

Plan de Acción de Sistemas

Procedimiento para el
Seguimiento de Requerimientos

Versión 3.0
7- Julio- 2016

Este documento cumple con las pautas establecidas por el Plan de Acción de Sistemas para la generación de documentación según el estándar EST_DOCUMENTACION_V2.1.

La información contenida en este documento está sujeta a modificaciones.

Autor

Miranda, María Gabriela

Revisor

Avalos, Adriana de los Ángeles
Carrasco, Lorena Elizabeth
Carrizo, Stella Maris

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
<i>1.1 Propósito.....</i>	<i>4</i>
<i>1.2 Alcance.....</i>	<i>4</i>
<i>1.3 Referencias.....</i>	<i>4</i>
2. SEGUIMIENTO DE REQUERIMIENTOS.....	4
<i>2.1. Requerimientos en Curso.....</i>	<i>4</i>
<i>2.2. Requerimientos en Espera.....</i>	<i>5</i>
<i>2.3. Requerimientos “Pendientes de Aprobación”.....</i>	<i>6</i>
<i>2.4 Requerimientos Resueltos.....</i>	<i>6</i>
3. REVISIÓN DE RUTINA DE REQUERIMIENTOS SIN CERRAR.....	7
4. CIERRE FORZADO DE UN REQUERIMIENTO EN ESPERA O EN CURSO.....	8
5. REGISTRO DE LOS SEGUIMIENTOS.....	9

1. Introducción

1.1 Propósito

El presente documento tiene por objeto describir el procedimiento a seguir para el tratamiento de los diferentes requerimientos de soporte a usuarios (Incidentes) que se reciben a través de la herramienta de Gestión de Requerimientos GLPI. Es importante destacar que el seguimiento de un requerimiento se inicia al ser asignado a un técnico según corresponda.

1.2 Alcance

Este procedimiento, está dirigido al personal del sub- área de Capacitación y Soporte (CyS) del Plan de Acción de Sistemas (PAS) de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral.

1.3 Referencias

- PRO_SOPORTE A USUARIOS_V4.0.
- PAS_TOMO I_INTRODUCCION_ V 3.0.

2. Seguimiento de Requerimientos

El seguimiento de un requerimiento involucra una serie de actividades que deberán ser llevadas adelante desde la sub – área CyS para asegurar la correcta y oportuna resolución del mismo. Este procedimiento permitirá además mantener informado al usuario solicitante sobre los avances obtenidos en el requerimiento cuando la búsqueda de la solución supere los 5 días hábiles desde su atención.

El procedimiento descrito en esta sección deberá ser aplicado de manera SEMANAL, siendo el primer día hábil de la semana, el día en que esta actividad deberá ejecutarse a excepción de los requerimientos EN ESPERA, donde el seguimiento de los mismos se realizará de manera diaria, para asegurar que dicho seguimiento se halla realizado de manera oportuna al solicitante. Cada contacto que se realice con los proyectos y solicitantes, se deberá registrar en la planilla definida para tal fin.

2.1. Requerimientos en Curso

Cuando un requerimiento se encuentre EN CURSO, es fundamental que desde la sub – área CyS se CONTROLE que el proyecto asignado halla informado al solicitante el estado de avance alcanzado para dicho requerimiento:

Orden	Periodicidad	Acción a tomar	Responsable
1	A la tercera semana que un requerimiento se encuentra estado EN CURSO.	<p>Se verificara que el técnico asignado haya informado al solicitante, mediante la opción de “Seguimientos”¹, los avances obtenidos o bien que se esta trabajando sobre el requerimiento.</p> <p>Si se detecta que algún requerimiento EN CURSO no presenta el seguimiento donde se informe el motivo de la espera, desde la sub – área CyS se deberá solicitar al proyecto, mediante la opción de “Seguimientos Privados”, la carga del seguimiento correspondiente al solicitante.</p>	Sub – área CyS

Tabla 1 – Seguimiento de requerimientos EN CURSO.

2.2. Requerimientos en Espera

Cuando un requerimiento se encuentre bajo este estado, es fundamental que desde la sub – área CyS se CONTROLE que el proyecto asignado haya informado al solicitante sobre el motivo de dicha espera:

Orden	Periodicidad	Acción a tomar	Responsable
1	Cuando un requerimiento pasa al estado EN ESPERA.	<p>Se verificara que el técnico o proyecto asignado haya informado al solicitante, mediante la opción de “Seguimientos”², el motivo de la espera.</p> <p>Si se detecta que algún requerimiento EN ESPERA no presenta el seguimiento donde se informe el motivo de la espera, desde la sub – área CyS se deberá solicitar al proyecto, mediante la opción de “Seguimientos Privados”, la carga del</p>	Sub – área CyS

¹En caso que el solicitante no corresponda actualmente a un usuario del GLPI, el contacto deberá realizarse manualmente vía e-mail.

²En caso que el solicitante no corresponda actualmente a un usuario del GLPI, el contacto deberá realizarse manualmente vía e-mail.

Orden	Periodicidad	Acción a tomar	Responsable
		seguimiento correspondiente al solicitante.	

Tabla 2 – Seguimiento de requerimientos EN ESPERA.

2.3. Requerimientos “Pendientes de Aprobación”

Cuando un requerimiento presente una *aprobación o solicitud de validación* PENDIENTE DE APROBACIÓN, es fundamental que desde la sub – área CyS se CONTROLE que el Líder/ Gerente de Proyecto asignado haya contactado al Cliente para que la solicitud de aprobación sea respondida:

Orden	Periodicidad	Acción a tomar	Responsable
1	Cuando un requerimiento presente una <i>Aprobación o Solicitud de Validación</i> PENDIENTE DE APROBACIÓN <u>más de una semana.</u>	Se verificara que el Líder/ Gerente de Proyecto haya contactado al cliente para solicitarle se responda la aprobación o bien informarle de la existencia de la misma. Si se detecta que no existe esta actividad como “ tarea ” dentro del requerimiento, desde la sub – área CyS se deberá solicitar al proyecto, mediante la opción de “ Seguimientos Privados ”, la realización del contacto telefónico o vía e-mail y la carga de la actividad como “ tarea ”.	Sub – área CyS

Tabla 3 – Seguimiento de requerimientos PENDIENTES DE APROBACIÓN.

2.4 Requerimientos Resueltos

Cuando un requerimiento ha sido RESUELTO, desde la sub – área CyS se deberá verificar si la solución brindada fue oportuna y correcta en caso que el usuario no lo hubiese informado a través de la aprobación de la solución. Para ello, el procedimiento a aplicar ante esta situación es el siguiente:

Orden	Periodicidad	Acción a tomar	Responsable
1	A la semana de cargada la solución.	Contactar al solicitante del requerimiento (telefónicamente o vía e-mail) para consultar sobre el mismo y solicitar la aprobación de la solución.	Sub – área CyS
2	A los 30 días corridos de cargada la solución.	Cierre automático del requerimiento indicándose en el log este cambio de estado.	GLPI

Tabla 4 – Seguimiento de requerimientos RESUELTOS.

A continuación se presenta el cuerpo del e-mail que deberá utilizarse para notificar al usuario de esta situación:

Estimado [Indicar nombre del solicitante]:
Le indicamos que [el siguiente/los siguientes] requerimiento/s solicitado/s al área PAS se [encuentra / encuentran] solucionado/s:

- [Indicar número de requerimiento]
- [Indicar número de requerimiento]

Atento a la solución planteada por el área, solicitamos tenga a bien aprobar la solución propuesta en el caso que haya satisfecho su requerimiento, caso contrario por favor indicar los motivos del rechazo en el sistema de gestión de Requerimientos GLPI para proceder a adecuar la solución propuesta. **Así mismo, le recordamos que al cerrar el requerimiento puede calificar la atención brindada.**

Ante cualquier consulta, comunicarse a través de los siguientes canales de comunicación:

- Teléfono: 0297-4854888 Int 114
- Cuenta skype: soportepas
- Cuenta de correo: soporteapas@uaco.unpa.edu.ar.

Agradecemos su colaboración y aprovechamos para saludarlo muy atentamente.

3. Revisión de Rutina de Requerimientos sin Cerrar

A continuación se presentan los lineamientos que se deberán verificar y/o corregir en los diferentes requerimientos vigentes (EN CURSO, EN ESPERA, RESUELTOS), es decir que aún no hayan sido cerrados dentro de la herramienta GLPI.

ACCION A APLICAR:

- Un requerimiento puede estar asignado a más de un proyecto mientras no este RESUELTO. Ante esta situación, se deberá verificar quién cargo la solución en el requerimiento y desvincular al técnico que no este involucrado.
- Si un requerimiento esta resuelto, deberá tener asociada la solución correspondiente, la cual deberá ser completa y clara. En caso de no existir la solución o la misma esta

incompleta, se deberá solicitar, mediante un **“Seguimiento Privado”**, al técnico asignado que complete la misma.

FRECUENCIA: La revisión deberá realizarse en forma DIARIA.

4. Cierre Forzado de un Requerimiento en Espera o en Curso

El cierre forzado o manual de un requerimiento por parte del sub – área CyS se llevará adelante en alguna de las siguientes situaciones:

- El usuario solicitante del requerimiento se desvinculó del sistema en cuestión. Por ejemplo ante cambio de autoridades de gestión, renuncia, cambio de funciones, etc.
- Cuando el requerimiento esta asociado a un sistema y/o versión que ya no se encuentra en producción o a un sistema que ya no es mantenido por el PAS.
- El requerimiento permanece mas de 5 meses EN ESPERA o EN CURSO.

ACCION A APLICAR:

- Sera la sub- área CyS quien solicite al proyecto, por medio de un **“Seguimiento Privado”**, que se valide con el cliente si el requerimiento EN ESPERA o EN CURSO seguirá vigente o se deberá cerrar. El texto que deberá emplearse en el seguimiento corresponde a:

Se solicita se valide con el cliente si el requerimiento #nro_req seguirá vigente o se deberá cerrar. Utilizar la operación APROBACIONES dentro del GLPI.

- Una vez que el cliente responda la validación, el sub- área CyS también recibirá la respuesta de la validación mediante una notificación. Acto seguido, los 2 cursos de acción posibles son:
 - *Si el Cliente/ Autor decide dar continuidad al requerimiento*, entonces el proyecto sera el responsable de actualizar el requerimiento según corresponda e indicar como tarea que el requerimiento continuara vigente para el año AAAA.
 - *Si el Cliente/ Autor decide NO dar continuidad al requerimiento*, la sub – area CyS deberá cerrar de manera forzada el requerimiento.

El cierre forzado de un requerimiento (EN CURSO o EN ESPERA) consistirá en el cambio manual del estado del mismo. El nuevo estado que se deberá asignarse al requerimiento en cuestión corresponderá a CERRADO. El personal de soporte que cierre en forma forzado deberá AGREGAR como TAREA la siguiente leyenda: “CERRADO EN FORMA FORZADA POR EL SUB ÁREA DE SOPORTE EL DIA DD/MM/AAAA”.

FRECUENCIA: Anualmente, durante el mes de diciembre y/o febrero del siguiente año y cada vez que se tome conocimiento de la baja de un usuario en un sistema.

5. Registro de los Seguimientos

Para el seguimiento descrito en el presente procedimiento se utilizará el formulario FOR092_SEGUIMIENTO DE REQUERIMIENTOS. El procedimiento de actualización de esta planilla es el siguiente:

- Desde la herramienta GLPI, listar los requerimientos por estado y periodo según corresponda el seguimiento que se este realizando.
- Una vez obtenido los datos, exportar los mismos en formato de planilla de calculo.
- Seleccionar las columnas y pegar al final de la planilla en la hoja que corresponda (según el estado que se este analizando).
- Registrar en el campo “Fecha de Seguimiento” la notificación realizada al solicitante según sea el caso.

Anualmente se deberá crear una nueva planilla solo para el seguimiento de los requerimientos. Dicha planilla deberá alojarse en el repositorio DESARROLLO/ SUB – ÁREA CyS/ GLPI/ Seguimientos/. La denominación del documento será: GLPI_SEGUIMIENTO DE REQUERIMIENTOS_AAAA. Donde AAAA corresponde al año en el que se esta realizando el seguimiento.