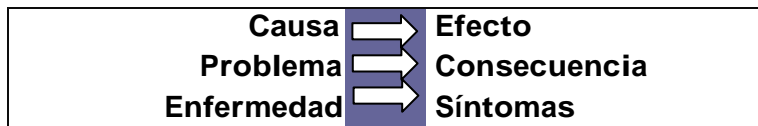


01. Concepto: Problema → Consecuencia



Es muy típico que los usuarios reporten “un problema”, cuando en realidad lo que están reportando es “su consecuencia”.

Lo que haremos a través de este formulario es registrar el resultado de una serie de pruebas sobre “síntomas” para llegar a la raíz del problema, y con esto proceder a dar la respectiva solución.

Es muy importante entender que mientras no se tenga claro el problema, no se pueden dar soluciones definitivas, solo temporales (ejemplo: una aspirina).

Igualmente importante es que entre más completo se realicen estas pruebas más rápido se encontrará la solución. Aún así, (similar como con el área de la medicina) en algunas ocasiones, se necesitaran correr más y variadas pruebas. Entendemos que esto puede ser molesto y frustrante, pero es la única forma de encontrar el problema.

Estos Reportes de Problemas deben de ser enviados en el formato “Reporte de Problemas de Software.DOC”.

Como un complemento presentamos a ustedes el manejo de Pendientes por parte del Comité, los tipos de pendientes y los tiempos de entrega.

02. El Comité

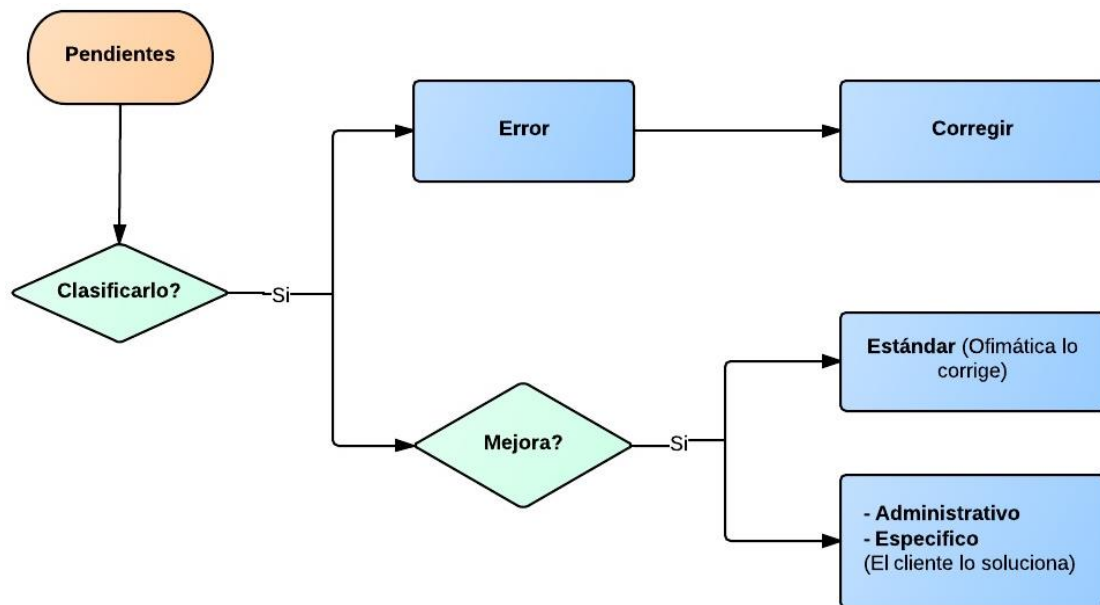
Nuestro comité de evaluación de pendientes es el responsable de definir que “Pendientes” o requerimientos se hacen, bajo qué condiciones, para cuándo y cuales se rechazan. Este comité involucra personas y requerimientos de las oficinas de USA, México y Colombia y sus decisiones se basan en criterios que explicamos a continuación:

03. Tipos de Pendientes

Clasificación Pendientes: Las respuestas de pendientes se catalogan de acuerdo a:

- 1. Tipo Error:** Mensaje o pantalla de error que se presente en la aplicación. Los errores se clasifican en:
 - ✓ **Urgente:** Debe aplicar a más del 10% de las empresas y se da solución entre una a dos semanas.
 - ✓ **De Bajo Impacto:** Aplica a menos del 10% de las empresas, es un inconveniente puntual y se da solución entre dos a cuatro semanas.
- 2. Mejoras:** Son aquellas mejoras al software que son aplicables “al menos” al 10% de nuestros clientes (Esto es, que sea aplicable o útil a más de 70 empresas). Las mejoras se clasifican en:
 - ✓ **Para implementar en el estándar:** El comité cataloga la mejora, como viable para adaptarla al sistema estándar si cumple la regla, es decir, proceso requerido por más del 10% de las empresas. La solución se da entre tres meses y un año.
 - ✓ **Procedimiento administrativo:** El comité las cataloga no viables debido a que el costo de hacerlo es muy pequeño y es muy esporádico. Ejemplo: la empresa tiene un cliente del exterior que requiere manejar un descuento especial, solo se realiza una factura al mes. Por este motivo debo hacerse un procedimiento manual, de acuerdo a una directriz administrativa.

- ✓ **Específico:** Son mejoras o requerimientos que no aplican si no a unas pocas empresas (menos del 10%), por lo tanto nuestra área de **Ingeniería no las desarrolla**, deben ser desarrolladas por el cliente directamente como un Desarrollo Especifico. Bajo esta modalidad nuestra área puede **ayudar al cliente**, con cierta documentación técnica y brindando copia de algunos programas fuentes si lo requiere.



04. Tiempo de Entrega

Igualmente importante entender son los tiempos y mecánica de desarrollo, veamos:

Nuestra área de Ingeniería se parece mucho a una fábrica con líneas de producción, donde hay ciclos y tiempos definidos y no es viable parar toda la planta para hacer algo pequeño. Pues adicional a los costos extras, lo que más se castiga en una empresa de software es la calidad y las revisiones que se dejan de ejecutar con el rigor requerido y es en este caso donde el cliente más se perjudicaría.

Para tener una idea, cuando se modifica algún modulo (mucho o poco) se debe efectuar una completa revisión del funcionamiento de este y su interacción con los otros módulos, todo bajo las diferentes plataformas y versiones.

Solamente la revisión puede llegar a tomar “un mes”. Cabe resaltar, que el punto más importante no es si la modificación que pide el cliente es compleja o no, pues de todas maneras se debe seguir con el ciclo.

Los tiempos de entrega de Pendientes se clasifican en:

1. **Siguiente Versión:** Se entrega como parte de la versión o durante el año.
2. **Mejoras y Ajustes:** El tiempo de espera típico oscila entre seis meses a un año (Recuerde que no es que un Ingeniero se tome 6 meses programando, sino que hay que esperar que le “toque” el turno al módulo para el cual se requiere el pendiente). Estas mejoras se publican periódicamente en Internet, por esto es importantes estar revisando continuamente.
3. **Error:** Para aquellos problemas que afectan la funcionalidad del software. Típicamente oscilan entre 0 y 30 días,
 - ✓ **Urgente:** Debe aplicar al más del 10% de las empresas y se da solución entre una o dos semana.
 - ✓ **De Bajo Impacto:** Aplica a menos del 10% de las empresas, es un inconveniente puntual y se da solución entre dos a cuatro semanas.