# “Sistema de Solicitud y Gestión de Requerimientos y SCM”

# Manual de Usuario Funcionario

# Hoja de Control

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Resumen Documento*** | Manual de usuario para el sistema de solicitud y gestion de requerimientos y scm, para el perfl de usuario funcionario de DISICO. | | |
| ***Autor*** | Alejandro Alvarez A. | | |
| ***Versión*** | 1 | ***Fecha Versión*** | 30/10/2012 |
| ***Revisado/Validado por:*** |  | ***Fecha Revisión/Validación*** |  |
| ***Aprobado por:*** |  | ***Fecha Aprobación*** |  |

## CONTACTOS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Cargo en Proyecto** | **Dirección** | **anexo** | **Correo** |
| Alejandro Alvarez | Encargado del proyecto | DISICO | -- | alejandro.alvareza@alumnos.uv.cl |

## KEYWORDS

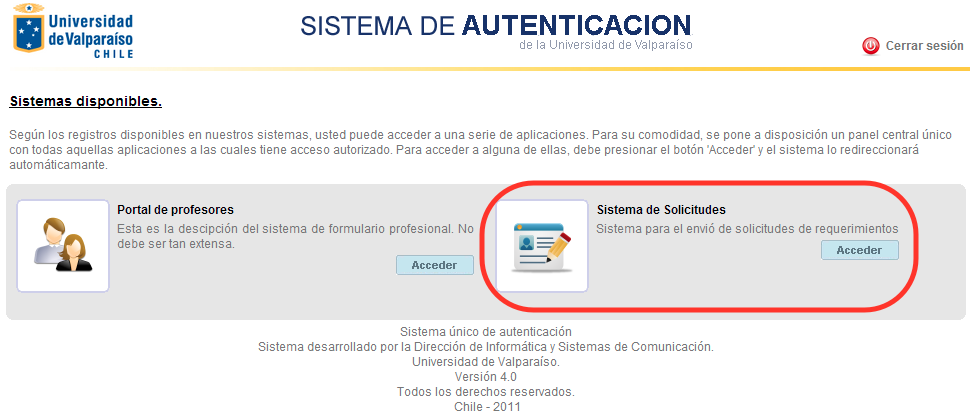
|  |  |
| --- | --- |
| ***Nombre*** | ***Descripción*** |
| Solicitud | Solicitud, requerimientos, atención , scm, solicitudes de cambio. |
|  |  |

1. **Acceso al Sistema.**

Para obtener acceso a la aplicación usted debe ingresar al portal de login institucional, ingresando su usuario y contraseña.



Si usted posee acceso a mas de una aplicación encontrara una pantalla intermedia donde deberá seleccionar el sistema al que desea ser re direccionado.



Aquí deberá seleccionar el “Sistema de Solicitudes” , en caso que solo tenga acceso a una aplicación, será re direccionado directamente a la aplicación.

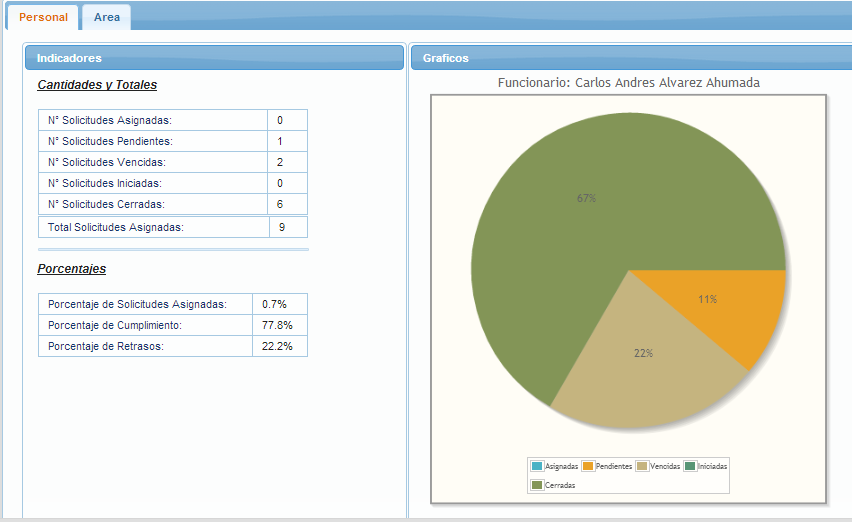
1. **Resumen Personal.**

En esta sección se encuentra información sobre las solicitudes, tanto en forma de indicadores como en forma de grafico.

Muestra Información relacionada únicamente a su propia cuenta. A la izquierda se muestra 2 tablas con indicadores, la primera “Cantidades y Totales” muestra la cantidad total de solicitudes asignadas a su cuenta en cada estado. La segunda “Porcentajes” muestra 3 porcentajes:

* **Porcentaje de Solicitudes Asignadas:** Representa el porcentaje de solicitudes que se le ha asignado, cualquiera sea su estado actual, en relación a la cantidad de solicitudes de su Área. (Por ejemplo si su valor es de 5% quiere decir que se le han asignado el 5% porciento de las solicitudes del área).
* **Porcentaje de Cumplimiento:** Representa el porcentaje de solicitudes que usted a resuelto dentro del tiempo programado (antes de la fecha de vencimiento).
* **Porcentaje de Retrasos:** Indica el porcentaje de solicitudes en el que se a excedido del tiempo programado (después de la fecha de vencimiento). Esto incluye tanto las solicitudes cerradas fuera de plazo como las que están vencidas y aun no se han cerrado.

En el costado derecho puedo encontrar un grafico de torta que representa la misma información de la tabla “Cantidades y Totales” pero en forma de porcentajes.



1. **Mis Solicitudes.**

En esta sección se encuentra un listado con todas las solicitudes de las cuales usted es responsable. Junto al menú “Mis Solicitudes” podrá ver un numero encerrado entre paréntesis, este numero le indica el numero de solicitudes en las que aun no ha revisado.

Para un mayor contraste algunas solicitudes aparecerán en otros colores, dependiendo de su estado:

* **Celeste:** Corresponde a las solicitudes que se encuentran asignadas y aun no ha revisado.
* **Rojo:** Corresponde a las solicitudes ya vencidas.
* **Blanco:** Es el color por defecto, se utiliza en cualquier otro caso.

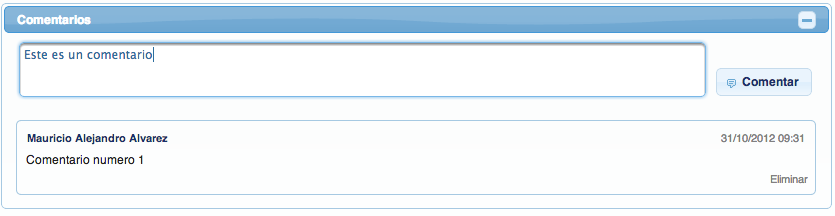


Cada vez que seleccione una solicitud que se encuentra asignada, esta pasara inmediatamente a estado pendiente. El cual indica que usted ha revisado su solicitud pero aun no comienza a trabajar en ella.

1. **Atender Solicitud.**

Para atender una solicitud es necesario seleccionar una solicitudes de la cual es responsable, del listado de sus solicitudes. Una vez dentro del detalle de esta encontrara las siguientes opciones:

* **Iniciar:** Esta opción le permite indicar que ha comenzado a trabajar en la solicitud. Así que es importante que cuando comience a trabajar en una solicitud marque esta opción, para que esto se vea reflejado en el sistema. Esta opción solo se activa si la solicitud esta pendiente.
* **Cerrar y Responder:** Este menú posee 2 sub opciones, que le permiten cerrar y responder la solicitud de diferentes maneras.
* **Respuesta Directa:** Permite cerrar e ingresar una respuesta para la solicitud y a la vez enviar dicha respuesta automáticamente al correo electrónico del solicitante.
* **Respuesta al Jefe de Área:** Le permite delegar la responsabilidad de cerrar y responder la solicitud, esto puede ser necesario en el caso que el Jefe de Área deba revisar y aprobar personalmente la solución a una solicitud antes de notificar al solicitante.
* **Comentar:** Esta función le permite mantener una comunicación con el resto de los involucrados con la solicitud. Puede ingresar un comentario en el cuadro de texto que se encuentra al final del detalle de la solicitud. Para publicarlo es necesario presionar el botón comentar.

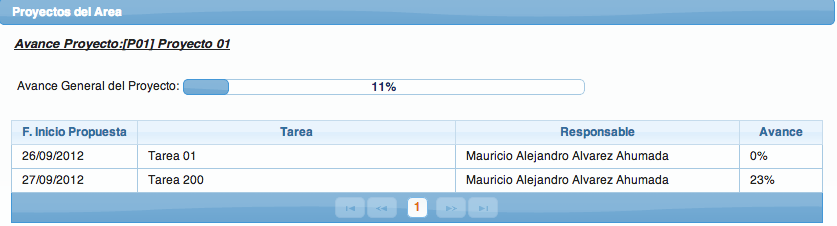


1. **Mis Proyectos.**

En esta sección puede encontrar un listado de todos los proyectos en los que se encuentra participando o ha participado. Aquí puede seleccionar cualquier proyecto para poder ver su detalle.

Una vez en el detalle del proyecto encontrara las siguientes opciones:

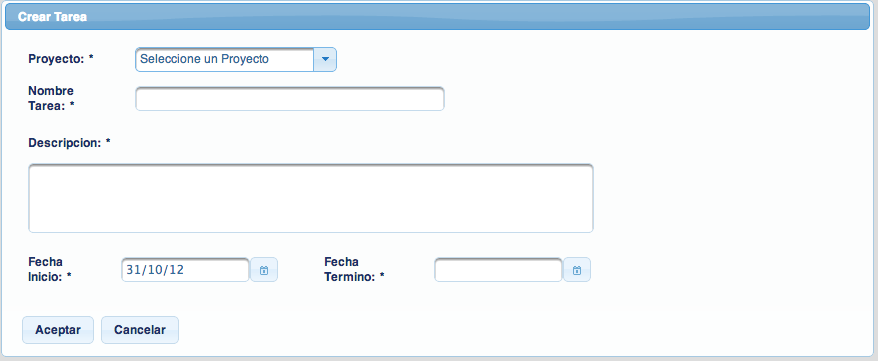
* **Ver Avance:** Esta función le permite ver un detalle del avance del proyecto, el cual muestra todas las tareas del proyecto junto con su nivel de avance, además se puede visualizar un porcentaje general de avance.



* **Cerrar:** Cambia el estado de un proyecto a Finalizado, permitiéndole así indicar la conclusión de este.
* **Volver a abrir:** Le permite re abrir un proyecto ya cerrado, esta opción solo se activa cuando el proyecto se ha cerrado.

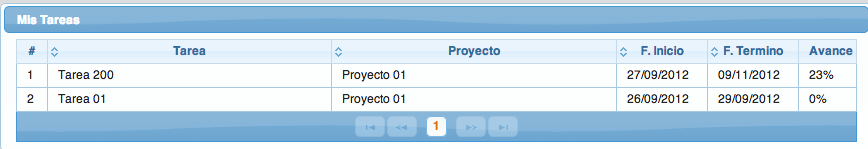
1. **Crear Tarea.**

A través de esta opción puede definir nuevas tareas, cada debe estar asociada a un proyecto, por lo que solo podrá agregar tareas a proyectos en los que se encuentra participando y el responsable de dicha tarea será usted mismo.



1. **Mis Tareas.**

En esta sección encontrara un listado completo con todas las tareas de las cuales es responsable, desde aquí usted puede seleccionar cualquier tarea para ver su detalle.



En el detalle de la tarea encontrara los siguientes opciones:

* **Editar:** Le permite habilitar la edición de los campos editables de una tarea.
* **Guardar Cambios:** Si realiza alguna edición esta opción le permite guardar los cambios realizados.
* **Volver:** Sirve para volver al menú de selección de sus tareas.



1. **Identificar Configuración.**

Esta funcionalidad permite ver y agregar ítems de configuración a un proyecto. Entiéndase por **Ítem de Configuración** cualquier artefacto del proyecto, cuyos cambios deben ser controlados.

En esta sección lo primero que observara será un listado con todos los proyectos en los que se le ha asignado la tarea de SCM “Identificar la Configuración”. Una vez seleccionado uno de los proyectos podrá ver la siguiente pantalla.

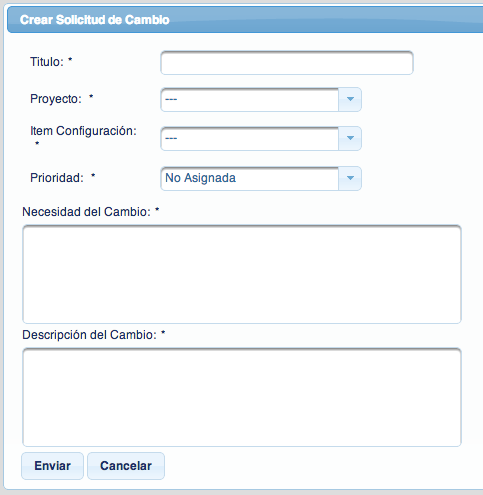


Esta pantalla se encuentra dividida en 2 partes, la parte superior esta diseñada para permitirle añadir nuevos Ítems de Configuración fácilmente completando los campos y presionando el botón ***“Añadir Ítem”***. Si la operación es exitosa el nuevo ítem aparece dentro de la lista de ítems de configuración del proyecto.

Puede añadir cuantos ítems de configuración desee pero es importante que una vez termine, presione el botón **“Guardar”** para conservar los cambios realizados.

1. **Crear Solicitud de Cambio.**

Esta funcionalidad le permite crear nuevas solicitudes de cambio, cuando un cambio debe ser realizado en algún artefacto que esta bajo control de versiones (ítem de configuración) , primeramente debe generar una solicitud de cambio la cual posteriormente será analizada, evaluada y de ser aprobada recién será implementado el cambio.



Cuando cree una solicitud de cambio, debe primero seleccionar el proyecto al que pertenece el ítem que desea cambiar y posteriormente podrá visualizar el listado de los ítems de configuración de dicho proyecto. En caso que el ítem de configuración no se encontrase deberá primero añadirlo o indicarle al responsable de dicha tarea que lo agregue.

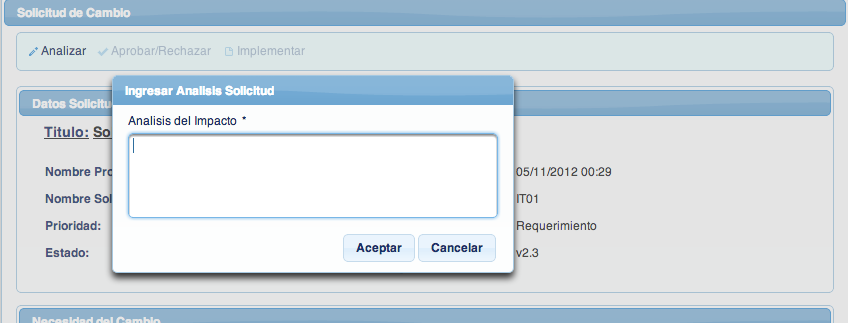
1. **Analizar Solicitud de Cambio.**

Luego de que se ha creado una solicitud de cambio, el funcionario con la tarea de *“Analizar Solicitudes de Cambio”* dentro del proyecto, deberá realizar un análisis del Impacto del Cambio. Para esto dentro de la Sección “**Analizar Solicitud**” encontrara 2 secciones, la primera muestra un listado con todas las solicitudes de cambio pendientes de analizar, la segunda con un listado de todas las solicitudes ya analizadas.



Para ingresar en análisis de una solicitud, deberá seleccionar una de las solicitudes pendientes de análisis, esto le permitirá ver el detalle de la solicitud y un listado de opciones, las cuales son:

* **Analizar:** Se activa solo si la solicitud esta en estado enviada y usted es el responsable de ingresar el análisis.
* **Aprobar/Rechazar:** Se activa solo si la solicitud esta en estado analizada y usted es el responsable de ingresar la evaluación.
* **Implementar:** Se activa solo si la solicitud se encuentra en estado aprobada y usted es el responsable de ingresar los datos sobre la implementación del cambio.



Una vez que escoja la opción analizar aparecerá un cuadro de dialogo donde deberá ingresar su análisis y aceptar, esto registrara automáticamente su análisis y la opción Analizar quedara desactivada.

1. **Evaluar Solicitud de Cambio.**

Luego de que se ha analizado una solicitud de cambio, el funcionario con la tarea de *“Aprobar o Desaprobar los Solicitudes de Cambio”* dentro del proyecto, deberá realizar una evaluación y aprobar o desaprobar la solicitud. Para esto dentro de la Sección “Evaluar Solicitud” encontrara 2 secciones, la primera muestra un listado con todas las solicitudes de cambio pendientes de evaluación, la segunda con un listado de todas las solicitudes ya evaluadas.



Para ingresar la evaluación de una solicitud deberá seleccionarla para ir al detalle de la solicitud y escoger la opción “**Aprobar/Rechazar**” esto mostrara un cuadro de dialogo donde deberá ingresar su evaluación.

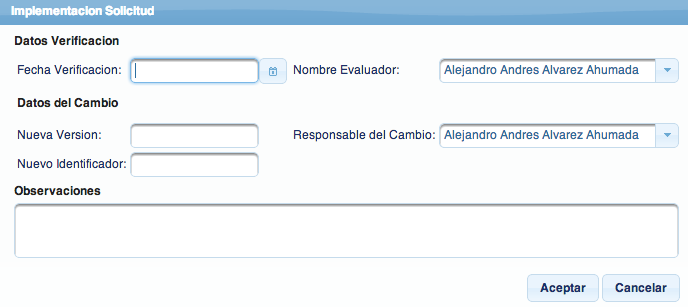
Este cuadro por defecto viene con la opción Desaprobada, si presiona sobre el estado este cambiara a aprobada.

****

1. **Formulario de Implementación del Cambio.**

Por ultimo una vez que se ha aprobado una solicitud de cambio, el funcionario con la tarea de *“Implementar el Cambio”* dentro del proyecto, deberá completar el formulario de implementación del cambio. Para esto dentro de la Sección “Formulario de Implementación” encontrara 2 secciones, la primera muestra un listado con todas las solicitudes de cambio aprobada pendientes de implementación, la segunda con un listado de todas las solicitudes ya implementadas.

Para ingresar los datos de la implementación deberá escoger una solicitud, y dentro de su detalle encontrara la opción “Implementar”. Esto desplegara un cuadro de dialogo que le permitirá ingresar los datos necesarios acerca de la implementación del cambio.



Una vez ingresados los datos de la implementación del cambio, la solicitud quedara en estado Implementada y ya no podrá realizar mas cambios.