




Con el fin de responder a todos los requerimientos técnicos de las distintas áreas y siguiendo la filosofía de innovar y mantener un espíritu de mejora continua, hemos creado una herramienta de recepción de requerimientos para así controlar y atender toda solicitud enviada a informática.

1) 
crear nuevo
requerimiento

REQUERIMIENTOS

Solicitar Nuevo
Requerimiento

Para crear un nuevo requerimiento al área de soporte, los usuarios deben utilizar sus credenciales de acceso a SISAP y seleccionar el menú Requerimientos -> Solicitar nuevo

2) 
Espera de
Revisión

Una vez creado el nuevo requerimiento, este aparecerá en "espera de revisión", estado que informa la espera de asignación de la tarea a un miembro del equipo de soporte.

3) 
En
Revisión

Al momento de asignar el nuevo requerimiento a un miembro del equipo de soporte, este nuevo requerimiento mantendrá el estado "En Revisión", lo que indica que el trabajo del requerimiento ha comenzado.

4) 
Finalizado

Una vez terminado el trabajo técnico del departamento de informática, este enviará una notificación vía email para así solicitar al usuario la validación del trabajo realizado en base al requerimiento generado.

ID REQ	FECHA CREACIÓN	FECHA REVISIÓN	NOMBRE SOLICITANTE	AREA SOLICITANTE
121	17 Mar 2015 13:39:52	17 Mar 2015 13:55:24	Cristina Ortiz	Area comercial

* Junto al objetivo principal de atender todo requerimiento de los distintos departamentos de la compañía, existe el compromiso de mejorar los tiempos de respuesta efectivos. Para ello hemos definido un control de prioridades basada en la importancia de los servicios y el impacto de estos en la operación diaria de toda la compañía.

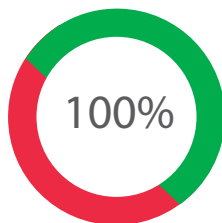
5)
Cierre
Oficial del
Requerimiento



Requerimiento rechazado
este estado informará al departamento de informática que el usuario a encontrado e informado un error en la solución a su requerimiento.



Requerimiento aprobado
este estado informará al departamento de informática que el usuario ha validado el trabajo realizado y se da por cerrado el requerimiento.



* La administración de requerimientos permitirá al departamento de informática mejorar la calidad de su servicio.



El sistema de administración de requerimientos es parte integral de SISAP, por lo que las credenciales de uso de esta nueva herramienta son las que actualmente utilizan



El departamento de informática a través del siguiente documento formaliza el siguiente medio como el único canal formal de solicitudes. El objetivo final es cumplir y medir todos los requerimientos.



Todo requerimiento recibido por el área de soporte, será debidamente informado a todos los departamentos involucrados para mantener de forma transparente los tiempos de ejecución y de trabajo estimado según las prioridades establecidas y publicadas.