



# Actividad Práctica Integradora

## Gestión de configuración

### Actividad 1

### Objetivos

---

Nos proponemos que mediante esta actividad puedan lograr relacionar los conceptos vistos durante la cursada, acercándonos a esta actividad práctica integradora en la que podrán visualizar los diferentes conceptos dentro de un contexto organizacional.

### Contexto

---

Empresa de Autopartes "A&P S.A."

Nos encontramos trabajando para la consultora "Teclab Servicios Informáticos" y la empresa A&P S.A., que se dedica a la compra venta de autopartes, nos contratan para realizar una mejora en los procesos de sus sistemas.

Como primera instancia la empresa A&P S.A., nos indica que tiene como prioridad posicionarse en el mercado, como una de las principales empresas del país, pudiendo lograr una distribución de sus productos de manera más eficiente, impidiendo las fallas en la falta de mercadería, errores en las entregas de los productos y errores en la facturación.

Por otro lado, nos solicita si podemos analizar el proceso de reclamos, ya que en el momento de recibirlos, dichos reclamos se acumulan, quedando algunos sin solución, generando de ese modo una disminución en la calidad del servicio.

La empresa nos explica cómo está conformada la entrega de sus productos:

- Distribución a fábricas
- Distribución a distribuidoras de gran envergadura
- Distribución a talleres de postventa de automóviles



# Actividad Práctica Integradora

Si bien en la empresa existe un proceso con un software que gestiona los productos entrantes y salientes, no siempre coincide con los productos que se encuentran en el área de almacenamiento, esto trae aparejado que muchas veces los clientes solicitan los productos y quedan pendientes de entrega o son facturados sin ser entregados.

El área de logística es quien asienta los movimientos en el sistema, pero cuando el mismo falla, como no cuentan con un plan de contingencia y carga de incidentes, automáticamente se da aviso al área de desarrollo y el proceso de carga de datos en el sistema se interrumpe hasta que se encuentre una solución.

Debido a los temas planteados anteriormente, es que la empresa A&P S.A., tiene como objetivo realizar una mejora íntegra de su sistema y de las metodologías aplicadas en sus procesos, para permitir tener una mejor calidad en su servicio y generar un mayor crecimiento en su negocio.

El trabajo consiste en un análisis que iremos analizando a lo largo de cuatro vídeos, que irán realizándose a medida que vayan avanzando en los módulos y cuyo objetivo es mejorar el servicio de nuestro cliente.

Esta propuesta la pensaremos para poder presentar ante una Gerencia de Desarrollo, quienes serán los encargados de realizar su aprobación y dar inicio al proyecto.

Como primera etapa, para lograr el objetivo de la propuesta debemos identificar en la organización sus planes de documentación, actividades / roles, áreas, planes de contingencia, etc.

Para poder presentar nuestra propuesta, como primera instancia, el gerente de A&P S.A., nos explica cuál es el proceso actual que realiza la empresa, el cual se va a explicar a continuación:

La empresa cuenta con el área de Administración, que es la encargada de la compra y venta de productos, el área de Logística que se encarga de controlar la mercadería que se encuentra en el depósito y la distribución de la misma y por último, el área de Gerencia.

El sistema que utilizan fue realizado por una empresa externa y en la actualidad se encuentra desactualizado, por lo cual no se cuenta con soporte constante.

Ahora que hemos visto cómo se distribuye la empresa, vamos a ver cómo es su funcionamiento, para poder comprender todo el proceso de la misma.

Una vez realizada la compra de autopartes por el área de administración de la empresa, los productos llegan al depósito y son recibidos por el área de logística, quien se encarga de su correcto almacenamiento e ingreso de los mismos en el sistema.



# Actividad Práctica Integradora

Supongamos que nos encontramos aquí con el problema de que en el momento del ingreso de productos el sistema no funciona, la operatoria que realizan ante ese inconveniente, es una carga manual hasta que el sistema vuelva a estar operativo. Por lo que se generan inconvenientes al momento de tener todos los productos contabilizados.

En cuanto a la venta de productos se realiza únicamente a través de la web de la empresa, en donde existe un detalle preciso de cada artículo, supongamos que si en el momento de realizar la compra el sistema presenta un error en la carga, éste muestra un mensaje de error en pantalla y luego habilita al cliente a continuar con el proceso de compra. Emitiendo una factura una vez finalizado el proceso.

En este punto, es importante lo que nos remarca el gerente, ya que dice, que, a raíz de estos errores, los productos solicitados muchas veces son facturados sin ser entregados.

Una vez finalizado el proceso de compra, el área de logística es quien recibe cada orden de compra, se encarga de prepararla y distribuirla.

En este proceso, muchas veces la orden que se emite, suele diferir con la factura debido a los errores que se producen en el sistema.

## Consigna

---

Ahora que comprendiste el proceso que lleva adelante la empresa A&P S.A para realizar su negocio, e identificaste los requisitos de nuestro cliente, vamos a analizar la información dada y junto con los contenidos leídos del módulo 1 vamos a pensar un plan de mejora y cuáles son los principales puntos a tener en cuenta para plasmarlo en un documento.

Teniendo en cuenta, los objetivos y alcances del plan, los roles que podemos encontrar dentro del proceso y la identificación de los elementos de configuración.

Tengamos presente que la propuesta se tiene que realizar considerando el crecimiento que puede tener la empresa, los costos, la tercerización o no de pruebas, desarrollo de *software*, auditorías, etc.

## Entrega

---



# Actividad Práctica Integradora

¡Llegamos al final de la actividad de este módulo! Recordemos guardar las respuestas y luego subirlas haciendo clic en el botón "Enviar tarea".

Recordemos que es posible consultar las dudas con nuestros compañeros en el foro de la materia o con nuestro tutor.