

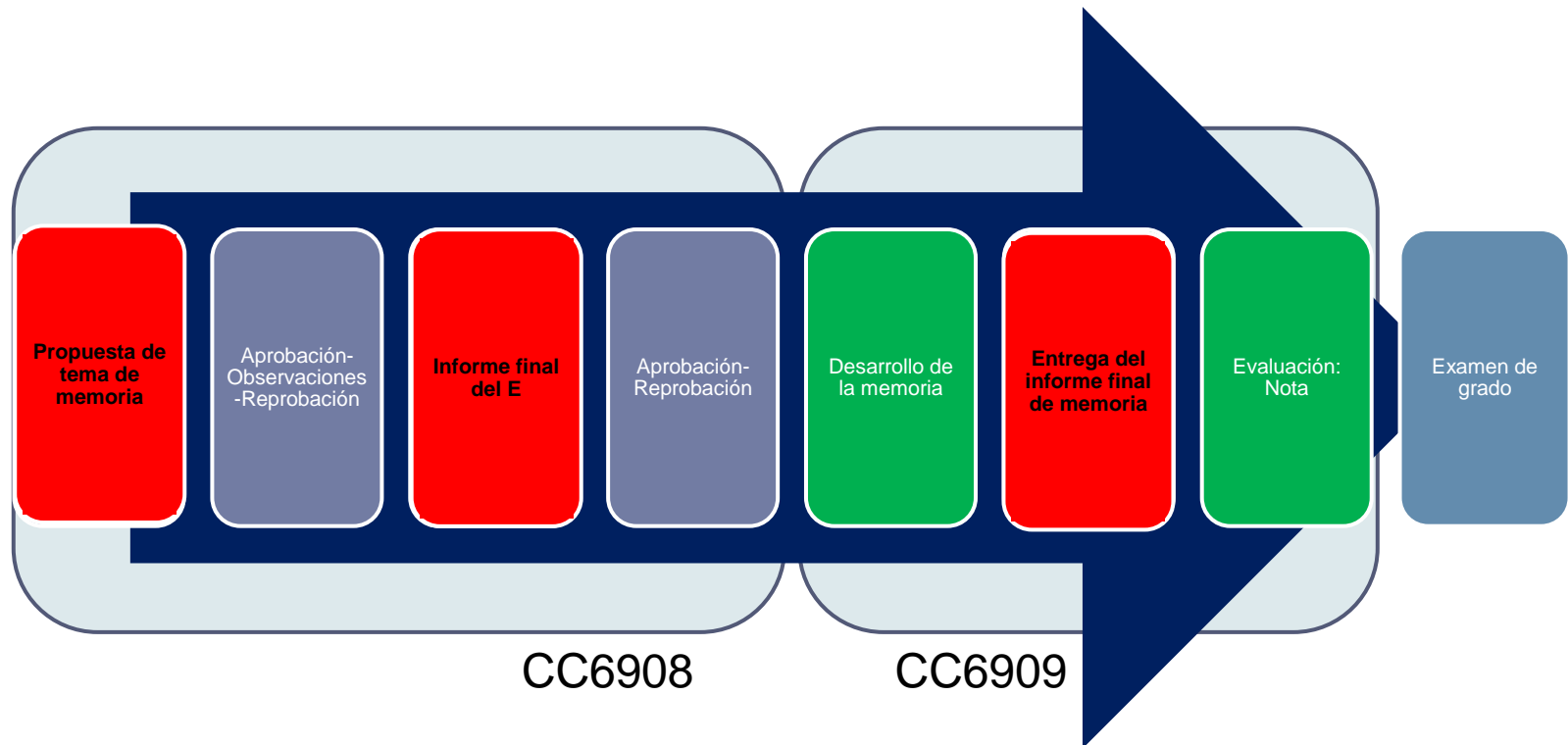
Trabajo de Título: Documentos

María Cecilia Bastarrica
13 de abril de 2016

Contenido

- ▶ Contenido de los documentos:
 - ▶ Propuesta de tema
 - ▶ Informe de fin de CC6908
 - ▶ Informe final de CC6909

Documentos del Proceso de Titulación



Introducción al Trabajo de Título – CC6908

Introducción al Trabajo de Título

1. Documento

- ▶ Presentar un tema de memoria

2. Trabajo del semestre

- ▶ Comprobar la factibilidad del tema
- ▶ Profundizar en el estudio teórico del área
- ▶ Estudio y/o experimentación con distintas alternativas de solución

3. Documento

- ▶ Ajuste del alcance de la propuesta de memoria
- ▶ Descripción general de la solución a implementar
- ▶ Planificación y/o metodología a seguir en la construcción de la solución

Propuesta de Memoria

- ▶ Motivación
- ▶ (Breve) discusión sobre posibles soluciones
- ▶ Objetivos
 - ▶ Un objetivo general
 - ▶ Una lista de objetivos específicos
- ▶ Idea general de la solución
- ▶ Metodología (deseable)
- ▶ Referencias bibliográficas

Primera Versión

- ▶ El presente trabajo tiene por objetivo, analizar la mejor forma de abordar mediante un proceso la atención de incidentes que se producen en la operación diaria del Software y que son generadas al equipo de “soporte L2”, por usuarios de una empresa de telefonía celular (“cliente”). Este servicio se inicia en Julio de 2014 fecha desde la cual se enmarca este trabajo. Las aplicaciones corresponden al Core del cliente, con las que se lleva a cabo todo el proceso de atención en línea de solicitudes de clientes finales, incluyendo los procesos de venta, postventa, facturación y cobranza. Este equipo tiene interacción directa con contrapartes de área de TI de la empresa cliente y los usuarios finales los cuales reportan los distintos tipos de falla, su objetivo es resolver y dar continuidad a la operación en el menor tiempo posible. El equipo de la “empresa” al momento de tomar el control de este servicio no posee experiencia anterior y por lo que en este trabajo se revisará el modelo planteado y se buscarán puntos de mejora al proceso de atención. Los objetivos del servicio son disminuir la cantidad de incidencias que son generadas diariamente por los usuarios y cumplir con los tiempos de atención establecidos por contrato.

Redacción más clara

Contexto

- ▶ Las aplicaciones core de una empresa de telefonía incluyen los procesos de venta, postventa, facturación y cobranza.
- ▶ El equipo de soporte L2 es el encargado de resolver las incidencias reportadas por los clientes y usuarios desde 2014.

Problema

- ▶ Los clientes no siempre están satisfechos con el servicio ofrecido.

Solución

- ▶ En este trabajo se revisará el proceso seguido en la resolución de incidencias y se buscará disminuir el tiempo de respuesta y el número incidencias.

Objetivos

► Objetivo general

- Lograr un servicio que, mediante los procesos que se definan, permita cumplir con la baja de incidencias generadas además de cumplir con los tiempos de resolución esperados por el “cliente”.

► Objetivos específicos

- Proceso actual seguido en la resolución de incidencias
- Análisis del proceso
- Oportunidades de mejora en el tiempo de respuesta y número de incidencias
- Proceso corregido incorporando mejoras
- Comprobación de las mejoras esperadas

¿Validación?

Metodología

1. Especificación del proceso actual

- ▶ Se especificará el proceso actualmente seguido en la resolución de incidencias usando un lenguaje formal de definición de procesos, e.g., BPMN, Activity diagrams, SPEM.

2. Análisis del proceso

- ▶ Se buscarán cuellos de botella, inconsistencias e incompletitud en el proceso seguido. Se hará también una encuesta dentro del equipo para recabar su opinión acerca de potenciales fallas en el proceso.

3. Definición del proceso mejorado

- ▶ Se incorporarán mejoras al proceso tendientes a subsanar las fallas identificadas.

4. Validación

- ▶ Se ejecutarán dos proyectos pilotos usando el nuevo proceso y se medirá el tiempo de resolución. El número de incidencias se medirá en términos de cuántas veces se rechazan los cambios realizados.

Informe Final de CC6908

- ▶ Motivación
 - ▶ Contexto, Problema/Oportunidad, Relevancia
 - ▶ Alternativas analizadas y opción de solución elegida
 - ▶ Análisis de cada opción y justificación de la elección
 - ▶ Objetivos
 - ▶ Metodología
 - ▶ Pasos a seguir para lograr cada uno de los objetivos
 - ▶ Trabajo adelantado
 - ▶ Cronograma
 - ▶ Referencias bibliográficas
-
- ▶ Similar a la propuesta pero todo con mayor claridad y profundidad
 - ▶ Entregar al profesor guía una semana antes de la fecha límite
 - ▶ Firmado por el alumno y el profesor guía
 - ▶ Aprobado, reprobado

Muy deseable

Trabajo de Título – CC6909

Objetivos de Trabajo de Título (CC6909)

- ▶ **Desarrollar el trabajo planificado**
 - ▶ Resolver el problema planteado
 - ▶ Aplicando la tecnología seleccionada
 - ▶ Siguiendo la metodología definida
 - ▶ Comprobando que se ha resuelto el problema
- ▶ **Escribir el informe final**
 - ▶ Reportar toda la experiencia

Documento de Memoria

- ▶ Resumen Ejecutivo
- ▶ Índices
- ▶ Introducción
- ▶ Marco Teórico
- ▶ Especificación del Problema
- ▶ Descripción de la Solución
- ▶ Validación de la Solución
- ▶ Conclusiones
- ▶ Referencias Bibliográficas

Resumen Ejecutivo

- ▶ Es autocontenido
- ▶ Una página que resume todo
 - ▶ Motivación
 - ▶ Problema
 - ▶ Solución desarrollada
 - ▶ Resultados obtenidos
- ▶ Muy buena ortografía y redacción

Introducción

- ▶ Resume todo en más detalle
 - ▶ Contexto, Problema y Relevancia
 - ▶ Alternativas analizadas, alternativa escogida
 - ▶ Descripción general de la solución
 - ▶ Resultados de la solución implementada para resolver el problema
- ▶ Puede indicar las partes del documento donde se detallan los puntos anteriores

Marco Teórico

- ▶ Conceptos involucrados
 - ▶ Tecnologías consideradas
 - ▶ Metodologías de desarrollo
 - ▶ Algoritmos existentes
 - ▶ Arquitecturas estándar
 - ▶ Descripción de las soluciones existentes
- ▶ Concentra la mayor parte de las citas
- ▶ Alguien que conoce del tema podría saltarse este capítulo e igual comprender la memoria

Especificación del Problema

- ▶ Descripción detallada del problema u oportunidad a abordar
- ▶ Se discute la relevancia de contar con una solución
- ▶ Se especifica en todo detalle los requisitos de la solución a construir
- ▶ Características de calidad deseadas y/o requeridas de la solución
- ▶ Es deseable también establecer criterios de aceptación de una solución al problema

Descripción de la Solución

- ▶ Involucra todos o algunos de los siguientes:
 - ▶ Arquitectura del software
 - ▶ Arquitectura del hardware
 - ▶ Diseño de la base de datos
 - ▶ Diseño de clases
 - ▶ Diseño de estructuras de datos
 - ▶ Diseño de algoritmos
 - ▶ Diseño de la interfaz usuaria
- ▶ Justificación y descripción de cómo la solución resuelve el problema planteado

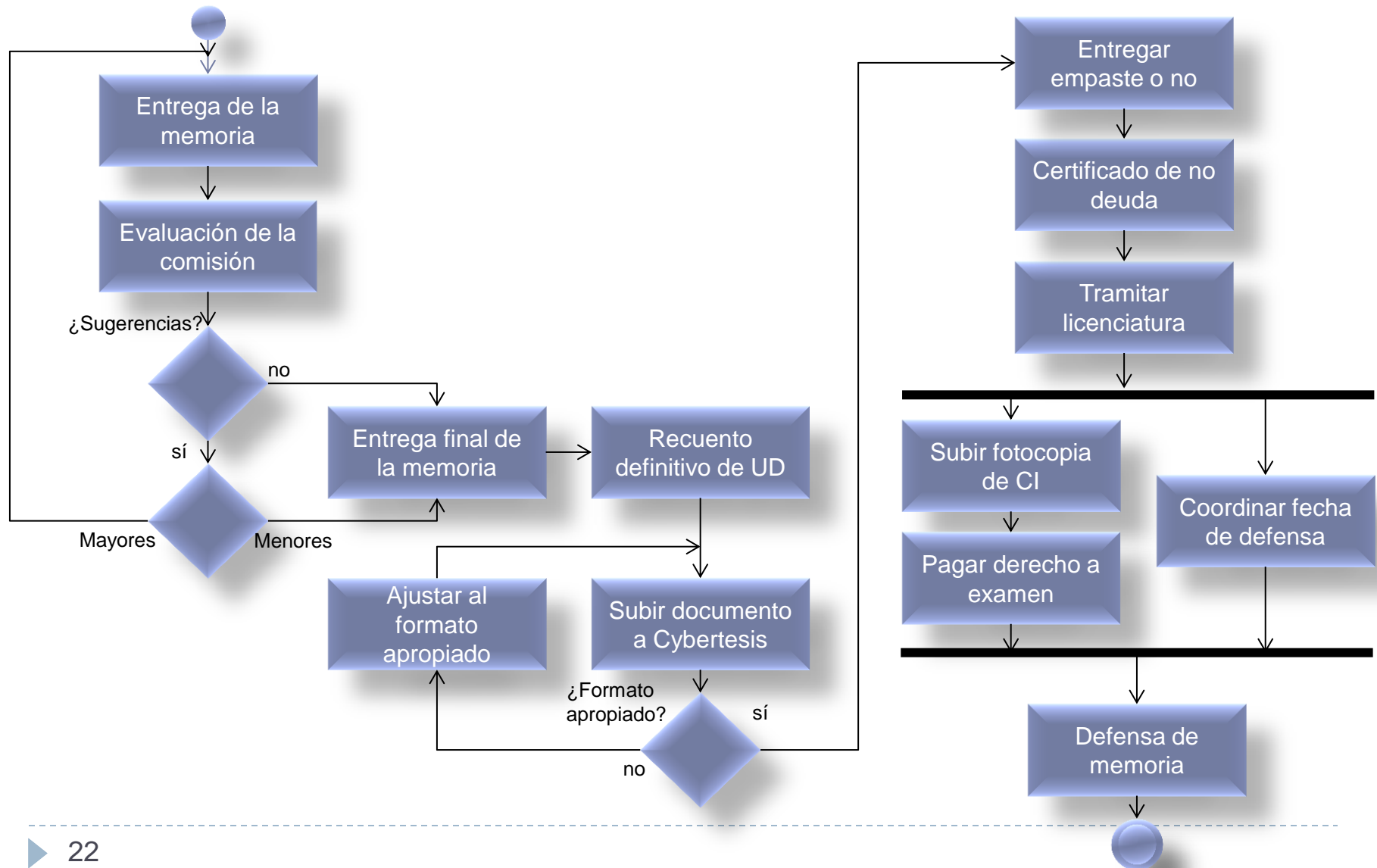
Validación de la Solución

- ▶ Es necesario mostrar/demostrar cómo la solución resuelve el problema
- ▶ Varias alternativas según el problema/solución:
 - ▶ Usar de la aplicación desarrollada en un contexto real y reportar los resultados
 - ▶ Simular el uso con caso(s) representativo(s)
 - ▶ Encuestar a usuarios finales
- ▶ Puede ser una sección al final del capítulo de solución o un capítulo independiente

Conclusiones

- ▶ Breve resumen del trabajo realizado
- ▶ Recuento de objetivos alcanzados y no alcanzados
- ▶ Análisis crítico de por qué los resultados fueron los reportados
- ▶ Reflexión acerca de la relevancia/impacto del trabajo realizado
- ▶ Lecciones aprendidas
- ▶ Posibles trabajos futuros que podrían hacerse a partir de la memoria para mejorar aún más la solución

Procedimiento de Titulación



Procesos

Para realizar la Titulación o Graduación se requiere el cumplimiento de **varios procesos**. Estos se describen a continuación, junto con su descripción. En caso de tener deudas de arancel o bienestar debe resolver el problema con la unidad respectiva y avisar a la oficina de Títulos y Grados.

Proceso

Requisitos Académicos

- ☒ **Tramitar Licenciatura**
Comprobar que exista una Licenciatura asociada a la Carrera y que tenga recuento de UD's completo
- ☐ **Aprobar Ramo Terminal**
Los ramos terminales corresponden a aquellos ramos que permiten completar el plan de estudios
- ☐ **Propuesta de Recuento de UD's - Pregrado**
Subdirección de Gestión Docente debe enviar una propuesta del recuento de UD's
- ☐ **Recuento de UD's**
Comprobar que el alumno cumple con los cursos necesarios para el programa

Requisitos Económicos y Administrativos

- ☐ **Revisión de Datos Personales**
Comprobar que los datos personales de contacto estén correctos
- ☐ **Deuda con Servicios Centrales**
Comprobar que no existan deudas arancelarias asociadas al alumno
- ☐ **Bienestar**
Comprobar que no exista deuda con los servicios estudiantiles: SEMDA, Hogares, etc.
- ☐ **Cédula de Identidad**
El alumno debe subir copia de la cédula de identidad al sistema
- ☐ **Situación en Biblioteca**
Comprobar que no existan deudas con el sistema de bibliotecas
- ☐ **Impuesto de Títulos y Grados**
El alumno debe pagar el impuesto de titulación asociado al programa y presentar comprobante en Títulos y Grados
- ☐ **Certificado de Homologaciones**
Secretaría de Estudios - Certificados debe enviar copia del certificado con decreto de cursos homologados a Títulos y Grados

Examen de Título o Grado

- ☒ **Tema de Memoria y Comisión**
Inscribir el tema de memoria y generar la nómina de profesores

Una Buena Memoria

- ▶ Plantea un problema interesante
- ▶ Usa medios novedosos para resolverlo
- ▶ Obtiene resultados relevantes y comprobados
- ▶ Está bien escrita

Nota de la Memoria

- ▶ Trabajo realizado
 - ▶ Documento de memoria
 - ▶ Defensa
- ▶ La nota de titulación es:
 - ▶ 2/3 – nota de presentación
 - ▶ 1/3 – nota de la memoria
 - ▶ Nota de titulación:
 - ▶ 4.0-4.9 – Aprobado
 - ▶ 5.0-5.9 – Aprobado con distinción
 - ▶ 6.0-7.0 – Aprobado con distinción máxima

A dark blue vertical bar on the left side of the slide.

¡Mucha Suerte!

A light blue vertical bar on the left side of the slide.