

MÉTRICAS DE CALIDAD DE SERVICIO DE UNA FSW

Eduardo Castillo Luna
Gerencia Solution Center Querétaro

Normalmente estamos acostumbrados a implementar métricas e indicadores para medir la calidad del software que desarrolla/implementa una fábrica de software, pero pocas veces nos detenemos en revisar cuál es la calidad que engloba todo el servicio que proporciona una Fábrica de Software a sus clientes y la forma en que éstos evalúan el servicio que reciben, encaminados a tener como “aliados” a proveedores que cumplan con los más altos estándares apegados a los SLA’s definidos en sus métricas implementadas.

Definitivamente todos los clientes de una Fábrica de Software son muy importantes, pero el tener un cliente financiero y/o bancario, implica tener niveles de madurez muy altos, debido a las exigencias que estos demandan de sus proveedores o aliados en los que depositan su confianza para la ejecución de proyectos de TI.

Dicha madurez, recae en la definición de métricas para medir la calidad del servicio que reciben de sus proveedores, cada una con sus respectivos SLA’s definidos de acuerdo a las actividades que conlleva.

Para esto, existen diferentes roles que se involucran en todo el ciclo de atención de proyectos de TI, los cuales podemos englobar principalmente en 3, que serán los encargados en promover las actividades que se estarán “midiendo” con las métricas definidas:

Roles	Descripción
Responsable de proyecto	Persona definida como responsable del proyecto en ejecución
Gestor de proveedores	Entidad definida para verificar cumplimiento de estándares entre cliente y proveedor (FSW)
Fábrica de Software	Empresa encargada de implementar proyectos de TI

La ejecución de un proyecto de TI con una institución bancaria, involucra diferentes fases y roles. Cada una de las fases del proyecto, determinan un estatus dentro del flujo de atención, en las cuales se involucran los roles indicados anteriormente.

A continuación, se mencionan las métricas que comúnmente se pueden definir para medir el servicio de una FSW, involucrando a los roles que intervienen dentro del flujo de atención:



Responsable de proyecto

Descripción	Nivel Cumplimiento	SLA (Hrs)
Definición del proyecto	95%	4
Completar Información	95%	8
Revalorar proyecto	95%	8
Confirmar Horas reales	90%	16
Revisar proyecto entregado	95%	8
Evaluación	95%	8

Definición del proyecto: Tiempo transcurrido mientras el Responsable de Proyecto está definiendo alcance del proyecto y adjuntando documentación de entrada del servicio solicitado.

Completar Información: Tiempo que el Responsable de Proyecto tarda en completar la información faltante para atención del proyecto, cuando ésta no es completa.

Revalorar proyecto: Es el tiempo que ocupa el Responsable de Proyecto para re-valorar un proyecto (se da principalmente cuando se identifican incongruencias de alcance al inicio del proyecto).

Confirmar Horas reales: Tiempo que ocupa el Responsable de Proyecto para revisar el esfuerzo ejecutado por la Fábrica de Software cuando el proyecto fue suspendido.

Revisar proyecto entregado: Tiempo que ocupa el Responsable de Proyecto para revisar que el servicio recibido cumple con lo requerido en alcance y calidad.

Evaluación: Tiempo que ocupa el Responsable de Proyecto en evaluar el servicio recibido (código, documentación, manuales, calidad de código, etc.)

Gestor de proveedores

Descripción	Nivel Cumplimiento	SLA (Hrs)
Validar Documentación	95%	8
Revisar Estimación	95%	8
Validar Entrega de proyecto	95%	24

Validar Documentación: Tiempo transcurrido mientras la oficina de Gestor de proveedores revisa que el proyecto a ejecutar cumpla con todos los insumos de entrada de acuerdo al servicio solicitado.



Revisar Estimación: Es el tiempo que ocupa la oficina de Gestor de proveedores para validar que las estimaciones entregadas no rebasen el presupuesto definido para el proyecto.

Validar Entrega de proyecto: Es el tiempo que ocupa la oficina de Gestor de proveedores para validar la entrega completa de los entregables acordados con la Fábrica de Software.

Fábrica de Software

Descripción	Nivel Cumplimiento	SLA (Hrs)
Revisar Información	95%	12
Valoración	95%	16
Ejecución	100%	F.Ini-F.Fin
Reporte de Horas	90%	16
Corregir Documentación	95%	8
Atención Defectos	95%	6

Revisar Información: Tiempo transcurrido mientras la Fábrica de Software revisa la documentación del proyecto y verificar que esté completa para la ejecución.

Valoración: Es el tiempo que ocupa la Fábrica de Software para estimar un proyecto.

Ejecución: Es el tiempo que ocupa la Fábrica de Software para ejecutar el servicio solicitado con calidad en el plazo contratado.

Reporte de Horas: Es el tiempo que ocupa la Fábrica de Software para reportar las horas invertidas y sus entregables que los sustentan cuando un proyecto es suspendido una vez que ya estaba en ejecución.

Corregir Documentación: Es el tiempo que ocupa la Fábrica de Software para corregir y/o complementar la documentación entregada del proyecto en ejecución, derivada del servicio otorgado.

Atención Defectos: Es el tiempo que ocupa la Fábrica de Software para corregir los defectos encontrados en el código y que son reportados por el Responsable de proyecto.

La operación del Solution Center Querétaro está basada en estas métricas para la atención de proyectos con los clientes y bajo las cuales se “evalúa” el servicio de todas las FSW que atienden sus proyectos de TI. Estas métricas son un parámetro muy importante para reflejar la productividad de las FSW y que al final se utiliza como criterio para obtener nuevos proyectos que le permiten afianzarse como uno de los más confiables proveedores de servicios de TI.

