|  |  |
| --- | --- |
| 1. **RESPONSABLE** | Pedro Perez |
| 1. **AREA** | Mantenimiento |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **NOMBRE** | **Métrica 8.5.2.3.I54 REQM MA Volatilidad de requerimientos** |
| 1. **DESCRIPCIÓN** | Porcentaje de requerimiento que han tenido cambios sobre la linea 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** | * Mantenimiento |
| 1. **OBJETIVO RELACIONADO** | Disminución del re-trabajo |
| 1. **RESPONSABLE** | Analista de Sistemas |
| 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** | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **Periodo1** | | | **Margen**  **Máximo** | **Margen**  **Mínimo** | | **Meta ** | 0% | 10% | | **Precaución** | 11% | 35% | | **Peligro ** | 36% | -- | |
| 1. **FUENTE DE LA INFORMACIÓN**   **.** | #\_Requerimientos\_en\_proceso Este dato se obtiene de:  **7.3.1.01.R05 Cuadro resumen de atención de Requerimientos.xls.**  **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:  **7.7.5.1.01.R04 Plantilla de registro de cambios a requerimientos de mantenimiento.xls.** |
| 1. **PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION Y REGISTRO** | El Analista de Sistemas 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. |
| 1. **PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO** | * Los resultados de la métrica se registrarán y presentará en los siguientes artefactos:  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Nombre del Artefacto** | | **Nomenclatura** | | | **Descripción** | | | | Registro\_Metricas.xls | | Registro\_Metricas.xls | | | Plantilla para el registro de los valores de las métricas. | | | | Metricas.xls | | Metricas.xls | | | Plantilla para la actualización de los márgenes de las métricas | | | | Tablero\_Metricas.xls | | [SE]-[LI] Tablero\_Control | | | Plantilla para la presentación de las métricas mediante semáforos y gráficos. | | | |  | | |  | | | | * Donde: | | |  | | | | [SE]: | | | Servicio | | | | [LI] : | | | Línea  Los tres archivos se deberán almacenar en la siguiente ruta:   * Los tres archivos se deberán almacenar en la siguiente ruta:   rep\_[SE]$\04.Rep\_Trabajo\_Gestion\_[SE]\01.Gestion del Servicio\B.Gestion\_Mantenimiento\[Línea]\02.Tablero\_Control\_MA\   * La ruta y nomenclatura están de acuerdo a lo indicado en el documento: “7.7.2.R01 Lista de items de configuracion\_XXX.xls”   Donde: XXX es el nombre del servicio: DYM2009 | | | |
| 1. **AUDIENCIA** | Jefe de Sistemas  Gerente de proyecto  Cliente |
| 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. |