

# Descripción de Procesos Legados CMPC

“METODOLOGÍA PARA SOPORTES Y MANTENCIÓN DE  
APLICACIONES”

CLIENTE CMPC



Versión del documento: 2.0

Fecha Documento: 26/04/2021

## Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
	1	Documento inicial	
	2	Actualizaciones	Área de Calidad Genesys

## Contenido

1 PARTE I: DESCRIPCIÓN GENERAL DE DP-LEGADOS.....	4
1.1 Introducción .....	4
2 PARTE II: DEFINICIONES DEL SERVICIO MANTENCIÓN DE APLICACIONES Y SOPORTES.....	5
2.1 Modelo de Operación del Servicio.....	5
2.2 Flujo de Operación para Incidentes .....	7
2.3 Flujo de Estados para Incidentes .....	8
2.4 Flujo de Operación para Requerimientos .....	9
2.5 Flujo de Estados para los Requerimientos .....	9
2.6 Clasificación de Mantenciones y Soportes.....	10
2.7 Repositorio definido para control de versiones .....	12
3 PARTE III: GESTIÓN DEL SERVICIO MANTENCIÓN DE APLICACIONES .....	13
3.1 Diagrama de Proceso General .....	13
3.2 Cotizar Mantenimiento Menor .....	14
3.3 Mantenimiento Menor (<40HH).....	16
3.4 Cotizar Mantenimiento .....	18
3.5 Mantenimiento Mediano.....	20
3.5.1 Coordinación y Planificación Mantenimiento Mediana.....	21
3.5.2 Análisis e Implementación de la Solución (Mant. Mediano) .....	23
3.5.3 Testing Mantenimiento Mediano .....	25
3.5.4 Seguimiento Semanal.....	26
3.5.5 Paso a Productivo y Cierre de la Mantenimiento .....	27
3.6 Mantenimiento Mayor (>160HH).....	28
3.6.1 Coordinación y Planificación Mantenimiento .....	29
3.6.2 Seguimiento Semanal.....	31
3.6.3 Análisis de la Solución .....	32
3.6.4 Implementación de la Solución.....	34
3.6.5 Testing.....	36
3.6.6 Paso a Productivo y Cierre de la Mantenimiento .....	38
3.7 Artefactos definidos para la gestión de mantenciones.....	40

4 PARTE IV: GESTIÓN DEL SERVICIO SOPORTE.....	41
4.1 Diagrama de Proceso General .....	41
4.1.1 Soporte en Línea .....	42
4.1.2 Peticiones de Datos.....	44
4.1.3 Atención de Incidentes.....	46
4.1.4 Integración – Mensajes .....	48
4.1.5 Seguridad – Roles/Perfiles.....	50
4.2 Artefactos definidos para la gestión de soportes .....	52
5 ANEXO: ESTÁNDARES .....	53

## 1 PARTE I: DESCRIPCIÓN GENERAL DE DP-LEGADOS

---

### 1.1 Introducción

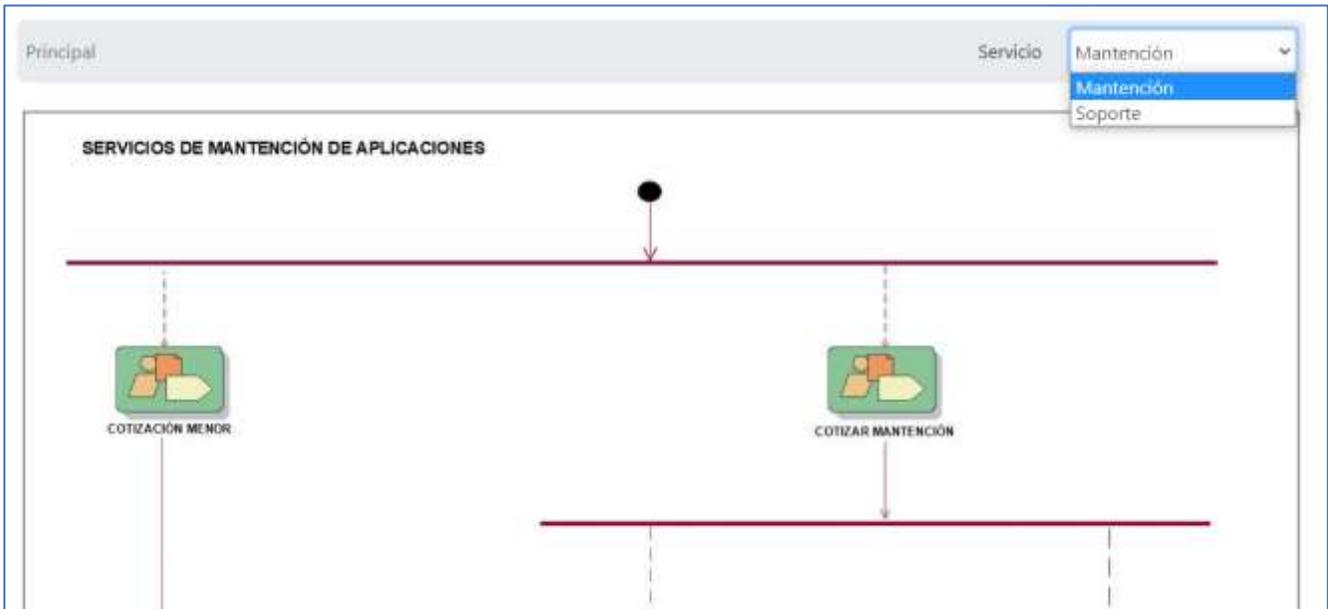
A continuación DP-LEGADOS, cuya abreviación hace referencia a la Descripción de Procesos utilizados en Genesys para el Servicio de Mantenimiento de Aplicaciones y Soportes para cliente CMPC, contiene las definiciones de las distintas etapas requeridas, cuyo enfoque de implementación se orienta a mantener la consistencia de la metodología actual de desarrollo de software utilizada en Genesys, siendo su principal objetivo reforzar y mejorar la gestión en los desarrollos de software incorporando las mejores prácticas que define el modelo CMMI, quedando reflejadas a través de la diagramación de flujos de trabajo y sus responsabilidades.

Su utilización en la ejecución de mantenimientos permite llevar a cabo un proceso de desarrollo de software fácil de comprender y utilizar, que puede ser adoptado sencillamente por los equipos de trabajo utilizando la cantidad necesaria y suficiente de documentación según sea el tipo y tamaño de dicha mantención.

El siguiente manual se organiza en tres secciones:

- **Definiciones del Servicio Mantenimiento de Aplicaciones y Soportes**, contiene las descripciones y definiciones sobre las cuáles se basa la metodología implementada, incorporando las mejoras prácticas bajo el modelo CMMI e ISO9001 que permiten definir e implementar mejora continua al proceso definido.
- **Gestión del Servicio Mantenimiento de Aplicaciones**, contiene todas las descripciones de Proceso, artefactos y responsables que intervienen en el ciclo de desarrollo de mantenimientos menores, medianas y grandes.
- **Gestión del Servicio Soporte**, contiene todas las descripciones de proceso, artefactos y responsables que intervienen en el ciclo de atención de soportes de capacitación, de datos, contingencias, de integración y de seguridad.

Los diagramas de flujos en los cuáles se representan de forma gráfica se pueden consultar desde el portal definido:

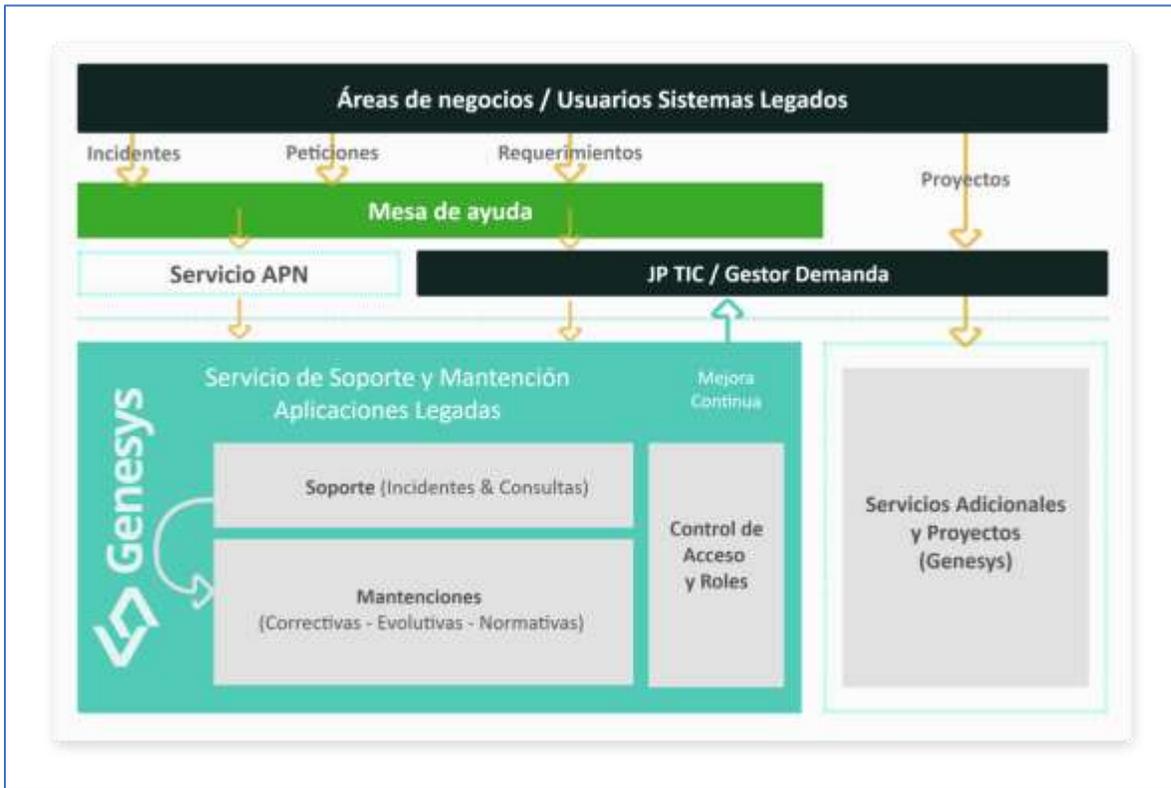


Adicionalmente, el manual incorpora los artefactos utilizados en los procesos implementados, junto con los estándares definidos en la aplicación de esta metodología.

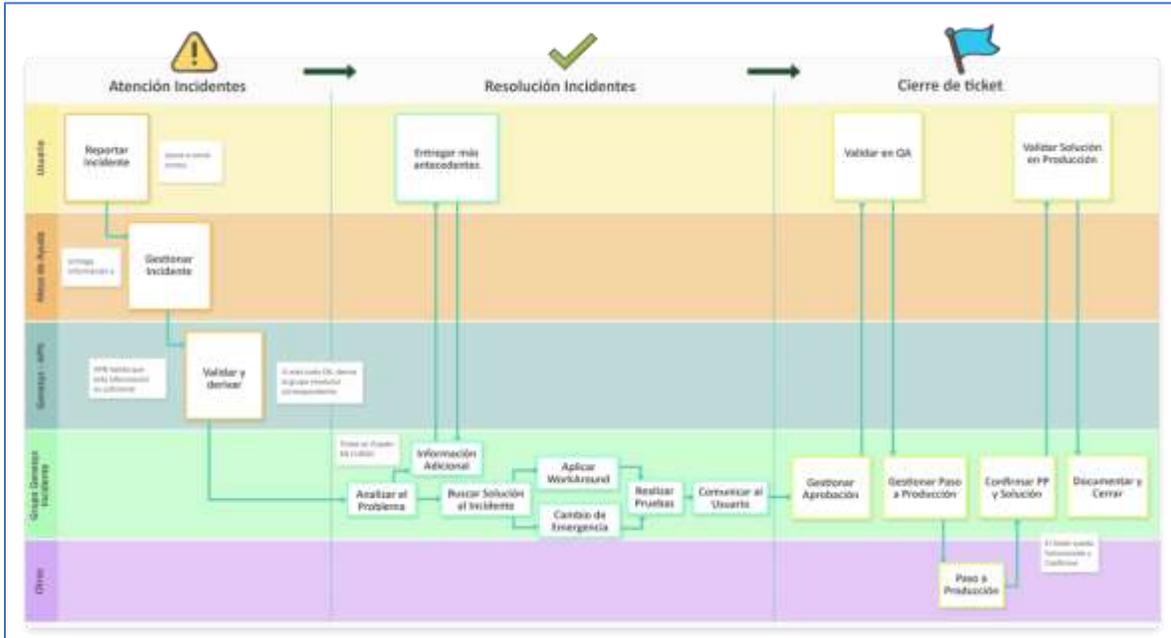
## 2 PARTE II: DEFINICIONES DEL SERVICIO MANTENCIÓN DE APLICACIONES Y SOPORTES

### 2.1 Modelo de Operación del Servicio

A continuación, se detalla el modelo de trabajo para la provisión del servicio de Mantenimientos y Soportes. Para el caso de Mantenición de Aplicaciones considera la especificación de requerimientos, la planificación, el desarrollo, realización de pruebas, puesta en producción y soporte, según corresponda. Para los Servicios de Atención de Peticiones de Capacitación, peticiones de datos e Incidentes, donde los tres tipos de Atenciones indicados tienen la característica de ser atendidos según un criterio de priorización basado en el impacto y urgencia de la petición, donde dicha priorización llegará indicado en Ticket de servicio como parte de los atributos de la Atención. A continuación, se adjunta flujo de operación y flujos de estados correspondientes:

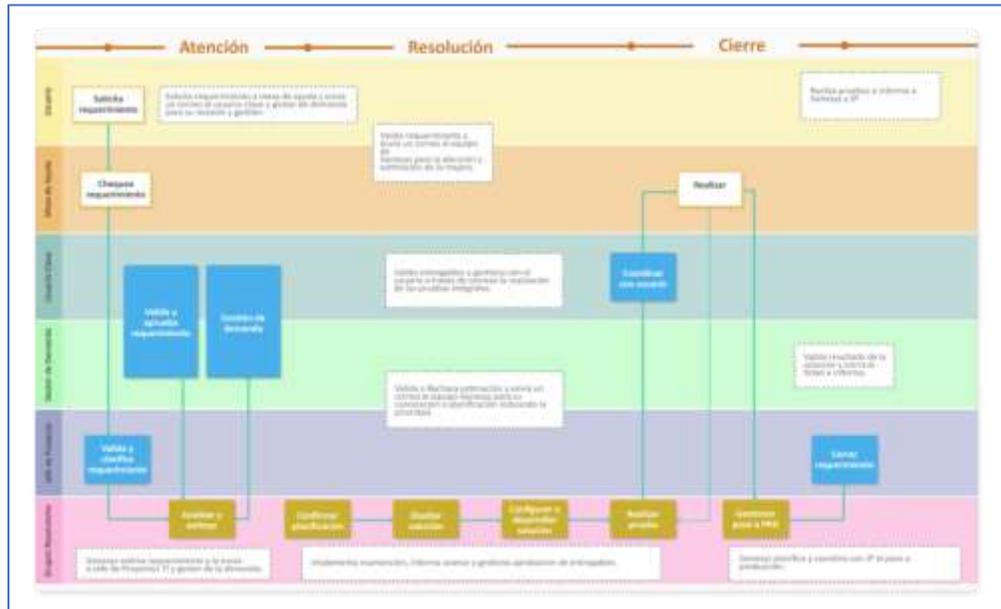


2.2 Flujo de Operación para Incidentes

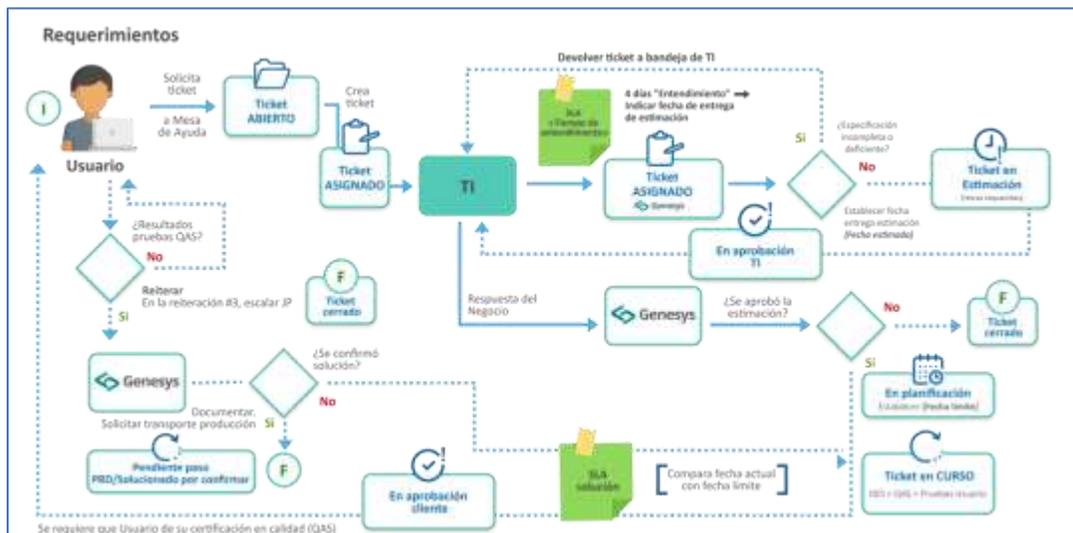




## 2.4 Flujo de Operación para Requerimientos



## 2.5 Flujo de Estados para los Requerimientos



## 2.6 Clasificación de Mantenciones y Soportes

Para una mejor definición del alcance de las prácticas implementadas en cada uno de los servicios a prestar se realiza una clasificación de acuerdo al tamaño para el caso de Mantenimiento de Aplicaciones, y clasificación según tipo de alcance para el caso de Peticiones e Incidentes, entendiéndose por tamaño, en el caso de las mantenciones, las horas cotizadas para la realización de los desarrollos.

La clasificación de Mantenciones según sus horas cotizadas, donde una mantención puede ser de tipo correctiva, evolutiva o Normativa, es la siguiente:

Menores	Mediano	Grande
< 40hh	40 – 160 hh	>160hh

La clasificación de Soportes según tipo de alcance:

Peticiones		Atenciones		
Capacitación	Datos	Incidentes	Integración	Seguridad

La clasificación de Mantenciones involucra mantenciones administrados hasta un valor máximo de 280 horas. En estos casos existe un coordinador del servicio que administra y controla la ejecución de los trabajos en los plazos acordados con el cliente.

En la siguiente tabla se identifica los artefactos que aplican según cada clasificación de proyectos:

SERVICIO DE SOPORTES Y MANTENCIÓN DE APLICACIONES								
Artefactos	Responsable							
		M. Menor (<40h)	M. Mediano (40 - 160h)	M. Mayor (>160h)	Petición Capacitación	Petición Datos	Atención Incidentes	Integración Mensajes
Acta de Recepción	PROVEEDOR		op	x				
Bitácora de Prueba	PROVEEDOR	op	x	x				
Plantilla actividad o Carta Gantt	PROVEEDOR		x	x				
Propuesta Técnica / Cotización	PROVEEDOR		x	x				
Especificación Funcional (A&D)	PROVEEDOR		x	x				
Encuesta Satisfacción	CALIDAD GENESYS		op	op				
Especificación PP API/ con reversa	PROVEEDOR	x	x	x	x	x	x	x
Especificación PP datos BD/ con reversa	PROVEEDOR	x	x	x	x	x	x	x
Especificación Funcional (Req. Cliente)	CMPC		x	x				
Cotización Mantenimiento Menor	PROVEEDOR	x						
Ficha Mantenimiento Menor	PROVEEDOR	x					x	
PPT Kick Off	PROVEEDOR			x				
Minuta de Reunión	PROVEEDOR		x	x				
Plan de Pruebas	PROVEEDOR		op	x				
PPT seguimiento Mantenimiento	PROVEEDOR			x				
Plan Paso a Productivo	PROVEEDOR	op	op	x				
Manual de Instalación Genesys	PROVEEDOR		x	x				
Sw BitBucket (Código Fuentes)	PROVEEDOR	x	x	x				
Sw MST (Seguimiento Testing)	PROVEEDOR	op	x	x				
Sw REQM (Administración de Requerimientos)	PROVEEDOR		x	x				
<b>Estándares</b>								
Manual de Uso BitBucket	PROVEEDOR	x	x	x	x	x	x	x
Estructura de Carpetas BitBucket	PROVEEDOR	x	x	x	x	x	x	x
Pruebas Funcionales Base	PROVEEDOR	x	x	x	x	x	x	x
Nomenclatura de archivos y directorios	PROVEEDOR	x	x	x	x	x	x	x
Manejo de código y versión de programas	PROVEEDOR	x	x	x	x	x	x	x
Programación de base de datos	PROVEEDOR	x	x	x	x	x	x	x
Estructura de directorios	PROVEEDOR	x	x	x	x	x	x	x
Manual de Integración Continua CI/CD	PROVEEDOR	x	x	x	x	x	x	x
Manual Normas de Desarrollo	PROVEEDOR	x	x	x	x	x	x	x
<b>Metodología</b>								
Descripción de Procesos Legados CMPC	PROVEEDOR	x	x	x	x	x	x	x

op = opcional  
 \*\* Los artefactos indicados para la mantención menor se llevan a través de la ficha de mantención menor

La descarga oficial de los artefactos asociados se debe realizar desde la intranet Genesys desde la siguiente ruta, es con el fin de asegurar siempre utilizar la última versión actualizada disponible:



## 2.7 Repositorio definido para control de versiones

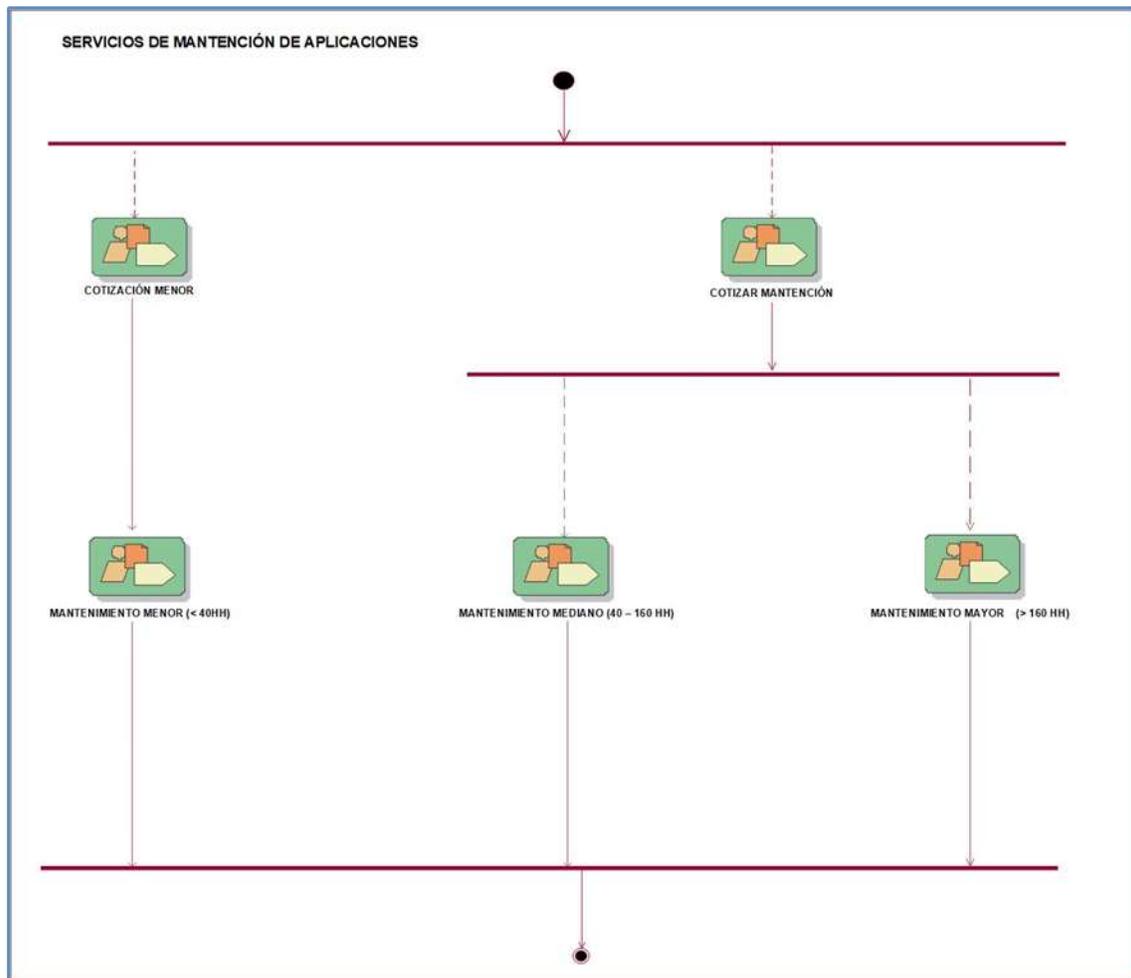
El repositorio oficial definido para el manejo de fuentes y de documentos es BitBucket, para el detalle de su operatividad consultar el “Manual de Uso y Buenas Prácticas Migración BitBucket Cloud” publicado en el portal de documentos:



### 3 PARTE III: GESTIÓN DEL SERVICIO MANTENCIÓN DE APLICACIONES

#### 3.1 Diagrama de Proceso General

Definida la clasificación mencionada en el punto 2.4 el flujo general para la implementación de Mantenciones de aplicaciones se describe a continuación:

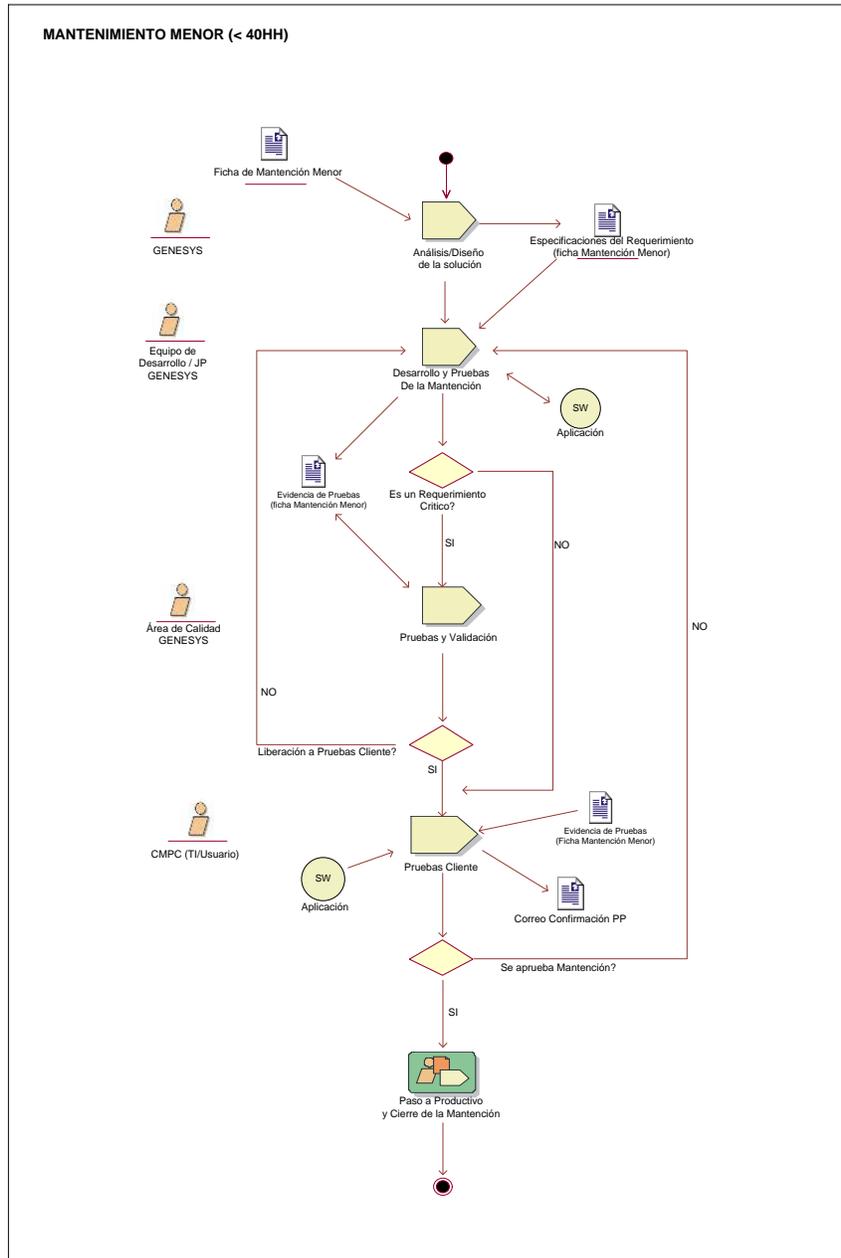




**Descripción de Tareas**

<b>Tareas a Ejecutar</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Recepción del Requerimiento</li><li>2. Evaluación y Cotización del Requerimiento</li><li>3. Revisión y Aprobación del Requerimiento</li><li>4. Ajuste de Alcances</li><li>5. Coordinación y Ejecución de la Mantenición</li></ol>
<b>Descripción</b>	Para aquellas mantenciones menores, en donde es requerido resolver rápidamente, se ha definido gestionarla a través de una cotización de tipo menor. Es decir, se realiza el levantamiento del ticket, se indica el compromiso de entrega de la cotización, se evalúa el requerimiento y se analiza en cuantas HH se realizará la mantención, indicando también el plazo comprometido para entregar la mantención. Si la mantención se realiza en menos de 40 horas el requerimiento se revisa y se aprueba, si se tiene dudas se realizarán ajustes en los alcances del requerimiento con CMPC, se envían correos de la evaluación del requerimiento y compromisos de entrega. Finalmente se coordina la ejecución del mantenimiento menor.
<b>Entradas</b>	Ticket MDA, Correo del Requerimiento, SLA, ficha mantenimiento menor
<b>Salidas</b>	Correo de aprobación de la mantención, ficha mantenimiento menor
<b>Roles Involucrados</b>	JP Genesys, JP CMPC TI

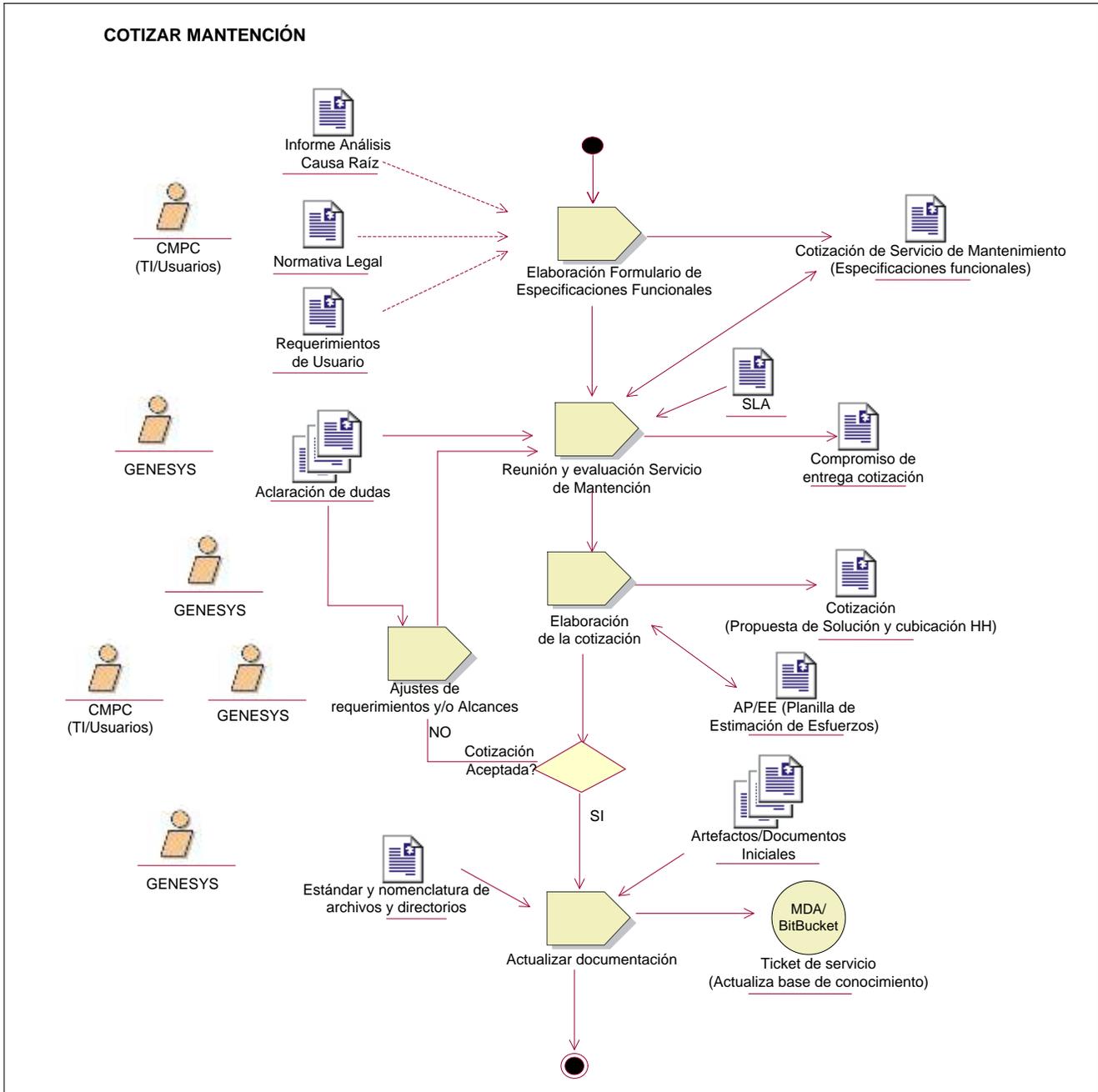
3.3 Mantenimiento Menor (<40HH)



### Descripción de Tareas

<b>Tareas a Ejecutar</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis / Diseño de la Solución</li> <li>2. Desarrollo y Pruebas de la Mantención</li> <li>3. Pruebas y Validación</li> <li>4. Pruebas Cliente</li> <li>5. Paso a Productivo y Cierre de la Mantención (3.6.6)</li> </ol>
<b>Descripción</b>	<p>Luego de que la cotización menor fue aprobada se da por iniciada la mantención menor (&lt; a 40HH). Primero con un Análisis y Diseño de la solución, éstas especificaciones quedan plasmadas en la ficha de mantención menor, luego de esto se comienza con el desarrollo y las pruebas internas de la aplicación, cabe señalar de que como se trata de un mantenimiento que es menor a 40HH y al definirse como crítico (afecta la continuidad del negocio), el área de QA Genesys también realizará pruebas a la aplicación para corroborar de que la mantención se ejecute correctamente de acuerdo a la especificación, de lo contrario, si no afecta la continuidad del negocio, solo el equipo de desarrollo Genesys realizará pruebas internas. Finalmente, el proceso concluye con las pruebas internas de CMPC corroborando que la mantención cumple con lo definido en los alcances de la cotización y para luego gestionar el Paso a Productivo.</p>
<b>Entradas</b>	Antecedentes del requerimiento ficha de mantención menor
<b>Salidas</b>	Especificaciones del requerimiento, Correo Confirmación de Paso a Productivo, aplicación, evidencia de pruebas (bitácoras de prueba).
<b>Roles Involucrados</b>	Genesys (JP / Equipo de Desarrollo), Genesys (Área de QA), CMPC (TI / Usuario)

3.4 Cotizar Mantenición

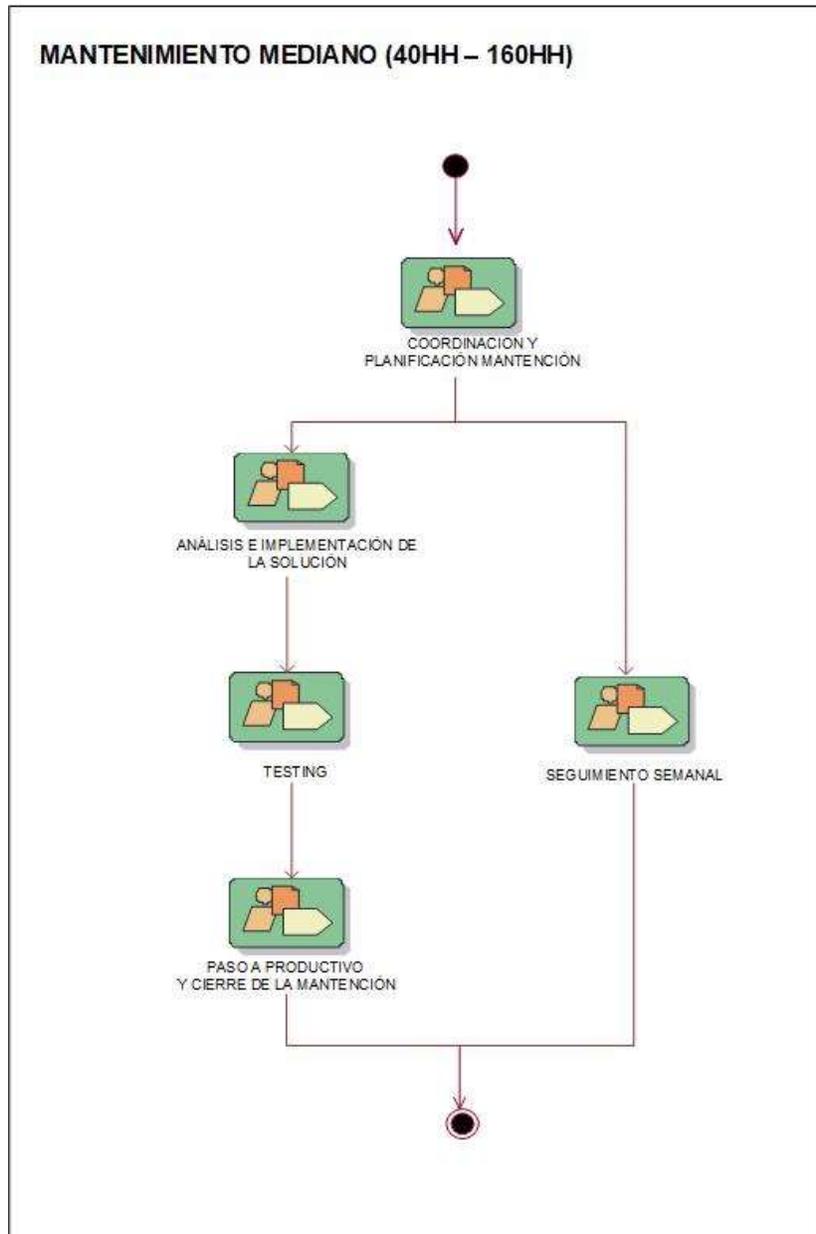


### Descripción de Tareas

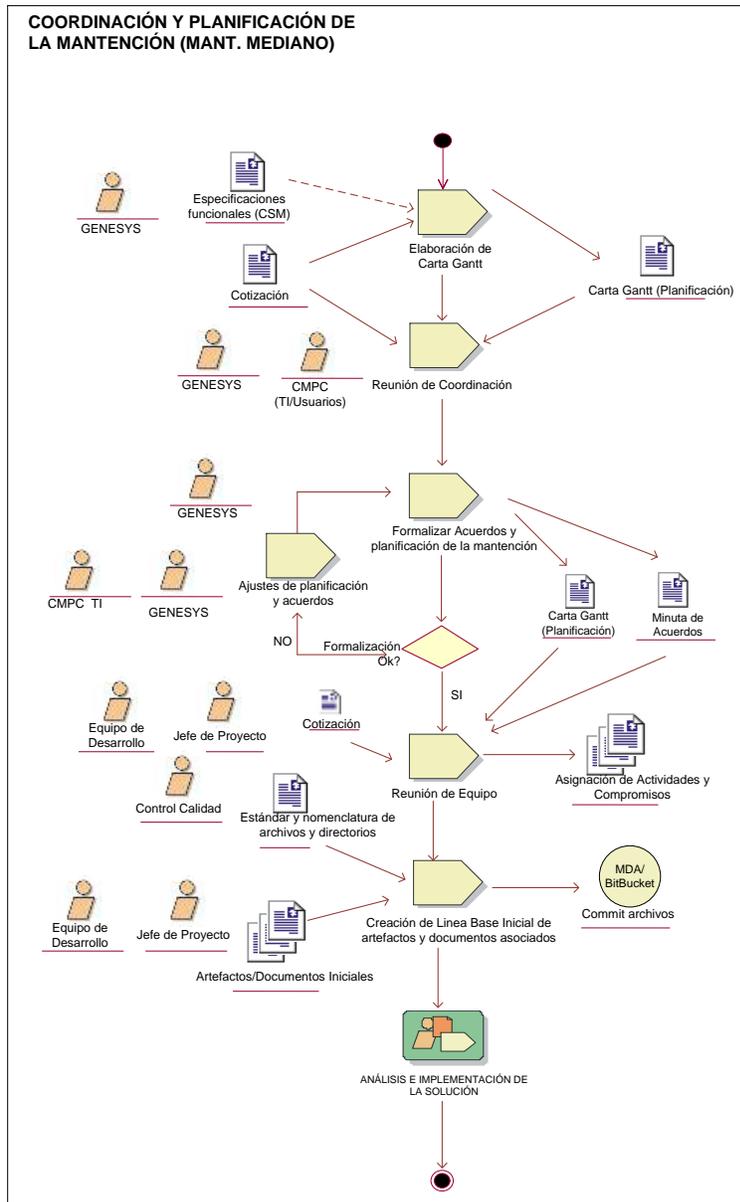
<b>Tarea a Ejecutar</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración Formulario de Especificaciones Funcionales.</li> <li>2. Evaluación Servicio de Mantenición.</li> <li>3. Elaboración de la Cotización.</li> <li>4. Ajustes de Requerimientos y/o Alcances.</li> <li>5. Actualizar documentación.</li> </ol>
<b>Descripción</b>	<p>Cuando se solicita una Mantención, se debe realizar una cotización del servicio de mantenimiento, para el cual CMPC entrega los antecedentes de la solicitud (Informe Causa Raíz, Normativa Legal y los Requerimientos del Usuario) a través de un formulario de especificaciones funcionales (CSM). Luego de esto Genesys debe evaluar el servicio en base a las especificaciones funcionales, realiza la elaboración de la cotización y si surgen dudas del requerimiento se deben aclarar ya que esto puede resultar en ajustes de los alcances del requerimiento, luego de esto Genesys debe entregar a CMPC la propuesta de solución más la cubicación en HH y los plazos de resolución comprometidos.</p> <p>Finalmente, si la cotización es aceptada se procede a la ejecución de la mantención, se debe también actualizar la documentación asociada.</p>
<b>Entradas</b>	Informe Análisis Causa Raíz; Normativa Legal; Requerimientos de Usuario, especificación funcional cliente
<b>Salidas</b>	Cotización, plazos de entrega
<b>Roles Involucrados</b>	CMPC (TI/Usuarios), JP Genesys

### 3.5 Mantenimiento Mediano

El mantenimiento de tamaño mediano contempla desarrollo de aplicaciones entre 40hh hasta 160hh, en donde este flujo está dividido en 4 procesos generales, que van desde la Coordinación y Planificación de la Mantenición, luego sigue el Análisis e Implementación de la Solución, Testing y finalmente Paso a Productivo y cierre de la Mantenición.



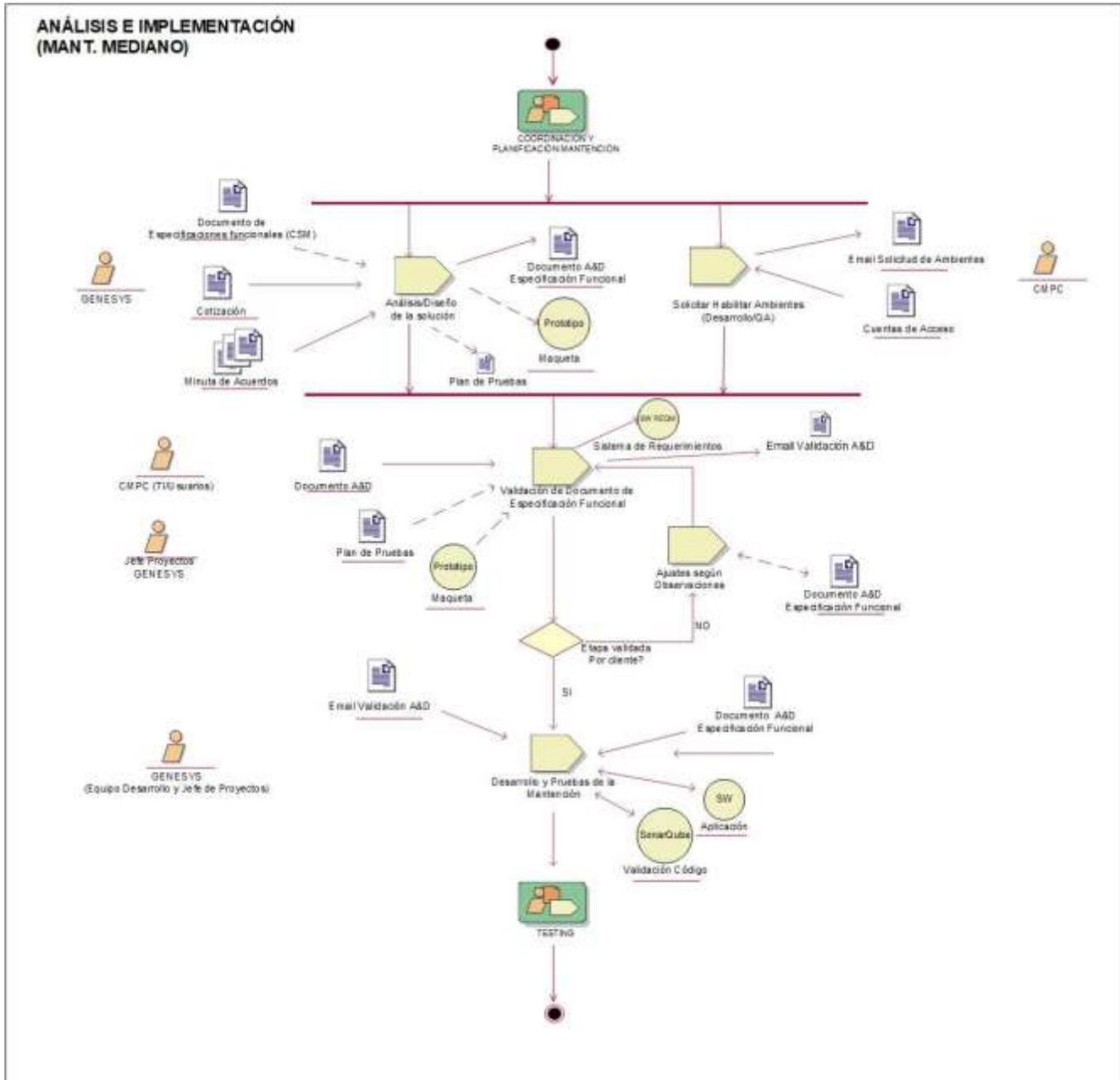
## 3.5.1 Coordinación y Planificación Mantenimiento Mediano



### Descripción de Tareas

<b>Tareas a Realizar</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de carta gantt</li> <li>2. Reunión de Coordinación</li> <li>3. Formalizar Acuerdos de Planificación de la Mantenición</li> <li>4. Ajustes de Planificación y Acuerdos</li> <li>5. Reunión de Equipo</li> <li>6. Creación de LB Inicial de Artefactos y Documentos asociados.</li> <li>7. Análisis e Implementación de la Solución Mant. Mediano (3.5.2)</li> </ol>
<b>Descripción</b>	<p>Cuando la cotización ya se encuentra aceptada, comienza la coordinación de la mantención, primero Genesys elabora los documentos iniciales (Carta Gantt, Acta de Traspaso, PPT Kick Off), luego Genesys junto a CMPC realizan la reunión de coordinación en el cual se formalizan los acuerdos y planificar la mantención. Finalmente, Genesys conformado por el Equipo de Desarrollo, Jefe de Proyecto se reúnen para acordar la asignación de las actividades y los compromisos con el fin de cumplir con las fechas comprometidas, luego se crea la línea base inicial de los artefactos y los documentos asociados a la mantención.</p>
<b>Entradas</b>	Especificaciones funcionales (CSM), Cotización, Estándares
<b>Salidas</b>	Carta Gantt Actualizada, Acta de Traspaso, PPT de Kick Off, Commit archivos (MDA/BitBucket)
<b>Roles Involucrados</b>	JP Genesys, Equipo de Desarrollo, JP CMPC TI

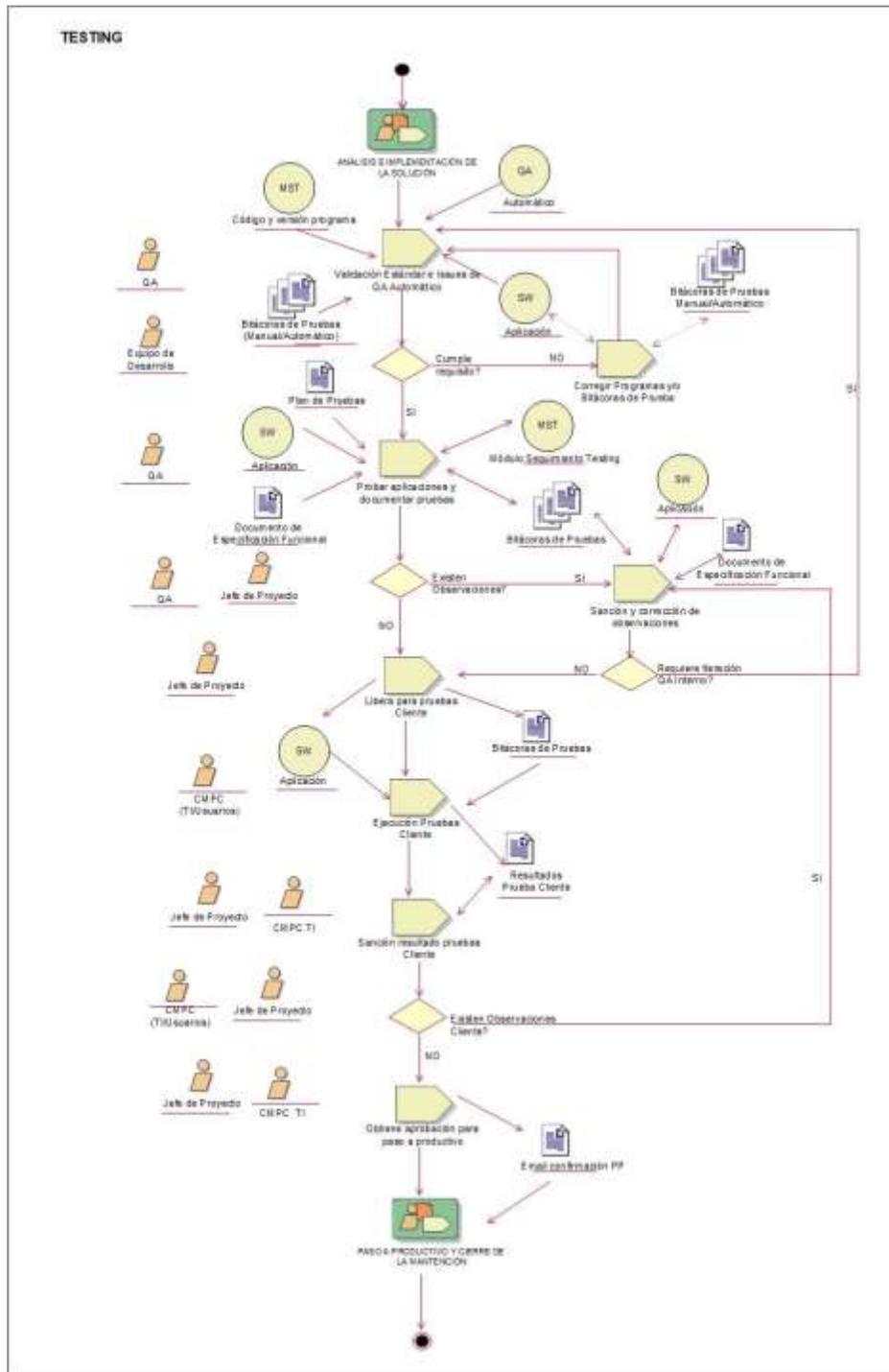
3.5.2 Análisis e Implementación de la Solución (Mant. Mediano)



## Descripción de Tareas

<b>Tareas a Realizar</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinación y Planificación de mantención mediana (3.5.1)</li> <li>2. Análisis/Diseño de la Solución</li> <li>3. Solicitar Habilitar Ambientes (Desarrollo/QA)</li> <li>4. Validación de Documento de Especificación Funcional.</li> <li>5. Ajustes según observaciones</li> <li>6. Desarrollo y Pruebas de la Mantención.</li> <li>7. Testing para Mantenimiento Mediano (3.5.3)</li> <li>8. Pruebas Cliente.</li> <li>9. Obtiene Aprobación para Paso a Productivo.</li> <li>10. Paso a productivo y cierre de la mantención</li> </ol>
<b>Descripción</b>	<p>Luego de que se realizó la coordinación y se planificó la mantención comienza el análisis e implementación, como primera etapa se realiza el análisis y diseño de la solución, en paralelo se solicita a CMPC la habilitación de los ambientes de desarrollo y QA. Ya cuando el documento de A&amp;D esté validado se comienza con el desarrollo y las pruebas por parte del equipo de desarrollo y el jefe de proyectos Genesys. Si es requerido, ya sea por la criticidad de la mantención u otros factores, el desarrollo puede entrar a una etapa de Testing interno, de lo contrario, con las pruebas realizadas por el equipo de desarrollo, se entrega el sistema a CMPC para que realice sus pruebas internas. CMPC debe documentar todo hallazgo en sus pruebas para que el equipo de desarrollo Genesys atienda las observaciones señaladas. Finalmente, si está aprobada la mantención se obtiene la aprobación para el paso a productivo de la mantención y su respectivo cierre.</p>
<b>Entradas</b>	<p>Documento de Especificaciones Funcionales (CSM), Cotización, Minuta de Acuerdos,</p>
<b>Salidas</b>	<p>Documento de A&amp;D Especificación Funcional, Email Confirmación de Paso a Productivo, Evidencia de Pruebas (Bitácora de Pruebas)</p>
<b>Roles Involucrados</b>	<p>JP Genesys, Equipo de Desarrollo, CMPC (TI/Usuarios)</p>

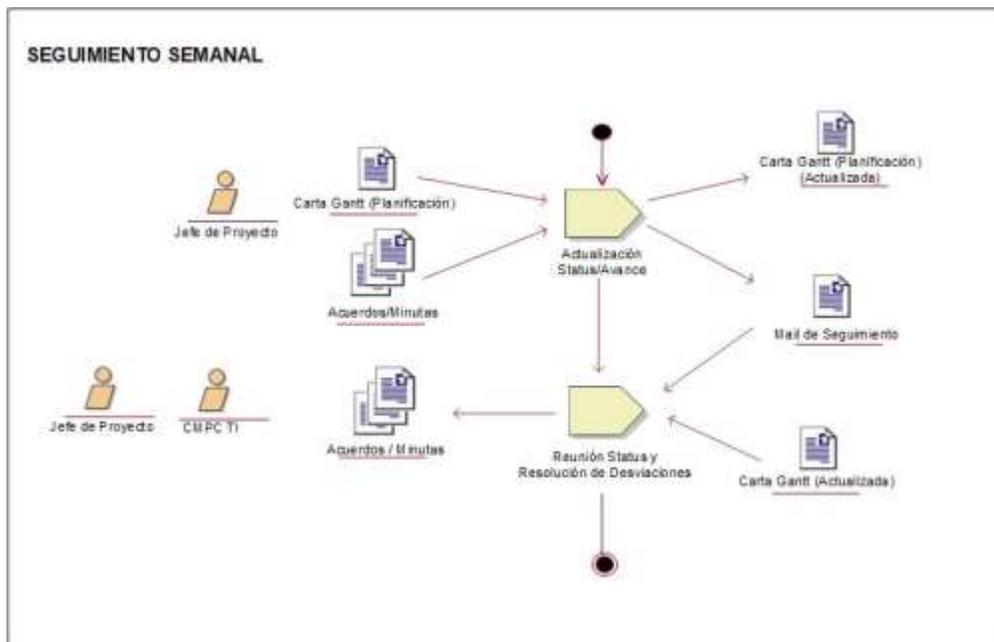
3.5.3 Testing Mantenimiento Mediano



**Descripción de Tareas**

Refiérase a la sección 3.6.5. de este documento

**3.5.4 Seguimiento Semanal**



**Descripción de Tareas**

<b>Tareas a Realizar</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Actualización Status/Avance</li><li>2. Reunión Status y Resolución de Desviaciones</li></ol>
<b>Descripción</b>	En este flujo, dependiendo de las horas estimadas para la mantención se realizará un seguimiento permanente y se le mantendrá actualizado todo el status del Mantenimiento a CMPC. El Jefe de Proyecto Genesys debe mantener la Carta Gantt actualizada y documentar cualquier acuerdo u observación que se presente. Se reunirán CMPC junto con el Jefe de Proyectos para revisar el status de la Mantención junto con la Carta Gantt y se definirán ajustes en las desviaciones si fuese necesario.
<b>Entradas</b>	Carta Gantt (planificación); Acuerdos / Minutas
<b>Salidas</b>	Email de Respuesta.
<b>Roles Involucrados</b>	Jefe de Proyectos Genesys, CMPC TI.

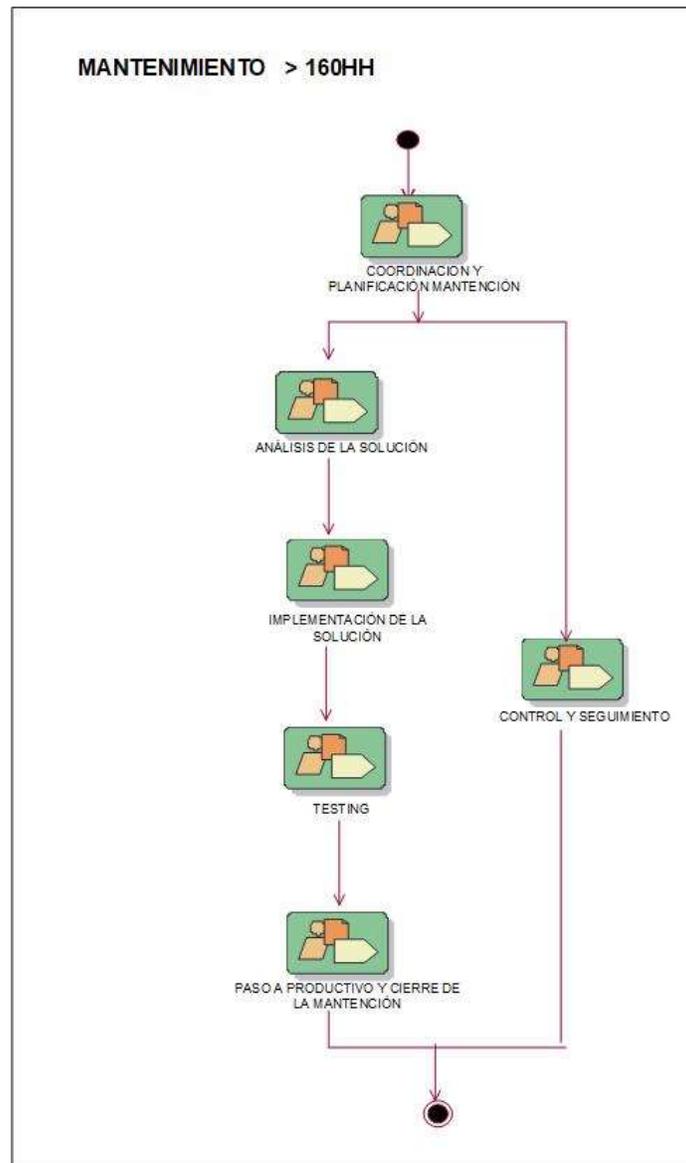
**3.5.5 Paso a Productivo y Cierre de la Mantención**

Refiérase a la sección 3.6.6. de este documento

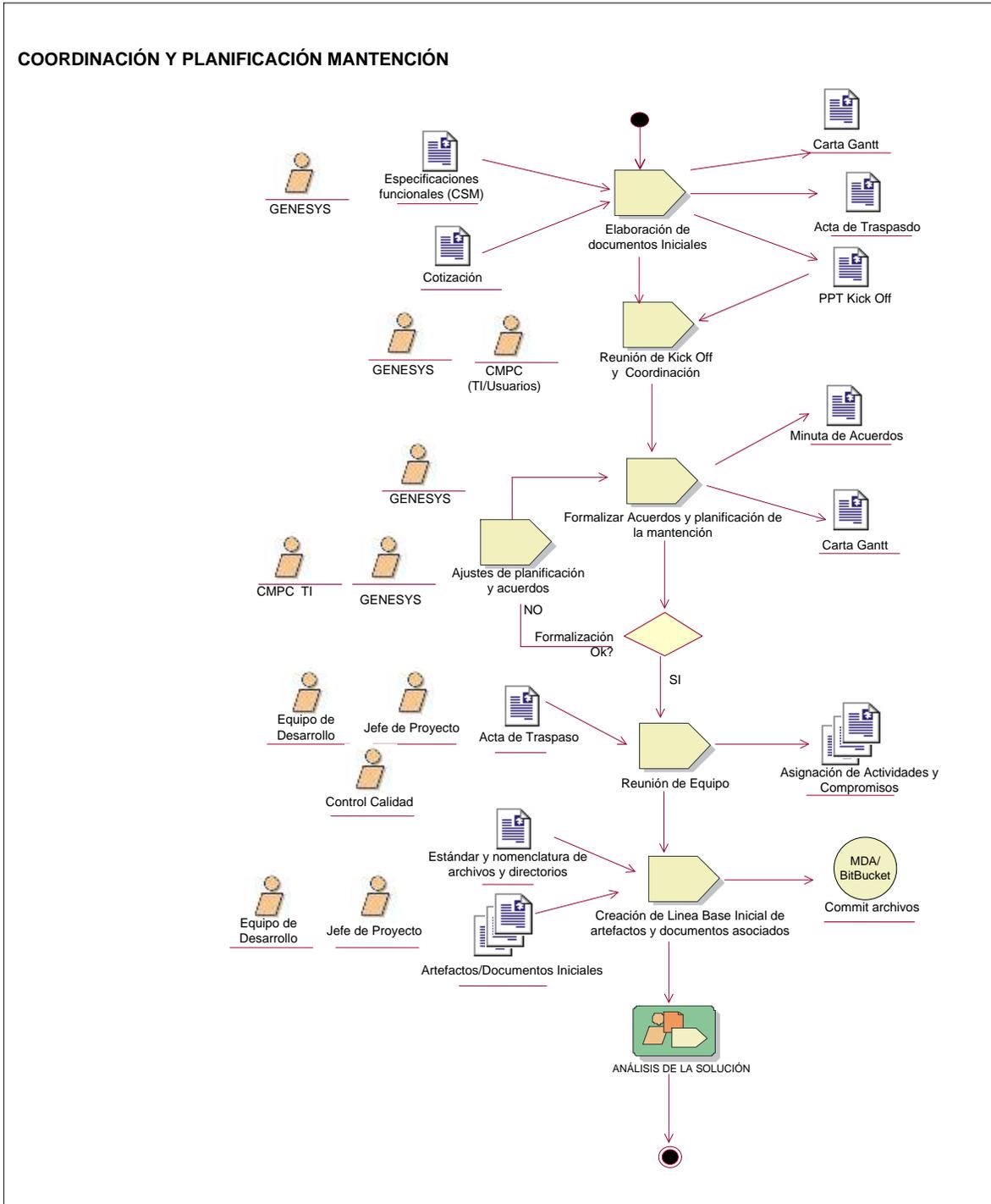
**3.6 Mantenimiento Mayor (>160HH)**

Evaluado ya el servicio de mantenimiento, y siendo éste categorizado como una mantención >160hh cotizadas comienzan las actividades de planificación y ejecución para la entrega en los plazos comprometidos.

Se describen a continuación los procesos que la conforman:



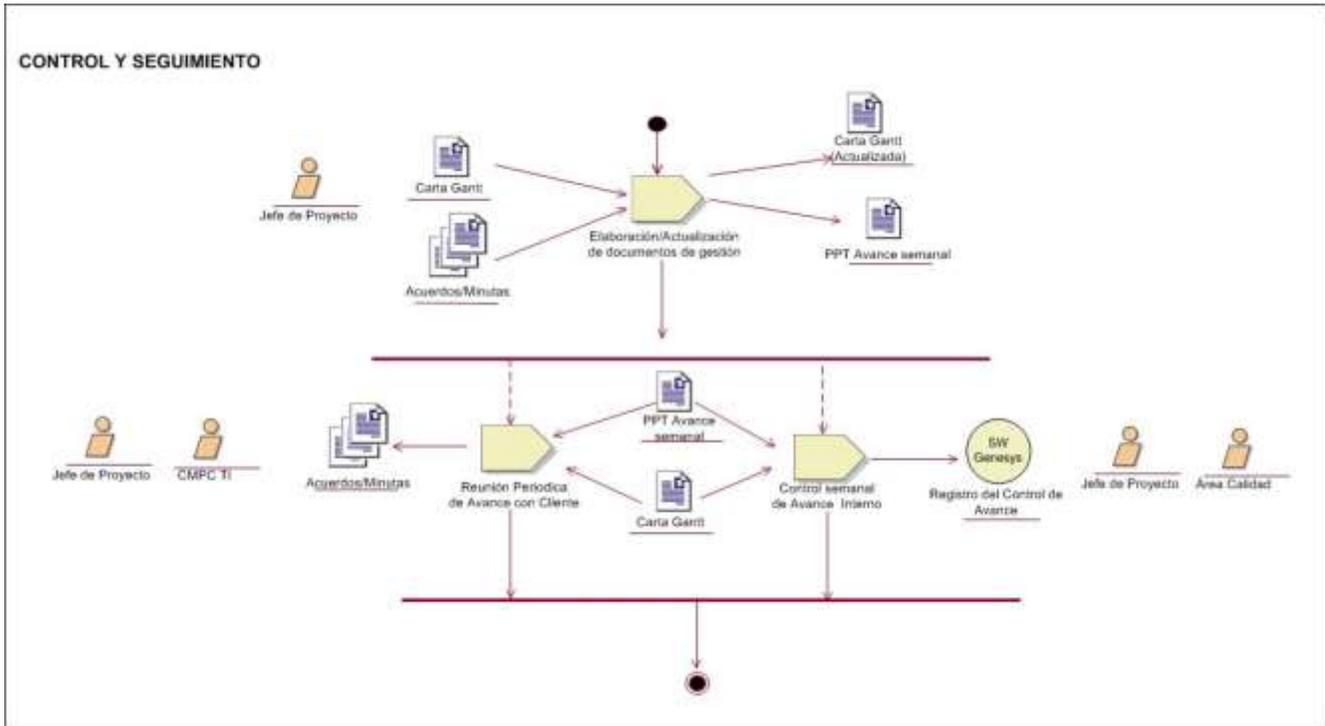
3.6.1 Coordinación y Planificación Mantención



### Descripción de Tareas

<b>Tareas a Ejecutar</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de documentos Iniciales</li> <li>2. Reunión de Kick Off y Coordinación</li> <li>3. Formalizar acuerdos y Planificación de la Mantención</li> <li>4. Ajustes de planificación y acuerdos</li> <li>5. Reunión de Equipo</li> <li>6. Creación de LB Inicial de artefactos y documentos asociados</li> <li>7. Análisis de la Solución</li> </ol>
<b>Descripción</b>	<p>Las actividades se inician con una reunión de coordinación entre los miembros del equipo tanto por el lado de Empresas CMPC como por parte de Genesys, con el fin de formalizar acuerdos y planificar las próximas actividades y así acordar la planificación que se ajuste a los plazos comprometidos.</p> <p>Como parte de esta etapa se coordina internamente una reunión donde se planificarán las actividades internas y las asignaciones necesarias para comenzar con la ejecución de la mantención</p> <p>Se debe crear la línea base inicial de los artefactos a utilizar y asignar las actividades a los equipos con el fin de comenzar el Análisis y ejecución de la solución.</p>
<b>Entradas</b>	Especificaciones Funcionales (CSM), Cotización, Estándares Internos
<b>Salidas</b>	Carta Gantt, PPT Kick Off, Minutas de reunión
<b>Roles Involucrados</b>	CMPC (TI/Isuarios), JP Genesys, Equipo de desarrollo, Control Calidad

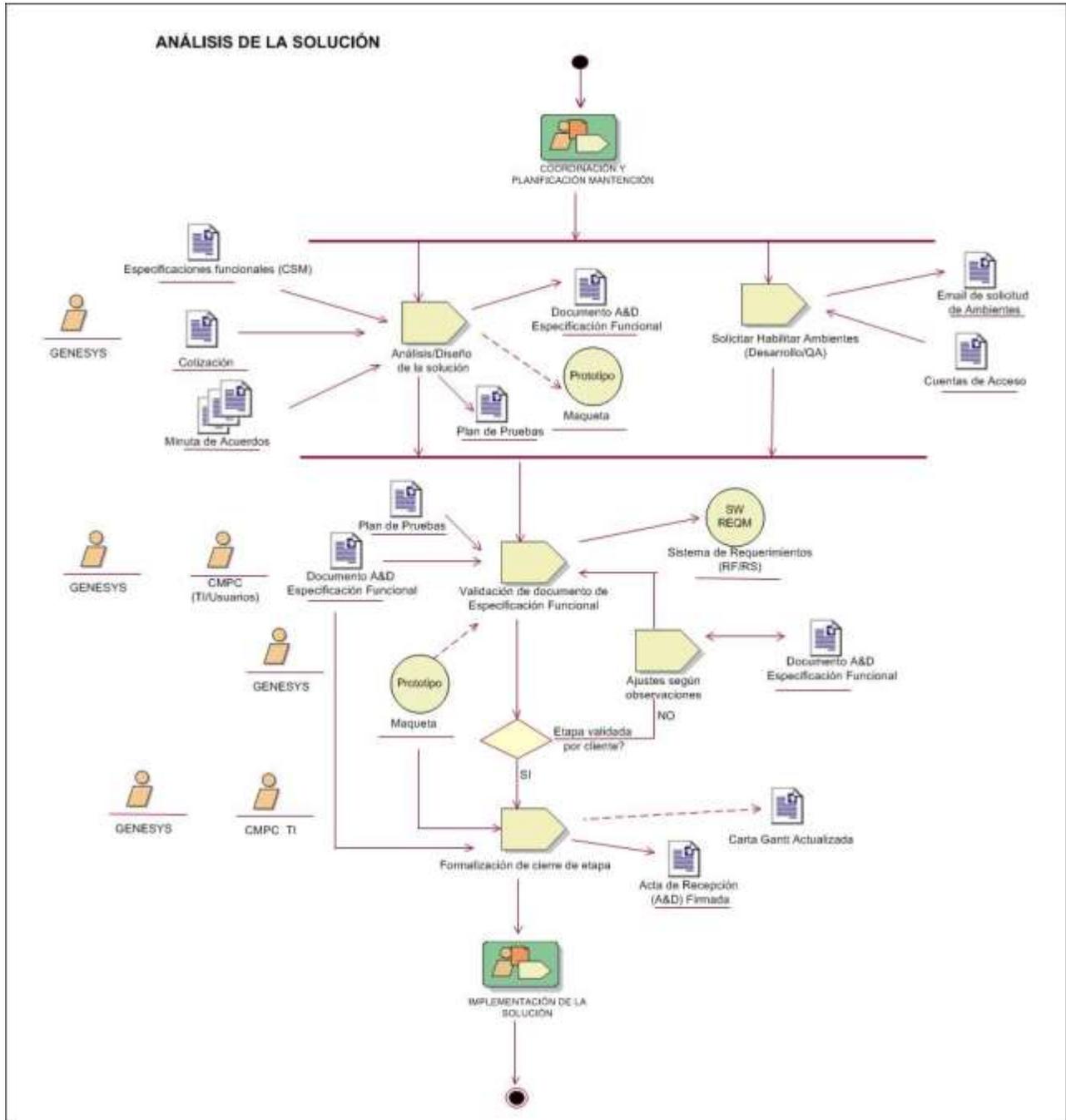
### 3.6.2 Seguimiento Semanal



#### Descripción de Tareas

<b>Tareas a Realizar</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración/Actualización de documentos de gestión</li> <li>2. Reunión periódica de avance con cliente</li> <li>3. Control Semanal de Avance Interno</li> </ol>
<b>Descripción</b>	<p>En este flujo, se realizará un seguimiento permanente y se mantendrá actualizado todo el status del Mantenimiento a CMPC. El Jefe de Proyecto Genesys debe mantener la Carta Gantt actualizada y documentar cualquier acuerdo u observación que se presente. Se reunirán CMPC junto con el Jefe de Proyectos para revisar el status de la Mantención junto con la Carta Gantt y se definirán ajustes en las desviaciones si fuese necesario. Internamente el área de control calidad controlará avance semanal, el cuál será registrado en el sw interno para un mejor control.</p>
<b>Entradas</b>	Carta Gantt (planificación); Acuerdos / Minutas
<b>Salidas</b>	Carta Gantt (Actualizada), ppt avance semanal, registro control de avance
<b>Roles Involucrados</b>	Jefe de Proyectos Genesys, CMPC TI.

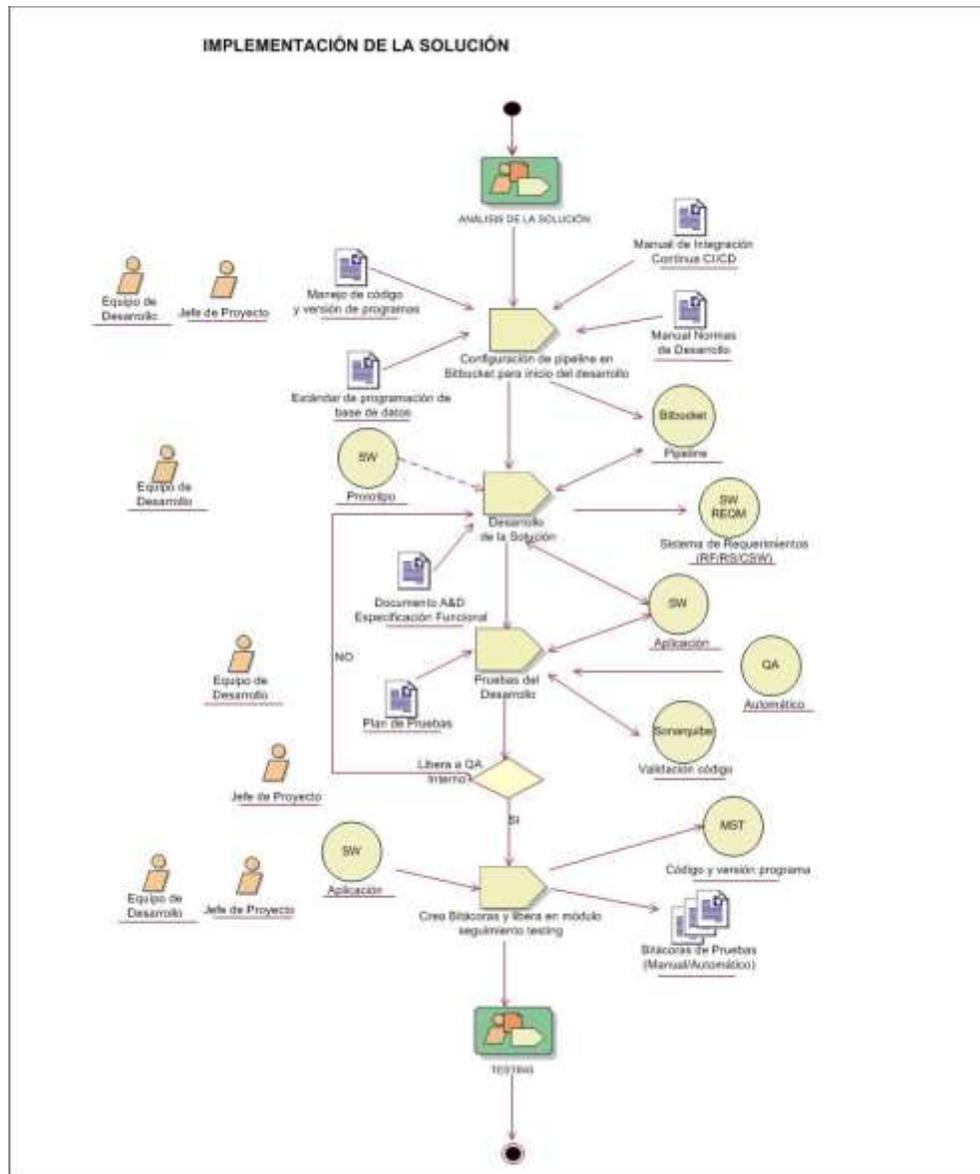
3.6.3 Análisis de la Solución



### Descripción de Tareas

<b>Tarea</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinación y Planificación de la Mantenición (3.6.1)</li> <li>2. Análisis/Diseño de la solución</li> <li>3. Solicitar Habilitar Ambientes (Desarrollo/QA)</li> <li>4. Validación de documento de Especificación Funcional</li> <li>5. Ajustes según observaciones</li> <li>6. Formalización de cierre de etapa</li> <li>7. Implementación de la Solución (3.6.4)</li> </ol>
<b>Descripción</b>	<p>Luego de coordinadas las actividades y formalizados los plazos de ejecución con el cliente, se comienza con la especificación y diseño de la solución, cuyos alcances ya están formalizados en la cotización, en paralelo se gestiona la solicitud de habilitación de ambiente de desarrollo/QA con el cliente CMPC.</p> <p>Finalizada la especificación y en caso de existir una maqueta propuesta, estas definiciones son validadas en conjunto por el JP TI CMPC y JP Genesys, a su vez, se levanta un plan de pruebas inicial con casos mínimos a validar para la correcta aceptación del producto, se realizan los ajustes necesarios para luego dar por cerrada la etapa de definiciones formalizada por un acta de recepción que da la conformidad para comenzar con la implementación de los desarrollos.</p>
<b>Entradas</b>	Cotización, Especificaciones funcionales (CSM), Minutas de Reunión, cuentas de acceso CMPC
<b>Salidas</b>	Documento A&D (Especificación Funcional), Prototipo, Plan de Pruebas, Acta de Recepción A&D, Carta Gantt Actualizada.
<b>Roles Involucrados</b>	JP Genesys, JP TI CMPC

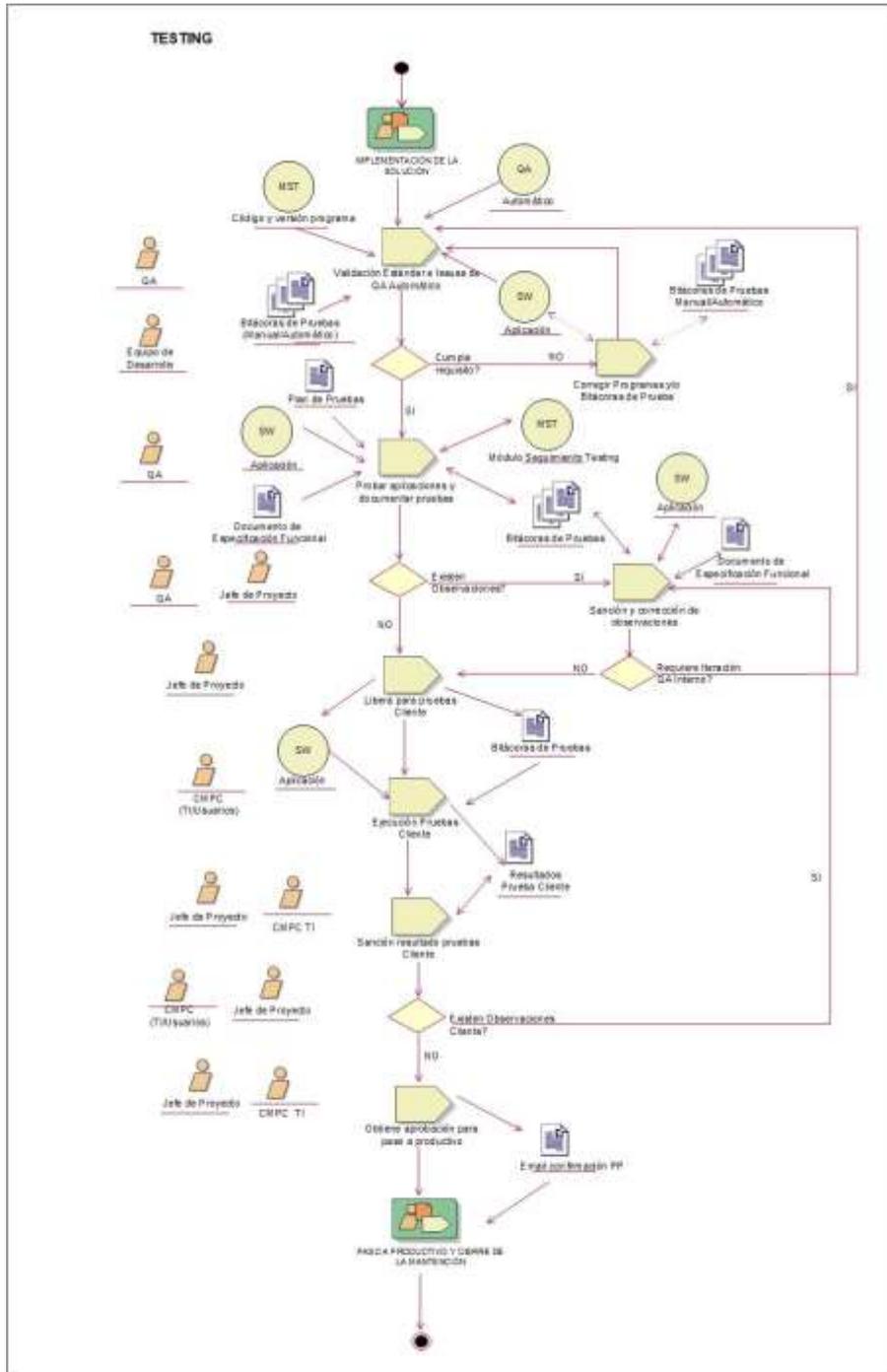
3.6.4 Implementación de la Solución



### Descripción de Tareas

<b>Tarea</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis de la Solución (3.6.3)</li> <li>2. Configuración de pipeline en Bitbucket para inicio del desarrollo</li> <li>3. Desarrollo de la Solución</li> <li>4. Pruebas del Desarrollo</li> <li>5. Crea Bitácoras y libera en módulo seguimiento testing</li> <li>6. Testing (3.6.5)</li> </ol>
<b>Descripción</b>	<p>Para iniciar los desarrollos el JP Genesys coordina internamente la configuración de pipeline en Bitbucket con el fin de definir la estructura del proyecto para un correcto desarrollo y manejo de fuentes en las plataformas, todo esto en base a los estándares internos definidos.</p> <p>Definido el pipeline, el equipo de desarrollo comienza su ejecución en base a lo formalizado en la especificación funcional (A&amp;D), gestionado por el JP Genesys en base a la estimación y en base a los plazos establecidos, luego el equipo de desarrollo ejecuta las pruebas funcionales de sus aplicaciones cómo además la revisión de código a través de sonarquibe, finalizada ésta validación interna y sin issues pendientes de resolver, del equipo de desarrollo comienza la iteración con el área QA Genesys, la liberación a QA se realiza a través del sistema interno MST.</p>
<b>Entradas</b>	Estándares de desarrollo, Prototipo, Especificación Funcional (A&D), Sonarquibe.
<b>Salidas</b>	Aplicación, evidencia de pruebas.
<b>Roles Involucrados</b>	Equipo de Desarrollo, JP Genesys

3.6.5 Testing



## Descripción de Tareas

<b>Tarea</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de la Solución (3.6.4)</li> <li>2. Validación Estándar e Issues de QA Automático</li> <li>3. Corregir Programas y/o Bitácoras de Prueba</li> <li>4. Probar aplicaciones y documentar pruebas</li> <li>5. Sanción y corrección de observaciones</li> <li>6. Libera para pruebas Cliente</li> <li>7. Ejecución Pruebas Cliente</li> <li>8. Sanción resultado pruebas Cliente</li> <li>9. Obtiene aprobación para paso a productivo</li> <li>10. Paso a Productivo y Cierre de la Mantención (3.6.6)</li> </ol>
<b>Descripción</b>	<p>Al momento de ser liberada la aplicación a QA Genesys, se realiza validación del cumplimiento de estándar definido cómo además que en el pipeline del proyecto no exista issues pendientes de corregir como resultado del QA automatizado, si este no cumple se debe volver a liberar resolviendo lo reportado.</p> <p>Iniciado el testing, se deben realizar las validaciones de las aplicaciones (Manual y/o Automatizada) en función de los flujos de prueba definidos en el plan de pruebas y/o en la descripción funcional de la aplicación (A&amp;D), lo hallazgos reportados se informan a través de las bitácoras de prueba, en caso de existir iteración, el JP Genesys debe sancionar lo reportado por QA lo cual puede resolverse en una corrección, en una aclaración con cliente o bien en un no aplica, en función de éste resultado el JP Genesys vuelve a iterar con QA Genesys. Finalizado este flujo, la aplicación y la evidencia de QA Interno es liberada para que el JP Genesys comience las pruebas cliente, según los resultados reportados por cliente y la sanción del JP Genesys respecto a estas observaciones se corrigen y/o se aclaran en función del alcance definido, cerradas estas iteraciones se obtiene la aprobación para el paso a productivo.</p>
<b>Entradas</b>	Aplicación, reporte de pipeline, estándares, bitácoras de prueba, plan de pruebas.
<b>Salidas</b>	Bitácoras de Prueba (Evidencia), registro del QA en MST, confirmación cliente de paso a productivo.
<b>Roles Involucrados</b>	QA Genesys, Equipo de Desarrollo, JP Genesys, CMPC (Usuarios/TI)



## Descripción de Tareas

<b>Tarea</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Testing (3.6.5)</li> <li>2. Preparación del PP y versionamiento de Fuentes</li> <li>3. Elaboración de documentos para paso a productivo</li> <li>4. Entrega de Mantenimientos a Producción</li> <li>5. Gestiona Paso a Producción</li> <li>6. Validación interna</li> <li>7. Validación Funcional</li> <li>8. Gestión Soporte (4.1)</li> <li>9. Cierre del ticket/Mantención</li> </ol>
<b>Descripción</b>	<p>Obtenida la aprobación del paso productivo (con su email de confirmación), se debe preparar el Paso a Productivo y el versionamiento de las fuentes (actualizar el versionamiento en BitBucket y realizar un instructivo del paso a productivo). Luego de esto se realiza la elaboración de los documentos, el cual consiste en manual de instalación, plan de traspaso, instructivos de operación, plan de reversa, etc. Recepcionado lo requerido para un correcto Paso a Produccion el Jefe de Proyecto CMPC debe gestionar la puesta en producción, en el caso de existir observaciones, estas se resuelven en el instante y en caso de ser requerido se debe ejecutar el plan de reversa indicado. Si la puesta en produccion se realizó de forma exitosa y su validación funcional por parte de los usuarios CMPC es satisfactoria se procede al cierre del ticket/mantención, respaldado siempre por un email de usuario, activándose el periodo de garantía. Para el cierre se gestiona un acta de recepción de los trabajos y se respalda en el Sw de ticket toda la documentación de la mantención. Por otro lado, si la validación funcional en productivo por parte de los usuarios genera hallazgos estos ya deben ser gestionados como Soporte (Peticiones y/o incidentes) para una pronta resolución.</p>
<b>Entradas</b>	Aplicación, documentos de paso a productivo, acta de recepción
<b>Salidas</b>	Email de confirmación usuario, acta de término firmada, respaldo de aplicación y documentación (Sw ticket, bitbucket, SVN (interno))
<b>Roles Involucrados</b>	JP Genesys, JP CMPC, CMPC Usuarios

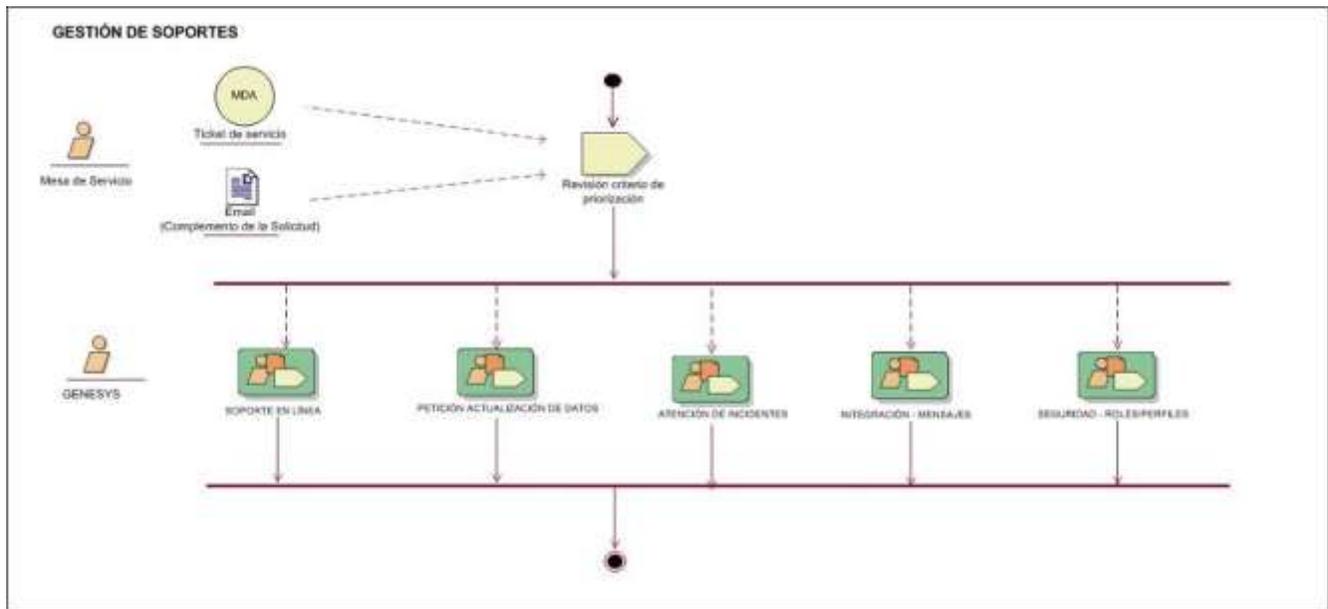
### 3.7 Artefactos definidos para la gestión de mantenencias

Refiérase a la tabla de definición de artefactos según tipo mantención indicada en el punto 2.6 de este documento.

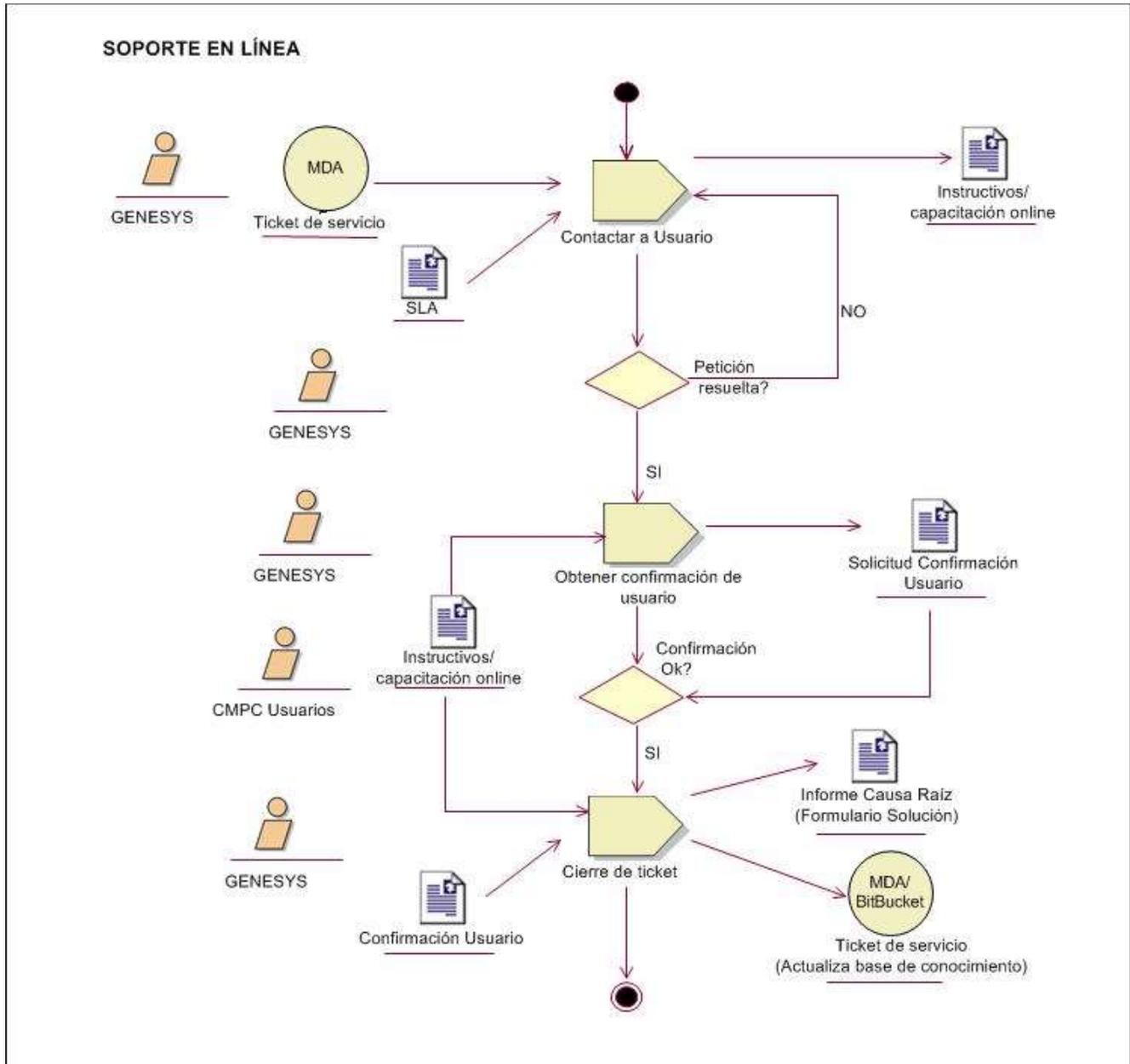
## 4 PARTE IV: GESTIÓN DEL SERVICIO SOPORTE

### 4.1 Diagrama de Proceso General

Definida la clasificación mencionada en el punto 2.4 el flujo general para la Atención de Peticiones e Incidentes describe a continuación:



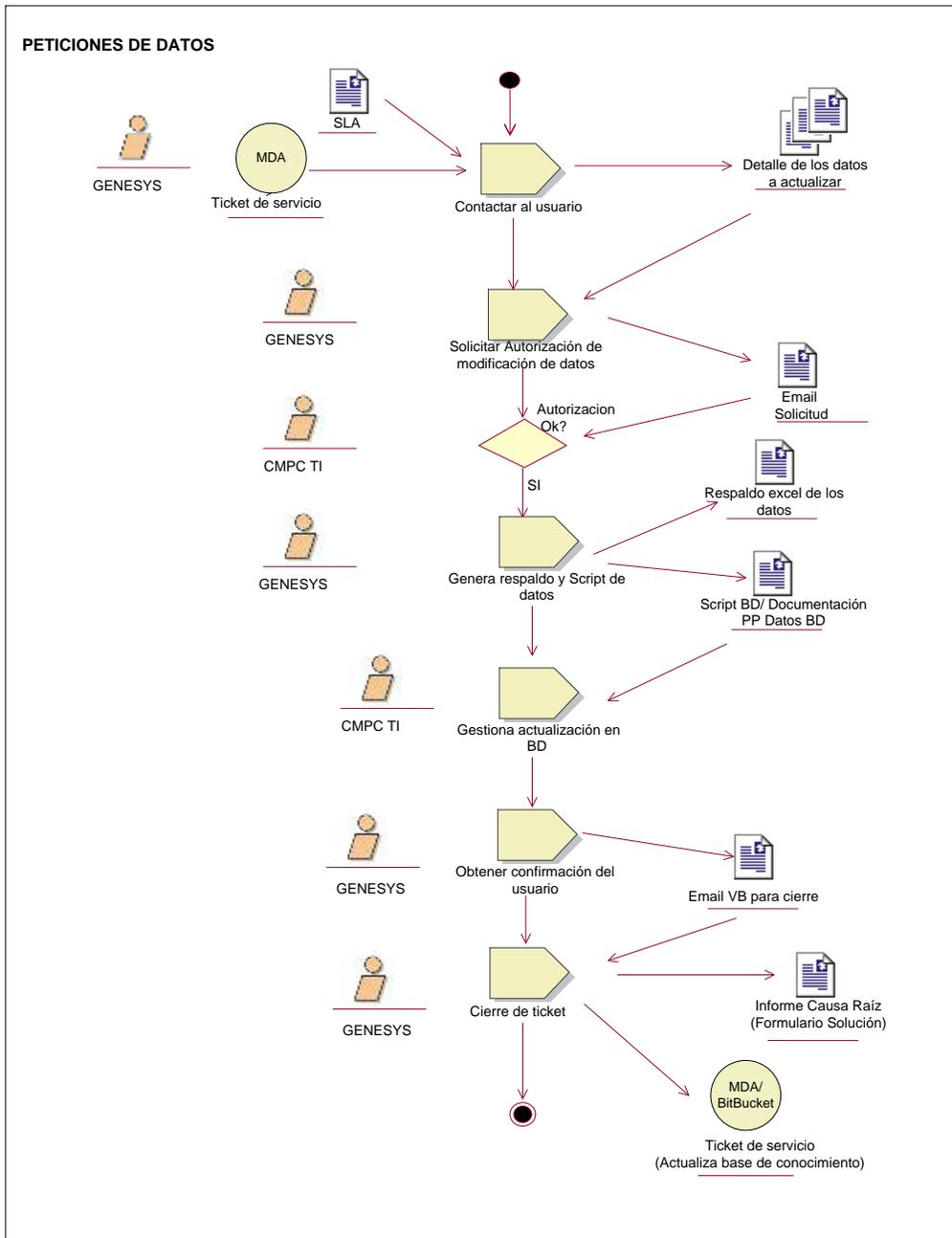
4.1.1 Soporte en Línea



**Descripción de Tareas**

<b>Tareas a realizar</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Contactar a Usuario.</li><li>2. Obtener Confirmación de Usuario.</li><li>3. Cierre de Ticket.</li></ol>
<b>Descripción</b>	Este flujo corresponde a las peticiones que realiza CMPC (usuario) solicitando información sobre la utilización de los aplicativos, el cual considera la capacitación y la preparación de material necesario como apoyo. Se inicia contactando al usuario, se le entrega el instructivo y/o una capacitación online si lo requiere, este ciclo se repetirá hasta que el usuario dé el visto bueno de la solución entregada, se debe documentar en el sw de MDA la capacitación entregada junto con los instructivos, con el fin de disponer de dicha solución para un próximo ticket, finalmente con el V°B° de usuario se procede al cierre del ticket.
<b>Entradas</b>	MDA Ticket de Servicio, SLA, confirmación del usuario
<b>Salidas</b>	Informe Causa Raíz (Formulario Solución), MDA/SVN (Actualiza base de Conocimiento)
<b>Roles Involucrados</b>	Genesys, CMPC Usuarios.

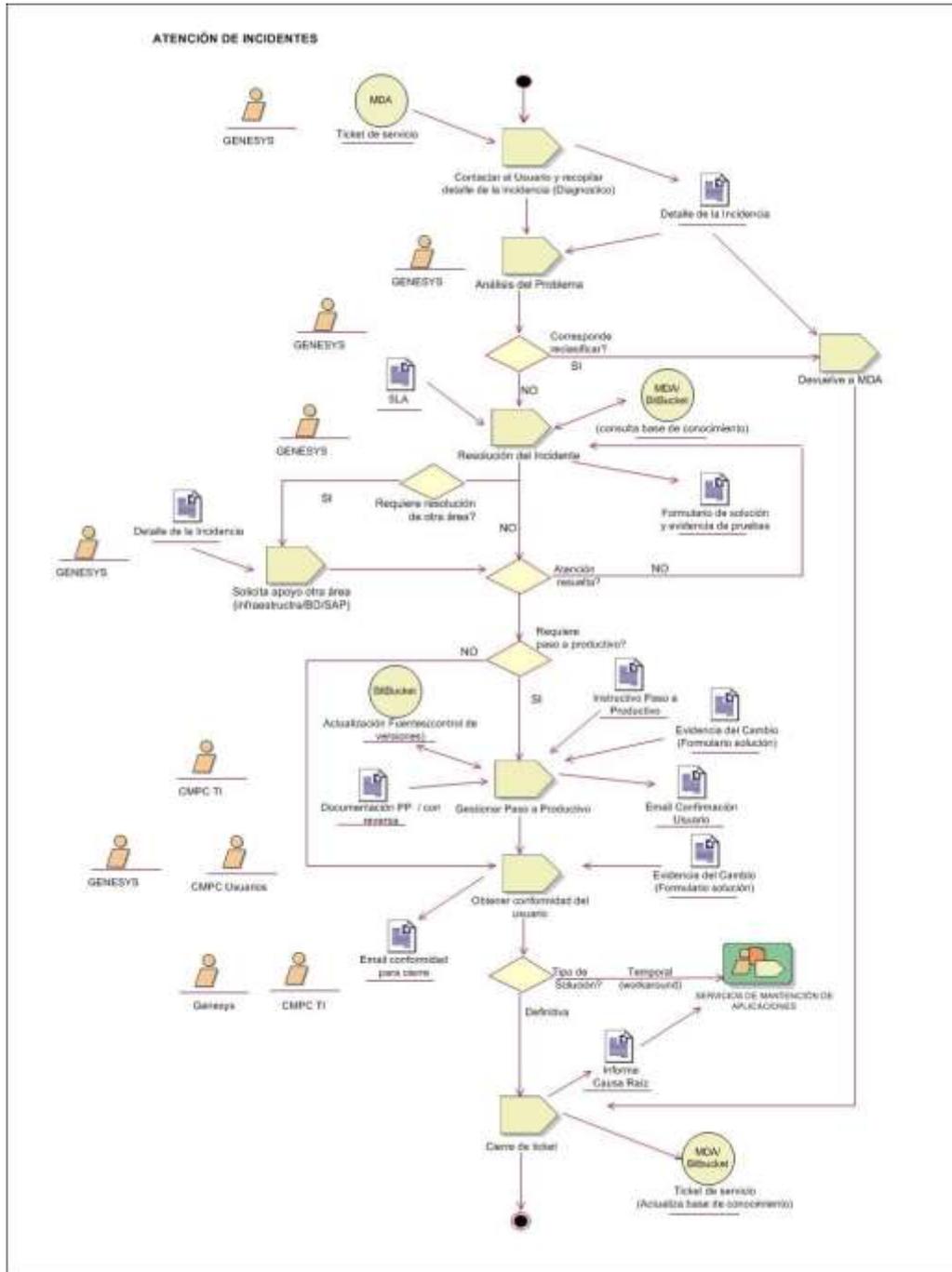
4.1.2 Peticiones de Datos



**Descripción de Tareas**

<b>Tareas a Realizar</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Contactar al Usuario.</li><li>2. Solicitar Autorización de Modificación de Datos.</li><li>3. Genera respaldo y Script de Datos.</li><li>4. Gestiona Actualización en Base de Datos.</li><li>5. Obtener confirmación del usuario.</li><li>6. Cierre de Ticket.</li></ol>
<b>Descripción</b>	<p>Este flujo describe a la petición de un usuario solicitando información o cambios masivo de datos en archivos, bases de datos que están en ambiente de producción, y estos son de baja complejidad.</p> <p>Primero Genesys contacta al usuario en el cual se obtiene el detalle de los datos a actualizar, luego se envía un correo solicitando la autorización de modificación de los datos. Si CMPC otorga la autorización, primero se realiza un respaldo y script de los datos, luego se documenta esta modificación y CMPC gestiona la actualización de la base de datos. Se espera el visto bueno por parte del usuario y se cierra el ticket (se actualiza la base del conocimiento y se documenta el informe de causa raíz).</p>
<b>Entradas</b>	SLA, (MDA) Ticket de Servicio.
<b>Salidas</b>	Informe Causa Raíz (Formulario Solución), MDA/SVN Ticket de Servicio (Actualiza base de conocimiento).
<b>Roles Involucrados</b>	Genesys, CMPC TI.

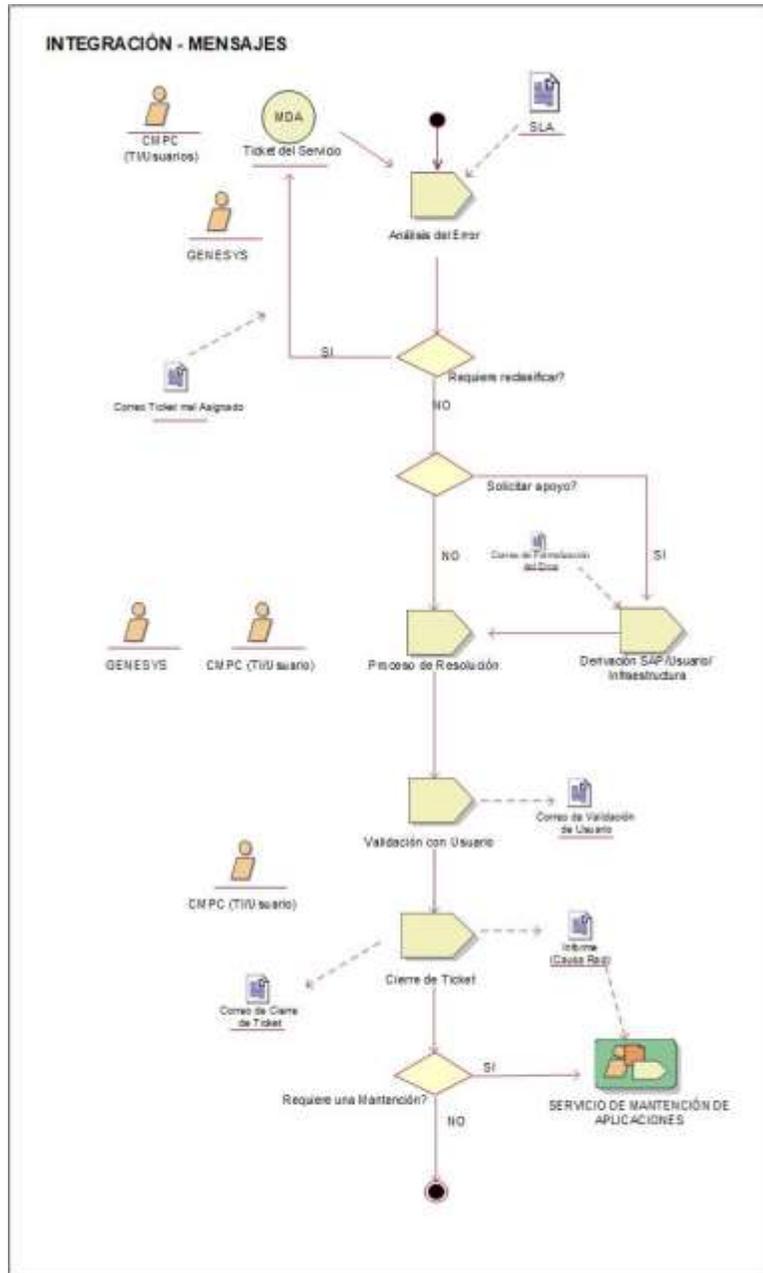
4.1.3 Atención de Incidentes



## Descripción de Tareas

<b>Tareas a Realizar</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contactar al Usuario y recopilar detalle de la incidencia (Diagnostico).</li> <li>2. Análisis del problema.</li> <li>3. Devuelve a MDA.</li> <li>4. Resolución del incidente.</li> <li>5. Solicita apoyo a otra área (infraestructura/BD/SAP)</li> <li>6. Gestionar Paso a Productivo.</li> <li>7. Obtener conformidad del usuario.</li> <li>8. Cierre de Ticket.</li> </ol>
<b>Descripción</b>	<p>Este flujo permite atender y resolver todos los incidentes que afectan la disponibilidad de las aplicaciones del negocio, se aplican soluciones definitivas o temporales que permitan a los usuarios del negocio poder continuar en la utilización de las aplicaciones.</p> <p>Primero se contacta con el usuario y se recopila información de la incidencia, esto con el fin de realizar un diagnóstico y/o análisis del problema, si el ticket se debe reclasificar (en una petición de datos o una solicitud de capacitación, por ejemplo) este se tiene que devolver a la Mesa de Ayuda para un nuevo análisis.</p> <p>Si no corresponde reclasificar comienza la resolución del incidente consultando información en la mesa de ayuda o en SVN (base de conocimiento), si se requiere apoyo de otra área se debe solicitar (Infraestructura/BD/SAP), este ciclo se repetirá hasta que la atención quede resuelta. Luego se gestiona el paso a productivo entregando evidencia del cambio que se realizó y también la confirmación del paso a productivo por parte del usuario. Este flujo no terminará hasta que se obtenga una confirmación de conformidad por parte del usuario.</p> <p>Finalmente, si el tipo de solución corresponde a una solución definitiva, se hace cierre del ticket, se realiza informe de la causa raíz. De lo contrario si la solución es de tipo temporal, se propone a llevarlo a través de la gestión del servicio de Mantenimiento de Aplicaciones entregando como antecedente el informe Causa raíz para proponer una solución definitiva a la problemática.</p>
<b>Entradas</b>	MDA/ Ticket del servicio.
<b>Salidas</b>	Detalle de la Incidencia, Formulario de Solución y evidencia de pruebas, Documentación PP/con reversa
<b>Roles Involucrados</b>	JP Genesys, CMPC (TI/Usuarios).

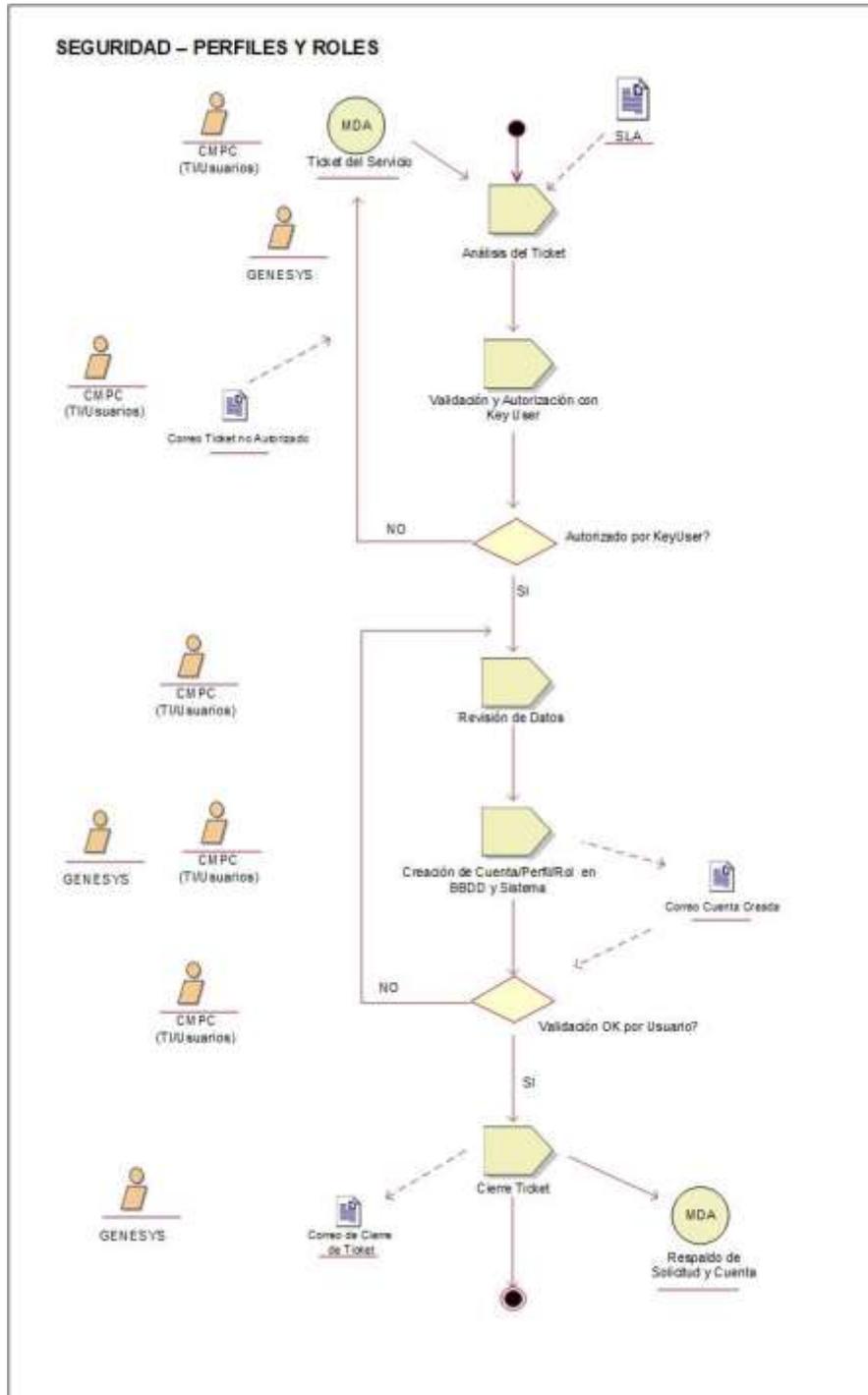
4.1.4 Integración – Mensajes



**Descripción de Tareas**

<b>Tareas a Realizar</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Análisis del error.</li><li>2. Derivación SAP/Usuario/Infraestructura.</li><li>3. Proceso de resolución.</li><li>4. Validación con Usuario.</li><li>5. Cierre de Ticket.</li></ol>
<b>Descripción</b>	Para este flujo cuando se habilita un ticket del servicio se realiza un Análisis del Error, si el ticket debe ser reclasificado (corresponde a otra categoría) se devuelve a la Mesa de Ayuda para un nuevo análisis, por otro lado, si el ticket no está mal asignado se solicita apoyo a SAP, Usuario o Infraestructura (si lo requiere) para su proceso de resolución. Finalmente, se le solicita al usuario de CMPC una validación de que el error se solucionó correctamente, a su vez si el error requiere que plantee una mantención se deriva al servicio de Mantención de Aplicaciones con el informe de causa raíz para su entendimiento.
<b>Entradas</b>	Ticket del Servicio (MDA), SLA.
<b>Salidas</b>	Correo cierre de Ticket.
<b>Roles Involucrados</b>	CMPC (TI/Usuarios), Genesys

4.1.5 Seguridad – Roles/Perfiles



**Descripción de Tareas**

<b>Tareas a Realizar</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Análisis del Ticket</li><li>2. Validación y Autorización con KeyUser</li><li>3. Revisión de Datos</li><li>4. Creación de Cuenta/Perfil/Rol en BBDD y Sistema</li><li>5. Cierre de Ticket</li></ol>
<b>Descripción</b>	Para este flujo para la creación de cuenta/perfil/rol en los sistemas CMPC, al crearse el ticket en la Mesa de Ayuda lo primero que se debe hacer Genesys es un análisis del ticket, para luego pedir al Key User su validación y autorización. Si el Key User dio el OK con la creación, este debe revisar si los datos están correctos y se procede a crear la cuenta/perfil/rol en el sistema y BBDD, también se envía un email al usuario que la cuenta/perfil/rol fue creado. Finalmente, si el proceso sigue correctamente se procede a cerrar el ticket sin antes respaldar la solicitud y toda información de la creación en la Mesa de Ayuda.
<b>Entradas</b>	Ticket del Servicio (MDA), SLA.
<b>Salidas</b>	Correo cierre de Ticket; MDA (Respaldo de Solicitud y Cuenta)
<b>Roles Involucrados</b>	CMPC (TI/Usuarios), Genesys

#### 4.2 Artefactos definidos para la gestión de soportes

Refiérase a la tabla de definición de artefactos según tipo mantención indicada en el punto 2.4 de este documento.

## 5 ANEXO: ESTÁNDARES

A continuación se indican los estándares para el cumplimiento de la metodología definida, estos deben ser descargados desde la sección Estándares ubicada en el Portal de Documentos:

- Nomenclatura de archivos y directorios
- Manejo de código y versión de programas
- Programación de base de datos
- Estructura de directorios BitBucket
- Manual de Integración Continua CI/CD
- Manual Normas de Desarrollo