

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	5
IV	ANEXOS	5

APROBADO

ALTA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**SGC****ELABORADO****VERSIÓN N° 1****CORPORATIVO****POR:** Gestión Calidad y
División Tec. De Información
FECHA: Febrero/2008**POR:** Div. Gestión de Calidad
FECHA: Septiembre/2008

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

Atención requerimientos de Software

b) OBJETIVO

GENERAL

Describir el procedimiento para las actividades de solicitud, registro, seguimiento y solución de requerimientos de software que efectúan funcionarios de COMTECO R.L. a la División de Tecnologías de Información.

ESPECIFICOS

- Determinar los roles que deben desempeñar tanto los usuarios, como los funcionarios de Tecnologías de Información ante solicitudes de servicios de hardware y software.
- Seguimiento y control para una atención oportuna y efectiva de requerimientos de usuarios (clientes internos) a Sistemas (Proveedores internos)
- Administración por parte de responsables de División de Tecnologías de Información a tareas encomendadas a funcionarios dependientes.

c) ALCANCE

Este procedimiento abarca desde la recepción de solicitudes de software (modificaciones, programas nuevos) por parte de División de Tecnologías de Información, hasta la solución y entrega de los mismos.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe División de Tecnologías de Información

e) UNIDADES INVOLUCRADAS

- Unidades de la Corporación
- Analistas de División de Tecnologías de Información
- Jefe Unidad de Trabajo Software
- División de Tecnologías de Información

f) DEFINICIONES

Sistema Mantis: Herramienta para recibir, registrar, efectuar seguimiento y solucionar solicitudes de servicio de hardware y Software que los clientes internos efectúan a División de Tecnologías de Información.

Software: equipamiento lógico o soporte lógico de un computador digital, comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica, en contraposición a los componentes físicos del sistema (hardware). Tales componentes lógicos incluyen, entre otras, aplicaciones informáticas tales como procesador de textos, software de sistema, etc.

Hardware: Todo lo físico que podemos ver en una computadora, es considerado como hardware. Todo lo que se toca de una computadora, es el hardware. O sea, el monitor, el teclado, el mouse, la impresora, etc. Cada uno de estos elementos por separados, no son nada. Pero al unirlos de manera conjunta, para formar una computadora, pasan a ser parte del hardware de la Terminal. l computacional.

II. OPERATORIA

Usuario (Cliente interno)

1. Ingresa al programa Mantis, digitando nombre del usuario y contraseña.
2. Despliega la pagina "Mi vista "y selecciona el nuevo proyecto a ser atendido, sobre la base de lista de opciones que presenta el menú "selección de proyectos". Asimismo para el caso de que hubieren solicitudes anteriores, en la misma página revisa la información de seguimiento y control de la solicitud efectuada.
3. Registra requerimientos de acuerdo al menú "Problemas reportados" : Usuario, analista de sistemas asignado, tipo de trabajo, grado de complejidad, estado de solicitud, selección de sistema operativo.
4. Registra información sobre los problemas que demandan solución, según menú "Informar problemas" : categoría del problema , nivel de severidad, reproductibilidad, prioridad y resumen del problema, descripción del problema y para el caso de ser necesario el anexar algún archivo
5. Envía el reporte a Sistemas, una vez concluida y revisada la información según programa Mantis para la atención de la solicitud efectuada.
6. Efectúa seguimiento periódico de la solicitud en el Mantis, verificando las etapas de ejecución del trabajo que vienen ilustradas en colores en la pagina "Mi Vista" e interactuad de ser necesario con el analista asignado, para atender requerimientos de información adicional, descripción del problema u otros .

Analista División de Tecnologías de Información (Proveedor Interno)

7. Analiza y determina el nuevo tipo de solicitud que le ha sido asignado (color rosado en inferior de pantalla), discriminando si corresponde a un requerimiento de atención de software o de hardware.
 - En caso de ser solicitud de software continua en el paso siguiente
 - En caso de ser solicitud de hardware pasa al proceso de atención de hardware
8. Establece el tipo de atención de software requerido. De requerir modificaciones y/o cambios en el software continúa en el paso 13; en cambio si es la elaboración de un nuevo software continúa en el siguiente paso.
9. Verifica la información , y de ser necesario interactúa con el usuario solicitando información adicional (color lila)

10. Confirma al usuario la aceptación de la solicitud (color amarillo) y envía vía e-mail a Jefe de Unidad
11. Realiza el diseño del programa y posteriormente registra en el Dotproyect.
12. Implementa el nuevo software y realiza pruebas de aceptación en función de cuyos resultados establece:
 - Si el funcionamiento u operación es correcto continúa con el siguiente paso.
 - En caso de que el funcionamiento u operación no es correcto y/o existen observaciones retorna al paso 9.
13. Comunica al usuario la conclusión del trabajo y el resultado favorable de pruebas de aceptación (color celeste) y efectúa el cierre de la solicitud de trabajo con lo cual concluye (color plomo)
14. Analiza la información proporcionada por el usuario para cambios en el software y verifica si es suficiente:
 - En caso de necesitar mas datos y aclaraciones respecto al problema interactúa con el usuario (color lila en inferior de la pantalla)
 - En caso de no requerir continua con el paso siguiente
15. Confirma la aceptación del requerimiento al usuario e inicio del trabajo (color amarillo) envía vía e-mail a Jefe de Unidad Software
16. Realiza las modificaciones y/o cambios propuestos en el programa.
17. Efectúa pruebas de aceptación en función de cuyos resultados establece:
 - Si existen observaciones retorna al paso 15.
 - Al no existir observaciones continua con el subsiguiente paso
18. Comunica al usuario la conclusión del trabajo y el resultado favorable de de pruebas de aceptación (color celeste) y, cerrando la solicitud de trabajo con lo cual concluye la solicitud de nuevo programa (color plomo)

Jefe de Unidad de Trabajo Software

19. Genera nueva versión de programa y copia a controlador de versiones y de ser necesario interactúa con él, solicitando información aclaraciones en torno al problema de software para su correspondiente solución.
20. Copia archivos de programas a producción (Subida a producción)
21. Revisa y registra en mantis la solución atendida y cerrada, sobre la base de verificación de trabajos de software y hardware presentados por analistas de sistema y requerimientos de la División de Tecnologías de Información.

Jefe de División de Tecnologías de Información

22. Revisa periódicamente los trabajos asignados en el Mantis por parte de usuarios, verificando el nivel de cumplimiento en tiempo, calidad, determinando,:
 - Si existen de observaciones, coordina con los responsables hasta su solución
 - Inexistencia de observaciones, con lo cual concluye el presente procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
"Mi vista "	F	A	1	1
"Problemas reportados"	I	M	1	1
"Informar problemas"	I	M	1	1
Documentos	I	M	1	1

F: Formulario I: Informe: R: Reglamento P: Política

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Cumplir con el Procedimiento	Interacción cliente-proveedor	División Sistemas	Técnicos de hardware	Permanentemente
FÓRMULA	$\frac{\text{Nivel de Cumplimiento}}{\text{Procedimiento Formulado}}$				
PARÁMETRO	100 % Óptimo 85% bueno 70% Bajo				

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atención de calidad y disminución de tiempos en atención de requerimientos	Cumpliendo procedimiento Mantis	Unidades de Trabajo	Analistas de Sistemas	Permanente-mente
FÓRMULA	$\frac{\text{Tiempo efectivo del proceso}}{\text{Tiempo estándar establecido}}$				
PARÁMETRO	100-90% Óptimo 89-90% Bueno 79-60 Regular <59% Bajo				

IV. ANEXOS ANEXO 1.- FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO: REQUERIMIENTO Y ATENCIÓN HARDWARE Y SOFTWARE (ESTADO MANTIS)

