



ESCMB
Escuela Superior
de Comercio
Manuel Belgrano



Universidad
Nacional
de Córdoba

SISTEMAS DE INFORMACIÓN 3U - 2021

PRACTICO DE CALIDAD

Bocetos de Proforma y Comportamiento de Microactividades

Asignatura	SI 3U 2021
Profesor	Lic Fernando Javier Villagra

Grupo PP
FURRER, Gustavo
JUAREZ, Benjamin
RODRIGUEZ, Juan Ignacio

INDICE

Bocetos de Proforma y Comportamiento de Microactividades

1		
	Micro actividad: Toma de requerimientos	2
	Comportamiento:	4
2		
	Micro actividad: Planificación previa a entrevista	6
	Comportamiento:	7
3		
	Micro actividad: Soporte	9
	Comportamiento:	9

Proforma Macro actividad: *Software****Micro actividad: Toma de requerimientos***Tipo: ***Entrevista*** Modalidad: ***Presencial***Responsable: *<Persona que dirige la toma de requerimientos>***Organización:** *<Nombre de la Org>***Dirección:** *<de la Org>* **Teléfono:** *<de la Org>* **E-mail:** *<de la Org>***Departamento:** *<donde se requiere el SW>***Contacto:** *<Integrantes de la Org que brindarán la información>* **Teléfono:** *<del Contacto>***Cargo:** *<de contactos o entrevistados>***Fecha:** *<fecha de la entrevista>* **Versión:** *<número de entrevista>***Datos preliminares:** *< proporcionado por la Organización al momento de contactarnos >***Dominio del problema***<breve descripción del problema que debe solucionar el SW >***Plazo de entrega solicitada:***<Plazo solicitado para la entrega del SW>***Objetivo***<descripción del objetivo que debe cumplir el SW>*

Recursos: <Necesarios para la realización de la tarea>

Humanos

Id	Nombre	Competencia

Materiales

Descripción	Cantidad

Requerimientos:

Requerimiento funcional solicitado

<requerimientos funcionales que debe cumplir el SW>

Requerimiento funcional no solicitado pero detectados

<requerimientos funcionales no solicitados por la organización, pero detectados como necesarios>

Requerimiento no funcional

<i><requerimientos no funcionales necesarios></i>

Requisitos de Hardware

<i><requerimientos de hardware disponibles / necesarios></i>

Plataforma de desarrollo

<i><requerimientos de hardware disponibles / necesarios></i>
--

Requisitos de almacenamiento

<i><requerimientos de almacenamiento disponibles / necesarios ></i>

Comportamiento:

Son tareas del responsable:

Planificar la/s entrevistas

Asignar los recursos necesarios para la realización de la tarea.

Dirigir y controlar que las entrevistas se lleven a cabo en tiempo y forma.

Analizar los requerimientos relevados y evaluar la necesidad de nuevas entrevistas

Verificar que los requerimientos relevados coinciden con lo solicitado por la Organización.

Asignar el proyecto al equipo de desarrollo del Software.

Archivar la proforma para eventual reutilización en casos similares.

Son tareas de los encargados de realizar la toma de requerimientos:

Llenar la proforma con información clara, precisa y completa.

Realizar la tarea siempre en concordancia con los objetivos planteados.

Cumplir los tiempos previstos por el responsable

Proforma Macro actividad: Planes Varios

Micro actividad: Planificación previa a entrevista

Tipo: **Interno** Modalidad: **Web**

Responsable: <Encargado de contacto con Org>, <Encargado de planificación de entrevistas>

FICHA DE PLANIFICACIÓN DE ENTREVISTA

Organización: <Nombre de la Org>

Dirección: <de la Org> **Teléfono:** <de la Org> **E-mail:** <de la Org>

Fecha: <fecha de la entrevista> **Hora de Inicio:** <Hora de inicio la entrevista>

Duración estimada en minutos: <estimación preliminar de la duración / minutos del turno obtenido>

Modalidad: <presencial / telefónica / web>

Lugar: <en caso de ser presencial, lugar donde se llevará a cabo>

Nombre de entrevistado:

Rol de entrevistado:

Área o depto:

<responsabilidad de encargado de contacto con Org>

<responsabilidad de encargado de planificación de entrevista>

Nombre de entrevistador:

Herramienta del entrevistador: <grabadora / celular / camara / software>

Objetivo de la Entrevista: <resumen y acercamiento>

Preguntas a hacer:

<Ejemplo:

¿Tienen procesos informáticos automatizados?

¿Son procesos internos o tercerizados?

¿Hay alguien encargado de mantener esos procesos?>

Comentarios:

Comportamiento:

Cuando se programa una entrevista con un representante de la empresa cliente, se debe registrar el hecho en una planilla como la siguiente.

Seguido a esto se debe utilizar la planilla para documentar la planificación previa a la Entrevista, en términos de responsables, objetivos y preguntas.

En preparación para la entrevista, el entrevistador usa la planilla como fuente de información relevante.

Son tareas del responsable de contacto:

Hacer contacto con la Org.

Negociar una o más entrevistas.

Recaudar información necesaria para llevar a cabo esas entrevistas.

Plasmar esa información en planillas como esta, una por entrevista, y darles orden cronológico.

Son tareas de los encargados de planificar las entrevistas:

Llenar el resto de la planilla con información clara, precisa y completa.

Plantear los objetivos, hacer boceto de preguntas.

Determinar responsable de entrevista en si, herramienta de captura de audio.

Son tareas de los encargados de realizar las entrevistas:

Cumplir los tiempos previstos por el responsable.

Plasmar información recaudada en otras proformas especializadas.

Proforma Macro actividad: **Software**

Micro actividad: Soporte

Tipo: **Captación de incidentes**

Modalidad: **Telefónica**

Responsable: <Persona que atiende el llamado>

Organización: <Nombre de la Org>

E-mail: <de la Org>

Software: <nombre del SW motivo de soporte>

Departamento: <donde está instalado el SW>

Contacto: <persona que informa el incidente>

WhatsApp: <del Contacto>

Fecha: <fecha del informe del incidente>

Hora Inicio: <de la atención>

Hora Finalización: <de la

atención>

Descripción del problema: < preguntas a realizar al contacto >

¿Cuál es el problema observado?

¿Ha podido detectar exactamente en qué momento ocurre? ¿Usando qué menú/formulario/reporte?

¿Surge algún mensaje de error? ¿Puede enviarnos una captura de pantalla?

¿El sistema sigue funcionando luego del error?

¿Tiene la posibilidad de darnos acceso remoto? ¿En qué horario?

Comportamiento:

Son tareas del responsable:

Completar y verificar datos de contacto.

Llenar la proforma con información clara, precisa y completa.

Generar una orden de servicio técnico.

Adjuntar a la proforma las capturas o documentación enviada por el contacto.

Registrar el incidente, solicitar a servicio técnico información sobre la resolución y archivar para resolución de futuros casos.