



## **Levantamiento de Información Proyecto e\_Business para Cines Unidos**

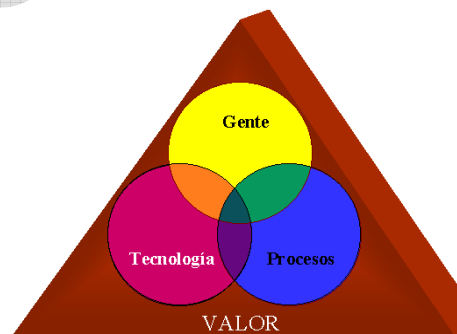


GlobalWebTek en su Fase de Levantamiento de Información, tomará en cuenta tres (3) áreas:

- Modelo de Procesos
- Modelo de Datos y Requerimientos
- Infraestructura

La metodología para levantar la información contempla un diagnóstico de situación actual y global de la empresa, en cuanto al área que apoyará la nueva solución a desarrollar, así como la definición e identificación de las necesidades del cliente, base instalada de aplicaciones e infraestructura. Asimismo, contempla el análisis de los requerimientos y necesidades en forma detallada, a fin de llegar a un entendimiento común de qué se tiene y qué se requiere. Todo esto constituye la base fundamental para precisar los requerimientos, se apoya en técnicas y herramientas que permiten manejar expectativas, minimizar los riesgos y lograr los resultados esperados.

La metodología para el levantamiento de información está basada en la interrelación de tres factores fundamentales: gente, tecnología y procesos. La unión de estos tres factores es lo que realmente agrega valor a la visión y estrategias de cualquier negocio.



Toda empresa basa sus negocios y actividades en procesos que se apoyan en diferentes tecnologías; sin embargo, los procesos como las tecnologías no tendrían sentido si no se incluye el conocimiento y la experiencia de la gente, quienes motorizan los procesos y tecnologías, ayudando a lograr el éxito de la organización.

La metodología incluye las siguientes etapas:



## 1. Modelo de Procesos:

Actualmente, las organizaciones, independientemente de su tamaño y del sector de actividad, han de hacer frente a mercados competitivos en los que han de conciliar la satisfacción de sus clientes con la eficiencia económica de sus actividades.

La Gestión de Procesos percibe la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del cliente.

La Gestión de Procesos coexiste con la administración funcional, asignando "propietarios" a los procesos clave. Determina qué procesos necesitan ser mejorados, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos. Hace posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos de negocio, de sus fortalezas y debilidades.

En el caso específico de GlobalwebTek, ayuda a tener una visión, mostrando cómo sus actividades están relacionadas con los clientes, proveedores y grupos de interés. Asimismo da la



oportunidad de distinguir entre procesos clave, estratégicos y de soporte, constituyendo el primer paso para seleccionar los procesos sobre los que actuar.

**a. ¿Qué es un Proceso?**

Un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de uno o más **inputs** (entradas) los transforma (actividades), generando uno o más **output** (resultados).

Las actividades de cualquier organización pueden ser concebidas como integrantes de un proceso determinado. De esta manera, cuando por ejemplo, un cliente entra en un comercio para efectuar una compra, se están activando procesos cuyos resultados deberán ir encaminados a satisfacer una demanda.

Los procesos fluyen a través de distintos departamentos y puestos de la organización funcional. Un proceso puede ser realizado por una sola persona, o dentro de un mismo departamento. Sin embargo, los más complejos fluyen en la organización a través de diferentes áreas funcionales y departamentos, que se implican en aquél en mayor o menor medida.

Cuando un proceso es modelado, con ayuda de una representación gráfica (diagrama de proceso), pueden apreciarse con facilidad las interrelaciones existentes entre distintas actividades, analizar cada actividad, definir los puntos de contacto con otros procesos, así como identificar los subprocesos comprendidos y sistemas que le apoyan. Al mismo tiempo, los problemas existentes pueden ponerse de manifiesto claramente dando la oportunidad al inicio de acciones de mejora.

En otras palabras, los procesos es la manera en la que se hacen las cosas en la empresa. La incorporación de las Nuevas Tecnologías de la Información permite redefinir los procesos alcanzando grados de eficacia y eficiencia. Las organizaciones que sean capaces de descubrir estas posibilidades e implantarlas correctamente, conseguirán ventajas competitivas debido a la disminución de costos y el aumento de flexibilidad frente a los requerimientos de los clientes.



**b. Guía para la identificación de los procesos:**

- ✓ **Conformación del equipo** que participará en las mesas de trabajo para levantamiento de información. Los miembros del equipo deben ser expertos en el negocio a modelar.
- ✓ **Establecer una planificación para las reuniones** teniendo en cuenta, objetivo de las mismas, evaluación del grado de avance y levantar minutas con los acuerdos establecidos.
- ✓ **Identificación de los procesos y subprocesos**, se obtiene una lista todos los procesos y actividades que se desarrollan en la empresa tomando en cuenta las siguientes premisas:
  - El nombre asignado a cada proceso debe ser representativo de lo que conceptualmente representa o se pretende representar.
  - La totalidad de las actividades desarrolladas en la empresa o las que tienen que ver con el alcance del proyecto, deben estar incluidas en alguno de los procesos listados.
  - La forma más sencilla de identificar los procesos propios es tomar como referencia otras listas afines al sector en el cual nos movemos y trabajar sobre las mismas aportando las particularidades de cada uno.
  - La documentación de los procesos es gráfica, y se utiliza la técnica ICOM para su representación.
- ✓ **Seleccionar los procesos claves**, para cada proceso se hará una valoración de su importancia tomando en cuenta su relevancia en los objetivos estratégicos y/o metas del proyecto.
- ✓ **Nominar el responsable del proceso**, una vez seleccionados los procesos claves y relevantes, se delega en estas personas la responsabilidad de suministrar información, dar respuesta a requerimientos del proyecto relacionados con su proceso y certificar el funcionamiento de la solución en su área de competencia.
- ✓ **Identificar las oportunidades de mejora:** Luego de tener identificado cada uno de los procesos y subprocesos que lo componen, se procede a dictaminar las acciones correctivas para aquellos problemas que más repercuten en el buen desempeño del proceso. Se debe evitar el error

común de automatizar procesos viejos simplemente cambiando el software.

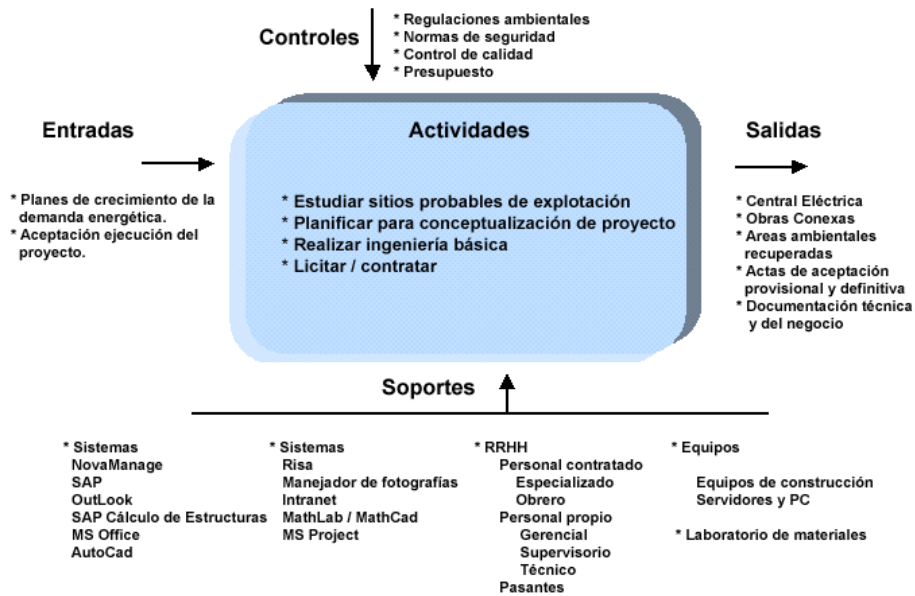
Como **ejemplo** de este ejercicio tenemos una empresa en el área de prestación de servicio eléctrico:

- Procesos medulares del negocio: Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización
- Procesos de apoyo : Planificación, Control, Apoyo y Gestión Ambiental



1. **Generar:** Se define como el proceso que se encarga de producir energía eléctrica. Dentro de este proceso se identificaron cuatro subprocesos: Expandir, Operar, Mantener y Mejorar.

a. **Generar – Expandir:** Evaluar, planificar y desarrollar nuevos proyectos hidroeléctricos.



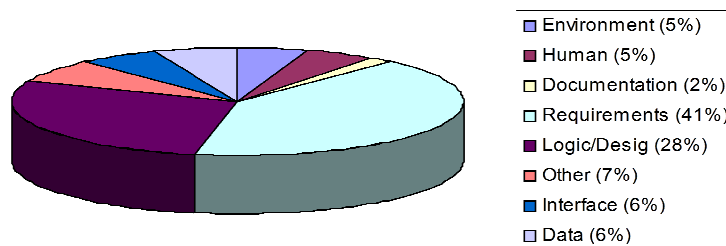
Los procesos representados tienen su definición y modelo asociado, el cual es una representación gráfica del flujo de información del negocio y en el que se reflejan las entradas, actividades, salidas, soportes y controles correspondientes a cada uno de ellos. Los procesos identificados en la Cadena de Valor se llevan a un segundo nivel de detalle.

## 2. Modelo de Datos y Requerimientos:

El Modelo de Datos se construye a partir del análisis de la situación actual y de los requerimientos definidos en las sesiones de levantamiento de información.

La definición de requerimientos claros y detallados desde un principio es vital para el éxito del proyecto.

Porcentaje de Errores en el Desarrollo de Software, clasificados por Tipo de Problema



Fuente: Software Requirements Engineering And Management Sheldon, IEEE Software

Relación de Costos por Errores en los Requerimientos



Fuente: Software Requirements Engineering And Management Sheldon

### a.Cuál es el Rol de los Requerimientos?

- Comunica las necesidades, deseos y expectativas del cliente
- Define qué se debe construir
- Describe los criterios de aceptación
- Representan el acuerdo entre las partes

- Focalizan el alcance de lo que se quiere hacer
- Evita ambigüedades

**b. Qué es Gerencia de Requerimientos?**

- Aplicar el conocimiento, técnicas y herramientas para Extraer, Analizar, Documentar y Controlar los Requerimientos
- Establecer y mantener un acuerdo común entre el cliente o usuario y el equipo del proyecto
- Este acuerdo conforma las bases para: Estimar, Planificar, Ejecutar y Controlar

**Esquema de Trabajo con Cines Unidos:**

Se llevará a cabo el levantamiento de información en las tres áreas de cobertura de la metodología, realizando mesas y/o reuniones de trabajo con los expertos de cada área relacionada con el proyecto. Cabe destacar la importancia de poder contar con varias personas representantes de una o más áreas de negocio, con la finalidad de poder tener, posiblemente, más de una visión y así llegar al consenso. En paralelo con la definición de procesos y modelo de datos, se estarán realizando reuniones para levantamiento de la infraestructura técnica.

La planificación (fecha y hora) de las siguientes reuniones de levantamiento de información (si se requiere), se realizará antes de finalizar la reunión en curso.

Plan:

<b>Fecha</b>	<b>Objetivo</b>
<b>15-05-2007</b>	Modelo de Procesos
<b>17-05-2007</b>	Modelo de Procesos

Duración de cada sesión: aprox. 3 horas