en estrecha colaboración con el GGP para garantizar que los servicios estén integrados eficientemente con los procesos establecidos por los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras.
 - Mantiene una comunicación efectiva con otros líderes y stakeholders, representando los intereses y necesidades de los servicios.
 - Revisa el valor entregado por los servicios y analiza los datos para identificar áreas de mejora.
 - Dirige los proyectos de auditoría de servicios.
 - Reporta a **RGSP** y ofrece apoyo cercano al **GGP**.
- Gestor Global de Procesos (**GGP**)
 - Supervisa todos los aspectos relacionados con la ejecución de procesos en los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras.
 - Se centra en la mejora y eficiencia del sistema de gestión por procesos de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras.
 - Asegura que los procesos cumplan con los estándares de calidad y rendimiento establecidos.
 - Asegura que los procesos estén alineados con los servicios proporcionados, facilitando su integración y coherencia.
 - Lidera iniciativas de gestión de cambios en los procesos para mejorar la eficiencia operativa.
 - Revisa el rendimiento de los procesos y analiza los datos para identificar áreas de mejora.
 - Dirige los proyectos de auditoría de procesos.
 - Reporta a **RGSP** y ofrece apoyo cercano al **RGS**.
- Responsable de Seguimiento y Control de la Explotación (**SCE**):
 - Soporte al gobierno de TI de los servicios y procesos implantados, aportando la visión de la actualidad, rendimiento y problemas activos.
 - Aporta la visión global de estado de la gestión de proveedores, mediante el seguimiento y control de contratos, niveles de servicio, rendimiento y calidad de la prestación.
 - Supervisa la evaluación de la actividad de todos los contratos basados, así como las acciones de conformidad de toda la facturación, como filtro previo a los Responsables de Contratos Basados.

- Propuestas de planes y acciones de mejora continua y de actuación ante incumplimientos, así como colaborar en las decisiones a tomar por la SGOT.
- Lidera el seguimiento y control de los riesgos de la prestación en todos los centros de competencia TIC.
- Responsable del encargo de la ADA a SANDETEL para servicios relacionados con la homogeneización y estandarización del gobierno de TI en la producción de sistemas sectoriales.
- Responsable de la dotación de recursos a este modelo organizativo mediante el Acuerdo marco para servicios de seguimiento y control de servicios TI, gobierno TI, así como servicios de asistencia técnica y soporte en el ámbito de la explotación de infraestructuras y sistemas TI (Expediente AC23-00002).

4.4.2 Nivel Táctico o de Gobierno de las Líneas de Servicio y Fases de Procesos

Se definen en este nivel los responsables de Línea de Servicios, que dependerán del Responsable Global de Servicios definido en el nivel superior:

- Responsable de Línea de Servicios de Dirección, Planificación y Mejora (**RLSDPM**)
- Responsable de Línea de Servicios de Transformación en la Madurez de los Organismos (**RLSTM**)
- Responsable de Línea de Servicios de Gestión Integral de los Sistemas de Información e Infraestructuras Técnicas (**RLSGI**)
- Responsable de Línea de Servicios de Valor Añadido (**RLSVA**)
- Responsable de Línea de Servicios de Aprovisionamiento de Servicios (**RLSA**)

Todos los **Responsables de Línea de Servicios** tienen las mismas responsabilidades, siempre para los servicios dentro de su alcance, y son estas:

- Desarrolla y ejecuta la estrategia para los servicios de su línea de servicios, asegurando su alineación con los objetivos globales de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras.
- Supervisa la prestación de los servicios de su línea de servicios, incluyendo la planificación, implementación y entrega de estos.
- Actúa como líder y experto en las áreas de conocimiento de los servicios de su línea de servicios, así como en la mejora continua de servicios.
- Evalúa el impacto en los servicios de su línea de servicios y realiza los ajustes necesarios.
- Colabora y gestiona los recursos asignados necesarios para auditorías.
- Reporta al RGS y ofrece apoyo cercano a los demás responsables de líneas de servicios.
- Colabora estrechamente con los gestores globales de fases de procesos.
- Se apoya directamente en los responsables de los servicios de su línea de servicios.

En cuanto a los **gestores globales de fases de los procesos**, sus responsabilidades son las descritas a continuación:

- Gestor Global de los Procesos de Estrategia (**GGPE**)
 - Definir y liderar la estrategia y planificación global del proceso de Gestión de la Demanda para los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras.

- Establecer y mantener estándares y mejores prácticas en el proceso de Gestión de la Demanda.
- Asegurar la integración y alineación efectiva del proceso de Gestión de la Demanda con los demás procesos de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras, especialmente con los que generan entradas o los que consumen salidas de sus procesos.
- Facilitar la comunicación y colaboración efectivas entre los distintos equipos y departamentos involucrados en el proceso de Gestión de la Demanda.
- Identificar oportunidades para mejorar el proceso de Gestión de la Demanda y liderar los esfuerzos de implementación de estas mejoras.
- Evaluar regularmente el rendimiento del proceso de Gestión de la Demanda y realizar ajustes según sea necesario.
- Reportar a **GGP**, prestar apoyo cercano los demás gestores globales de fases de procesos, y colaborar con los responsables de líneas de servicio.
- Hacer equipo con los gestores de procesos a su cargo.
- Gestor Global de los Procesos de Diseño (**GGPD**)
 - Definir y liderar la estrategia y planificación global para los procesos de diseño dentro de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras.
 - Establecer y mantener estándares y mejores prácticas en el proceso de diseño.
 - Asegurar la integración y alineación efectiva de los procesos de diseño con otros procesos de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras, especialmente con los procesos de transición y operación.
 - Facilitar la comunicación y colaboración efectivas entre los distintos equipos y departamentos involucrados en el proceso de diseño.
 - Identificar oportunidades para mejorar los procesos de diseño y liderar los esfuerzos de implementación de estas mejoras.
 - Evaluar regularmente el rendimiento de los procesos de diseño y realizar ajustes según sea necesario.
 - Reportar a **GGP**, prestar apoyo cercano los demás gestores globales de fases de procesos, y colaborar con los responsables de líneas de servicio.
 - Hacer equipo con los gestores de procesos a su cargo.
- Gestor Global de los Procesos de Transición (**GGPT**)
 - Definir y liderar la estrategia y planificación global para los procesos de transición dentro de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras.
 - Establecer y mantener estándares y mejores prácticas en los procesos de transición.
 - Asegurar la integración y alineación efectiva de los procesos de diseño con otros procesos de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras, especialmente con los procesos de diseño y operación.
 - Facilitar la comunicación y colaboración efectivas entre los distintos equipos y departamentos involucrados en el proceso de transición.
 - Identificar oportunidades para mejorar los procesos de transición y liderar los esfuerzos de implementación de estas mejoras.
 - Evaluar regularmente el rendimiento de los procesos de transición y realizar ajustes según sea necesario.

- Reportar a **GGP**, prestar apoyo cercano los demás gestores globales de fases de procesos, y colaborar con los responsables de líneas de servicio.
- Hacer equipo con los gestores de procesos a su cargo.
- Gestor Global de los procesos de operación (**GGPO**)
 - Definir y liderar la estrategia y planificación global para los procesos de operación dentro de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras.
 - Establecer y mantener estándares y mejores prácticas en los procesos de operación.
 - Asegurar la integración y alineación efectiva de los procesos de operación con otros procesos de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras, especialmente con los procesos de diseño y transición.
 - Facilitar la comunicación y colaboración efectivas entre los distintos equipos y departamentos involucrados en los procesos de operación.
 - Identificar oportunidades para mejorar los procesos de operación y liderar los esfuerzos de implementación de estas mejoras.
 - Evaluar regularmente el rendimiento de los procesos de operación y realizar ajustes según sea necesario.
 - Reportar a **GGP**, prestar apoyo cercano los demás gestores globales de fases de procesos, y colaborar con los responsables de líneas de servicio.
 - Hacer equipo con los gestores de procesos a su cargo.
- Gestor Global de Mejora Continua (**GGMC**). Las responsabilidades de este rol están definidas en el Modelo de Procesos, concretamente dentro del proceso de Mejora Continua.

En cuanto al **seguimiento y control de la explotación**, las responsabilidades de los roles en este nivel son:

- Seguimiento y Control de Servicios y Procesos (**SCSYP**)
 - Definir y liderar las prácticas de seguimiento y control en servicios y procesos, estableciendo un calendario de seguimiento y revisión, modelos de reportes a obtener, planes de divulgación de esta información, etc.
 - Fomentar las relaciones con los responsables de servicios y los gestores de procesos, aportando periódicamente información de situación, aspectos de mejora, temas prioritarios y acciones pendientes tanto para servicios como para procesos.
 - Asegurar la generación de reportes de información tanto de servicios como de procesos, así como el envío a los destinatarios identificados.
 - Realizar comparaciones entre diferentes contratos basados y centros de competencia TIC, tanto generales como a demanda, y distribuirlos a los interesados.
 - Aportar requerimientos para la construcción de cuadros de mandos, herramientas automatizadas de reporting, etc.
 - Aportar cualquier otra información demandada para el seguimiento de la actividad.
- Seguimiento y Control de Contratos Basados (**SCCB**)
 - Definir y liderar las prácticas de seguimiento y control de nivel de servicios, marcando los estándares, colaborando en la puesta en producción de las herramientas necesarias, definiendo el reporting de base y la distribución de información a interesados.

- Definir y liderar las prácticas de seguimiento y control económico financiero, en lo relativo a facturación, control de inventario, presupuestos, consumo de partidas, etc.
- Definir y liderar las prácticas de seguimiento de contratos basados, en lo relativo a cumplimiento, cobertura de objetivos, vigilancia de seguimiento de la legislación aplicable, y gestión de proveedores.
- Elaborar cuantos informes sean necesarios, tanto periódicos como a demanda, para nivel de servicio, control económico-financiero y gestión contractual.
- Obtener información de la satisfacción de usuarios (calidad del servicio) en todos los contratos basados, y divulgarla a los interesados identificados.
- Realizar comparaciones entre diferentes contratos basados y centros de competencia TIC, tanto generales como a demanda, y distribuirlos a los interesados.
- Aportar requerimientos para la construcción de herramientas de uso común dentro de las actividades bajo su responsabilidad, herramientas automatizadas de reporting, etc.
- Aportar cualquier otra información demandada para el seguimiento de la actividad.

4.4.3 Nivel Operativo Horizontal o de Gestión de Servicios y Procesos

4.4.3.1 Ámbito de Servicios

Cada uno de estos roles es esencial para el desarrollo y la mejora continua de la madurez de los organismos a los que prestan servicio los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras. Las responsabilidades asignadas garantizan que cada aspecto esté bien gestionado y alineado con los objetivos generales de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras.

A continuación, se indican las responsabilidades para los nuevos roles definidos:

- Dependiente del **RLSDPM**:
 - Responsable de Servicio de Dirección, Planificación y Mejora (**RSDPM**)
 - Establecer estrategias claras y objetivos para mejorar la madurez de los organismos.
 - Identificar mejoras en los sistemas y procesos existentes, desarrollando planes detallados que impacten en la evolución de la madurez organizativa.
 - Supervisar la implementación de nuevas tecnologías y sistemas, asegurando que se alineen con los objetivos estratégicos.
 - Analizar el rendimiento de los sistemas e infraestructuras y reportar hallazgos para la toma de decisiones estratégicas.
 - Colaborar en la revisión y evaluación de los procesos y prácticas existentes, así como en la identificación de oportunidades de mejora.
 - Liderar iniciativas de gestión de cambios para implementar mejoras efectivas.
 - Reportar a **RLSDPM** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios.
 - Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.
- Dependientes del **RLSTM**:
 - Responsable de Servicio de Evolución del Grado de Madurez (**RSEGM**)
 - Evaluar el nivel actual de madurez de un organismo en diferentes áreas.

- Crear estrategias específicas para avanzar en los niveles de madurez.
- Poner en práctica las estrategias de evolución y seguimiento del progreso y efectividad.
- Asegurar una comunicación efectiva y proporcionar capacitación necesaria para apoyar la evolución.
- Reportar a **RLSTM** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.
- Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.
- Responsable de Servicio de Implantación y Mejora de Herramientas de Ámbito Común (**RSIMHAC**)
 - Identificar y seleccionar herramientas apropiadas que respalden los objetivos de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras y el organismo.
 - Supervisar la implementación de estas herramientas en el organismo.
 - Proporcionar capacitación y soporte a los usuarios de estas herramientas.
 - Evaluar regularmente la eficacia de las herramientas y realizar mejoras según sea necesario.
 - Reportar a **RLSTM** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.
 - Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.
- Responsable de Servicio de Migración de Datos entre Herramientas de Gestión (**RSMDHG**)
 - Desarrollar un plan detallado para la migración de datos entre diferentes herramientas de gestión.
 - Identificar y mitigar los riesgos asociados con la migración de datos.
 - Supervisar el proceso de migración para asegurar su precisión y eficiencia.
 - Asegurar que los datos migrados sean precisos y estén completos.
 - Reportar a **RLSTM** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.
 - Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.
- Responsable de Servicio de formación técnica y de gestión en el ámbito de los diferentes organismos (**RSFTG**)
 - Crear programas de formación técnica y de gestión que se alineen con las necesidades de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras y los organismos.
 - Llevar a cabo sesiones de capacitación, como sesiones de transferencia de información (TOI) y workshops.
 - Medir la efectividad de los programas de formación y hacer ajustes según sea necesario.
 - Mantener los materiales de formación actualizados con las últimas tendencias y prácticas.
 - Reportar a **RLSTM** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su de su misma línea de servicios.
 - Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.
- Dependientes del **RLSGI**:

- Responsable de Servicio de diseño, construcción y modificación de plataformas (**RSDCMP**)
 - Fomentar la colaboración entre los equipos que tienen objetivos dependientes de la calidad de las plataformas (Desarrollo, Puesto de Trabajo, etc.), favoreciendo la implicación temprana y con la dedicación suficiente.
 - Planificar y diseñar sistemas e infraestructuras técnicas que apoyen los objetivos de los diferentes organismos, y establecer los estándares tecnológicos para que los diseños sigan una estrategia común en los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras.
 - Mantener continuamente el canal con el servicio de aprovisionamiento de nuevas infraestructuras, reportando con suficiente antelación a los centros de competencias las necesidades presupuestarias adicionales.
 - Reportar a **RLSGI** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.
 - Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.
- Responsable de Servicio de implantación de transformaciones de procesos y servicios (**RSITPS**)
 - Asegurar la preservación de los objetivos estratégicos de las organizaciones, mediante una buena toma de requisitos y una gestión del cambio planificada de las transformaciones, maximizando valor y optimizando costes.
 - Poner foco en la mejora continua como vehículo para asegurar el valor y la conveniencia de la prestación de servicios bajo este modelo.
 - Fomentar la colaboración de todos los interesados para asegurar una transición fluida y efectiva.
 - Habilitar las herramientas para que siempre se evalúe correctamente el impacto y los riesgos asociados con las transformaciones a implantar.
 - Reportar a **RLSGI** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.
 - Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.
- Responsable de Servicio de asesoramiento técnico (**RSAST**)
 - Estar actualizado en lo referente a nuevas tecnologías y productos que puedan aportar oportunidad de mejora a los sistemas de información, plataformas e infraestructuras gestionadas.
 - Aplicar un enfoque de beneficio común, aprovechamiento de lecciones aprendidas y recopilación de casos de éxitos de estos asesoramientos técnicos.
 - Asegurar la disponibilidad de recursos especializados para cubrir las demandas de la organización.
 - Reportar a **RLSGI** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.
 - Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.
- Responsable de Servicio de gestión de peticiones de soporte a la transición (**RSPST**)
 - Trabajar con diversas partes interesadas y fomentar la colaboración para asegurar una transición fluida y efectiva.

- Dar la cobertura requerida por los organismos para las actividades críticas de transición donde se solicite, aportando los recursos especializados necesarios.
- Procurar que se genere todo el conocimiento posible y que quede disponible para todos los equipos que puedan necesitarlo.
- Reportar a **RLSGI** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.
- Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.
- Responsable de Servicio de gestión de cambios, entregas y despliegues (**RSCED**)
 - Trabajar con diversas partes interesadas para asegurar una transición fluida y efectiva, fomentando una cultura DevSecOps que aporte agilidad a los organismos y fortalezca sus servicios de negocio.
 - Habilitar las herramientas para que siempre se evalúe correctamente el impacto y los riesgos asociados con los cambios, entregas y despliegues propuestos.
 - Disponer de los canales de comunicación para reportar de modo continuo, y escalar si fuera necesario, cualquier evento surgido durante estas intervenciones, especialmente las críticas.
 - Asegurar la adopción correcta y la implicación por los equipos de operación, de modo que la explotación reporte mejoras al negocio desde el primer momento.
 - Reportar a **RLSGI** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.
 - Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.
- Responsable de Servicio de operación sobre sistemas y plataformas (**RSOSP**)
 - Asegurar la operación eficiente y efectiva de los sistemas de información e infraestructuras técnicas.
 - Proveer soporte técnico y mantenimiento continuo para asegurar la disponibilidad y confiabilidad de los sistemas.
 - Resolver incidentes y problemas técnicos de manera oportuna.
 - Asegurarse el análisis de los sistemas e infraestructuras para detectar y prevenir problemas.
 - Reportar a **RLSGI** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.
 - Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.
- Responsable de Servicio de soporte técnico 24x7 (**RSST247**)
 - Dotar los mecanismos oportunos para asegurar la disponibilidad de los recursos solicitados en los horarios requeridos, siempre que las solicitudes estén debidamente justificadas.
 - Habilitar los canales de comunicación oportunos para que los equipos de vigilancia puedan activar al soporte cuando sea necesario.
 - Procurar que las acciones que se ejecuten queden debidamente documentadas y que el conocimiento se divulgue entre los equipos.
 - Reportar a **RLSGI** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.

- Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.
- Responsable de Servicio de gestión del reciclaje y destrucción de activos TIC (**RSGRD**)
 - Asegurar la destrucción efectiva de los activos cuando sea requerido, cumpliendo con la normativa vigente y las políticas corporativas en lo referente a destrucción de la información.
 - Emitir los certificados e informes pertinentes sobre las acciones efectuadas, con validez legal por si fuera necesario su uso por la ADA o los organismos.
 - Reportar a **RLSGI** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.
 - Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.
- Dependientes del **RLSVA**:
 - Responsable de Servicio de automatización (**RSAUT**)
 - Identificar y desarrollar oportunidades para agregar valor adicional a través de la tecnología y la automatización.
 - Evaluar y recomendar nuevas tecnologías o enfoques que puedan aportar beneficios significativos mediante la automatización.
 - Reportar a **RLSVA** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.
 - Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.
 - Responsable de Servicio de evolución en el despliegue del ciclo de vida del software (**RSEDCVS**)
 - Fomentar el cambio cultural hacia modelos colaborativos DevSecOps, motivando e implicando a todos los interesados.
 - Trabajar en conjunto con otros departamentos para implantar soluciones de valor añadido en la organización.
 - Promover el intercambio de conocimientos y la adopción de mejores prácticas en el despliegue y uso de sistemas de información e infraestructuras técnicas.
 - Reportar a **RLSVA** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.
 - Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.
 - Responsable de Servicio de cuadro de mandos y herramientas a medida (**RSCMHM**)
 - Seleccionar herramientas que puedan ser utilizadas de modo horizontal por los organismos consumidores de servicios.
 - Respetar la privacidad de la información entre organizaciones, aunque utilicen herramientas comunes.
 - Reportar a **RLSVA** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.
 - Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.

- Responsable de Servicio de centro de control activo (**RSCCA**)
 - Ser el punto de comunicación para los organismos en lo referente a información de los servicios prestados.
 - Coordinar y reportar sobre todos los servicios en activo para cada organismo.
 - Promover el uso de metodologías, estándares y mejores prácticas para todos los servicios, identificando oportunidades de mejora e informando a los servicios responsables para su análisis e implantación.
 - Reportar a **RLSVA** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.
 - Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.
- Responsable de Servicio de auditoría, niveles de servicio, conocimiento, configuración y activos (**RSANSCC**)
 - Elaborar el Plan de Auditoría interno de los servicios, dando soporte a las auditorías que se identifiquen externas e internas.
 - Lidera el servicio de modo horizontal en toda la organización, fomentando el uso de las herramientas corporativas y motivando a los equipos a la contribución para la creación de conocimiento accesible.
 - Impulsar un enfoque colaborativo y una gestión del conocimiento orientada a DevSecOps.
 - Persigue que se definan ANS con cada organismo que sean equitativos, medibles, y que se revisen continuamente.
 - Asegura la existencia de herramientas y la capacitación para que se gestionen los activos convenientemente, vigilando la obsolescencia y el cumplimiento normativo.
 - Reportar a **RLSVA** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.
 - Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.
- Responsable de Servicio de gestión del catálogo, informes, registro de mejora continua, gestión de riesgos, proveedores y suministradores (**RSCMRP**)
 - Asegurar que el catálogo de servicios se mantiene actualizado, y está publicado y disponible para todos los usuarios del mismo.
 - Garantizar la generación de informes en los plazos definidos y con la información requerida, así como que se distribuye a todos los interesados.
 - Fomentar la gestión de riesgos y la mejora continua en la organización a todos los niveles, servicios y procesos, como motor de renovación y de adaptación constante a los requerimientos del negocio.
 - Mantener relaciones con los proveedores y suministradores, buscando sinergias y estrategias de beneficio común para los servicios.
 - Reportar a **RLSVA** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.
 - Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.

- Responsable de Servicio de aseguramiento de la capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad (**RSCDCS**)
 - Fomentar la optimización de los servicios, adecuándolos a las necesidades cambiantes del negocio, haciéndolos más escalables y resilientes.
 - Asegurar la disponibilidad de los mecanismos de vigilancia de capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad de los sistemas de información, plataformas e infraestructuras.
 - Reportar a **RLSVA** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.
 - Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.
- Responsable de Servicio de provisión y soporte especializado en líneas de comunicaciones (**RSPSLC**)
 - Aportar capacidad de gestión adicional a la propia de la ADA y los organismos, especializada y focalizada en la provisión de líneas de comunicaciones.
 - Reportar a **RLSVA** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.
 - Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.
- Dependientes del **RLSA**:
 - Responsable de Servicio de aprovisionamiento de nuevas infraestructuras (**RSANI**)
 - Activar, seguir y reportar sobre procedimientos de adquisición de infraestructuras para los servicios prestados por la ADA.
 - Hacer el seguimiento financiero de las adquisiciones y reclutar la asignación de recursos económicos proporcionadas por los organismos como paso necesario para la provisión.
 - Reportar a **RLSA** y prestar apoyo cercano a sus compañeros de nivel dentro del ámbito de servicios, especialmente dentro de su misma línea de servicios.
 - Colaborar estrechamente con los responsables de procesos dentro de su área de competencia.

4.4.3.2 Ámbito de Procesos

Cada uno de estos roles gestores de procesos desempeña una función crucial en asegurar que los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras sean eficientes, efectivos y estén alineados con la estrategia general. Su objetivo será optimizar y mejorar continuamente los procesos de gestión TI a su cargo, contribuyendo significativamente a la eficacia operativa general de la organización.

A continuación, se identifican los roles que se incluyen en este nivel, estando sus responsabilidades descritas en el documento [ADA_MOU_Ed1_3 MODELO PROCESOS](#):

- Dependientes del **GGPE**:
 - Gestor Global de Gestión de la Demanda (**PEDEM-GG**)
- Dependientes del **GGPD**:
 - Gestor Global de Gestión del Catálogo de Servicios (**PDCAT-GG**)
 - Gestor Global de Gestión del Nivel de Servicio (**PDNIV-GG**)

- Gestor Global de Gestión de la Capacidad (**PD CAP-GG**)
- Gestor Global de Gestión de la Disponibilidad (**PDDISP-GG**)
- Gestor Global de Gestión de la Continuidad (**PD CONT-GG**)
- Gestor Global de Gestión de la Seguridad de la Información (**PD SEG-GG**)
- Gestor Global de Gestión de Riesgos (**PDRIES-GG**)
- Dependientes del **GGPT**:
 - Gestor Global de Planificación y Soporte a la Transición (**PTROY-GG**)
 - Gestor Global de Gestión de Cambios (**PTCAM-GG**)
 - Gestor Global de Gestión de Configuración (**PTCONF-GG**)
 - Gestor Global de Gestión de Entregas y Despliegues (**PTENT-GG**)
 - Gestor Global de Gestión del Conocimiento (**PTCONO-GG**)
- Dependientes del **GGPO**:
 - Gestor Global de Gestión de Eventos y Monitorización (**POEM-GG**)
 - Gestor Global de Gestión de Incidencias (**POINC-GG**)
 - Gestor Global de Gestión de Peticiones (**POPET-GG**)
 - Gestor Global de Gestión de Problemas (**POPRB-GG**)
- Dependiente del **GGMC**
 - Gestor Global de Gestión de Mejora Continua (lo asume el propio **PMCMC-GG**)

4.4.3.3 **Ámbito de Seguimiento y Control**

Los roles de este nivel y sus respectivas responsabilidades son:

- Dependientes del **SCSYP**:
 - Seguimiento y Control de Diseño (**SCDIS**)
 - Sistematizar y fomentar la gestión de iniciativas de tecnología: Diseño de servicios, productos e infraestructuras.
 - Colaborar en la gestión de las herramientas necesarias para la gestión de iniciativas tecnológicas.
 - Seguimiento y control de iniciativas.
 - Seguimiento y control de despliegues de nuevos productos y servicios, asegurando plazos y costes.
 - Seguimiento, control y soporte a la ejecución de proyectos de mejora continua y automatización.
 - Seguimiento y control de las transferencias de conocimiento a los equipos implicados: formación, comunicación y elaboración de documentación de soporte.
 - Seguimiento y Control de Transición (**SCTRS**):
 - Seguimiento y control de los planes de proyecto concretos conforme a lo estipulado por el equipo de Diseño de servicios, arquitecturas o infraestructuras, o en la implantación de productos por Transición.

- Seguimiento y control de entregas y cambios mediante proyectos de despliegue de servicios, infraestructuras y entornos.
- Colaborar en la gestión de las herramientas necesarias unificadas para la gestión de servicios de Transición.
- Seguimiento y control de proyectos.
 - Seguimiento y control de la ejecución de la actualización o implantación de infraestructuras, asegurando el nivel de servicio.
 - Seguimiento y control de la ejecución de proyectos de mejora continua y automatización.
- Seguimiento y control del traspaso de conocimiento a los equipos implicados.
- Seguimiento y Control de la Operación (**SCOPE**)
 - Seguimiento y control de las prácticas de instalación, configuración, gestión y administración de los elementos de infraestructura para todos os entornos
 - Seguimiento y control de niveles de servicio y de los niveles de calidad de los servicios suministrados.
 - Supervisión y control de la gestión de inventario y garantías.
 - Seguimiento y control del mantenimiento básico y asistencia presencial en CPD y salas técnicas ubicadas en Sevilla.
- Seguimiento y Control de la Transformación (**SCTRF**)
 - Seguimiento y control de las iniciativas de evolución de los Servicios Sectoriales a niveles de madurez más avanzados.
 - Seguimiento y control de la implantación de procesos y procedimientos definidos, así como la evolución a las herramientas propuestas.
 - Colaboración en la preparación y seguimiento de la ejecución del proyecto de transformación.
 - Seguimiento y control de la unificación de los sistemas de monitorización y control: Planificación, seguimiento y control del despliegue y migración a las herramientas y procesos para la monitorización y vigilancia de sistemas.
 - Seguimiento y control del despliegue de herramientas de gestión TI comunes.
- Dependientes del **SCCB**:
 - Seguimiento y Control de Servicios de Niveles de Servicio (**SCNIV**)
 - Soporte a la definición/selección de indicadores de seguimiento de servicios, medibles, relevantes e implantables, con los que hacer el seguimiento y control de niveles de servicio.
 - Soporte a la implantación de los indicadores de seguimiento y recopilación de toda información relevante sobre atención a solicitudes necesaria para el control de los servicios.
 - Realización de informes periódicos sobre el nivel de servicio.
 - Seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio y de incumplimientos.
 - Seguimiento y control de planes de acciones correctivas y de mejora.
 - Reporte continuado sobre cualquier aspecto del servicio.
 - Seguimiento y Control Económico-Financiero (**SCECF**)
 - Seguimiento y control de presupuestos de contratos basados.

- Seguimiento y control de inventario de facturación.
- Revisión de evaluaciones de actividad mensuales de los proveedores adjudicatarios, gestión de modificaciones y propuesta a los Responsables de los Contratos Basados.
- Revisión de certificaciones de facturación periódicas de los proveedores adjudicatarios, gestión de modificaciones y propuesta a los Responsables de los Contratos Basados.
- Soporte a la gestión de pago a proveedores dentro de la ADA.
- Elaboración de informes a medida sobre costes, estado de facturas, evaluaciones de actividad, etc.
- Seguimiento y Control de Servicios de Contratos Basados (**SCCON**):
 - Recopilación continua de información del seguimiento de la prestación del servicio (satisfacción de los centros de competencia TIC sobre la calidad de los servicios prestados).
 - Seguimiento y control de proveedores.
 - Seguimiento y control de cumplimiento de compromisos contractuales y cumplimiento normativo.
 - Elaboración de informes tales como propuestas de acciones correctivas para la resolución de posibles desviaciones.
 - Interlocución y resolución de consultas, problemas, necesidades de proveedores adjudicatarios sobre los contratos basados.
 - Soporte a la gestión de riesgos, conflictos e incumplimientos por parte del proveedor adjudicatario.
 - Soporte administrativo al cierre de contratos.

4.4.4 Nivel Operativo Sectorial o de Soporte Local a la Gestión de Servicios y Procesos

Este nivel se encarga de dar soporte al anterior en un ámbito local, contribuyendo a la gestión operativa del modelo objetivo unificado. Por este motivo, los roles definidos asumen exactamente las mismas funciones que los del nivel anterior, pero específicamente dentro de su ámbito de actuación.

Es importante que los recursos asignados sean únicos por organismo, aunque un mismo rol pueda ser asumido por la misma persona para varios centros de competencia.

4.4.4.1 Ámbito de Servicios

Normalmente, estos roles con responsabilidad sobre los servicios serán asumidos por el responsable del contrato basado asignado por la SGOT para el centro de competencia TIC, siendo este rol el Responsable Delegado de los Servicios, que será el encargado de asegurar que los proyectos y actividades dentro de su ámbito de responsabilidad se realicen de manera efectiva, alineada con las estrategias y políticas establecidas por cada Responsable de Servicio.

En determinados casos, ya sea por criterios de volumen (de los servicios de TI o del centro de competencia TIC) o de cualquier otra índole, puede ser necesario definir más de un responsable delegado de servicios para el centro de competencia TIC y distribuir la responsabilidad de servicios mediante agrupaciones de éstos.

Es importante aclarar que esta división sólo será aplicable a los servicios incluidos en la Línea de Servicios de gestión integral de los sistemas de información e infraestructuras técnicas y en la Línea de Servicios de Valor Añadido (exceptuando el Servicio de provisión y soporte de líneas de telecomunicaciones). Tanto los servicios de dirección, planificación y mejora, como los de transformación y los de aprovisionamiento, por

su naturaleza y su foco central en la sinergia se considera más conveniente y ventajoso que se ejecuten de modo centralizado por cada contrato basado. En todo caso, este tipo de medidas se definirán de común acuerdo dentro la SGOT y en colaboración con los centros de competencia TIC.

Como se ha indicado anteriormente, las responsabilidades de estos roles delegados son análogas a las de los Responsables de Servicio, aunque circunscritas al ámbito local. Cada Responsable Delegado tiene asignado al menos un servicio de un centro de competencia TIC, mientras que por cada centro de competencia TIC y servicio habrá un único responsable delegado.

A continuación, se describen resumidamente estas responsabilidades, excluyendo los servicios sin responsable delegado indicados anteriormente:

- Línea de Servicios de Gestión Integral:
 - Responsable Delegado de Servicio de Diseño, Construcción y Modificación de Plataformas (**RDDCMP**): Supervisar y coordinar el diseño, la construcción y las modificaciones de plataformas tecnológicas de los organismos para garantizar que cumplan con los requisitos y estándares de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras y del organismo.
 - Responsable Delegado de Implantación de Transformaciones de Procesos y Servicios (**RDITPS**): Coordinar la implementación de transformaciones en los procesos y servicios, asegurando que se alineen con los objetivos estratégicos y operacionales de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras y del organismo.
 - Responsable Delegado de Asesoramiento Técnico (**RDAST**): Proporcionar asesoramiento técnico especializado a equipos y proyectos, facilitando la toma de decisiones informadas y la resolución de problemas complejos.
 - Responsable Delegado de Servicio de Gestión de Peticiones de Soporte a la Transición (**RDPST**): Gestionar las solicitudes de soporte relacionadas con la transición, realizadas por el centro de competencia TIC, asegurando una respuesta eficiente y efectiva.
 - Responsable Delegado de Gestión de Cambios, Entregas y Despliegues (**RDCED**): Supervisar la gestión de cambios, la planificación y ejecución de entregas, y los despliegues de sistemas y aplicaciones, minimizando los impactos en la operación y asegurando la continuidad del negocio del organismo.
 - Responsable Delegado de Servicio de Operación sobre Sistemas y Plataformas (**RDOSP**): Se enfocan en mantener la estabilidad de los sistemas de TI, gestionar las operaciones del día a día y responder rápidamente a las necesidades y problemas que surgen, garantizando así la continuidad y fiabilidad de los servicios de TI a Negocio que el centro de competencia TIC presta al organismo:
 - Gestionar y responder a las peticiones de servicio, asegurando una resolución efectiva y eficiente.
 - Coordinar y gestionar la resolución efectiva de incidencias técnicas, minimizando el impacto en las operaciones.
 - Identificar, analizar y resolver problemas subyacentes que causan incidentes recurrentes o significativos, para prevenir su repetición.
 - Supervisar la monitorización de sistemas y eventos para detectar y responder rápidamente a cualquier condición anormal.
 - Supervisar las operaciones diarias de las tecnologías de la información y comunicaciones, asegurando la optimización y eficiencia de estos sistemas.

- Manejar situaciones o proyectos que requieran una atención especial debido a su complejidad o impacto significativo en el organismo.
- Responsable Delegado de Soporte Técnico 24x7 (**RDST247**): Gestionar un equipo de soporte técnico que opere 24x7, asegurando la disponibilidad y respuesta inmediata a cualquier problema o incidencia fuera del horario normal.
- Responsable Delegado de Gestión de Reciclaje y Destrucción de Activos TIC (**RDGRD**): Supervisar el proceso de reciclaje y destrucción segura de los activos TIC del centro de competencia TIC, asegurando el cumplimiento de las normativas y políticas ambientales.
- Línea de Servicios de Valor Añadido:
 - Responsable Delegado de Automatización (**RDAUT**): Supervisar la implementación y mejora de procesos de automatización para aumentar la eficiencia y reducir errores manuales en diferentes operaciones.
 - Responsable Delegado de Evolución en el Despliegue del Ciclo de Vida del Software (**RDEDCVS**): Gestionar y mejorar las prácticas relacionadas con el ciclo de vida del desarrollo de software, desde la planificación hasta la implementación, asegurando procesos ágiles y eficientes.
 - Responsable Delegado de Cuadros de Mando y Herramientas a Medida (**RDCMHM**): Desarrollar y mantener cuadros de mando y herramientas personalizadas para la supervisión y análisis de los servicios de TI, facilitando la toma de decisiones basada en datos.
 - Responsable Delegado de Centro de Control Activo (**RDCCA**): Dirigir las operaciones del centro de control, asegurando la supervisión constante y la gestión eficaz de los sistemas y servicios.
 - Responsable Delegado de Auditoría, Niveles de Servicio, Conocimiento, Configuración y Activos (**RDANSCC**): Supervisar la auditoría de sistemas, gestionar los niveles de servicio y mantener un conocimiento actualizado y preciso de la configuración y los activos de TI del centro de competencia TIC.
 - Responsable Delegado de Gestión del Catálogo, Informes, Registro de Mejora Continua, Gestión de Riesgos (**RDCMRP**): Encargarse de la gestión del catálogo de servicios, la elaboración de informes, el registro y seguimiento de las iniciativas de mejora continua y la gestión de riesgos asociados a los servicios de TI al Negocio que el centro de competencia TIC presta al organismo.
 - Responsable Delegado de Aseguramiento de la Capacidad, Disponibilidad, Continuidad y Seguridad (**RDCDCS**): Garantizar que los sistemas y servicios de TI tengan la capacidad, disponibilidad, continuidad y seguridad necesarias para apoyar las operaciones de la organización.

4.4.4.2 Ámbito de Procesos

Cada uno de los roles en este nivel son los responsables de la ejecución y seguimiento de procesos a nivel de centros de competencia TIC, y dependerán de los respectivos gestores globales de los procesos. Al igual que en el caso de servicios de este nivel, estos responsables locales se definirán cuando se estime necesaria una atención y seguimiento muy personalizado, por criterios de tipo volumen o de cualquier otra clase, y siempre de mutuo acuerdo entre la SGOT y los centros de competencia TIC que atienden a los organismos.

Estos roles y sus responsabilidades están definidos dentro de cada uno de los procesos, descritos en el documento [ADA_MOU_Ed1_3 Modelo Procesos](#), y para mayor claridad se relacionan a continuación.

- Proceso de Estrategia:
 - Gestor Local de Gestión de la Demanda (**PEDEM-GL**)
- Procesos de Diseño:

- Gestor Local de Gestión del Catálogo de Servicios (**PDCAT-GL**)
- Gestor Local de Gestión de Niveles de Servicio (**PDNIV-GL**)
- Gestor Local de Gestión de la Capacidad (**PDCAP-GL**)
- Gestor Local de Gestión de la Disponibilidad (**PDDISP-GL**)
- Gestor Local de Gestión de la Continuidad (**PDCONT-GL**)
- Gestor Local de Gestión de la Seguridad de la Información (**PDSEG-GL**)
- Gestor Local de Gestión de Riesgos (**PDRIES-GL**)
- Procesos de Transición:
 - Gestor Local de Planificación y Soporte a la Transición (**PTPROY-GL**)
 - Gestor Local de Gestión de Cambios (**PTCAM-GL**)
 - Gestor Local de Gestión de Configuración (**PTCONF-GL**)
 - Gestor Local de Gestión de Entregas y Despliegues (**PTENT-GL**)
 - Gestor Local de Gestión del Conocimiento (**PTCONO-GL**)
- Procesos de Operación:
 - Gestor Local de Gestión de Eventos y Monitorización (**POEM-GL**)
 - Gestor Local de Gestión de Incidencias (**POINC-GL**)
 - Gestor Local de Gestión de Peticiones (**POPET-GL**)
 - Gestor Local de Gestión de Problemas (**POPRB-GL**)
- Mejora Continua:
 - Gestor Local del Proceso de Gestión de la Mejora Continua (**PMCMC-GL**)

De nuevo, hay que indicar que por cada proceso debe ser identificada una persona responsable, sin perjuicio de que asuma más de uno de estos roles o incluso que lo haga para varios centros de competencia TIC, pero que en cada centro de competencia TIC debe existir un único responsable por proceso.

4.4.4.3 Ámbito de Seguimiento y Control

Los roles de este nivel y sus respectivas responsabilidades son comunes en todos los contratos basados, y se pueden resumir en:

- Seguimiento y control de la actividad diaria general, del soporte y el buen funcionamiento de los servicios prestados en los contratos basados.
- Seguimiento y control de la actividad de los equipos técnicos del proveedor adjudicatario en la prestación: Diseño, Transición y Operación.
- Captura de información para todos los roles de seguimiento y control, dando soporte para la identificación de acciones correctoras en cada basado y compartiendo el conocimiento entre todos los basados.

4.4.4.4 Estructura básica de equipos del proveedor adjudicatario

En este modelo se establecen unos principios básicos de organización para los equipos de los proveedores adjudicatarios, que necesariamente tendrán que contar con los siguientes equipos:

- Equipo de Gestión de Servicios, encargados de las relaciones con la SGOT y la ADA a nivel de proveedor adjudicatario.
- Equipo de Diseño, responsables de la ejecución de los procesos de la fase de Diseño, así como de las actividades asignadas a este equipo en cada uno de los servicios de TI.
- Equipo de Transición, al igual que el de Diseño, este equipo se ocupará de la ejecución de los procesos de la fase de Transición, así como de las actividades asignadas en los servicios de TI. Es importante indicar que la administración de sistemas e infraestructuras será compartida entre los equipos de Transición y Operación, dado que ambos deben poder realizar determinadas tareas, en algunos casos idénticas, pero en contextos diferentes ligados a la complejidad o a las restricciones temporales de los proyectos.
- Equipo de Operación, encargado de la explotación de sistemas e infraestructuras, y que como tal ejecutará los procesos y procedimientos de la fase de Operación como medio para la prestación de los Servicios de TI, sin perjuicio de que, en determinadas circunstancias que lo permitan, puedan colaborar en proyectos de Transición.

Adicionalmente, se podrá contar con **equipos especializados** en aquellos casos que así se prevea en algunos servicios de TI, procesos y procedimientos, **que se determinarán en cada basado** como, por ejemplo:

- Equipo independiente para la gestión de accesos.
- Equipo independiente para colaboración en el Servicio de provisión y soporte especializado en líneas de comunicaciones (**SPSELC**).

4.5 Modelo de Relación

4.5.1 Interlocución por niveles

El modelo de relación definido da respuesta a las necesidades de comunicación con las diferentes áreas involucradas en la prestación de servicios, pero atendiendo a su nivel de responsabilidad y su capacidad para la toma de decisiones, de modo que se favorezca una comunicación realmente efectiva.

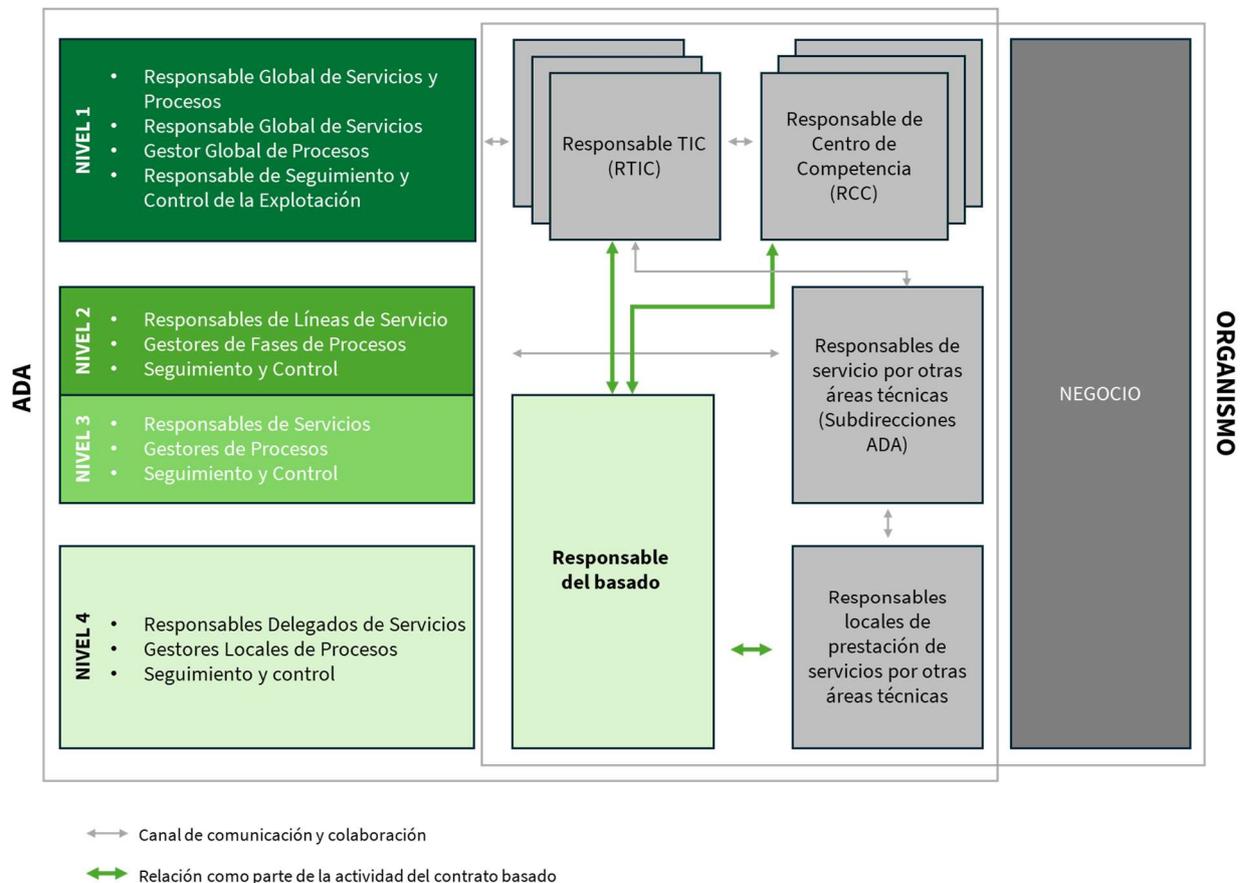
Los principales agentes involucrados en la prestación de servicios representados en este modelo son:

- Roles clave dentro del centro de competencia TIC beneficiario de los servicios de explotación de sistemas y plataformas con interlocución con los equipos TIC a su cargo
- Roles aportados por la SGOT para la prestación de servicios:
 - Responsable del contrato basado
 - Responsables de cada uno de los niveles definidos en la estructura organizativa:
 - Nivel Estratégico o de Gobierno total de servicios y procesos
 - Nivel Táctico o Gobierno de las líneas de servicio y fases de procesos
 - Nivel Operativo Horizontal o de Gestión de servicios y procesos
 - Nivel Operativo Sectorial o Soporte local a la gestión de servicios y procesos
- Otros roles provistos por la ADA para la gestión de servicios prestados al Organismo:
 - Responsable TIC o **RTIC**
 - Responsable del centros de competencia TIC o **RCC**
 - Responsables de servicio de áreas técnicas distintas a la SGOT o **RSOAT**

Cada uno de estos roles asume la interlocución con los roles del centro de competencia TIC a su nivel de responsabilidad, buscando siempre aportar el mayor valor al negocio:

- Los roles de Dirección de la SGOT, representados por el nivel Estratégico o Gobierno Total de Servicios y Procesos, atenderán las solicitudes del Responsable TIC (**RTIC**) asignado al centro de competencia TIC, quien reunirá la demanda de negocio comunicadas por el Responsable del centro de competencia TIC (**RCC**) designado por la ADA.
- Los niveles 2 y 3, aun siendo de gestión, seguimiento y control de servicios y procesos, podrán prestar apoyo y asesoramiento a otras Subdirecciones de la ADA (desarrollo, puesto de trabajo...) de cara a modelar procesos, realizar sinergias o parametrizar herramientas de uso común, por ejemplo, fomentando así la colaboración y la sinergia en el seno del centro de competencia TIC.
- Finalmente, el Nivel Operativo Sectorial o de Soporte local a la gestión de servicios y procesos (nivel 4), y el Responsable del basado por la SGOT, asumirán el punto de contacto diario para los servicios y procesos definidos en el MOU, con foco en la operativa diaria.

Así, el objetivo de esta segmentación es fomentar la verdadera alineación con los objetivos del centro de competencia TIC y la toma de decisiones ágil, involucrando para ello en los foros a los roles adecuados según los temas a tratar.



Los criterios empleados en la definición del modelo están orientados a facilitar la comunicación eficaz entre los diferentes organismos que soliciten servicios a los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras a través de su catálogo.

4.5.2 Canales de Comunicación

Para conseguir una comunicación eficiente se establecerá el uso de distintos formatos y medios, de manera que se llegue a los interesados adecuados el momento oportuno y con el impacto deseado. A continuación, se establecen las pautas o “buenas prácticas” que seguirá la SGOT para ordenar y hacer más eficientes las comunicaciones:

- Se enviarán por mail informes de progreso y actas como entrada y salida respectivamente de todos los foros de seguimiento y gestión.
- Cualquier entregable de los trabajos realizados en cualquiera de los niveles será compartido en el repositorio establecido por los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras o el organismo, dependiendo del tipo de entregable.
- Para cuestiones urgentes o excepciones a la norma cuya respuesta no pueda esperar, el contacto telefónico será el preferente y con garantía de respuesta inmediata. El detalle del tratamiento se detallará en el punto *Tratamiento de Excepciones*.
- Se usará el email preferentemente para información más detallada o que requiera un nivel de formalidad mayor, mientras que la mensajería instantánea se utilizará para agilizar la comunicación directa entre roles del mismo nivel sobre cuestiones concretas y de respuesta simple.

4.5.3 Foros de Seguimiento

El seguimiento efectivo de las actividades y proyectos es crucial para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización.

Esta necesidad se aborda a través de la implementación de foros de seguimiento, que son las plataformas de revisión, discusión y toma de decisiones tanto estratégicas como tácticas y operacionales.

Estos foros se estructuran por niveles y se pueden clasificar en dos categorías principales: internos y externos.

- Los **foros internos de la SGOT** están diseñados para facilitar la comunicación y coordinación dentro de la Subdirección. Estos foros brindan un espacio para que los equipos, departamentos y la gestión ejecutiva revisen el progreso, identifiquen desafíos y oportunidades, y alineen los esfuerzos con los objetivos estratégicos generales de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras. Son cruciales para garantizar la cohesión interna y la eficiencia operativa, sirviendo como puntos de control regulares y mecanismos de retroalimentación para la mejora continua.
- Los **foros con centros de competencia TIC** se centran en la interacción con los diferentes centros de competencia TIC a los la SGOT presta servicio. Estos foros son determinantes para comprender y adaptarse a las necesidades del organismo, establecer y mantener relaciones sólidas con las partes interesadas y asegurar el cumplimiento de los objetivos acordados con el centro de competencia TIC.

La eficacia de estos foros de seguimiento, tanto internos como externos, es fundamental para la toma de decisiones ágil, informada y oportuna, y juega un papel de importancia capital en la dirección estratégica y la adaptabilidad de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras.

Roles		Foros internos SGOT	Foros con Centros de Competencia TIC
<ul style="list-style-type: none"> Responsable Global de Servicios y Procesos Responsable Global de Servicios Gestor Global de Procesos Responsable de Seguimiento y Control de la Explotación 	N1 Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Comité Director de la SGOT 	<ul style="list-style-type: none"> Comité Director con el centro de competencia TIC que atiende al Organismo (Comité de Seguimiento del Contrato Basado)
<ul style="list-style-type: none"> Responsables de las Líneas de Servicios Gestores Globales de Fases de Procesos Seguimiento y Control 	N2 Táctico	<ul style="list-style-type: none"> Comité de Seguimiento del Gobierno de las Líneas de Servicio y Fases de Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Comité de Diseño de Servicios
<ul style="list-style-type: none"> Responsables de los Servicios Gestores Globales de los Procesos Seguimiento y Control 	N3 Gestión Operativa Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> Comités de Gestión de Servicios y Procesos Comité de Seguimiento de los Procesos Foro de Mejora Continua 	<ul style="list-style-type: none"> Comité de Seguimiento de Servicios
<ul style="list-style-type: none"> Responsables Delegados de los Servicios Gestores Locales de los Procesos Seguimiento y Control 	N4 Gestión Operativa Sectorial	<ul style="list-style-type: none"> Comités de Seguimiento del Soporte Local a la Gestión de Servicios y Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Sesiones de trabajo

A continuación, se identifican y describen los foros contemplados, si bien por las características específicas de cada centro de competencia TIC, o por simplificación, se pueden hacer agrupaciones o unificarlos en uno por basado, en función de lo que se acuerde al comienzo de la prestación de servicios de explotación de sistemas e infraestructuras entre los centros de competencia TIC y la SGOT.

4.5.3.1 Foros Internos

4.5.3.1.1 Nivel Estratégico o de Gobierno Total de Servicios y Procesos

- Comité Director de la SGOT
 - Participantes: **RGSP**, **RGS**, **GGP** y **SCE**.
 - Frecuencia prevista inicialmente: Trimestral.
 - Objetivos: Revisar la alineación estratégica global, supervisar el progreso de las iniciativas clave, y discutir los desafíos a nivel organizativo de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras.

4.5.3.1.2 Nivel Táctico o de Gobierno de las Líneas de Servicio y Fases de Procesos

- Comité de Seguimiento del Gobierno de las Líneas de Servicio y Fases de Procesos
 - Participantes: Responsables de Líneas de Servicio, Gestores Globales de Etapas de Procesos y **SCSYP**.
 - Frecuencia prevista inicialmente: Trimestral.
 - Objetivos: Coordinar las distintas líneas de servicio y la orquestación de las fases de procesos, compartir mejores prácticas, y revisar el valor aportado por los servicios respecto a los objetivos establecidos.

4.5.3.1.3 Nivel Operativo horizontal o de Gestión de Servicios y Procesos

- Comités de Gestión de Servicios y Procesos (por línea de servicios)
 - Participantes: Responsables de Servicios, Responsables de Líneas de Servicio y **SCSYP**. Opcionalmente, el **RGS**.
 - Frecuencia prevista inicialmente: Trimestral.
 - Objetivos: Supervisar y analizar el rendimiento operativo, resolver problemas operativos, y asegurar la implementación efectiva de los procesos y servicios.

- Comité de Seguimiento de los Procesos (agrupados por fases de procesos)
 - Participantes: Gestores de procesos, Gestores de fases y **SCSYP**. Opcionalmente, el **GGP**.
 - Frecuencia prevista inicialmente: Trimestral.
 - Objetivos: Evaluar el rendimiento de los procesos, discutir los cambios planificados, y revisar las métricas y las acciones correctoras.
- Foro de Mejora Continua
 - Participantes: Todos los miembros del nivel de Gestión de Servicios, Procesos y Seguimiento y Control.
 - Frecuencia prevista inicialmente: Semestral.
 - Objetivos: Revisar las diferentes áreas y solicitudes recurrentes para identificar áreas de mejora, y planificar iniciativas de actualización y mejora.

4.5.3.1.4 Nivel Operativo Sectorial o de Soporte Local a la Gestión de Servicios y Procesos

Se establecerán comités de seguimiento para cada una de las delegaciones realizadas tanto para servicios como para procesos:

- Comités de Seguimiento del Soporte Local a la Gestión de Servicios y Procesos
 - Participantes: Responsables Delegados de servicios y Responsables Locales de Procesos a los que aplique. Responsables globales de servicios, gestores de procesos y Responsable del basado. Personal de seguimiento y control del contrato basado.
 - Frecuencia prevista inicialmente: Bimestral con posibilidad de evolucionar a trimestral.
 - Objetivos: Evaluar el servicio prestado y el rendimiento de los procesos, gestión de recursos, seguimiento de métricas de servicio y de los indicadores clave de rendimiento (*KPIs*) y analizar relación con otras áreas.

4.5.3.2 Foros con centros de competencia TIC

4.5.3.2.1 Nivel Estratégico o de Gobierno Total de Servicios y Procesos

- Comité Director con el centro de competencia TIC que atiende al Organismo (Comité de Seguimiento del Contrato Basado)
 - Participantes: **RGSP**, **RGS**, **GGP**, **SCE**, Responsable del basado, **RCC** y **RTIC**.
 - Frecuencia prevista inicialmente: Mensual.
 - Objetivos: Seguimiento del Contrato Basado. Revisar y alinear la estrategia global de servicios y procesos, gestión de demanda estratégica (incluida la colaboración relacionada con la capacidad para la MAIN – Memoria de Análisis de Impacto Normativo), discutir iniciativas clave, abordar desafíos estratégicos a largo plazo y seguimiento de objetivos.

4.5.3.2.2 Nivel Táctico o de Gobierno de las Líneas de Servicio y Fases de Procesos

- Comité de Diseño de Servicios
 - Participantes: Responsables de líneas de servicio, y fases de proceso con responsables de servicio de otras áreas usuarias (desarrollo, puesto de usuario, gobierno, seguridad) de servicios de la ADA. **SCSYP** y **SCCB**.

- Frecuencia prevista inicialmente: A demanda.
- Objetivos: Coordinar y alinear las líneas de servicio y los procesos con las prácticas de servicios no prestados por la SGOT, pero igualmente facilitados a un mismo centro de competencia TIC.

NOTA: Opcionalmente pueden unirse aquí responsables globales de servicio o gestores globales de procesos, o incluso los delegados y locales respectivamente, si son requeridos por sus superiores.

4.5.3.2.3 Nivel Operativo Horizontal o de Gestión de Servicios y Procesos

- Comité de Seguimiento de Servicios
 - Participantes: **RGS**, **GGP**, Responsables globales de los servicios, Responsables Delegados, Responsable del basado. **SCE** y personal de seguimiento y control en el basado.
 - Frecuencia prevista inicialmente: Mensual
 - Objetivos: Supervisar el rendimiento operativo del servicio, implementar mejoras y garantizar que los servicios de operación satisfagan las necesidades específicas del organismo.

NOTA: No se considera que aporte valor un foro similar para procesos, al ser tareas de índole interna ejecutadas como soporte a los servicios.

4.5.3.2.4 Nivel Operativo Sectorial o de Soporte Local a la Gestión de Servicios y Procesos

Se establecerán sesiones de trabajo específicas a este nivel tanto para servicios como para procesos, como puede ser la gestión de problemas, la gestión de cambios o la gestión de la capacidad, bajo demanda y sin necesidad de configuración como Comités formales.

- Sesiones de trabajo:
 - Participantes: Los que convenga, convocados por los Responsables Delegados de servicios, los Responsables Locales de procesos, los responsables técnicos de los equipos de trabajo o el Responsable del contrato basado.
 - Frecuencia prevista inicialmente: A demanda.
 - Objetivos: Las que motiven la reunión, de índole técnica originada localmente.

4.5.3.3 Tratamiento de Excepciones

En la gestión de situaciones especiales o la resolución de conflictos, los canales de escalado son cruciales para garantizar que los problemas se aborden de manera eficiente y efectiva.

Se establecen a continuación los siguientes canales de escalado para excepciones que se particularizará para cada centro de competencia TIC, estableciendo personas autorizadas y mecanismos concretos de escalado.

- Escalado jerárquico:
 - Línea Directa: Escalado telefónico a Responsable de Nivel Superior. Se trata de definir y mantener líneas directas para que tanto un Organismo como los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras puedan comunicarse rápidamente con responsables de niveles superiores en caso de situaciones críticas o urgentes.
 - Este canal debe usarse sólo en el caso de conflictos muy graves o en caso de impacto en toda la Organización.
- Escalado Funcional:

- Gestión de la demanda mediante Sistemas de Ticketing con Opción de Escalado: Plataformas donde el personal del centro de competencia TIC pueda elevar tickets de soporte o incidencias con opciones para marcar la urgencia o solicitar escalado a perfiles más experimentados dentro de su nivel (escalado horizontal).
- Alertas automatizadas y personalizadas por destinatario (Correo Electrónico/SMS/Mensajería instantánea), Sistemas que comunican automáticamente alertas a responsables globales, delegados y locales para ciertos tipos de problemas o incidentes.

Estos canales de escalado aseguran que los problemas y conflictos se comuniquen rápidamente a las personas adecuadas, permitiendo una respuesta y resolución eficaces. La elección de canales dependerá de la naturaleza del problema, la urgencia y las estructuras existentes en la organización. Una vez realizada la notificación, se realizará alguna de las siguientes acciones:

- **Convocatoria de Reuniones de Emergencia**: Organizar rápidamente reuniones (virtuales o presenciales) con las partes interesadas clave de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras y del organismo para abordar y resolver situaciones urgentes. Podrán ser convocadas por el Responsable del basado por la SGOT, el **RGSP**, **RGS** o el **SCE**.
- **Comités de Crisis o de Resolución de Conflictos**: Formación de comités especiales para tratar situaciones específicas que requieren atención y decisión inmediatas tanto de los Servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras como del Organismo afectado. Podrán ser convocadas por el Responsable del basado por la SGOT, el **RGSP**, **RGS** o el **SCE**.