



ANÁLISIS Y DISEÑO PROCESO DE GESTIÓN DE PASE A PRODUCCIÓN DE CANTV

PhD 
2014 Consultores C.A.

Marzo 2017



Historial de Revisiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1.0	07/03/2017	Pedro Bonillo	Documento Inicial
1.1	23/03/2017	Valeria Vargas	Incorporación de Análisis de Riesgos y Subprocesos.
1.2	28/03/2017	Pedro Bonillo	Incorporación subprocesos de minuta. Revisión entrega final del documento.

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 1
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



Contenido

Historial de Revisiones	1
Introducción	3
Marco Referencial del Proceso	6
Situación actual del Proceso	14
Evaluación de Riesgo.....	25
Modelo Propuesto	34
Bibliografía	72

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 2
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



Introducción

Desde hace muchos años ha existido la necesidad de integrar aplicaciones en las organizaciones. La rápida evolución de la tecnología y el crecimiento del mercado obligan a las mismas a tener constantes cambios para poder afrontar las nuevas exigencias.

Las organizaciones para enfrentar los retos actuales se dedican a crear aplicaciones de manera desorganizada. Estas aplicaciones van creciendo rápidamente a medida que se incrementan las necesidades de los clientes. Estas necesidades se han abordado de forma puntual, pensando en abaratar costos a corto plazo y cumplir objetivos inmediatos, sin una visión estratégica, ni gobierno.

Erróneamente pensado en una posible solución, las organizaciones han desarrollado mecanismos para la gestión de pase a producción de las aplicaciones sin tomar en cuenta las reglas y las métricas necesarias en el control del proceso.

Todas las organizaciones independientes de su actividad económica o tamaño, están expuestas a realizar cambios en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TI), con el propósito de mejorar sus actividades y poder competir en el mercado; esto implica desarrollo de nuevas aplicaciones usadas en las empresas que cubran dichas necesidades.

Con la experiencia laboral nos damos cuenta que toda la atención del equipo encargado de realizar estas mejoras de TI gira alrededor del desarrollo del software, pero no se planifica con responsabilidad la etapa de Pase a Producción; “poner esos cambios desarrollados a los ambientes de producción”; ocasionando grandes inconvenientes a hora de ejecutar dichas cambios. Errores que muchas veces no

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 3
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



son resueltos de manera inmediata y se ve alterada la productividad de la empresa ocasionando graves pérdidas.

En los años 70, las TI se enfocaban al desarrollo de aplicaciones de software con el fin de obtener beneficios para el negocio y alcanzar competitividad.

En los años 80, las TI fueron aprovechadas por las empresas involucrando la gestión del servicio tanto para las aplicaciones desarrolladas como para todos los beneficios que las tecnologías ofrecen a las empresas.

Hoy en día, es importante atender la disponibilidad de los servicios que se ofrece y la respuesta oportuna a los clientes. Un producto software que no está ceñido a un proceso de desarrollo desde la toma de requerimientos hasta su despliegue en un “Ambiente de Producción” corre un alto riesgo de presentar deficiencias que causen malestar en el usuario que lo solicitó.

No es difícil entender que un producto con graves deficiencias funcionales o de rendimiento, además del malestar en el usuario provoca una mala imagen para la empresa que lo desarrolla y puede hacer, además, que esta no prospere como se desearía.

Esta situación de “caos” o desorden para la puesta en producción de una aplicación software puede, también, crear un ambiente de malestar en los empleados de la empresa que están asignados al desarrollo de los diferentes proyectos que existen en esta.

Además de malestar en los empleados los retrasos o pérdida de información a causa de la falta de un proceso bien estructurado y definido son frecuentes.

Otro motivo importante y válido que determina necesaria la implementación de un proceso para la puesta en producción de una aplicación software es la complejidad

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 4
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



que, actualmente, estos presentan. Ahora es común que una aplicación software sea desarrollada no solo en un único ambiente y por un solo equipo, sino por varios equipos que, incluso, pueden estar ubicados en diferentes zonas geográficas. Por lo tanto una aplicación software y cada uno de sus componentes son desarrolladas en diferentes empresas ubicadas, en algunos casos, en diferentes países. Por esta complejidad el proceso del desarrollo de una aplicación debe estar normado desde que los requerimientos funcionales de este son capturados hasta que la aplicación entra en la fase de producción.

A través del presente documento se presenta el análisis y diseño del proceso de pase a producción para la empresa de telecomunicaciones de Venezuela CANTV. Para la presentación de este análisis y diseño se siguen los pasos sugeridos por la metodología Gestión de Procesos de Negocio sustentada en el uso de Patrones¹: Establecimiento de un Marco Referencial de Procesos (en este caso la Biblioteca de Infraestructura y Tecnología de la información – ITIL), el Levantamiento de la Situación Actual del proceso, la Evaluación de Riesgo y la presentación del Modelo Propuesto.

A través de los siguientes capítulos de este documento se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los pasos.

¹ Pedro Bonillo, Nancy Zambrano, Alecia Eleonora Acosta, “Methodological Proposal for Business Process Management sustained in the use of Patterns”, Journal of Object Technology, [Volume 7, no. 7 \(September 2008\)](#), pp. 131-145, [doi:10.5381/jot.2008.7.7.a4](https://doi.org/10.5381/jot.2008.7.7.a4).

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 5
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



Marco Referencial del Proceso

La Gestión de la Puesta en Producción es la implementación de un proceso integrado para lograr una entrega efectiva de un producto o servicio que satisfaga los requerimientos tanto del propio negocio de una empresa y, de ser el caso, el cliente.

Una gestión adecuada de las tecnologías de información para la puesta en producción de una aplicación permite lograr grandes niveles de satisfacción y servicio al cliente. Por el contrario, el trabajo de manera reactiva, es decir, dedicar poco tiempo a la implementación de prácticas estructuradas sobre la planificación, formación, revisión, investigación y trabajo pueden generar descontento en los clientes por lo que se limitaría el crecimiento y expansión de una empresa con estas deficiencias.

Con la Gestión de una Puesta en Producción se entiende que los productos de software, se encuentran en un ciclo continuo de desarrollo, pruebas y puesta en producción. Además de este ciclo continuo existe una creciente complejidad de las plataformas en la que estos sistemas se ejecutan. Esto permite comprender la existencia de una gran cantidad de piezas en movimiento que deben encajar para garantizar el éxito y el valor en el tiempo del proyecto o producto software.

Para lograr una adecuada Gestión de la Puesta en Producción el ISO/IEC 20000 proporciona y describe buenas prácticas en este proceso de manera independiente a la organización de la empresa, la forma en la que está estructurada y el tamaño de esta. Es decir, el ISO/IEC 20000 trata de modelar y plantear el mejor modo de entregar al cliente y a la propia empresa un producto que satisfaga, de manera adecuada, las necesidades y requerimientos de los clientes u empresas con las aplicaciones.

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 6
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



Según ISO/IEC 20000 las actividades principales durante el proceso de pase a producción son:

1. **Planificación:** En la planificación se establece un marco general en el que se fijan las fechas para las actividades tanto del proyecto como de la aplicación en cuestión. La planificación debe ser consensuada y aprobada por parte del solicitante y por parte del personal asignado al proyecto. En cualquier caso, la planificación debe contemplar lo siguiente: a) Alcance, contenido, riesgos y responsabilidades; b) Recursos necesarios: software, hardware y recursos humanos; c) Equipo de trabajo requerido; d) Método de colaboración con todas las partes interesadas; e) Cronograma detallado; y f) Soporte. Cuando se prepara una entrega, primero se debe estar informado de lo que se exige que cumpla la nueva entrega, estos son los requerimientos. Por ejemplo, las mejoras que deben superar las fallas en el software existente. Eso se puede organizar mediante el uso de un Sistema de seguimiento de errores (*Bugtracker*). Un paso paralelo es fijarse en las dependencias. El software está a menudo compuesto de muchos módulos que dependen uno del otro para trabajar. Si cambia uno, eso afectará al otro. Una vez que los requerimientos y las dependencias son conocidas se puede comenzar a planificar el desarrollo.

2. **Planificación del desarrollo:** Cuando nos sean conocidos los requerimientos, dependencias y plazos, comienza la construcción de la nueva entrega. El primer paso es el diseño de la nueva entrega. Se puede hacer usando técnicas de desarrollo de software, por ejemplo UML. El diseño es convertido en código fuente de algún lenguaje de programación. Se da a conocer a los desarrolladores la fecha de término para cambios (congelar el repositorio).

Las piezas de código, clases, archivos de configuración, etc. Son entonces

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 7
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



traídas desde el repositorio mediante un *checkout*, compiladas, enlazadas y finalmente armadas en un solo programa, un *build*. Se debe colocar una marca (*tag*) en el repositorio sobre la versión que fue traída, para posteriormente conocer el estado de avance de la versión usada por el usuario.

3. Pruebas o Testing: Cuando la aplicación ha sido implementada, es enviado al departamento de control de calidad para las pruebas estándares de aceptación. El programa es revisado para verificar que cumple con los requerimientos y dependencias y que funciona correctamente. Durante esta fase, el proceso completo es documentado para tener en el futuro una base de conocimientos. Después de la verificación final se deben actualizar los estándares de prueba para adaptarlos al nuevo software.
4. Preparación de la entrega de la aplicación o software: Cuando se tiene una entrega correcta y probada, esta entrega debe ser empacada con los documentos necesarios como pueden ser: a) Lista de fallas que han sido corregidas; b) Nombre de la entrega (versión de la aplicación que se ha desarrollado); c) Especificación del entorno para el cual se ha construido la entrega; d) Archivos de configuración; y e) Informes de las pruebas realizadas.
5. Entrega o puesta en producción: Este procedimiento hace referencia a la instalación de la aplicación para que esta pueda ser utilizada por el usuario o solicitante de la aplicación. Los objetivos principales del proceso de Gestión de la Entrega son: a) Planificar y supervisar el paso a producción de software y hardware; b) Controlar procedimientos eficientes para la distribución e

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.		Versión: 1.2. Pagina: 8
Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV		Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



instalación de los Cambios en los sistemas TI; c) Asegurarse de que las modificaciones que se están realizando sobre el Software y hardware se registran, son seguras y sólo se instalan versiones correctas, autorizadas y probadas; d) Comunicarse con los responsables de proyectos y gestionar sus expectativas durante la planificación y desarrollo de los nuevos pases a producción; e) Implementar nuevas versiones de hardware y software utilizando los Gestión de la configuración y Gestión de Cambios.

Por otra parte el proceso de pase a producción se norma también a nivel mundial según la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, frecuentemente abreviada ITIL (del inglés *Information Technology Infrastructure Library*), es un marco de trabajo de las buenas prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la información (TI).

Desarrollada a finales de 1980, la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información (ITIL) se ha convertido en el estándar mundial de facto en la Gestión de Servicios Informáticos. Iniciado como una guía para el gobierno de Gran Bretaña, la estructura base ha demostrado ser útil para las organizaciones en todos los sectores a través de su adopción por innumerables compañías como base para consulta, educación y soporte de herramientas de software. Hoy, ITIL es conocido y utilizado mundialmente.

ITIL fue desarrollada al reconocer que las organizaciones dependen cada vez más de la Informática para alcanzar sus objetivos corporativos. Esta dependencia en aumento ha dado como resultado una necesidad creciente de servicios informáticos de calidad que se correspondan con los objetivos del negocio, y que satisfagan los requisitos y las expectativas del cliente. A través de los años, el énfasis pasó de estar sobre el desarrollo de las aplicaciones TI a la gestión de servicios TI.

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 9
Elaborado por: Pedro Bonillo <i>PhD 2014 Consultores C.A.</i>	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas <i>Coordinador PAP CANTV</i>
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



Según ITIL, “Un proceso es una serie estructurada de actividades diseñadas para lograr un objetivo específico. Un proceso asume una o más entradas definidas y las convierte en resultados definidos”.

El modelo del proceso tiene: Control del Proceso, Proceso y Capacitadores del proceso. Todo proceso tiene entradas con las cuales se obtendrá unos resultados en base a su diseño. Este modelo tendremos en consideración a la hora de analiza este trabajo.

Control del Proceso:

- Propietario del Proceso.
- Política del Proceso.
- Objetivos del Proceso.
- Documentación del Proceso.
- Retroalimentación del Proceso.

Proceso:

- Actividades del Proceso.
- Procedimientos del Proceso.
- Institución de Trabajo del Proceso.
- Criterios de Medición del Proceso.
- Roles del Proceso.
- Mejoras del Proceso.

Capacitadores del Proceso

- Recursos del Proceso.
- Capacidades del Proceso.

Para ITIL el pase a producción es el proceso por el cual los programas desarrollados son transferidos al ambiente de producción con el propósito de ser utilizado por el usuario final, esperando que cumplan las funciones para las cuales fueron creados. Es una etapa crítica que muchas veces relegada y hasta olvidada; pues

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 10
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efrain Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



generalmente se enfocan solamente en el desarrollo de la aplicación. El no considerar esta fase del proyecto podría ocasionar grandes pérdidas para la empresa y una gran carga operativa. El lograr la estabilidad de las aplicaciones y procesos podría tomar mucho tiempo e inclusive concluir dar marcha atrás.

Según ITIL, un pase a producción involucra los siguiente sub procesos: Solicitud del Pase a Producción, Análisis de la Solicitud del Pase a Producción, Planificación del Pase a Producción, Ejecución del Pase a Producción, Seguimiento y Control del Pase a Producción y Cierre del Pase a Producción (ver, Figura 1).



Figura 1: Sub Procesos Pase a Producción según ITIL

Cada sub proceso del pase a producción tiene actividades a ejecutarse:

- Solicitud del Pase: Envío la solicitud del pase; Envío los documentos de acuerdo con las Políticas de Pase a Producción; Envío de programas fuentes.

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.		Versión: 1.2. Pagina: 11
Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV		Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



- Análisis de la Solicitud del Pase a Producción: Recepción de la solicitud; Revisión de los documentos adjuntos a la solicitud; Validación y autorización de la solicitud.

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 12
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



- Planificación del Pase a Producción: Recibe autorización del pase a producción; Planificar ejecución del PAP solicitado; Coordinar la ejecución.
- Ejecución del Pase a Producción: Ejecuta el PAP; Solicita pruebas al usuario; Restablece los servicios afectados.
- Seguimiento y Control del Pase a Producción: Monitoreo de la operatividad,
- Cierre del Pase a Producción: Cambia de estado del pase a producción; Monitoreo de procesos afectados por el pase

Los roles que ITIL establece para el proceso de pase a producción son:

1. Líder de Proyecto
2. Líder de Puesta a Producción
3. Ingeniero de Producción
4. Agente Ejecutor
5. Agente de Soporte Usuario

Los documentos que ITIL asocia al proceso de pase a producción son:

- Diseño de la solicitud del pase a producción.
- Diseño de bitácora de pases a producción.
- Diseño de bitácora de procesos de la organización.
- Recepción del acta de ejecución de pruebas con usuario.
- Recepción del acta de capacitación al área de Producción y al usuario final.
- Diseño de documentos de envi o/restablecimiento de evento programado.
- Diseño de bitácoras de registro de incidencias.

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 13
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



Situación actual del Proceso

De acuerdo al levantamiento de información realizado con el personal de la Coordinación de Pase a Producción (CPAP) de CANTV, el proceso de gestión de pase a producción es según lo que se muestra en la figura 2.

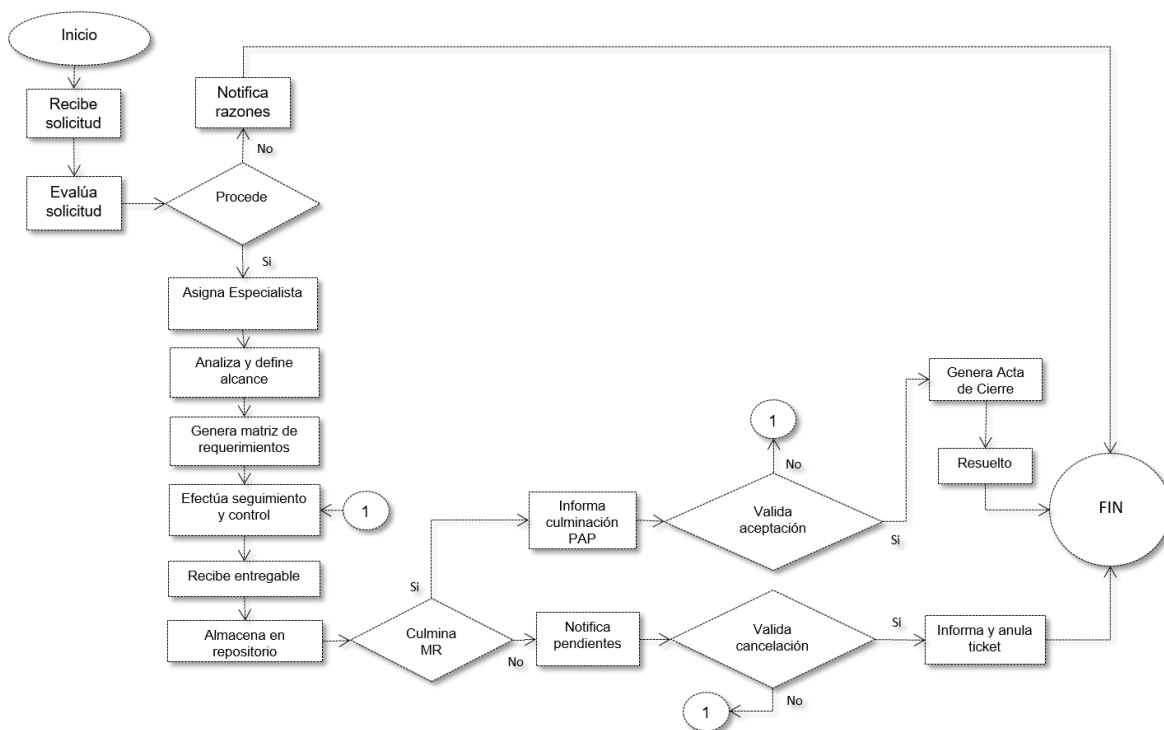


Figura 2: Diagrama situación actual proceso Gestión Pase a Producción CANTV

El proceso inicia cuando se recibe la solicitud en la CPAP, luego se evalúa la misma a fin de determinar si no proceso, en cuyo caso se notifican las razones y se finaliza; o si en cambio procede, en cuyo caso se le asigna un especialista, se analiza y se define el alcance, se genera una matriz de requerimientos, se efectúa seguimiento y control, seguidamente se reciben los entregables, se almacenan en el repositorio y se verifica si se culminó la recepción de los entregables, en cuyo caso se informa la culminación del PAP a fin de validar la aceptación, sino se valida se efectúa

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.		Versión: 1.2. Pagina: 14
Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV		Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



seguimiento y control, si se valida se genera el acto de cierre, se resuelve el ticket de PAP y se finaliza. En caso de no culminar, se notifican los pendientes y se valida la cancelación del PAP, si se cancela se informa y anula el ticket de PAP y se finaliza, si no se cancela se efectúa seguimiento y control. También cuando no se valida la aceptación se realizar seguimiento y control. Actualmente la CPAP tiene un sistema que le permite llevar el control de las actas de cierre de los Pases a Producción (PAP), el resto del proceso es manual.

Los roles que intervienen en el proceso son:

- Solicitante: abarca las áreas internas de operaciones, gerencia general de proyectos mayores y recursos humanos.
- CPAP: corresponde a los analista, los especialistas y el Coordinador de PAP
- Unidades Receptoras: incluye las áreas de seguridad, monitoreo y control y todas aquellas áreas que reciben los sistemas en producción.

La forma como estos roles intervienen en el proceso se evidencia a través de las figuras 3 y 4 respectivamente.

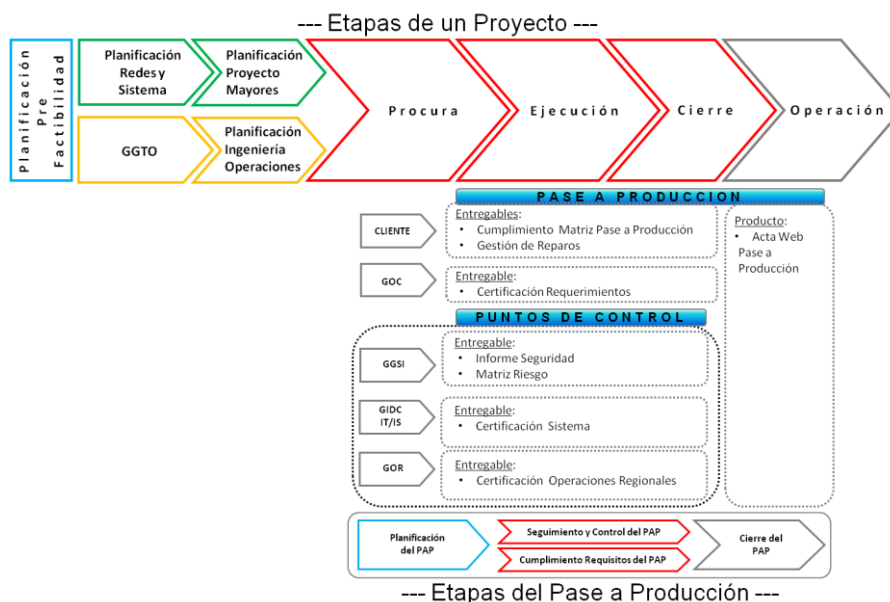


Figura 3: Diagrama Etapas proceso PAP CANTV

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.		Versión: 1.2. Pagina: 15
Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV		Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		

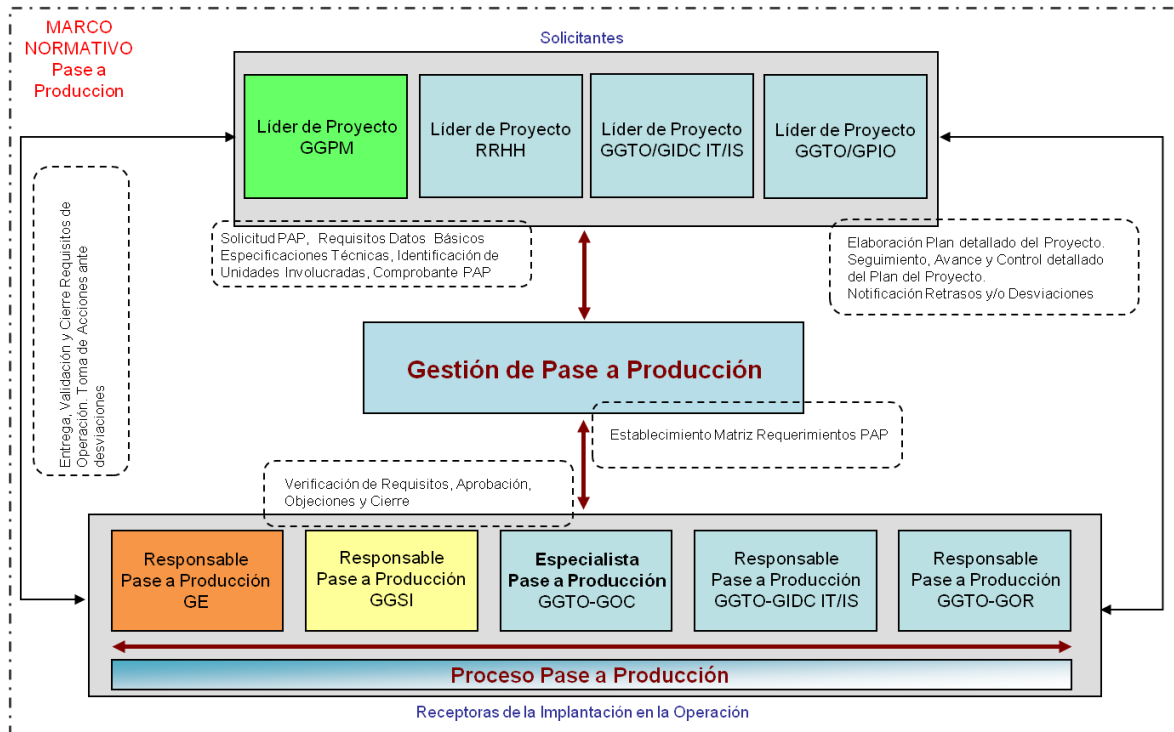


Figura 4: Diagrama interrelación proceso PAP CANTV

Desde la perspectiva de la CPAP el proceso de pase a producción se divide en tres módulos: (1) Inicio; (2) Gestión; y (3) Cierre.

La Coordinación de PAP, formulo los siguientes requerimientos para cada uno de los módulos:

MODULO INICIO Actualmente se realiza manual a través de archivos en Excel con el siguiente formato:

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.		Versión: 1.2. Pagina: 16
Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV		Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



					Fecha: DD/MM/AA
					DD/MM/AA
DATOS DEL SOLICITANTE					
EMPRESA	CANTV: ()	MOVILNET: ()	CAVEGUIAS: ()		
Nombre:	Apellido:	Cédula:	Usuario SAP:	Cargo:	
			P00:		
Teléfono Oficina:	Teléfono Celular:	Correo Electrónico:	Gerencia General / Vicepresidencia:		
Gerencia 1er Nivel / Gerencia 2do Nivel			Ubicación Física		
		Edificio:	Piso:	Ala:	
DATOS DEL LÍDER DE PROYECTO					
EMPRESA	CANTV: ()	MOVILNET: ()	CAVEGUIAS: ()		
Nombre:	Apellido:	Cédula:	Usuario SAP:	Cargo:	
			P00:		
Teléfono Oficina:	Teléfono Celular:	Correo Electrónico:	Gerencia General / Vicepresidencia:		
Gerencia 1er Nivel / Gerencia 2do Nivel			Ubicación Física		
		Edificio:	Piso:	Ala:	
DATOS DEL GERENTE AREA SOLICITANTE					
EMPRESA	CANTV: ()	MOVILNET: ()	CAVEGUIAS: ()		
Nombre:	Apellido:	Cédula:	Usuario SAP:	Cargo:	
			P00:		
Teléfono Oficina:	Teléfono Celular:	Correo Electrónico:	Gerencia General / Vicepresidencia:		
Gerencia 1er Nivel / Gerencia 2do Nivel			Ubicación Física		
		Edificio:	Piso:	Ala:	
DATOS DEL PROYECTO					
NOMBRE DEL PROYECTO:					
DESCRIPCION DEL PROYECTO:					

Para este módulo se deben contemplar los siguientes requerimientos:

1) Se debe acceder a la plataforma con login y clave validado a través del LDAP Corporativo cantv.com.ve

2) El cliente debe poder elegir entre las opciones: a) Nueva Solicitud / b) Consulta

Opción Nueva Solicitud

- Debe mostrarle al cliente una breve descripción de los servicios de la CPAP: Asesoría, Consultoría y Pase a Producción.
- El cliente debe llenar los campos de información de requisitos (ver formato anterior)
- Una vez completado el punto anterior el sistema debe enviar al equipo CPAP una notificación que se realizó una nueva solicitud

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.		Versión: 1.2. Pagina: 17
Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV		Aprobado por: Efrain Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



- El grupo de guardia evalúa la viabilidad y el tipo de solicitud Asesoría, Consultoría y Pase a Producción
- Si la solicitud no procede, se documenta, notifica al cliente y se da por cerrado el proceso, en caso de aprobarse la solicitud, se documenta para que el sistema notifique al cliente, el nombre del especialista asignado y numero de ticket. Igualmente se debe informar al especialista asignado que posee una solicitud nueva

Opción Consulta

1) Debe permitir al cliente hacer diferentes búsquedas

> Totales

>Totales Por Servicios (Lista Desplegables: Asesoría / Consultoría / PAP)

> Por Fecha (Rango Tiempo)

> Por Estado (Lista Desplegables: En Proceso, Anulado y Cerrado)

> Individual (Por Nombre)

2) Debe mostrarle al cliente sus casos en forma de resume con el estatus a la fecha (ver Formato Resumen.pdf)

3) Debe permitir al cliente hacer "export" de sus búsquedas en PDF y/o CSV

MODULO GESTION (Actualmente se realiza manual a través de correos, minutas, reuniones). La gestión de los casos debe corresponder al siguiente formato:

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 18
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PAP

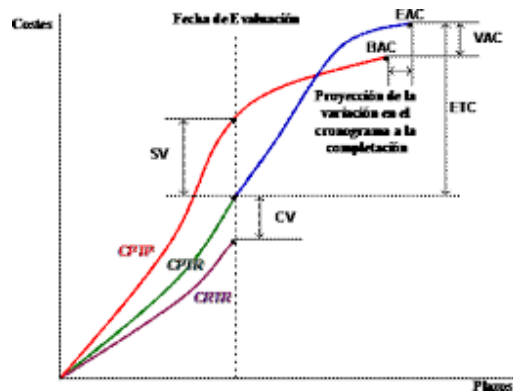
Estado En proceso ☐ Cerrado ☐ Anulado ☐








Avance % planificado % real % desviación

Semaforo

 En tiempo
 Alerta
 En Retrazo

Gráfica



Producto entregable	Fecha planificada de entrega	Fecha real de entrega	% de avance planificado	% de avance real	% de desviación	Semaforo
1.-						
2.-						
3.-						
4.-						
5.-						
6.-						
7.-						

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307	
		Versión: 1.2. Pagina: 19	
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efrain Llamozas Coordinador PAP CANTV	
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com			



Unidad

Nombre y	Unidad	Entregables
1.-		
2.-		
3.-		

Unidades

Nombre y	Unidad	Entregables
1.-		
2.-		
3.-		
4.-		
5.-		
6.-		
7.-		

Brechas

1.-
2.-
3.-
4.-
5.-
6.-
7.-

Documentación

Producto	Estatus	Problemas
1.-		
2.-		
3.-		
4.-		
5.-		
6.-		
7.-		

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.		Versión: 1.2. Pagina: 20
Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV		Aprobado por: Efrain Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



Para este módulo se tienen los siguientes requerimientos

1) Gestión de casos por especialistas (formato anterior). Debe exportarse el histórico de casos que a la fecha lleva la CPAP para su Gestión, Control y Seguimiento (ver ejemplo a continuación)

Nº de Caso	Nombre del Pase a Producción	Solicitante	Estado	Creado por	Creado el	Modificado el	Responsable
1699252	SERVIDORES WMERBLADE01 Y WMERBLADE02	ARTURO BEJARANO FERNANDEZ	Cerrado	LLAMOZAS EFRAIN	11/07/2007	24/03/2011	EFRAIN LLAMOZAS
1712566		JULIO ARIAS	Cerrado	MARLON DIZ	23/07/2007	01/09/2007	MARLON DIZ
1712586		MARLON DIZ SERVANTES	Cerrado	MARLON DIZ	23/07/2007	18/08/2007	MARLON DIZ

2) Manejo Dinámico de los entregables, de acuerdo al formato ejemplo:

FECHA ESTIMADA CULMINACIÓN PASE A PRODUCCIÓN:	DD/MM/AA		NO APLICA	OBSERVACIONES
REQUERIMIENTOS DEL PASE A PRODUCCIÓN	FECHA PLANIFICADA DE ENTREGA	FECHA REAL DE ENTREGA		
	DD/MM/AA	DD/MM/AA		
1- INFORMACIÓN GENERAL DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA Presentación del Proyecto				
2- DOCUMENTACIÓN Documentos que detallan los mecanismos, acciones, procesos y responsables de garantizar la atención del servicio, los mismo deben estar en idioma castellano (De acuerdo a lo establecido en la normativa de CANTV y la Ley de Telecomunicaciones de la República Bolivariana de Venezuela) Operación () Instalación () Administración () Resolución en caso de Fallas () * Otros () Cuales: *De acuerdo a las características de las plataformas que se van a pasar a producción	DD/MM/AA			

En este punto se deben:

- Agregar requisitos
- Modificar requisitos
- Borrar requisitos

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
Elaborado por: Pedro Bonillo <i>PhD 2014 Consultores C.A.</i>		Versión: 1.2. Pagina: 21
Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV		Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



3) Permitir realizar diferentes Tipo de Matrices, esto es con la finalidad de poder realizar dentro del proceso de gestión de PAP la actividad "Determinación de Requisitos"

4) Debe permitir la clasificación de los elementos por tecnologías. Actualmente se dispone de una buena base de datos en la aplicación WEB PAP

5) Activar el Workflow por correo electrónico: Alertas / Compromisos (Fechas por Ejemplo), Proceso Escalatorios (Incumplimiento)

6) Permitir realizar la documentación de la Gestión y el Seguimiento

- Permitir a los especialistas/analistas llevar el avance sobre los entregables
- Permitir la realización de minutas de control
- Permitir la gestión por parte del cliente para la entrega de los requerimientos
- Permitir al cliente adjuntar archivos

7) Validación contra el Idap de los correos y login

8) Acceso al repositorio de la CPAP: Botón con enlace a la carpeta específica de un PAP

9) Proceso activo de control para las validaciones y/o aprobaciones

- Manejo de Interacciones
 - Cuando interviene CPAP - Solicitante, - Solicitante - Operaciones o
 - CPAP - Operaciones
- Niveles de Escalamientos
 - permitir reglas en cuanto a tiempo, número, etc.
- Control para los diferentes cambios de responsabilidades
- Medición

10) Reportes

- Estadísticas para manejo de los Indicadores (Mensual, Trimestral o Anual)
 - Capacidad de Graficar

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.		Versión: 1.2. Pagina: 22
Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV		Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



- Estadísticas sobre Validaciones y/o Aprobaciones, Interacciones, Escalatorios, Cambios de Responsabilidades
- Nivel del Semáforo (criticidad)

11) Búsquedas (Casos: Debe mostrar una tabla con los campos requeridos, Poder Exportar a PDF/CSV)

- Totales
 - Totales Por Servicios (Lista Desplegables: Asesoría / Consultoría / PAP)
- Por Especialista (Lista Desplegables)
 - Totales Por Servicios por Especialista (Lista Desplegables: Asesoría / Consultoría / PAP)
- Por Fecha (Rango Tiempo)
- Por Estado (Lista Desplegables: En Proceso, Anulado y Cerrado)
- Por Solicitante (Lista Desplegables)
- Por Campos (Lista Desplegables: Selección)
- Individual (Por Nombre)

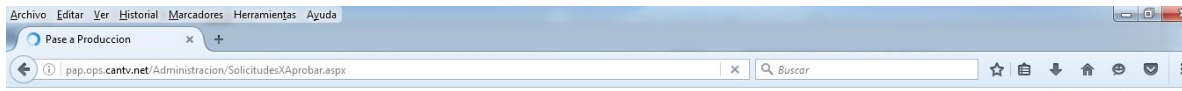
12) Debe poder permitir roles dentro del sistema: Cliente, Funcional, Administrador

13) El sistema debe generar logs de auditoría para control de forensica

MODULO CIERRE

1) Realizar la migración de pantallas (funcionalidades) del sistema WEBPAP a la nueva herramienta que se muestra a continuación.

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 23
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



Consultas		Administración	Buscar Acta		Buscar Actas Pendientes Notificadas		Buscar Todas las Actas Pendientes		Crear Acta		8b. Crear Usuarios		a. Reporte de Actas		Tipo de Componentes	
			Nombre del Proyecto		Servicios		Fecha									
			terconexión entre CANTV Tibisay - ANTV La Pedregosa - CANTV Ejido - CANTV La Punta - CANTV Mérida		Actualmente entre las estaciones involucradas en el proyecto se encuentra instalado enlaces con equipos NEC Serie 6000 los cuales son de vieja data y no se consigue repuesto razón por la cual solicitamos la factibilidad de su sustitución a través de la instalación de equipos ADR-2500 con esto lograríamos la modernización y ampliación de la planta física considerando que hemos tenido solicitud de servicio y por no tener disponibilidad de E1's se rechazan las ordenes de servicio.		31/01/2017 12:00:00 a.m.									
1910cec5-332c-4126-ab66-0fd425195366		4277695	Gestor U2000 TX		Migración de Plataforma de Gestión T2000 a la Plataforma U2000 TX. Cambio de Hardware y Software en relación a los elementos de red de la tecnología DWDM/SDH		30/12/2016 12:00:00 a.m.									
5fe0046b-12dc-4d72-8bf9-b00bed38c9c6		4920279	PROYECTO SINAPSIS CANTV FTTH (SOLUCION NGSS/OSS (HUAWEI)) - TI		SERVICIO CANTV FTTH - INTERNET A ALTA VELOCIDAD		31/03/2016 12:00:00 a.m.									
bc2636ef-f98e-43f0-9e93-4fb974c8be2f		5079541	NODOS PLAN DE LINEA 2011		Nodos NGN, servicio de voz y datos		29/03/2016 12:00:00 a.m.									
44ddbda7-b4f0-44b8-		5079473	NODOS PLAN DE INFRA 2009		Nodos NGN, servicio de voz y datos		16/03/2016									

2) Aplicar las actualizaciones indicadas en el documento "CPAP Mejoras Pase a Producción Web Modulo CIERRE.pdf". (Anexo a este documento)

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307	
		Versión: 1.2. Pagina: 24	
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV	
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com			



Evaluación de Riesgo

Según ISO/IEC 20000 las actividades principales durante el proceso de pase a producción son:

6. Planificación: En la planificación se establece un marco general en el que se fijan las fechas para las actividades tanto del proyecto como de la aplicación en cuestión. La planificación debe ser consensuada y aprobada por parte del solicitante y por parte del personal asignado al proyecto. En cualquier caso, la planificación debe contemplar lo siguiente: a) Alcance, contenido, riesgos y responsabilidades; b) Recursos necesarios: software, hardware y recursos humanos; c) Equipo de trabajo requerido; d) Método de colaboración con todas las partes interesadas; e) Cronograma detallado; y f) Soporte. Cuando se prepara una entrega, primero se debe estar informado de lo que se exige que cumpla la nueva entrega, estos son los requerimientos. Por ejemplo, las mejoras que deben superar las fallas en el software existente. Eso se puede organizar mediante el uso de un Sistema de seguimiento de errores (*Bugtracker*). Un paso paralelo es fijarse en las dependencias. El software está a menudo compuesto de muchos módulos que dependen uno del otro para trabajar. Si cambia uno, eso afectará al otro. Una vez que los requerimientos y las dependencias son conocidas se puede comenzar a planificar el desarrollo.

CPAP: Para el proceso de Pase a Producción esta fase aplica

7. Planificación del desarrollo: Cuando nos sean conocidos los requerimientos, dependencias y plazos, comienza la construcción de la nueva entrega. El

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.		Versión: 1.2. Pagina: 25
Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV		Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



primer paso es el diseño de la nueva entrega. Se puede hacer usando técnicas de desarrollo de software, por ejemplo UML. El diseño es convertido en código fuente de algún lenguaje de programación. Se da a conocer a los desarrolladores la fecha de término para cambios (congelar el repositorio). Las piezas de código, clases, archivos de configuración, etc. Son entonces traídas desde el repositorio mediante un *checkout*, compiladas, enlazadas y finalmente armadas en un solo programa, un *build*. Se debe colocar una marca (*tag*) en el repositorio sobre la versión que fue traída, para posteriormente conocer el estado de avance de la versión usada por el usuario.

CPAP: Para el proceso de Pase a Producción esta fase aplica

8. Pruebas o Testing: Cuando la aplicación ha sido implementada, es enviado al departamento de control de calidad para las pruebas estándares de aceptación. El programa es revisado para verificar que cumple con los requerimientos y dependencias y que funciona correctamente. Durante esta fase, el proceso completo es documentado para tener en el futuro una base de conocimientos. Después de la verificación final se deben actualizar los estándares de prueba para adaptarlos al nuevo software.

CPAP: Para el proceso de Pase a Producción esta fase aplica

9. Preparación de la entrega de la aplicación o software: Cuando se tiene una entrega correcta y probada, esta entrega debe ser empacada con los documentos necesarios como pueden ser: a) Lista de fallas que han sido corregidas; b) Nombre de la entrega (versión de la aplicación que se ha desarrollado); c) Especificación del entorno para el cual se ha construido la entrega; d) Archivos de configuración; y e) Informes de las pruebas realizadas.

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.		Versión: 1.2. Pagina: 26
Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV		Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



CPAP: Para el proceso de Pase a Producción esta fase aplica

10. Entrega o puesta en producción: Este procedimiento hace referencia a la instalación de la aplicación para que esta pueda ser utilizada por el usuario o solicitante de la aplicación. Los objetivos principales del proceso de Gestión de la Entrega son: a) Planificar y supervisar el paso a producción de software y hardware; b) Controlar procedimientos eficientes para la distribución e instalación de los Cambios en los sistemas TI; c) Asegurarse de que las modificaciones que se están realizando sobre el Software y hardware se registran, son seguras y sólo se instalan versiones correctas, autorizadas y probadas; d) Comunicarse con los responsables de proyectos y gestionar sus expectativas durante la planificación y desarrollo de los nuevos pases a producción; e) Implementar nuevas versiones de hardware y software utilizando los Gestión de la configuración y Gestión de Cambios.

CPAP: Para el proceso de Pase a Producción esta fase aplica, sin embargo, el objetivo “e” para la Gestión de Configuración, en CANTV existen varias CMDB no centralizadas que son manejadas por el solicitante, ejemplo: Inventario de Elementos, para la Gestión de Cambios, el proceso de Pase a Producción lo activa solo si afecta a plataformas existentes y es coordinado por el solicitante, en conclusión, la Coordinación de Pase a Producción no implementa nuevas versiones de hardware y software.

Según ITIL, “Un proceso es una serie estructurada de actividades diseñadas para lograr un objetivo específico. Un proceso asume una o más entradas definidas y las convierte en resultados definidos”.

El modelo del proceso tiene: Control del Proceso, Proceso y Capacitadores del proceso. Todo proceso tiene entradas con las cuales se obtendrá unos resultados

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 27
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



en base a su diseño. Este modelo tendremos en consideración a la hora de analizar este trabajo.

Control del Proceso:

- Propietario del Proceso.
- Política del Proceso.
- Objetivos del Proceso.
- Documentación del Proceso.
- Retroalimentación del Proceso.

Proceso:

- Actividades del Proceso.
- Procedimientos del Proceso.
- Institución de Trabajo del Proceso.
- Criterios de Medición del Proceso.
- Roles del Proceso.
- Mejoras del Proceso.

Capacitadores del Proceso

- Recursos del Proceso.
- Capacidades del Proceso.

Para ITIL el pase a producción es el proceso por el cual los programas desarrollados son transferidos al ambiente de producción con el propósito de ser utilizado por el usuario final, esperando que cumplan las funciones para las cuales fueron creados. Es una etapa crítica que muchas veces relegada y hasta olvidada; pues generalmente se enfocan solamente en el desarrollo de la aplicación. El no considerar esta fase del proyecto podría ocasionar grandes pérdidas para la empresa y una gran carga operativa. El lograr la estabilidad de las aplicaciones y procesos podría tomar mucho tiempo e inclusive concluir dar marcha atrás.

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 28
Elaborado por: Pedro Bonillo <i>PhD 2014 Consultores C.A.</i>	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas <i>Coordinador PAP CANTV</i>
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



Según ITIL, un pase a producción involucra los siguientes sub procesos: Solicitud del Pase a Producción, Análisis de la Solicitud del Pase a Producción, Planificación del Pase a Producción, Ejecución del Pase a Producción, Seguimiento y Control del Pase a Producción y Cierre del Pase a Producción (ver, Figura 1).

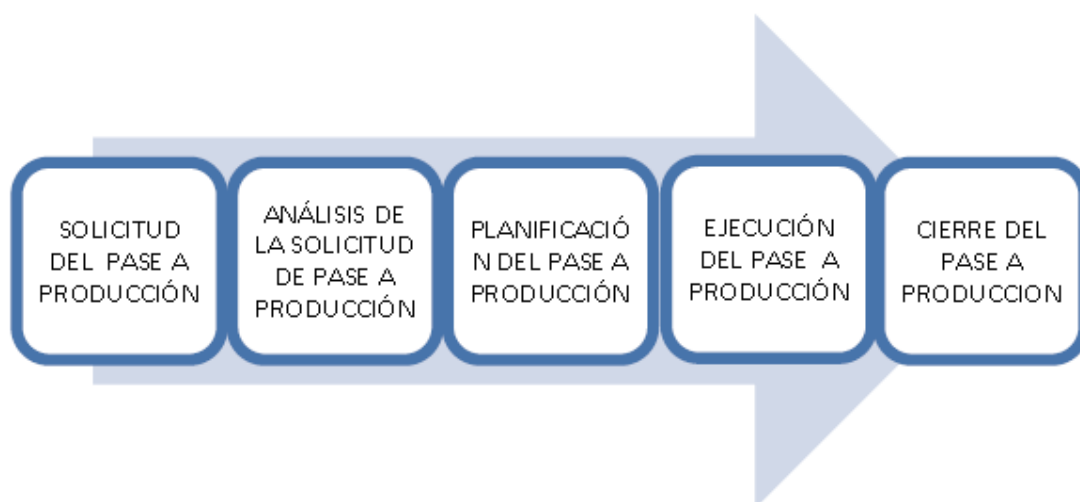


Figura 1: Sub Procesos Pase a Producción según ITIL

Cada sub proceso del pase a producción tiene actividades a ejecutarse:

- Solicitud del Pase: Envío la solicitud del pase; Envío los documentos de acuerdo con las Políticas de Pase a Producción; Envío de programas fuentes.

CPAP: Para el proceso de Pase a Producción esta fase aplica

- Análisis de la Solicitud del Pase a Producción: Recepción de la solicitud; Revisión de los documentos adjuntos a la solicitud; Validación y autorización de la solicitud.

CPAP: Para el proceso de Pase a Producción esta fase aplica

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.		Versión: 1.2. Pagina: 29
Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV		Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



- Planificación del Pase a Producción: Recibe autorización del pase a producción; Planificar ejecución del cambio solicitado; Coordinar la ejecución.

CPAP: Para el proceso de Pase a Producción esta fase aplica

- Ejecución del Pase a Producción: Ejecuta el cambio; Solicita pruebas al usuario; Restablece los servicios afectados.

CPAP: Para el proceso de Pase a Producción esta fase aplica

- Seguimiento y Control del Pase a Producción: Monitoreo de la operatividad

CPAP: Para el proceso de Pase a Producción esta fase aplica

- Cierre del Pase a Producción: Cambia de estado del pase a producción; Monitoreo de procesos afectados por el pase

CPAP: Para el proceso de Pase a Producción esta fase aplica

Los roles que ITIL establece para el proceso de pase a producción son:

6. Líder de Proyecto

Para CANTV este rol lo vemos como el responsable de hacer de cumplir la adherencia al proceso de Pase a Producción de las plataformas, elementos o servicios.

7. Líder de Puesta a Producción

Para CANTV este rol lo vemos como el responsable de implementar las plataformas, elementos o servicios de acuerdo a las especificaciones funcionales y técnicas.

8. Ingeniero de Producción

Para CANTV este rol lo vemos como el responsable de verificar y dar conformidad de que las plataformas, elementos o servicios cumplan con los

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.		Versión: 1.2. Pagina: 30
Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV		Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



requisitos funcionales y técnicos. Ejemplo: Coordinación Pase a Producción, Unidades Receptoras y Seguridad.

9. Agente Ejecutor

Para CANTV este rol lo vemos como el responsable de realizar las actividades para el despliegue de las plataformas, elementos o servicios. Ejemplo: Unidad Solicitante, Proveedor y Unidades Receptoras.

10. Agente de Soporte Usuario

Para CANTV este rol lo vemos como el responsable de validar y dar conformidad a los requisitos funcionales y técnicos de soporte al usuario establecidos por la corporación. Ejemplo: CIC (Centro de Interacción al Cliente), Soporte de Campo.

Los documentos que ITIL asocia al proceso de pase a producción son:

- Diseño de la solicitud del pase a producción.
CPAP: Para la Coordinación de Pase a Producción este documento aplica.
- Diseño de bitácora de pases a producción.
CPAP: Para la Coordinación de Pase a Producción este documento aplica. Se visualiza como la planificación de los entregables de PAP.
- Diseño de bitácora de procesos de la organización.
CPAP: Para la Coordinación de Pase a Producción este documento aplica. Se visualiza como Project Maestro que maneja el implementador.
- Recepción del acta de ejecución de pruebas con usuario.
CPAP: Para la Coordinación de Pase a Producción este documento aplica.
- Recepción del acta de capacitación al área de Producción y al usuario final.
CPAP: Para la Coordinación de Pase a Producción este documento aplica.

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 31
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



- Diseño de documentos de envío/restablecimiento de evento programado.
CPAP: Para la Coordinación de Pase a Producción este documento aplica. Se visualiza como los registros de reprogramación de compromisos / entregables
- Diseño de bitácoras de registro de incidencias.
CPAP: Para la Coordinación de Pase a Producción este documento aplica. Se visualiza como los registros de las brechas o reparos.

Además de lo descrito anteriormente se detectaron los siguientes riesgos:

- Técnicos: Plataforma sin Alta Disponibilidad tanto local como geográfica.
CPAP: Para el proceso de Pase a Producción este riesgo aplica.
- Procedimentales: Relacionado a que a la fecha de la salida de sistema de modelado, no se contara con los procedimientos actualizados de la coordinación debidamente aprobados por los niveles pertinentes.
CPAP: Para el proceso de Pase a Producción este riesgo aplica.
- Formación y Gestión de Cambio: Relacionado a la curva de aprendizaje y capacidad de proceso que es requerido para el manejo y uso funcional del sistema de modelado.
CPAP: Para el proceso de Pase a Producción este riesgo.

Una vez realizado el análisis de los riesgos, de acuerdo a como los estándares ISO/IEC e ITIL abordan el proceso de Pase a Producción y como CANTV realiza este proceso, es importante citar que para CANTV no aplica lo siguiente:

- Implementar nuevas versiones de hardware y software utilizando los Gestión de la configuración y Gestión de Cambios. Ya que en CANTV existen varias CMBD no centralizadas que son manejadas por el solicitante

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.		Versión: 1.2. Pagina: 32
Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV		Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



en la Gestión de Configuración, por lo tanto no se implementan nuevas versiones de hardware y software.

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 33
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



Modelo Propuesto

Una vez realizadas 10 reuniones con CPAP, en las cuales se tienen como evidencias las listas de asistencias y las minutas correspondientes (anexas a este documento), se procedió a realizar el modelo propuesto del proceso de pase a producción.

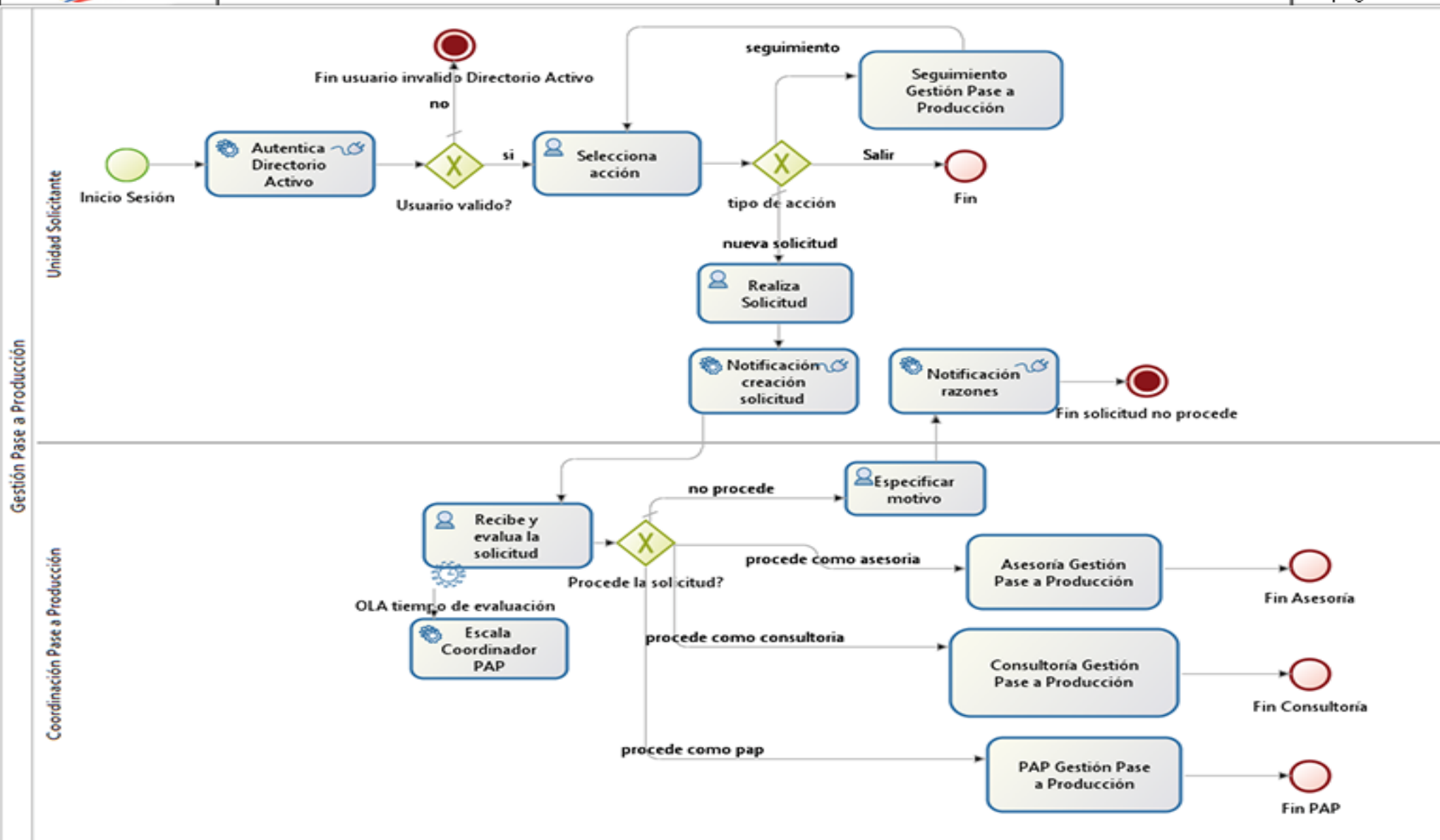
Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 34
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



Procedimiento: Proceso Pase a Producción Modelo propuesto Proceso Pase a Producción

Nivel: 1

pág. 35





El proceso inicia en el área solicitante cuando el usuario se autentica con el Directorio Activo de CANTV, si se coloca un usuario o una contraseña incorrecta, se niega el acceso y se da por terminado el proceso.

Una vez que el usuario se autentica en el Directorio Activo de CANTV, selecciona una de las tres (3) posibles acciones: Seguimiento Gestión Pase a Producción, Salir o Nueva Solicitud.

Si selecciona la opción de Seguimiento Gestión Pase a Producción, el proceso invoca a un sub proceso de Seguimiento que permite realizar reportes y consultas. Si la opción es salir finaliza el proceso y si es una nueva solicitud entonces se notifica la creación de la nueva solicitud. A continuación el Especialista de PAP recibe y analiza la nueva solicitud (se estipuló que la CPAP siempre tendrá un analista y un especialista de PAP de guardia, quienes recibirán las solicitudes). Para la revisión de la nueva solicitud se tiene un Nivel de Acuerdo de Servicio Operacional (OLA por sus siglas en inglés, *Operational Level Agreement*), de tal forma que si no se evalúa la solicitud en X tiempo, se realiza una escalación al Coordinador de Pase a Producción.

El especialista al evaluar la solicitud puede, indicar que no procede, con lo cual el proceso le solicitará que indique él porque del rechazo, le notificará al solicitante y se cerrará la solicitud; indicar que procede como asesoría con lo que se invocará el sub proceso Asesoría Gestión Pase a Producción; o que procede como consultoría con lo que se invocará el sub proceso Consultoría Gestión Pase a Producción; o que la solicitud proceso como Pase a Producción con lo que se invocará el sub proceso de PAP Gestión Pase a Producción.

A continuación se describen cada uno de los sub procesos antes mencionados.

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 36
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



Sub Proceso Seguimiento Gestión Pase a Producción

A través de este sub proceso el usuario puede seleccionar entre realizar un reporte o una búsqueda.

Si selecciona la opción reporte puede además indicar si el reporte es un reporte general o un reporte específico. En el caso que seleccione un reporte general se presentará un menú con los tipos de reportes generales y los criterios relacionados a este reporte, se generará el reporte y se presentarán los resultados. De igual forma si el reporte es específico presentará un menú con los tipos de reportes específicos y los criterios relacionados a este reporte, se generará el reporte y se presentarán los resultados.

Si el usuario selecciona la opción búsqueda, deberá indicar los criterios a través de los cuales desea realizar la búsqueda, a continuación se ejecutará la búsqueda y se presentaran los resultados.

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 37
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		

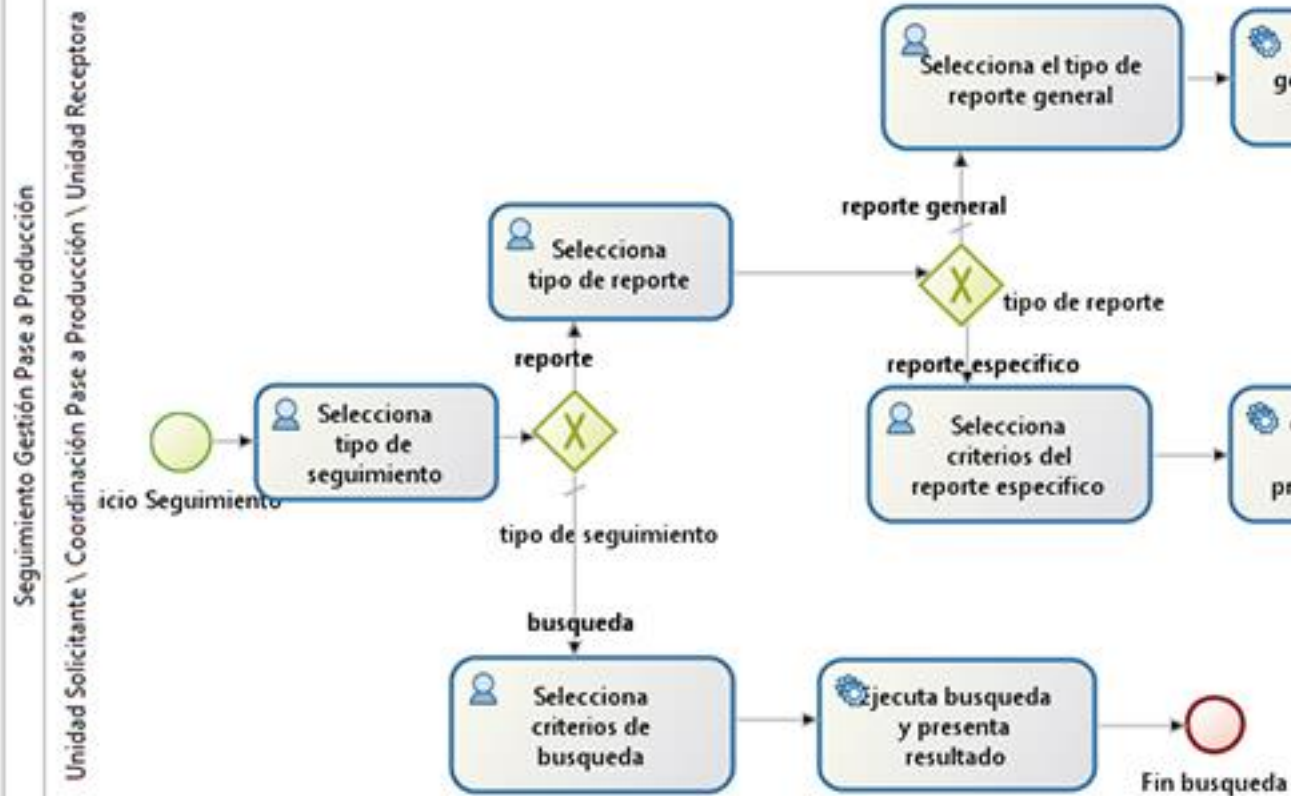


Procedimiento: Proceso Pase a Producción

Subproceso: Seguimiento Gestión Pase a Producción

Nivel: 2

pág. 38





Sub Proceso Asesoría Pase a Producción

Asesoría Pase a Producción se divide en 3 macro procesos los cuales son Inicio Asesoría, Gestión Asesoría y Cierre Asesoría.

El subproceso de Inicio Asesoría. La CPAP recibe la solicitud de asesoría y se registra un número de solicitud de asesoría, a continuación se asigna un especialista de asesoría, y se especifica un OLA para esta asignación, se notifica al solicitante y al especialista el número de la solicitud. Concluye el Inicio de Asesoría para continuar con el ciclo anterior.

El subproceso de Gestión Asesoría. El especialista de PAP debe realizar un contacto telefónico y registrarlo para esto existe un OLA de 8 horas si no se escala al Coordinador de PAP, seguidamente el especialista indica el modo de atención que puede ser atención telefónica o atención presencial.

En el caso que la atención de la asesoría sea telefónica se registra una minuta de atención telefónica (subproceso Minuta el cual veremos más adelante), la cual tiene un OLA de registro de minuta por atención telefónica, una vez aprobada la minuta concluye la Gestión de la Asesoría.

Si el especialista selecciona la opción de atención presencial, registra igualmente una minuta de atención presencial (subproceso Minuta), con un OLA respectivo, una vez aprobada se cierra la asesoría. En ambos casos si el solicitante no aprueba la minuta en un tiempo específico entonces el proceso aprueba la misma de forma automática y concluye la Gestión de la Asesoría.

El subproceso Minuta. El Coordinador PAP registra/modifica la minuta. Se notifica al solicitante la revisión de la minuta. La unidad solicitante debe aprobar la minuta (el cual debe realizarse en un tiempo específico según el OLA) aprobación automática minuta. Si la minuta no es aprobada, se le notifica al especialista el rechazo de la minuta y este registra/modifica la minuta siguiendo el camino anterior. Si la minuta se aprueba es fin del proceso de minuta.

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 39
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efrain Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



El subproceso Cierre Asesoría. Por ultimo entra en la fase de Cierre el cual notifica el cierre de la solicitud de asesoría.

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 40
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efrain Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



Procedimiento: Proceso Pase a Producción

Subproceso: Asesoría Pase a Producción

Nivel: 2

pág. 41

Asesoría Pase a Producción
Coordinación Pase a Producción

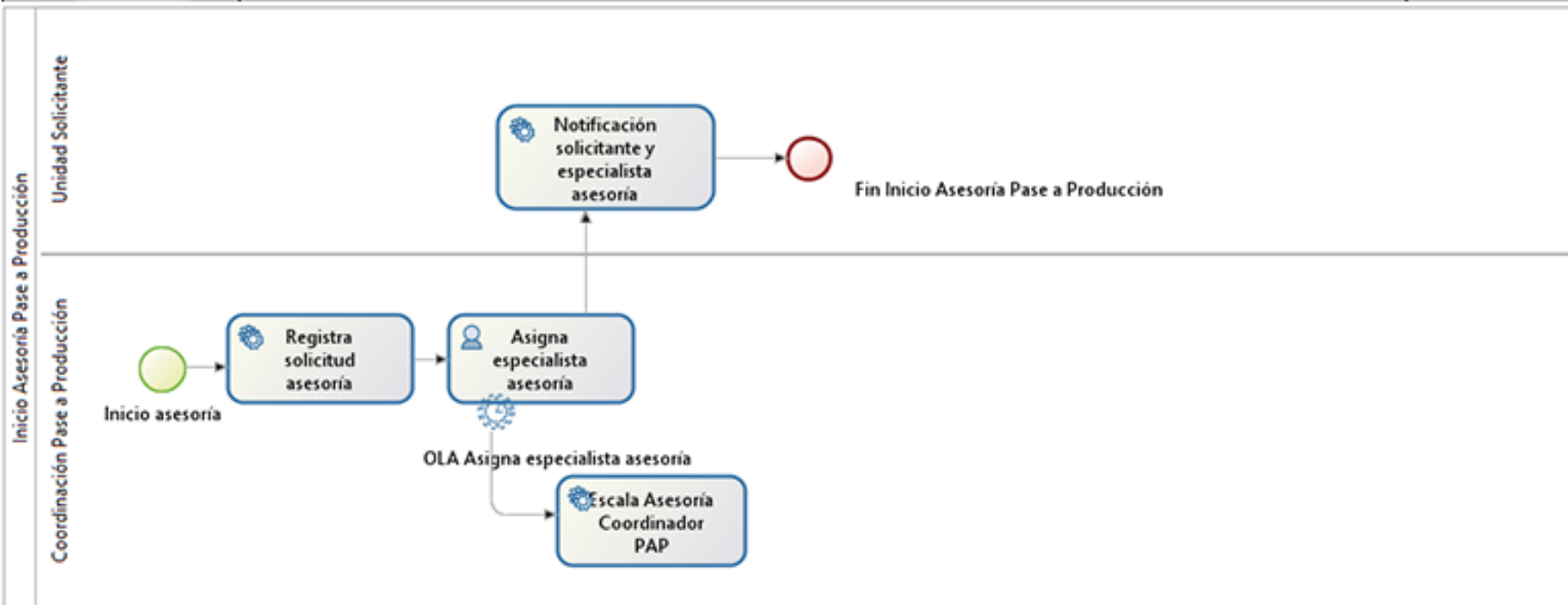




Procedimiento: Asesoría Pase a Producción
Subproceso: Inicio Asesoría Pase a Producción

Nivel: 3

pág. 42



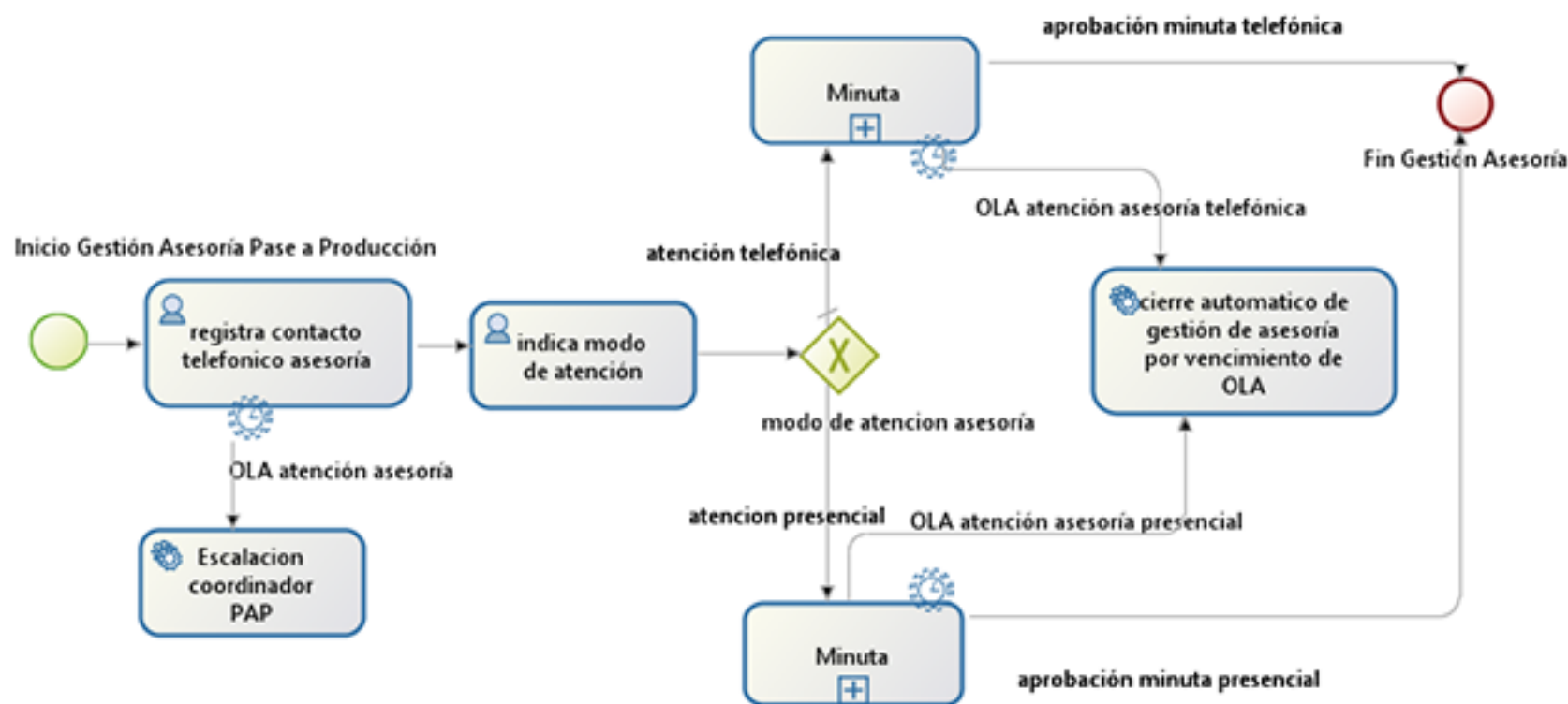


Procedimiento: Asesoría Pase a Producción
Subproceso: Gestión Asesoría Pase a Producción

Nivel: 3

pág. 43

Gestión Asesoría Pase a Producción
Coordinación Pase a Producción





Procedimiento: Proceso Pase a Producción

Subproceso: Minuta Pase a Producción

Nivel: 4

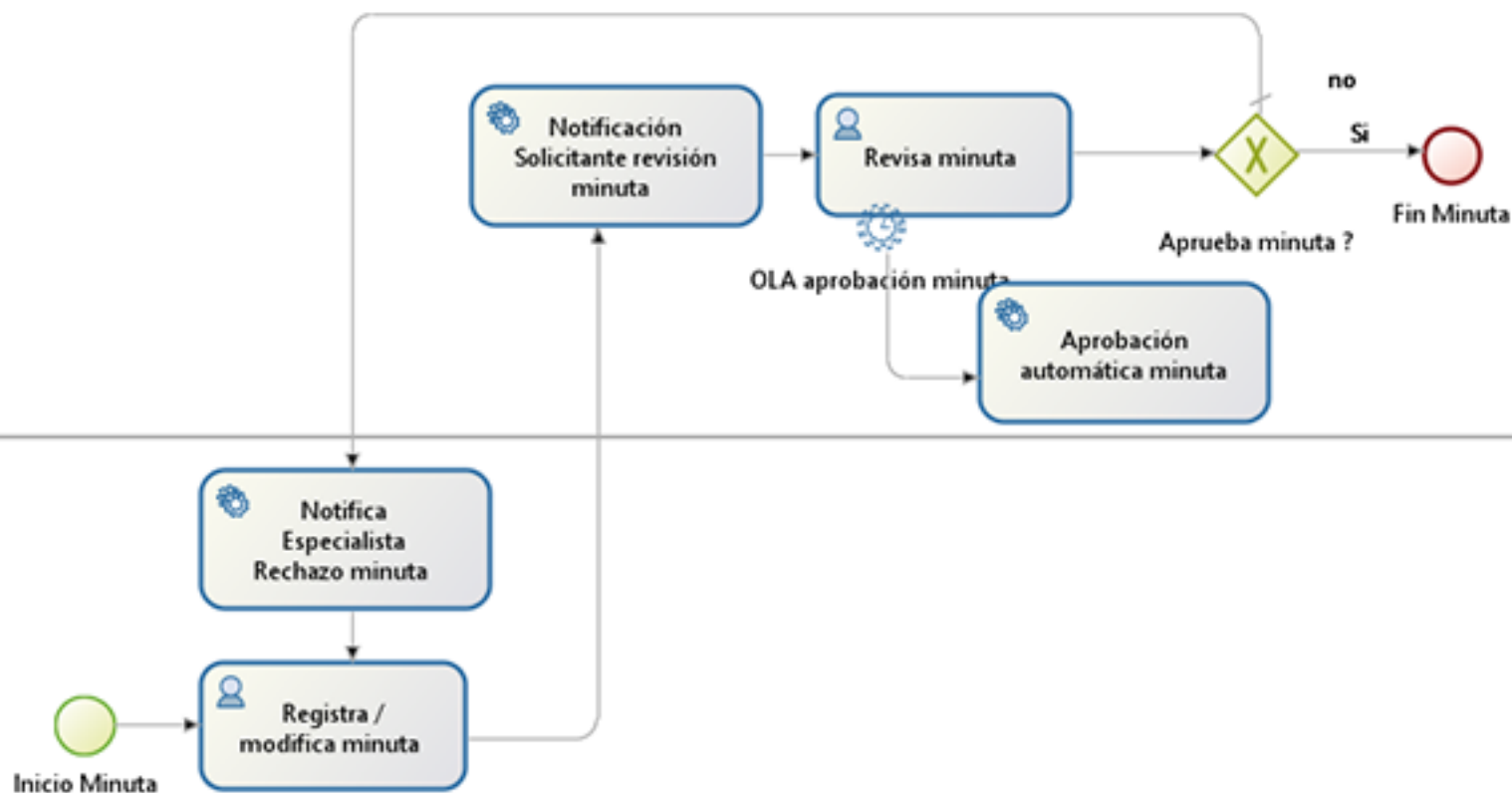
pág. 44

Registro de Minuta

Unidad Solicitante

Coordinación Pase a Producción

Coordinación Pase a Producción



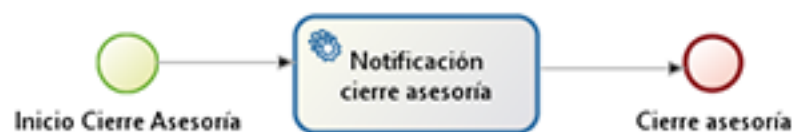


Procedimiento: Asesoría Pase a Producción
Subproceso: Cierre Asesoría Pase a Producción

Nivel: 3

pág. 45

Cierre Asesoría Pase a Producción
 Coordinación de Pase a Producción





Sub Proceso Consultoría Pase a Producción

Consultoría Pase a Producción se divide en 3 macro procesos los cuales son Inicio Consultoría, Gestión Consultoría y Cierre Consultoría.

El subproceso Inicio Consultoría. Inicia con el registro de la solicitud, seguidamente se asigna un especialista de consultoría (con su respectivo OLA de escalación), se notifica al solicitante y al especialista sobre la asignación de la consultoría. Fin del inicio de Consultoría.

El subproceso Gestión Consultoría. Se registra un primer contacto telefónico (el cual debe realizarse en un tiempo específico según el OLA) y se registra/modifica una minuta de reunión. Una vez aprobada la minuta de la reunión de inicio se pasa a la generación por parte del especialista del plan (subproceso Tratamiento Plan Consultoría Pase a Producción que veremos más adelante).

El subproceso Tratamiento Plan. Una vez que el especialista genera el plan, se le notifica al solicitante para que revise el mismo. Si el solicitante no aprueba el plan, se le solicita al especialista que modifique el mismo. En caso contrario si el solicitante aprueba el plan se le solicita al especialista que indique el modo de atención de la consultoría (telefónico o presencial). Si el solicitante no aprueba el plan en un periodo de tiempo específico el proceso lo aprueba automáticamente.

A continuación si el especialista decide que el tipo de atención de la consultoría es telefónico, documenta la acción de consultoría y se verifica si se cumplió el plan. Si se cumple el plan se finaliza la Gestión de la Consultoría. Si no se cumplió el plan, se evalúa la re planificación de la actividad. Si se re planifica se solicita al especialista que genere nuevamente el plan, sino se solicita que indique nuevamente el tipo de atención a realizar (telefónica o presencial).

En el caso en que la atención de la consultoría es presencial, el especialista registra la minuta, una vez el solicitante aprueba la minuta, entonces se verifica si se cumplió con el plan, en cuyo caso se genera el informe de consultoría, se notifica al solicitante el cierre de la consultoría y se cierra la misma. En caso que no se cumpla el plan, se evalúa la re planificación de la actividad. Si se re planifica se solicita al especialista que genere nuevamente el plan, sino se solicita que indique nuevamente el tipo de atención a realizar (telefónica o presencial).

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 46
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



El subproceso Cierre Consultoría. Si se cumplió el plan se genera el informe de consultoría y se notifica al solicitante el cierre y se cierra la misma.

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 47
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



Procedimiento: Proceso Pase a Producción
Subproceso: Consultoría Pase a Producción

Nivel: 2

pág. 48

Consultoría Pase a Producción
Coordinación Pase a Producción

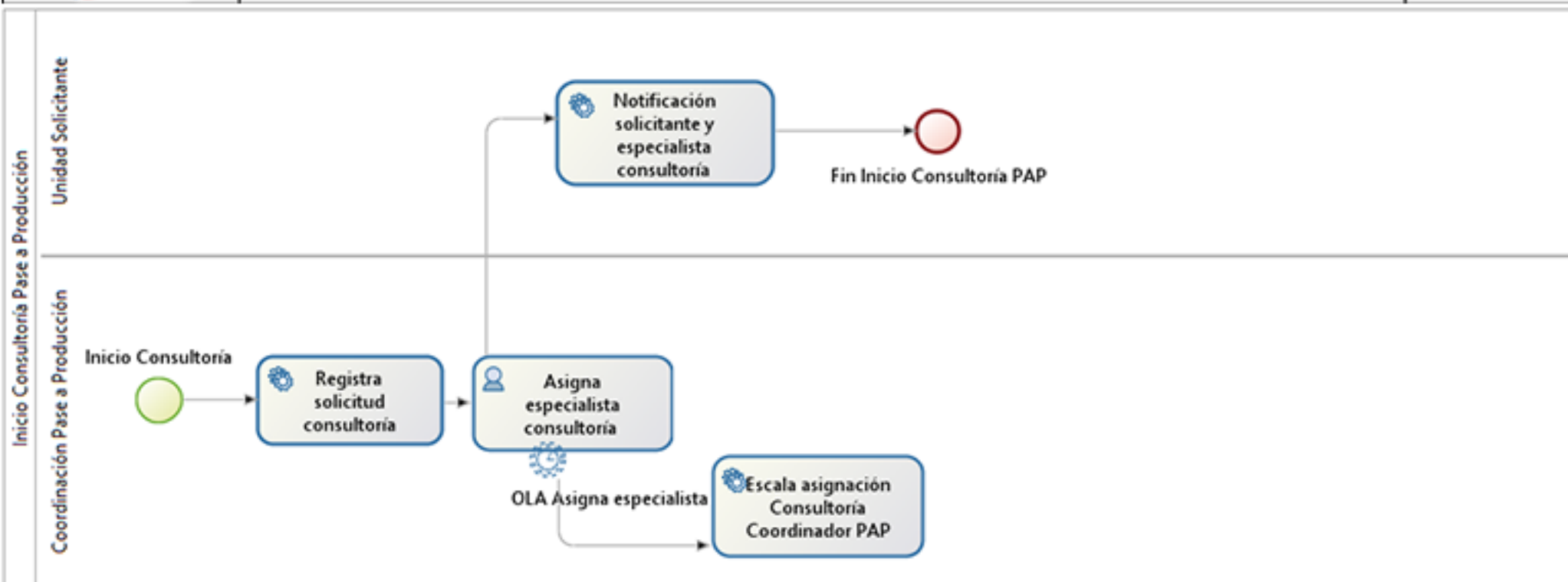




Procedimiento: Consultoría Pase a Producción
Subproceso: Inicio Consultoría Pase a Producción

Nivel: 3

pág. 49



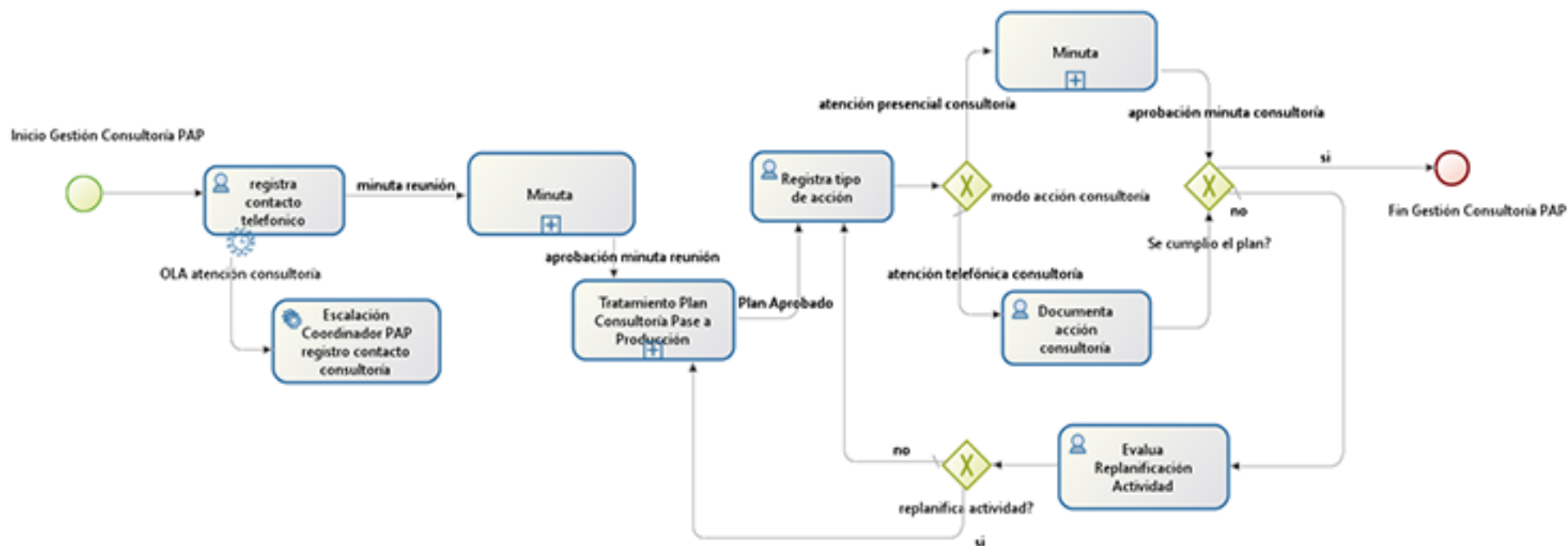


Procedimiento: Consultoría Pase a Producción
Subproceso: Gestión Consultoría Pase a Producción

Nivel: 3

pág. 50

Gestión Consultoría Pase a Producción
Coordinación Pase a Producción



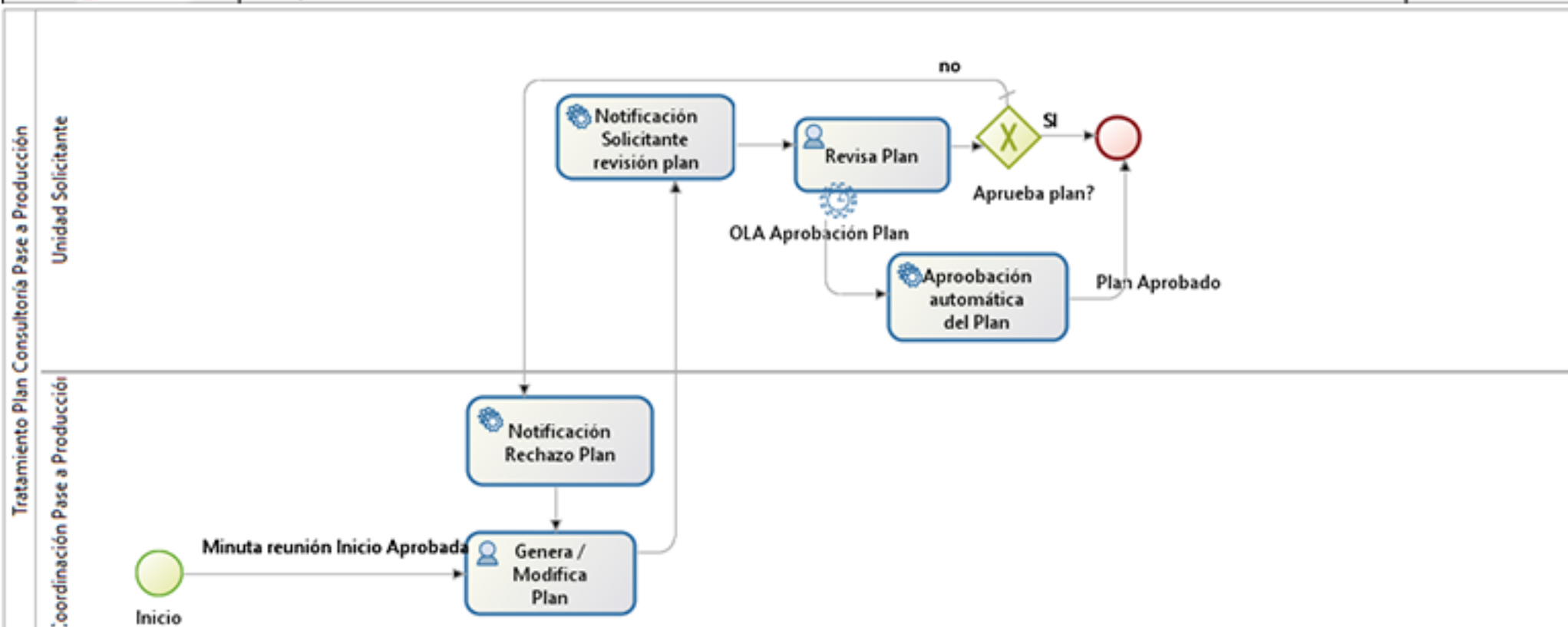


Procedimiento: Gestión Consultoría Pase a Producción

Subproceso: Tratamiento Plan Gestión Consultoría Pase a Producción

Nivel: 4

pág. 51





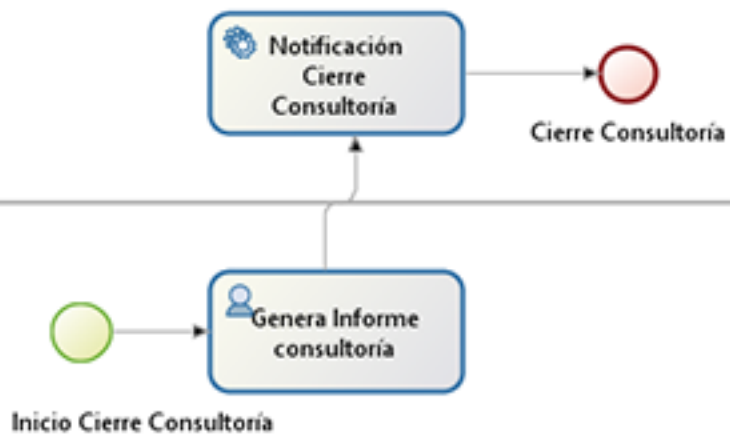
Procedimiento: Consultoría Pase a Producción
Subproceso: Cierre Consultoría Pase a Producción

Nivel: 3

pág. 52

Cierre Consultoría Pase a Producción

Unidad Solicitante
Unidad de Producción





Sub proceso PAP Pase a Producción

PAP Pase a Producción se divide en 5 macro procesos los cuales son Inicio Pase a Producción, Establecimiento de Requisitos, Seguimiento y Control, Tratamiento de Reparos y Cierre Paso a Producción.

El subproceso Inicio Pase a Producción. Inicia con el registro de la solicitud PAP, seguidamente se asigna un especialista de PAP (con su respectivo OLA de escalación), se notifica al solicitante y al especialista sobre la asignación de la PAP. Fin del inicio de Pase a Producción.

El subproceso Establecimiento de Requisitos CPAP. Se asigna el tipo de PAP que puede ser recurrente, nueva plataforma o servicio. Si se aprueba que es recurrente se asigna a las unidades receptoras, indica el elemento y genera una matriz reducida de requisitos según el elemento, Fin de Establecimiento de Requisitos CPAP. En caso contrario de no ser recurrente se realiza una Minuta reunión (subproceso visto anteriormente). A continuación se le notifica al especialista la aprobación de la minuta con brecha, este documenta la brecha, asigna unidades receptoras y por ultimo genera la matriz de requisitos.

El subproceso Establecimiento de Requisitos. La unidad solicitante recibe la notificación matriz de requisitos por aprobar, el solicitante debe aprobar la matriz de requisitos (con su respectivo OLA de escalación) Escala gerente solicitante requisitos y Notifica al especialista asignado y al Coordinador de PAP. Si la matriz fue aprobada se asigna fecha de compromiso planificada (con su respectivo OLA de escalación) Escala gerente solicitante asignación fecha y Notifica al especialista asignado y al Coordinador de PAP. Se notifica al Coordinador de Pase a Producción la asignación fecha de compromiso por requisito y termina el proceso de Establecimiento de Requisitos. En caso contrario de no ser aprobada la matriz se reprograma la minuta. Si se recibe una nueva solicitud de fecha de compromiso se le notifica al Coordinador PAP la nueva solicitud y la unidad solicitante debe asignar la fecha.

El subproceso Seguimiento y Control Parte 1. Una vez el solicitante asigna la fecha de compromiso por requisito se tiene una espera para que el solicitante entregue

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 53
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



los requisitos, de ser así se termina el proceso. Se valida el vencimiento de la fecha planificada de entrega de requisitos, si la fecha esta vencida se notifica al Coordinador PAP el vencimiento de la fecha planificada de entrega de requisitos y se registra una minuta de reunión de seguimiento y control. Si el solicitante aprueba la minuta de seguimiento y control pero con brecha se le notifica al especialista de detección de brechas de seguimiento y control, se documenta la brecha de seguimiento y control y se pide una nueva fecha de compromiso por brecha. En caso contrario si el solicitante aprueba la minuta de seguimiento y control, se solicita una nueva fecha de compromiso de seguimiento y control.

El subproceso Seguimiento y Control Parte 2. Se le notifica al Coordinador PAP la entrega de requisitos y se valida el entregable. Si el entregable es válido se almacena en el repositorio y se le notifica a la unidad receptora para la aprobación del entregable. Si la unidad receptora aprueba el entregable se le notifica al solicitante y al Coordinador PAP la aprobación del entregable, se valida que se cumplan todos los requisitos y la aprobación de todas las unidades receptoras. Si se aprueba el entregable pero detecta reparo se realiza un tratamiento de brecha (subproceso que explicaremos más adelante) y se valida que se cumplen todos los requisitos y la aprobación de todas las unidades receptoras. En el caso contrario que no se apruebe el entregable se realiza una minuta.

El subproceso Seguimiento y Control Parte 3. Una vez validado los requisitos si el PAP ha finalizado se notifica al solicitante la culminación del PAP, este registra o modifica los componentes que pasan a producción (el cual debe realizarse en un tiempo específico según el OLA) escala al gerente solicitante. Se notifica a la unidad receptora los componentes registrados para la validación este valida el registro de los componentes (el cual debe realizarse en un tiempo específico según el OLA)

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 54
Elaborado por: Pedro Bonillo <i>PhD 2014 Consultores C.A.</i>	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas <i>Coordinador PAP CANTV</i>
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



que valida automáticamente los componentes y termina el proceso de Seguimiento y control.

Si el PAP no ha finalizado se valida la fecha de finalización del proyecto. Si se cumplió la fecha de finalización del proyecto se escala a primer y segundo nivel de gerencia, se cumple un tiempo específico según el OLA y se regresa al camino de validar que se cumplen todos los requisitos y la aprobación de todas las unidades receptoras. Por el contrario si no se cumplió la fecha de finalización del proyecto, se valida la cancelación del proyecto. Si es el proyecto es cancelado se notifica la cancelación del proyecto y anula el ticket terminando el proyecto ya que fue cancelado. Por el contrario si no se cancela el proyecto se cumple un tiempo específico según el OLA y se regresa al camino de validar que se cumplen todos los requisitos y la aprobación de todas las unidades receptoras.

El subproceso Tratamiento de Brechas. La unidad receptora documenta el reparo, se notifica a la unidad solicitante y CPAP el reparo. El Coordinador PAP registra/modifica la minuta de reunión de reparo. Se notifica a la unidad receptora la revisión de la minuta de reparo. La unidad receptora revisa la minuta de reparo (el cual debe realizarse en un tiempo específico según el OLA) con la aprobación automática de la minuta de reparo de la unidad receptora. Si la unidad receptora aprueba la minuta de reparo y la unidad solicitante también es el fin de la minuta de brecha como reparo aprobada. En caso contrario, la unidad receptora no aprueba la minuta de reparo, finalmente el Coordinador PAP registra/modifica la minuta de reunión reparo.

Se notifica a la unidad solicitante la revisión de la minuta de reparo y este revisa minuta de reparo (el cual debe realizarse en un tiempo específico según el OLA) con la aprobación automática de la minuta de reparo de la unidad solicitante. Si la

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 55
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



unidad solicitante no aprueba la minuta de reparo se continua el camino de registra/modifica la minuta de reunión de reparo.

El Subproceso Tratamiento de Reparos Parte 1. Si los componentes son válidos se valida si posee brechas abiertas. Si posee brechas abiertas el Coordinador PAP valida la resolución de brechas. Si la brecha fue cerrada el Coordinador PAP registra el cierre de brecha. Si la brecha no fue cerrada y se acepta la brecha como reparo el Coordinador PAP se registra la brecha como reparo. Si no se acepta la brecha como reparo la brecha escala a nivel gerencial y se verifica la cancelación PAP. En caso contrario si no tiene brechas abiertas y no tiene reparo se genera el acta de cierre de PAP sin reparo. Si no tiene brechas abiertas y tiene reparo el Coordinador PAP registra los reparos.

El Subproceso Tratamiento de Reparos Parte 2. El Coordinador PAP genera o modifica el acta de cierre con reparos (el cual debe realizarse en un tiempo específico según el OLA) con escala por generación de acta con reparo al Coordinador PAP. Se notifica a la unidad solicitante la aprobación del acta de cierre con reparo al responsable y este aprueba el acta de cierre con reparo. Si el responsable no aprueba el acta de cierre con reparo el Coordinador PAP genera o modifica el acta de cierre con reparos. Si el responsable aprueba el acta de cierre con reparos se notifica a la unidad receptora afectada la solicitud de aprobación de acta de cierre con reparo y dicha unidad afectada aprueba el acta de cierre con reparo. Si la unidad afectada no aprueba el acta de cierre con reparo el Coordinador PAP genera o modifica el acta de cierre con reparos. Por el contrario si la unidad afectada aprueba el acta de cierre con reparo se le notifica al Coordinador PAP la aprobación del acta de cierre con reparo de la unidad afectada y dicho Coordinador hace el cierre parcial PAP con reparos y se le notifica a la unidad solicitante la solicitud de encuesta de prestación de servicios PAP con reparos, este realiza

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 56
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



encuesta de prestación de servicios PAP con reparos. Se le notifica al Coordinador PAP los resultados de la encuesta de prestación de servicios PAP con reparos. Se tiene un OLA con un tiempo de espera específico que una vez transcurrido le notifica al solicitante el avance de la resolución de reparo.

El Subproceso Tratamiento de Reparo Parte 3. El solicitante documenta el avance de reparo (el cual debe realizarse en un tiempo específico según el OLA) que escala la resolución del reparo. A continuación se le notifica al Coordinador PAP el avance del reparo y dicho Coordinador valida el cumplimiento del reparo. Si el reparo no fue resuelto se regresa al OLA de validación. En caso contrario el reparo fue resuelto el Coordinador PAP realiza el cierre definitivo PAP con reparos y termina el proceso de tratamiento de reparo.

El subproceso Cierre Pase a Producción. El Coordinador PAP genera/modifica el acta de cierre (el cual debe realizarse en un tiempo específico según el OLA) que escala por generación acta de cierre Coordinador PAP. Se notifica a la unidad receptora la solicitud de aprobación acta de cierre, la unidad receptora aprueba el acta de cierre. Si el acta de cierre no fue aprobada por la unidad receptora el Coordinador PAP genera/modifica el acta de cierre. El caso contrario si la unidad receptora aprueba el acta de cierre, se le notifica el Coordinador PAP la aprobación del acta de cierre por la unidad receptora, si ambas unidades han aprobado el acta de cierre, el Coordinador PAP hace el cierre de PAP. Se notifica a la unidad solicitante la solicitud de encuesta de prestación de servicios PAP, este realiza la encuesta de prestación de servicios PAP y se le notifica al Coordinador PAP y se finaliza el cierre PAP.

Cuando el Coordinador PAP genera/modifica el acta de cierre se le notifica a la unidad solicitante la solicitud de aprobación de acta de cierre. Si el acta de cierre no es aprobada por la unidad solicitante el Coordinador PAP genera/modifica el acta

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 57
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



de cierre. Por el contrario la unidad solicitante aprueba el acta de cierre, se notifica al Coordinador PAP la aprobación del acta de cierre solicitante.

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 58
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efraín Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



Procedimiento: Proceso Pase a Producción

Subproceso: PAP Pase a Producción


Nivel: 2

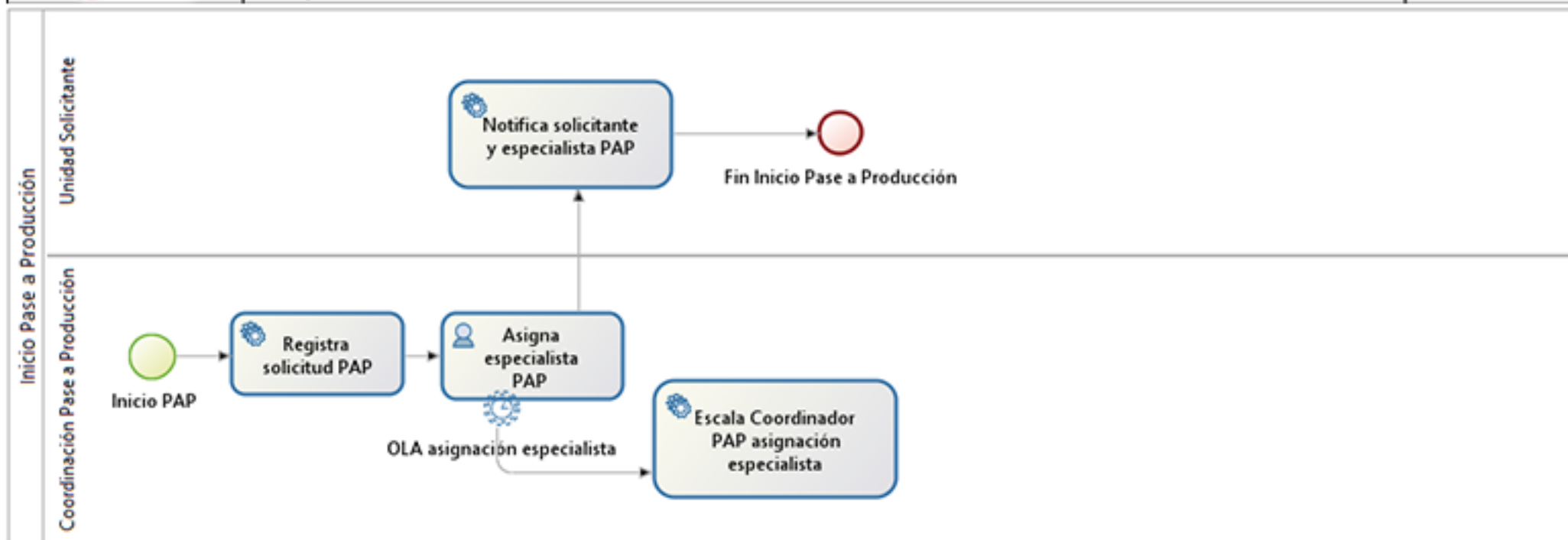
pág. 59

Pase a Producción
Coordinación Pase a Producción





	Procedimiento: PAP Pase a Producción Subproceso: Inicio PAP Pase a Producción	Nivel: 3 pág. 60
--	--	---------------------





Procedimiento: PAP Pase a Producción

Subproceso: Establecimiento de Requisitos CPAP Pase a Producción

Nivel: 3

pág. 61

Establecimiento de Requisitos
Coordinación Pase a Producción



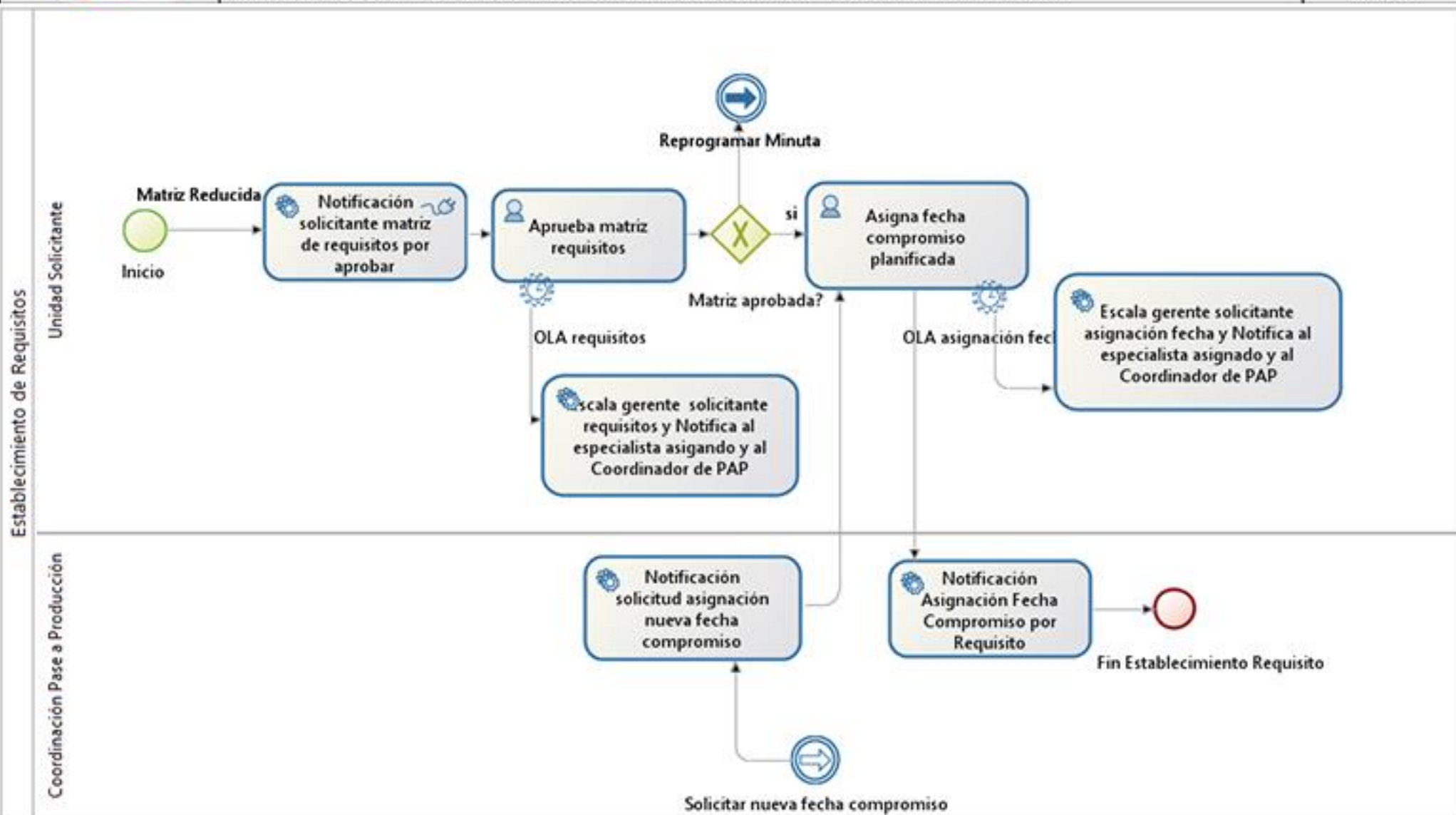


Procedimiento: PAP Pase a Producción

Subproceso: Establecimiento de Requisitos Pase a Producción

Nivel: 3

pág. 62





Procedimiento: PAP Pase a Producción

Subproceso: Seguimiento y control parte 1 Pase a Producción

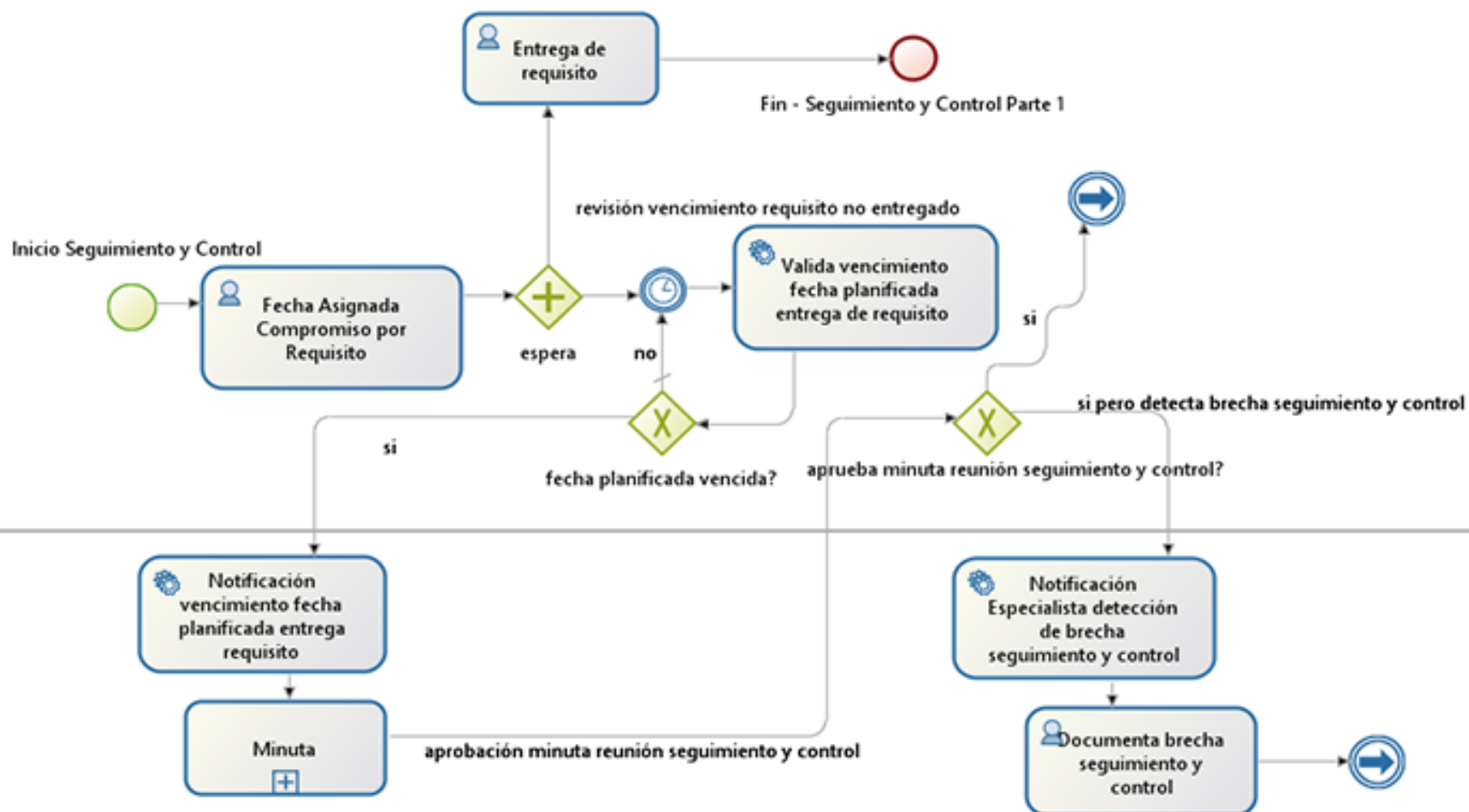
Nivel: 3

pág. 63

Seguimiento y Control

Unidad Solicitante

Coordinación Pase a Producción



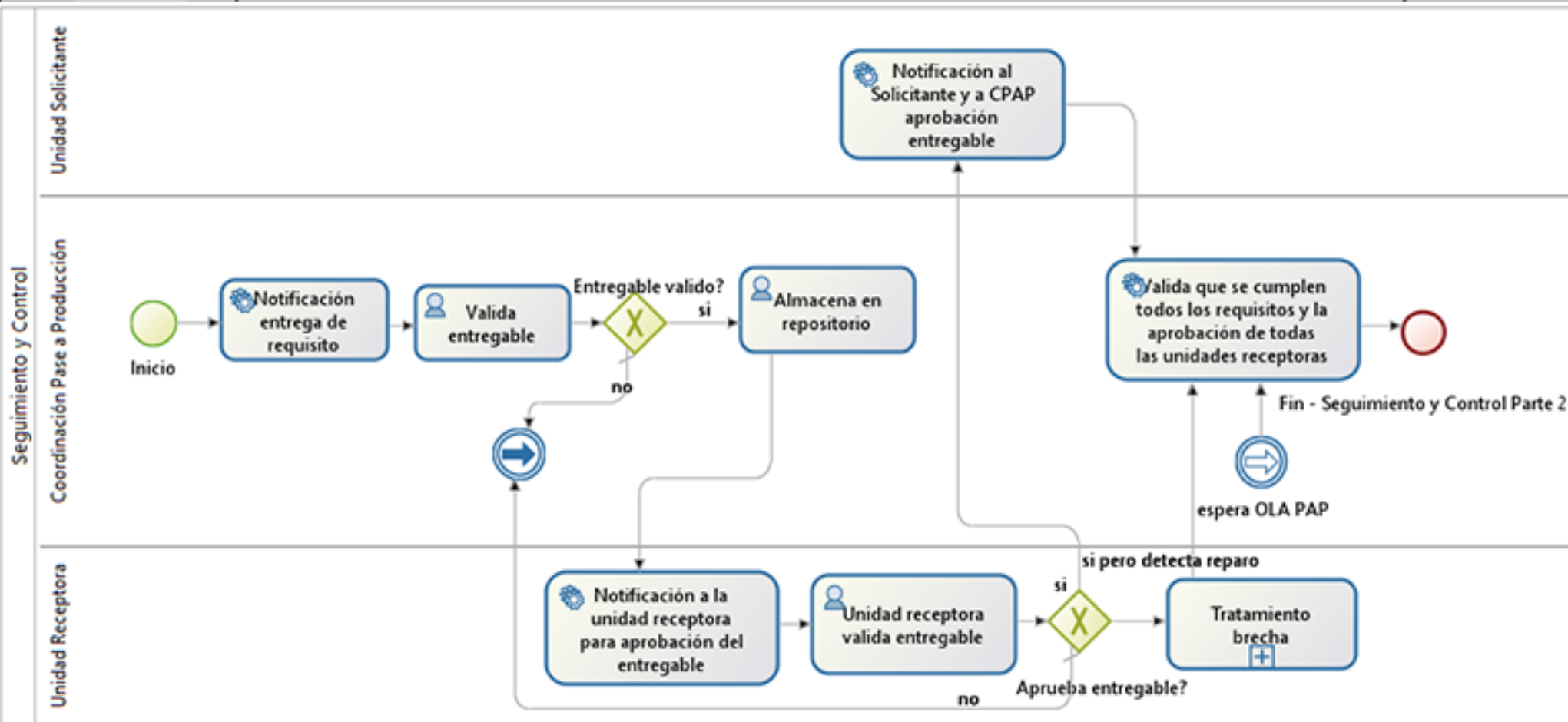


Procedimiento: PAP Pase a Producción

Subproceso: Seguimiento y control parte 2 Pase a Producción

Nivel: 3

pág. 64





Procedimiento: PAP Pase a Producción

Subproceso: Seguimiento y control parte 3 Pase a Producción

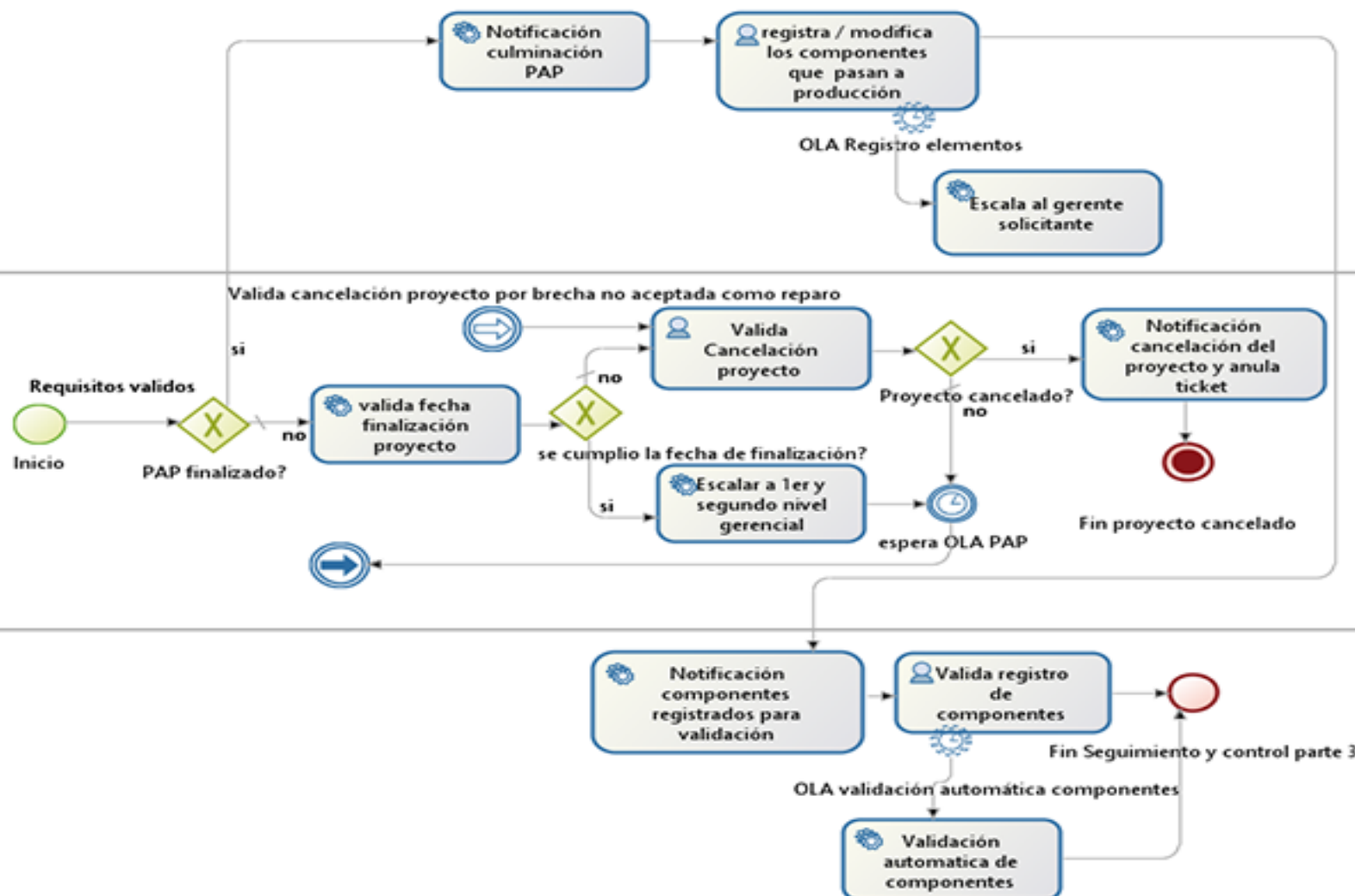
Nivel: 3

pág. 65

Unidad Solicitante

Seguimiento y Control
Coordinación Pase a Producción

Unidad Receptora



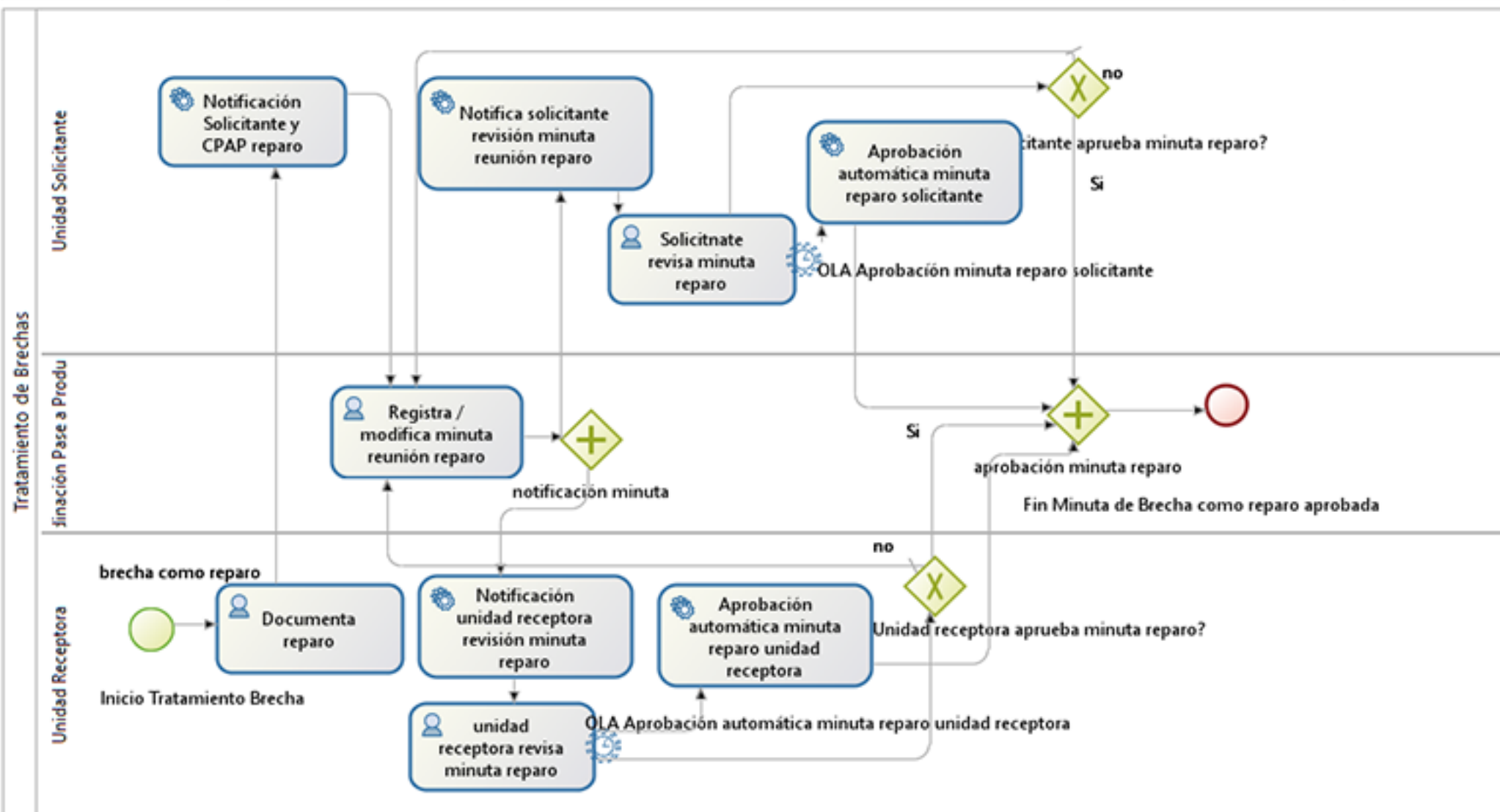


Procedimiento: Seguimiento y control Pase a Producción

Subproceso: Tratamiento de Brechas Seguimiento y control Pase a Producción

Nivel: 4

pág. 66

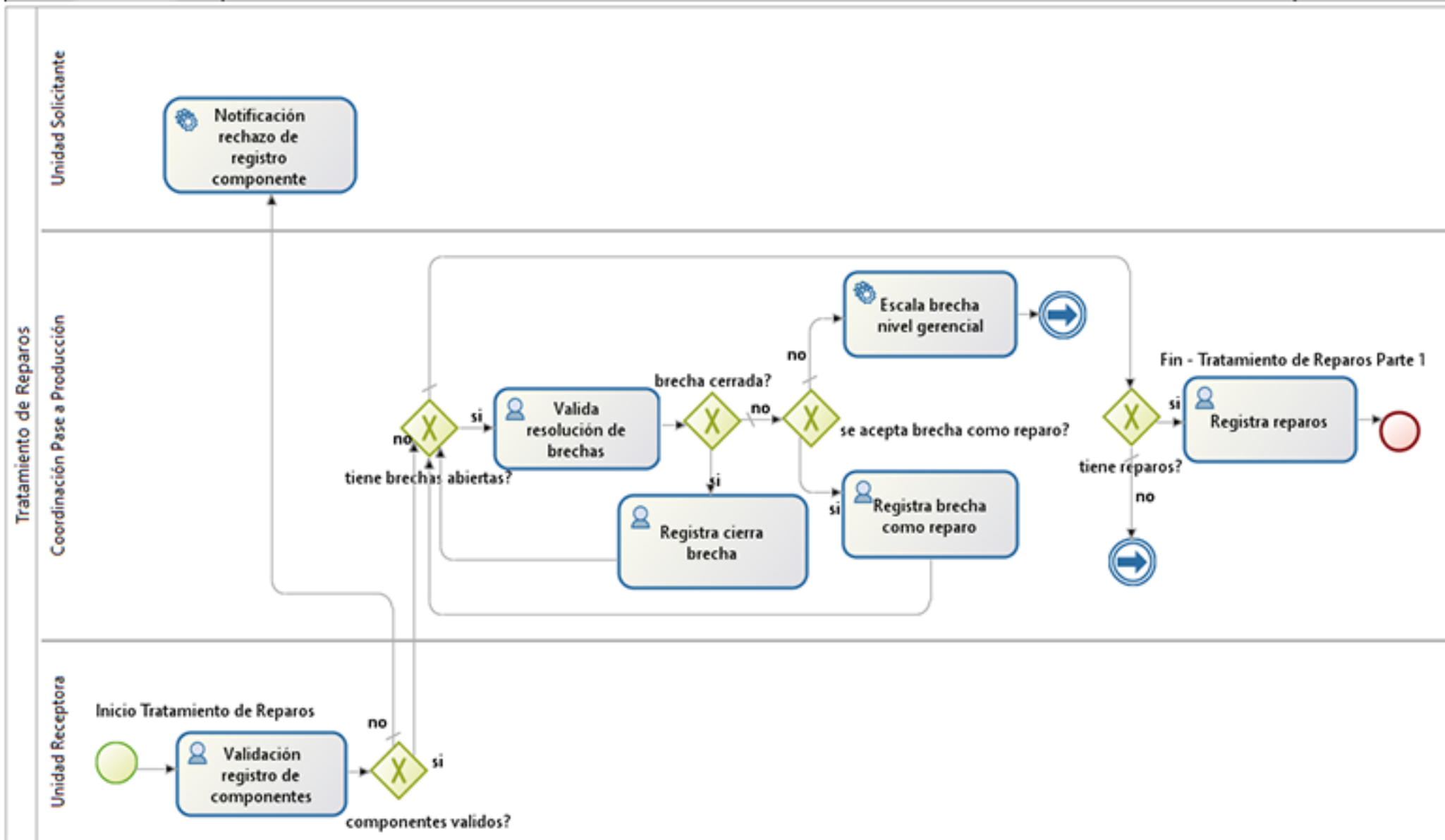


**Procedimiento: PAP Pase a Producción**

Subproceso: Tratamiento de Reparos parte 1 Pase a Producción

Nivel: 3

pág. 67



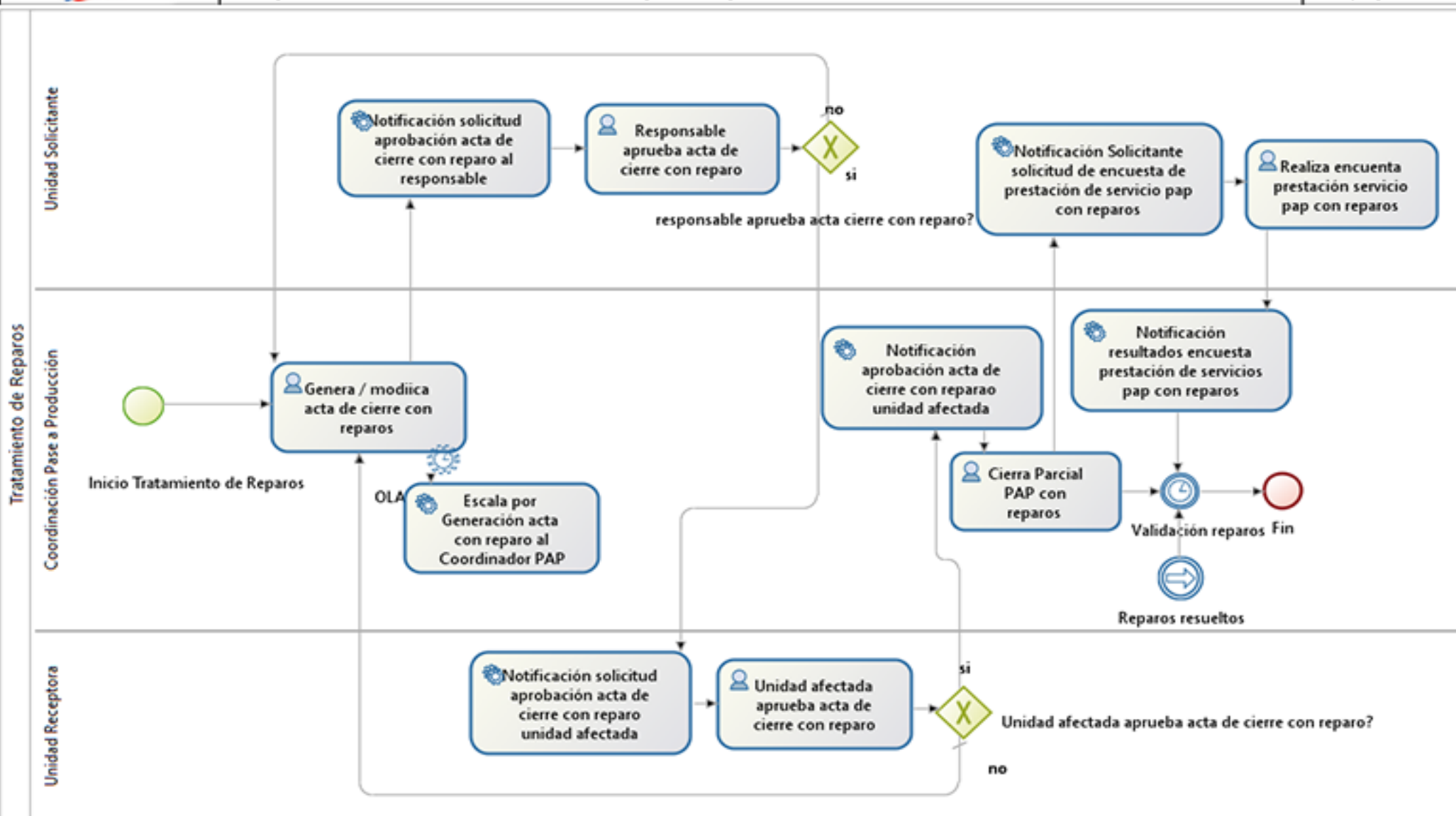


Procedimiento: PAP Pase a Producción

Subproceso: Tratamiento de Reparos parte 2 Pase a Producción

Nivel: 3

pág. 68



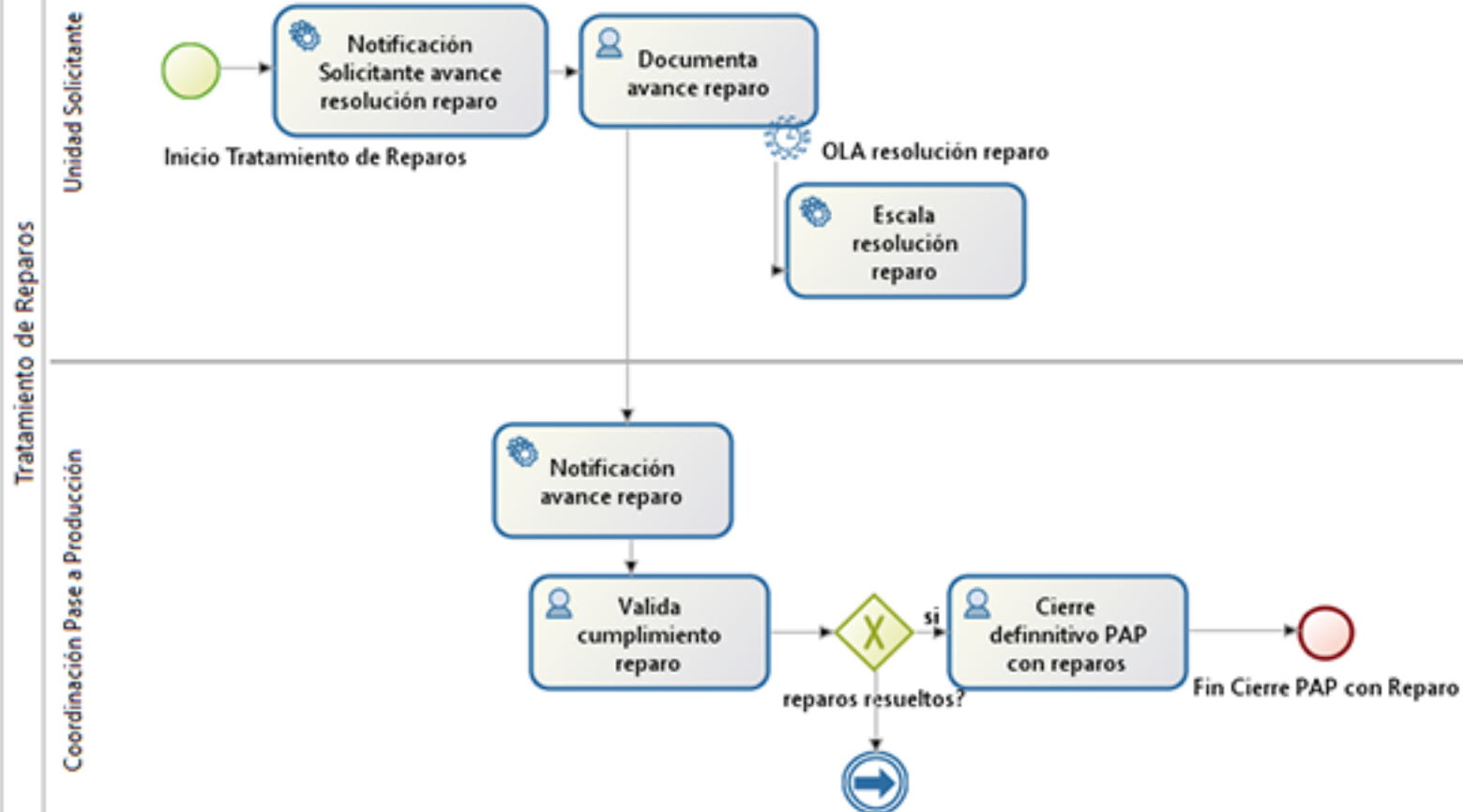


Procedimiento: PAP Pase a Producción

Subproceso: Tratamiento de Reparos parte 3 Pase a Producción

Nivel: 3

pág. 69

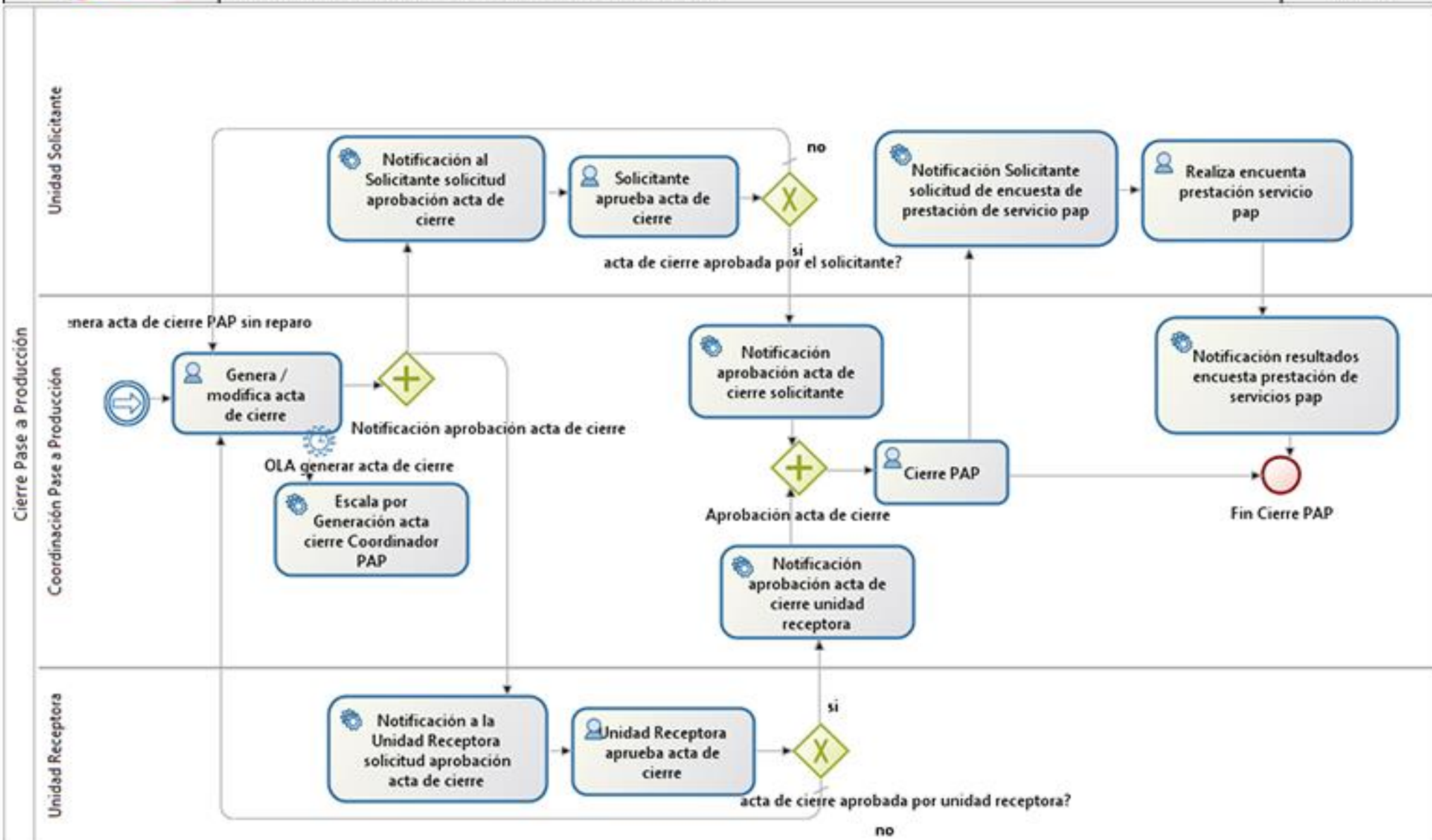




Procedimiento: PAP Pase a Producción
Subproceso: Cierre Pase a Producción

Nivel: 3

pág. 70








Anexo



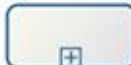
Leyenda BPMN 2.0

Objetos de flujo:

Eventos:

-  Evento de inicio
-  Evento de Fin
-  Evento de Terminación

Actividades:

-  Tarea humana
-  Tarea de servicio
-  Sub-proceso (Colapsado)

Compuertas:

-  Paralela (And)
-  Exclusivo (XOR)
-  Inclusivo (OR)



Subtipo de eventos:

- | | Recepción | Envío |
|---------|---|---|
| Mensaje |  |  |
| Enlace |  |  |
| Tiempo |  | |

Objeto de conexión:

 Transición

Swimlanes:

-  Piscina (pool)
-  Carril (lane)



Bibliografía

Brown, P. (2008). *Implementing SOA: Total Architecture in Practice*. Addison Wesley.

Krafzig, D. B. (2004). *Enterprise SOA: Service – Oriented Architecture Best Practices*. Pearson Education.

Newcomer, E. y. (2004). *Understanding SOA with Web Services*. Pearson Education.

Rubio, S. (2012). *Alta Disponibilidad en Servidores y Optimización de Recursos Hardware a Bajo Costo*. Valencia – España: Tesis de Maestría presentada ante la Universidad Politécnica de Valencia.

Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 72
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efrain Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		



Análisis y Diseño proceso de Gestión de Pase a Producción Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela		Numero: PAP-CANTV-2017-0307
		Versión: 1.2. Pagina: 73
Elaborado por: Pedro Bonillo PhD 2014 Consultores C.A.	Revisado por: Equipo Coordinación PAP CANTV	Aprobado por: Efrain Llamozas Coordinador PAP CANTV
2ª Avenida de Santa Eduvigis, Quinta COCORITA, piso 1, Caracas. Telf. +58 (212)- 2844029 Sitio Web: www.phd2014consultores.com		