Gestión de servicios

- Flujo de trabajo entre gestores y analistas
- Versionamiento de servicios

Flujo de trabajo entre gestores y analistas

Flujo de trabajo para la gestión y publicación de servicios

Esta sección describe el flujo de trabajo institucional para la creación, revisión y publicación de servicios en el Catálogo de Servicios del Estado Dominicano, detallando las responsabilidades y acciones de los **gestores institucionales** y los **analistas** en cada etapa.

El flujo está diseñado para garantizar:

- Calidad y consistencia de la información.
- Validación institucional antes de la publicación.
- Protección de los servicios publicados que son consumidos por ciudadanos y sistemas externos.

---

1. Roles involucrados

Gestores institucionales

Son los responsables de:

- Crear y mantener la información de los servicios de su institución.
- Proponer actualizaciones y correcciones.
- Atender observaciones realizadas durante el proceso de revisión.

Analistas

Son los responsables de:

- Revisar y validar los servicios creados o actualizados.
- Garantizar el cumplimiento de lineamientos, normativas y estándares del Catálogo.
- Autorizar la publicación de los servicios.

---

2. Estados del servicio

Durante su ciclo de vida, un servicio puede encontrarse en los siguientes estados:

- **Borrador**
- **En revisión**
- **Corrección**
- **Publicado**
- **Archivado**

Cada estado define qué acciones están permitidas y quién puede realizarlas.

---

3. Flujo completo del servicio

Paso 1: Creación del servicio (Estado: Borrador)

- El **gestor institucional** crea un nuevo servicio.
- El servicio inicia automáticamente en estado **Borrador**.
- En este estado:
  - El gestor puede completar toda la información del servicio.
  - El servicio no es visible públicamente.
  - El servicio no es consumido por otras plataformas.

□□ Objetivo del estado Borrador:
Permitir la construcción inicial del servicio sin restricciones.

Paso 2: Envío a revisión (Estado: En revisión)

- Una vez que el gestor considera que la información está completa y correcta:
  - Cambia el estado del servicio a **En revisión**.
- A partir de este momento:
  - El servicio queda bloqueado para edición por parte del gestor.
  - El servicio pasa a la cola de revisión de los analistas.

Objetivo del estado En revisión:
Solicitar formalmente la validación institucional del servicio.

Paso 3: Revisión del servicio por el analista

El **analista** revisa el servicio considerando:

- Claridad de la información.
- Coherencia con otros servicios del Catálogo.
- Cumplimiento de lineamientos normativos y técnicos.

El analista puede tomar una de dos decisiones:

Opción A: Servicio aprobado (Estado: Publicado)

- Si el servicio cumple con todos los criterios:
  - El analista cambia el estado a **Publicado**.
- Al publicarse:
  - El servicio se convierte en información oficial.
  - Puede ser visible para la ciudadanía (según su configuración).
  - Puede ser consumido por otras plataformas del Estado.
  - El servicio queda protegido contra ediciones directas por gestores.

Objetivo del estado Publicado:
Garantizar una fuente confiable, estable y validada de información pública.

Opción B: Servicio con observaciones (Estado: Corrección)

- Si el servicio requiere ajustes:
  - El analista cambia el estado a **Corrección**.
  - Registra observaciones y comentarios indicando los cambios necesarios.
- En este estado:
  - El gestor recupera la capacidad de edición.
  - El servicio no se publica ni se expone externamente.

Objetivo del estado Corrección:
Permitir ajustes sin reiniciar el proceso desde cero.

Paso 4: Corrección del servicio (Estado: Corrección)

- El **gestor institucional**:
  - Atiende las observaciones realizadas por el analista.
  - Actualiza la información del servicio.
- Una vez realizadas las correcciones:
  - Cambia nuevamente el estado a **En revisión**.
- El servicio regresa al flujo de validación del analista.

Este ciclo puede repetirse hasta que el servicio cumpla con los criterios de publicación.

---

4. Publicación y mantenimiento del servicio

Cuando un servicio está en estado **Publicado**:

- No puede ser editado directamente por gestores.
- Permanece disponible como información oficial.
- Cualquier cambio posterior debe realizarse mediante el mecanismo de **versionamiento**, el cual cuenta con su propio proceso de revisión y aprobación.

Esto garantiza que:

- La información pública no se vea afectada por cambios en proceso.
- Exista trazabilidad y control institucional sobre cada modificación.

---

5. Archivado de servicios

- Un servicio puede pasar a estado **Archivado** cuando:
  - Ya no está vigente.
  - Ha sido sustituido por otro servicio.
  - Debe retirarse del Catálogo por decisión institucional.
- Los servicios archivados:
  - No son visibles públicamente.
  - No pueden ser editados ni publicados nuevamente sin una acción administrativa definida.

---

6. Resumen del flujo

1. **Gestor** crea el servicio → **Borrador**
2. **Gestor** envía el servicio → **En revisión**
3. **Analista** revisa:
   - Aprueba → **Publicado**
   - Solicita cambios → **Corrección**
4. **Gestor** corrige → **En revisión**
5. **Analista** publica → **Publicado**

---

7. Consideraciones finales

- El flujo de trabajo asegura la calidad y confiabilidad del Catálogo.
- Cada cambio queda sujeto a validación institucional.
- Los servicios publicados se protegen para evitar modificaciones no controladas.
- El proceso fomenta la colaboración clara entre gestores y analistas.

Versionamiento de servicios

1. ¿Qué es una versión de un servicio?

Una **versión** es una copia controlada de un servicio existente que permite realizar modificaciones **sin afectar el servicio vigente** que consultan otras plataformas y sistemas del Estado.

El versionamiento existe para:

- Permitir actualizaciones seguras de servicios ya registrados.
- Evitar cambios directos sobre información que ya está siendo utilizada por ciudadanos y sistemas externos.
- Garantizar que toda modificación pase por un proceso de validación antes de convertirse en información oficial.

La versión **no reemplaza automáticamente** al servicio principal. Solo se convierte en oficial cuando es promovida y aprobada según las reglas establecidas.

---

2. Servicio principal vs versiones

En el Catálogo existen dos niveles de información:

Servicio principal

- Es la versión **oficial y vigente** del servicio.
- Es la que consumen:
  - El portal ciudadano.
  - Otras plataformas del Estado.
  - Sistemas que consultan el Catálogo mediante integraciones.
- Su estado es determinante para definir **quién puede modificarlo**.

Versiones del servicio

- Son copias del servicio principal creadas para:
  - Proponer cambios.
  - Actualizar información.
  - Corregir contenidos.
- Los cambios realizados en una versión **no afectan** al servicio principal hasta que la versión sea promovida.

---

3. Estados del servicio y su impacto en el versionamiento

El comportamiento del versionamiento depende **del estado del servicio principal**, no del estado asignado dentro de la versión.

Estados editables por gestores

Los gestores **solo pueden editar directamente** un servicio cuando el servicio principal está en alguno de los siguientes estados:

- **Borrador**
- **Corrección**

En estos casos:

- El gestor puede editar el servicio principal.
- El gestor puede crear versiones.
- El gestor **puede promover una versión a principal**, ya que tiene permisos de edición sobre el servicio.

Estados no editables por gestores

Cuando el servicio principal se encuentra en estados como:

- **En revisión**
- **Publicado**

Ocurre lo siguiente:

- El servicio principal **no puede ser editado por gestores**.

- El gestor **sí puede crear y editar versiones** del servicio.
- El gestor **NO puede promover una versión a principal**, aunque la versión esté completa o tenga cambios válidos.

Esto es intencional y responde a la necesidad de proteger la información oficial del Catálogo.

---

4. ¿Por qué un gestor no puede promover una versión si el servicio está publicado?

Promover una versión implica **actualizar el servicio principal**.

Cuando un servicio está en estado *En revisión* o *Publicado*:

- El Catálogo asume que esa información:
  - Ya fue validada.
  - Está siendo utilizada por sistemas externos.
  - No debe cambiar sin una validación institucional.

Por esta razón:

- Solo los perfiles autorizados para editar servicios en estos estados (por ejemplo, analistas) pueden promover versiones.
- El gestor queda limitado a **proponer cambios**, no a publicarlos directamente.

Esto garantiza:

- Trazabilidad.
- Control institucional.
- Consistencia de la información pública.

---

5. Flujo correcto de trabajo para gestores usando versiones

Cuando un gestor necesita actualizar un servicio que ya está en revisión o publicado, el proceso correcto es:

1. **Crear una nueva versión** del servicio.
2. Realizar los cambios necesarios dentro de esa versión.
3. Marcar la versión como lista para revisión (según el flujo definido).
4. Notificar al equipo responsable de validación para que:
   - Revise los cambios.
   - Decida si la versión puede ser promovida.

Hasta que esto ocurra:

- El servicio principal permanece intacto.
- Los ciudadanos y sistemas externos continúan consultando la información vigente.

---

6. Flujo de trabajo para analistas

Los analistas tienen la responsabilidad de:

- Revisar las versiones creadas por los gestores.
- Validar que los cambios cumplan con:
  - Lineamientos del Catálogo.
  - Normativas vigentes.
  - Estándares de calidad de la información.
- Promover la versión a principal cuando corresponda.

Una vez promovida:

- La versión pasa a ser el nuevo servicio oficial.
- La versión anterior queda registrada como parte del historial.

---

7. Consideraciones importantes

- Cambiar el estado dentro de una versión **no modifica los permisos** sobre el servicio principal.
- El versionamiento **no sustituye** el flujo de validación institucional.
- Un servicio publicado **no debe volver a borrador** salvo decisiones excepcionales.
- El historial de versiones permite:
  - Auditoría.
  - Seguimiento de cambios.
  - Transparencia institucional.