

PROCESO



P-DES-002

**Atención de Solicitudes a
Desarrollo**

Clave del formato de proceso
F-SGI-001

sgi@silent4business.com

Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col, Tizapán
San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de
México, CDMX

Responsables

Elaboró:	Angélica Fernández García
Revisó:	Miguel Ángel Gaspar Galicia
Aprobó:	Kristopher Alberto Simbeck Nuñez.

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1.0	28-02-2023	Creación del documento

Contenido

1. Objetivo del proceso.....	4
2. Alcance.....	4
3. Diagrama del proceso	5
4. Indicadores.....	6
5. Tabla de Niveles de Atención de Desarrollo.....	7
6. Políticas	7
7. Documentos relacionados.....	10
8. Anexos.....	11

1. Objetivo del proceso


El propósito de este documento es identificar las necesidades de desarrollo por parte de clientes internos y externos a través de una solicitud formal que nos permita identificar y dimensionar los requerimientos del cliente.

2. Alcance

El proceso aplicará para todas aquellas áreas internas que requieran el desarrollo de una solución para cubrir sus necesidades operativas y para aquellas empresas que requieran de la implementación de una solución construida a través de un desarrollo.

- Áreas Internas de Silent for Business y Empresas del Grupo
- Clientes Externos

3. Diagrama del proceso

Documento	Descripción
 Diagrama de Proceso Interno Inn	Se anexa en formato PDF diagrama de proceso <u>en dónde se describe con mayor detalle los pasos a seguir al recibir una solicitud para la atención a esta.</u>

Descripción detalle del diagrama de proceso (metodología ágil):

Actividades	Descripción de actividades
1	El solicitante deberá llenar el formulario de " Solicitud de Desarrollo ".
2	Una vez realizada la solicitud el área de innovación y nuevos productos agendará una o más sesiones de entendimiento remotas o presenciales con el solicitante y partes interesadas hasta tener claridad del alcance solicitado.
3	El área de Innovación y nuevos productos una vez que haya revisado y aclarado sus dudas con el solicitante generara un check list de requerimientos identificados derivado de análisis y revisión de la solicitud de desarrollo , para posteriormente analizar la viabilidad técnica, operativa, comercial y complejidad del desarrollo solicitado.
4	El área de Innovación y nuevos productos generara una propuesta de solución como respuesta a la solicitud de desarrollo.
5	La solicitud se someterá a aprobación con las instancias correspondientes (dirección, áreas internas, cliente externo) basándose en el análisis presentado y de acuerdo con la complejidad y tamaño de la solicitud, así mismo se adjuntará la propuesta de la solución .
6	De NO ser aprobada la solicitud se le informará vía correo electrónico al solicitante justificando la respuesta.
7	De SI ser aprobada la solicitud se le informará al solicitante por correo electrónico sobre el tiempo, alcance y costo del desarrollo de acuerdo con la complejidad de este y carga de trabajo del área de desarrollo.
8	<p>El solicitante deberá aceptar o rechazar la propuesta de la solución recibida por correo electrónico corporativo, respondiendo al correo recibido.</p> <p>Es importante mencionar que sobre este mismo correo el solicitante nos deberá indicar quien de su área será designado como el "Product Owner" responsable de aportar toda la experiencia sobre el negocio, flujos de proceso, reglas de negocio y funcionalidades requeridas.</p>
9	Una vez que se recibida la respuesta de aceptación del solicitante vía correo el área de Innovación y nuevos productos pasará la Propuesta de Solución a Desarrollo para

	que esta sea programada en su plan de trabajo y registrado en JIRA.
10	El área de Desarrollo en conjunto con el "Product Owner" dará seguimiento al desarrollo bajo la metodología SCRUM , generando las épicas e historias de usuario con relación a la solicitud del cliente.
11	El área de Innovación y Desarrollo informaran del avance y entrega de artefactos funcionales (módulos, funcionalidades, paquetes de trabajo, componentes, etc.) , los cuales se le proporcionarán al "Product Owner" para su aprobación por escrito y firma cada vez que se finalice un SPRINT.
12	Para la entrega final el Solicitante firmará una carta de aceptación del Sprint del producto terminado, entendiendo que las modificaciones que se puedan solicitar en esa instancia corresponderán al último SPRINT realizado.

4. Indicadores

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia
Solicitudes recibidas vs solicitudes atendidas.	Se deberá de generar un promedio de solicitudes tanto aceptadas como atendidas.	100%	Reporte Mensual
Entrega de solicitudes con respecto a un grado de complejidad mínimo o aceptable.	Considerando habrá solicitudes en donde el grado de complejidad sea mínimo o en su caso aceptable , se deberá entregar un promedio aceptable en relación con estas.	70%	Reporte Por Sprint
Entrega de solicitudes con respecto a un grado alto de complejidad e impacto en operación.	Considerando que cada solicitud es diferente en grado de complejidad y que habrá solicitudes que conlleven un tiempo e impacto considerable para su desarrollo , se deberá entregar un promedio aceptable en relación con estas.	50%	Reporte Por Sprint
Entrega de solicitudes Express con alto nivel de urgencia e impacto en operación.	Considerando que habrá solicitudes urgentes que tengan un periodo de entrega muy corto, que se tengan directamente un impacto operacional, reputacional o legal en la organización, se deberá entregar un promedio aceptable en relación con estas.	100%	Reporte Por Sprint

NOTA: Los tiempos de entrega se considerarán en relación con el **tipo de solicitud y grado de complejidad, y considerando los SPRINT PROGRAMADOS.**

5. Tabla de Niveles de Atención de Desarrollo

Prioridad	Descripción	Tiempo de Resolución
Urgente	Debe ser atendida la necesidad lo más rápido posible ya que es un stopper en la operación, una vez detectada la necesidad.	1 semana
Necesario	Debe ser atendida la necesidad porque se requiere su pronta resolución ya que interfiere en la operación	2 semanas
Deseable	Debe ser atendida la necesidad porque se prevé que podría llegar a afectar la operación.	4 semanas
Prorrogable	Debe ser atendida la necesidad, pero su resolución puede ser postergada ya que no impacta en el flujo de la operación , por ejemplo, mejoras.	"n" semanas

6. Políticas

- No se aceptará ninguna solicitud de forma verbal o escrita en otro medio como correo electrónico, solo se atenderán aquellas que lleguen a través del formulario.
- Cada solicitud deberá ser analizada para determinar su viabilidad técnica, operativa y comercial, con estos criterios se someterá a aprobación con las instancias correspondientes de acuerdo con la complejidad del desarrollo.
- No se pasará ninguna solicitud a Desarrollo hasta que se tenga la propuesta aterrizada en un documento propuesta **y de ser necesario se agregaran mockups , ésta propuesta deberá hacer sido aceptada por el solicitante para iniciar el desarrollo.**
- Cualquier modificación mayor sobre lo ya indicado en el **documento propuesta y en los mockups** en la fase de desarrollo conllevará un costo adicional y una evaluación de la fecha de entrega.

- Las solicitudes recibidas y aprobadas se irán programando conforme lleguen y prioricen de acuerdo con su nivel de urgencia. Sin embargo, aquellas solicitudes Express y urgentes que tengan un periodo de entrega muy corto con cliente deberán venir respaldadas con la aprobación de la Dirección solicitante, considerando el impacto que se tendrá sobre los otros desarrollos comprometidos.
- Para la fase de análisis y desarrollo será imprescindible que el **área solicitante asigne un "Product Owner"** de su área que tenga el conocimiento sólido de las reglas del negocio y flujo del proceso. Ésta figura deberá tener una participación activa y apegada a la metodología SCRUM. De no contar con la disponibilidad del "Product Owner" se podrían ver impactados los tiempos de despliegue o funcionalidades.
- El área de Innovación y Desarrollo designará un **"Product Owner Interno"** el cual realizará varias tareas en relación con el proyecto como: el registro de actividades en el backlog, revisar el producto final previo a la entrega, entre otras actividades relacionadas al desarrollo del producto final.
- Ningún Desarrollo será entregado sin que antes se hayan ejecutado las pruebas unitarias y de funcionalidad en el ambiente de pruebas por parte de los testers y el "Product Owner".
- Antes de Liberar el ambiente a productivo, éste se deberá someter a pruebas de vulnerabilidad por parte del equipo de Ciberseguridad.
- En caso de que por tiempos de entrega el solicitante requiera sea liberada la solución sin antes ser probada, deberá dejar por escrito a través de correo electrónico que asumirá esa responsabilidad y las consecuencias que conlleve.
- Cualquier modificación al Producto se realizará dentro del periodo de Desarrollo y pruebas de usuario acordado con el solicitante. Los cambios aceptados serán aquellos que correspondan a temas de forma y que estén alineadas a las funcionalidades previamente definidas.
- Quedan fuera del concepto de cambios las solicitudes de modificación de un módulo completo o la integración de nuevas funcionalidades no contempladas en el desarrollo inicial.
- Cualquier modificación solicitada al producto final fuera del alcance inicial y de la fase de desarrollo y pruebas de funcionalidad y de usuario tendrán un costo adicional y se deberán programar para su desarrollo de acuerdo con la carga de trabajo del área.

- Todas las actividades de Desarrollo se documentarán en JIRA y serán controladas por un SCRUM MÁSTER proporcionado por el área de Gestión de Servicio quien será responsable de dar seguimiento al equipo de Desarrollo y fungirá como facilitador en caso de haber stoppers.

Nota: Es indispensable que este perfil cuente con el tiempo, experiencia, conocimiento, carácter y liderazgo para trabajar bajo la metodología SCRUM.

- Si el Desarrollo es para un Cliente Externo se deberá contemplar la partida presupuestaria correspondiente al Análisis, Desarrollo, Pruebas, Puesta a Punto, Capacitación y Soporte de la Herramienta, así como los costos asociados al mantenimiento del Software, alojamiento en la nube/Servidores propios, Infraestructura y licencias adquiridas e integradas en el Desarrollo.
- En caso de requerir una implementación On Premise con cliente, se deberá considerar en el Plan de Trabajo el tiempo de habilitación de la infraestructura por parte del cliente.
- Una vez liberado el Producto, el soporte técnico de los productos solo se brindará a través de la mesa de ayuda habilitada en Remedy en conjunto con operaciones de acuerdo con los niveles de escalación determinados y los escenarios contemplados en el proceso. Si la incidencia presentada está relacionada a la infraestructura en la que habita el desarrollo, será responsabilidad del cliente (para servicio On Premise) o de soporte interno S4B atender esta solicitud. Si el incidente está relacionado a temas de programación o BD, será responsabilidad del equipo de Desarrollo atenderlo. Si el reporte corresponde a alguna funcionalidad esperada por el cliente final y ésta no fue considerada en la fase de análisis o desarrollo será el Product Owner de S4B quien deberá realizar la nueva solicitud a través del Formulario de Solicitud de Desarrollo.

7. Documentos relacionados

- Solicitud de Desarrollo
<https://forms.office.com/r/yVGS0YGrPA>
- Checklist de Requerimientos
- Propuesta de Análisis y Diseño de Solución
- Cronograma Metodología Ágil
- Acta de aceptación de Sprint (#)

8. Anexos

- Solicitud de Desarrollo

**Solicitud de Desarrollo**
silentforbusiness

Por favor, conteste las siguientes preguntas para poder analizar puntualmente su solicitud y determinar la viabilidad técnica, operativa y comercial de la misma.

Hola, Miguel Ángel. Cuando envíe este formulario, el propietario verá su nombre y dirección de correo electrónico.

* Obligatorio

Datos Generales

1. Tipo de solicitud *

Selecciona la respuesta

2. Título corto de la Solicitud *

Escriba su respuesta

3. Descripción de la Solicitud *

Escriba su respuesta

4. Cliente final al que se entregará la solicitud (Si aplica)

Escriba su respuesta

5. Justificación de la Solicitud *

Describe que beneficio o valor agregado obtendrá la compañía al implementar este desarrollo.

Escriba su respuesta

sgi@silent4business.com




Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col, Tizapán San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de México, CDMX

"La información contenida en este documento es propiedad intelectual de SILENT4BUSINESS SA DE CV, por lo que queda estrictamente prohibida su reproducción, modificación, divulgación, uso o aprovechamiento por cualquier medio impreso, mecánico o electrónico sin la autorización previa por escrito de Silent4Business."



• Checklist de Requerimientos


CHECKLIST DE REQUERIMIENTOS DE DESARROLLO							
Nombre del proyecto		Generación de reportes Recursos Humanos					
Unidad de negocio		Tabantaj					
Product Owner		Angélica Fernández					
Product Owner (Interno)		Karen Rodriguez					
Solicitud		SQL-001					
Fecha de registro		08/03/2023					
#	Clave	Descripción (EPICA)	Tipo	Prioridad	Sistema	Complejidad	Reglas de negocio
1	RF-001	Elaboración de nuevo reporte de recursos para colaboradores dado de baja	Reporte	Media	Tabantaj	Baja	1- Considerar únicamente a los recursos que fueron dados de baja en los últimos tres meses.
2	RF-002	Solicitud de privilegios a un rol en específico para descargar el reporte	Seguridad	Alta	Tabantaj	Media	2- Considerar a los colaboradores con el perfil de puesto "XXXXXXXX" del área de RH
3	<RF, RNF>	<Descripción del requerimiento>	<Tipo de Requerimiento>	<Asignar Prioridad>	<Sistema>	<Alta, Baja, Media>	<Regla #1> <Regla #2> <Regla #3>
4	<RF, RNF>	<Descripción del requerimiento>	<Tipo de Requerimiento>	<Asignar Prioridad>	<Sistema>	<Alta, Baja, Media>	<Regla #1> <Regla #2> <Regla #3>
5	<RF, RNF>	<Descripción del requerimiento>	<Tipo de Requerimiento>	<Asignar Prioridad>	<Sistema>	<Alta, Baja, Media>	<Regla #1> <Regla #2> <Regla #3>

						
Reglas de negocio	Afectación a otros Sistem	Responsable / Desarrollador	Etapas	¿El desarrollo puede beneficiar a?	Se requieren recursos adicionales?	Notas adicionales
1- Considerar únicamente a los recursos que fueron dados de baja en los últimos tres meses.	No Aplica	Karen Rodriguez	Sprint 1	Solo el cliente	Ninguno	<Notas adicionales>
2- Considerar a los colaboradores con el perfil de puesto "XXXXXXXX" del área de RH	No Aplica	Karen Rodriguez	Sprint 1	Solo el cliente	Ninguno	<Notas adicionales>
<Regla #1> <Regla #2> <Regla #3>	<Nombre del Sistema, API, etc>	<Nombre del Responsable>	<# Sprint dentro de alcance>	<Información Adicional>	<Información Adicional>	<Notas adicionales>
<Regla #1> <Regla #2> <Regla #3>	<Nombre del Sistema, API, etc>	<Nombre del Responsable>	<# Sprint dentro de alcance>	<Información Adicional>	<Información Adicional>	<Notas adicionales>
<Regla #1> <Regla #2> <Regla #3>	<Nombre del Sistema, API, etc>	<Nombre del Responsable>	<# Sprint dentro de alcance>	<Información Adicional>	<Información Adicional>	<Notas adicionales>

- Propuesta de Análisis y Diseño de Solución

Logo Empresa Externa	
<p>Propuesta de Análisis y Diseño de la Solución: "Título de la Propuesta"</p>	
Con atención a: Nombre de la Empresa: Nombre del Solicitante: Correo Electrónico: correo@dominio.com Página web: www.dominio.com	Presentado por: Silent4Business: SCRUM MASTER: Nombre Correo Electrónico: correo@silent4business.com Página web: www.silent4business.com
Fecha de Elaboración: DD de MES de AAAA Fecha de Vigencia del documento: DD de MES de AAAA	
Atención: _____ Nombre del Solicitante Punto Empresa	
Destinada a: Nombre del Solicitante:	
sgl@silent4business.com	
Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col. Tizapán San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de México, CDMX	
La información contenida en este documento es propiedad intelectual de SILENT4BUSINESS SA DE CV, por lo que queda estrictamente prohibida su reproducción, modificación, divulgación, uso o aprovechamiento por cualquier medio impreso, mecánico o electrónico sin la autorización previa por escrito de Silent4Business.	

Logo Empresa Externa	
<p>En Silent4Business estamos sumamente entusiasmados por la oportunidad que nos brindan para participar en el proceso de selección de proveedores para el servicio de desarrollo e implementación de un sistema de "Nombre del Proyecto".</p> <p>Nuestra trayectoria en la industria de tecnologías de información, nuestra participación en proyectos de desarrollo de software y el alto compromiso con sus necesidades y diseños actuales, nos permite extenderles la siguiente propuesta.</p> <p>Con el fin de estrechar nuestra relación de negocios y esperando que nuestra propuesta cumpla con las expectativas de "Nombre de la Empresa", nos reiteramos a sus órdenes.</p> <p>Recibe un cordial saludo.</p>	
Atentamente, Nombre de Scrum Master Scrum Master nombre@silent4business.com	
sgl@silent4business.com	
Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col. Tizapán San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de México, CDMX	
La información contenida en este documento es propiedad intelectual de SILENT4BUSINESS SA DE CV, por lo que queda estrictamente prohibida su reproducción, modificación, divulgación, uso o aprovechamiento por cualquier medio impreso, mecánico o electrónico sin la autorización previa por escrito de Silent4Business.	



Contenido

1. Introducción.....4

2. Objetivo General.....4

3. Alcance del proyecto.....4

4. Descripción de la Solución.....4


5. Mockups de la Plataforma (Opcional).....4

6. Cronograma.....4


7. Consideraciones.....5


8. Entregables.....5

9. Desglose de Costos por Sprint.....5



Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col. Tizapán San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de México, CDMX





Análisis y Diseño

1. Introducción
[Descripción de la empresa solicitante]
[Descripción del situación actual y requerimientos solicitados]
[Con base en lo anterior, Silent4Business como parte de su catálogo de servicios, propone realizar el diseño e implementación de un "Nombre del Proyecto" para "Descripción de Beneficio"]

2. Objetivo General
[El objetivo del desarrollo propuesto es:]


3. Alcance del proyecto
[Funcionalidades a desarrollar y limitantes, considerando que quedarán fuera de alcance lo siguiente:]

4. Descripción de la Solución
[Descripción general de la solución a desarrollar para la solicitud del cliente interno o externo]


5. Mockups de la Plataforma (Opcional)
[Asear mockups o pantallas prototipo de la solución]


6. Cronograma
[Plan de actividades y estimación de tiempos por SPRINT]
[Cronograma Metodología Ágil v1.0](#)

7. Consideraciones
[Todo lo más que sea necesario para el poder generar el desarrollo, por ejemplo: reglas de negocio, asignación de recursos, disponibilidad de tiempo del cliente, documentación relacionada a los procesos del cliente, accesos a sistemas o repositorios del cliente, etc.]



Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col. Tizapán San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de México, CDMX






8. Entregables
1.- Checklist de Requerimientos
2.- Mockups (Opcional)
3.- Cronograma

9. Desglose de Costos por Sprint

SPRINT	ACTIVIDADES	TOTAL DÍAS	IMPORTE
SPRINT 1	1.- Descripción de Actividades 2.- Descripción de Actividades 3.- Descripción de Actividades	8 días	\$ -
SPRINT 2	1.- Descripción de Actividades 2.- Descripción de Actividades 3.- Descripción de Actividades	8 días	\$ -
SPRINT (n)	1.- Descripción de Actividades 2.- Descripción de Actividades 3.- Descripción de Actividades	8 días	\$ -
TOTAL			\$ -

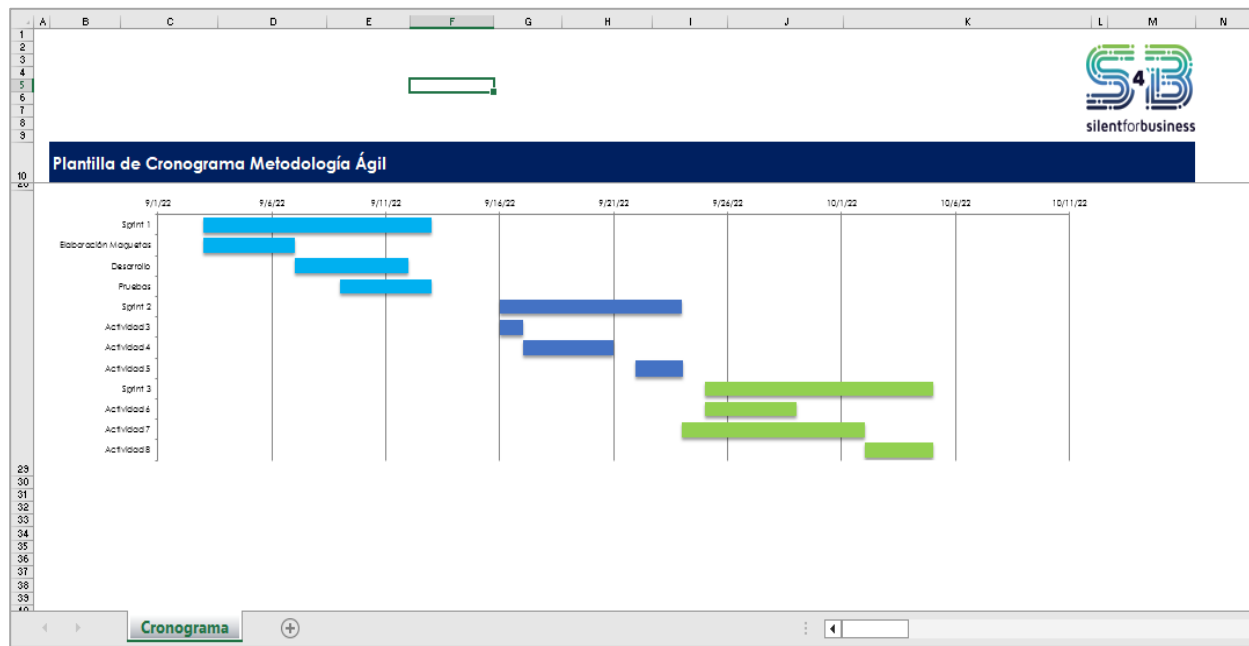


- Cronograma Metodología Ágil



Plantilla de Cronograma Metodología Ágil									
NOMBRE DEL PROYECTO	ADMINISTRADOR DEL PROYECTO	FECHA DE FINALIZACIÓN	PROGRESO GENERAL	PRODUCTO FINAL DEL PROYECTO	TABANAJ				
Lanzamiento del producto	Alon B.	02/sep	20%	DECLARACIÓN SOBRE EL ALCANCE					

EN RIESGO	NOMBRE DE LA TAREA	TIPO DE CARACTERÍSTICA	RESPONSABLE	PROYECTO DE HISTORIA	INICIO	FINALIZACIÓN	ABRACIÓN (días)	ESTADO	COMENTARIOS
<input type="checkbox"/>	Sprint1		Alon B.		9/3/22	9/13/22	10	Completa	
<input checked="" type="checkbox"/>	Elaboración Maquetar		Frank C.		9/3/22	9/7/22	4	Completa	
<input checked="" type="checkbox"/>	Desarrollo		Jacob S.		9/7/22	9/12/22	5	Completa	
<input checked="" type="checkbox"/>	Pruebas		Jacob S.		9/9/22	9/13/22	4	Finalizada	
<input checked="" type="checkbox"/>	Sprint2		Jacob S.		9/16/22	9/24/22	10/00	En progreso	
<input type="checkbox"/>	Actividad3		Alon B.		9/16/22	9/17/22	1	En progreso	
<input type="checkbox"/>	Actividad4		Frank C.		9/17/22	9/21/22	4	En progreso	
<input type="checkbox"/>	Actividad5		Shari W.		9/22/22	9/24/22	2	No ha iniciado	
<input type="checkbox"/>	Sprint3		Shari W.		9/25/22	10/05/22	10/00	No ha iniciado	
<input type="checkbox"/>	Actividad6		Alon B.		9/25/22	9/29/22	4	No ha iniciado	
<input type="checkbox"/>	Actividad7		Kennedy K.		9/24/22	10/2/22	8	No ha iniciado	
<input type="checkbox"/>	Actividad8		Jacob S.		10/2/22	10/09/22	7	No ha iniciado	

CLASE DE ESTADO
No ha iniciado
En progreso
Completa
En espera
Finalizada



- Acta de Aceptación del Sprint

Acta de Aceptación del Sprint

AVISO DE ACEPTACIÓN Y LIBERACIÓN DE DOCUMENTOS

La aprobación del Acta de aceptación indica una comprensión del propósito y el contenido descritos en este documento.

<Nombre del proyecto>

<Fase o Sprint de proyecto>


Fecha de entrega:

Información del proyecto
<Empresa / Organización>
<Proyecto / Sprint>
<Fecha de Entrega>
<Product Owner>

Descripción general del proyecto
<Descripción general del Sprint (1), (2), (3)>


Patrocinador / Patrocinadores



Nombre	Cargo	Departamento o Área	Dirección



Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col. Tizapán San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de México, CDMX

Tu información contenida en este documento es propiedad intelectual de SILENT4BUSINESS SA DE CV, por lo que queda estrictamente prohibida su reproducción, modificación, divulgación, uso o aprovechamiento por cualquier medio impreso, mecánico o electrónico sin la autorización previa por escrito de Silent4Business.



Razón de cierre:


< Descripción >

Marcar con un X enativo

Entrega de todos los productos de conformidad con los requerimientos del cliente.	()
Entrega parcial de productos y cancelación de otros de conformidad con los requerimientos del cliente.	()
Cancelación de todos los productos asociados con el proyecto.	()


Aceptación de los productos o entregables (artefactos funcionales)

Entregables	Aceptación (SI-NO)	Observaciones



Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col. Tizapán San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de México, CDMX

Tu información contenida en este documento es propiedad intelectual de SILENT4BUSINESS SA DE CV, por lo que queda estrictamente prohibida su reproducción, modificación, divulgación, uso o aprovechamiento por cualquier medio impreso, mecánico o electrónico sin la autorización previa por escrito de Silent4Business.







Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col. Tizapán San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de México, CDMX

Tu información contenida en este documento es propiedad intelectual de SILENT4BUSINESS SA DE CV, por lo que queda estrictamente prohibida su reproducción, modificación, divulgación, uso o aprovechamiento por cualquier medio impreso, mecánico o electrónico sin la autorización previa por escrito de Silent4Business.

