|  |  |
| --- | --- |
| 1. **RESPONSABLE** | Michael Cerna |
| 1. **AREA** | Mantenimiento |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **NOMBRE** | **VOLATILIDAD DE REQUERIMIENTOS** |
| 1. **DESCRIPCIÓN** | Porcentaje de requerimiento que han tenido cambios sobre la línea base acordado durante el ciclo de producción. Esta medición se hace a los Requerimientos que se están atendiendo o atendieron en el presente ciclo de producción, sea que se iniciaron en el ciclo actual o en uno anterior. |
| 1. **CATEGORIA DE INDICADOR** | Seguimiento y Control |
| 1. **OBJETIVO RELACIONADO** | Disminución del re-trabajo (rehacer el trabajo) |
| 1. **RESPONSABLE** | Analista de calidad |
| 1. **AREA** | Servicio de Mantenimiento |
| 1. **FÓRMULAS**   **Detalle de los campos de la fórmula.** | Donde:  ***Volatilidad\_de\_Req***. Porcentaje de Requerimientos cambiados  ***#\_Requerimientos\_en\_proceso*** Cantidad de Requerimientos en proceso en el Ciclo de Producción, ya sean Requerimientos que han iniciado en el Ciclo de Producción actual o en uno anterior.  ***#\_Requerimientos\_cambiados*** Cantidad de Requerimientos que registraron cambios en requerimientos durante el Ciclo de Producción. |
| 1. **METAS Y UMBRALES** | |  |  |  | | --- | --- | --- | | Semáforo | Margen Mínimo | Margen Máximo | | Verde | 0% | 10% | | Amarillo | 11% | 35% | | Rojo | 36% | 100% | |
| 1. **FUENTE DE LA INFORMACIÓN**   **.** | **#\_Requerimientos\_en\_proceso:** Este dato se obtiene de:  **LMR\_V0.3\_2015\_PROY\_REQM (Lista maestra de Requerimientos)**  **Nota:** Se deberán contabilizar aquellos Requerimientos cuyo estado se encuentre En Producción (solo aquellos que han pasado a producción en el ciclo actual) o En Proceso.  **#\_Requerimientos\_cambiados:** Este dato se obtiene de:  **MTREQM\_V0.2\_2015\_PROY\_REQM (Registro de Cambios a Requerimientos)** |
| 1. **PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION Y REGISTRO** | El Analista de calidad mensualmente realiza el cálculo tomando los datos requeridos por la fórmula, desde la fuente de origen de datos establecida, por cada línea de mantenimiento.  El resultado se registrará en el Tablero de métricas de Mantenimiento:  TM\_V0.3\_2015 Tablero metrica |
| 1. **PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO** | * Los resultados de la métrica se registrarán y presentará en los siguientes artefactos:  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Nombre del Artefacto** | **Nomenclatura** | | **Descripción** | | | TM\_V0.3\_2015 Tablero métrica | TM\_V0.3\_2015 | | Plantilla para el registro de los valores de las métricas. | | | VREQM\_V0.3\_2015 Volatidad de Requerimientos | VREQM\_V0.3\_2015 | | Plantilla para la presentación de las métricas mediante semáforos y gráficos. | | |  | |  | | |
| 1. **AUDIENCIA** | * Jefe de Proyecto * Analista Programador * Analista Funcional * Analista de Calidad * Gestor de la Configuración * Otros grupos |
| 1. **FRECUENCIA Y OPORTUNIDAD DEL REPORTE** | Mensual |
| 1. **CRITERIOS DE ANALISIS** | Alerta (Roja).- Los cambios ha sido algo común en el Ciclo de Producción y posiblemente hayan afectado acuerdos de nivel de servicio establecidos o que se haya incurrido en penalidades. Bajo este escenario hay que identificar las causas que originan los cambios y proponerlas como Lecciones Aprendidas y, cuando sea el caso, Oportunidades de Mejora; también en esta situación será necesaria una Revisión de Pares para la Lista Maestra de Requerimientos del siguiente Ciclo de Producción.  Alerta (Amarilla).- Se presentaron tantos cambios en el Ciclo de Producción, posiblemente producto de un diagnóstico inicial pobre o debido a que el Analista de Sistemas a cargo del proyecto no tuvo la ascendencia necesaria sobre los usuarios que proveedores de requerimientos. Hay que identificar las causas que originaron los cambios y proponerlas como Lecciones Aprendidas y, cuando sea el caso, Oportunidades de Mejora.  Normal (Verde).- Se establece este como el rango normal de cambios en requerimientos de mantenimiento, es decir que se espera que los requerimientos cambien en este rango porcentual y no tenemos que tomar ninguna acción adicional con respecto a esto. |