

P5. BOLETÍN INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

PROCESO DE GESTIÓN DE PETICIONES DE CAMBIO (RFC-REQUEST FOR CHANGE)

Considere la siguiente descripción del proceso de gestión de peticiones de cambio (RFC management) visto en clase, así como su correspondiente diagrama.

El proceso comienza cuando el solicitante envía una petición de cambio (RFC). Entonces el responsable de planificación y calidad debe identificar la prioridad y analizar la petición para tomar una decisión. Atendiendo a diversos factores como la disponibilidad de recursos, los requisitos solicitados, etc., la RFC será aprobada, cancelada o enviada a un comité para que este tome la decisión.

La RFC es un objeto de dato con una serie de estados (ver Figura 1) y propiedades, de las cuales destacamos las que nos resultarán de utilidad: *proyecto*, que hace referencia al proyecto al que está asociado la RFC; *sistema de información (SI)*, SI para el que es requerido el cambio o al que afecta el mismo; *tipo de cambio*, que clasifica los cambios solicitados en adaptativo, correctivo o perfectivo; y *prioridad*, que se refiere a la importancia de resolver esa RFC.

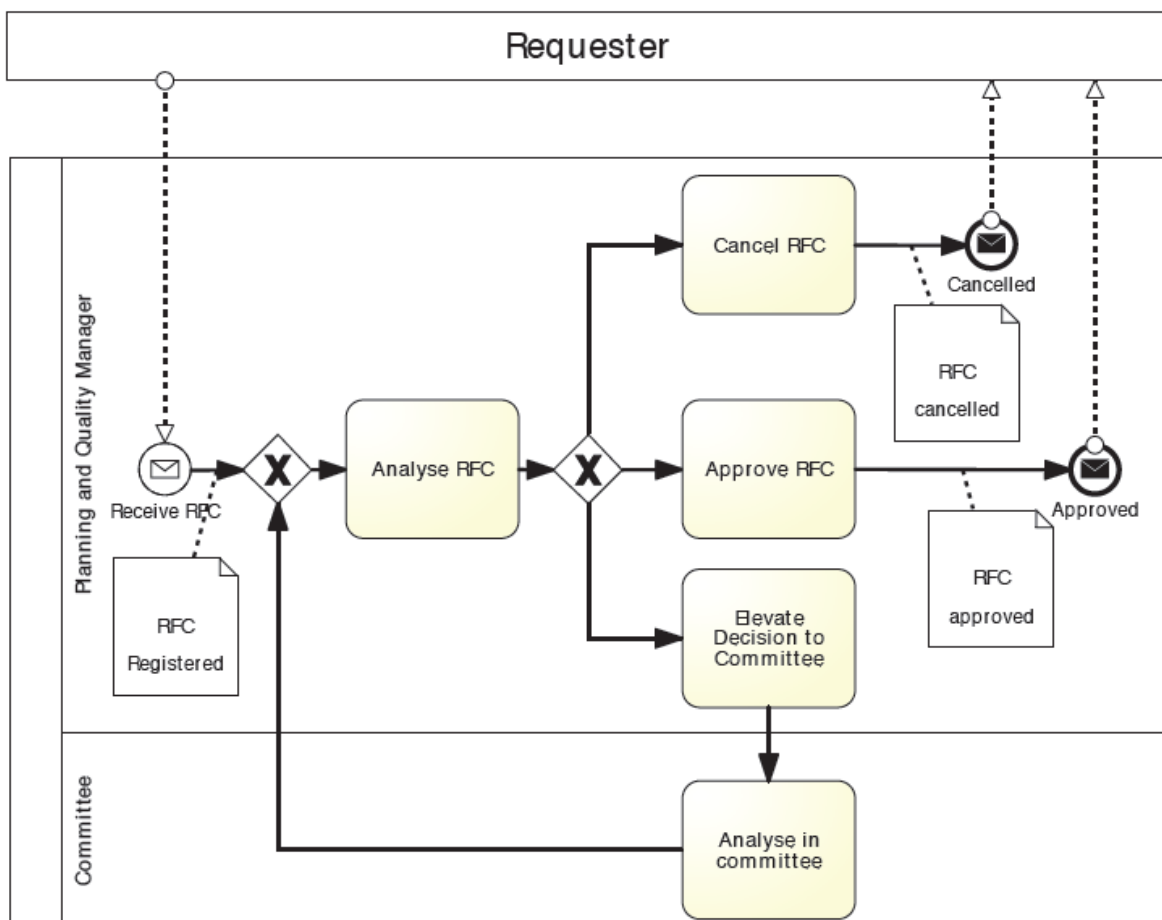


Figura 1. Diagrama proceso gestión RFC

EJERCICIO 1

Teniendo en cuenta la información anterior, defina gráficamente, utilizando la notación visual PPINOT y como herramienta PPINOT Modeller (<https://isa-group.github.io/ppinot-visual/public>), los siguientes PPIs, referidos al proceso de gestión de RFCs y descritos en lenguaje natural:

- *PPI1*: RFCs canceladas del total de RFCs registradas.
- *PPI5*: Tiempo medio de análisis de una RFC.
- *PPI6*: Número de RFCs en análisis.
- *PPI7*: Número de RFCs por tipo de cambio.
- *PPI9*: Tiempo de vida medio de una RFC.

EJERCICIO 2

¿Qué información necesitaría para completar las definiciones de los PPIs anteriores en las platillas correspondientes que genera PPINOT Modeller?

EJERCICIO 3

Defina mediante las plantillas y patrones lingüísticos vistos en clase, los siguientes PPIs, referidos al proceso de RFCs:

- *PPI2*: El tiempo medio de decisión del comité debe ser menor o igual a un día laboral.
- *PPI3*: El porcentaje de RFCs correctivas de las aprobadas debe ser menor o igual que 2.
- *PPI4*: El porcentaje de RFCs perfectivas y adaptativas de las aprobadas debe ser menor o igual que 4.
- *PPI8*: El número de RFCs debe ser menor o igual que 50 para el proyecto RR.HH, menor o igual que 60 para el proyecto Diraya, y menor o igual que 5 para el proyecto Farma.

EJERCICIO 4

Defina mediante las plantillas y patrones lingüísticos vistos en clase, los siguientes *scopes*.

- *Período vacacional*.
- *Instancias activas*.
- *Mensual*
- *Últimas 500 instancias terminadas*

- *Instancias comenzadas en el último año.*

EJERCICIO 5

Proponga algunos PPIs para el *proceso de gestión de viaje por conferencia* visto en el boletín de modelado avanzado 2 (P3) y defínalos con PPINOT. Puede hacerlo usando la notación visual o mediante plantillas y patrones lingüísticos, como prefiera.