

Área CIS

Capacitación
Investigación y
Soporte

Documento de Definición de Proceso

Versión 1.0

CIS_DOCUMENTO DE DEFINICION DE PROCESO_V4.0.doc.doc

Este documento cumple con las pautas establecidas por el Plan de Acción de Sistemas adhiriéndose al estándar de documentación EST_DOCUMENTACION_V2.1.

La información contenida en este documento esta sujeta a modificaciones.

Equipo de Trabajo

Carrasco, Lorena Elizabeth

Valdez, Jorge Ceferino

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. <i>Propósito del Documento.....</i>	4
1.2. <i>Alcance del Documento.....</i>	4
1.3. <i>Referencias.....</i>	4
1.4. <i>Definiciones y Acrónimos</i>	4
1.4.1. <i>Acrónimos</i>	4
2. PROCESO DEFINIDO	5
2.1 <i>Inicio.....</i>	5
2.1.1 <i>Investigación.....</i>	5
2.1.2 <i>Capacitación.....</i>	6
2.1.3 <i>Soporte.....</i>	6
2.2 <i>Elaboración.....</i>	6
2.2.1 <i>Investigación.....</i>	6
2.2.2 <i>Capacitación.....</i>	6
2.2.3 <i>Soporte.....</i>	7
2.3 <i>Construcción.....</i>	7
2.3.1 <i>Investigación.....</i>	7
2.3.2 <i>Capacitación.....</i>	7
2.3.3 <i>Soporte.....</i>	7
2.4 <i>Transición</i>	7
2.4.1 <i>Investigación.....</i>	7
2.4.2 <i>Capacitación.....</i>	7
2.4.3 <i>Soporte.....</i>	7
3. ANEXOS.....	8
3.1 <i>Flujo de Trabajo Inicio.....</i>	9
3.2 <i>Flujo de Trabajo Elaboración.....</i>	11
3.3 <i>Flujo de Trabajo Construcción.....</i>	13
3.4 <i>Flujo de Trabajo Transición</i>	15

1. Introducción

El área de Capacitación Investigación y Soporte (CIS), es la encargada de brindar el servicio de entrenamiento y soporte tanto a los integrantes de los proyectos del Plan de Acción de Sistemas (PAS), como a usuarios finales de los sistemas en producción o a implantar. Asimismo, es la responsable de llevar a cabo los estudios pertinentes, sobre técnicas, metodologías, herramientas de software y ambientes operativos requeridos por los equipos de proyectos del PAS.

El presente documento detalla el Proceso definido para el área CIS. A continuación se describen cada una de las secciones que lo integran.

1.1. Propósito del Documento

Este documento tiene la finalidad de especificar el proceso de ejecución para las actividades desarrolladas en el área CIS.

En el mismo se definen los distintos tipos de actividades que se desarrollan en el área, los flujos de trabajo asociados a cada una de ellas, los roles involucrados y la documentación a generar en cada momento de la actividad.

El objetivo principal de este proceso, es brindar una herramienta de utilidad tanto para los integrantes del área CIS, como para otros roles involucrados con el área, de manera de facilitar y agilizar el desarrollo de las actividades, y la coordinación con los demás proyectos del PAS.

1.2. Alcance del Documento

Este documento define el proceso a seguir tanto por los integrantes del área CIS del PAS, como por integrantes de otros proyectos que se vean involucrados de alguna manera con las actividades desarrolladas en esta área.

1.3. Referencias

- PAS_DEFINICION DE PROCESO_V2.0

1.4. Definiciones y Acrónimos

1.4.1. Acrónimos

G.C: Gerencia Colaborativa

2. Proceso Definido

En esta sección, se especifica el proceso para cada una de las actividades desarrolladas en el área. El proceso aquí definido se adapta al proceso general del área, el cual contempla cuatro fases: Inicio, Elaboración, Construcción y Transición.

Las actividades corresponden a alguna de las siguientes categorías:

- **Investigación:** el propósito consiste en brindar soporte sobre tendencias e innovaciones tecnológicas relacionadas con ambientes operativos, metodologías y herramientas.
- **Capacitación:** su principal objetivo es brindar soporte y entrenamiento a los usuarios y/o nuevos integrantes del PAS, tanto en cuestiones netamente funcionales de alguno de los sistemas mantenidos por el PAS, como de nuevas tecnologías emergentes del sub-área de Investigación.
- **Documentación:** esta actividad tiene la finalidad de producir el material de soporte de los demás proyectos del PAS, orientado al usuario final.
- **Servicio de soporte:** este servicio consiste en proporcionar soporte continuo a los usuarios finales del sistema y al soporte técnico sobre temas inherentes a los sistemas implantados por el PAS y a las herramientas o metodologías sobre las cuales el sub-área Investigación ha trabajado.

La especificación de este proceso instancia en cada una de las fases, las actividades enunciadas anteriormente, indicando para cada una de ellas las tareas inherentes según la fase de la que se trate.

2.1 Inicio

2.1.1 Investigación

La investigación de un tema particular, se inicia a partir de:

- una solicitud de la Gerencia Colaborativa, surgida por requerimiento de un proyecto, a partir de su líder de proyecto.
- la conveniencia de conocer y evaluar alguna nueva tecnología en beneficio de un equipo de trabajo o del área en su totalidad.
- la necesidad de dar solución a problemas de funcionamiento o instalación de herramientas de software.

Ante el surgimiento de un requerimiento de investigación, independientemente del curso por el que se le haya dado origen, el Líder de Investigación y Capacitación confeccionará un Informe de Factibilidad que entregará a la G.C y en caso de haberse evaluado positivamente el requerimiento, una Asignación de Tareas que será entregada al Investigador correspondiente.

2.1.2 Capacitación

Esa actividad de capacitación, se inicia a partir de:

- una solicitud de la Gerencia Colaborativa, surgida por requerimiento de un proyecto, durante la ejecución del proceso de desarrollo.
- una solicitud de la Gerencia Colaborativa, ante necesidades de los usuarios de los sistemas.
- la conveniencia de utilizar alguna nueva tecnología o de mejorar el aprovechamiento de una tecnología conocida, producto de estudio del sub-área Investigación.

El líder del área CIS, planifica la actividad y envía una Asignación de Tareas al Capacitador.

2.1.3 Soporte

El servicio de soporte, dará inicio mediante una solicitud del usuario por medio telefónico o correo electrónico, tras lo cual el Soporte Técnico deberá completar un Formulario de Consulta, en el cual consignará los detalles de la solicitud recibida. Las solicitudes recepcionadas se clasificarán en alguna de las siguientes categorías:

Consulta funcional o técnica sobre algún sistema implantado por el PAS.

Problemas en la instalación o funcionamiento de software, que haya sido estudiado por el sub-área Investigación o sobre el que se haya brindado entrenamiento desde el sub-área Capacitación.

Si se tratara de una solicitud no contemplada en la descripción anterior, la misma no será atendida por el área y será derivada al área correspondiente (PAM, etc.)

2.2 Elaboración

2.2.1 Investigación

El Investigador realizará todas las actividades necesarias para la preparación del entorno requerido para el estudio de la tecnología asignado. Estas actividades podrán consistir en obtención e impresión de manuales, instalación de software, obtención de información del tema en internet o material bibliográfico en la biblioteca. Tras la realización de estas actividades, el Investigador deberá completar un Catalogador de Materiales, haciendo referencia a las referencias bibliográficas y/o software, el sitio de origen desde donde se obtuvieron, su ubicación en el servidor, y algún comentario referente a los mismos. El documento Catalogador de Materiales, será revisado por el Líder del Área y luego almacenado en el servidor. Asimismo, deberá registrar en el Documento de Instalación¹, el procedimiento realizado para la instalación del software.

2.2.2 Capacitación

El Capacitador, analiza la solicitud recibida y establece y reúne la documentación necesaria para preparar la actividad de capacitación.

¹ Este documento, será muy técnico, orientado a servir de base para la confección del Manual de Instalación, que desarrollará el Escritor Técnico.

2.2.3 Soporte

El Soporte Técnico analizará el problema planteado al cual deberá dar solución. En caso de requerir mayor información, hará el requerimiento al usuario solicitante y completará el Formulario de Consulta con la información faltante.

2.3 Construcción

2.3.1 Investigación

En esta fase, el Investigador realizará el estudio de la nueva tecnología.

2.3.2 Capacitación

El Capacitador, a partir de la documentación obtenida, y según el perfil de los destinatarios de la capacitación, confecciona o adapta (en caso de que ya existiera) el Material de Capacitación correspondiente.

2.3.3 Soporte

En esta fase, el Soporte Técnico, trabajará en resolver la situación problema presentada. Si no pudiera resolverla, deberá enviarla a:

- Equipo de Proyecto, en caso de tratarse de una consulta sobre algún aspecto funcional o técnico de un sistema.
- Investigador, en caso de tratarse de un problema en la instalación o funcionamiento de software.
- En cualquiera de los casos, tanto el Equipo de Proyecto como el Investigador, deberán comunicar la solución encontrada al Soporte Técnico.

2.4 Transición

2.4.1 Investigación

En esta fase, el Investigador registra los resultados obtenidos en un Informe de Resultados, donde detalla las pruebas realizadas, resultados obtenidos, recomendaciones y observaciones generales.

2.4.2 Capacitación

El Capacitador dicta la capacitación solicitada. Al finalizar la capacitación, los asistentes deberán completar una Encuesta, que permitirá realizar una evaluación de la capacitación brindada.

2.4.3 Soporte

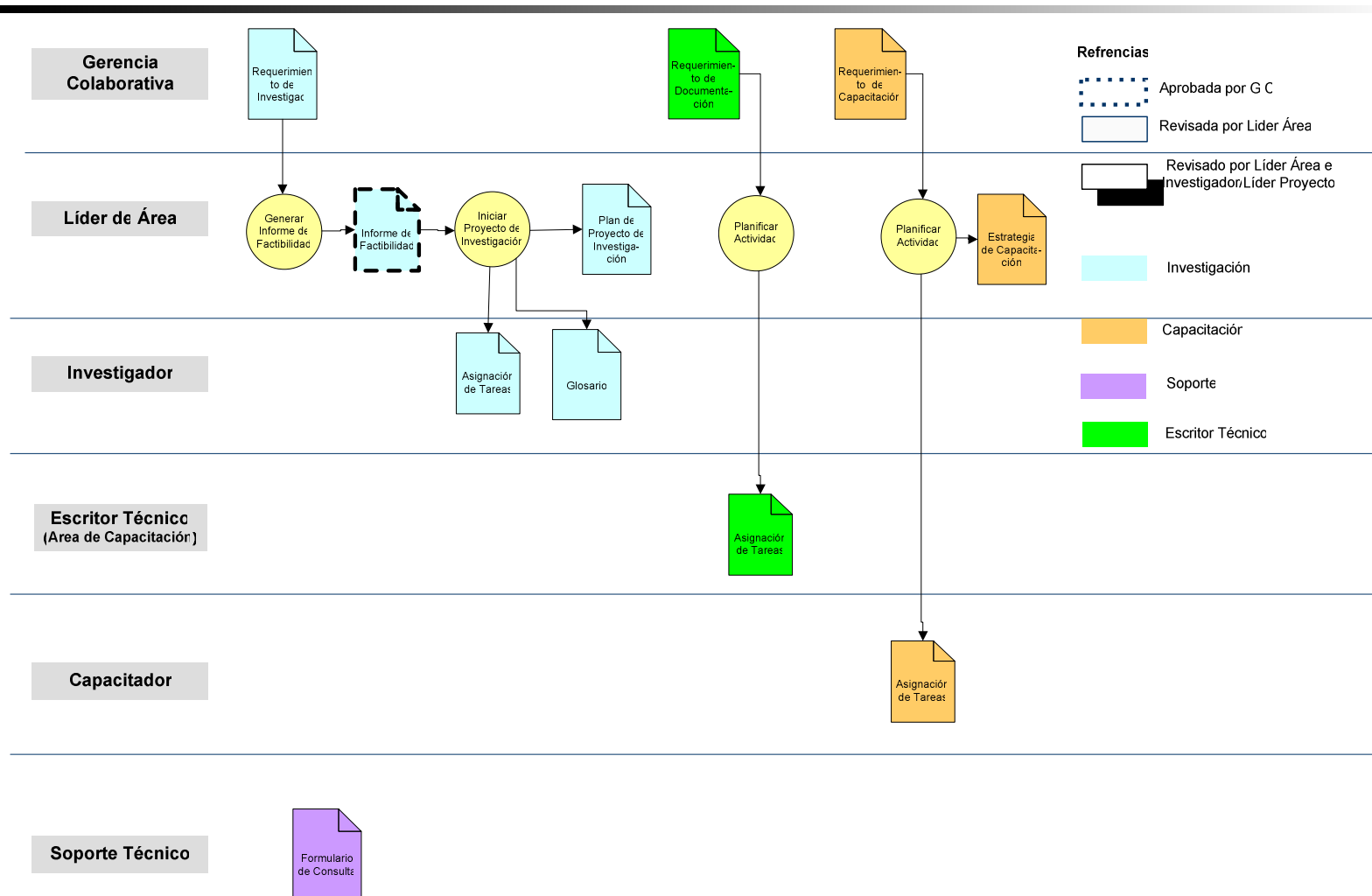
Una vez resuelta la consulta, ya sea por el propio Soporte Técnico o por el Equipo de Proyecto o Investigador, el Soporte Técnico comunicará la solución al usuario solicitante, debiendo además asentar en el Formulario de Consulta, la fecha de resolución, el detalle de la solución y cualquier otra observación pertinente.

3. Anexos

En esta sección, se presentan los flujos de trabajo correspondientes a cada una de las fases del proceso.

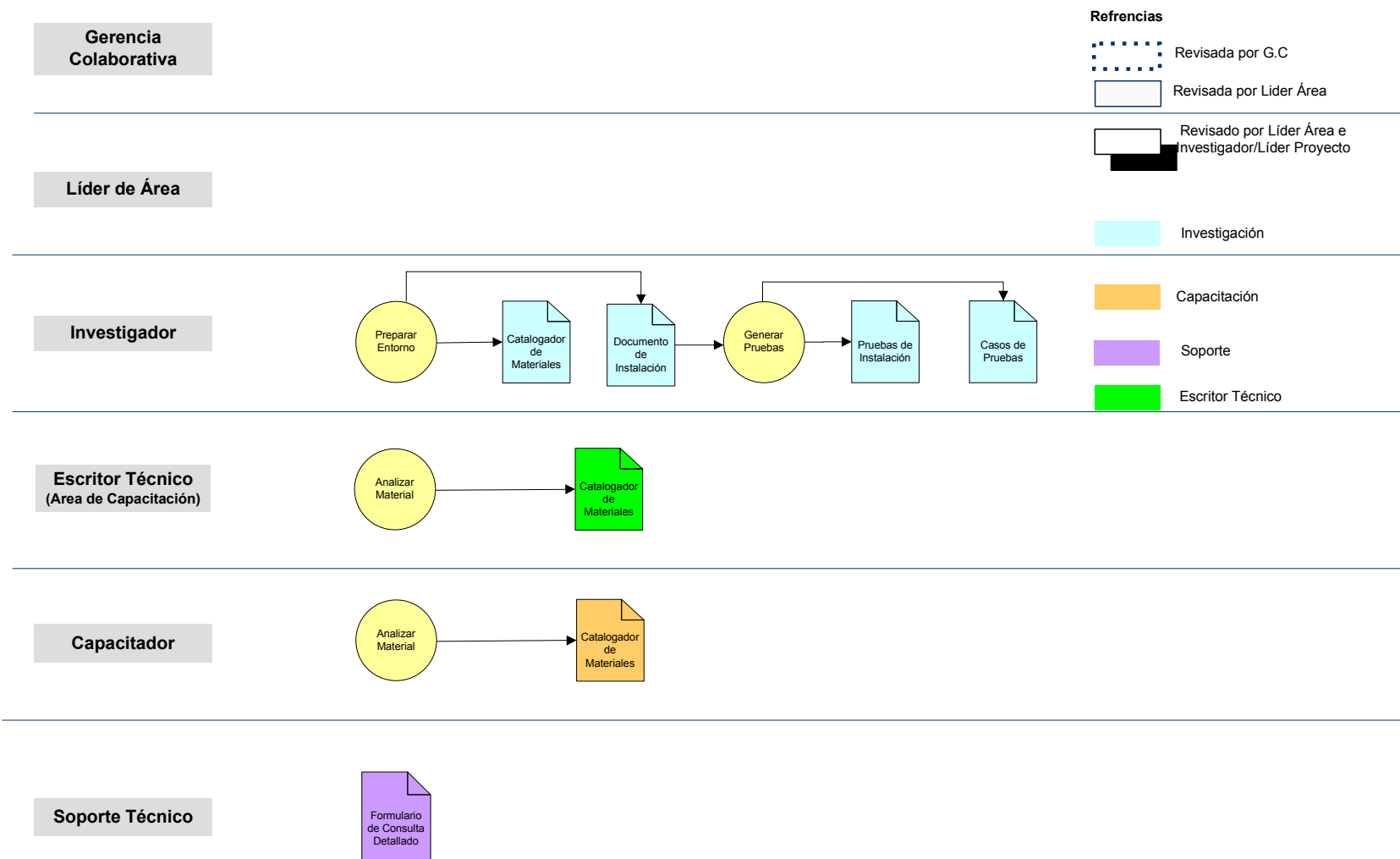
3.1 Flujo de Trabajo Inicio

Fase Inicio



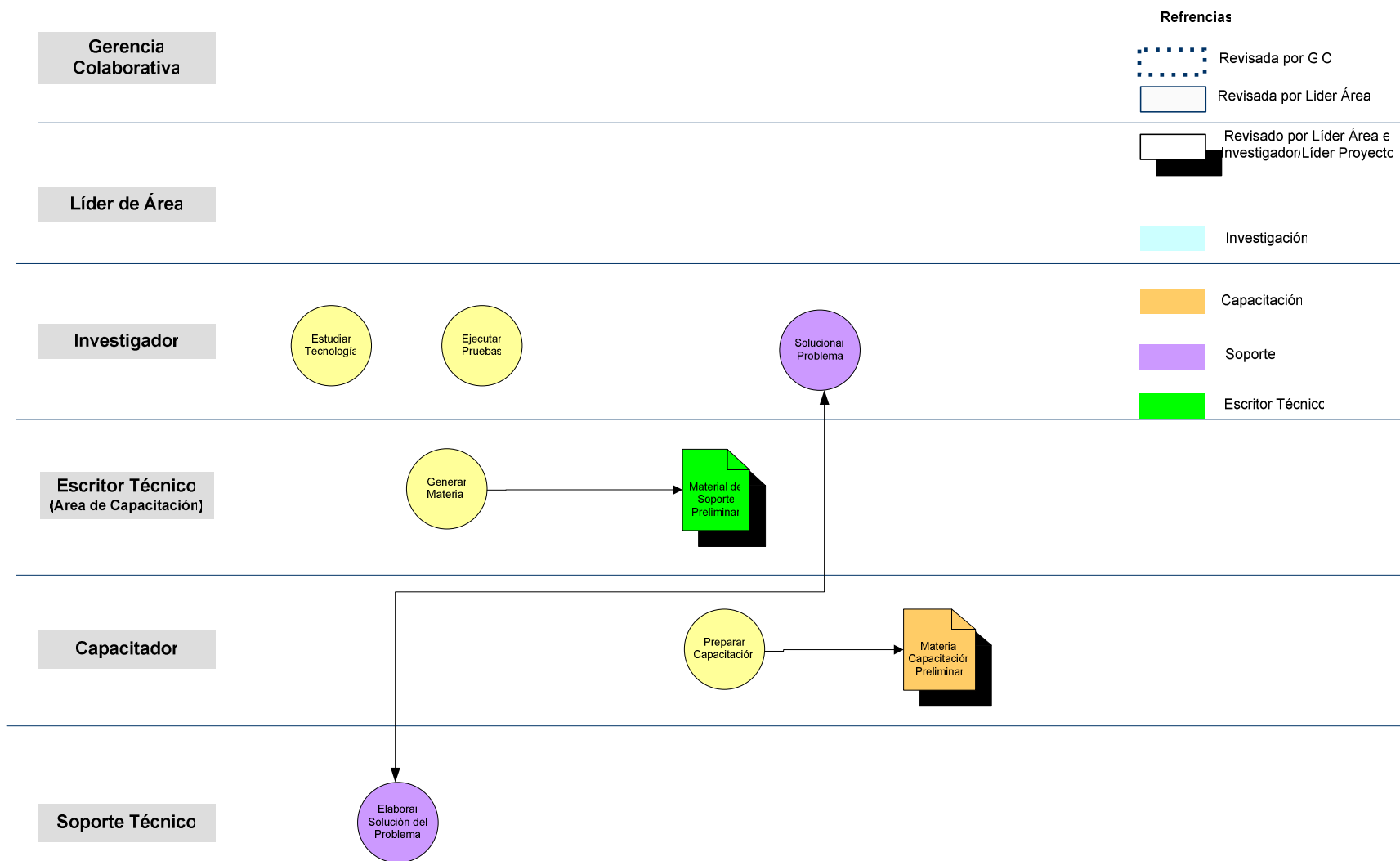
3.2 Flujo de Trabajo Elaboración

Fase Elaboración



3.3 Flujo de Trabajo Construcción

Fase Construcción



3.4 Flujo de Trabajo Transición

Fase Transición

