

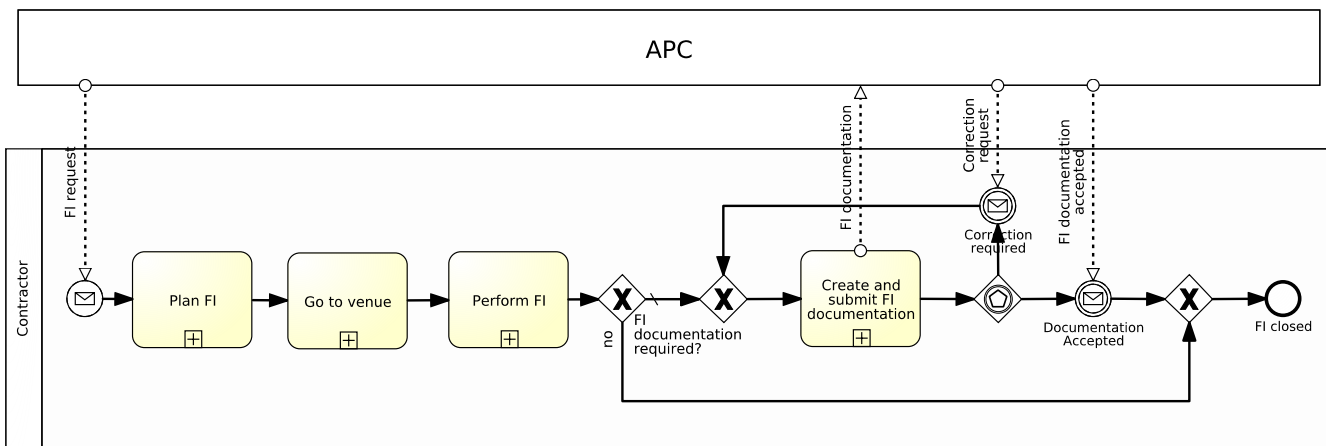
P5-II. BOLETÍN DEFINICIÓN INDICADORES DE RENDIMIENTO DE PROCESOS

PROCESO DE GESTIÓN DE INTERVENCIONES EN CAMPO (FI-FIELD INTERVENTION)

Considere la siguiente descripción del proceso de gestión de intervenciones en campo, así como su correspondiente diagrama.

Este proceso ocurre en el contexto del soporte técnico en campo al despliegue de la red corporativa de telecomunicaciones de la Junta de Andalucía. El concepto “intervención en campo” hace referencia al hecho de requerir la presencia de un técnico en cualquiera de las sedes de la junta de Andalucía, por distintos motivos: asistencia técnica de averías, supervisión de instalaciones o reestructuración de las mismas, por ejemplo.

El proceso comienza cuando la Junta de Andalucía (APC) solicita una intervención en campo (FI), que puede tener distintos niveles de criticidad (baja, media, alta y crítica). Entonces, la empresa contratada para ello planifica la intervención (incluyendo la asignación de un técnico), envía al técnico a la sede correspondiente y realiza la intervención requerida. En algunos casos es necesario proporcionarle a la Junta alguna documentación y, si la Junta considera que la documentación que se entrega es incompleta o inadecuada, hay que volver a enviarla corregida hasta que cumpla los criterios de calidad requeridos por la Junta.



Considere también las siguientes medidas definidas en lenguaje natural:

- Tiempo de respuesta (Response Time): Tiempo transcurrido entre la notificación de la solicitud de intervención y su planificación.
- Tiempo de presencia (Presence Time): Tiempo transcurrido entre la asignación de recurso (técnico) y el inicio de la intervención en campo, es decir, la llegada del técnico a la sede.
- Tiempo de resolución (Resolution Time): Tiempo transcurrido entre la llegada del técnico a la sede y la finalización y cierre de la intervención.
- Tiempo medio de documentación (Documentation Time): Si se requiere documentación, se define como el tiempo medio transcurrido entre la finalización y cierre de la intervención y el envío de la documentación. Si la Junta considera que la documentación es incompleta o

inadecuada, la volverá a enviar para su revisión volviéndose a activar el reloj para el cálculo del tiempo de documentación.

- Proporción de tiempo dedicada a planificar una intervención de campo frente al tiempo desde que se recibe la solicitud hasta que se finaliza la intervención.
- Número máximo de correcciones a la documentación solicitadas por la Junta de Andalucía en una intervención en campo.
- Tiempo medio de gestión de una intervención en campo

EJERCICIO 1

Defina gráficamente, utilizando la notación visual PPINOT, y la herramienta PPINOT Modeller (<https://isa-group.github.io/ppinot-visual/public>), las medidas anteriores, referidas al proceso de gestión de FIs.

EJERCICIO 2

¿Cómo se realizaría las definiciones de los PPIs anteriores utilizando plantillas y patrones lingüísticos?

AVANZADO

EJERCICIO 4

Teniendo en cuenta que la Junta de Andalucía exige los valores indicados en la siguiente tabla para los tiempos definidos anteriormente. Repita los ejercicios 1 y 2 para el PPI “porcentaje de intervenciones en campo que cumplen con los tiempos requeridos con respecto al total de intervenciones realizadas”.

Criticality Level	Response Time	Presence Time	Resolution Time	Document. Time	Timetable	Calendar
Critical	0.5	4	2	4	8:00 – 20:00	Local
High	2	8	4	12	8:00 – 20:00	Local
Mild	5	30	6	24	8:00 – 20:00	Local
Low	5	60	8	48	8:00 – 20:00	Local