

## 9) Servicios de Mantenimiento S.A. - 2009

**Objetivo 1:** Leer atentamente el texto y responder el enunciado.

En “Servicios de mantenimiento S.A” el sistema de administración de solicitudes que se necesita para cumplir con la operatoria diaria debe cumplir con los siguientes requerimientos

- Gestionar Solicitud de Reparación: Un técnico hace una evaluación inicial del problema y hace un diagnóstico e indica si es necesario comprar piezas para la reparación. En caso de que sea necesario comprarlas, se sigue el Proceso **de Compras**. El técnico debe crear un documento solicitando los materiales que necesita, para eso utiliza la plantilla de documento “*Solicitud.doc*”. En el proceso de compras, el empleado de Administración necesitará acceder a ese documento para realizar las órdenes de compras. En la etapa de reparación se involucran dos técnicos, uno efectúa la reparación y otro se encarga del testeo de la PC. Ellos van ingresando comentarios en la ficha sobre la reparación o testeo que efectúan, de modo de agilizar la comunicación. El técnico encargado del testeo debe decidir: si la reparación fue correctamente realizada y en ese caso envía la PC a la administración para que sea entregado al dueño o si fallan las pruebas, lo devuelve al técnico que lo reparó para que corrija la falla.
- Gestionar Proceso de Compra: Un empleado de Administración confecciona un pedido de compras que debe ser finalizado en menos de 2 horas sino el Jefe de Administración es notificado de la demora. En ese caso, el jefe puede cambiar la prioridad (alta, baja o normal) y evalúa si el empleado de Administración debe continuar con el trámite o debe terminar. Cuando el pedido está confeccionado debe ser autorizado tanto por el Jefe de Administración como por el Jefe de Compras. Si ambos aprueban el pedido, entonces se genera automáticamente la orden de compra, que luego es emitida (impresa) por el empleado de Administración. En caso de que alguna autorización sea rechazada, el proceso debe terminar.
- Generar reportes: Se deben generar reportes tanto de solicitudes de reparación como de compras. Se pueden ingresar filtros de selección. Debe configurarse un sincronizador de tiempos de tareas (que genere una alarma). Se podría utilizar Active Sync. La interfase debe ser web ya que se necesita poder acceder desde cualquier browser situado en cualquier lugar del país.

### **Cuestionario:**

- 1) *Determinar a qué etapa de la metodología de sistemas se encuentra asociado este texto. Justificar su elección.*
- 2) *¿Es posible documentar dicho detalle con un DFD? ¿Si es así, definir cuáles serían los procesos (de primer nivel) a reflejar?*