



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ACUERDOS DE  
SERVICIO PARA HERMES TRANSPORTES BLINDADOS  
S.A.**

**PRESENTADA POR  
EMPERATRIZ JOHANNA ORMEÑO BONIFACIO  
RUTH ZAIDA ROJAS AGUILAR**

**ASESOR  
LUIS ESTEBAN PALACIOS QUICHIZ**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE COMPUTACIÓN Y  
SISTEMAS**

**LIMA – PERÚ  
2014**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE  
INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ACUERDOS DE  
SERVICIO PARA HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A.**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE  
COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

**PRESENTADO POR**

**ORMEÑO BONIFACIO, EMPERATRIZ JOHANNA**

**ROJAS AGUILAR, RUTH ZAIDA**

**ASESOR**

**MAG. PALACIOS QUICHIZ, LUIS ESTEBAN**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

Esta tesis está dedicada a Dios por darnos la fuerza, la energía y el conocimiento para concretar esta meta, que significó un gran esfuerzo. Asimismo, a nuestros padres, hermanos y a toda nuestra familia por su apoyo y confianza.

Agradecemos el gran apoyo de nuestros Asesores,  
Jurados y todos los que contribuyeron con esta  
investigación.

## ÌNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>xii</b>
 <b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Problema	15
1.2 Objetivos	16
1.3 Justificación	16
 <b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes	18
2.2 Bases teóricas	19
2.3 Definición de términos básicos	25
 <b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b>	
3.1 Recursos	27
3.2 Métodos	28
3.3 Plan de trabajo	32

## **CAPÍTULO IV. DESARROLLO DE PROYECTO**

4.1	Gestión del proyecto	33
4.2	Desarrollo del sistema de acuerdos de servicio	35

## **CAPÍTULO V. PRUEBAS Y RESULTADOS**

5.1	Pruebas	55
5.2	Resultados	57

## **CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN**

<b>CONCLUSIONES</b>	<b>67</b>
---------------------	-----------

<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>69</b>
------------------------	-----------

<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>70</b>
-------------------------------	-----------

<b>ANEXOS</b>	<b>74</b>
---------------	-----------

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura N° 1 Disciplinas de Metodología AUP según Ambler (2005)	24
Figura N° 2 Fases de gestión del proyecto según Stackpole C. (2013).	29
Figura N° 3 Fases de la Metodología de Desarrollo de Software según la teoría Ambler (2005).	30
Figura N° 4 Distribución de cliente por sector	42
Figura N° 5 Distribución de Puntos por sector	43
Figura N° 6 Clientes	44
Figura N° 7 Puntos	44
Figura N° 8 Proceso de Administración y Mantenimiento Plataforma ADS	47
Figura N° 9 Arquitectura en Capas	53
Figura N° 10 Resumen de Ejecución de Pruebas de Calidad	59
Figura N° 11 Indicadores de Calidad	60
Figura N° 12 Resumen de Pruebas de Calidad x Tipo de Prueba	61
Figura N° 13 Análisis de reprogramaciones	65
Figura N° 14 Análisis de reducción de reprogramaciones en un mes	65
Figura N° 15 Resumen de totales aplicados a acuerdos de servicios.	67

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla N° 1 Formato ideal de plantilla (Negociación)	21
Tabla N° 2 Recursos Humanos del Proyecto	27
Tabla N° 3 Hardware y Software	28
Tabla N° 4 Análisis de involucrados	36
Tabla N° 5 Clasificación inicial de requerimientos	39
Tabla N° 6 Tipos de punto	40
Tabla N° 7 Tipos de punto	40
Tabla N° 8 Entidades de negocio	45
Tabla N° 9 Definición de requerimientos	46
Tabla N° 10 Servicios ADS	48
Tabla N° 11 Tipo de Servicio ADS	48
Tabla N° 12 Tipología de ADS	49
Tabla N° 13 Conceptos por tipología ADS	49
Tabla N° 14 Conceptos de acuerdos generales	49
Tabla N° 15 Tabla del Esquema de Preorden	51
Tabla N° 16 Tablas del Esquema de Ventas	52
Tabla N° 17 Tablas del Esquema de ATM	52
Tabla N° 18 Ambiente de prueba servidor SRVWLAPP1DS	57
Tabla N° 19 Ambiente de prueba servidor SRVWLAPP3DS	57
Tabla N° 20 Ambiente de prueba servidor	57
Tabla N° 21 Análisis de pérdida en un mes antes del proyecto	63
Tabla N° 22 Análisis de pérdida en un mes después del proyecto	64



## RESUMEN

Esta tesis tiene como objetivo mejorar el control de acuerdos de servicios relacionados con la atención y el nivel de cumplimiento de “los acuerdos negociados” para reducir el tiempo y los recursos que emplea la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. en la dación de los servicios de transporte y procesamiento de dinero.

En la captura de requerimientos del proyecto se recopiló un número específico de actividades: registro, validación, administración y mantenimiento de los acuerdos de servicio, según el alcance de la solución.

La gestión del proyecto se basó en los entregables de PMBOK que se ajustan al alcance del proyecto y para el desarrollo del producto de software se usó la metodología de Proceso Unificado Ágil. Como resultado, se registraron los acuerdos de servicio negociados con los clientes de alta prioridad, disminuyendo el 76% de reprogramaciones de servicios, lo que significa una reducción de tiempo y recursos, y el registro de más del 97% de los puntos de servicio. Este proyecto permite concluir que el sistema impulsa el control y el cumplimiento de lo negociado con el cliente, mejorando el proceso de acuerdos de servicio.

Palabras claves: acuerdos de servicio, cumplimiento, nivel operativo, PMBOK, Proceso Unificado Ágil.

## **ABSTRACT**

This thesis aims to improve the control of service agreements related to the attention and the level of compliance of "negotiated agreements" in order to reduce the time and resources used by Hermes Transportes Blindados S.A. in the provision of transportation and money processing services.

In the capture of project requirements, a specific number of activities were collected: registration, validation, management and maintenance of service agreements, according to the scope of the solution.

The project management was based on PMBOK releases that fit the project scope and for the development of the software product the Agile Unified Process methodology was used. As a result, service agreements negotiated with high-priority customers were registered, decreasing 76% of service rescheduling, which means a reduction in time and resources, and the registration of more than 97% of service points. This project allows us to conclude that the system promotes the control and fulfillment of what is negotiated with the client, improving the process of service agreements.

Keywords: service agreements, compliance, operational level, PMBOK, Agile Unified Process.

## NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS\_IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ACUERDOS DE SERVICIO PARA HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A.  
doc

## AUTOR

ORMEÑO BONIFACIO, EMPERATRIZ J R  
OJAS AGUILAR, RUTH ZAIDA

## RECuento DE PALABRAS

**33710 Words**

## RECuento DE CARACTERES

**181146 Characters**

## RECuento DE PÁGINAS

**277 Pages**

## TAMAÑO DEL ARCHIVO

**9.4MB**

## FECHA DE ENTREGA

**Jun 27, 2023 12:04 PM GMT-5**

## FECHA DEL INFORME

**Jun 27, 2023 12:07 PM GMT-5**

● **19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material citado



**USMP** | FACULTAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES | INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

**Biblioteca FIA**

Juana Chunga Rodríguez  
Bibliotecóloga

## **INTRODUCCIÓN**

Los acuerdos de servicio son importantes para la realización de un servicio, ya que en ellos se define las características y requerimientos indispensables entre proveedor y cliente.

En Hermes Transportes Blindados, el área comercial es quien negocia los acuerdos de servicio con el cliente, estos acuerdos de servicios se negocian por puntos de usuario de servicio que se tiene definido con el cliente.

Esta tesis promueve el uso de un sistema tecnológico de acuerdos de servicios, se tiene en cuenta los conceptos básicos del proyecto y del desarrollo del sistema.

La problemática de este proyecto plantea que el bajo cumplimiento de los acuerdos de servicio se debe a las deficiencias en el registro de los acuerdos de servicios de transporte de valores, ATM y Procesamiento de dinero.

Los acuerdos se registran por los empleados del nivel operativo-ejecutante en archivos planos, los registros se realizan de acuerdo al conocimiento práctico de los mismos; encontrando restricciones en los horarios de la atención diaria; estas restricciones deben ser informados en la negociación con el cliente.

Hermes Transportes Blindados tiene limitado conocimiento de acuerdos de servicio, restringiendo procesos operativos que ocasiona como promedio trescientos veinte (320) reprogramaciones de servicios diario, originando pérdida de tiempo y recursos para atender otros servicios programados.

Asimismo, es oportuno mencionar que el objetivo general de este proyecto es mejorar el control de acuerdos de servicios sobre la atención y nivel de cumplimiento de los acuerdos negociados para reducir tiempo y recursos de los servicios. Mientras que, entre los objetivos específicos se encuentran: Recoger información en el nivel operativo sobre los acuerdos informales que se tienen con clientes de alta prioridad y acuerdos básicos o generales que se deben mantener con los demás clientes; analizar la información encontrada y crear plantillas de acuerdos de servicios estándar para Lima y sucursales, identificar qué servicios serán afectados y los requisitos a considerarse e identificar los requerimientos del área de Procesos Operativos Internos para la mejora del proceso acuerdos de servicios.

Cuando se plantea los acuerdos de servicios con los clientes, se busca tomar la iniciativa para el cumplimiento de estos en una forma rápida y eficaz; también se busca mejorar el tiempo de atención a las solicitudes de clientes y el nivel de cumplimiento; siendo necesario la disponibilidad de información. Esta mejora ayuda a identificar a los clientes frecuentes activos que son considerados cliente de alta prioridad de atención.

Con la implementación del sistema en plataforma Oracle Fusion Middleware 11g, Forms y Reports desarrollado en lenguaje PL-SQL, el área

Comercial cargará los Acuerdos de Servicio (ADS) que se negociarán con el cliente y se visualizará en una vista de formularios, planteando la formulación de cada uno de los acuerdos con condiciones a través del sistema, estos estarán asociados al servicio, tipo de servicio, tipología y concepto por tipología definidos con los usuarios líderes; registro que permitirá controlar el cumplimiento de los acuerdos de servicio.

La estructura de esta tesis es la siguiente: en el Capítulo I indica la problemática encontrada en el área comercial de Hermes Transportes Blindados S.A. En el Capítulo II, plasma el marco teórico de la tesis; mientras que en el Capítulo III se presenta la metodología a emplear en la gestión de proyecto y desarrollo del sistema. Asimismo, el Capítulo IV muestra el desarrollo del proyecto. En el capítulo V se realizan las pruebas y resultados del proyecto. Finalmente, el capítulo VI, se enfoca a la discusión de los resultados obtenidos.

La estructura de esta tesis es la siguiente: en el Capítulo I indica la problemática encontrada en el área comercial de Hermes Transportes Blindados S.A.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Problema**

El área comercial de Hermes Transportes Blindados S.A. tiene deficiencias en el registro de los acuerdos de servicios relacionados con tres servicios que se brindan a todos los clientes: a) servicio de transporte de valores, b) servicio para ATM y c) procesamiento de dinero con sus clientes. Cabe resaltar que los acuerdos se realizan por punto usuario de servicio del cliente.

Estos acuerdos se registran en archivos planos según el conocimiento práctico de los empleados del nivel operativo-ejecutante que en la atención diaria encuentra restricciones, como diferentes horarios que respetar (horario de solicitud, horario de atención, horario programado, horario tentativo), entre otras. Estas restricciones deben ser informadas con claridad y revisadas por ambas partes en la negociación de los acuerdos con el cliente.

Hermes Transportes Blindados tiene limitado conocimiento de acuerdos de servicio, restringiendo procesos del nivel operativo que ocasiona un promedio de trescientos veinte (320) reprogramaciones de servicios a diario, lo que origina una pérdida de

tiempo y recursos que podrían emplearse para atender otros servicios programados.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Mejorar el control de acuerdos de servicios sobre la atención y el nivel de cumplimiento de los acuerdos negociados para reducir tiempo y recursos de los servicios.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- a) Recoger información en el nivel operativo, sobre los acuerdos informales que se tienen con clientes de alta prioridad y acuerdos básicos que se deben mantener con los demás clientes.
- b) Analizar la información encontrada y crear plantillas de acuerdos de servicios estándar para Lima (Oficina Principal) y sucursales.
- c) Identificar qué servicios serán afectados y los requisitos a considerarse para el desarrollo del proyecto.
- d) Identificar los requerimientos del Área de Procesos Operativos Internos para la mejora del proceso acuerdos de servicios.

## **1.3 Justificación**

### **1.3.1 Justificación Teórica**

Con la implementación del sistema en plataforma *Oracle Fusion Middleware 11g, Forms y Reports* desarrollado en lenguaje PL-SQL, se busca que el Área Comercial cargue los Acuerdos de Servicio (ADS) que se negocian con el cliente y que se registran en una vista de formularios, planteando la formulación de cada uno de los acuerdos con condiciones a través del sistema. Estos deben estar asociados al servicio, tipo de servicio, tipología y concepto por tipología definidos con los usuarios líderes. De esta forma, se tiene como resultado un registro que permite controlar el cumplimiento de los acuerdos de servicio.

### **1.3.2 Justificación Práctica**

Al plantear un registro de acuerdos de servicios (ADS) con los clientes se promueve el cumplimiento de estos de una forma agresiva aplicando un costo adicional, mejorando la respuesta de atención a las solicitudes de los clientes y manteniendo un control sobre el nivel de cumplimiento por parte de ellos, para esto es necesario la disponibilidad de información sobre los acuerdos de servicios negociados, para la consulta de los ADS por punto de servicio en las áreas del nivel operativo.

Adicionalmente, el registro de los ADS permite que los clientes y la empresa comprueben, controlen y validen el cumplimiento de los acuerdos; y que la Gerencia Comercial conozca al cliente activo frecuentemente y lo denomine como un cliente de alta prioridad de atención.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes**

Hermes Transportes Blindados (HTB) desde 1985 es una empresa que diseña soluciones de acuerdo a las necesidades específicas del cliente, con el fin de liberarlo de la gestión de procesos sensibles al tiempo y al riesgo. Y es por eso que, en más de 28 años de trayectoria, se convierten en socios estratégicos de las principales empresas mineras, financieras y comerciales del país.

Cuenta con los servicios de traslado, procesamiento y custodia de dinero, gestión documentaria, servicios para el sector minero, mensajería y gestión de canales de cobranza y pagos.

Hermes Transportes Blindados en busca de ofrecer ventajas en términos de mejora de calidad, eficiencia y gestión de la información, propone el registro integrado y obligatorio, la validación y restricción de los acuerdos de servicio establecidos con el cliente para que estos puedan ser evaluados en su cumplimiento tanto desde cliente como en la atención desde HTB.

Las organizaciones incluyen normas o acuerdos, reglas formales para realizar las actividades, estas reglas guían a los

empleados en los procedimientos. (Laudon; 2012) afirma que existen procesos de negocio que están por escrito, pero muchos son prácticas de trabajo informales, el uso de estas prácticas de trabajo informales se halló en HTB, específicamente en uno de los procesos de negocio en el área comercial que es responsable de la venta de los servicios a los clientes y potenciales clientes, con los que se establecen acuerdos por los servicios prestados.

Estos acuerdos informales se vienen trabajando por algunas áreas del nivel operativo en archivos planos, recolectados de las novedades que encuentran en su labor diaria, como por ejemplo restricciones de los usuarios de servicio (Puntos del cliente), estos se registran para no incidir en la misma novedad en próximas atenciones.

(Gásperi; 2012) que vio la necesidad de implementar, un sistema que incorpore herramientas tecnológicas que faciliten a las instituciones públicas las tareas de seguimiento y control de contratos de adquisiciones de bienes o servicios, con el fin de que los contratos sean ejecutados conforme a lo establecido o negociado, principalmente en cuanto a costos, calidad, y tiempo.

Sistema para gestionar y controlar los contratos implementado por el ministerio de Hacienda del Gobierno de Chile (Chile Compra; 2017) vio la necesidad de proveer a los organismos públicos, a los proveedores y la ciudadanía en general una herramienta en línea, fortaleciendo la transparencia y favoreciendo el ahorro; esta aplicación de gestión de contratos permite a los organismos públicos realizar el seguimiento y control de contratos generados en MercadoPublico.cl, permitiendo registrar los datos de los firmantes y las condiciones de término del contrato.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Niveles de servicio**

Los acuerdos de nivel de servicio documentan los compromisos entre los proveedores de servicios y los clientes. Puede definir los tipos de compromiso, clasificar los acuerdos de nivel de servicio, definir calendarios y crear indicadores claves de rendimiento.

Entre el cliente y la empresa que presta servicios existen diversas formas de aportación y actividades que se realizan conjuntamente, pero todo implica resultados para ambos; tanto porque supone obtener mejores ventas futuras o porque supone una reducción de costo por eficiencia.

Camacho (2010) indica, que todas las actividades colaborativas entre el cliente y la empresa prestadora de servicios, buscan un beneficio económico y compartido ya que, de no ser así, puede llevar al desinterés a una de las partes y al fracaso o escaso éxito de la iniciativa de mejora.

Por otro lado, mantener un control sobre los procesos de las áreas de negocio, en donde se negocian los acuerdos de servicios establecidos, es muy poco flexible y fuente de incidencias entre el cliente y la empresa.

#### **a) Proceso de negociación**

Si bien es cierto los acuerdos de tipo servicio y tarifa suelen recogerse correctamente en las plantillas de orden de servicio después del contrato con el cliente, este no es el caso para la cantidad de acuerdos puntuales que se necesitan por servicio y usuario de servicio. Es por eso que se recomienda quede claramente documentado, firmado y/o validado por ambas partes. (Vilas; 2011)

Se recomienda mantener un tipo de detalle sobre los acuerdos, ejemplo: (Ver Figura 1), en la actualidad no existen o se alejan del detalle necesario.

Tabla N° 1 Formato ideal de plantilla (Negociación)

<b>Títulos</b>	<b>Contenido</b>
<b>Introducción</b>	Se establecen las partes intervinientes (datos legales), la categoría de servicios a la que va hacer referencia, periodo de aplicación o fecha fin de contrato.
<b>Condiciones de Facturación y Pago</b>	Se establecen las condiciones de facturación y el plazo y método de pago.
<b>Condiciones Particulares de Servicios</b>	<p>Se indican las condiciones por servicio, ejemplo: HTB:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adelantos postergaciones</li> <li>▪ Anulaciones</li> <li>▪ Cantidad de horarios (prioridades) y % de servicios</li> <li>▪ Cantidad de servicios en simultáneo (misma hora)</li> <li>▪ Cantidad máxima de envases</li> <li>▪ Disponibilidad de efectivo</li> <li>▪ Envío de actas de mayor cuantía</li> <li>▪ Horario de atención</li> <li>▪ Horario de solicitud</li> <li>▪ Tiempo de permanencia</li> <li>▪ Tiempo de respuesta, etc.</li> </ul>
<b>Condiciones Generales</b>	Suele ser una página con aquellas condiciones generales que rigen las relaciones de la empresa con los clientes, aplicables a cualquier tipo de servicio o periodo.

Adaptado por las autoras de Vilas, José María (2011)

#### **b) Tipos de acuerdo de nivel de servicio**

Se identifican los siguientes tipos de ADS (Acuerdos de Servicios), Acuerdo de nivel de Servicio de Clientes, Acuerdo de nivel de servicio

interno y nivel de servicio de proveedor. IBM Maximo Aviation (2021).  
Tipos predefinidos para los acuerdos de nivel de servicio:

- Acuerdo de nivel de servicio de clientes. Se da entre el proveedor del servicio y un cliente externo.  
Por ejemplo, un gestor de instalaciones proporciona servicios de mantenimiento para distintos clientes.
- Acuerdo de nivel de servicio interno. Se da entre el proveedor de servicio, cliente externo y un cliente interno (por ejemplo, otra organización u otro departamento).  
Por ejemplo, el cliente es el gestor de instalaciones y proporciona servicios de mantenimiento para las áreas de la empresa.
- Acuerdo de nivel de servicio de proveedor. Se da entre el proveedor de servicio y otro proveedor.  
Por ejemplo, ha contratado un proveedor para soportar los servicios de sistemas portátiles. Si tiene un contrato con otro proveedor que soporta sus compromisos con un cliente, puede asociar el contrato a un acuerdo de nivel de servicio de proveedor.

### **2.2.2 Reglas de negocio – restricciones**

Las reglas de restricción son aquellas que restringen la información contenida en el sistema o lo que va a ser ingresado en él, estas reglas se definen post el registro de los acuerdos con los clientes, pues estas reglas serán las condiciones que se implementen en los sistemas que usan las áreas del nivel operativo, para la atención y consulta de los servicios y hacer valer las restricciones según el cliente, punto y acuerdo de servicio.

La diferencia radica en que las reglas de restricción condicionan el valor de los atributos o propiedades de un sistema o módulo. (Boggiano et al; 2009). Es por eso que se crean nuevas y mejores restricciones que hacen que el nivel operativo sea mayor participante en la

validación de los ADS, que hacen que los acuerdos se encuentren fuera del estándar.

### **2.2.3 Gestión de proyectos**

La gestión de proyectos es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas, a las actividades de un proyecto por satisfacer los requisitos del proyecto. (Villafiorita; 2014)

El PMBOK presenta estándares que trabajan sobre diez áreas de conocimiento: Gestión de la Integración del Proyecto, Gestión de Proyecto de los Usuarios Involucrados, Gestión del Alcance del Proyecto, Gestión del Tiempo del Proyecto, Gestión de la Calidad del Proyecto, Gestión de las Comunicaciones del Proyecto, Gestión de los Riesgos del Proyecto, Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto, Gestión de los Costos del Proyecto y Gestión de las Adquisiciones del Proyecto. A su vez describe los proyectos dentro de cinco fases: Iniciación, Planificación, Ejecución, Control y Cierre. (Villafiorita; 2014).

### **2.2.4 Proceso Unificado Ágil (AUP)**

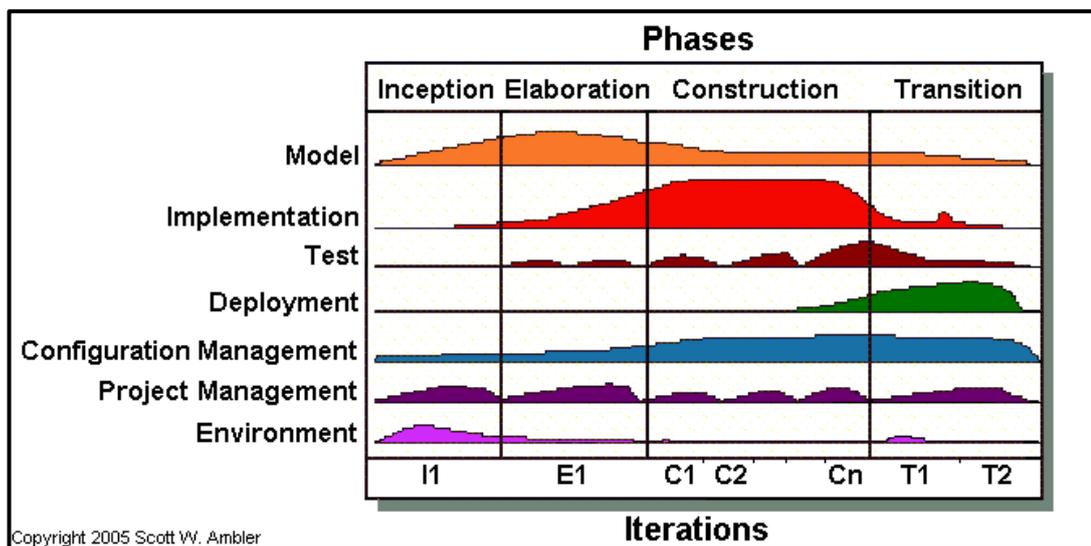
AUP es una versión simplificada de *Rational Unified Process* (RUP) (Ambler; 2005). Este describe un enfoque simple y fácil de entender para desarrollar Software de aplicaciones de negocio usando técnicas y conceptos, aunque aun permaneciendo como RUP.

AUP es una metodología de desarrollo ágil heredera de otros paradigmas. Esta metodología consta de principios y prácticas influyentes en la construcción del software en armonía con la documentación esencial de entregables específicos para el entendimiento de la solución. (Stober; 2010).

La metodología ágil a usar será AUP (*Agile Unified Process* también conocido como Desarrollo Ágil de Software). Es una versión simplificada del Proceso Unificado de Rational RUP. En él se describe un método sencillo, fácil de entender para el desarrollo de software de

aplicaciones empresariales utilizando técnicas ágiles y conceptos que aún permanecen todavía fieles al RUP.

Las disciplinas de AUP son diferentes a las de RUP. (Ambler; 2005), se mezcla la modelación del negocio, requisitos, análisis y diseño en la disciplina de modelación y, además, se unieron gestión de cambios y gestión de configuración en una sola disciplina. Las disciplinas de AUP son las siguientes: Modelación, Implementación, Prueba, Despliegue, Gestión de configuración, Gestión de Proyecto y Ambiente.



**Figura N° 1** Disciplinas de Metodología AUP según Ambler (2005)

Fuente: Ambler, Scott W. 2005

## 2.3 Definición de términos básicos

### a) Áreas del conocimiento

Son los conocimientos acerca de la administración de proyectos y contienen las técnicas para poder realizarlos, son una colección de 10 áreas de conocimiento las que contiene el PMBOK. (Hermes; 2014)

### b) ATM

Máquina expendedora de dinero utilizando tarjetas de plástico con banda magnética o chip, sin necesidad de personal del banco. (Hermes; 2014)

### c) Condiciones generales

Son los llamados Acuerdos Generales, suelen ser una página con aquellas condiciones generales que rigen las relaciones de la empresa con los clientes, aplicables a cualquier tipo de servicio o periodo. (Hermes; 2014)

### d) Condiciones particulares de servicio

Condiciones establecidas con los Clientes, según el tipo de servicio que se presta, es decir las condiciones están directamente relacionadas a los servicios, ejemplo: para el servicio CIT (*Cash in Transit*), tipología Horario, Condiciones por los siguientes Conceptos: Horario de atención, Horario de solicitud, Tiempo de permanencia, Tiempo de respuesta, etc. (Hermes; 2014)

### e) Nivel de servicio

Es un aspecto medible o cuantificable de algún servicio. Siendo complementario a la calidad de gestión, para tener un óptimo rendimiento en la prestación de servicios. (Hermes; 2014)

### f) Procesos de negocios

Se refiere al conjunto de tareas y comportamientos relacionados en forma lógica, que las organizaciones desarrollan con el tiempo para producir resultados de negocios específicos y la forma única en que se organizan y coordinan estas actividades. (Hermes; 2014)

**g) Usuarios de servicio**

Es el punto del cliente que se va atender, según el servicio al que se encuentre asociado, es decir Agente, ATM, tienda, dirección geográfica donde se atenderá al cliente. (Hermes; 2014)

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Recursos

Los recursos involucrados en el desarrollo del proyecto denominado “Implementación de un sistema de acuerdos de servicio para Hermes Transportes Blindados S.A.” se presentan a continuación.

##### 3.1.1 Recursos humanos

Las áreas involucradas en este proyecto fueron: área Comercial y área de Tecnología de Información, las cuales cuentan en promedio con 12 personas involucradas en el proyecto. Los jefes del Proyecto fueron:

- Ormeño Bonifacio, Johanna
- Rojas Aguilar, Ruth Zaida

**Tabla N° 2 Recursos Humanos del Proyecto**

	<b>ROL</b>	<b>CANTIDAD</b>
	<b>Administrador del proyecto</b>	01
	<b>Examinador o Analista Líder</b>	01
<b>Analista y Programador</b>	Desarrollador	03
	Modelador Ágil	01

Administrador de BD	01
Implementador	02
<b>Administrador de la Configuración</b>	01
<b>Administrador de Pruebas</b>	02

---

Elaborado por: las autoras

### 3.1.2 Recursos Materiales

Este proyecto fue desarrollado en las oficinas de TI de la empresa Hermes Transportes Blindados, y se empleó el Hardware y Software que se describe a continuación.

**Tabla N° 3** Hardware y Software

<b>HARDWARE Y SOFTWARE</b>	
<b>Laptop</b>	Lenovo
<b>Microsoft Office 2010</b>	Microsoft Office 2010
	Microsoft Project 2010
<b>Oracle</b>	Oracle Fusion Middleware 11g
	Oracle Forms and Reports 11g

Elaborado por: las autoras

## 3.2 Métodos

Para la gestión del proyecto se utilizó PMBOK y como metodología para el desarrollo del producto Proceso Unificado Ágil (AUP), metodología ágil de RUP.

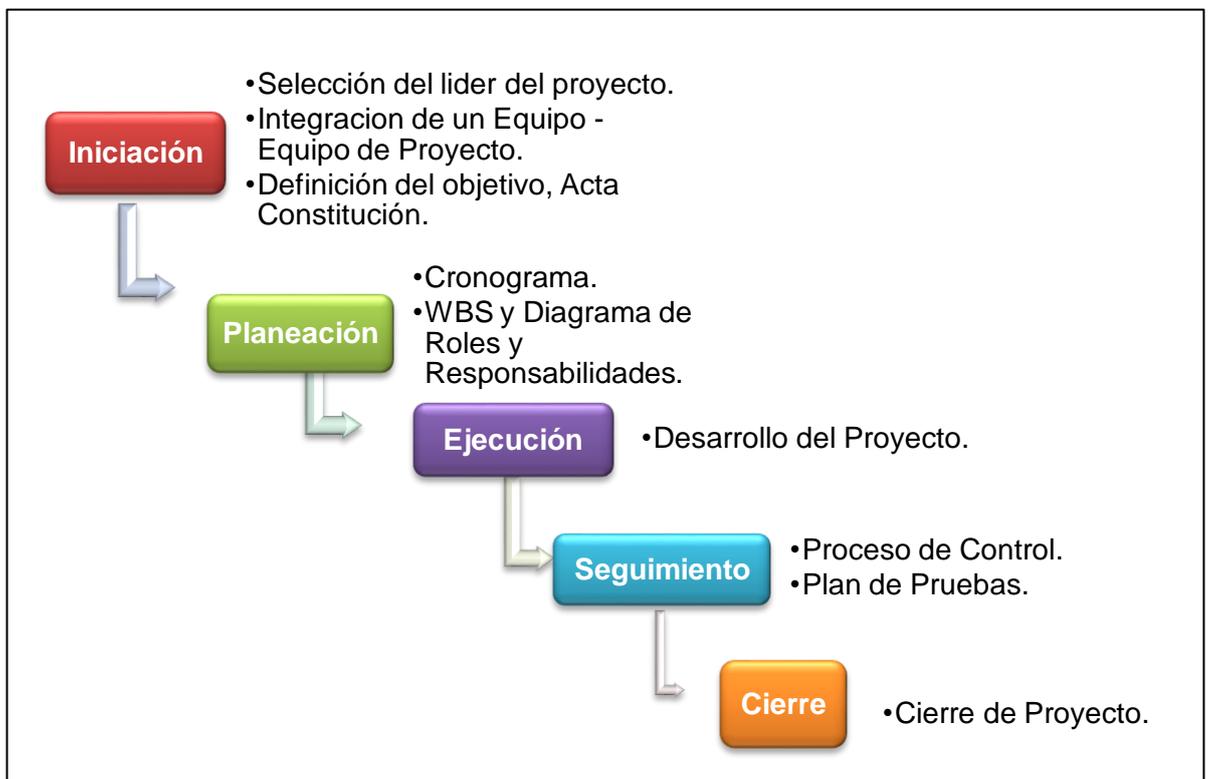
### 3.2.1 Gestión del proyecto

Respecto a la adaptación del estándar del PMBOK, se realizan algunos de los entregables mencionados en cada una de las siguientes cinco fases: Inicialización, Planeación, Ejecución, Control y Seguimiento, Cierre (Stackpole; 2013). Al respecto, se considera que en este

proyecto cada una de las fases debe seguir el orden que se muestra a continuación.

- a) Inicialización: surgimiento de idea o necesidad de negocio.
- b) Planeación: oficialización del proyecto.
- c) Ejecución: aprobación plan de proyecto.
- d) Control y Seguimiento: terminación sustancial.
- e) Cierre: entrega / recepción del producto

**Figura N° 2** Fases de gestión del proyecto según Stackpole C. (2013).



Elaborado por: las autoras

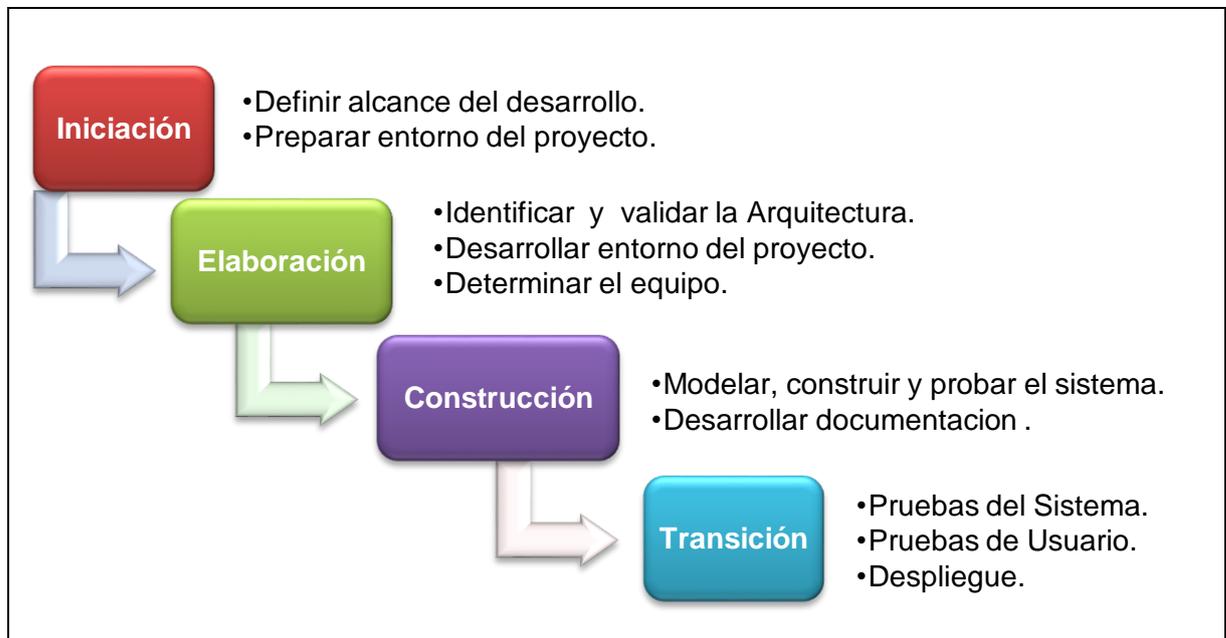
### 3.2.2 Metodología para el desarrollo del software

Para el desarrollo del software se adaptó a la metodología Proceso Unificado Ágil (AUP). El ciclo de vida de AUP está compuesto por cuatro fases: Inicio, Elaboración, Construcción y Transición (Stober; 2010).

Además, se considera que el hito de cada una de las fases para el inicio de la siguiente es:

- a) Iniciación: objetivos del ciclo de vida.
- b) Elaboración: arquitectura del ciclo de vida.
- c) Construcción: capacidad de operación inicial.
- d) Transición: lanzamiento del producto.

**Figura N° 3** Fases de la Metodología de Desarrollo de Software según la teoría Ambler (2005).



Elaborado por: las autoras

En las disciplinas de AUP según (Ambler; 2005), se identifica lo siguiente:

**a) Modelado**

Entender el negocio de la organización, identificar el problema que el proyecto aborda e identificar una solución viable para abordar el problema.

**b) Implementación**

Transformar su modelo en un código ejecutable y realizar una prueba de nivel básico en una unidad particular de prueba.

**c) Pruebas**

Ejecutar una evaluación de los objetivos para asegurar la calidad. Esto incluye encontrar defectos, validar que el sistema funcione como fue diseñado y verificar que los requerimientos están completos.

**d) Despliegue**

Planificar la entrega del sistema y ejecutar el plan para que el sistema esté disponible para los usuarios finales.

**e) Administración de la Configuración**

Administrar el acceso a los entregables o productos del proyecto. Esto incluye no sólo el rastreo de versiones del producto en el tiempo, sino que también incluye controlar y administrar los cambios que ocurran.

**f) Administración del proyecto**

Dirigir las actividades que se llevan a cabo en el proyecto. Esto incluye la dirección de personas (asignar tareas, seguimiento de los procesos, etc.),

y coordinar con los sistemas y personas fuera del alcance del proyecto para que el proyecto termine a tiempo.

**g) Entorno**

Apoyar las actividades para entregar el proyecto y garantizar que el proceso sea adecuado. La orientación (normas y directrices) y herramientas (hardware, software, etc.) deben estar disponibles para el equipo, según sea necesario y facilitar la puesta en marcha.

### **3.3 Plan de trabajo**

#### **3.3.1 Cronograma de actividades**

El cronograma se desarrolló en MS Project indicando los tiempos de duración de las actividades que se van a realizar siguiendo el estándar PMBOK y la metodología AUP, donde se consideran los recursos como: el administrador de proyecto, jefes del proyecto, analista líder, analista programador 1, analista programador 2 y analista QA. Todos necesarios para cumplir con el diseño, desarrollo e implantación del sistema. Ver el Cronograma de Actividades (Anexo 8).

## **CAPÍTULO IV**

### **DESARROLLO DE PROYECTO**

#### **4.1 Gestión del proyecto**

Según el PMBOK el éxito en la gestión de un proyecto se debe a la constitución de las personas del equipo, la eficacia de las personas involucradas y la identificación de los procesos dentro de la organización.

Por lo tanto, este proyecto se desarrolló siguiendo las fases definidas por el PMBOK. Estas fases se muestran a continuación.

**Fase de Iniciación**, en esta fase se tomaron acuerdos iniciales del proyecto, identificando las partes interesadas: Sub Gerente de Procesos Operativos Internos, Sub Gerente de Calidad y Atención al Cliente, Jefe de Proyectos de Mejora Continua, Jefe de Proyectos de Negocio, Administrativo/Soporte Comercial, Jefe de Operaciones CIT Ejecución, los autores del presente documento, como también al gerente de TI y al Director de Sistemas de Negocio, colaboradores del área de Servicio al Cliente y del nivel Operativo. Acta de Constitución de Proyecto (Anexo 3) y Alcance del Proyecto (Anexo 4).

**Fase de Planificación,** aquí se definieron actividades de planificación realizadas en el proyecto, manteniendo un esquema de trabajo para cumplir las necesidades del negocio sobre las cuales trata el proyecto. Se logró definir la elaboración de la Estructura de Desglose de Trabajo para enumerar las actividades que se realizan y las funcionalidades que se prevén realizar. EDT (Ver Anexo 5) y Matriz de Trazabilidad de Requisitos (Ver Anexo 6). Asimismo, se logró definir y constituir la Gestión del Alcance del Proyecto, en ese sentido, el Área de Soluciones de Negocio fue considerada la ideal para desarrollar e implementar el Sistema.

En cuanto a la Gestión de Proyecto de los Usuarios Involucrados, se enumeran los involucrados y el desarrollo de proyecto tanto antes como después del pase a producción. Ver Plan de Gestión de los Usuarios Involucrados (Anexo 7). Por otro lado, cabe resaltar que dentro del Cronograma hay una lista de actividades que tiene asignados diferentes recursos(usuarios); estas actividades pueden estar relacionadas entre sí, creando dependencias para que el desarrollo pueda ser finalizado en un tiempo óptimo. Ver Cronograma de Actividades (Anexo 8).

**Fase de Ejecución,** en esta fase se elaboró el producto en el cual se utilizó la metodología de Proceso Unificado Ágil (AUP), y donde se realizaron la actualización de cronograma y el desarrollo del proyecto planificado.

**Fase de Seguimiento y Control,** aquí se verificó que se está cumpliendo con el alcance del proyecto y el cronograma, puesto que se mide y supervisa regularmente el progreso para identificar las variaciones del plan, de manera que se tomen acciones correctivas de ser necesarias. Además, se tienen que contemplar el uso de estándares de programación con los que cuenta la empresa, estándares que se validan en QA.

Finalmente, la **Fase de Cierre**, esta fase culmina con el pase a producción de las fuentes, manuales y demás entregables desarrollados para el proyecto. Este proceso formaliza la aceptación del producto y conduce a su cierre (Stackpole; 2013), que fue exactamente lo que sucedió con este proyecto. Ver Acta de Aceptación (Anexo 18).

## **4.2 Desarrollo del sistema de acuerdos de servicio**

Dentro de cada una de las disciplinas de AUP (Ambler, 2005), se desarrolló lo siguiente:

### **4.2.1 Modelado**

En esta disciplina se conoce del negocio, se realiza el análisis de involucrados, donde identificamos quienes están directa o indirectamente involucrados en el problema que se intenta resolver, identificamos el problema, este análisis sirve para identificar la situación actual relacionada con el problema elegido y la solución propuesta.

Luego, la entrevista inicial permitió contar con el conocimiento base sobre el giro de negocio y las generalidades de la empresa, esta entrevista involucra a los principales grupos de interés de cada área de proceso evaluado, donde se realizó la captura de requerimientos. Basados en los requerimientos inicialmente capturados se listó, codificó y clasificó. Luego del análisis de negocio se procedió al análisis de requerimientos, donde se priorizó y clasificó de acuerdo a su funcionalidad, aquí se desarrolló la agrupación de requerimientos funcionales en Casos de uso y se realizó su especificación. Además, dentro de la fase de inicio se buscó el alcance inicial y cómo va a desarrollarse la solución que se planteó.

En esta disciplina, se realizó el análisis y diseño del sistema, en la que se estableció una arquitectura inicial y se diseñó el modelo de datos, considerando las necesidades de indexación, procesamiento y partición de tablas, en este caso se adaptó a estándares de la empresa para la nomenclatura de objetos de base de datos, como tablas,

paquetes, procedimientos almacenados, índices, etc. Se identificó tablas candidatas y atributos, se estableció relaciones entre tablas, se definió el modelo físico, índices, llaves primarias y procedimientos almacenados requeridos principalmente para el acceso de datos.

Los productos son: Diagrama de Caso de Uso (Anexo 9), Especificación de Caso de Uso (Anexo 10), Modelo de Base de datos (Anexo 11).

#### a) Identificación del problema

- **Análisis de involucrados**

En la tabla N° 4, se muestran los roles y su influencia en el desarrollo del presente proyecto.

**Tabla N° 4** Análisis de involucrados

<b>ROL</b>	<b>STAKEHOLDER</b>	<b>INFLUENCIA</b>
<b>Gerente de Procesos de Negocio</b>	Arias, Marco	ALTA
<b>Sub-Gerente de Procesos Operativos Internos</b>	Loayza, Patricia	ALTA
<b>Gerente de TI</b>	Ishara, Luis	ALTA
<b>Director de Sistemas de Negocio</b>	Casagrandi, Angélica	ALTA
<b>Jefe de Proyectos de Mejora Continua</b>	Zamora, Kelly	MEDIA
<b>Sub-Gerente de Calidad y Atención al Cliente</b>	Vargas, Rosario	MEDIA
<b>Jefe de Proyectos de Negocio</b>	Cubas, Sofia	BAJA
<b>Administrativo/Soporte Comercial</b>	Cachay, Ana	BAJA
<b>Jefe de Operaciones CIT Ejecución</b>	Rojas, Pablo	BAJA
<b>Analista Líder</b>	Cruz, Mercy	BAJA

<b>Colaboradores de TI</b>	Colaboradores	BAJA
<b>Usuarios</b>	Usuarios	BAJA

---

Elaborado por: las autoras

- **Análisis del problema**

Situación Actual: La empresa, Hermes Transportes Blindados, es soporte en el mercado de los siguientes segmentos: Retail, Financiero, Gobierno y Minas, atendiendo a diferentes clientes dentro de estos segmentos, con los que se negocian acuerdos por los servicios prestados, entre los siguientes: traslado de valores, procesamiento y custodia de dinero, gestión documentaria, servicios para el sector minero, mensajería, gestión canales de cobranza y pagos, además mantenimiento o abastecimiento de cajeros automáticos.

Desafortunadamente, el 95% de los acuerdos negociados no se encuentran debidamente registrados, ya que solo el 5% de estos son de conocimiento por el nivel operativo y se encuentra en archivos planos registrados por el área de Operaciones CIT Ejecución para el servicio de abastecimiento de cajeros automáticos, datos recogidos durante el servicio prestado al cliente, como es las restricciones horarias debido a que el Cajero automático se encuentra dentro de un centro comercial, lo que no permite un control sobre la atención y el nivel de cumplimiento de los acuerdos negociados con cada uno de los clientes.

- b) Identificación de requerimientos**

La entrevista inicial ha sido desarrollada, específicamente, para levantar el proceso de negociación y registro de los acuerdos de servicio. Esto involucra el manejo que tiene la empresa de sus clientes, negociaciones, etc. Toda esta información es de CARÁCTER CONFIDENCIAL. En el

presente trabajo se mostrarán los resultados, definiciones y/o estadísticos consolidados.

- **Listar y clasificar requerimientos**

**Tabla N° 5** Clasificación inicial de requerimientos

<b>ITEM</b>	<b>REQUERIMIENTOS</b>
1	Registrar servicios ADS
2	Asociar servicios de preorden a servicios ADS
3	Registrar tipos de servicios
4	Asociar tipos de servicios a servicios ADS
5	Registrar tipologías
6	Asociar tipologías a servicios ADS
7	Registrar conceptos por tipologías
8	Asociar conceptos a sus tipologías
9	Registrar aprobadores por servicio ADS
10	Registrar ADS en las combinaciones de servicios y sus tipos
11	Formular acuerdos según condiciones
12	Establecer ADS estándar para carga inicial
13	Validar ADS fuera del estándar
14	Envío de correo alerta por motivos (comunicativo, para validación, rechazo y al cliente.)
15	Identificación de tipo de punto por zona
16	ADS informativo en el módulo SAC del sistema Hermes, opción registro de llamada según el servicio.
17	Alertas de correo por las siguientes acciones: validación del ADS, comunicación de ADS al nivel operativo, rechazo de ADS e informativo al cliente.

Elaborado por: las autoras

**c) Análisis de negocio**

De las entrevistas se identificaron seis (6) de un total de nueve (9) Tipos de punto que al generársele una orden de Servicio tendrán Acuerdos de Servicios (ADS) asociados, esto, por la negociación con el cliente, (Ver

Tabla 6), y los sectores que la empresa tiene tipificados y con las que trabaja, (Ver Tabla 7).

De esta forma se identificaron los clientes que pertenecen a este gran grupo para identificar los que tendrán un ADS negociado obligatoriamente con el cliente.

**Tabla N° 6** Tipos de punto

<b>ÍTEM</b>	<b>TIPO DE PUNTO</b>
<b>1</b>	Cliente
<b>2</b>	Oficina principal del banco
<b>3</b>	Agencia
<b>4</b>	Cajero automático

Elaborado por: las autoras

**Tabla N° 7** Tipos de punto

<b>ITEM</b>	<b>SECTOR</b>
<b>1</b>	Bancos
<b>2</b>	Minera
<b>3</b>	Grifos
<b>4</b>	Supermercado/autoservicio
<b>5</b>	Fábrica y/o distrib. Cerveza
<b>6</b>	Fábrica y/o distrib. Gaseosas
<b>7</b>	Fábrica y/o distrib. Abarrotes
<b>8</b>	Fábrica y/o distrib. manufactura.
<b>9</b>	Fábrica y/o distrib. Otros
<b>10</b>	Servicios públicos
<b>11</b>	Gráfica/editorial
<b>12</b>	Inst. crédito/financieras
<b>13</b>	Juegos/loterías/casinos

<b>14</b>	Inmobiliaria/construcción
<b>15</b>	Laboratorios
<b>16</b>	Inst. educativas
<b>17</b>	Agrícola/ganadera
<b>18</b>	Textil
<b>19</b>	Pesquera
<b>20</b>	Cooperativas/service/sindicato
<b>21</b>	Transporte
<b>22</b>	Inst. Gubernamentales/recaud.
<b>23</b>	Materiales de construcción
<b>24</b>	Comunicaciones
<b>25</b>	Restaurants/fast food/hoteles
<b>26</b>	Entretenim/eventos/espectac.
<b>27</b>	Asociaciones privadas
<b>28</b>	Clínicas y hospitales
<b>29</b>	Otros

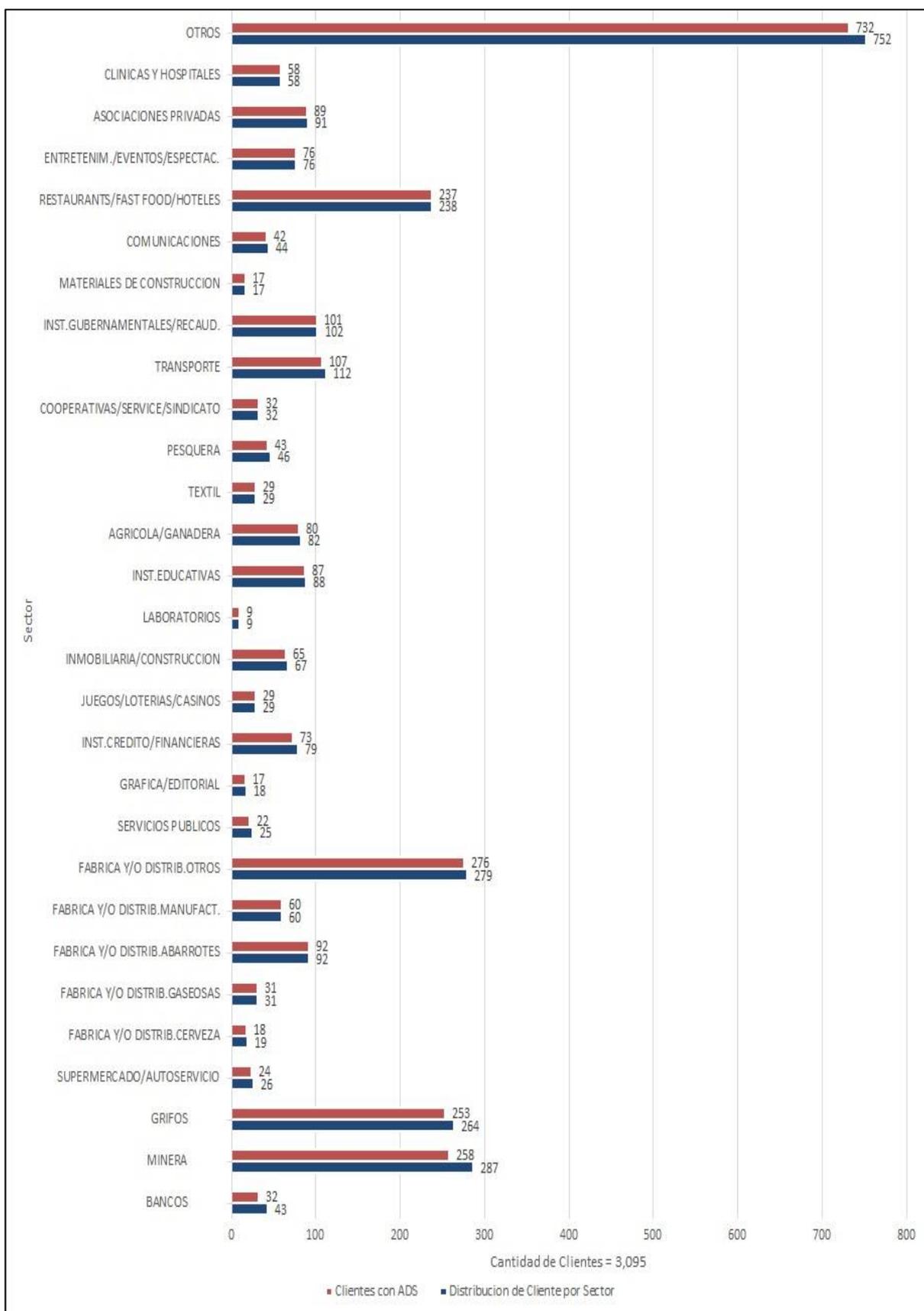
---

Elaborado por: las autoras

La empresa cuenta con un total de tres mil noventa y cinco (3,095) clientes activos, de los cuales suman un total de veinticinco mil seiscientos cuarenta y nueve (25,649) puntos de servicio por atender según los servicios que tenga contratado con el cliente.

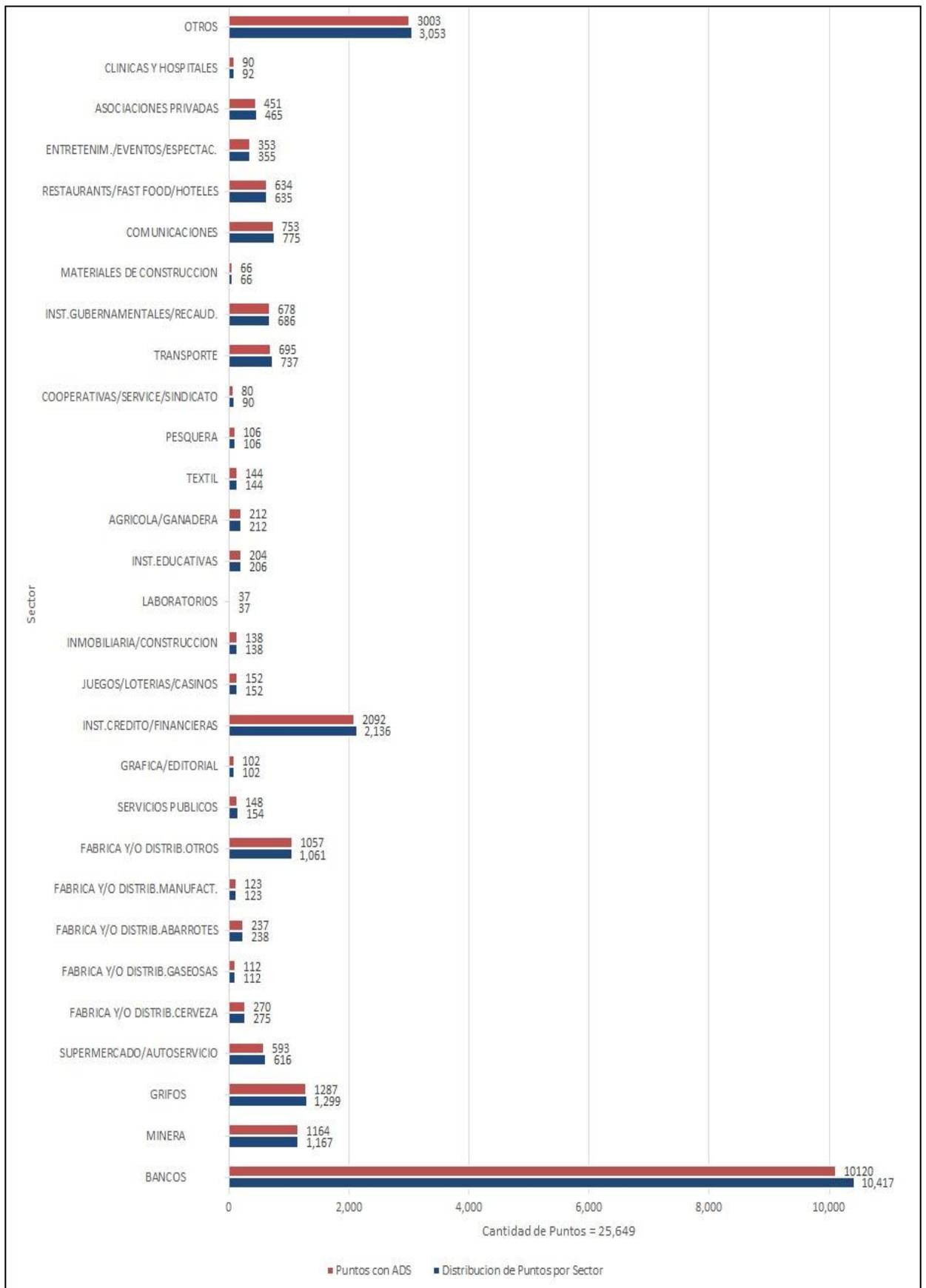
Según los tipos de punto, se identifican del total de los Clientes por sector cuantos tendrán ADS, (Ver Figura 4), de igual manera del total de Puntos por sector cuantos tendrán ADS. (Ver Figura 5).

Por lo tanto, del total identificado, los clientes con ADS serán aproximadamente 96.5% del total y los puntos a los que le corresponde ADS será el 97.8%. (Ver Figura 6 y 7).



**Figura N° 4** Distribución de cliente por sector

Elaborado por: las autoras



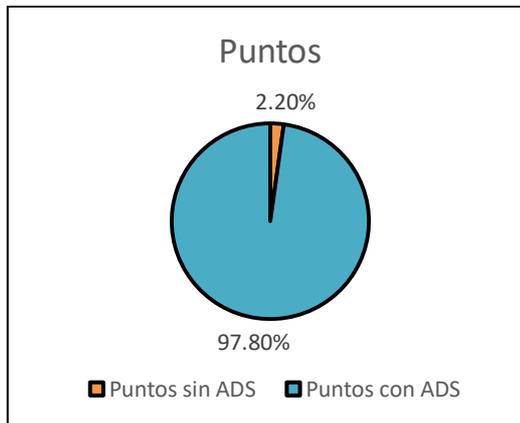
**Figura N° 5** Distribución de Puntos por sector

Elaborado por: las autoras



**Figura N° 6 Clientes**

Elaborado por: las autoras



**Figura N° 7 Puntos**

Elaborado por: las autoras

- **Análisis y abstracción de los procesos de negocio**

En las entrevistas, se obtuvieron las diversas formas de recoger información y negociación con el cliente. La información recogida es consolidada y abstraída, en un proceso, que represente y tome en consideración las actividades definidas con los usuarios de las áreas involucradas, así como los documentos que generan. (Ver Figura 8).

- **Entidades de negocio**

**Tabla N° 8** Entidades de negocio

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>BE01</b>	Preorden	Documento sin compromiso previo a la Orden de Servicio, donde se listan los servicios, tarifas ofrecidas por la empresa.
<b>BE02</b>	Orden de Servicio	Documento con compromiso de compra por parte del cliente, expedido por empresa como documento interno para procesar la atención de los servicios.
<b>BE03</b>	Contrato	Documento con compromiso de compra por parte del cliente y atención por parte de la empresa, expedido por empresa como documento externo de trato con el cliente para procesar la atención de los servicios.
<b>BE04</b>	Comprobante de Servicio	El comprobante de Servicio es un documento interno obligatorio que sustenta la atención del Servicio.
<b>BE05</b>	Factura/Boleta de Venta	Es un documento legal que sustenta la transacción de ventas, de carácter obligatorio por ley.
<b>BE06</b>	Cliente	Registro de los datos de los clientes, condiciones de pago ofrecidas y línea de crédito disponible.

Elaborado por: las autoras

#### **d) Captura detallada de requerimientos**

- **Definir los requerimientos**

Los requerimientos fueron levantados, clasificados y codificados en base a las entrevistas y procesos levantados, así como las sugerencias de mejora citadas por parte del equipo de trabajo a los entrevistados sobre las expectativas de contar con una solución informática para la

automatización y mejora de sus procesos, contemplados en acuerdos de servicios (ADS). En la Tabla 9, se muestra la definición de los requerimientos donde en la columna clase se consideran los módulos, Preorden (PO), Ventas (VE), SAC (SA) y ATM (AT).

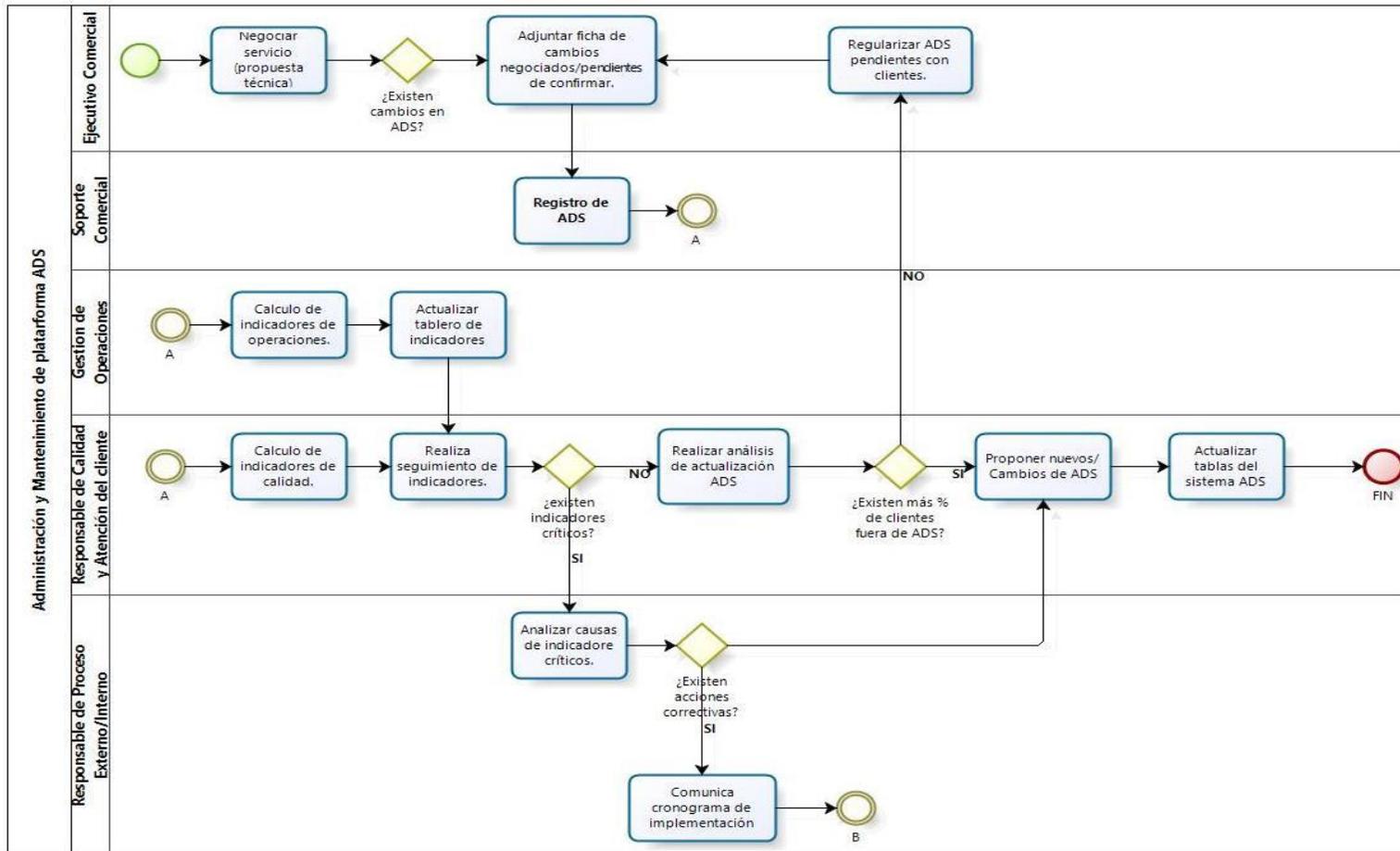
**Tabla N° 9** Definición de requerimientos

<b>CÓDIGO</b>	<b>REQUERIMIENTOS</b>	<b>CLASE</b>
<b>REQ001</b>	Registrar acuerdo de servicio	<b>PO</b>
<b>REQ002</b>	Validar ADS	<b>PO</b>
<b>REQ003</b>	Consultar ADS	<b>PO</b>
<b>REQ004</b>	Mantener servicio y tipo de servicio ADS	<b>PO</b>
<b>REQ005</b>	Mantener tipología y concepto por tipología ADS	<b>PO</b>
<b>REQ006</b>	Mantener aprobadores ADS	<b>PO</b>
<b>REQ007</b>	Registrar llamada	<b>SA</b>
<b>REQ008</b>	Asignar prioridad	<b>AT</b>
<b>REQ009</b>	Mantener cajero	<b>AT</b>
<b>REQ010</b>	Mantener puntos de servicio	<b>VE</b>

Elaborado por: las autoras

- **Análisis detallado**

Los procesos antes analizados y levantados, mediante entrevistas, y luego de ser abstraído es modelado en un diagrama de proceso, el más importante, ya que serían cada una de las actividades que se realizan una vez implementado el nuevo sistema (Ver Figura 8).



**Figura N° 8** Proceso de Administración y Mantenimiento Plataforma ADS

Elaborado por: las autoras

Se determinaron también los servicios que deben tener obligatoriamente un ADS (Ver Tabla 10), por lo que se identificaron los tipos de servicios por servicio ADS (Ver Tabla 11), tipología ADS (Ver Tabla 12), concepto por tipología (Ver Tabla 13), y finalmente los conceptos que corresponden a los acuerdos generales (Ver Tabla 14).

En donde:

- **ADS:** Acuerdos de servicios definidos entre HTB y el cliente por punto.
- **Servicio:** Trabajo que se presta al cliente según su necesidad.
- **Tipo de Servicio ADS:** Según los servicios prestados, servicios específicos.
- **Tipología ADS:** Grupo de actividades que se asocian por afinidad según sus conceptos.
- **Concepto por Tipología ADS:** Actividades que conforman los puntos que van a ser medidos.

**Tabla N° 10** Servicios ADS

ÍTEM	DESCRIPCIÓN
1	Servicio AA
2	Servicio BB
3	Servicio CC

Elaborado por: las autoras

**Tabla N° 11** Tipo de Servicio ADS.

ÍTEM	DESCRIPCIÓN
1	TIPO SERV AA
2	TIPO SERV BB
3	TIPO SERV CC
4	TIPO SERV DD
5	TIPO SERV EE
6	TIPO SERV FF
7	TIPO SERV GG
8	TIPO SERV HH
9	TIPO SERV II
10	TIPO SERV JJ

Elaborado por: las autoras

**Tabla N° 12** Tipología de ADS

<b>ÍTEM</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	TIPOLOGIA 1
2	TIPOLOGIA 2
3	TIPOLOGIA 3
4	TIPOLOGIA 4

Elaborado por: las autoras

**Tabla N° 13** Conceptos por tipología ADS

<b>ÍTEM</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Horario de solicitud
2	Horario de atención
3	Rango horario
4	Anulaciones
5	Tiempo de respuesta
6	Adelantos postergaciones
7	Cantidad de horarios y % de servicios
8	Cantidad monedas con pedido de billetes
9	Tiempo de permanencia
10	Tiempo para implementar atm
11	Tiempo para presentar reclamos de videos
12	Medio de envío de solicitud
13	Cantidad máxima de envases
14	Puntos con restricción horaria

Elaborado por: las autoras

**Tabla N° 14** Conceptos de acuerdos generales

<b>ÍTEM</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Peso máximo por envase
2	Confirmaciones
3	Tiempo de disponibilidad de video
4	Tiempo de resolución de reclamos
5	Tiempo de resolución de reclamos de atm
6	Consideraciones bóveda
7	Ejecución de los servicios
8	Cantidades máximas de envases de monedas

9	Responsabilidades en Mntto. con apertura de bóveda
10	Servicios globales
11	Cantidad de monedas en remesa de billetes
12	Cantidad de billetes en remesa de monedas
13	Consideración de clasificación
14	Calidad de billetaje
15	Gestión de reclamos (videos)
16	Envío de reportes en físico
17	Tipo de moneda por CS
18	Reporte de contratos en bóveda
19	Error de clasificación
20	Registro de firmas
21	Disponibilidad de efectivo
22	Otras consideraciones

---

Elaborado por: las autoras

Para la definición de cada uno de los conceptos, Glosario de Términos  
(Ver Anexo 15)

#### **e) Modelar datos**

- **Establecer estándares de base de datos.**

Las tablas serán nombradas de la siguiente forma:

- El nombre de la tabla debe estar formado por grupos de 4 caracteres c/u.
- Cada 4 caracteres deben estar separado por una línea baja (\_).
- Sólo se permite como máximo 4 grupos.
- La sentencia de creación de tabla debe considerar el esquema como parte del nombre de la tabla.

**Formato: AABC\_DDDD\_EEEE**

Dónde:

AA Código del módulo al cual pertenece.

Ej.:

TV Traslado valores

VE Ventas

PO Preorden

B Tipo de Tabla por su Naturaleza:

T Transacción

M Maestro

W Temporal persistente

Z Temporal no persistente

C Tipo de Tabla por su estructura:

C Cabecera

D Detalle

S Subdetalle

DDDD / EEEE Detalle del nombre de la tabla de 4 caracteres.

Ejemplo: GPTC\_DOCU\_SALI

GP: Nombre del sistema de GP.

T: Tabla transaccional.

C: Cabecera

DOCU\_SALI: Tabla de documentos de Salida.

- **Identificar tablas candidatas**

1. PREORDEN

**Tabla N° 15** Tabla del Esquema de Preorden

<b>NOMBRE FÍSICO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
POMC_TIPO_SERV_ADS	Maestro de tipo de servicio
POMC_TIPO_CONC_ADS	Maestro de tipología y concepto
POMC_SERV_APRO_ADS	Maestro de aprobadores ADS
POTC_ASOC_SERV_ADS	Asociación de servicios ADS a PO
POTC_REGI_ADS	Cabecera de registro histórico ADS
POTD_REGI_ADS	Detalle de registro histórico ADS
POTS_REGI_ADS	Subdetalle de registro histórico ADS

POTC_DOCU_ESTA_ADS	Cabecera de registro estándar ADS
POTD_DOCU_ESTA_ADS	Detalle de registro estándar ADS
POTC_VALI_ADS	Validación de ADS
POTD_PLAN	Maestro detalle de plantillas de Preorden

---

Elaborado por: las autoras

## 2. VENTAS

**Tabla N° 16** Tablas del Esquema de Ventas

<b>NOMBRE FÍSICO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
VE_PUNT	Maestro de puntos
VEMC_PUNT_ADIC	Maestro de puntos adicionales

Elaborado por: las autoras

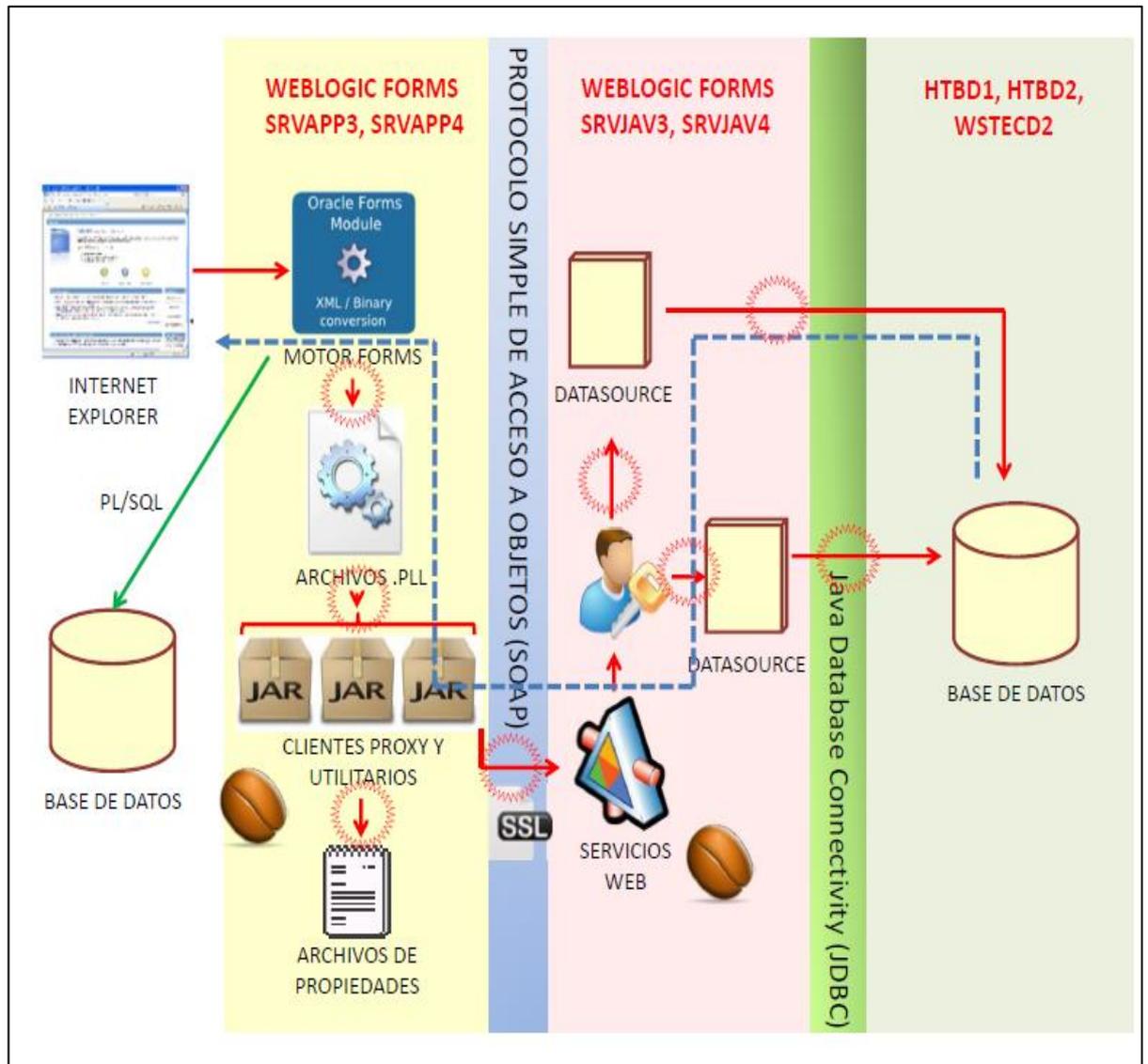
## 3. ATM

**Tabla N° 17** Tablas del Esquema de ATM

<b>NOMBRE FÍSICO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
ATMC_PRIOR_CLIE	Maestro de prioridades por cliente

Elaborado por: las autoras

- **Diseño de arquitectura**



**Figura N° 9** Arquitectura en Capas

Elaborado por: las autoras

### **4.2.2 Implementación**

Esta disciplina engloba la construcción de cada uno de los componentes que conforman el sistema, en la implementación se transformó el modelo inicial en código ejecutable que refleja la funcionalidad requerida por los usuarios. Se implementa las capas de la solución, capa de presentación, negocio, persistencia y datos. En esta disciplina, se realiza los casos de prueba principales básicas de caja negra.

Además, en esta disciplina se clarifica los requisitos restantes y se completa el desarrollo del sistema.

Los productos son: Código Fuente, 1 paquete (PREORDEN.POPG\_ADS) y Diez (10) formularios (6 en Oracle Forms 11g y 4 en Oracle Forms 6i).

### **4.2.3 Pruebas**

En esta disciplina se asegura la calidad. Esto incluye encontrar defectos, validar que el sistema funcione como fue diseñado y verificar que los requerimientos estén completos.

Las pruebas de calidad se realizan en paralelo con la implementación de componentes para asegurar la consistencia del flujo de información y que el caso de uso realice la funcionalidad esperada.

En las pruebas de caja negra, los datos de prueba se escogieron atendiendo a las especificaciones del problema sin importar los detalles internos del programa, a fin de verificar el correcto funcionamiento del sistema, además, se realizaron la especificación de caso de prueba, que permitió verificar la funcionalidad de los procesos de manera integral y completa.

Los productos son: Plan de Pruebas (Anexo 12), Especificación de Caso de Pruebas (Anexo 13), Pruebas de Calidad (Anexo 14).

#### **4.2.4 Despliegue**

Se planifica el despliegue, que ayuda a establecer cómo se llevará a cabo la instalación de la solución propuesta en su ámbito de producción para que el sistema esté disponible para los usuarios finales, con el visto bueno de QA para planificar el Comité de pase a Producción.

El material de soporte involucra la creación de manuales de usuario.

Los productos son: Formato de Despliegue (Anexo 16) y Manual de Usuario (Anexo 17).

#### **4.2.5 Administración de la Configuración**

Se realiza el monitoreo de acceso a los entregables o productos del proyecto. Esto incluye no solo el rastreo de versiones del producto en el tiempo, en un sistema de Control de Versiones que usa Hermes TI, sino que también incluye controlar y administrar los cambios que ocurran aprobados consecuentemente por el administrador del proyecto.

#### **4.2.6 Administración del Proyecto**

Se dirige las actividades que se llevan a cabo en el proyecto, con un cronograma. Esto incluye administración de recursos, asignación de tareas, seguimiento de los procesos, tiempos, etc.

#### **4.2.7 Entorno**

Se apoya en IT Helpdesk para garantizar el proceso adecuado, la orientación (normas y directrices) y herramientas (hardware, software, etc.) estén disponibles para el equipo según sea necesario.

## **CAPÍTULO V**

### **PRUEBAS Y RESULTADOS**

#### **5.1 Pruebas**

Se realiza un plan de pruebas donde se identifica los elementos que se van a probar, describiendo la estrategia de pruebas a seguir y los recursos necesarios para llevar a cabo el proceso de pruebas. Ver Plan de Pruebas (Anexo 12).

A continuación, se realiza pruebas funcionales de QA, que permite evaluar el correcto funcionamiento de los módulos, donde además se evalúa por tipo de prueba: funcional, documentación, despliegue y estándar; además es de carácter obligatorio presentar el resumen de los indicadores. Los resultados de pase a producción son adjuntos al Comité que se realiza para la determinación de tareas, siendo óptimos entre 90 y 100% para su pase a producción. Ver Especificación de Casos de Prueba (Anexo 13) y Pruebas de Calidad (Anexo 14).

### 5.1.1 Testing Acceso a Datos – Oracle Forms 11g

Parte del Testing Acceso a Datos – Oracle Forms 11g es la preparación de ambientes de prueba QA: QA5\_SOLARIS, al respecto se tiene lo siguiente:

#### a) Servidores – WEBLOGIC

**Tabla N° 18** Ambiente de prueba servidor SRVWLAPP1DS

<b>HARDWARE</b>	
<b>Procesador</b>	Xeon 4C E5620 / 2 Core
<b>RAM Disponible</b>	4GB
<b>Red</b>	WAN

<b>SOFTWARE</b>	
<b>Sistema Operativo</b>	Linux RH 5.5 64b Apache - OHS Frontend

Elaborado por: las autoras

**Tabla N° 19** Ambiente de prueba servidor SRVWLAPP3DS

<b>HARDWARE</b>	
<b>Procesador</b>	Xeon 4C E5620 / 2 Core
<b>RAM Disponible</b>	24 GB
<b>Red</b>	LAN

<b>SOFTWARE</b>	
<b>Sistema Operativo</b>	Linux RH 5.5 64B Backend

Elaborado por: las autoras

#### b) Cliente

**Tabla N° 20** Ambiente de prueba servidor

<b>HARDWARE</b>	
<b>Procesador</b>	Inter Core Quad

---

<b>RAM Disponible</b>	2GB
<b>Red</b>	LAN

---

**SOFTWARE**

---

<b>Sistema Operativo</b>	Windows 7
--------------------------	-----------

---

Elaborado por: las autoras

## 5.2 Resultados

De los resultados de todas las pruebas realizadas se obtuvo la relación de las correcciones que son necesarias realizar, a nivel de validaciones. Puesto que los prototipos se realizaron con mucha participación del usuario, se prevé que este tipo de correcciones debería ser mínimo.

Además, los resultados, según los indicadores presentados por el Área de Calidad, se mostró por **número de casos de pruebas realizadas**. Al respecto, se precisa que los tipos de prueba que se evaluó en el área de QA en las pruebas de la empresa son: tipo funcional, documentación, despliegue y estándar. Se consiguió realizar el pase a producción con 99% de calidad en los diferentes tipos de pruebas, debido a 2 defectos encontrados en las pruebas de tipo estándar no se logró el 100% (Ver Figuras 10, 11 y 12).



## RESUMEN DE EJECUCIÓN DE PRUEBAS DE CALIDAD

### REQ2397 - Sistema de Acuerdos de Servicios

Fecha de Pruebas: Del 31-May al 13-Jun

Ambiente de Pruebas: QA5\_SOLARIS

Tipo de Requerimiento: Proyecto

Analista de Calidad: Daniel Aspilcueta

Analista Lider: Mercy Cruz

Analista de Sistemas: Ruth Rojas / Ormeño Johanna

Administrador de Proyectos: Angelica Casagrandi

Jefe de Proyectos: Ruth Rojas / Ormeño Johanna

#### Resumen

	CASOS DE PRUEBA PROBADOS								CANTIDAD DE DEFECTOS TOTALES							N° ITERACIONES
	Muy difícil	Difícil	Medio	Bajo	Muy Bajo	Total LP Probados	Total CP	% AVANCE	Muy Crítico	Crítico	Medio	Leve	Muy Leve	Total	% CALIDAD	
[Todos los casos de pruebas]	[# de CP Muy difíciles]	[# de CP difíciles]	[# de CP medios]	[# de CP bajos]	[# de CP muy bajos]	[# Total de CP probados]	[# Total de CP]	[% de avance de pruebas]	[# de defectos muy críticos]	[# de defectos críticos]	[# de defectos severos]	[# de defectos leves]	[# de defectos muy leves]	[# de defectos encontrados]	% CALIDAD	[N° iteraciones realizadas]
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>68</b>	<b>64</b>	<b>148</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>99%</b>	<b>2</b>

**Figura N° 10 - Resumen de Ejecución de Pruebas de Calidad**

Elaborado por: las autoras

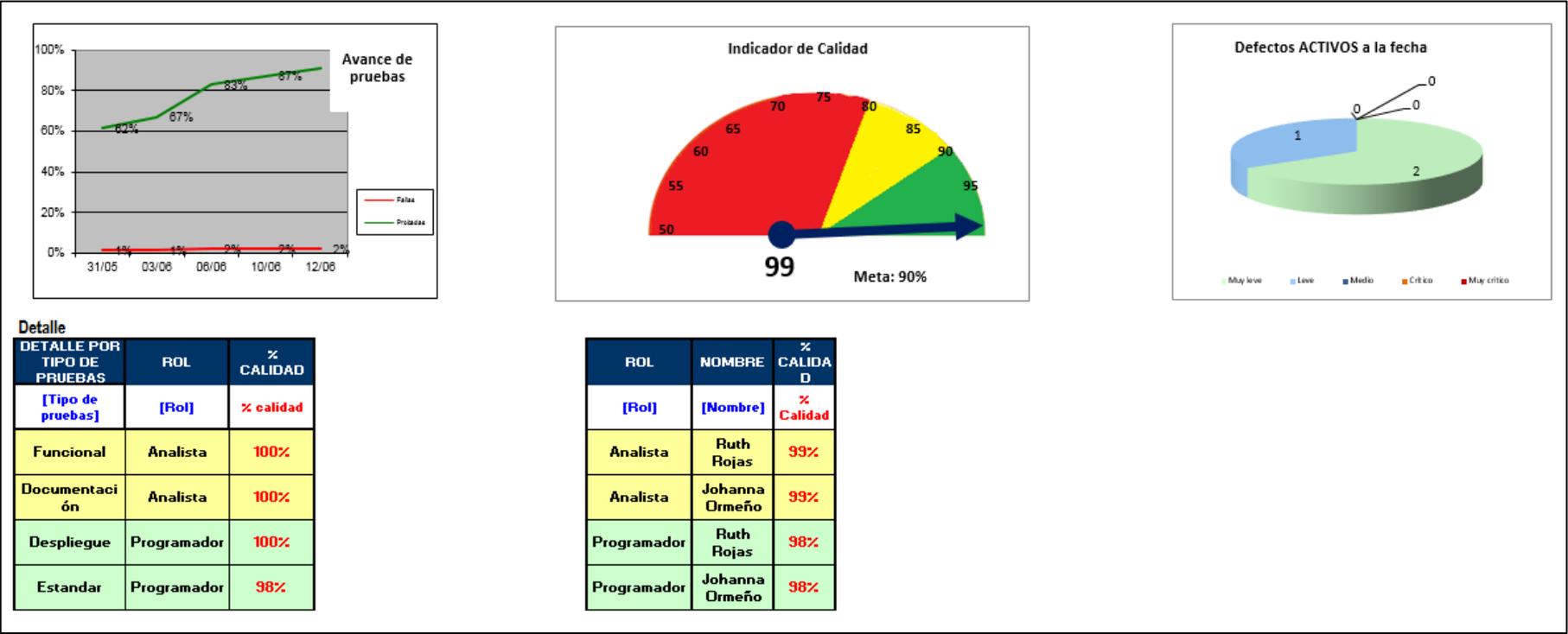


Figura N° 11 - Indicadores de Calidad

Elaborado por: las autoras



### RESUMEN DE EJECUCIÓN DE PRUEBAS DE CALIDAD

TIPO DE PRUEBAS		Rol	Nombre	CASOS DE PRUEBA PROBADOS							CANTIDAD DE DEFECTOS TOTALES						
[Tipo de pruebas]	[Analista de sistemas]	[Desarrollador]	Muy difícil	Difícil	Medio	Bajo	Muy Bajo	Total CP Probados	Total CP	% AVANCE	Muy Crítico	Crítico	Medio	Leve	Muy Leve	Total	% CALIDAD
			[# de CP Muy difíciles]	[# de CP difíciles]	[# de CP medios]	[# de CP bajos]	[# de CP muy bajos]	[# Total de CP probados]	[# Total de CP]	[% de avance de pruebas]	[# de defectos muy críticos]	[# de defectos críticos]	[# de defectos severos]	[# de defectos leves]	[# de defectos muy leves]	[# de defectos encontrados]	% CALIDAD
Total			0	3	13	68	64	148	148	100%	0	0	0	0	2	2	99%
Total	Analista	Ruth Rojas	0	0	7	16	27	50	50	100%	0	0	0	0	1	1	99%
Total	Programador	Johanna Ormeño	0	1	0	21	3	31	31	100%	0	0	0	0	1	1	98%
Funcional	Analista	Ruth Rojas	2	1	6	9	2	20	20	100%	0	0	0	0	0	0	100%
Funcional	Analista	Johanna Ormeño	1	1	6	14	0	22	22	100%	0	0	0	0	0	0	100%
Documentación	Analista	Ruth Rojas	0	0	0	0	57	41	41	100%	0	0	0	0	0	0	100%
Documentación	Analista	Johanna Ormeño	0	0	0	0	12	41	41	100%	0	0	0	0	0	0	100%
Despliegue	Programador	Ruth Rojas	0	0	0	0	23	23	23	100%	0	0	0	0	0	0	100%
Despliegue	Programador	Johanna Ormeño	0	0	0	0	3	9	9	100%	0	0	0	0	0	0	100%
Estandar	Programador	Ruth Rojas	0	0	0	21	0	21	21	100%	0	0	0	0	1	1	98%
Estandar	Programador	Johanna Ormeño	0	0	0	21	0	21	21	100%	0	0	0	0	1	1	98%

Analista 1	Ruth Rojas
Analista 2	Johanna Ormeño
Programador 1	Ruth Rojas
Programador 2	Johanna Ormeño

Analista	Ruth Rojas	99%
Analista	Johanna Ormeño	100%
Programador	Ruth Rojas	98%
Programador	Johanna Ormeño	98%

Detalle

DETALLE POR TIPO DE PRUEBAS	ROL	NOMBRE	% CALIDAD
[Tipo de pruebas]	[Rol]	[Nombre]	% calidad
Funcional	Analista	Ruth Rojas	100%
Documentación	Analista	Ruth Rojas	100%
Despliegue	Programador	Ruth Rojas	100%
Estandar	Programador	Johanna Ormeño	98%
Despliegue	Programador	Ruth Rojas	100%
Estandar	Programador	Johanna Ormeño	98%

Figura N° 12 - Resumen de Pruebas de Calidad x Tipo de Prueba

Elaborado por: las autoras

## **CAPÍTULO VI**

### **DISCUSIÓN**

- Basado en la premisa de mantener un control sobre la atención y nivel de cumplimiento de los acuerdos negociados con el cliente, se controló el cumplimiento de los acuerdos negociados restringiendo las programaciones de atención por los servicios, resultado que se visualiza en las tablas del análisis, antes y después del pase a producción. (Ver Tabla 21 y 22).
- En busca de reducir tiempos y recursos de los servicios, se consiguió la reducción de tiempos por atención de servicios de traslado, abastecimiento y mantenimiento a los diferentes puntos bajo los acuerdos de servicio negociados con los clientes, ya que anteriormente se acudían a puntos de servicios programados, los cuales no se lograban atender por diferentes motivos y estos debían reprogramarse.
- Análisis y resultado de las reprogramaciones que se incurre en un mes, debido al limitado conocimiento de los acuerdos negociados con el cliente. En la tabla 21, se muestra el detalle de la cantidad de reprogramaciones que se realizaron por día en un mes, asumiendo un tiempo perdido por reprogramación, en promedio de 1.2 horas por punto reprogramado, aproximadamente quinientos cuatro (504)

reprogramaciones como máximo por día y noventa, y cuatro (94) reprogramaciones como mínimo.

**Tabla N° 21** Análisis de pérdida en un mes antes del proyecto

<b>ANTES</b>					
<b>DIA</b>	<b>BLINDADO</b>	<b>RUTAS</b>	<b>PUNTOS</b>	<b>REPROGRAMAC.</b>	<b>T. ESTIMADO</b>
01	201	201	3,589	339	406.80
02	201	201	3,458	352	422.40
03	196	196	3,278	413	495.60
04	207	207	3,715	373	447.60
05	168	169	2,500	235	282.00
06	63	63	780	155	186.00
07	186	186	3,626	440	528.00
08	192	192	3,467	413	495.60
09	194	194	3,227	346	415.20
10	187	188	3,178	308	369.60
11	195	196	3,594	416	499.20
12	164	164	2,543	226	271.20
13	71	73	788	105	126.00
14	196	196	3,678	455	546.00
15	204	205	3,509	444	532.80
16	189	207	4,163	504	604.80
17	92	92	1,255	187	224.40
18	72	72	1,060	115	138.00
19	171	172	2,890	218	261.60
20	61	61	803	149	178.80
21	189	191	3,655	446	535.20
22	200	201	3,528	439	526.80
23	202	202	3,332	348	417.60
24	203	204	3,195	345	414.00
25	208	209	3,726	354	424.80
26	176	176	2,589	208	249.60
27	58	58	659	94	112.80
28	193	194	3,777	462	554.40
29	208	209	3,611	365	438.00
30	219	220	3,896	360	432.00
	5,066	5,099	87,069	9,614	11,536.80

Elaborado por: las autoras

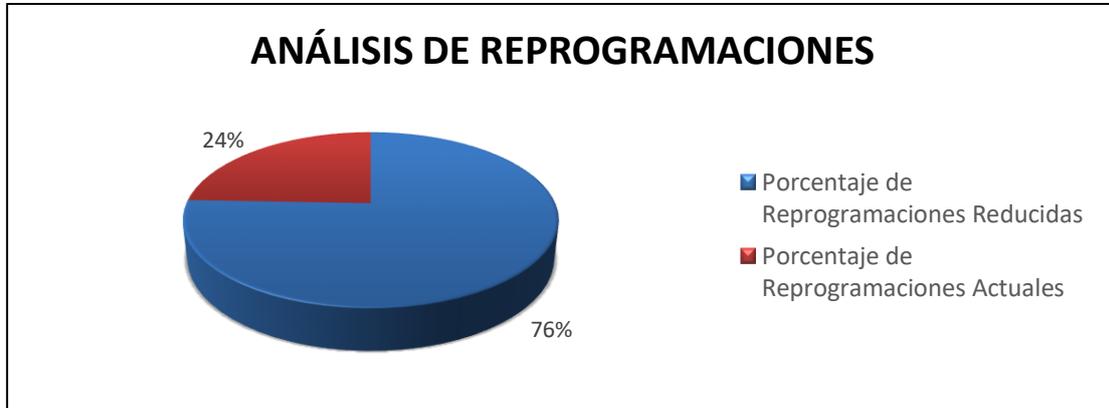
- En la tabla 22, se muestra el detalle de un estimado de reprogramaciones que se realizaron por día en un mes post producción, proyectándolo a 3 semanas en post producción, estimando actualmente un aproximado de ciento treinta y cinco (135) reprogramaciones como máximo por día y siete (7) como mínimo, considerando que los clientes de estos puntos de servicio no cuentan con un ADS negociado.

**Tabla N° 22** Análisis de pérdida en un mes después del proyecto

<b>DESPUÉS</b>					
<b>DIA</b>	<b>BLINDADO</b>	<b>RUTAS</b>	<b>PUNTOS</b>	<b>REPROGRAMAC.</b>	<b>T. ESTIMADO</b>
01	201	201	3,589	103	124
02	201	201	3,458	59	71
03	196	196	3,278	135	162
04	207	207	3,715	114	137
05	168	169	2,500	45	54
06	63	63	780	35	42
07	186	186	3,626	115	138
08	192	192	3,467	104	125
09	194	194	3,227	74	89
10	187	188	3,178	62	74
11	195	196	3,594	113	136
12	164	164	2,543	45	54
13	71	73	788	7	8
14	196	196	3,678	102	122
15	204	205	3,509	98	118
16	189	207	4,163	121	145
17	92	92	1,255	39	47
18	72	72	1,060	28	34
19	171	172	2,890	45	54
20	61	61	803	41	49
21	189	191	3,655	106	127
22	200	201	3,528	89	107
23	202	202	3,332	80	96
24	203	204	3,195	91	109
25	208	209	3,726	99	119
26	176	176	2,589	33	40
27	58	58	659	25	30
28	193	194	3,777	125	150
29	208	209	3,611	111	133
30	219	220	3,896	102	122
	5,066	5,099	87,069	2,346	2,815

Elaborado por: las autoras

- En la figura 13, se visualiza una reducción final del 76% del total de reprogramaciones, es decir siete mil doscientos sesenta y ocho (7,268) reprogramaciones que se evitaran debido que ahora se tienen los acuerdos de servicio.

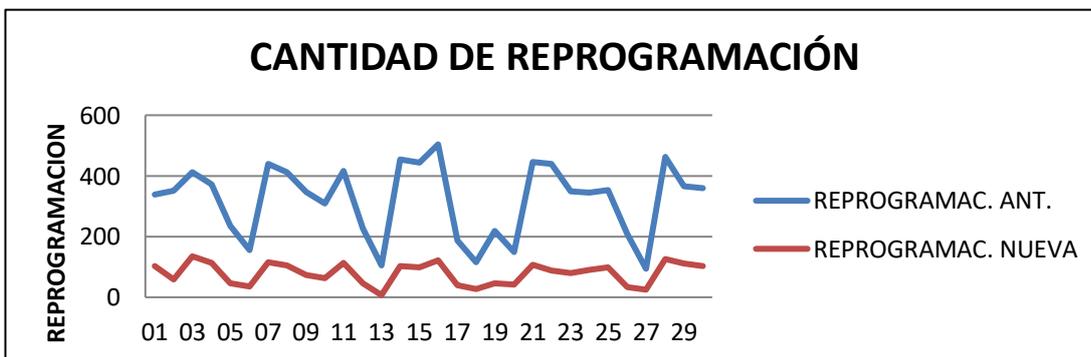


**Figura N° 13 – Análisis de reprogramaciones**

Elaborado por: las autoras

- En la figura 14, se visualiza la elevada diferencia entre los datos analizados y la optimización en los procesos de nivel operativo. Se observa cómo se minimizan las reprogramaciones de los clientes, permitiendo reducir el tiempo de recorrido de los blindados y atendiendo a más clientes en 100% de sus programaciones, al tener acuerdos servicios negociados con los clientes.

**Figura N° 14 Análisis de reducción de reprogramaciones en un mes**



Elaborado por: las autoras

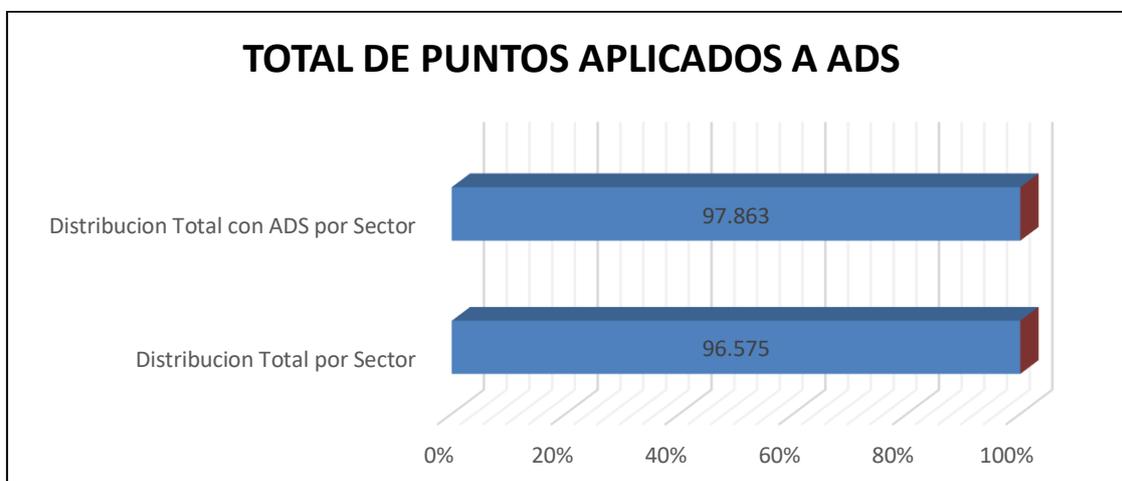
- La información recopilada con las personas involucradas del área comercial que son responsables de los acuerdos de servicio con los clientes, clientes con prioridad alta de atención o “código rojo” y clientes estratégicos, es levantado, generando una base para un registro masivo de los acuerdos de servicio, que les corresponda a los puntos por sucursal, logrando cumplir con el registro de los acuerdos negociados del 97% de usuarios de servicio obligados a tener acuerdos registrados a la fecha, es decir de veinticinco mil seiscientos cuarenta y nueve ( 25,649) puntos se servicio. (Ver Tabla 23) y resumen en figura 15.

**Tabla N° 23** Análisis de totales por sector con ADS

COD. SECT.	DESCRIPCION	TOTAL POR SECTOR		TOTAL CON ADS POR SECTOR	
		CLIENTE	PTOS.	CLIENTE	PTOS
1	BANCOS	43	10,417	32	10120
2	MINERA	287	1,167	258	1164
3	GRIFOS	264	1,299	253	1287
4	SUPERMERCADO/AUTOSERVICIO	26	616	24	593
5	FÁBRICA Y/O DISTRIB.CERVEZA	19	275	18	270
6	FÁBRICA Y/O DISTRIB.GASEOSAS	31	112	31	112
7	FÁBRICA Y/O DISTRIB.ABARROTOS	92	238	92	237
8	FÁBRICA Y/O DISTRIB.MANUFACT.	60	123	60	123
9	FÁBRICA Y/O DISTRIB.OTROS	279	1,061	276	1057
10	SERVICIOS PUBLICOS	25	154	22	148
11	GRAFICA/EDITORIAL	18	102	17	102
12	INST.CREDITO/FINANCIERAS	79	2,136	73	2092
13	JUEGOS/LOTERIAS/CASINOS	29	152	29	152
14	INMOBILIARIA/CONSTRUCCION	67	138	65	138
15	LABORATORIOS	9	37	9	37
16	INST.EDUCATIVAS	88	206	87	204
17	AGRICOLA/GANADERA	82	212	80	212
18	TEXTIL	29	144	29	144
19	PESQUERA	46	106	43	106
20	COOPERATIVAS/SERVICE/SINDICATO	32	90	32	80
21	TRANSPORTE	112	737	107	695
22	INST.GUBERNAMENTALES/RECAUD.	102	686	101	678

23	MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	17	66	17	66
24	COMUNICACIONES	44	775	42	753
25	RESTAURANTS/FAST FOOD/HOTELES	238	635	237	634
26	ENTRETENIM. /EVENTOS/ESPECTAC.	76	355	76	353
27	ASOCIACIONES PRIVADAS	91	465	89	451
28	CLÌNICAS Y HOSPITALES	58	92	58	90
29	OTROS	752	3,053	732	3003
<b>Totales</b>		<b>3,095</b>	<b>25,649</b>	<b>2,989</b>	<b>25,101</b>
<b>Porcentaje</b>		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>96.575</b>	<b>97.863</b>

Elaborado por: las autoras



**Figura N° 15** Resumen de totales aplicados a acuerdos de servicios.

Elaborado por: las autoras

## CONCLUSIONES

Las siete conclusiones siguientes versan sobre la implementación del sistema de acuerdos de servicio de la empresa y constituyen el aporte más importante de este trabajo.

1. La implementación del proyecto en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. mejoró el control y el cumplimiento de los acuerdos de servicios, es decir, impactó positivamente en los procesos de los servicios que brinda la empresa, evidencia de ello es que se logró la reducción del 76% de reprogramaciones debido a que los acuerdos de servicios negociados con los clientes se encuentran actualmente en el denominado: “sistema de acuerdos de servicio”. Por lo tanto, el proyecto cumplió con la reducción de tiempo y recursos de la empresa.
2. La implementación del proyecto le permitió a la empresa iniciar una recopilación sistemática de la información de los acuerdos informales operativos y no negociables con los clientes de alta prioridad y clientes estratégicos, estándar o básicos.
3. La recopilación de la información permitió identificar los servicios que están obligados a tener un acuerdo negociado, y a su vez se identificó la clasificación

necesaria para la creación de plantillas estándar con acuerdos generales para todos los clientes en Lima y sucursales. Asimismo, en base a las plantillas estándar se diseñaron plantillas especiales para clientes de alta prioridad con quienes se llega a acuerdos distintos y/o especiales por su importancia para la empresa.

4. Los servicios de transporte de valores, abastecimiento/mantenimiento de ATM's y procesamiento de dinero fueron identificados (entre los servicios analizados) como los servicios más relevantes de la empresa. A partir de allí, se lograron tres clasificaciones específicas: a) por tipo de servicio, b) por tipo de acuerdos de servicio, c) por conceptos y por tipología de acuerdo de servicio.
5. Los requerimientos identificados del Área de Procesos Operativos Internos validan el sistema con restricciones funcionales que permiten cumplir con el flujo de administración de acuerdos de servicio. En ese sentido, se tiene que el 96.5% de los clientes está obligado a un acuerdo de servicio, y debe existir el registro de los acuerdos de servicio para el control y el cumplimiento oportuno y adecuado de estos por el Área Comercial.
6. Debido a la condición del servicio de cada tipo de cliente, después de la implementación del proyecto, se encontró que el 3.5 % de los clientes no está obligado a un acuerdo de servicio negociado; por lo tanto, esos acuerdos no se pueden registrar ni validar.

## **RECOMENDACIONES**

Después de analizar profundamente las conclusiones a las que se llegó en el presente estudio, se procedió a dar las siguientes tres recomendaciones.

1. Desarrollar las nuevas aplicaciones en Oracle Forms11g o Java Web, puesto que estas tienen un mayor soporte en la comunidad y se cuenta con la posibilidad de integración a nuevas tecnologías; tal vez la curva de aprendizaje es larga, pero no dependería más del soporte Oracle Forms 6i.
2. Implementar el desarrollo de indicadores por servicio y tipo de servicio registrado en los acuerdos negociados con los clientes para obtener el nivel de cumplimiento de servicio por ambas partes en una 2da etapa.
3. Uniformizar el sistema Hermes migrando las fuentes desarrolladas en Oracle Forms6i (módulos: Preorden, ATM y Ventas) a Oracle Forms11g, para obtener un sistema sostenible y mantenible en el tiempo.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Adamovsky, G., Bernhardt & F., Bongiovanni, M., Etkin, M. E., Gabrinetti, M., Iglesias, G. Vazquez, N. O. (2013). *Elaboración de tesis, tesinas y trabajos finales: Diferentes modalidades, pautas metodológicas, indicadores de evaluación*. Noveduc Editorial.

Ambler, S. (2005). *Agile Modeling: Effective Practices for eXtreme Programming and the Unified Process*. Wiley Editorial.

Chile Compra. (2017). Aplicación del Sistema de Gestión de Contratos. *Ministerio de Hacienda, Gobierno de Chile - Dirección Chile Compra*.  
<https://www.chilecompra.cl/wp-content/uploads/2017/07/ManualNuevoAplicativoGestiondeContratos.pdf>

Boggiano, M. & Pérez, A. & Pérez, R. (2009). *Traducción de un Patrón de Reglas de Negocio en Bases de Datos Relacionales*. LACCEI.ORG.  
<https://laccei.org/LACCEI2009-Venezuela/p95.pdf>

Camacho, C. & Sanabria, A. (2010). *Metodología Para La Evaluación De Calidad De Servicio Orientada A La Definición De Un Acuerdo De Nivel De Servicio (SLA) Entre La Universidad De San Buenaventura, Sede Bogotá, Y Los Usuarios Del*

Servicio De Internet.  
<http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/65823.pdf>

Cubo de Severino L., Puiatti H. & Lacon N. (2012). *Escribir una tesis: manual de estrategias de producción* (2a ed.). Comunicarte Editorial.

De Gásperi, E. (2012). 1.- Sistema de Gestión de Contratos. *Open Government Partnership*  
<https://www.opengovpartnership.org/es/members/paraguay/commitments/PY0004/>

Domínguez, S. & Sánchez-Ruiz, E. E., Coaut, & Sánchez De Aparicio Y Benáñez, Gabriel Arturo, Coaut. (2009). *Guía Para Elaborar Una Tesis*. Macgraw-Hill Editorial.

Hermes Transportes Blindados. (2023). *Acerca de Hermes*.  
<https://www.hermes.com.pe/acerca-de-hermes/informacion-corporativa/por-que-hermes>

IBM Maximo Aviation (2021). *Acuerdos de nivel de servicio (SLA), Versión 7.6.1* <https://www.ibm.com/docs/es/maximo-for-aviation/7.6.1?topic=records-service-level-agreements-slas>

Laudon, K., & Laudon, P. (2012). *Sistemas de Información Gerencial* (12th ed.). México. Pearson Educación Editorial.

Pino Gotuzzo, R. (2010). *Manual de la Investigación Científica: Guías Metodológicas para Elaborar Planes y Tesis de Pregrado, Maestría y Doctoral*. Católica Editorial.

Priolo, S. (2009). *Métodos Agiles*. Serie: Manual USERS. Gradi Editorial.

- Soriano R. (2008). *Cómo Se Escribe Una Tesis: guía práctica para estudiantes e investigadores* (1a ed.). Editorial Berenice.
- Stackpole C. (2013). *A User's Manual to the PMBOK Guide*. John Wiley & Sons Editorial.
- Stober, T. & Hansmann, U. (2010). *Agile Software Development: Best Practices for Large Software Development Projects*. Springer Editorial.
- Villafiorita, A. (2014). *Introduction to Software Project Management*. CRC Press Editorial.
- Vilas J. (2011). *Marcas Líderes y Distribuidores: Buenas prácticas de colaboración*. ESIC Editorial.
- Verdoy, J. & Mahiques, J. & Sagasta, S. (2008). *Manual de Control Estadístico de Calidad: Teoría y Aplicaciones. (Spanish Edition)*. Castellón de la Plana, España. Universitat Jaume I. Editorial.
- Urreta, J & Aristizábal, M. (2013). Diseño de procesos operativos mediante la metodología de teoría de restricciones en el Parque Explora Medellín. *Revista Soluciones de postgrado EIA*, 1(2),135-144. <https://revistas.eia.edu.co/index.php/SDP/article/view/293>

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO N° 1 Entrevista Key User	74
ANEXO N° 2 Entrevista Stakeholder	75
ANEXO N° 3 Acta de Constitución	76
ANEXO N°4. Alcance del proyecto	81
ANEXO N° 5. EDT	85
ANEXO N° 6. Matriz de trazabilidad de requisitos	86
ANEXO N° 7. Plan de gestión de los usuarios involucrados	91
ANEXO N° 8. Cronograma de actividades	102
ANEXO N° 9. Diagrama de Caso de Uso	104
ANEXO N° 10. Especificación de caso de uso	105
ANEXO N° 11. Modelo de base de datos	148
ANEXO N° 12. Plan de pruebas	149
ANEXO N° 13 Especificación de casos de prueba	155
ANEXO N° 14. Pruebas de calidad	241
ANEXO N° 15. Glosario de términos	249
ANEXO N° 16. Formato de despliegue	253
ANEXO N° 17. Manual de usuario	263

## ANEXO N° 1 Entrevista Key User

Entrevista realizada a los Usuarios Líderes, Subgerente de Procesos de Operaciones Internas y jefe de Proyectos de Mejora Continua.

- Subgerente de Procesos de Operaciones Internas: Ing. Patricia Loayza.
  - Jefe de Proyectos de Mejora Continua: Ing. Kelly Zamora.
1. ¿Qué es un Acuerdo de Servicio? ¿Por qué es necesario tener registrados los ADS?
  2. ¿Qué es un usuario de Servicio?
  3. ¿Quién negociaría los ADS?
  4. ¿Se tiene identificado cuál es el flujo al que pertenecería el registro de ADS?
  5. ¿Cuáles serían los procesos anterior y posterior al del registro de ADS?
  6. ¿Quiénes serían los responsables de cada actividad?
  7. ¿Alguna consideración para el registro y mantenimiento del ADS?
  8. ¿Los usuarios finales a que área pertenecerían?
  9. ¿Los ADS necesitan ser validados? Si es si, ¿quién los validaría y por qué?

## ANEXO N° 2 Entrevista Stakeholder

Entrevista realizada a los Usuarios Involucrados, jefe de Proyectos de Mejora Continua, Subgerente de Calidad y Atención al Cliente, jefe de Operaciones CIT Ejecución, Asistente Administrativo Sector Comercial, director de Sistemas de Negocio.

- Jefe de Mejora Continua: Kelly Zamora.
- Subgerente de Calidad y Atención al Cliente: Rosario Vargas.
- Jefe de Operaciones CIT Ejecución: Pablo Rojas.
- Asistente Administrativo Sector Comercial: Ana Cachay.
- Director de Sistemas de Negocio: Angélica Casagrandi.

1. ¿Cómo es el registro de Preorden para ATM's?
2. ¿Es necesario monitorear el rechazo de algún ADS por parte de Sector Comercial?
3. ¿Existen posibles motivos de Rechazo al ADS? ¿Es necesario comunicar Rechazo, cómo?
4. Validar opciones de Tipo de Zona por usuario de Servicio. (Central y Aislada)
5. ¿Qué servicios se encuentran registrados en archivos planos?
6. ¿Qué conceptos de tipologías involucran un registro actualmente?
7. ¿Qué porcentaje de conocimiento de acuerdos de servicios cuenta el nivel operativo y se encuentran registrados?
8. ¿Cuánto es el tiempo promedio que le toma al blindado de punto a punto de servicio en su hoja de ruta?
9. Sugerencias a los Prototipos.
10. Observaciones.

## ANEXO N° 3 Acta de Constitución

### A. Información general

<b>Nombre del Proyecto</b>	Implementación de un Sistema de Acuerdo de Servicio para Hermes Transportes Blindados S. A	<b>Fecha de Preparación</b>	31/03/2014
----------------------------	--	-----------------------------	------------

---

<b>Preparado por:</b>	Ormeño Bonifacio, Johanna Rojas Aguilar, Ruth Zaida	<b>Autorizado por:</b>	Director de Sistemas de Negocio
-----------------------	--	------------------------	---------------------------------

### B. Descripción del producto

Este proyecto ofrece la capacidad de registrar de los acuerdos de servicio negociados entre el ejecutivo comercial y el cliente, por usuario de servicio, haciéndolo mantenible y restrictivo para el nivel operativo de la empresa, permitiendo su control.

### C. Alineamiento del proyecto

Objetivos de la Organización	Propósitos del Proyecto
Ser la empresa con mayor reconocimiento en el mercado en la administración de riesgos, ofreciendo seguridad y óptima calidad en los servicios brindados a sus clientes.	Registrar, mantener y cumplir los acuerdos de servicios negociados con los clientes por punto de servicio del 97% de usuarios de servicios activos al finalizar el periodo 2014.

## D. Objetivos del proyecto

Objetivos del Proyecto
<p><b><u>General:</u></b></p> <p>Mejorar el control de acuerdos de servicios sobre la atención y nivel de cumplimiento de los acuerdos negociados para reducir tiempos y recursos de los servicios.</p>
<p><b><u>Específicos:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Recoger información en el nivel operativo, sobre los acuerdos informales que se tienen con clientes de alta prioridad y acuerdos básicos que se deben mantener con los demás clientes.</li><li>• Analizar la información encontrada y crear plantillas de Acuerdos de servicios estándar para Lima (Oficina Principal) y Sucursales.</li><li>• Identificar qué servicios serán afectados y los requisitos a considerarse para el desarrollo del proyecto.</li><li>• Identificar los requerimientos del área de Procesos Operativos Internos para la mejora del proceso de acuerdos de servicios.</li></ul>

## E. Alcance y Extensión del Proyecto

<p>El proyecto sólo debe afectar a los procesos en el nivel operativo de atención en los servicios CIT, Procesamiento y ATM.</p>
<p><b>Principales Fases del Proyecto.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>I. Iniciación del proyecto</li><li>II. Planificación del proyecto</li><li>III. Ejecución del proyecto.</li><li>IV. Control y seguimiento del proyecto</li><li>V. Cierre del proyecto.</li></ol>

**Stakeholders claves.**Internos

- Sub Gerente de Procesos Operativos Internos
- Sub Gerente de Calidad y atención al Cliente
- Jefe de Proyecto de Mejora Continua
- Jefe de Proyectos de Negocio
- Administrativo/Soporte Comercial.
- Jefe de Operaciones CIT Ejecución

Externos

- Clientes.

**Restricciones:**

- El presente documento no describe los procesos operativos que se deben implementar para el proceso de restricción en atención a los servicios por el área de Atención al Cliente, solo indica las referencias a tratar en el Proyecto.
- El documento presenta sólo estadísticos informativos y proyecciones debido a la confidencialidad de los datos expuestos en las entrevistas y que se rigen en la empresa.

**Supuestos:**

- Se cuenta con el apoyo de la Gerencia General.
- Contaremos oportunamente con los recursos financieros necesarios.

**F. Planeamiento Inicial del Proyecto a alto nivel****Beneficios Esperados:**

- Mejorar el control, monitoreo al realizar el proceso de negociación, registro y modificación de los acuerdos de servicios establecidos con el cliente.
- Mejorar la imagen Institucional y Política de la empresa frente al Cliente.

**Estimación de Fechas a Programar:**

Fecha de inicio del proyecto: 08 de marzo del 2014.

Fecha de término: Se estima concluir el 14 de junio del 2014.

**G. Autoridad del Proyecto**

**Autorización**

Sub Gerente de Procesos Operativos Internos: Loayza, Patricia

**Administrador del proyecto**

Director de Sistemas de Negocio: Casagrandi Caballero, Angélica

**I. Integrantes del equipo del proyecto, Roles y Responsabilidades**

- Equipo base:
  - a) Administrador del proyecto  
Casagrandi Caballero, Angélica
  - b) Jefe de Proyecto  
Ormeño Bonifacio, Johanna  
Rojas Aguilar, Ruth Zaida
  - c) Desarrollador  
Ormeño Bonifacio, Johanna  
Rojas Aguilar, Ruth Zaida  
Proveedor (DJL Business & System Support)

- d) Examinador  
Cruz, Mercy
  
- e) Modelador ágil  
Ormeño Bonifacio, Johanna
  
- f) Administrador de bases de datos ágil  
Rojas Aguilar, Ruth Zaida
  
- g) Administrador de la configuración  
IT Helpdesk – Zavala, Wildemar
  
- h) Implementador  
Ormeño Bonifacio, Johanna  
Rojas Aguilar, Ruth Zaida
  
- i) Administrador de pruebas, equipo de pruebas.  
Equipo QA – Operaciones Internas (02).

## ANEXO N° 4. Alcance del proyecto

### A. Información General

**Nombre del Proyecto** Implementación de un Sistema de Acuerdo de Servicio para Hermes Transportes Blindados S. A

**Fecha de Preparación** 01/04/2014

---

**Preparado por:** Ormeño Bonifacio, Johanna Rojas Aguilar, Ruth Zaida

**Autorizado por:** Director de Sistemas de Negocio

### B. Objetivos del Proyecto

<b>1. Alcance</b>	El proyecto sólo debe afectar a los procesos en el nivel operativo de atención en los servicios CIT, Procesamiento y ATM.
<b>2. Tiempo</b>	Se estima concluir en la quincena del mes de junio del 2014.
<b>3. Costo</b>	USD 12,508 importe estimado. (Se cuenta con un recurso tercerizado)
<b>4. Calidad</b>	Se contará con el apoyo de un responsable asignado del equipo de QA – Operaciones Internas, quien es el encargado de verificar que el sistema cumpla con los
<b>C. Objetivos del Producto:</b>	

**General:**

Registrar, mantener y cumplir los acuerdos de servicios negociados con los clientes por punto de servicio del 97% de usuarios de servicios activos al finalizar el periodo 2014 (Sobre el total de puntos activos), minimizando los tiempos y recursos.

**Específicos:**

- Recoger información en el nivel operativo, sobre los acuerdos informales que se tienen con clientes de alta prioridad y acuerdos básicos que se deben mantener con los demás clientes.
- Analizar la información encontrada y crear plantillas de acuerdos de servicios estándar para Lima (Oficina Principal) y sucursales.
- Identificar qué servicios serán afectados y los requisitos a considerarse para el desarrollo del proyecto.
- Identificar los requerimientos del área de procesos operativos internos para la mejora del proceso acuerdos de servicios.

**D. Requerimientos Generales del Producto**

El proyecto de acuerdos de servicios es propuesto debido a la limitada y errónea información de los acuerdos de servicios, llegando a supuestos. Esto debido a que no se tienen registrados en algún sistema de información, mas que archivos planos en diferentes áreas, según su necesidad.

**E. Criterios Preliminares de Aceptación del Producto<sup>1</sup>**

<b>Concepto</b>	<b>Criterio de Aceptación</b>
1. De Calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipo QA – Operaciones Internas.</li></ul>
2. De Negocio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisión constante del proyecto.</li></ul>

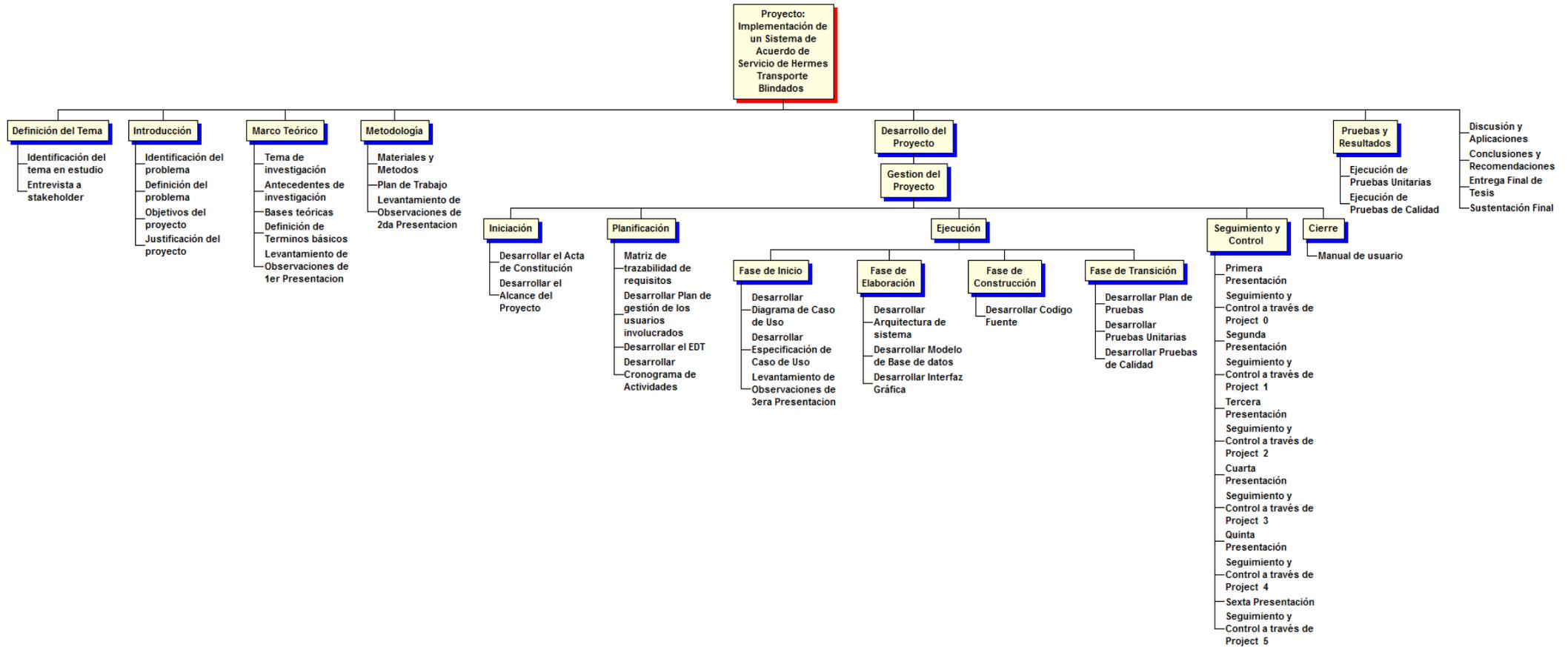
<sup>1</sup> Requerimientos que serán reformulados en los entregables de la empresa consultora que seleccione.

<b>F. Requerimientos del Proyecto</b>		
<b>Requerimientos mínimos necesarios para una implementación exitosa</b>		<b>Departamentos responsables</b>
Información	- Requerimiento de Desarrollo del Proyecto.	Sub Gerencia de Procesos Operativos Internos
	- Costos del Desarrollo del Proyecto.	Gerencia de TI
Negocios	- Plan de Negocios.	Jefatura de Mejora Continua
Recursos	- Recursos humanos y materiales según etapas del Proyecto. - Colaboración de Representantes Coordinadores de los Áreas responsables. - Ambiente de trabajo para: Equipo de proyecto.	Gerencia de TI

<b>G. Entregables del Proyecto</b>	
<b>Etapas del Proyecto</b>	<b>Productos Entregables</b>
I. Iniciación del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de constitución de proyecto.</li> <li>• Alcance de proyecto.</li> </ul>
II. Planificación del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de Cronograma de Actividades</li> <li>• Estructura del desglose del Recurso</li> <li>• Matriz de trazabilidad de requisitos</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Gestión de los usuarios involucrados</li> </ul>
III. Ejecución del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de fuentes (Forms) y Scripts.</li> </ul>
IV. Supervisión y control del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de MS Project</li> <li>• Plan de Pruebas de Calidad</li> </ul>
VI. Cierre del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de Aceptación de Usuario.</li> </ul>

## ANEXO N° 5. EDT



## ANEXO N° 6. Matriz de trazabilidad de requisitos

### A. Información General

**Nombre del Proyecto** Implementación de un Sistema de Acuerdo de Servicio para Hermes Transportes Blindados S. A      **Fecha de Preparación** 03/04/2014

**Preparado por:** Ormeño Bonifacio, Johanna      **Autorizado por:** Director de Sistemas de Negocio  
 Rojas Aguilar, Ruth Zaida

### B. Matriz de Trazabilidad

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	CU	DIFIC.	PRIOR.	EXIG.
Mantenimiento de Servicios y Tipos De Servicios ADS	-Registrar los servicios definidos para ADS, identificado por área de proceso, los Servicios se crean en estado "Activo"; se podrá activar o desactivar los servicios para que se visualicen o no en los filtros de las consultas, registro o modificación del ADS. No se permitirá eliminar los Servicios.	CU 01	3	1	s
	Se registrarán los tipos de servicios definidos para ADS, identificado como "Programado" o "No Programado" y el Tipo de Servicio se crea con estado "Activo". Se podrá activar o desactivar los tipos de servicio para que se visualicen o no en los filtros de la consulta, registro o modificación del ADS. No se permitirá eliminar los Tipos de Servicio.	CU 01	3	1	s

	Asociar los servicios de ADS con los servicios que agrupa en la plantilla de PO en su generación, para restringir la carga de ADS estándares, únicamente a los servicios que le corresponde al o los punto(s).	CU 01	3	1	s
Mantenimiento de Tipologías ADS y Conceptos por Tipología	Se registrarán las tipologías por Servicio, definidas en ADS por afinidad de las actividades o conceptos, se crea en estado “Activo”, se podrá activar o desactivar las tipologías para que se visualicen o no, en los filtros de la consulta, registro o modificación del ADS, no se permitirá eliminar las tipologías de ADS.	CU 02	3	2	S
	Registrar los conceptos por tipologías definidas en ADS como las actividades de los servicios, se crea en estado “Activo”, se podrá activar o desactivar los conceptos por tipología para que se visualicen o no en los filtros de la consulta, registro o modificación del ADS, no se permitirá eliminar los conceptos.	CU 02	3	2	S
Mantenimiento de Aprobadores ADS	Registrar los aprobadores que correspondan por servicio, esto se cargarán por lista de valores para el código de empleado, por defecto el usuario y nombre, se ingresará el correo y se asignará a un número de grupo según el área de servicio a la que corresponde el aprobador, se crea en estado “Activo”. Permitir además activar o desactivar a los aprobadores ingresados en la tabla, a los que se les solicita la aprobación o rechazo de las modificaciones en los ADS que se encuentren fuera del estándar.	CU 03	3	1	S

Registro de Acuerdo de Servicio	La modificación después de reformular los ADS según condiciones pactadas con el Cliente para el punto a tratar que no se encuentren dentro del estándar. En el diseño la formulación del ADS deberá contemplar todos los casos establecidos en el acuerdo estándar.	CU 04	3	1	S
	Validar al seleccionar una prioridad para su modificación, en cualquiera de sus grados, mostrando una ventana para el ingreso del rango horario y el porcentaje de servicio, que al aceptar mostrará los datos ingresados en el registro de ADS principal.	CU 04	1	1	S
Consulta de Acuerdo de Servicio	Consultar según los siguientes filtros: cliente, servicio ADS, tipo de servicio ADS, punto o "Todos" los puntos del cliente, también como parte del filtro se mostrará la lista de la tipología de ADS y conceptos por tipología seleccionable para agregar en una nueva lista donde se podrá escoger combinaciones entre tipología y los conceptos que le corresponden.	CU 05	1	1	S
Validar Acuerdos de Servicios	Mostrar los datos generales del ADS y la PO de estar asociada, en una lista de consulta referenciada al detalle en una nueva tabla. Adicional, se muestra el detalle del ADS que se registró en una lista de consulta por el código del ADS, servicio, tipo de servicio, tipología, concepto, ADS Inicial, ADS Final y selección de "Aceptar" el ADS.	CU 06	3	1	S
Mantener Puntos de	Visualizar opción "ADS", se mostrará habilitado cuando el tipo de punto sea "CAJERO AUTOMATICO" para luego realizar la carga de ADS estándar que corresponda al punto, en el servicio ATM.	CU 07	3	1	S

		Agregar la selección del tipo de zona, Zona Central, Aislada y Foránea, por punto en el mantenimiento de puntos. Para los puntos antiguos quedarán como Zona Central hasta su modificación.	CU 07	4	1	S
Registrar llamadas - SAC		Visualizar el ADS en el panel de observaciones de llamadas en la opción Registro de Llamadas, registradas por tipo de llamada, cliente y punto.	CU 08	2	1	S
Maestro de Cajeros - ATM		Actualizar la información que se visualiza en la opción con el registro del acuerdo de servicio negociado con el cliente.	CU 09	4	1	S
		No permitir modificación del rango de restricción por punto por perfiles que correspondan al nivel operativo.	CU 09	4	3	S
Asignar Prioridad - ATM		Actualizar información con el registro de prioridades por cliente realizado desde preorden. Registro de acuerdo de servicio.	CU 10	4	1	S
		No permitir modificación de prioridades por cliente desde la opción ATM.	CU 10	4	3	S
Alertas		Enviar mensaje de alerta vía email a los empleados configurados como personal aprobador de los acuerdos de servicios que se encuentren fuera del estándar.	RNF	3	1	S
		Enviar mensaje de alerta vía email a los empleados de Soporte y Ejecutivos comerciales responsables de hacer seguimiento a los ADS rechazados que necesiten validación.	RNF	3	1	S

Enviar mensaje de comunicación vía email a las áreas operativas que correspondan de los acuerdos que se encuentran dentro del estándar.	RNF	3	1	S
Enviar mensaje de comunicación vía email a los correos de contacto de los clientes que correspondan, una vez se impriman los ADS de la PO, donde se pedirá confirmación del envío al cliente.	RNF	3	1	S
Enviar mensaje de comunicación vía email a los correos de contacto de los clientes que correspondan, una vez se impriman los ADS de la PO, donde se pedirá confirmación del envío al cliente.	RNF	3	1	S

**Leyenda:**

Prioridad: 1-2 Alta, 3 Media, 4-5 Baja

Dificultad: 1-2 Alta, 3 Media, 4-5 Baja

Exigencia: S (Si), N (No)

## ANEXO N° 7. Plan de gestión de los usuarios involucrados

### A. Información general

<b>Nombre del Proyecto</b>	Implementación de un Sistema de Acuerdo de Servicio para Hermes Transportes Blindados S. A	<b>Fecha de Preparación</b>	05/04/2014
----------------------------	--	-----------------------------	------------

<b>Preparado por:</b>	Ormeño Bonifacio, Johanna Rojas Aguilar, Ruth Zaida	<b>Autorizado por:</b>	Director de Sistemas de Negocio
-----------------------	---	------------------------	---------------------------------

### B. Lista de Stakeholders

CÓDIGO	ROL	STAKEHOLDER	INFLUENCIA
<b>STK-01</b>	Gerente de Procesos de Negocio	Arias, Marco	ALTA
<b>STK-02</b>	Sub Gerente de Procesos Operativos Internos.	Loayza, Patricia	ALTA
<b>STK-03</b>	Gerente de TI	Ishara, Luis	ALTA
<b>STK-04</b>	Director de Sistemas de Negocio	Casagrandi, Angélica	ALTA
<b>STK-05</b>	Jefe de Proyectos de Mejora Continua	Zamora, Kelly	MEDIA
<b>STK-06</b>	Sub Gerente de Calidad y Atención al Cliente	Vargas, Rosario	MEDIA
<b>STK-07</b>	Jefe de Proyectos de Negocio	Cubas, Sofia	BAJA
<b>STK-08</b>	Administrativo/Soporte Comercial	Cachay, Ana	BAJA

<b>STK-09</b>	Jefe de Operaciones CIT Ejecución	Rojas, Pablo	BAJA
<b>STK-10</b>	Analista Líder	Cruz, Mercy	BAJA
<b>STK-11</b>	Colaboradores de TI	Colaboradores	BAJA
<b>STK-12</b>	Usuarios	Usuarios	BAJA

<b>PODER SOBRE EL PROYECTO</b>			
		<b>BAJA</b>	<b>ALTA</b>
<b>INFLUENCIA SOBRE EL PROYECTO</b>	<b>ALTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- jefe de Mejora Continua: Zamora, Kelly</li> <li>- Sub Gerente de Calidad y Atención al Cliente: Vargas, Rosario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gerente de Procesos de Negocio: Arias, Marco</li> <li>-Sub Gerente de Procesos Operativos Internos: Loayza, Patricia</li> <li>- director de Sistemas de Negocio: Casagrandi, Angélica</li> </ul>
	<b>BAJA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- jefe de Proyectos de Negocio: Cubas, Sofia</li> <li>- Administrativo/Soporte Comercial: Cachay, Ana</li> <li>-jefe de Operaciones CIT Ejecución: Rojas, Pablo</li> <li>-Analista Líder: Cruz, Mercy</li> <li>Colaboradores de TI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente de TI: Ishara, Luis</li> </ul>

		Usuarios	
--	--	----------	--

C. Relación de los Involucrados con el Proyecto (Stakeholders)

Código	STK-01
<b>Nombre</b>	Arias, Marco
<b>Descripción</b>	Es la persona que aprueba el proyecto, es el principal interesado en el éxito del proyecto en coordinación con la Gerencia General.
<b>Rol</b>	Gerente de Procesos de Negocio
<b>Responsabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recepción de las propuestas de proyectos propuestos por las subgerencias, como: operaciones operativas internas, externas, SAC, etc.</li> <li>▪ Prioriza los requerimientos y proyectos en Cartera o pendientes.</li> <li>▪ Decide sobre la iniciación del proyecto.</li> <li>▪ Recepción de resultados de culminación y avance del proyecto.</li> </ul>
<b>Criterio de Éxito (Opcional)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aprueba presupuestos, proyectos y personal designado en áreas específicas.</li> </ul>

Código	STK-02
<b>Nombre</b>	Loayza, Patricia
<b>Descripción</b>	Es la persona que supervisa y hace seguimiento al proyecto.
<b>Rol</b>	Sub Gerente de Procesos Operativos Internos

<b>Responsabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguimiento y control del desarrollo del proyecto.</li> <li>▪ Revisar los resultados del proyecto.</li> <li>▪ Controlar el avance del proyecto.</li> </ul>
<b>Criterio de Éxito (Opcional)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aprueba presupuestos, proyectos y personal designado en áreas específicas.</li> </ul>
<b>Comentarios (Opcional)</b>	Supervisa al jefe de Proyecto de Mejora Continua.

<b>Código</b>	<b>STK-03</b>
<b>Nombre</b>	Ishara, Luis
<b>Descripción</b>	Aprueba el proyecto dentro del área de TI, es el principal interesado en el éxito del proyecto.
<b>Rol</b>	Gerente de TI
<b>Responsabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisar los resultados del proyecto.</li> <li>▪ Controlar el avance de todos los proyectos.</li> <li>▪ Aprueba continuidad del proyecto.</li> </ul>
<b>Criterio de Éxito (Opcional)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decide sobre los RR. HH y materiales asignados al proyecto.</li> <li>▪ Decide sobre las modificaciones a las líneas base del proyecto.</li> </ul>
<b>Comentarios (Opcional)</b>	Supervisa al director de Sistemas de Negocio.

<b>Código</b>	<b>STK-04</b>
<b>Nombre</b>	Casagrandi, Angélica

<b>Descripción</b>	Es la persona que patrocina el proyecto y lo Aprueba, es el principal interesado en el éxito del proyecto, y por tanto la persona que apoya, soporta y define el proyecto.
<b>Rol</b>	Director de Sistemas de Negocio
<b>Responsabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguimiento y control del desarrollo del proyecto.</li> <li>▪ Revisar los resultados del proyecto.</li> <li>▪ Controlar el avance de todos los proyectos.</li> <li>▪ Asegurar el compromiso del personal usuario a fin de que brinde el apoyo adecuado.</li> <li>▪ Aprueba continuidad del proyecto.</li> <li>▪ Desarrollar el plan de trabajo establecido.</li> <li>▪ Representa al grupo de desarrollo del proyecto.</li> <li>▪ Seguimiento y control del desarrollo del proyecto.</li> <li>▪ Verifica el correcto desarrollo de actividades de personal a su cargo.</li> <li>▪ Ejecuta planes de desarrollo del proyecto</li> </ul>
<b>Criterio de Éxito (Opcional)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decide sobre los RR. HH y materiales asignados al proyecto.</li> <li>▪ Decide sobre las modificaciones a las líneas base del proyecto.</li> </ul>
<b>Comentarios (Opcional)</b>	Supervisa al Usuario Líder y colaboradores. Informar al detalle sobre el proceso de desarrollo del proyecto al Gerente de TI.

<b>Código</b>	<b>STK-05</b>
<b>Nombre</b>	Zamora, Kelly
<b>Descripción</b>	Es el encargado de la supervisión del desarrollo del proyecto, de la aprobación y modificación en la definición del proyecto, esto durante el proceso del proyecto.
<b>Rol</b>	Jefe de Proyectos de Mejora Continua
<b>Responsabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguimiento y control del desarrollo del proyecto.</li> <li>▪ Revisar los resultados del proyecto.</li> <li>▪ Asegurar el compromiso del personal usuario a fin de que brinde el apoyo adecuado.</li> <li>▪ Aprueba continuidad del proyecto.</li> </ul>
<b>Criterio de Éxito (Opcional)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verifica que se estén cumpliendo los requisitos definidos con el análisis al negocio.</li> </ul>
<b>Comentarios (Opcional)</b>	Informar al detalle sobre el proceso de desarrollo del proyecto al Sub Gerente de Operaciones Operativas Internas.

<b>Código</b>	<b>STK-06</b>
<b>Nombre</b>	Vargas, Rosario
<b>Descripción</b>	Es el encargado de verificar la funcionalidad del sistema de comunicaciones implantado.
<b>Rol</b>	Sub Gerente de Calidad y Atención al Cliente / Usuario Líder

<b>Responsabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar el funcionamiento del sistema de Acuerdo de Servicios (SISASE).</li> <li>▪ Formular cambios y mejoras en el sistema.</li> <li>▪ Especificar requerimientos del sistema.</li> </ul>
<b>Criterio de Éxito (Opcional)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestionará la funcionalidad y el visto bueno del sistema.</li> </ul>
<b>Comentarios (Opcional)</b>	Informará al director de Sistemas de Negocio y jefe de Mejora Continua.

<b>Código</b>	<b>STK-07</b>
<b>Nombre</b>	Cubas, Sofia
<b>Descripción</b>	Es el encargado de verificar la funcionalidad del sistema de comunicaciones implantado.
<b>Rol</b>	Jefe de Proyectos de Negocio / Usuario Líder
<b>Responsabilidad</b>	<p>Verificar el funcionamiento del sistema de Acuerdo de Servicios (SISASE).</p> <p>Formular cambios y mejoras en el sistema.</p> <p>Especificar requerimientos del sistema.</p>
<b>Criterio de Éxito (Opcional)</b>	Gestionará la funcionalidad y el visto bueno del sistema.
<b>Comentarios (Opcional)</b>	Informará al director de Sistemas de Negocio y jefe de Mejora Continua.

<b>Código</b>	<b>STK-08</b>
<b>Nombre</b>	Cachay, Ana
<b>Descripción</b>	Es el encargado de verificar la funcionalidad del sistema de comunicaciones implantado.
<b>Rol</b>	Administrativo/Soporte Comercial / Usuario Líder
<b>Responsabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar el funcionamiento del sistema de Acuerdo de Servicios (SISASE).</li> <li>▪ Formular cambios y mejoras en el sistema.</li> <li>▪ Especificar requerimientos del sistema.</li> </ul>
<b>Criterio de Éxito (Opcional)</b>	Gestionará la funcionalidad y el visto bueno del sistema.
<b>Comentarios (Opcional)</b>	Informará al director de Sistemas de Negocio y jefe de Mejora Continua.

<b>Código</b>	<b>STK-09</b>
<b>Nombre</b>	Rojas, Pablo
<b>Descripción</b>	Es el encargado de verificar la funcionalidad del sistema de comunicaciones implantado.
<b>Rol</b>	Jefe de Operaciones CIT Ejecución / Usuario Líder
<b>Responsabilidad</b>	<p>Verificar el funcionamiento del sistema de Acuerdo de Servicios (SISASE).</p> <p>Formular cambios y mejoras en el sistema.</p>

	Especificar requerimientos del sistema.
<b>Criterio de Éxito (Opcional)</b>	Gestionará la funcionalidad y el visto bueno del sistema.
<b>Comentarios (Opcional)</b>	Informará al director de Sistemas de Negocio y jefe de Mejora Continua.

<b>Código</b>	<b>STK-10</b>
<b>Nombre</b>	Cruz, Mercy
<b>Descripción</b>	Se enfoca en el desarrollo del proyecto, actúa como mano derecha del jefe de proyecto apoyando en el desarrollo del mismo.
<b>Rol</b>	Analista Líder
<b>Responsabilidad</b>	<p>Apoyo en el desarrollo del plan de trabajo establecido.</p> <p>Apoyo en el Seguimiento y control del desarrollo del proyecto.</p> <p>Verifica el correcto desarrollo de actividades de personal a su cargo.</p>
<b>Criterio de Éxito (Opcional)</b>	Actividades críticas para lograr el éxito del proyecto.
<b>Comentarios (Opcional)</b>	Informará al detalle el desarrollo de los procesos de evaluación de tecnología y calidad tanto en hardware y software al director de Sistemas de Negocio.

<b>Código</b>	<b>STK-11</b>
<b>Nombre</b>	Colaborador TI
<b>Descripción</b>	Enfocados básicamente en el proceso de las actividades técnicas, verificación de hardware y software, tecnología actual y tecnología a implementar.
<b>Rol</b>	Colaborador TI
<b>Responsabilidad</b>	Realizar labores establecidas por su jefe, director de Sistemas de Negocio, Especialista en TIC.  Verificar la correcta distribución de Hardware y software
<b>Criterio de Éxito (Opcional)</b>	
<b>Comentarios (Opcional)</b>	Informará al detalle el desarrollo al director de Sistemas de Negocio.

<b>Código</b>	<b>STK-12</b>
<b>Nombre</b>	Usuarios
<b>Descripción</b>	Destinados al uso del sistema y su funcionalidad.
<b>Rol</b>	Usuarios
<b>Responsabilidad</b>	Recibirán capacitaciones sobre el uso del sistema.  Usarán el sistema y serán participes de su proceso de funcionalidad.

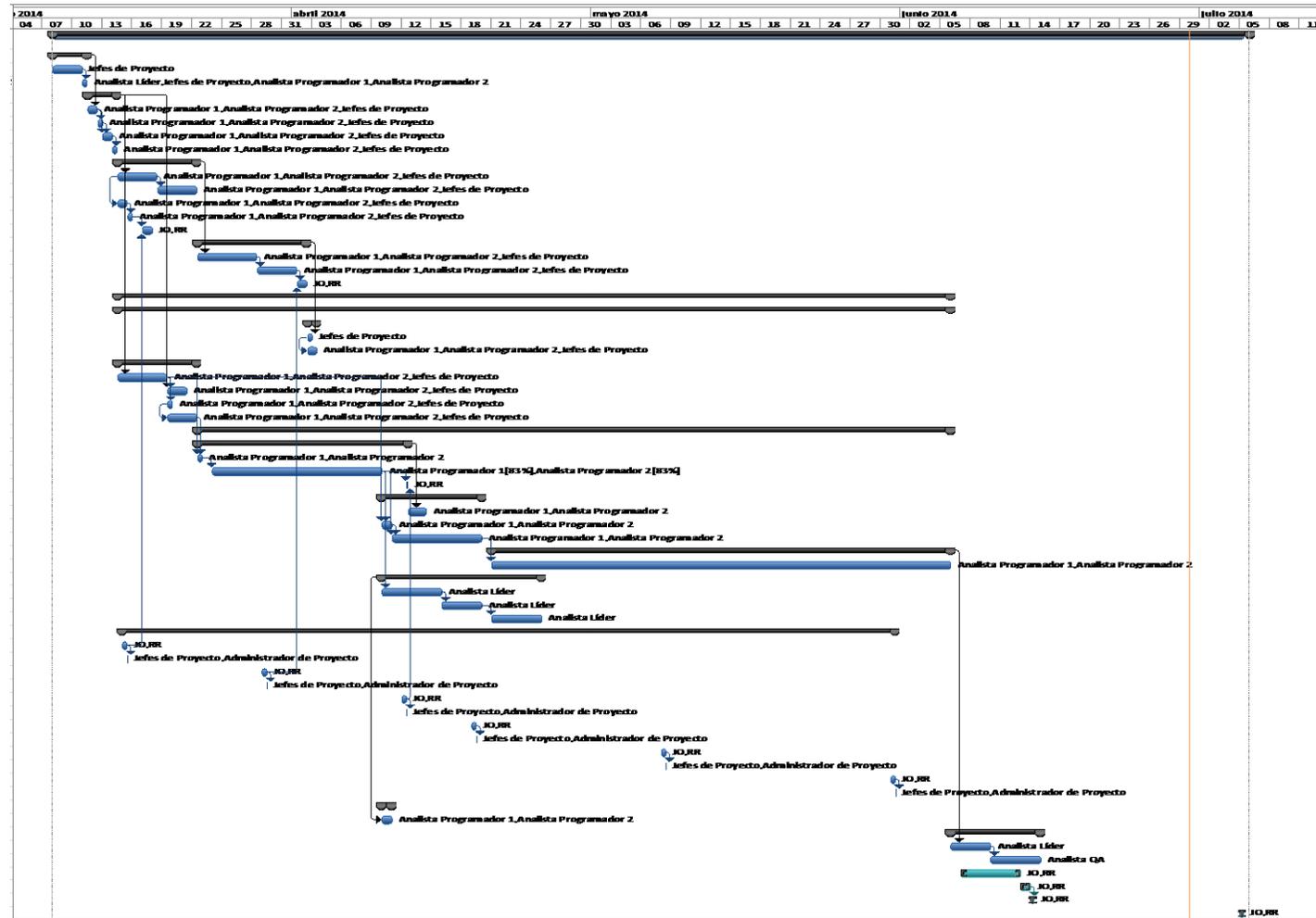
<b>Criterio de Éxito (Opcional)</b>	Conformidad del usuario solicitante.
<b>Comentarios (Opcional)</b>	Informarán sobre la funcionalidad y uso del sistema al  Usuario Líder.

## ANEXO N° 8. Cronograma de actividades

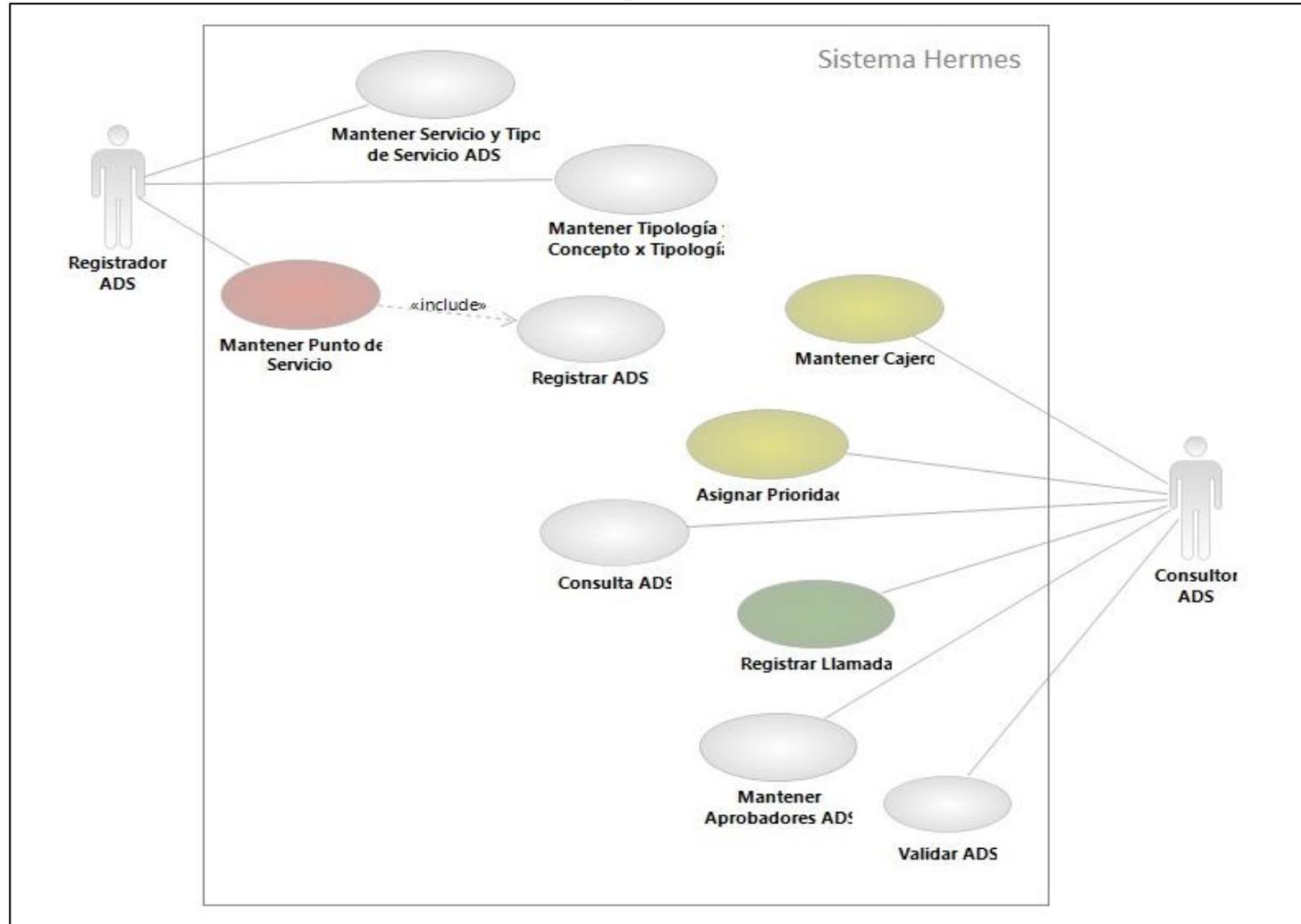
### 8.1. Cronograma de Actividades

Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Profesores	Nombres de los recursos
1	Proyecto: Implementación de un Sistema de Acuerdo de Servicio de Hermes Transporte Blindados	103 días	sáb 08/03/14	sáb 05/07/14		
2	Definición del Tema	2.5 días	sáb 08/03/14	mar 11/03/14		
3	Identificación del tema en estudio	2 días	sáb 08/03/14	lun 10/03/14		Jefes de Proyecto
4	Entrevista a stakeholder	0.5 días	mar 11/03/14	mar 11/03/14	3	Analista Líder, Jefes de Proyecto, Analista Programador 1, Analista Pro
5	Introducción	3 días	mar 11/03/14	vie 14/03/14		
6	Identificación del problema	1 día	mar 11/03/14	mié 12/03/14	2	Analista Programador 1, Analista Programador 2, Jefes de Proyecto
7	Definición del problema	0.5 días	mié 12/03/14	mié 12/03/14	6	Analista Programador 1, Analista Programador 2, Jefes de Proyecto
8	Objetivos del proyecto	1 día	jue 13/03/14	jue 13/03/14	6,7	Analista Programador 1, Analista Programador 2, Jefes de Proyecto
9	Justificación del proyecto	0.5 días	vie 14/03/14	vie 14/03/14	8	Analista Programador 1, Analista Programador 2, Jefes de Proyecto
10	Marco Teórico	5 días	vie 14/03/14	jue 20/03/14		
11	Tema de investigación	2 días	vie 14/03/14	lun 17/03/14	5	Analista Programador 1, Analista Programador 2, Jefes de Proyecto
12	Antecedentes de investigación	3 días	lun 17/03/14	jue 20/03/14	11	Analista Programador 1, Analista Programador 2, Jefes de Proyecto
13	Bases teóricas	1 día	vie 14/03/14	sáb 15/03/14	11CC	Analista Programador 1, Analista Programador 2, Jefes de Proyecto
14	Definición de Términos básicos	0.5 días	sáb 15/03/14	sáb 15/03/14	13	Analista Programador 1, Analista Programador 2, Jefes de Proyecto
15	Levantamiento de Observaciones de 1er Presentación	1 día	lun 17/03/14	lun 17/03/14	46,14	JO,RR
16	Metodología	8.69 días	jue 20/03/14	lun 31/03/14		
17	Materiales y Metodos	3 días	jue 20/03/14	lun 24/03/14	10	Analista Programador 1, Analista Programador 2, Jefes de Proyecto
18	Plan de Trabajo	2 días	lun 24/03/14	mié 26/03/14	17	Analista Programador 1, Analista Programador 2, Jefes de Proyecto
19	Levantamiento de Observaciones de 2da Presentación	1 día	sáb 29/03/14	lun 31/03/14	48	JO,RR
20	Desarrollo del Proyecto	72.69 días	sáb 15/03/14	sáb 07/06/14		
21	Gestión del Proyecto	72.69 días	sáb 15/03/14	sáb 07/06/14		
22	Iniciación	1 día	lun 31/03/14	mar 01/04/14		
23	Desarrollar el Acta de Constitución	0.5 días	lun 31/03/14	lun 31/03/14	16	Jefes de Proyecto
24	Desarrollar el Alcance del Proyecto	1 día	lun 31/03/14	mar 01/04/14	23CC	Analista Programador 1, Analista Programador 2, Jefes de Proyecto
25	Planificación	4 días	mar 01/04/14	sáb 05/04/14		
26	Matriz de trazabilidad de requisitos	2 días	mar 01/04/14	jue 03/04/14	5,22	Analista Programador 1, Analista Programador 2, Jefes de Proyecto
27	Desarrollar el EDI	0.5 días	jue 03/04/14	jue 03/04/14	26	Analista Programador 1, Analista Programador 2, Jefes de Proyecto
28	Desarrollar Plan de gestión de los usuarios involucrados	2 días	jue 03/04/14	sáb 05/04/14	5,26	Analista Programador 1, Analista Programador 2, Jefes de Proyecto
29	Desarrollar Cronograma de Actividades	2 días	jue 03/04/14	sáb 05/04/14	27CC	Analista Programador 1, Analista Programador 2, Jefes de Proyecto
30	Ejecución	54.5 días	sáb 05/04/14	sáb 07/06/14		
31	Fase de Inicio	8 días	sáb 05/04/14	mar 15/04/14		
32	Desarrollar Diagrama de Caso de Uso	0.5 días	sáb 05/04/14	sáb 05/04/14	26,29	Analista Programador 1, Analista Programador 2
33	Desarrollar Especificación de Caso de Uso	7 días	sáb 05/04/14	lun 14/04/14	32	Analista Programador 1 [104%], Analista Programador 2 [104%]
34	Levantamiento de Observaciones de 3era Presentación	0.5 días	lun 14/04/14	mar 15/04/14	33,50	JO,RR
35	Fase de Elaboración	6.5 días	mar 15/04/14	mar 22/04/14		
36	Desarrollar Arquitectura de sistema	0.5 días	mar 15/04/14	mar 15/04/14	31	Analista Programador 1, Analista Programador 2
37	Desarrollar Modelo de Base de datos	1 día	mar 15/04/14	mié 16/04/14	36	Analista Programador 1, Analista Programador 2
38	Desarrollar Interfaz Gráfica	5 días	mié 16/04/14	mar 22/04/14	37	Analista Programador 1, Analista Programador 2
39	Fase de Construcción	40 días	mar 22/04/14	sáb 07/06/14		
40	Desarrollar Código Fuente	40 días	mar 22/04/14	sáb 07/06/14	38	Analista Programador 1, Analista Programador 2
41	Fase de Transición	9 días	lun 14/04/14	jue 24/04/14		
42	Desarrollar Plan de Pruebas	3 días	lun 14/04/14	jue 17/04/14	33	Analista Líder
43	Desarrollar Pruebas Funcionales	4 días	lun 14/04/14	vie 18/04/14	42CC	Analista Líder
44	Desarrollar Pruebas de Calidad	5 días	vie 18/04/14	jue 24/04/14	43	Analista Líder
45	Seguimiento y Control	66.19 días	sáb 15/03/14	sáb 31/05/14		
46	Primera Presentación	1.5 horas	sáb 15/03/14	sáb 15/03/14		JO,RR
47	Seguimiento y Control a través de Project 0	1 hora	sáb 15/03/14	sáb 15/03/14	46	Jefes de Proyecto, Administrador de Proyecto
48	Segunda Presentación	1.5 horas	sáb 29/03/14	sáb 29/03/14		JO,RR
49	Seguimiento y Control a través de Project 1	1 hora	sáb 29/03/14	sáb 29/03/14	48	Jefes de Proyecto, Administrador de Proyecto
50	Tercera Presentación	1.5 horas	sáb 12/04/14	sáb 12/04/14		JO,RR
51	Seguimiento y Control a través de Project 2	1 hora	sáb 12/04/14	sáb 12/04/14	50	Jefes de Proyecto, Administrador de Proyecto
52	Cuarta Presentación	1.5 horas	sáb 19/04/14	sáb 19/04/14		JO,RR
53	Seguimiento y Control a través de Project 3	1 hora	sáb 19/04/14	sáb 19/04/14	52	Jefes de Proyecto, Administrador de Proyecto
54	Quinta Presentación	1.5 horas	jue 08/05/14	jue 08/05/14		JO,RR
55	Seguimiento y Control a través de Project 4	1 hora	jue 08/05/14	jue 08/05/14	54	Jefes de Proyecto, Administrador de Proyecto
56	Sexta Presentación	1 hora	sáb 31/05/14	sáb 31/05/14		JO,RR
57	Seguimiento y Control a través de Project 5	0.5 horas	sáb 31/05/14	sáb 31/05/14	56	Jefes de Proyecto, Administrador de Proyecto
58	Cierre	1 día	sáb 31/05/14	lun 02/06/14		
59	Manual de usuario	1 día	sáb 31/05/14	lun 02/06/14	45	Analista Programador 1, Analista Programador 2
60	Pruebas y Resultados	6 días	sáb 07/06/14	sáb 14/06/14		
61	Ejecución de Pruebas Funcionales	2 días	sáb 07/06/14	mar 10/06/14	39	Analista Líder
62	Ejecución de Pruebas de Calidad	4 días	mar 10/06/14	sáb 14/06/14	61	Analista QA
63	Discusión y Aplicaciones	3 días	sáb 07/06/14	mar 10/06/14		JO,RR
64	Conclusiones y Recomendaciones	1 día	vie 13/06/14	vie 13/06/14		JO,RR
65	Entrega Final de Tesis	1 hora	sáb 14/06/14	sáb 14/06/14	64	JO,RR
66	Sustentación Final	1 hora	sáb 05/07/14	sáb 05/07/14		JO,RR

## 8.2 Diagrama de Gantt



### ANEXO N° 9. Diagrama de Caso de Uso



## ANEXO N° 10. Especificación de caso de uso

### Especificación de Caso de Uso: Registrar Acuerdo de Servicio

#### 1. Breve descripción

El caso de uso permite al Registrador cargar los Acuerdo de Servicio (ADS) estándar para servicios nuevos. Si es una modificación de ADS vigentes, crea una versión, manteniendo el histórico de las versiones.

#### 2. Actor

Registrador

#### 3. Flujo de Eventos

##### 3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso se inicia cuando el registrador selecciona '**Registrar ADS**'.
2. El sistema muestra la interfaz '**Registrar ADS**' con los siguientes campos:
  - **Datos Generales:**  
Código de punto, Nombre de Punto, Cliente, Punto de Servicio, Soporte Comercial, Fecha de registro, fecha Fin de Contrato, Tipo de Zona.
  - **Datos Tipos de Servicio:**  
Servicio, Tipo de servicio, Tipología, Concepto por Tipología.
  - **Datos de Acuerdo de Servicio:**  
Descripción por Acuerdo de Servicio, Días, Rangos, Glosa Condición, Tiempo de Permanencia, Tiempo de respuesta, Procesamiento: Documentos.Además, se tiene las opciones: Carga Plantilla Estándar, Prioridades por cliente, Agregar Acuerdo de Servicio.
3. El registrador selecciona el servicio y escoge los tipos de servicios ADS

que deberá cargar del estándar para tener el o los usuarios de servicio asociados a la Preorden que se está generando.

4. El registrador selecciona la opción “Carga Plantilla Estándar”.
5. El sistema solicita confirmación de la carga.
6. El registrador selecciona Aceptar.
7. El sistema carga los datos de la plantilla estándar vigente. (Según la zona a la que pertenece y si es Lima o Sucursal).
8. El sistema muestra la pantalla principal de la opción con los datos del cliente y el primer punto registrado en la Preorden con sus datos.
9. Si el registrador al validar los datos del ADS no pertenecen al estándar
  - 9.1. Ir al Subflujo Modificar ADS.
10. El registrador solicita ‘Guardar’.
11. El sistema muestra el mensaje para validar si es un punto con restricción horaria.
12. Si registrador selecciona SI.
  - 12.1. Ir al SubFlujo Punto con restricción horaria.
13. El sistema solicita ‘Guardar’.
14. El registrador selecciona ‘Salir’.
15. El sistema cierra la interfaz y el caso de uso termina.

## **3.2 SubFlujos**

### ***3.2.1. Modificar ADS***

1. El actor ingresa a la opción “Modificar ADS”.
2. El sistema le muestra la pantalla Modifica ADS.
3. El actor selecciona de una lista de valores el cliente y punto.
4. El sistema carga los datos del responsable de soporte comercial, la fecha que se registró en el sistema el ADS, la fecha de contrato y el tipo de Zona a la que pertenece el punto.
5. El actor selecciona el servicio, el tipo de servicio, la tipología y el concepto.

6. El sistema muestra el indicador de programación según el tipo de servicio seleccionado previamente y muestra lista con los datos del concepto seleccionado.
7. El actor modifica los valores del ADS y finalmente guarda los cambios.
8. El sistema solicita confirmación al guardar.
9. El actor selecciona Aceptar.
10. Fin de Subflujo.

### ***3.2.3. Punto con Restricción Horaria***

1. El sistema carga la tipología a la opción 'Restricción de Servicio'.
2. El sistema carga el concepto x tipología a la opción 'Restricción Horaria'.
3. El registrador formula el acuerdo de servicio, selecciona el día, Rangos de hora y Condiciones.
4. El registrador selecciona 'Agregar'.
5. El sistema carga los datos a 'Descripción por Acuerdo de Servicio'.
6. El sistema solicita guardar.
7. El actor selecciona Aceptar.
8. Fin de Subflujo.

### ***3.2.4. Reformula la Condición del ADS por Prioridad***

1. El actor selecciona la opción 'Prioridad x Cliente'.
2. El sistema muestra pantalla para el ingreso de los datos.
3. El actor ingresa los datos: descripción del rango, valor en porcentaje de servicio.
4. Si el actor selecciona Aceptar, el sistema carga los datos en la pantalla principal, rangos, valor de servicio y datos fijos por ser Concepto: prioridad.
5. El actor agrega la condición y guarda.
6. El sistema solicita confirmación de guardar.
7. El actor selecciona Aceptar.

9. Fin de Subflujo.

### **3.3 Flujos Alternativos**

*Punto 12.1 del flujo básico: No es punto con restricción horaria*

El sistema carga la glosa Condición 'Sin restricción' para los ADS de la tipología restricciones.

*Punto 5.1 del flujo básico: Cancela confirmación de carga*

El actor Cancela la carga del estándar, regresa al punto 2 del flujo básico.

### **4. Requerimientos Especiales**

No Aplica.

### **5. Pre Condiciones**

1. El usuario debe encontrarse Logueado en el sistema.
2. El usuario debe contar con el permiso de acceso a la opción.
3. Debe existir preorden por el punto de servicio a registrar ADS.
4. Deben existir registro de Servicios ADS, tipo de Servicios, tipologías y conceptos para poder registrar algún ADS.

### **6. Post Condiciones**

1. El acuerdo de servicio estándar queda registrado en el sistema
2. La restricción horaria del punto de servicio queda registrada en el sistema.

### **7. Puntos de extensión**

No Aplica.

## 8. Prototipo

### 8.1. Pantalla 1: Registro Acuerdos de Servicios.

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

Datos Generales

Cliente:  CLIENTE BXZ Fecha Registro:  Tipo de Zona: Central

Punto:  PUNTO 1324 Fec. Fin Contrato:

Soporte Comercial:

Servicios y Tipos de Servicios

Servicio:

Tipo de Servicio:

Descripción por Acuerdos de


Formulación de Acuerdo de

Días:

Rangos:  :

Condición:  = Igual

Observación:

Carga Plantilla Estándar Por Servicio y Tipo de Servicio

Punto

Cód. Punto	Nombre de Punto
6165	PUNTO 6165
6166	PUNTO 6166

Servicios - ADS

SERVICIO AA
SERVICIO BB
SERVICIO CC

Tipo de Servicios - ADS

TIPO SERV AA	<input checked="" type="checkbox"/>
TIPO SERV BB	<input checked="" type="checkbox"/>
TIPO SERV CC	<input checked="" type="checkbox"/>
TIPO SERV DD	<input checked="" type="checkbox"/>
TIPO SERV EE	<input checked="" type="checkbox"/>
TIPO SERV FF	<input checked="" type="checkbox"/>

Selec.

Todos

Carga Plantilla Estándar

Servicio

Procesamiento: Documentos

Envío Electrónico

Envío Físico

Agregar

### 8.2. Pantalla 2: Modificar Acuerdos de Servicios.

**REGISTRO DE ACUERDOS DE SERVICIOS**

25/02/2014 NOMBRE DE PC HTBP/AUXB/USUARIO

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

Datos Generales

Cliente: 1 BANCO DE CREDITO DEL PERU Prioridades x Cliente Tipo de Zona: Central  
Punto: 1324 BCP - AG ARRIOLA - 191-073 Fecha Registro: 20/01/2014  
Soporte: Comercial: Fec. Fin Contrato: 20/01/2015

Servicios y Tipos de Servicios

Servicio: SERVICIOS CIT Ind. Prog.   
Tipo de Servicio: ENVIOS MONEDEROS "P"

Tipología y Conceptos

Tipología: HORARIOS DE SERVICIO  
Concepto x Tipología: HORARIO DE SOLICITUD

Descripción por Acuerdos de Servicio

L-V: 07:00 a 18:00.  
S: Según Disponibilidad Horaria.  
D y F: No aplica.

Vista Previa

D y F: No aplica.

Formulación de Acuerdo de Servicio

Días: DOMINGO - FERIADO Condición:  Adelanto  Postergación ATM:  Tiempo de Permanencia  Tiempo Ejecución  Tiempo Coordinación con Cliente (Pre y Post) Tiempo de Respuesta:  Primera Línea  Segunda Línea Procesamiento: Documentos  Envío Electrónico  Envío Físico

Rangos: : Horas.

Condición: Igual Igual Unid. Medida Conector No Aplica \*Glosa

Observación:

© 2009 | Hermes S.A. | Todos los derechos reservados | La Solución Segura

### 8.3. Pantalla 3: Prioridad por Cliente

CANTIDAD DE HORARIOS (PRIORIDADES) Y % DE SERVICIOS x CLIENTE

Sucursal

Tipo	Descripción	Hora de Prioridad	H. Inicio	H. Final	Act.	Prioridad Cliente	Porcentaje (%)
1	1 - PRIORIDAD	07:00	10:00	05:30	10:00	<input checked="" type="checkbox"/>	1 PRIORIDAD 30
2	2 - MAÑANA	10:00	13:00	10:00	14:00	<input checked="" type="checkbox"/>	2 MAÑANA 30
3	3 - TARDE	14:00	22:00	14:00	22:00	<input checked="" type="checkbox"/>	3 TARDE 40
4	4 - FINAL DEL DIA	18:00	23:59			<input type="checkbox"/>	
5	MAÑANA	05:30	08:30			<input type="checkbox"/>	
6	P2	00:00	07:30			<input type="checkbox"/>	

Acceptar Cancelar

## Especificación de Caso de Uso: Mantener Puntos de Servicio

### 1. Breve descripción

El caso de uso permite al Registrador registrar el centro de costo de un punto, subtipo de agencia y la zona del servicio.

### 2. Actor

Registrador

### 3. Flujo de Eventos

#### 3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso se inicia cuando el registrador selecciona **‘Clientes/Mantenimiento de Puntos’**
2. El sistema le muestra la Interfaz Mantenimiento de Puntos con los siguientes campos:
  - **Mantenimiento de Puntos:** Código, Descripción, Razón Social, Tipo de servicio, Tipo de Agencia, Nivel de Riesgo, Sucursal de cajero, Sucursal HTB, Dirección, Ubigeo Geográfico, Dirección, Número, Referencia, Localidad, Entrega de Acta, Dirección Fiscal, Teléfono, Descripción de Banco, Código de Agencia, Fax, Código de agencia equivalente, descripción de agencia equivalente, centro de costo, Hora de atención de agencia, Zona, bóveda retardo, usuario de pre facturación,
  - **Tipo de punto:** Cajero foráneo, bóveda, Usuario de servicios, pago deuda, Puntos Mensajería nacional, Puntos Interoficinas.Además de las opciones: Aprobar, rechazar, mail, ADS, condiciones, Relacionar, Zona cliente.
3. El registrador selecciona el punto que desea agregar el centro de costo.
4. El sistema carga los datos del punto.
5. Si el registrador selecciona ‘Cajero Automático’ en tipo de cliente.  
El sistema extiende al caso de uso Registrar Acuerdo de Servicio.

6. El registrador ingresa el centro de costo.
7. El registrador selecciona el tipo de zona del punto de servicio.
8. El registrador selecciona 'Guardar'.
9. El sistema solicita confirmación para guardar.
10. El registrador selecciona 'Aceptar'.
11. El sistema cierra la interfaz y el caso de uso termina.

### **3.2 Flujos Alternativos**

#### ***Punto 7.1. del flujo básico: No selecciona tipo de zona***

Si el registrador no selecciona el tipo de zona para el punto de servicio, el sistema muestra el mensaje: '*Por favor verifique, ¡debe seleccionar tipo de Zona que corresponde al punto!*'. El sistema regresa al punto 6 del flujo básico.

#### ***Punto 4.1. del flujo básico: Modificar Nivel de riesgo***

El registrador selecciona el nivel de riesgo entre: 'ALTO' u 'ORDINARIO' y guarda los cambios realizados en pantalla.

#### ***Punto 4.1. del flujo básico: Asignar zonificación***

El registrador selecciona la opción 'Zona cliente' e ingresa la zona y región. El registrador identifica si el punto es activo para el reporte de indicadores (Módulo CIT, Opción: Reportes / Indicadores / Indicadores de Cumplimiento TV y ATM) y guarda los datos.

### **4. Requerimientos Especiales**

No Aplica.

### **5. Pre Condiciones**

1. El usuario debe encontrarse Logueado en el sistema.

### **6. Post Condiciones**

1. El centro de costo del punto de servicio queda registrado en el sistema.
2. El tipo de zona queda registrado en el sistema.

## 7. Puntos de extensión

No Aplica.

## 8. Prototipo

### 8.1. Pantalla 1: Carga de Estándar – ATM

VENTAS (VEF1031)

H.T.B.S.A. - OFICINA PRINCIPAL

### MANTENIMIENTO DE PUNTOS

Motivo cancelacion

Código: 1875

Estado:  Activo  Inactivo

Descripción: PUNTO PRUEBA EL DERBY **ADS**

Raz.Social: 1 CLIENTE BXP Tipo: CAJERO AUTOMATICO

T. Agencia: Nivel Riesgo: ORDINARIO

Suc. Cajero: 102 PUNTO PRINCIPAL Suc.HTB: OFICINA PRINCIPAL

Dirección: AVENIDA EL DERBY S/N AV.EL POLO

Localidad: LIMA

Criticidad:  Critico  No critico

Cod.Agen. Equivalente: C111186

Ver/Llenar datos

## Especificación de Caso de Uso: Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS

### 1. Breve descripción

El caso de uso permite al Registrador registrar los nuevos servicios, asociarlos a servicios de la Preorden y registrar los tipos de servicios que le corresponde; así como también desactivar los servicios o tipos de servicios para que estos no se muestren como filtros en las opciones de aprobación, registro y consulta ADS.

### 2. Actor

Registrador

### 3. Flujo de Eventos

#### 3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso se inicia cuando el registrador selecciona '**Mantenimiento Servicio y Tipo de Servicio ADS**'
2. El sistema le muestra la Interfaz Mantenimiento de Servicio y Tipo de Servicio con los siguientes campos:
  - **Servicios:** Código, Servicio ADS, Activación.
  - **Tipos de Servicio ADS:** Código, Tipo de Servicio, Programado, Activación.Además, tiene las opciones: Asocia Servicios.
3. El sistema carga los datos de los servicios.
4. Si el registrador desea agregar un nuevo servicio.
  - 4.1. Ir al Subflujo Agregar nuevo Servicio.
5. El registrador debe seleccionar un servicio.
6. El sistema carga el código de tipo de servicio, descripción, si tiene tipo programado o no programado y el indicador de actividad del servicio seleccionado.
7. Si el registrador elige un tipo de servicio
  - a. Si elige 'Modificar' tipo programado o no programado.
    - a.1. Ir al Subflujo Modificar Tipo Programado.

- b. Si elige 'Modificar' indicador de actividad.
  - b.1. Ir al Subflujo Modificar Indicador de Actividad.
- 8. El registrador selecciona 'Guardar'.
- 9. El sistema muestra mensaje de confirmación.
- 10. El registrador selecciona 'Aceptar'.
- 11. El sistema muestra mensaje 'Se guardó Satisfactoriamente'.
- 12. El sistema cierra la interfaz y el caso de uso termina.

## **3.2. SubFlujos**

### ***3.2.1. Agregar nuevo Servicio***

- 1. El registrador posiciona el cursor en el primer registro en blanco e ingresa el nombre que se va asignar al servicio ADS.
- 2. El registrador graba el nuevo servicio.
- 3. El sistema genera un nuevo grupo de tipo de servicio para el nuevo servicio.
- 4. El registrador ingresa los tipos de servicios con los datos necesarios, que agrupará el servicio ADS registrado.
- 5. El registrador guarda los cambios.
- 6. El registrador selecciona 'Asociar servicio'.
  - 6.1. Ir al Subflujo Asociación a servicios de Preorden.
- 7. Fin de Subflujo.

### ***3.2.2. Modificar tipo programado***

- 1. El actor selecciona la lista "Programado".
- 2. El sistema muestra lista desplegable con las opciones: Programado, No programado y vacío.
- 3. El actor selecciona el tipo que le corresponda al tipo de servicio seleccionado.
- 4. El actor guarda los cambios.
- 5. Fin de Subflujo.

### ***3.2.3. Modificar indicador de actividad***

1. El actor quita el check en la columna de activo para desactivar el tipo de servicio seleccionado. (Tipo de servicio que no se mostrara en los filtros de registro y consulta).
2. El actor guarda los cambios.
3. Fin de Subflujo.

### ***3.2.4. Asociación a servicios de Preorden***

1. El actor selecciona la opción “Asocia Servicios”
2. El sistema muestra la pantalla “Servicio ADS asociado a Servicio Preorden”.
3. El actor selecciona el servicio ADS.
4. El sistema muestra lista desplegable de tipo de servicios (Preorden) habilitado.
5. El actor selecciona el tipo de servicio.
6. El sistema muestra los servicios de preorden asociados al tipo de servicio seleccionado.
7. El actor selecciona con chek los servicios que van a corresponder como asociados al servicio ADS.
8. El actor guarda los cambios.
9. Fin de Subflujo.

## **3.3 Flujos Alternativos**

### ***Punto 7.1. del flujo básico: Agregar Tipo de Servicio***

El registrador posiciona el cursor en el primer registro en blanco, el sistema carga el nuevo código de tipo de servicio para el nuevo ingreso. El registrador ingresa la descripción, tipo de programación y guarda los cambios. Finalmente, el sistema muestra la lista actualizada.

*Punto 10.1. del flujo básico: Cancelar confirmación*

El sistema no guarda los datos modificados y finaliza el caso de uso.

**4. Requerimientos Especiales**

No Aplica.

**5. Pre Condiciones**

1. El usuario debe encontrarse Logueado en el sistema.

**6. Post Condiciones**

1. Los nuevos servicios asociados a servicios de preorden quedan registrado en el sistema.
2. Los tipos de servicios quedan registrados en el sistema.

**7. Puntos de extensión**

No Aplica.

**8. Prototipo**

- 8.1. Pantalla 1: Mantenimiento Servicio y Tipo de Servicio ADS.



## Especificación de Caso de Uso: Mantener Tipología y Concepto por Tipología ADS

### 1. Breve descripción

El caso de uso permite al registrador agregar y modificar tipologías ADS asociadas a un Servicio ADS; así como también podrá desactivar las tipologías o conceptos por tipología para que estos no se muestren como filtros en las opciones de registro y consulta ADS.

### 2. Actor

Registrador

### 3. Flujo de Eventos

#### 3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso inicia cuando el registrador ingresa a la opción “Mantenimiento Tipología y Concepto x Tipología ADS”.
2. El sistema muestra la interfaz ‘Mantenimiento de Tipología y Concepto x Tipología ADS’ (*Ver Pantalla 1*), con los siguientes campos:
  - **Tipología:** Código, Tipología, Activación
  - **Concepto por tipología:** Código, Concepto por tipología, ActivaciónAdemás, cuenta con un filtro de lista de servicios.
3. El registrador selecciona un servicio de la lista de servicios. (solo se visualizan los servicios activos)
4. El sistema carga el código e indicador de actividad de las tipologías asociadas al servicio.

5. El registrador desea agregar una nueva tipología.
  - 5.1. Ir al Subflujo Agregar nueva tipología
6. El registrador selecciona una tipología
7. El sistema carga el código de concepto, descripción y el indicador de actividad de la tipología seleccionada.
8. Si el registrador elige una tipología
  - a. Si elige 'Modificar' el indicador de actividad.
    - a.1. Ir al Subflujo Modificar indicador de actividad.
9. El registrador selecciona 'Guardar'
10. El sistema muestra mensaje de confirmación.
11. El registrador selecciona 'Aceptar'.
12. El sistema muestra mensaje 'Se guardó Satisfactoriamente'.
13. El sistema cierra la interfaz y el Caso de Uso termina.

## **3.2. SubFlujos**

### ***3.2.1. Agregar nueva Tipología***

1. El actor posiciona el cursor en el primer registro en blanco e ingresa el nombre que se va asignar al servicio ADS.
2. El actor selecciona grabar.
3. El sistema genera un nuevo grupo de tipología para el nuevo registro.
4. El actor ingresa los tipos de servicios con los datos necesarios, que agrupará el servicio ADS registrado.
5. El actor guarda los cambios.
6. Fin de Subflujo.

### ***3.2.2. Modificar Indicador de actividad***

1. El actor quita el chek en la columna de activo para desactivar el concepto por tipología seleccionado. (Concepto por

tipología que no se mostrará en los filtros de registro y consulta).

2. El actor guarda los cambios.
3. Fin de Subflujo.

### **3.3 Flujos Alternativos**

#### *Punto 8.1. del flujo básico: Agregar concepto por Tipología*

Si el registrador no elige un concepto por tipología, posiciona el cursor en el primer registro en blanco y el sistema carga el nuevo código del concepto por tipología. El registrador ingresa la descripción del registro nuevo y guarda los cambios.

#### *Punto 10.1. del flujo básico: Cancelar confirmación:*

El sistema no guarda los datos modificados y finaliza el caso de uso.

### **4. Requerimientos Especiales**

No Aplica.

### **5. Pre Condiciones**

1. El usuario debe encontrarse Logueado en el sistema.
2. El usuario debe contar con el permiso de acceso a la opción.

### **6. Post Condiciones**

1. Las nuevas tipologías quedan registradas en el sistema.
2. Las modificaciones de las tipologías quedan registradas en el sistema.
3. La asociación entre tipologías y sus conceptos quedan registrados en el sistema.

### **7. Puntos de extensión**



## Especificación de Caso de Uso: Mantener Aprobadores ADS

### 1. Breve descripción

El caso de uso permite al consultor registrar a los usuarios y correos electrónicos de los encargados a validar las modificaciones a los ADS, los usuarios se agrupan por área de servicio (máximo 3 para el servicio).

### 2. Actor

Consultor

### 3. Flujo de Eventos

#### 3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso se inicia cuando el consultor selecciona '**Mantener Aprobadores ADS**'
2. El sistema muestra la interfaz 'Mantenimiento de Aprobadores ADS' (Ver Pantalla 1) con los siguientes campos:
  - **Tipología:** Código Empleado, Usuario, Nombre, Correo y Chek de Activación.Además, cuenta con un filtro de lista de servicios.
3. El consultor selecciona el filtro de lista de servicios.
4. El sistema muestra lista con los servicios activos.
5. El consultor selecciona el servicio en el filtro para la carga de aprobadores.
6. El sistema carga el código de empleado, usuario, nombre, correo e indicador de actividad de los aprobadores asociados al servicio.
7. Si el consultor elige un aprobador.
  1. Si elige 'Modificar' el indicador de actividad.
    - a.1. Ir al Subflujo Modificar Indicador de Actividad.
8. El consultor selecciona 'Guardar'.
9. El sistema muestra mensaje de confirmación.

10. El actor selecciona 'Aceptar'.
11. El sistema muestra mensaje 'Se guardó Satisfactoriamente'.
12. El sistema cierra la interfaz y el caso de uso termina.

## **3.2. SubFlujos**

### ***3.2.1. Modificar Indicador de actividad***

1. El actor quita el chek en la columna de activo para desactivar al aprobador seleccionado. (Aprobador que no recibirá los correos de validación de ADS).
2. El actor guarda los cambios.
3. Fin de Subflujo.

## **3.3 Flujos Alternativos**

### ***7.1. Agregar Nuevo Aprobador***

Si el consultor no elige un aprobador, posiciona el cursor en el primer registro en blanco, presiona [F9] y selecciona el usuario. El sistema carga el código de empleado, usuario, nombre, el consultor ingresa el correo del usuario y selecciona el grupo de servicio al que corresponde el usuario.

### ***9.1. Cancelar confirmación:***

El sistema no guarda los datos modificados y finaliza el caso de uso.

## **4. Requerimientos Especiales**

Alertas entendibles al Usuario.

## **5. Pre Condiciones**

1. El usuario debe encontrarse Logueado en el sistema.
2. El usuario debe contar con el permiso de acceso a la opción.



## Especificación de Caso de Uso: Consultar ADS

### 1. Breve descripción

El caso de uso permite al consultor realizar consultas del Acuerdo de Servicios (ADS) de la matriz por servicio del estándar ya sea de Lima o Sucursales, por servicio y tipo de servicio para hacer comparativos de un único punto con otro punto del mismo cliente u otra versión del mismo punto.

### 2. Actor

Consultor

### 3. Flujo de Eventos

#### 3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso se inicia cuando el consultor selecciona '**Consultar ADS**'.
2. El sistema muestra la interfaz '**Consultar ADS**' con los siguientes campos:
  - **Cliente:** Cliente, Punto
  - **Reporte ADS General:** Lima, Sucursales.
  - **Comparativo Reporte ADS:** Servicios, Tipo de servicio, Indicador de Programación, Con versión anterior, otro punto.
  - **Cuentas asignadas:** Tipología, Concepto por tipología, Combinación de consulta.

Además de las opciones: Generar ADS por punto, ADS Estándar Generar reporte, Vista previa.

3. El consultor ingresa el cliente.
4. Si el consultor selecciona un único punto.
  - 4.1. Ir al subflujo Punto por Cliente.
5. El consultor selecciona Salir.
6. El sistema cierra la interfaz y el caso de uso termina.

#### 3.2. SubFlujo

### ***3.2.1. Punto por Cliente***

1. El consultor selecciona 'Generar ADS x Punto'
  - 1.1. Ir al Subflujo Generar ADS por punto.
2. Si el consultor selecciona tipo para Comparativo de consulta ADS.
3. El consultor selecciona 'Con Versión Anterior'.
4. El consultor selecciona "Generar Reporte".
5. El sistema muestra reporte de la selección.
6. El consultor selecciona 'Otro punto'.
7. El sistema muestra lista de valores de los puntos del cliente seleccionado.
8. El consultor selecciona el punto.
9. El sistema muestra los datos del punto.
10. El consultor selecciona "Generar Reporte"
11. Fin de Subflujo.

### ***3.2.2. Generar ADS por punto***

1. El sistema genera archivo Excel x servicio ADS que tenga asociado el punto.
2. Fin de Subflujo.

## **3.3 Flujos Alternativos**

### ***3.1. No ingresa Cliente***

Si el consultor no ingresa el cliente, consulta el estándar de Acuerdo de servicio (ADS) seleccionando el tipo de reporte ADS general (Lima o sucursal). El sistema muestra el reporte del tipo seleccionado en archivo Excel.

### ***4.1. Todos los puntos de servicio***

Si el consultor selecciona en el campo punto: 'Todos', el sistema habilita la opción 'Vista Previa' deshabilita la sección Reporte Comparativo de consulta

ADS, incluido el botón 'Generar Reporte' y el consultor selecciona el servicio y tipo de servicio que desee consultar.

El sistema muestra lista de tipologías y conceptos x tipología, el consultor selecciona las combinaciones que desee consultar.

#### **4. Requerimientos Especiales**

Alertas entendibles al Usuario.

#### **5. Pre Condiciones**

1. El usuario debe encontrarse Logueado en el sistema.
2. El usuario debe contar con el permiso de acceso a la opción.
3. Deben existir registro ADS correctamente validados para su consulta.

#### **6. Post Condiciones**

Ninguno

#### **7. Puntos de extensión**

Ninguno

## 8. Prototipo

### 8.1. Pantalla 1: Consulta de Acuerdos de Servicios.

The screenshot shows a web application interface for consulting service agreements. At the top, it displays 'HTBSA - OFICINA PRINCIPAL'. The interface is divided into several sections:

- Client Information:** Fields for 'Cliente' (value: 1, label: CLIENTE BXZ) and 'Punto' (value: 113, label: PUNTO 113). A 'Gen ADS x Punto' button is located to the right.
- Report Generation:** A section titled 'Generacion Reporte ADS-General' with radio buttons for 'Lima' and 'Sucursales', and an 'ADS Estandar' button.
- Comparative Report ADS:** A section with a 'Servicio' dropdown (value: SERVICIO A), a 'Tipo de Servicio' dropdown (value: TIPO SERV A), a checked 'Ind.Prog.' checkbox, and a 'Con Version Anterior' checkbox. There are also 'Otro Punto' fields and a 'Generar Reporte' button.
- Consultation:** A 'Consulta' button.
- Client Accounts Assigned:** A list of 'Tipologia' items from TIPOLOGIA 1 to TIPOLOGIA 8.
- Concepto por Tipologia:** A list of 'CONC X TIP' items from 0 to 7, each with a 'Selec.' checkbox. A 'Todos' checkbox is at the bottom.
- Combinacion en X:** A table with two columns: 'Tipologia' and 'Concepto por Tipologia'. It shows combinations like TIPOLOGIA 1 with CONC X TIP 0, 1, 2, 3, and 4.
- Navigation:** '<' and '>' buttons and a 'Borrar' button are located between the 'Concepto por Tipologia' and 'Combinacion en X' sections.
- Preview:** A 'Vista Previa' button at the bottom center.

### 8.2. Pantalla 2: Vista previa de Consulta ADS

VISTA PREVIA - CONSULTA ACUERDOS DE SERVICIOS

25/02/2014 NOMBRE DE PC HTBSA/AUXB/USUARIO

HTBSA OFICINA PRINCIPAL

Cliente: 1 CLIENTE BXP  
 Punto: % TODOS  
 Servicio: SERVICIO A  
 Tipo de Servicio: TIPO SERV A

Ind. Prog.

Legenda:  
 A - HORARIOS  
 B - RESTRICCIONES DEL SERVICIO  
 C - CONDICIONES DEL SERVICIO

PUNTO	A - HORARIO DE SOLICITUD	A - HORARIO DE ATENCIÓN	A - RANGO HORARIO	B - TIEMPO DE PERMANENCIA	...	...	...	...
ADS Estándar	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	30min.				
PUNTO 1	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	30min.				
PUNTO 2	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	10min.				
PUNTO 3	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	10min.				
PUNTO 4	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	30min.				
PUNTO 5	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	30min.				

### 8.3. Pantalla 3: Reporte Comparativo ADS (Puntos y versiones)

Matriz de estandarización			HORARIOS							RESTRICCIONES DEL SERVICIO			
PUNTO	SERVICIOS	TIPO DE SERVICIOS	Horario de Solicitud	Horario de atención	Rango horario	Anulaciones	Tiempo de respuesta	Adelantos Postergaciones	Cantidad de horarios (Prioridades) y % de servicios	Cantidad monedas con pedido de billetes	Tiempo de permanencia	Tiempo para implementar un ATM	Tiempo para presentar reclamos de videos
ADS Estándar	SERVICIOS CIT	ENVIOS REGULARES "P"	L-D y F: 07:00 a 18:00	L-V: 08:00 a 22:00, S: 08:00 a 21:00, D y F: 8:00 A 19:00. "Cualquier servicio fuera de estos horarios quedará sujeto a recargo tarifario.	Mínimo 2 hrs. según disponibilidad	Hasta 6:00 a.m. del día del servicio, caso contrario se cobrará un adicional.	No aplica	2 hrs antes del AAHH y según disponibilidad.	No aplica	<= 3 cajas fl envase de 15 Kg.	10 min	No aplica	3 días
PUNTO PRUEBA 1	SERVICIOS CIT	ENVIOS REGULARES "P"	L-D y F: 07:00 a 18:00	L-V: 08:00 a 22:00, S: 08:00 a 21:00, D y F: 8:00 A 19:00. "Cualquier servicio fuera de estos horarios quedará sujeto a recargo tarifario.	Mínimo 2 hrs. según disponibilidad	Hasta 6:00 a.m. del día del servicio, caso contrario se cobrará un adicional.	No aplica	2 hrs antes del AAHH y según disponibilidad.	No aplica	<= 3 cajas fl envase de 15 Kg.	10 min	No aplica	3 días
PUNTO PRUEBA 2	SERVICIOS CIT	ENVIOS REGULARES "P"	L-D y F: 07:00 a 20:00	L-V: 08:00 a 22:00, S: 08:00 a 21:00, D y F: 8:00 A 19:00.	Mínimo 3 hrs. según disponibilidad	Hasta 6:00 a.m.	No aplica	2 hrs antes del AAHH y según disponibilidad.	No aplica	<= 3 cajas fl envase de 15 Kg.	10 min	No aplica	4 días

Matriz de estandarización			HORARIOS							RESTRICCIONES DEL SERVICIO				
PUNTO	SERVICIOS	TIPO DE SERVICIOS	Horario de Solicitud	Horario de atención	Rango horario	Anulaciones	Tiempo de respuesta	Adelantos Postergaciones	Cantidad de horarios (Prioridades) y % de servicios	Cantidad monedas con pedido de billetes	Tiempo de permanencia	Tiempo para implementar un ATM	Tiempo para presentar reclamos de videos	Medio de envío de solicitud
ADS Estándar	SERVICIOS CIT	ENVIOS REGULARES "P"	L-D y F: 07:00 a 18:00	L-V: 08:00 a 22:00, S: 08:00 a 21:00, D y F: 8:00 A 19:00. "Cualquier servicio fuera de estos horarios quedará sujeto a recargo tarifario.	Mínimo 2 hrs. según disponibilidad	Hasta 6:00 a.m. del día del servicio, caso contrario se cobrará un adicional.	No aplica	2 hrs antes del AAHH y según disponibilidad.	No aplica	<= 3 cajas fl envase de 15 Kg.	10 min	No aplica	3 días	E-mail de persona autorizada, Hermetic.
Versión 1.0	SERVICIOS CIT	ENVIOS REGULARES "P"	L-D y F: 07:00 a 18:00	L-V: 08:00 a 22:00, S: 08:00 a 21:00, D y F: 8:00 A 19:00. "Cualquier servicio fuera de estos horarios quedará sujeto a recargo tarifario.	Mínimo 2 hrs. según disponibilidad	Hasta 6:00 a.m. del día del servicio, caso contrario se cobrará un adicional.	No aplica	2 hrs antes del AAHH y según disponibilidad.	No aplica	<= 3 cajas fl envase de 15 Kg.	10 min	No aplica	3 días	E-mail de persona autorizada, Hermetic.
Versión 1.1	SERVICIOS CIT	ENVIOS REGULARES "P"	L-D y F: 07:00 a 20:00	L-V: 08:00 a 22:00, S: 08:00 a 21:00, D y F: 8:00 A 19:00.	Mínimo 3 hrs. según disponibilidad	Hasta 6:00 a.m.	No aplica	2 hrs antes del AAHH y según disponibilidad.	No aplica	<= 3 cajas fl envase de 15 Kg.	10 min	No aplica	4 días	E-mail de persona autorizada, Hermetic.

## 8.4. Pantalla 4: Consulta estándar ADS (Lima y sucursales)

LIMA - ADS Estándar v1.0													
Matriz de estandarización		HORARIOS							RESTRICCIONES DEL SERVICIO				
SERVICIOS	TIPO DE SERVICIOS	Horario de Solicitud	Horario de atención	Rango horario	Anulaciones	Tiempo de respuesta	Adelantos Postergaciones	Cantidad de horarios (Prioridades) y % de servicios	Cantidad monedas con pedido de billetes	Tiempo de permanencia	Tiempo para implementar un ATM	Tiempo para presentar reclamos de videos	Medio de envío de solicitud
SERVICIOS CIT	ENVIOS REGULARES "P"	L-D y F: 07:00 a 18:00	L-V: 08:00 a 22:00. S: 08:00 a 21:00. D y F: 8:00 A 19:00. **Cualquier servicio fuera de estos horarios quedará sujeto a recargo tarifario.	Mínimo 2 hrs. según disponibilidad	Hasta 6:00 a.m. del día del servicio, caso contrario se cobrará un adicional.	No aplica	2 hrs antes del AAHH y según disponibilidad.	No aplica	<= 3 cajas / envase de 15 Kg.	10 min	No aplica	3 días	E-mail de persona autorizada, Hermetic.
	ENVIOS REGULARES "NP"	L-D y F: 07:00 a 18:00	L-V: 08:00 a 22:00. S: 08:00 a 21:00. D y F: 8:00 A 19:00. **Cualquier servicio fuera de estos horarios quedará sujeto a recargo tarifario.	No aplica	En cualquier momento y sujeto a cobro de falsa parada	Z.C. 4 hrs Z.A: 5 hrs	2 hrs antes del AAHH, según disponibilidad y sujeto a cobro adicional.	No aplica	<= 3 cajas / envase de 15 Kg.	10 min	No aplica	3 días	E-mail de persona autorizada, Hermetic.
	ENVIOS MONEDEROS "P"	L-V: 07:00 a 18:00. S: Según disponibilidad horaria. No aplica: D y F	L-V: 08:00-20:00. S: Según disponibilidad horaria. Sujeto a cobro adicional.	L-V: 8:00 a 20:00. S: Según disponibilidad horaria.	Hasta 6:00 a.m. del día del servicio, caso contrario se cobrará un adicional.	No aplica	2 hrs antes del AAHH y según disponibilidad.	No aplica	No aplica	30 min.	No aplica	3 días	E-mail de persona autorizada, Hermetic.
	ENVIOS MONEDEROS "NP"	Previa coordinación y según disponibilidad	Previa coordinación y según disponibilidad	No aplica	En cualquier momento y sujeto a cobro de falsa parada	No aplica	En cualquier momento pero sujeto a cobro de falsa parada	No aplica	No aplica	30 min.	No aplica	3 días	E-mail de persona autorizada, Hermetic.
	RECOJOS REGULARES "P"	L-D y F: 07:00 a 18:00pm	Lima: L-V: 08:00 a 22:00 S: 08:00 a 21:00 D y F: 8:00 A 19:00 Sucursales: L-V: 08:00 a 22:00 S: 08:00 a 21:00 D y F: Según disponibilidad **	Mínimo 2 hrs. según disponibilidad	1hr antes del AAHH, caso contrario se cobrará un adicional.	No aplica	2 hrs antes del AAHH	No aplica	<= 3 cajas. o 1 envase	10 min	No aplica	No aplica	E-mail de persona autorizada, Hermetic.
	RECOJOS REGULARES "NP"	L-V: 7:00 a 18:00 hrs	Lima: L-V: 08:00 a 22:00 S: 08:00 a 21:00 D y F: 8:00 A 19:00 Sucursales: L-V: 08:00 a 22:00 S: 08:00 a 21:00 D y F: Según disponibilidad **	Mínimo 2 hrs. según disponibilidad	1hr antes del AAHH y sujeto a cobro de falsa parada.	Lima: Z.C: 4 hrs Z.A: 5 hrs Sucursales: Z.C: 3 hrs Z.A: 4 hrs	2 hrs antes del AAHH y según disponibilidad	No aplica	<= 3 cajas. o 1 envase	10 min	No aplica	No aplica	E-mail de persona autorizada, Hermetic.

## 8.5. Pantalla 5: ADS por punto

### ADS CON ACUERDOS DE SERVICIOS POR PUNTO

Cliente : BANCO DE CREDITO DEL PERU

Punto : BCP - AG ANGAMOS - 193-020

Servicio : SERVICIO CIT

Matriz	HORARIOS			
Tipo de Servicios	HORARIO DE SOLICITUD	HORARIO DE ATENCIÓN	RANGO HORARIO	ANULACIONES
ENVIOS REGULARES - P	L-V: 08:00-18:00 L-V: 08:00 a 22:00 S: 08:00 a 21:00 D y F: Según disponibilidad previa coordinación del día viernes	Sujeto a prioridad establecida D y F: Según disponibilidad previa coordinación del día viernes L-V: 08:00 a 22:00 S: 08:00-13:00	D y F: Según disponibilidad previa coordinación del día viernes L-V: 08:00 a 22:00 S: 08:00-13:00	L-V: 08:00 a 22:00 S: 08:00-13:00 D y F: Según disponibilidad previa coordinación del día viernes

Servicio : SERVICIO ATM

Matriz	HORARIOS		
Tipo de Servicios	HORARIO DE SOLICITUD	HORARIO DE ATENCIÓN	
ABASTECIMIENTO - P	S: 08:00-13:00 L-V: 08:00-18:00 L-V: 08:00 a 22:00 D y F: Según disponibilidad previa coordinación del día viernes	Sujeto a prioridad establecida L-V: 08:00 a 22:00 D y F: Según disponibilidad previa coordinación del día viernes	

Servicio : SERVICIO PROCESAMIENTO

Matriz	Horario		Condiciones del Servicio
Tipo de Servicios	REPORTE DE INICIO DE SALDOS (BILLETEJE SOLES)	REPORTE DE INICIO DE SALDOS (BILLETEJE DÓLARES)	CANTIDAD DE MONEDAS EN REMESA DE BILLETES
PROC INGRESOS (RECOJOS)	L-V: 08:00-18:00	Sujeto a prioridad establecida	D y F: Según disponibilidad previa coordinación del día viernes

## Especificación de Caso de Uso: Registrar Llamada

### 1. Breve descripción

El caso de uso permite al consultor registrar las llamadas de los clientes para el traslado de valores.

### 2. Actor

Consultor

### 3. Flujo de Eventos

#### 3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso se inicia cuando el consultor selecciona '**Registro de Llamadas**'.
2. El sistema muestra la interfaz '**Registro de Llamadas**' con los siguientes campos:
  - **Datos del registro:** Sucursal, código, Fecha de Registro, operadora, Canal de Ingreso, Cliente.
  - **Detalle del registro:** Contacto, clasificación, tipo, punto de origen, cargo, responsable, dirección, Motivo, Punto de destino, Proceso, Monto total de reclamo, Moneda, tipo remesa, cantidad promedio de envases, Descripción, Observación, Estado.Además de las opciones: Historia, frecuencias, servicios, servicio atendido, datos de punto, contactos, encuesta.
3. El consultor ingresa la sucursal, la operadora, canal de ingreso y cliente.
4. El sistema muestra el tipo de cliente y el segmento del cliente.
5. El consultor verifica si existe contactos para el punto de servicio.
  - 5.1. Ir al subflujo Consulta de Contactos.
6. El consultor registra los datos de acuerdo al tipo de llamada.
7. El consultor selecciona guardar.
8. El sistema valida la autorización de pedidos.
  - 7.1. Ir al Subflujo Registró código autorización de pedido.
9. El sistema muestra mensaje con el número correlativo de la llamada

registrada.

7. El sistema cierra la interfaz y el caso de uso termina.

## **3.2. SubFlujos**

### ***3.2.1. Registro código autorización de pedido***

1. El sistema verifica si el cliente tiene configurado la autorización de pedidos y el indicador de validación de código en nulo.
2. El sistema muestra la pantalla Registro de código de autorización, solo para la sucursal lima y para las solicitudes de recojo, adelanto y postergación.
3. El sistema retorna el valor del código ingresado y el indicador de ingreso cancelado.
4. El sistema verifica si el código de autorización ingresado se encuentra registrado.
5. El sistema muestra el mensaje 'Código de autorización ya se encuentra registrado.', si el código ya se encuentra registrado.
6. El sistema asigna nuevo código de autorización.
7. Fin de subflujo.

### ***3.2.2. Consulta de Contactos***

1. El consultor hace click en la pestaña 'Contactos'.
2. El sistema muestra la relación de los contactos y tarjeta de firmas.
3. Fin del Subflujo.

## **3.3 Flujos Alternativos**

### ***5.1. Registro de Contactos***

Si no existe contacto para ese punto de servicio. El consultor da click en la opción 'Contacto' y registra el nombre del contacto. El sistema retorna a la

interfaz Registro de Llamadas y el consultor elige el nuevo contacto de la lista.  
El sistema muestra el nombre y cargo del contacto.

#### **4. Requerimientos Especiales**

Alertas entendibles al Usuario.

#### **5. Pre Condiciones**

1. El usuario debe encontrarse Logueado en el sistema.
2. El usuario debe contar con el permiso de acceso a la opción.

#### **6. Post Condiciones**

1. El registro de llamada queda registrado en el sistema.
2. Los nuevos contactos quedan grabados en el sistema.

#### **7. Puntos de extensión**

Ninguno

#### **8. Prototipo**

- 8.1. Pantalla 1: Registro de llamadas

Registro de Llamadas (SAF2001)

H.T.B.S.A. - OFICINA PRINCIPAL VGUILLEN

### REGISTRO DE LLAMADAS

Sucursal: 1 Lima  
 Código: .. F.Reg: 03/04/2014 10:12 Coord: ..

Operadora: 7109 GUILLEN PEREZ VANESSA PAMELA  
 Canal Ing.: 4 ANEXO 2222 NEME ROJAS, MARILYN IRLANDA /  Materiales facturables  
 Cliente: 908 BANCO DE LA NACION 20100030595 CODIGO ROJO

COMERCIAL - GOBIERNO

Detalle	Historia	Frecuencias	Servicios	Serv. Atend.	Datos Punto	Contactos	Encuesta
Cont. : 1394	CONTACTO AUTOMATICO		Cargo:	Contacto			
Clasif: 1	SOLICITUD		Resp: 01.99.22	J. Operaciones Blindados / Lima			
Tipo: 172	RECOJO NO PROGRAMADO		F.Anul:				
P.Orig: 1568	Naci - Ag 1ra. Grifo G Y K (Virgen Maria)		Mensaje				
Dirección: Av.Ejercito 110 112 Y Brasil		UbiGEO: MAGDALENA DE		Se registro la Llamada con el N°20130012704			
Solicitado por	Motivo		Aceptar				
P.Dest: 103	HERMES OFICINA PRINCIPAL						
T.Equi	<input type="checkbox"/> Equip						
Proceso	Tipo Recl.						
Facturas	Monto Total Reclamo:	Moneda:	Soles <input type="radio"/> Dolares <input type="radio"/>				
Descri:	Tipo Remesa		Cantidad Promedio de Envases				
Observa 1	Observa 2						
Estado							

Sr(a) CONTACTO AUTOMATICO

ACUERDOS DE SERVICIO ESTANDAR

RECOJOS REGULARES P L-D Y F: 07:00 A 18:00PM

RECOJOS REGULARES NP L-V: 7:00 A 18:00 HRS

RECOJOS MONEDEROS P L-V: 07:00 A 18:00 SABADOS: SEGUN DISPONIBILIDAD. NO APLICA: D Y F

RECOJOS MONEDEROS NP L-V: 07:00 A 12:00 S: SEGUN DISPONIBILIDAD HORARIA

8.2. Pantalla 2: Contacto de Registro de llamadas

Registro de Llamadas (SAF2001)

H.T.B.S.A. - OFICINA PRINCIPAL KRODAS

### REGISTRO DE LLAMADAS

Sucursal: 1 Lima  
 Código: 20130003901 .. F.Reg: 09/01/2013 18:01 Coord: 4262 CHAVEZ ALEGRE, ADELO TOMAS

Operadora: 13946 DE LA CRUZ CORDOVA NATALY SHIRLEY  
 Canal Ing.: 9 E- MAIL EVANGELISTA SOTO CLAUDIA /  Materiales facturables  
 Cliente: 1 BANCO DE CREDITO DEL PERU 20100047218 CLIENTE VIP

Detalle	Historia	Frecuencias	Servicios	Serv. Atend.	Datos Punto	Contactos	Encuesta
Nse	Nombre	Cargo					
23	ALDO SABON						
40	ALEXANDRA ZAVALA	O.P.					
79	ANTUANET IBARRA						
133	CARLOS HUERTAS OBANDO						

8.3. Pantalla 3: Registro de Contacto

Registro de Llamadas (SAF2001)

H.T.B. S.A. - OFICINA PRINCIPAL **REGISTRO DE LLAMADAS** M.JIMENE

Sucursal: Lima  
 Código: 20130007685 F.Reg: 02/05/2013 13:54 Coord:   
 Operadora: 00460 ALFARO ELGUERA, MONICA PATRICIA  
 Canal Ing: 4 ANEXO 2222 EVANGELISTA SOTO CLAUDIA /  Materiales facturables  
 Cliente: 043 A.F.P. HORIZONTE S.A. 20143980821 **ESTRATEGICO**  
 FINANCIERO - OTROS

Detalle	Historia	Frecuencias	Servicios	Serv. Atend.	Datos Punto	Contactos	Encuesta
Cont.: 32	STEPHANIE CABEZAS DAVALOS	Cargo:				Contacto	Per. Autorizada
Clasif: 2	CONSULTA	Resp: 01.09.52	A.T.M. / Lima				
Tipo: 30	EXPLICAR DETALLE DE FACTURA	F. Anulación:	Remesa	Frec. Tras			
P. Orig: 1180	A.F.P. HORIZONTE S.A.	F. Orig: 02/05/2013 13:54	14:54				
Dirección: Av. Rep. De Panama 3055 San Isidro UBIGED, SAN ISIDRO - 31115							
Solicitado por:	Motivo:						
P. Dest: 103	HERMES OFICINA PRINCIPAL	F. Dest: 02/05/2013 14:54	15:54				
T. Equi:	Equipo Externo	Cod. Equipo:					
Proceso: Tipo Recl. Facturas Monto Total Reclamo: Moneda: Soles Dolares							
Descri: Tipo Remesa Cantidad Promedio de Envases							
Observa 1	Observa 2						
Estado SOLUCIONADO						02/05/13 13:54	>> <<

Hermes Transportes Blindados S.A. Buenas Tardes.

## Especificación de Caso de Uso: Validar ADS

### 1. Breve descripción

El caso de uso permite al consultor validar los acuerdos de servicio (ADS) que sean modificados.

### 2. Actor

Consultor

### 3. Flujo de Eventos

#### 3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso se inicia cuando el consultor selecciona '**Validar ADS**'.
2. El sistema muestra la interfaz '**Validar ADS**' con los siguientes campos:
  - **Pendientes de Aprobación:** Tipo Documento, Serial, Número Orden Servicio, Código ADS, Cliente, Punto.
  - **Detalle de ADS:** Código, Servicio, Tipo de servicio, Tipología, Concepto, ADS Inicial, ADS Final.Además, se tiene las opciones: Acepto y rechazo.
3. El sistema carga los datos de los pendientes de aprobación y el detalle de ADS.
4. El consultor evalúa el ADS según los criterios por área de servicio a la que pertenece.
5. El consultor acepta el o los ADS a los que está asociado.
6. El consultor selecciona 'Guardar'.
7. El sistema muestra un mensaje de confirmación '*Se van a GRABAR las validaciones. ¿está seguro?*'
8. El consultor selecciona 'Si'.
9. El sistema muestra el mensaje: '*Se guardó satisfactoriamente*'.
10. Si el consultor desea consultar los aprobadores del registro.
  - 10.1 Ir al subflujo Consultar Aprobadores.
11. El consultor selecciona 'Salir'.

12. El sistema cierra la interfaz y el caso de uso termina.

### **3.2. Subflujo**

#### ***3.2.1. Consultar Aprobadores***

1. El consultor posiciona el cursor en el registro del que desee consultar y da doble click.
2. El sistema muestra la ventana de consulta mostrando los siguientes campos: aprobador 1, aprobador 2, aprobador 3, cada uno con su grupo y estado correspondiente.
3. Fin de Subflujo.

### **3.3. Flujos Alternativos**

#### ***5.1. Rechazo de ADS***

Si el consultor rechaza el o los ADS a los que está asociado como responsable, el sistema muestra una ventana solicitando el motivo del rechazo, el consultor ingresa el motivo de rechazo y guarda. El sistema envía los correos a los involucrados por el rechazo.

#### ***8.1. Cancelar confirmación:***

El sistema no guarda los datos modificados y regresa al punto 3 del flujo básico.

### **4. Requerimientos Especiales**

Alertas entendibles al Usuario.

### **5. Pre Condiciones**

1. El usuario debe encontrarse Logueado en el sistema.
2. El usuario debe contar con el permiso de acceso a la opción.

### **6. Post Condiciones**

1. En el sistema queda registrado los ADS aceptados y rechazados.

## 7. Puntos de extensión

Ninguno

## 8. Prototipo

### 8.1. Pantalla 1: Validar ADS

VALIDAR ADS

25/02/2014 NOMBRE DE PC HTBP/AUXB/USUARIO

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

ADS x Pre Orden Pendientes de Aprobación

Tipo Doc.	Serial	N° O. Serv	Cód ADS	Cliente	Punto
PO	801	1611	100	BCP - Banco de Crédito	BCP - AG ARENALES - 193-06

Detalle de ADS

Cód	Servicio	Tipo de Servicio	Tipología	Concepto	ADS Inicial	ADS Final	Acepto	Rechazo
100	CIT	ENVIOS REGULARES "P"	HORARIO	HORARIO DE ATENCION	L-D y F: 07:00 a 18:00.	L-D y F: 07:00 a 20:00.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
100	CIT	ENVIOS REGULARES "NP"	HORARIO	RANGO HORARIO	L-V:08:00 a 22:00. S:08	L-V:08:00 a 22:00.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
100	CIT	ENVIOS REGULARES "NP"	RESTRICCIÓN	TIEMPO DE PERMANE	30 MIN.	40 MIN.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
100	ATM	ABASTECIMIENTO "P"	HORARIO	HORARIO DE ATENCION	L-D y F: 09:00 a 20:00.	L-D y F: 06:00 a 18:00.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
100	ATM	ABASTECIMIENTO "NP"	HORARIO	RANGO HORARIO	L-V:08:00 a 22:00. S:08	L-V:08:00 a 13:00.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
							<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
							<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
							<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
							<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
							<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
							<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

© 2009 | Hermes S.A. | Todos los derechos reservados. | La Solución Segura



## Especificación de Caso de Uso: Asignar Prioridad

### 1. Breve descripción

El caso de uso permite al consultor realizar consultas de información de las prioridades y porcentajes de servicio que se negocia con el cliente.

### 2. Actor

Consultor

### 3. Flujo de Eventos

#### 3.1. Flujo Básico

1. El caso de uso se inicia cuando el consultor selecciona '**Prioridad - Cliente**'.
2. El sistema muestra la interfaz '**Prioridad - Cliente**' con los siguientes campos:
  - **Cliente:** Código de cliente, Nombre de cliente.
  - **Prioridades:** Tipo, descripción, hora de prioridad, H. Inicio, H. Final, Activo, Prioridad de cliente, Porcentaje (%).
3. El consultor ingresa el código de cliente.
4. El sistema muestra la información de las prioridades sin opción a editar.
5. El consultor selecciona '**Salir**'.
6. El sistema cierra la interfaz y el caso de uso termina.

### 4. Requerimientos Especiales

Alertas entendibles al Usuario.

### 5. Pre Condiciones

1. El usuario debe encontrarse Logueado en el sistema.
2. El usuario debe contar con el permiso de acceso a la opción.

## 6. Post Condiciones

Ninguno

## 7. Puntos de extensión

Ninguno

## 8. Prototipo

### 8.1. Pantalla 1: Prioridad - Cliente

Asignación de Prioridad - Cliente (ATF1021)

H.T.B.S.A. - OFICINA PRINCIPAL CUZCANO

### ASIGNACIÓN DE PRIORIDAD - CLIENTE

**Prioridades de Atención**

Cliente: 15 BBVA BANCO CONTINENTAL

Tipo	Descripción	Hora de Prioridad				H.Inicio	H.Final	Activo	Prioridad Cliente	Porcentaje (%)
1	1 - PRIORIDAD	07:00	10:00	05:30	10:00		<input checked="" type="checkbox"/>	1	PRIORIDAD	30
2	2 - MAÑANA	10:00	13:00	10:00	14:00		<input checked="" type="checkbox"/>	2	MAÑANA	30
3	3 - TARDE	13:00	17:00	14:00	22:00		<input checked="" type="checkbox"/>	3	TARDE	40
4	4 - FINAL DEL DIA	17:00	21:00	18:00	23:59		<input checked="" type="checkbox"/>	4	NOCHE	
5	MAÑANA	00:00	00:01	05:30	08:30		<input type="checkbox"/>	5	INICIO DEL DÍA	
6	P2	07:00	13:00	00:00	07:30		<input type="checkbox"/>	0	INICIO DEL DÍA	

## Especificación de Caso de Uso: Mantener Cajero

### 1. Breve descripción

El caso de uso permite al consultor registrar la información de los cajeros automáticos.

### 2. Actor

Consultor

### 3. Flujo de Eventos

#### 3.1. Flujo Básico

- a. El caso de uso se inicia cuando el consultor selecciona '**Maestro de cajeros**'.
- b. El sistema muestra la interfaz '**Maestro de cajeros**' con los siguientes campos:
  - **Códigos:** Código de sucursal, código de cliente, código de cajero.
  - **Ubicación:** Cajero, turno, dirección, distrito, servicio, zona postal, estado, Fecha Activa., fecha Cese, código cajero, fecha cese OS, tipo de ubicación, área Ubicación, Tiempo de Respuesta. Manto, Hora entrega, Lugar entrega Rep, Lugar Entrega Tarjeta.
  - **Contacto:** contacto, teléfono, cargo, referencia.Además de las pestañas: Técnica, Seguridad, Equipo, Dispensador, Atención, A/R Gen.
- c. El consultor ingresa el código de sucursal, código de cliente y código de cajero.
- d. El sistema muestra la información del cajero a mantener en las distintas pestañas.
- e. El consultor selecciona la pestaña 'dispensa'.
- f. Si el consultor desea agregar dispensador, coloca el cursor en el último registro del detalle.

- g. El sistema autogenera el N° Orden en la columna correspondiente y coloca el cursor en la columna Cod. Unida Monetaria.
- h. El consultor ingresa el Código de la Unidad Monetaria (a través del teclado o con la lista de valores correspondiente)
- i. El consultor ingresa el Código de la Denominación de acuerdo a Unidad Monetaria seleccionada (a través del teclado o con la lista de valores correspondiente).
- j. Si el consultor desea modificar la Unidad Monetaria.
  - 10.1. Ir al subflujo Modificar Unidad Monetaria.
- k. El consultor ingresa la cantidad de piezas máxima.
- l. El consultor selecciona el estado del dispensador (Activo o Inactivo).
- m. El sistema verifica si existe registro en el Detalle de Montos Mínimos y Estándar del dispensador recién ingresado.
- n. El consultor ingresa los Montos Mínimos y Montos Estándar para la Unidad Monetaria y Denominación del dispensador recién ingresado.
- o. El consultor selecciona 'Guardar'
- p. El sistema recalcula el Monto Mínimo por Unidad Monetaria en el Detalle de Total de Montos Mínimo al guardar los cambios.
- q. El consultor selecciona 'Salir'.
- r. El sistema cierra la interfaz y el caso de uso termina.

## **3.2. Subflujos**

### ***3.2.1. Modificar Unidad Monetaria***

1. El sistema limpia el valor de la Denominación del dispensador correspondiente.
2. El sistema elimina el Detalle de Montos Mínimos y Estándar del registro correspondiente.
3. El consultor ingresa el Código de la Denominación de acuerdo a Unidad Monetaria seleccionada (a través del teclado o con la lista de valores correspondiente).

4. El sistema verifica si existe en el Detalle de Montos Mínimos y Estándar un registro con la combinación Unidad Monetaria y Denominación del dispensador recién modificado de no ser así se debe agregar automáticamente.
5. El consultor determina la actividad (estado activo e inactivo) del dispensador.
6. El sistema determina si el dispensador fue inactivado y los valores del Monto Mínimo y Monto Estándar para la denominación deben tener valor 0.00 correspondiente en el Detalle de Montos Mínimos y Estándar.
7. El consultor tiene opción a modificar los Montos Mínimos y Estándar para alguna Unidad Monetaria y Denominación.
8. El sistema recalcula el Monto Mínimo por Unidad Monetaria en el Detalle de Total de Montos Mínimo al guardar los cambios.
9. El consultor determina si el dispensador recién modificado está Activo.
10. Fin del Subflujo.

### **3.3. Flujos Alternativos**

#### ***5.1. Ficha técnica de cajero***

Si el consultor selecciona la opción 'Técnica', el consultor digita el código del modelo o selecciona un modelo de la lista (F9). El sistema valida el número de dispensadores del modelo seleccionado, si el Nro. de dispensadores del modelo seleccionado es igual al del modelo actual, se realiza el cambio de modelo, sin borrar la configuración de dispensadores y si el Nro. de dispensadores del modelo seleccionado es Nulo, se muestra un mensaje "El modelo seleccionado no tiene Nro. de dispensadores, seleccione otro modelo".

#### ***6.1. Eliminar dispensador***

Si el consultor desea eliminar un dispensador coloca el cursor sobre el registro seleccionado y hace click en el botón Eliminar ubicado a la derecha del monto de denominación.

El sistema solicita confirmación y elimina el dispensador seleccionado, el consultor hace click en el botón Grabar de la barra de herramientas. El sistema elimina los datos del bloque del monto mínimo y estándar cuya denominación no está activa, para el caso de la denominación inactiva se procede actualizar estos montos con valor 0.00.

#### **4. Requerimientos Especiales**

Alertas entendibles al Usuario.

#### **5. Pre Condiciones**

1. El usuario debe encontrarse Logueado en el sistema.
2. El usuario debe contar con el permiso de acceso a la opción.

#### **6. Post Condiciones**

1. El nuevo dispensador queda registrado en el sistema.
2. La unidad monetaria modificada queda registrado en el sistema.
3. La ficha técnica de cajero queda registrado en el sistema.

#### **7. Puntos de extensión**

Ninguno

## 8. Prototipo

### 8.1. Pantalla 1: Maestro Cajeros – Ubicación

Maestro de Cajeros - (ATF1005)

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL QA2 - FMALCA

**MAESTRO DE CAJEROS DE ATM**

Código de Sucursal  Código Cliente  Código Cajero

Ubic | Técnica | Seguridad | Equip | Dispensa. | Atenc. | A/R Gen | A/R L

Cajero  Turno  MAÑANA  Ind Recp

Dirección  Distrito

Servicio  Zona Postal  Cod Cjro TXT.

Estado  Fec Activ  Fec. Cese  Fec. Cese OS

Contacto  Telef.

Cargo  Referencia

Tipo Ubicación  OFICINA Area Ubic.

Tiempo de Rpta. Mnto.   Horas Hora entrega

Lugar Entrega Rep  Hora entrega

Lugar Entrega Tarj

### 8.2. Pantalla 2: Detalle de Dispensadores

Maestro de Cajeros - (ATF1005)

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL QA2 - FMALCA

**MAESTRO DE CAJEROS DE ATM**

Código de Sucursal  Código Cliente  Código Cajero

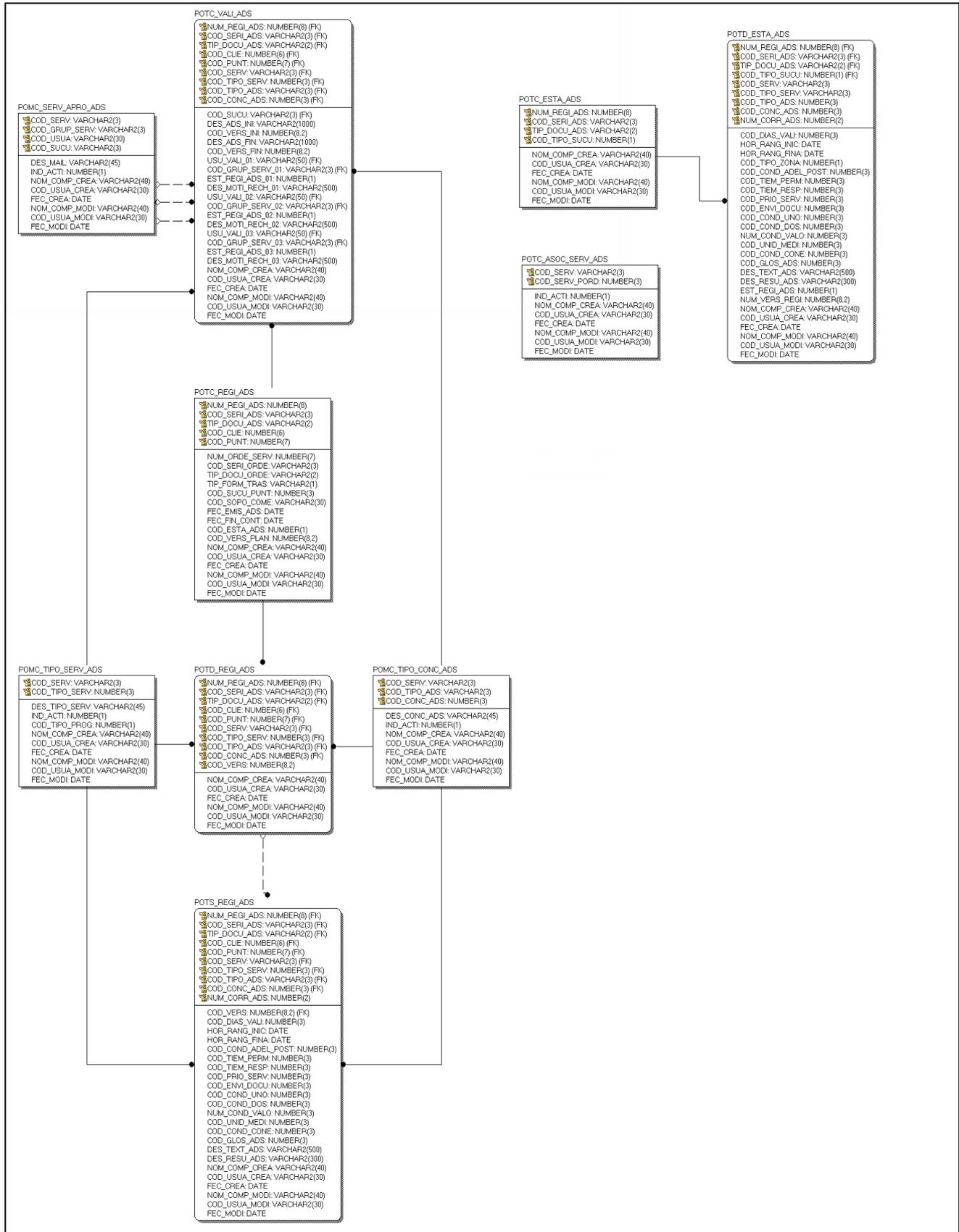
Ubic | Técnica | Seguridad | Equip | Dispensa. | Atenc. | A/R Gen | A/R L

**Dispensadores y Montos Mínimos**

Nº	UM	Denom	Nº Piezas	Act	
1	2	SOLES	13 100	4000	<input checked="" type="checkbox"/> Elim
2	2	SOLES	13 100		<input checked="" type="checkbox"/> Elim
3	2	SOLES	11 20		<input checked="" type="checkbox"/> Elim
4	1	DOLARES	11 20		<input checked="" type="checkbox"/> Elim
					<input type="checkbox"/> Elim
					<input type="checkbox"/> Elim
					<input type="checkbox"/> Elim
					<input type="checkbox"/> Elim
					<input type="checkbox"/> Elim
					<input type="checkbox"/> Elim
					<input type="checkbox"/> Elim

Unidad Monetaria	Denom.	Monto Mínimo	Monto Estándar
DOLARES	20	3,628.00	20,000.00
SOLES	20	6,892.00	38,000.00
SOLES	100	71,250.00	380,000.00
<b>Total Monto Mínimo por Unidad Monetaria</b>			
DOLARES AMERICANOS			3,628.00
SOLES			78,142.00

# ANEXO N° 11. Modelo de base de datos



## **ANEXO N° 12. Plan de pruebas**

### **1. Introducción**

#### **1.1. Propósito**

Este documento describe el Plan de pruebas para el sistema de Acuerdo de servicio para Hermes Transporte Blindados S.A.

Se define los siguientes objetivos específicos:

- Identifica los elementos que se van a probar.
- Describe la estrategia de pruebas que se va a seguir en el proceso de prueba.
- Identifica los recursos necesarios para llevar a cabo el proceso de prueba.
- Lista los resultados que se obtienen de las actividades de prueba.

#### **1.2. Ámbito**

Describe las pruebas de funcionalidad y de calidad que se aplicarán al sistema de Acuerdo de servicio para Hermes Transporte Blindados. S.A., para probar todos los requisitos definidos en la matriz de trazabilidad de requisitos y en el Modelo de casos de uso.

#### **1.3. Definiciones, acrónimos, y abreviaturas**

Ver glosario de términos.

### **2. Requerimientos de las pruebas**

Se listan los elementos (casos de uso, requisitos funcionales y requisitos no funcionales) que son objetivos de las pruebas. Es decir, los elementos que vamos a probar.

- **Pruebas de funcionalidad:**
  - o Verificar el caso de uso Registrar Acuerdo de Servicio.
  - o Verificar el caso de uso Mantener Servicio y Tipo de Servicios ADS.

- o Verificar el caso de uso Consultar ADS.
- o Verificar el caso de uso Validar ADS (CU8).

### 3. Estrategia de prueba

Se describe el enfoque que vamos a utilizar para probar el sistema de Acuerdo de servicio para Hermes Transporte Blindados S.A.

#### 3.1. Tipos de pruebas y técnicas

##### 3.1.2 Pruebas de funcionalidad.

Las pruebas de funcionalidad se deberían centrar en cualquier requisito que pueda ser trazado directamente en los casos de uso. El objetivo de estas pruebas es verificar la aceptación, procesamiento y recuperación de datos. Este tipo de pruebas están basadas en técnicas de caja negra, es decir, verificar la aplicación interaccionando a través de las interfaces de usuario y analizando los resultados.

<b>Objetivos de la prueba</b>	Asegurar la navegación correcta de la aplicación, la entrada de datos, su procesamiento y recuperación.
<b>Técnicas</b>	Ejecutar cada caso de uso y flujo del caso de uso con datos válidos e inválidos para verificar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando se utilizan datos correctos se obtienen los resultados esperados.</li> <li>• Cuando se utilizan datos incorrectos se obtienen los mensajes de error o advertencias adecuadas.</li> </ul>
<b>Criterios de finalización</b>	Todas las pruebas planificadas son ejecutadas. Todos los defectos identificados han sido considerados

<b>Consideraciones</b>	Ninguna.
------------------------	----------

### 3.2. Herramientas

Las siguientes herramientas se usarán para llevar a cabo el proceso de prueba:

<b>Tipo de Prueba</b>	<b>Herramienta</b>
Gestión del proyecto	Microsoft Project 2010
Herramienta DBMS	Oracle 11g

## 4. Recursos

Describimos los recursos necesarios para realizar el proceso de prueba, sus principales responsabilidades y características.

### 4.1. Recursos hardware

<b>Recurso</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Nombre y Tipo</b>
PC	1	Diseño de las pruebas
PC	1	Ejecución de las pruebas

### 4.2. Recursos software

<b>Nombre del elemento software</b>	<b>Tipo y otras notas</b>
Microsoft Project 2010	Gestión del proyecto
Oracle	Herramienta DBMS

### 4.3. Herramientas de soporte

Ninguna.

### 4.4. Configuración del entorno de prueba

Ninguna.

### 4.5. Recursos humanos

<b>RECURSOS HUMANOS</b>
-------------------------

<b>Rol</b>	<b>Mínimos recursos recomendados</b>	<b>Responsabilidades específicas o comentarios</b>
Probador (Tester)	1	Ejecutar las pruebas. Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar pruebas.</li> <li>• Recuperar los errores.</li> <li>• Documentar los defectos.</li> </ul>

## 5. Actividades de prueba

Las actividades del proceso de prueba para este sistema de software son:

<b>Actividad</b>	<b>Días</b>	<b>Fecha de comienzo</b>	<b>Fecha de finalización</b>
Planificación de la prueba	2	05 de mayo	06 de mayo
Ejecución de la prueba	6	31 de mayo	06 de junio
Evaluación de la prueba	6	31 de mayo	06 de junio

## 6. Resultados de las pruebas

Del proceso de prueba se obtienen los siguientes documentos de desarrollo de software:

<b>Documento de desarrollo de software</b>	<b>Responsable</b>	<b>Revisión</b>	<b>Fecha de entrega</b>
Plan de prueba	Analista Líder	Analista Líder	06 de mayo
Pruebas Unitarias	Analista Líder	Analista Líder	08 de mayo
Pruebas de Calidad	Analista Líder	Analista Líder	17 de mayo

## 7. Tareas de la etapa de pruebas

Las tareas que se realizan en cada una de las actividades son:

	Aplica	No aplica
Planeamiento de las Pruebas		
Identificar requerimientos para prueba	X	
Evaluación de Riesgos		X
Desarrollar estrategias de pruebas		X
Identificar recursos de las pruebas	X	
Crear la programación de las pruebas	X	
Generar Plan de Pruebas	X	
Diseño de las Pruebas	Aplica	No aplica
Análisis de Carga		X
Desarrollar Suite de Pruebas		X
Identificar y describir Casos de Prueba		X
Identificar y estructurar Scripts de Prueba		X
Revisar y evaluar la cobertura de las pruebas		X
Desarrollo de las Pruebas	Aplica	No aplica

Configurar Ambiente de Pruebas	X	
Registrar y programar Scripts de Prueba		X
Desarrollar Scripts utilitarios		X
Identificar elementos de diseño que necesiten pruebas específicas		X
Obtener datos de prueba de usuarios finales.		X
Ejecución de las Pruebas	Aplica	No aplica
Ejecutar los Scripts de Prueba	X	
Evaluar la ejecución de los Scripts	X	
Recuperación de pruebas bloqueadas	X	
Verificar los resultados	X	
Investigar resultados inesperados	X	
Log de defectos	X	
Evaluación de las Pruebas	Aplica	No aplica
Evaluar la cobertura de las pruebas		X
Analizar defectos		X
Determinar si los criterios de cumplimiento y éxito han sido los esperados	X	
Crear el Reporte de Evaluación de las Pruebas	X	

## ANEXO N° 13 Especificación de casos de prueba

### Especificación del diseño de Caso de Prueba: Registrar Acuerdo de Servicio

#### 1. Casos de Prueba para el Caso de Uso: Registrar Acuerdo de Servicio

##### 1.1 Descripción

Este documento cubre el conjunto de pruebas realizadas sobre el Caso de Uso 'Registrar Acuerdo de Servicio'.

##### 1.2 Tabla de Casos de Pruebas (Escenario)

Caso de prueba No.	Nombre del caso de prueba	Secuencia de eventos
1	Verificar que al cargar la pantalla muestren los datos del punto de preorden asociada para el registro de ADS.	3
2	Verificar que se pueda agregar y quitar la selección de los tipos de Servicio.	3
3	Verificar que se visualice la pantalla principal con los datos del cliente y el primer punto registrado en la Preorden con sus datos.	8
4	Verificar que al guardar o cerrar la pantalla, solicite validación de punto con Restricción horaria.	11
5	Verificar que al seleccionar NO en punto con restricción horaria se grabe el acuerdo de servicio con la glosa SIN RESTRICCION.	12.1
6	Verificar que al seleccionar SI en punto con restricción horaria se habilite la sección Formulación de Acuerdo de Servicio,	3.2.3

7	Verificar que se visualice el botón "Prioridad x Cliente".	3.2.4
8	Verificar que se visualice la pantalla "Cantidad de Horarios (Prioridades) y % de Servicios X Cliente"	3.2.4
9	Verificar que se visualice la lista de tipología.	5
10	Verificar que se visualice la lista de valores de concepto x tipología.	5
11	Verificar que permite ingresar la descripción del rango, valor en porcentaje de servicio.	3.2.4
12	Verificar que permita agregar la condición y GUARDAR.	3.2.4

Para realizar el conjunto de pruebas partiremos de la interfaz de usuario: Registrar Acuerdo de Servicio.

## 2. Condición de ejecución

### 2.1 Verificar que al cargar la pantalla muestren los datos del cliente de preorden asociada para registrar ADS.

Se ingresa al sistema como un usuario del área Comercial y accedemos a la funcionalidad que nos permite registrar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Registrar ADS' que nos permite realizar este proceso.

#### • Precondiciones

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de registrar acuerdo de servicio, es que debe haber preorden registrado.

#### • Valores de entrada

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Registrar ADS:

- Se selecciona la opción 'Registrar ADS' de preorden: BANCO DE CREDITO DEL PERÚ.

- El sistema carga la interfaz 'Registrar ADS' con la siguiente información:

**Punto**

- Código Punto:
- Nombre de Punto:

**Servicio**

- Servicio ADS: SERVICIO CIT, SERVICIO PROCESAMIENTO

- Se selecciona 'SERVICIO CIT', para visualizar los tipos de servicios ADS, seleccionados para ese servicio:

- Tipos de servicios ADS: ENVIOS REGULARES – 'P', ENVIOS REGULARES – 'NP', ENVIOS MONEDEROS – 'P', ENVIOS MONEDEROS – 'NP', RECOJOS REGULARES – 'P', RECOJOS REGULARES – 'NP'.

**• Observaciones**

Ninguno

**• Resultados esperados**

Se muestra la interfaz con los datos de punto, servicios y tipos de servicios del cliente que están asociados a preorden.

**• Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

## • Resultados obtenidos

Carga Plantilla Estándar Por Servicio y Tipo de Servicio

Puntos	
Cód. Punto	Nombre de Punto
114	BCP - AG ARENALES - 193-063
115	BCP - AG ARICA - 016

Servicios ADS	Tipo de Servicios ADS	Selecc.
SERVICIO CIT	ENVIOS REGULARES - P	<input checked="" type="checkbox"/>
SERVICIO PROCESAMIENTO	ENVIOS REGULARES - NP	<input checked="" type="checkbox"/>
	ENVIOS MONEDEROS - P	<input checked="" type="checkbox"/>
	ENVIOS MONEDEROS - NP	<input checked="" type="checkbox"/>
	RECOJOS REGULARES - P	<input checked="" type="checkbox"/>
	RECOJOS REGULARES - NP	<input checked="" type="checkbox"/>
	RECOJOS MONEDEROS - P	<input checked="" type="checkbox"/>
	RECOJOS MONEDEROS - NP	<input checked="" type="checkbox"/>
Todos		<input checked="" type="checkbox"/>

Carga Plantilla Estándar

## 2.2 Verificar que se pueda agregar y quitar la selección de los tipos de Servicio.

Se ingresa al sistema como un usuario del área Comercial y accedemos a la funcionalidad que nos permite registrar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Registrar ADS' que nos permite realizar este proceso.

### • Precondiciones

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de registrar acuerdo de servicio, es que debe haber preorden registrado.

### • Valores de entrada

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Registrar ADS:

- Se selecciona la opción 'Registrar ADS' de preorden: BANCO DE CREDITO DEL PERÚ.

- El sistema carga la interfaz 'Registrar ADS' con la siguiente información:

**Punto**

- Código Punto:
- Nombre de Punto:

**Servicio**

- Servicio ADS: SERVICIO CIT, SERVICIO PROCESAMIENTO

- Se selecciona 'SERVICIO CIT', para visualizar los tipos de servicios ADS, seleccionados para ese servicio:

- Tipos de servicios ADS: ENVIOS REGULARES – 'P', ENVIOS REGULARES – 'NP', ENVIOS MONEDEROS – 'P', ENVIOS MONEDEROS – 'NP', RECOJOS REGULARES – 'P', RECOJOS REGULARES – 'NP'.

- Quitamos el check en el campo selección del tipo de servicio: ENVIOS REGULARES – 'P' y ENVIOS MONEDEROS 'NP'.

**• Observaciones**

Ninguno

**• Resultados esperados**

Se sistema te permite agregar o quitar el check en el campo selección de los tipos de servicio.

**• Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

- **Resultados obtenidos**

**Carga Plantilla Estándar Por Servicio y Tipo de Servicio**

**Puntos**

Cód. Punto	Nombre de Punto
114	BCP - AG ARENALES - 193-063
115	BCP - AG ARICA - 016

**Servicios ADS**

- SERVICIO CIT
- SERVICIO PROCESAMIENTO
- 
- 

**Tipo de Servicios ADS**

Tipo de Servicios ADS	Selecc.
ENVIOS REGULARES - P	<input type="checkbox"/>
ENVIOS REGULARES - NP	<input checked="" type="checkbox"/>
ENVIOS MONEDEROS - P	<input checked="" type="checkbox"/>
ENVIOS MONEDEROS - NP	<input type="checkbox"/>
RECOJOS REGULARES - P	<input checked="" type="checkbox"/>
RECOJOS REGULARES - NP	<input checked="" type="checkbox"/>
RECOJOS MONEDEROS - P	<input checked="" type="checkbox"/>
RECOJOS MONEDEROS - NP	<input checked="" type="checkbox"/>

Todos

**Carga Plantilla Estándar**

### 2.3 Verificar que se visualice la pantalla principal con los datos del cliente y el primer punto registrado en la Preorden con sus datos.

Se ingresa al sistema como un usuario del área Comercial y accedemos a la funcionalidad que nos permite registrar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Registrar ADS' que nos permite realizar este proceso.

- **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de registrar acuerdo de servicio, es que debe haber preorden registrado.

- **Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Registrar ADS:

- Se selecciona la opción 'Registrar ADS' de preorden: BANCO DE CREDITO DEL PERÚ.

- El sistema carga la interfaz 'Registrar ADS' con la siguiente información:

**Punto**

- Código Punto: 114,113
- Nombre de Punto: BCP AG- ARENALES – 193 - 063, BCP AG- ANGAMOS – 193-020

**Servicio**

- Servicio ADS: SERVICIO CIT, SERVICIO PROCESAMIENTO

- Se selecciona 'SERVICIO CIT', para visualizar los tipos de servicios ADS, seleccionados para ese servicio:

- Tipos de servicios ADS: ENVIOS REGULARES – 'P', ENVIOS REGULARES – 'NP', ENVIOS MONEDEROS – 'P', ENVIOS MONEDEROS – 'NP', RECOJOS REGULARES – 'P', RECOJOS REGULARES – 'NP'.

- Se selecciona 'Carga Plantilla Estándar'.

- El sistema nos muestra la pantalla principal con la siguiente información:

- Código Cliente: 1
- Descripción Cliente: BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
- Código Punto: 114
- Descripción: BCP AG- ARENALES – 193 - 063.

**• Observaciones**

Ninguno

**• Resultados esperados**

Se muestra la interfaz de la pantalla principal con los datos del cliente y el primer punto registrado en preorden.

**• Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

- **Resultados obtenidos**

## 2.4 Verificar que al guardar o cerrar la pantalla, solicite validación de punto con restricción horaria.

Se ingresa al sistema como un usuario del área Comercial y accedemos a la funcionalidad que nos permite registrar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Registrar ADS' que nos permite realizar este proceso.

- **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de registrar acuerdo de servicio, es que debe haber preorden registrado.

### • Valores de entrada

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Registrar ADS:

- Se selecciona la opción 'Modificar ADS' de preorden: BANCO DE CREDITO DEL PERÚ.
- Se ingresa '1' en el código de cliente.
- El sistema muestra 'BANCO DE CREDITO DEL PERÚ' en el campo cliente.
- Se ingresa '114' en el código punto.
- El sistema muestra 'BCP AG- ARENALES – 193 - 063' en el campo punto.
- El sistema carga los siguientes datos:
  - Soporte Comercial: CHANGANAQUI ARROYO, LISSET PATRICIA
  - Fecha de Emisión: 11/06/2014
  - Fecha de Contrato: 21/06/2015
  - Tipo de Zona: LOCAL
- Se selecciona 'SERVICIO CIT'
- Se selecciona 'ENVIOS REGULARES – 'P' en tipo de servicio.
- Se selecciona 'HORARIOS' en tipología.
- Se selecciona 'HORARIO DE SOLICITUD' en concepto por tipología.
- Se selecciona 'Guardar'.
- Se selecciona 'SI'.
- El sistema nos muestra el mensaje: 'Es punto con restricción horaria?', con las opciones Si y No.

### • Observaciones

Ninguno

### • Resultados esperados

El sistema al guardar o cerrar la pantalla nos muestra un mensaje de validación de punto con restricción horaria.

- Postcondiciones

El sistema permanece en el mismo estado.

- Resultados obtenidos

## **2.5 Verificar que al seleccionar NO en punto con restricción horaria se grabe el acuerdo de servicio con la glosa SIN RESTRICCION.**

Se ingresa al sistema como un usuario del área Comercial y accedemos a la funcionalidad que nos permite registrar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Registrar ADS' que nos permite realizar este proceso.

### **• Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de registrar acuerdo de servicio, es que debe haber preorden registrado.

### **• Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Registrar ADS:

- Se selecciona la opción 'Modificar ADS' de preorden: BANCO DE CREDITO DEL PERÚ.
- Se ingresa '1' en el código de cliente.
- El sistema muestra 'BANCO DE CREDITO DEL PERÚ' en el campo cliente.
- Se ingresa '114' en el código punto.
- El sistema muestra 'BCP AG- ARENALES – 193 - 063' en el campo punto.
- El sistema carga los siguientes datos:
  - Soporte Comercial: CHANGANAQUI ARROYO, LISSET PATRICIA
  - Fecha de Emisión: 11/06/2014
  - Fecha de Contrato: 21/06/2015
  - Tipo de Zona: LOCAL
- Se selecciona 'SERVICIO CIT'
- Se selecciona 'ENVIOS REGULARES – 'P' en tipo de servicio.
- Se selecciona 'HORARIOS' en tipología.
- Se selecciona 'HORARIO DE SOLICITUD' en concepto por tipología.
- Se ingresa en Descripción ADS:

- D-L: 7:30 a 10:30
- Mi: 02:00 a 09:00
- Adelanto: máximo 5 Horas
- Se selecciona 'Guardar'.
- Se selecciona 'SI'.
- El sistema nos muestra el mensaje: 'Es punto con restricción horaria?', con las opciones Si y No.
- Se selecciona NO.
- El sistema muestra 'Sin restricción' en el campo Descripción x Acuerdo de Servicio.

• **Observaciones**

Ninguno

• **Resultados esperados**

El sistema muestra 'Sin restricción' en el campo Descripción x Acuerdo de Servicio al seleccionar NO en el mensaje de validación.

• **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

- **Resultados obtenidos**

## 2.6 Verificar que al seleccionar SI en punto con restricción horaria se habilite la sección Formulación de Acuerdo de Servicio.

Se ingresa al sistema como un usuario del área Comercial y accedemos a la funcionalidad que nos permite registrar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Registrar ADS' que nos permite realizar este proceso.

- **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de registrar acuerdo de servicio, es que debe existir el cliente y punto de servicio.

- **Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Registrar ADS:

- Se selecciona la opción 'Modificar ADS' de preorden: BANCO DE CREDITO DEL PERÚ.
- Se ingresa '1' en el código de cliente.
- El sistema muestra 'BANCO DE CREDITO DEL PERÚ' en el campo cliente.
- Se ingresa '114' en el código punto.
- El sistema muestra 'BCP AG- ARENALES – 193 - 063' en el campo punto.
- El sistema carga los siguientes datos:
  - Soporte Comercial: CHANGANAQUI ARROYO, LISSET PATRICIA
  - Fecha de Emisión: 11/06/2014
  - Fecha de Contrato: 21/06/2015
  - Tipo de Zona: LOCAL
- Se selecciona 'SERVICIO CIT'
- Se selecciona 'ENVIOS REGULARES – 'P' en tipo de servicio.
- Se selecciona 'HORARIOS' en tipología.
- Se selecciona 'HORARIO DE SOLICITUD' en concepto por tipología.
- Se ingresa en Descripción ADS:
  - D-L: 7:30 a 10:30
  - Mi: 02:00 a 09:00
- Se selecciona 'Guardar'.
- Se selecciona 'SI'.
- El sistema nos muestra el mensaje: 'Es punto con restricción horaria?', con las opciones Si y No.
- Se selecciona SI.
- El sistema habilita la sección Formulación de Acuerdo de Servicio.
- Se selecciona 'FERIADO en el campo Días.
- Se ingresa 07:30 a 10:30 en el campo horas.
- Se selecciona 'Guardar'.

• **Observaciones**

Ninguno

- **Resultados esperados**

El sistema habilita la sección Formulación de Acuerdo de Servicio para ingresar las restricciones horarias.

- **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

- **Resultados obtenidos**

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

**Datos Generales**

Cliente: 1 BANCO DE CREDITO DEL PERU **Prioridades x Cliente** Tipo de Zona: LOCAL  
Punto: 114 BCP - AG ARENALES - 193-063 Fecha de Emisión: 11/06/2014 Documento ADS: AS - C01 - 9  
Soporte Comercial: 21209 CHANGANAGUI ARROYO LISETT PATRICIA Fecha de Contrato:   
**Servicios y Tipos de Servicios ADS** **Tipología y Concepto x Tipología ADS**

Servicio: SERVICIO CIT Tipología: HORARIOS  
Tipo de Servicio: ENVIOS REGULARES - P  Ind.Prog. Concepto x Tipología: HORARIO DE SOLICITUD

**Descripción x Acuerdo de Servicio** **Vista Previa**

D-L: 7:30 a 10:30  
M: 02:00 A 09:00  
F: 07:30 A 10:30

Agregar

**Formulación de Acuerdo de Servicio**

Días: FERIADO Tipo de Zona: Condición:  Adelanto  Postergación **ATM**  
 Tiempo de Permanencia:  Tiempo de Ejecución  Tiempo Coordinación con Cliente (Pre y Post) **Tiempo de Respuesta:**  Primera Línea  Segunda Línea **Procesamiento: Documentos**  
 Envío Electrónico  Envío Físico

07:30 a 10:30 Horas. Condición:   
\*Glosa

## 2.7 Verificar que se visualice el botón "Prioridad x Cliente".

Se ingresa al sistema como un usuario del área Comercial y accedemos a la funcionalidad que nos permite registrar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Registrar ADS' que nos permite realizar este proceso.

- **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de registrar acuerdo de servicio, es que debe existir el cliente y punto de servicio.

• **Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Registrar ADS:

- Se selecciona la opción 'Modificar ADS' de preorden: BANCO DE CREDITO DEL PERÚ.
- Se ingresa '1' en el código de cliente.
- El sistema muestra 'BANCO DE CREDITO DEL PERÚ' en el campo cliente.
- Se ingresa '114' en el código punto.
- El sistema muestra 'BCP AG- ARENALES – 193 - 063' en el campo punto.
- El sistema carga los siguientes datos:
  - Soporte Comercial: CHANGANAQUI ARROYO, LISSET PATRICIA
  - Fecha de Emisión: 11/06/2014
  - Fecha de Contrato: 21/06/2015
  - Tipo de Zona: LOCAL
- El sistema muestra la opción 'Prioridad x Cliente'.

• **Observaciones**

Ninguno

• **Resultados esperados**

El sistema muestra la opción 'Prioridad x Cliente' al seleccionar 'Modificar ADS'.

• **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

- **Resultados obtenidos**

## 2.8 Verificar que se visualice la pantalla "Cantidad de Horarios (Prioridades) y % de Servicios X Cliente".

Se ingresa al sistema como un usuario del área Comercial y accedemos a la funcionalidad que nos permite registrar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Registrar ADS' que nos permite realizar este proceso.

- **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de registrar acuerdo de servicio, es que debe existir el cliente y punto de servicio.

- **Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Registrar ADS:

- Se selecciona la opción 'Modificar ADS' de preorden: BANCO DE CREDITO DEL PERÚ.
- Se ingresa '1' en el código de cliente.
- El sistema muestra 'BANCO DE CREDITO DEL PERÚ' en el campo cliente.
- Se ingresa '114' en el código punto.
- El sistema muestra 'BCP AG- ARENALES – 193 - 063' en el campo punto.
- El sistema carga los siguientes datos:
  - Soporte Comercial: CHANGANAQUI ARROYO, LISSET PATRICIA
  - Fecha de Emisión: 11/06/2014
  - Fecha de Contrato: 21/06/2015
  - Tipo de Zona: LOCAL
- El sistema muestra la opción 'Prioridad x Cliente'.
- Se selecciona la opción 'Prioridad X Cliente'.
- El sistema muestra la pantalla "Cantidad de Horarios (Prioridades) y % de Servicios X Cliente" para el ingreso de datos.

**• Observaciones**

Ninguno

**• Resultados esperados**

El sistema muestra la pantalla para el ingreso de datos de la cantidad de horarios y servicios por cliente.

**• Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

• **Resultados obtenidos**

The screenshot shows the 'MODIFICACION ADS (POF 2009)' application window. The title bar includes the date '21/06/2014', the user 'PROGRAMADOR01', and the system 'HTBD5 / / VGUILLEN'. The main content area is divided into several sections:

- Datos Generales:** Includes fields for 'Cliente' (BANCO DE CREDITO DEL PERU), 'Punto' (BCP - AG ARENALES - 193-063), 'Soporte Comercial' (CHANGANAGUI ARROYO LISETT PATRICIA), 'Prioridades x Cliente', 'Fecha de Emisión' (11.06/2014), 'Fecha de Contrato', 'Tipo de Zona' (LOCAL), and 'Documento ADS' (AS - C01 - 9).
- Servicios y Tipos de Servicios ADS:** Features a 'Servicio' dropdown (SERVICIO CIT), a 'Tipo de Servicio' dropdown (ENVIOS REGULARES - P), and a checked 'Ind.Prog.' checkbox.
- Tipología y Concepto x Tipología ADS:** Includes a 'Tipología' dropdown (CONDICIONES DEL SERVICIO) and a 'Concepto x Tipología' dropdown (PUNTOS CON RESTRICCIÓN HORARIA).
- Descripción x Acuerdo de Servicio:** A list box showing 'Sin Restricción'.
- Vista Previa:** A preview area showing 'Sin Restricción' and an 'Agregar' button.
- Formulación de Acuerdo de Servicio:** Contains fields for 'Días', 'Tipo de Zona', 'Condición' (Adelanto, Postergación), 'ATM' options (Tiempo de Permanencia, Tiempo de Respuesta), and 'Procesamiento: Documentos' (Envío Electrónico, Envío Físico).

The screenshot shows the 'MODIFICACION ADS (POF 2009)' application window, specifically the 'Cantidad de Horarios (prioridades) y % de Servicios x Cliente' section. It features a table with the following columns: Tipo, Descripción, Hora de Prioridad, H.Inicio, H.Final, Activo, Prioridad Cliente, and Porcentaje (%). The table is currently empty, and there are 'Aceptar' and 'Cancelar' buttons at the bottom.

Tipo	Descripción	Hora de Prioridad	H.Inicio	H.Final	Activo	Prioridad Cliente	Porcentaje (%)

**2.9 Verificar que se visualice la lista de tipología.**

Se ingresa al sistema como un usuario del área Comercial y accedemos a la funcionalidad que nos permite registrar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Registrar ADS' que nos permite realizar este proceso.

### • Precondiciones

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de registrar acuerdo de servicio, es que debe existir el cliente y punto de servicio.

### • Valores de entrada

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Registrar ADS:

- Se selecciona la opción 'Modificar ADS' de preorden: BANCO DE CREDITO DEL PERÚ.
- Se ingresa '1' en el código de cliente.
- El sistema muestra 'BANCO DE CREDITO DEL PERÚ' en el campo cliente.
- Se ingresa '114' en el código punto.
- El sistema muestra 'BCP AG- ARENALES – 193 - 063' en el campo punto.
- El sistema carga los siguientes datos:
  - Soporte Comercial: CHANGANAQUI ARROYO, LISSET PATRICIA
  - Fecha de Emisión: 11/06/2014
  - Fecha de Contrato: 21/06/2015
  - Tipo de Zona: LOCAL
- Se selecciona 'SERVICIO CIT'
- Se selecciona 'ENVIOS REGULARES – P' en tipo de servicio.
- El sistema muestra una lista de valores en el campo tipología.
- Se selecciona 'HORARIOS' de la lista de valores.

### • Observaciones

Ninguno

### • Resultados esperados

El sistema muestra la lista de valores de tipología al modificar el acuerdo de servicio.

- **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

- **Resultados obtenidos**

MODIFICACION ADS (POF2009)

21/06/2014 PROGRAMADOR01 HTBDS / VGUILLEN

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

**Datos Generales**

Cliente: 1 BANCO DE CREDITO DEL PERU  
Punto: 114 BCP - AG ARENALES - 193-063  
Soporte Comercial: 21209 CHANGANAQUI ARROYO LISETT PATRICIA

Prioridades x Cliente

Tipo de Zona: LOCAL  
Fecha de Emisión: 11/06/2014  
Documento ADS: AS - C01 - 9  
Fecha de Contrato:

**Servicios y Tipos de Servicios ADS**

Servicio: SERVICIO CIT  
Tipo de Servicio: ENVIOS REGULARES - P  Ind.Prog.

**Tipología y Concepto x Tipología ADS**

Tipología: HORARIOS  
Concepto x Tipología:

**Descripción x Acuerdo de Servicio**

**Vista Previa**

Agregar

**Formulación de Acuerdo de Servicio**

Días:  a  Horas.  
Tipo de Zona:   
Condición:  Adelanto  Postergación

ATM

Tiempo de Permanencia:  Tiempo de Ejecución  Tiempo Coordinación con Cliente (Pre y Post)

Tiempo de Respuesta:  Primera Línea  Segunda Línea

Procesamiento: Documentos  Envío Electrónico  Envío Físico

## 2.10 Verificar que se visualice la lista de valores de concepto x tipología.

Se ingresa al sistema como un usuario del área Comercial y accedemos a la funcionalidad que nos permite registrar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Registrar ADS' que nos permite realizar este proceso.

- **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de registrar acuerdo de servicio, es que debe existir el cliente y punto de servicio.

#### • Valores de entrada

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Registrar ADS:

- Se selecciona la opción 'Modificar ADS' de preorden: BANCO DE CREDITO DEL PERÚ.
- Se ingresa '1' en el código de cliente.
- El sistema muestra 'BANCO DE CREDITO DEL PERÚ' en el campo cliente.
- Se ingresa '114' en el código punto.
- El sistema muestra 'BCP AG- ARENALES – 193 - 063' en el campo punto.
- El sistema carga los siguientes datos:
  - Soporte Comercial: CHANGANAQUI ARROYO, LISSET PATRICIA
  - Fecha de Emisión: 11/06/2014
  - Fecha de Contrato: 21/06/2015
  - Tipo de Zona: LOCAL
- Se selecciona 'SERVICIO CIT'
- Se selecciona 'ENVIOS REGULARES – 'P' en tipo de servicio.
- El sistema muestra una lista de valores en el campo tipología.
- Se selecciona 'HORARIOS' de la lista de valores.
- El sistema muestra una lista de valores en el campo concepto x tipología.
- Se selecciona 'HORARIOS DE SOLICITUD' en el campo concepto x tipología.

#### • Observaciones

Ninguno

- **Resultados esperados**

El sistema muestra la lista de valores de concepto x tipología al modificar el acuerdo de servicio.

- **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

- **Resultados obtenidos**

## 2.11 Verificar que permite ingresar la descripción del rango, valor en porcentaje de servicio.

Se ingresa al sistema como un usuario del área Comercial y accedemos a la funcionalidad que nos permite registrar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Registrar ADS' que nos permite realizar este proceso.

- **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de registrar acuerdo de servicio, es que debe existir el cliente y punto de servicio.

• **Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Registrar ADS:

- Se selecciona la opción 'Modificar ADS' de preorden: BANCO DE CREDITO DEL PERÚ.
- Se ingresa '1' en el código de cliente.
- El sistema muestra 'BANCO DE CREDITO DEL PERÚ' en el campo cliente.
- Se ingresa '114' en el código punto.
- El sistema muestra 'BCP AG- ARENALES – 193 - 063' en el campo punto.
- El sistema carga los siguientes datos:
  - Soporte Comercial: CHANGANAQUI ARROYO, LISSET PATRICIA
  - Fecha de Emisión: 11/06/2014
  - Fecha de Contrato: 21/06/2015
  - Tipo de Zona: LOCAL
- El sistema muestra la opción 'Prioridad x Cliente'.
- Se selecciona la opción 'Prioridad X Cliente'.
- El sistema muestra la pantalla "Cantidad de Horarios (Prioridades) y % de Servicios X Cliente" para el ingreso de datos.
- Se ingresa '1' en el campo tipo.
- Se ingresa '1-PRIORIDAD' en el campo descripción.
- Se ingresa '07:00' a '10:00' en el campo hora prioridad.
- Se ingresa '07:30' en el campo hora de Inicio.
- Se ingresa '09:30' en el campo hora final.
- Se selecciona el campo Activo.
- Se ingresa '1' en el campo prioridad cliente.

- El sistema muestra 'MAÑANA' en el campo.
- Se ingresa '100%' en el campo porcentaje.

• **Observaciones**

Ninguno

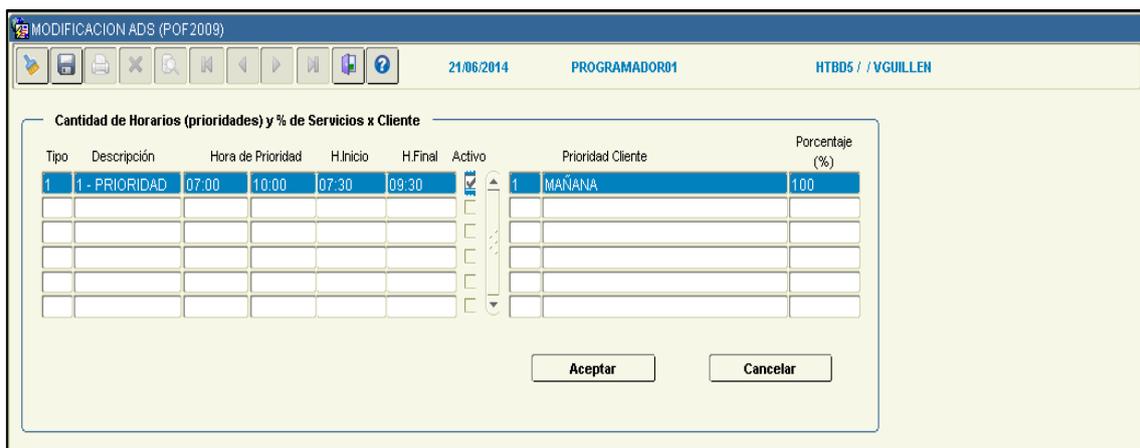
• **Resultados esperados**

El sistema permite ingresar valores en los campos del rango y valor en porcentaje de servicio.

• **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

• **Resultados obtenidos**



**2.12 Verificar que permita agregar la condición y guardar.**

Se ingresa al sistema como un usuario del área Comercial y accedemos a la funcionalidad que nos permite registrar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Registrar ADS' que nos permite realizar este proceso.

• **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de registrar acuerdo de servicio, es que debe existir el cliente y punto de servicio.

• **Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Registrar ADS:

- Se selecciona la opción 'Modificar ADS' de preorden: BANCO DE CREDITO DEL PERÚ.
- Se ingresa '1' en el código de cliente.
- El sistema muestra 'BANCO DE CREDITO DEL PERÚ' en el campo cliente.
- Se ingresa '114' en el código punto.
- El sistema muestra 'BCP AG- ARENALES – 193 - 063' en el campo punto.
- El sistema carga los siguientes datos:
  - Soporte Comercial: CHANGANAQUI ARROYO, LISSET PATRICIA
  - Fecha de Emisión: 11/06/2014
  - Fecha de Contrato: 21/06/2015
  - Tipo de Zona: LOCAL
- El sistema muestra la opción 'Prioridad x Cliente'.
- Se selecciona la opción 'Prioridad X Cliente'.
- El sistema muestra la pantalla "Cantidad de Horarios (Prioridades) y % de Servicios X Cliente" para el ingreso de datos.
- Se ingresa '1' en el campo tipo.
- Se ingresa '1-PRIORIDAD' en el campo descripción.
- Se ingresa '07:00' a '10:00' en el campo hora prioridad.
- Se ingresa '07:30' en el campo hora de Inicio.
- Se ingresa '09:30' en el campo hora final.
- Se selecciona el campo Activo.
- Se ingresa '1' en el campo prioridad cliente.

- El sistema muestra 'MAÑANA' en el campo.
- Se ingresa '100%' en el campo porcentaje.
- Se selecciona la opción 'Guardar'
- El sistema muestra un mensaje de confirmación: 'Se enviará correo a los involucrados para validar los cambios. ¿Desea GRABAR los cambios?'
- Se selecciona 'Si'.
- El sistema muestra un mensaje: 'Se guardó satisfactoriamente'.

• **Observaciones**

Ninguno

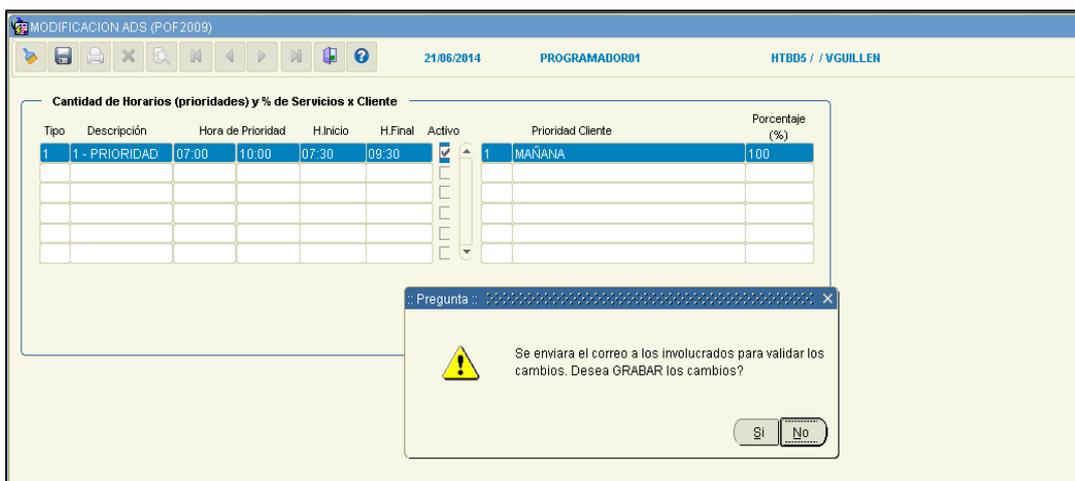
• **Resultados esperados**

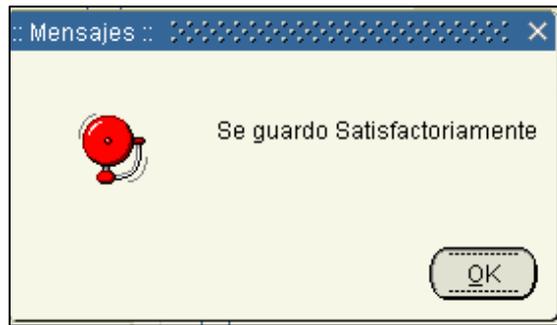
El sistema muestra las validaciones necesarias al momento de guardar la información ingresada en la cantidad de horarios y el porcentaje de servicios por cliente.

• **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

• **Resultados obtenidos**





## Especificación del diseño de Caso de Prueba: Validar ADS

### 1. Casos de Prueba para el Caso de Uso: Validar ADS

#### 1.1 Descripción

Este documento cubre el conjunto de pruebas realizadas sobre el Caso de Uso 'Validar ADS'.

#### 1.2 Tabla de Casos de Pruebas (Escenario)

Caso de prueba No.	Nombre del caso de prueba	Secuencia de eventos
1	Verificar que al cargar la pantalla se visualicen los datos de los pendientes de aprobación.	3
2	Verificar que por cada tipo de documento (PO) se visualicen los datos del primer registro de la cabecera del ADS en la lista detalle ADS.	3
3	Verificar que el usuario solo debe Aprobar o Rechazar los acuerdos de su Área.	5.1
4	Verificar que se muestre una ventana para ingresar el Motivo del Rechazo.	5.1
5	Verificar que, al Aceptar el motivo de rechazo, se haya ingresado un motivo de rechazo y luego de haber ingresado el motivo tener seleccionado el estado rechazo.	5.1
6	Si no se acepta el mensaje de rechazo, debe cerrarse la ventana de Motivo de rechazo, y regresar al estado anterior del acuerdo de servicio.	5.1
7	Verificar que muestre mensaje de confirmación al guardar el rechazo del ADS.	5.1

<b>8</b>	Verificar que al Aprobar el ADS, el sistema debe mostrar mensaje de confirmación,	<b>7</b>
<b>9</b>	Verificar que al aceptar el mensaje de grabar se muestre un mensaje de conformidad.	<b>9</b>
<b>10</b>	Verificar que al hacer doble clic en uno de los registros del acuerdo de servicio se debe visualizar la información de las personas que lo aprobó.	<b>10.1</b>

Para realizar el conjunto de pruebas partiremos de la interfaz de usuario: Validar ADS.

## **2. Condición de ejecución**

### **2.1 Verificar que al cargar la pantalla se visualicen los datos de los pendientes de aprobación.**

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y Ejecución, accedemos a la funcionalidad que nos permite validar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Validar ADS' que nos permite realizar este proceso.

#### **• Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de validar acuerdo de servicio, es que debe haber preorden y acuerdos de servicio registrados.

#### **• Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Validar ADS:

- Se selecciona la opción 'Validar ADS' de preorden: Banco de Crédito del Perú.
- El sistema carga el tipo de documento ('PO') de los ADS pendientes de validar: PO
- El sistema carga la serie del tipo de documento ('PO') de los ADS pendientes de validar: A01
- El sistema carga el código de los ADS pendientes de validar: AS-C01-1
- El sistema carga el cliente de los ADS pendientes de validar: BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ.
- El sistema carga el punto de los ADS pendientes de validar: BCP – AG ANGAMOS – 193 – 020.

• **Observaciones**

Ninguno

• **Resultados esperados**

Se muestran los datos de los acuerdos de servicio por preorden pendientes de validar.

• **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

• **Resultados Obtenidos**

Tipo Doc.	Serial	N° O. Serv	Cód. ADS	Nom Clien	Des Punt
PO	A01	100	AS-C01-1	BANCO DE CREDITO DEL PERU	BCP - AG ANGAMOS - 193-020
			AS-C01-9	BANCO DE CREDITO DEL PERU	PUNTO FICTICIO - ADS

## 2.2 Verificar que por cada PO se visualicen los datos del primer registro de la cabecera del ADS en el detalle ADS

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y Ejecución, accedemos a la funcionalidad que nos permite validar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Validar ADS' que nos permite realizar este proceso.

### • Precondiciones

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de validar acuerdo de servicio, es que debe haber **preorden** y acuerdos de servicio registrados.

### • Valores de entrada

**Se listan** las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Validar ADS:

- Se selecciona la opción 'Validar ADS' de **preorden**: Banco de Crédito del Perú.
- El sistema carga el código ADS pendientes de validar: 1
- El sistema carga el servicio ADS pendientes de validar: CIT
- El sistema carga el tipo de servicio pendientes de validar: ENVÍOS REGULARES - P
- El sistema carga la tipología de los ADS pendientes de validar: HORARIOS
- El sistema carga el concepto de los ADS pendientes de validar: HORARIO DE SOLICITUD
- El sistema carga el ADS inicial pendientes de validar: HORA 08:00 A.M. 08:30 A.M.
- El sistema carga el ADS final pendientes de validar: HORA 08:30 A.M. 09:00 A.M.
- El sistema carga por defecto desactivado las opciones 'Acepto' y 'Rechazo'.

### • Observaciones

Ninguno

- **Resultados esperados**

Se muestran los datos de los acuerdos de servicio pendientes de validar.

- **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

- **Resultados Obtenidos**

Tipo Doc.	Serial	N° O. Serv	Cód. ADS	Nom Clien	Des Punt
PO	A01	100	AS-C01-1	BANCO DE CREDITO DEL PERU	BCP - AG ANGAMOS - 193-020
			AS-C01-9	BANCO DE CREDITO DEL PERU	PUNTO FICTICIO - ADS

Cód.	Servicio	Tipo de Servicio	Tipología	Concepto	Ads Inicial	Ads Final	Acepto	Rechazo
1	SERVICIO CIT	ENMOS REGULARES - P	HORARIOS	HORARIO DE SOLICITUD	HORA 08:00AM 08:30AM	HORA 08:30AM 09:00AM	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	SERVICIO ATM	ABASTECIMIENTO - P	HORARIOS	HORARIO DE ATENCIÓN	HORA 08:00AM 08:30AM	HORA 08:30AM 09:00AM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
							<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
							<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 2.3 Verificar que el usuario sólo debe Aprobar o Rechazar los acuerdos de su área.

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Comercial, accedemos a la funcionalidad que nos permite validar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Validar ADS' que nos permite realizar este proceso.

- **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de validar acuerdo de servicio, es que debe haber **preorden** y acuerdos de servicio registrados.

- **Valores de entrada**

**Se listan** las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Validar ADS:

- Se selecciona la opción 'Validar ADS'
- El sistema carga los ADS pendientes de validar.
- El sistema muestra deshabilitado la opción de aprobar y Rechazar de los ADS del área de Comercial.

• **Observaciones**

Ninguno

• **Resultados esperados**

Se muestra deshabilitado las opciones 'Aprobar' y 'Rechazar' de los ADS pertenecientes al área CIT y ejecución, ya que el usuario logueado es del área Comercial.

• **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

• **Resultados Obtenidos**

Tipo Doc.	Serial	N° O. Serv	Cód. ADS	Nam Cto	Des Punt
PO	AD1	158	AS-C01-1	BANCO DE CREDITO DEL PERU	BOP - AD ANSAMOS - 193-020
			AS-C01-9	BANCO DE CREDITO DEL PERU	PUNTO FICTICIO - ADS

Cód.	Servicio	Tipo de Servicio	Tipología	Concepto	Ads Inicial	Ads Final	Acepto	Rechazo
1	SERVICIO CIT	ENOS REGULARES - P	HORARIOS	HORARIO DE SOLICITUD	HORA DE 00AM 08 35AM	HORA DE 20AM 09 00AM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	SERVICIO ATM	ABASTECIMIENTO - P	HORARIOS	HORARIO DE ATENCIÓN	HORA DE 00AM 08 35AM	HORA DE 20AM 09 00AM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.4 Verificar que se muestre una ventana para ingresar el Motivo del Rechazo.

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y Ejecución y accedemos a la funcionalidad que nos permite validar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Validar ADS' que nos permite realizar este proceso.

• **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de validar acuerdo de servicio, es que debe haber preorden y acuerdos de servicio registrados.

• **Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Validar ADS:

- Se selecciona la opción 'Validar ADS' de preorden: Banco de Crédito del Perú (BCP).
- El sistema carga los ADS pendientes de validar del BCP.
- El consultor selecciona la opción Rechazar del ADS: Servicio CIT de AGP Angamos del Banco de Crédito del Perú.
- El sistema muestra una ventana solicitando el motivo de rechazo.

• **Observaciones**

Ninguno

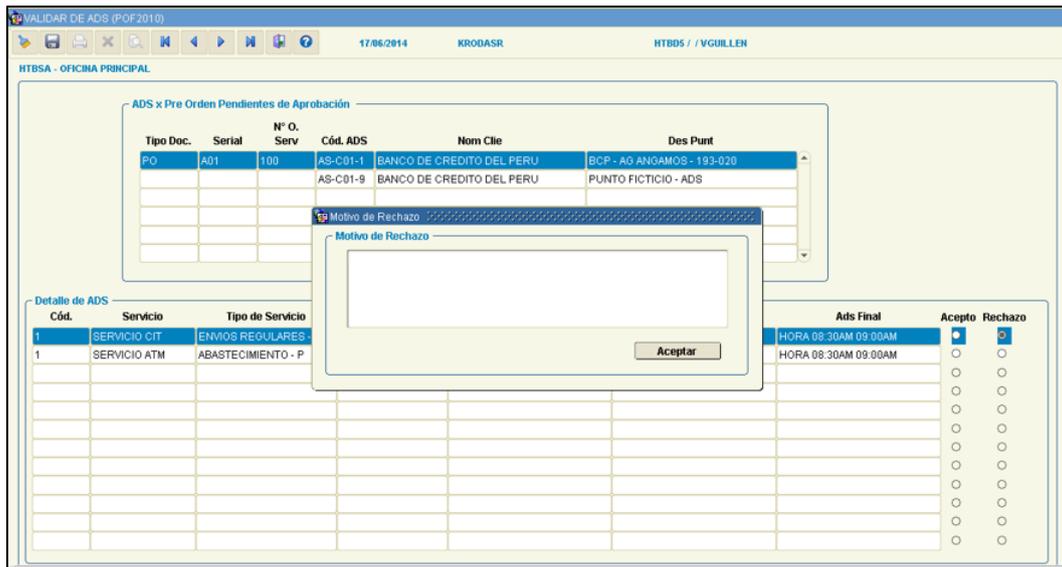
• **Resultados esperados**

El sistema muestra la ventana solicitando el motivo del rechazo.

• **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

• **Resultados Obtenidos**



## 2.5 Verificar que, al aceptar el motivo de rechazo, se haya ingresado un motivo de rechazo y luego haber ingresado el motivo debe tener estado rechazo.

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y Ejecución y accedemos a la funcionalidad que nos permite validar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Validar ADS' que nos permite realizar este proceso.

### • Precondiciones

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de validar acuerdo de servicio, es que debe haber preorden y acuerdos de servicio registrados.

### • Valores de entrada

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Validar ADS:

- Se selecciona la opción 'Validar ADS' de preorden: Banco de Crédito del Perú (BCP).
- El sistema carga los ADS pendientes de validar del BCP.

- Se selecciona la opción Rechazar del ADS: Servicio CIT de AGP Angamos del Banco de Crédito del Perú.
- El sistema muestra una ventana solicitando el motivo de rechazo.
- No se introduce ningún texto en el campo motivo de rechazo.
- El sistema muestra un mensaje: 'Debe ingresar el motivo de rechazo. ¿Desea ingresarlo?' con opciones de SI o NO.
- Se selecciona SI.
- Se introduce el texto: POR NO CUMPLIR CON REGLAS DE TRASLADO.
- Se selecciona ACEPTAR.
- El registro se muestra como estado RECHAZO

**• Observaciones**

Ninguno

**• Resultados esperados**

El sistema muestra un mensaje como validación del ingreso del motivo de rechazo.

**• Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

**• Resultados Obtenidos**

Tipo Doc.	Serial	N° O. Serv	Cód. ADS	Nom Clio	Des Punt
PO	AG1	100	AS-C01-1	BANCO DE CREDITO DEL PERU	BCP - AG ANGAMOS - 193-020
			AS-C01-9	BANCO DE CREDITO DEL PERU	PUNTO FICTICIO - ADS

Cód.	Servicio	Tipo de Servicio	Tipología	Concepto	Ads Inicial	Ads Final	Acepto	Rechazo
1	SERVICIO CIT	ENVIOS REGULARES - P	HORARIOS	HORARIO DE SOLICITUD	HORA 08:00AM 08:30AM	HORA 08:30AM 09:00AM	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	SERVICIO ATM	ABASTECIMIENTO - P	HORARIOS	HORARIO DE ATENCIÓN	HORA 08:00AM 08:30AM	HORA 08:30AM 09:00AM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**2.6 Si no se acepta el mensaje de rechazo, debe cerrarse la ventana de motivo de rechazo y regresar al estado anterior del acuerdo de servicio.**

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y Ejecución y accedemos a la funcionalidad que nos permite validar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Validar ADS' que nos permite realizar este proceso.

**• Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de validar acuerdo de servicio, es que debe haber preorden y acuerdos de servicio registrados.

**• Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Validar ADS:

- Se selecciona la opción 'Validar ADS' de preorden: Banco de Crédito del Perú (BCP).
- El sistema carga los ADS pendientes de validar del BCP.
- Se selecciona la opción Rechazar del ADS: Servicio CIT de AGP Angamos del Banco de Crédito del Perú.

- El sistema muestra una ventana solicitando el motivo de rechazo.
- No se introduce ningún texto en el campo motivo de rechazo.
- El sistema muestra un mensaje: 'Debe ingresar el motivo de rechazo. ¿Desea ingresarlo?' con opciones de SI o NO.
- Se selecciona NO.
- El sistema cierra la ventana de motivo de rechazo.
- El estado del registro de acuerdo de servicio queda en blanco.

• **Observaciones**

Ninguno

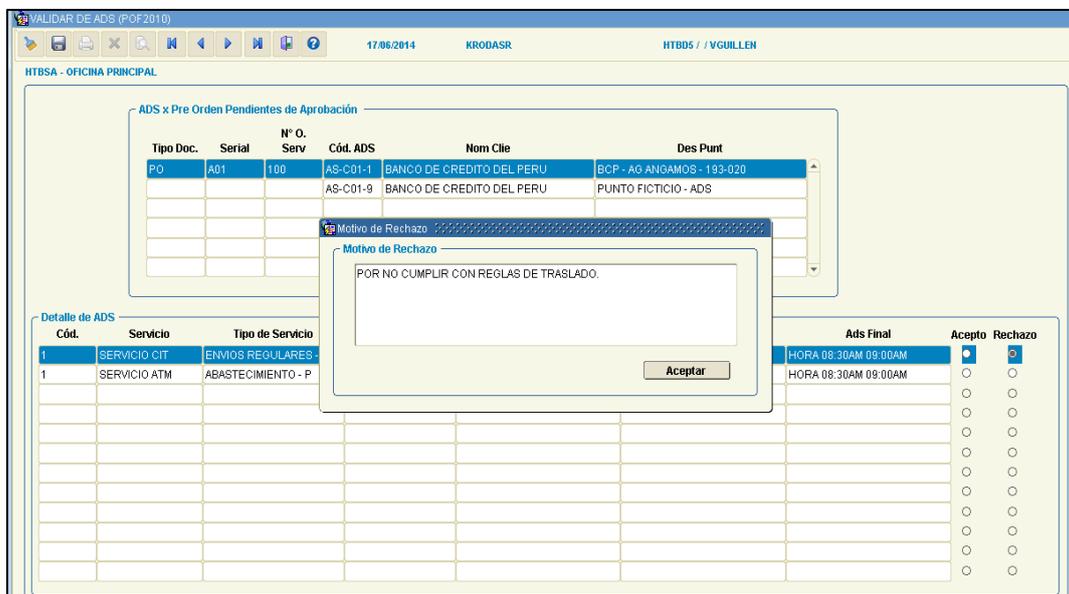
• **Resultados esperados**

El estado del registro de acuerdo de servicio regresa a su estado anterior.

• **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

• **Resultados Obtenidos**



## **2.7 Verificar que muestre mensaje de confirmación al guardar el rechazo del ADS.**

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y ejecución y accedemos a la funcionalidad que nos permite validar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Validar ADS' que nos permite realizar este proceso.

### **• Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de validar acuerdo de servicio, es que debe haber preorden y acuerdos de servicio registrados.

### **• Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Validar ADS:

- Se selecciona la opción 'Validar ADS' de preorden: Banco de Crédito del Perú (BCP).
- El sistema carga los ADS pendientes de validar del BCP.
- Se selecciona la opción Rechazar del ADS: Servicio CIT de AGP Angamos del Banco de Crédito del Perú.
- El sistema muestra una ventana solicitando el motivo de rechazo.
- Se introduce el texto: POR NO CUMPLIR CON REGLAS DE TRASLADO.
- Se selecciona ACEPTAR.
- El sistema muestra un mensaje: 'Esta seguro de GRABAR? Se enviarán correos por el Rechazo a las personas involucradas" SI o NO
- Se selecciona SI
- El registro se muestra como estado RECHAZO.

### **• Observaciones**

No se muestra mensaje al guardar el rechazo.

- **Resultados esperados**

El sistema muestra mensaje de satisfactorio al guardar el rechazo del ADS.

- **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

## **2.8 Verificar que al aprobar el ADS, el sistema debe mostrar mensaje de confirmación.**

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y ejecución y accedemos a la funcionalidad que nos permite validar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Validar ADS' que nos permite realizar este proceso.

- **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de validar acuerdo de servicio, es que debe haber preorden y acuerdos de servicio registrados.

- **Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Validar ADS:

- Se selecciona la opción 'Validar ADS' de preorden: Banco de Crédito del Perú (BCP).
- El sistema carga los ADS pendientes de validar del BCP.
- Se selecciona la opción Acepto del ADS: Servicio ATM de AGP Angamos del Banco de Crédito del Perú.
- El sistema muestra un mensaje: 'Se van a GRABAR las validaciones, ¿está seguro?', con las opciones SI o NO.

- Se selecciona SI.
- El registro se muestra como estado ACEPTO.

• **Observaciones**

Ninguno

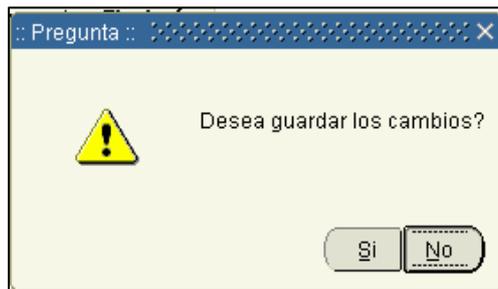
• **Resultados esperados**

El sistema muestra un mensaje de confirmación antes de grabar el motivo de aceptación del registro ADS.

• **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

• **Resultados Obtenidos**



**2.9 Verificar que al aceptar el mensaje de grabar se mostrará un mensaje de conformidad.**

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y ejecución y accedemos a la funcionalidad que nos permite validar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Validar ADS' que nos permite realizar este proceso.

• **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de validar acuerdo de servicio, es que debe haber preorden y acuerdos de servicio registrados.

• **Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Validar ADS:

- Se selecciona la opción 'Validar ADS' de preorden: Banco de Crédito del Perú (BCP).
- El sistema carga los ADS pendientes de validar del BCP.
- Se selecciona la opción Acepto del ADS: Servicio ATM de AGP Angamos del Banco de Crédito del Perú.
- El sistema muestra un mensaje: 'Se van a GRABAR las validaciones, ¿está seguro?', con las opciones SI o NO.
- Se selecciona SI.
- El sistema muestra al pie de la forma un mensaje: 'Se guardó Satisfactoriamente'
- El registro se muestra como estado ACEPTO.

• **Observaciones**

Ninguno

• **Resultados esperados**

El sistema muestra un mensaje al pie de la forma, confirmando que el registro ha sido grabado satisfactoriamente.

• **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

• **Resultados Obtenidos**



## **2.10 Verificar que hacer doble clic en uno de los registros de ADS se debe visualizar la información de las personas que lo aprobó.**

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y ejecución y accedemos a la funcionalidad que nos permite validar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Validar ADS' que nos permite realizar este proceso.

### **• Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de validar acuerdo de servicio, es que debe haber preorden y acuerdos de servicio registrados.

### **• Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Validar ADS:

- Se selecciona la opción 'Validar ADS' de preorden: Banco de Crédito del Perú (BCP).
- El sistema carga los ADS pendientes de validar del BCP.
- Hacemos doble clic en el registro de acuerdo de servicio.
- El sistema muestra una ventana con la información de los aprobadores, el grupo al cual pertenecen y el estado de aprobado o rechazado.

### **• Observaciones**

Ninguno

- **Resultados esperados**

El sistema muestra una ventana con la información de los aprobadores, el grupo al cual pertenecen y el estado de aprobado o rechazado.

- **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

- **Resultados Obtenidos**



## Especificación del diseño de Caso de Prueba: Consultar ADS

### 1. Casos de Prueba para el Caso de Uso: Consultar ADS

#### 1.1 Descripción

Este documento cubre el conjunto de pruebas realizadas sobre el Caso de Uso 'Consultar ADS'.

#### 1.2 Tabla de Casos de Pruebas (Escenario)

Caso de prueba No.	Nombre del caso de prueba	Secuencia de eventos
1	Verificar que, al cargar la pantalla, el botón VISTA PREVIA debe estar deshabilitado.	2
2	Verificar que, si no se selecciona Cliente, las opciones de Lima y Sucursal deben estar habilitadas.	3.1
3	Verificar que, si se selecciona un cliente, las opciones de Lima y Sucursal deben estar deshabilitados.	3
4	Datos incorrectos: código de cliente con caracteres no permitidos.	3
5	Datos incorrectos: código de punto con caracteres no permitidos.	4
6	Verificar que se genere un reporte en Excel seleccionando la opción 'Con versión anterior'	3.2.1
7	Verificar que se genere un reporte en Excel seleccionando la opción 'Otro punto'	3.2.1
8	Verificar que se deshabilite el botón 'VISTA PREVIA' al seleccionar un cliente y un punto.	3 y 4

<b>9</b>	Verificar que se habilite la sección de comparativo y el botón "Generar Reporte".	<b>3.2.1</b>
<b>10</b>	Validar si no se ingresa el cliente y punto, y selecciona 'Generar ADS'.	<b>3.2.1</b>
<b>11</b>	Verificar que al seleccionar 'Generar ADS' se genera un archivo Excel por los servicios ADS asociado al punto.	<b>3.2.2</b>
<b>12</b>	Verificar que se muestre la información solicitada en el reporte de servicio ADS asociado a un punto.	<b>3.2.2</b>
<b>13</b>	Verificar que por tipo de servicio se visualice tipologías y concepto por tipología.	<b>4.1</b>
<b>14</b>	Verificar que al seleccionar la opción "Otro Punto" se habilite el campo para seleccionarlo.	<b>3.2.1</b>
<b>15</b>	Verificar que en la lista 'Punto' exista la opción 'Todos'.	<b>4.1</b>
<b>16</b>	Verificar que el botón Generar Reporte esté deshabilitado y habilitar el botón Vista Previa.	<b>4.1</b>

Para realizar el conjunto de pruebas partiremos de la interfaz de usuario: Consultar ADS.

## **2. Condición de ejecución**

**2.1 Verificar que, al cargar la pantalla, el botón VISTA PREVIA debe estar deshabilitado.**

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Comercial y accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Consultar ADS' que nos permite realizar este proceso.

- **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de consultar acuerdo de servicio, es que debe existir registro de acuerdos de servicio correctamente validados.

- **Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Consultar ADS:

- Se selecciona la opción 'Consultar ADS'.
- El sistema muestra la interfaz con el botón 'Vista previa' deshabilitado.

- **Observaciones**

Ninguno

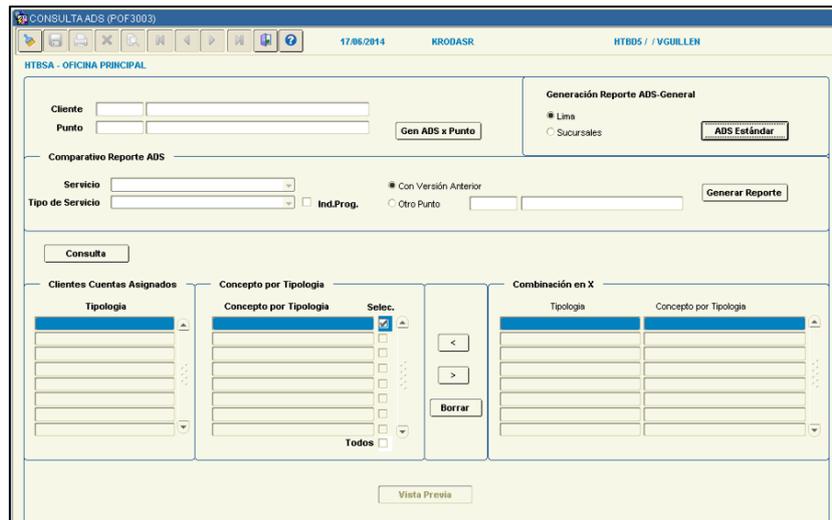
- **Resultados esperados**

Se muestra el botón 'Vista previa' deshabilitado al cargar la interfaz Consultar ADS.

- **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

- **Resultados Obtenidos**



## 2.2 Si no se selecciona un cliente, las opciones de Lima y Sucursal deben estar habilitadas.

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Comercial y accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Consultar ADS' que nos permite realizar este proceso.

### • Precondiciones

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de consultar acuerdo de servicio, es que debe existir registro de acuerdos de servicio correctamente validados.

### • Valores de entrada

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Consultar ADS:

- Se selecciona la opción 'Consultar ADS'.
- El sistema muestra la interfaz con las opciones 'Lima y Sucursal' deshabilitados.

### • Observaciones

Ninguno

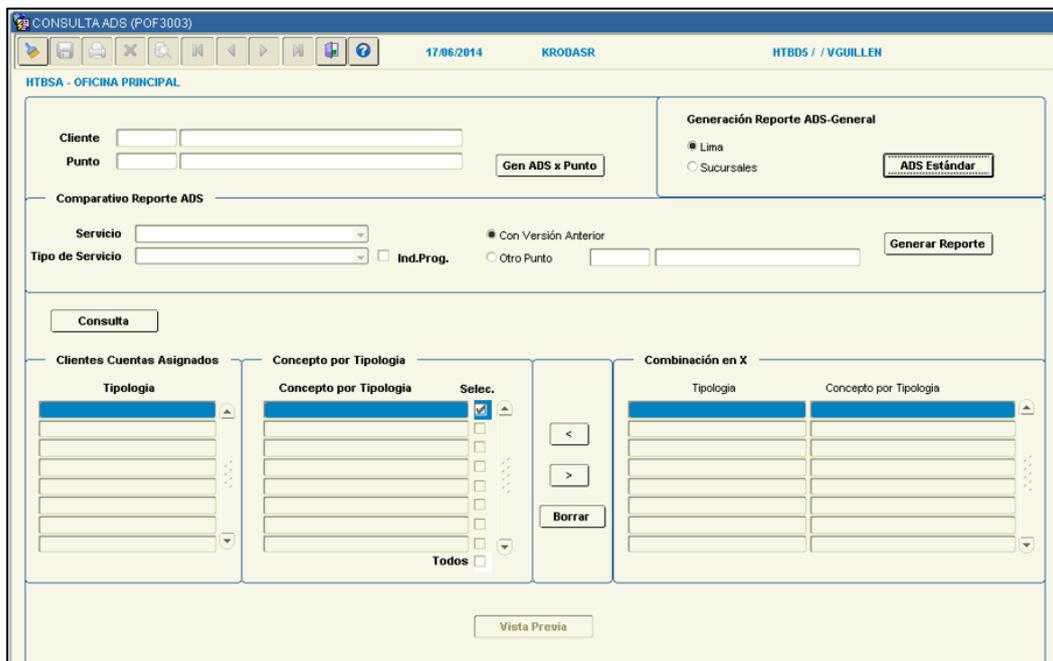
- **Resultados esperados**

Se muestran las opciones 'Lima y Sucursal' habilitados.

- **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

- **Resultados Obtenidos**



**2.3 Si se selecciona un cliente, las opciones de Lima y Sucursal deben estar deshabilitadas.**

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y ejecución y accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Consultar ADS' que nos permite realizar este proceso.

#### • **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de consultar acuerdo de servicio, es que debe existir registro de acuerdos de servicio correctamente validados.

#### • **Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Consultar ADS:

- Se selecciona la opción 'Consultar ADS'.
- Se ingresa '1' en el campo código de cliente.
- El sistema muestra 'BANCO DE CREDITO DEL PERÚ' en el campo cliente.
- El sistema deshabilita las opciones 'Lima y Sucursal'.

#### • **Observaciones**

Ninguno

#### • **Resultados esperados**

Se muestran las opciones 'Lima y Sucursal' deshabilitados al ingresar un cliente.

#### • **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

#### • **Resultados Obtenidos**

## 2.4 Datos incorrectos: Código de cliente con caracteres no permitidos.

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y ejecución y accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Consultar ADS' que nos permite realizar este proceso.

### • Precondiciones

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de consultar acuerdo de servicio, es que debe existir registro de acuerdos de servicio correctamente validados.

### • Valores de entrada

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Consultar ADS:

- Se selecciona la opción 'Consultar ADS'.

- Se ingresa 'A' en el campo código de cliente.
- El sistema no muestra ningún dato en el campo cliente.

• **Observaciones**

Debería mostrarse un mensaje: 'Sólo debe ingresarse datos numéricos'.

• **Resultados esperados**

Debe mostrarse un mensaje de validación.

• **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

• **Resultados Obtenidos**



**2.5 Datos incorrectos: Código de punto con caracteres no permitidos.**

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y ejecución, accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Consultar ADS' que nos permite realizar este proceso.

• **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de consultar acuerdo de servicio, es que debe existir registro de acuerdos de servicio correctamente validados.

- **Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Consultar ADS:

- Se selecciona la opción 'Consultar ADS'.
- Se ingresa 'B' en el campo código de punto.
- El sistema no muestra ningún dato en el campo punto.

- **Observaciones**

Debería mostrarse un mensaje: 'Sólo debe ingresarse datos numéricos'.

- **Resultados esperados**

Debe mostrarse un mensaje de validación.

- **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

- **Resultados Obtenidos**



## 2.6 Verificar que se genere un reporte en Excel seleccionando la opción 'Con versión anterior'.

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y ejecución, accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio,

el sistema nos mostrará la interfaz 'Consultar ADS' que nos permite realizar este proceso.

• **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de consultar acuerdo de servicio, es que debe existir registro de acuerdos de servicio correctamente validados.

• **Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Consultar ADS:

- Se selecciona la opción 'Consultar ADS'.
- Se ingresa '1' en el campo código de cliente.
- El sistema muestra 'BANCO DE CREDITO DEL PERÚ' en el campo cliente.
- Se selecciona un único punto.
- El sistema habilita la sección Comparativo.
- Se selecciona 'SERVICIO CIT' en el campo servicio.
- Se selecciona 'ENVIOS REGULARES –P' en el campo tipo de servicio.
- Se selecciona la opción 'Con versión anterior'.
- Se selecciona la opción 'Generar Reporte'.

• **Observaciones**

Ninguno

• **Resultados esperados**

El sistema permite la generación de un Excel con los datos versión anterior de los datos seleccionados.

• **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

• **Resultados Obtenidos**

		Fecha 21/06/2014 Hora 18:09:19
OFICINA PRINCIPAL POF6004		
<b>ADS COMPARATIVO DE SERVICIOS PROPUESTO</b>		
Cliente : BANCO DE CREDITO DEL PERU Punto : 114 - BCP - AG ARENALES - 193-063 Servicio : SERVICIO CIT Tipo de Servicio : ENVIOS REGULARES - P Tipo Comparación : VERSION ANTERIOR		
Version	HORARIOS	CONDICIONES DEL SERVICIO
	HORARIO DE SOLICITUD D: 7:00 a 8:00 D: 7:30 a 8:30	HORARIO DE ATENCIÓN F: 9:00 a 10:00 F: 9:30 a 10:30
1.20	D-L: 7:30 a 10:30 Mi:02:00 A 09:00	F: 9:30 a 10:30 J:03:00 A 09:00 L - V:07:00 A 09:00 S:06:00 A 09:00
1.30	Adelanto: Máximo 5 Horas D-L: 7:30 a 10:30 Mi:02:00 A 09:00	F: 9:30 a 10:30 J:03:00 A 09:00 L - V:07:00 A 09:00 S:06:00 A 09:00
		Sin Restricción

**2.7 Verificar que se genere un reporte en Excel seleccionando la opción ‘Otro punto’.**

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y ejecución, accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz ‘Consultar ADS’ que nos permite realizar este proceso.

• **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de consultar acuerdo de servicio, es que debe existir registro de acuerdos de servicio correctamente validados.

• **Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Consultar ADS:

- Se selecciona la opción ‘Consultar ADS’.

- Se ingresa '1' en el campo código de cliente.
- El sistema muestra 'BANCO DE CREDITO DEL PERÚ' en el campo cliente.
- Se selecciona un único punto.
- El sistema habilita la sección Comparativo.
- Se selecciona 'SERVICIO CIT' en el campo servicio.
- Se selecciona 'ENVIOS REGULARES –P' en el campo tipo de servicio.
- Se selecciona la opción 'Otro punto'.
- Se ingresa un nuevo código de punto.
- Se selecciona la opción 'Generar Reporte'.

#### • Observaciones

El sistema permite la generación de un Excel con el nuevo código de punto ingresado.

#### • Resultados esperados

Debe mostrarse un mensaje de validación.

#### • Postcondiciones

El sistema permanece en el mismo estado.

#### • Resultados Obtenidos

		Fecha 21/06/2014 Hora 18:12:22
OFICINA PRINCIPAL POF6004		
<b>ADS COMPARATIVO DE SERVICIOS PROPUESTO</b>		
Cliente : BANCO DE CREDITO DEL PERU Servicio : SERVICIO CIT Tipo de Servicio : ENVIOS REGULARES - P Tipo Comparación : ENTRE PUNTOS		
	HORARIOS	CONDICIONES DEL SERVICIO
Punto	HORARIO DE SOLICITUD	PUNTOS CON RESTRICCIÓN HORARIA
S	D: 7:00 a 8:00 D: 7:30 a 8:30	F: 9:00 a 10:00 F: 9:30 a 10:30
115	D: 7:30 a 8:30	F: 9:30 a 10:30
114	Adelanto: Máximo 5 Horas D-L: 7:30 a 10:30 Mi:02:00 A 09:00	F: 9:30 a 10:30 J:03:00 A 09:00 L - V:07:00 A 09:00 S:06:00 A 09:00
		Sin Restricción

## **2.8 Verificar que se deshabilite el botón 'VISTA PREVIA' al seleccionar un cliente y un punto.**

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones y CIT y ejecución, accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Consultar ADS' que nos permite realizar este proceso.

### **• Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de consultar acuerdo de servicio, es que debe existir registro de acuerdos de servicio correctamente validados.

### **• Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Consultar ADS:

- Se selecciona la opción 'Consultar ADS'.
- Se ingresa '1' en el campo código de cliente.
- El sistema muestra 'BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ' en el campo punto.
- Se ingresa '114' en el campo código de punto.
- El sistema muestra 'BCP AG-ARENALES – 193 -063'
- El sistema muestra deshabilitado el botón 'VISTA PREVIA'.

### **• Observaciones**

Ninguno

### **• Resultados esperados**

El sistema muestra deshabilitado el botón 'VISTA PREVIA'.

### **• Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

## • Resultados Obtenidos

### 2.9 Verificar que se habilite la sección de comparativo y el botón "Generar Reporte".

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y ejecución, accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Consultar ADS' que nos permite realizar este proceso.

#### • Precondiciones

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de consultar acuerdo de servicio, es que debe existir registro de acuerdos de servicio correctamente validados.

#### • Valores de entrada

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Consultar ADS:

- Se selecciona la opción 'Consultar ADS'.
- Se ingresa '1' en el campo código de cliente.
- El sistema muestra 'BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ' en el campo cliente.
- Se ingresa '114' en el campo código de punto.
- El sistema muestra 'BCP AG-ARENALES – 193 -063'
- El sistema muestra deshabilitado el botón 'VISTA PREVIA'.
- Se selecciona la opción 'Con versión anterior'
- Se selecciona 'Generar Reporte'

• **Observaciones**

Ninguno

• **Resultados esperados**

El sistema habilita la sección comparativa, junto a la opción Generar Reporte.

• **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

• **Resultados Obtenidos**

## **2.10 Validar si no se ingresa un cliente y punto, y selecciona 'GENERAR ADS'.**

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y ejecución, accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Consultar ADS' que nos permite realizar este proceso.

### **• Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de consultar acuerdo de servicio, es que debe existir registro de acuerdos de servicio correctamente validados.

### **• Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Consultar ADS:

### **• Observaciones**

Ninguno

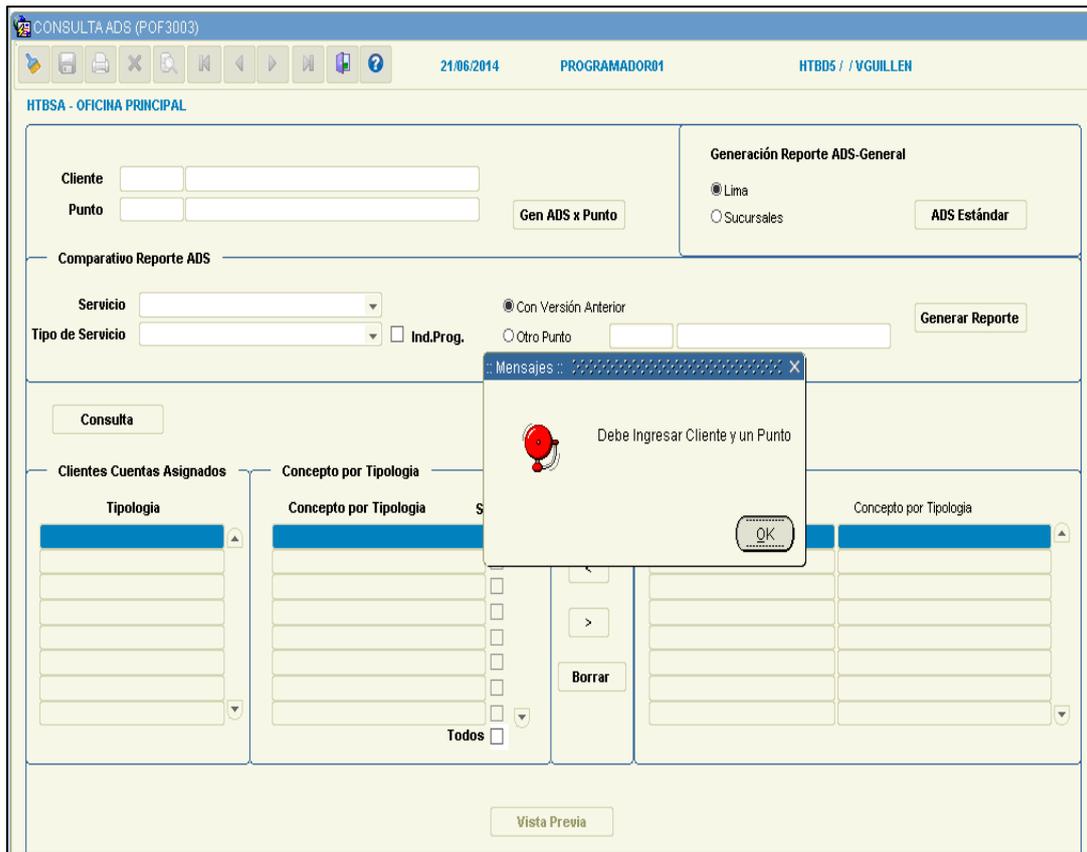
### **• Resultados esperados**

El sistema muestra un mensaje: 'Ingresar Cliente y Punto' para validar que los campos sean ingresados.

### **• Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

### **• Resultados Obtenidos**



## 2.11 Verificar que al seleccionar 'Generar ADS' se genera un archivo Excel por los servicios ADS asociado al punto.

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y ejecución, accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Consultar ADS' que nos permite realizar este proceso.

### • Precondiciones

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de consultar acuerdo de servicio, es que debe existir registro de acuerdos de servicio correctamente validados.

### • Valores de entrada

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Consultar ADS:

- Se selecciona la opción 'Consultar ADS'.
- Se ingresa '1' en el campo código de cliente.
- El sistema muestra 'BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ' en el campo cliente.
- Se ingresa '114' en el campo código de punto.
- El sistema muestra 'BCP AG-ARENALES – 193 -063' en el campo punto.
- Se selecciona la opción 'Generar ADS x Punto'.
- El sistema genera un archivo Excel.

• **Observaciones**

Ninguno

• **Resultados esperados**

El sistema genera un archivo Excel por el punto ingresado.

• **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

• **Resultados Obtenidos**



Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y ejecución, accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Consultar ADS' que nos permite realizar este proceso.

#### • **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de consultar acuerdo de servicio, es que debe existir registro de acuerdos de servicio correctamente validados.

#### • **Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Consultar ADS:

- Se selecciona la opción 'Consultar ADS'.
- Se ingresa '1' en el campo código de cliente.
- El sistema muestra 'BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ' en el campo cliente.
- Se ingresa '114' en el campo código de punto.
- El sistema muestra 'BCP AG-ARENALES – 193 -063' en el campo punto.
- Se selecciona la opción 'Generar ADS x Punto'.
- El sistema genera un archivo Excel con la siguiente información:
  - Concepto de Tipología: HORARIO DE SOLICITUD
  - Servicio: SERVICIO CIT, SERVICIO PROCESAMIENTO
  - Tipo de Servicio: ENVIOS REGULARES – P, PROC INGRESOS (RECOJOS).
  - Acuerdos de Servicio.

#### • **Observaciones**

Ninguno

- **Resultados esperados**

El sistema genera un archivo Excel con la información solicitada.

- **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

- **Resultados Obtenidos**

ADS con Acuerdos de Servicios por Punto - Windows Internet Explorer

**HERMES**  
OFICINA PRINCIPAL  
POF6004

Fecha 17/06/2014  
Hora 05:10:27

**ADS CON ACUERDOS DE SERVICIOS POR PUNTO**

Cliente : BANCO DE CREDITO DEL PERU  
Punto : 114 - BCP - AG ARENALES - 193-063  
Servicio : SERVICIO CIT

Tipo de Servicios	HORARIO DE SOLICITUD	HORARIO DE ATENCIÓN
ENVIOS REGULARES - P	D: 7:30 a 8:30	F: 9:30 a 10:30

Servicio : SERVICIO PROCESAMIENTO

Tipo de Servicios	REPORTE DE INICIO DE SALDOS (BILLETAJE SOLES)
PROC INGRESOS (RECOJOS)	D: 10:30 a 11:30

Listo Intranet local | Modo protegido: desactivado 100%

### 2.13 Verificar que por el tipo de servicio se visualice tipologías y concepto por tipología.

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y ejecución, accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Consultar ADS' que nos permite realizar este proceso.

- **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de consultar acuerdo de servicio, es que debe existir registro de acuerdos de servicio correctamente validados.

• **Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Consultar ADS:

- Se selecciona la opción 'Consultar ADS'.
- Se ingresa '1' en el campo código de cliente.
- El sistema muestra 'BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ' en el campo cliente.
- Se ingresa '114' en el campo código de punto.
- El sistema muestra 'BCP AG-ARENALES – 193 -063' en el campo punto.
- Se selecciona el servicio: SERVICIO CIT.
- Se selecciona el tipo de servicio: ENVIOS REGULARES - P.
- El sistema muestra las tipologías para el tipo de servicio seleccionado.
- El sistema muestra la lista de concepto por tipología del tipo de servicio seleccionado.

• **Observaciones**

Ninguno

• **Resultados esperados**

El sistema muestra la lista de tipologías y concepto por tipologías del tipo de servicios seleccionado.

• **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

## • Resultados Obtenidos

### 2.14 Verificar que al seleccionar la opción 'Otro Punto' se habilite el campo para seleccionarlo.

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y ejecución, accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Consultar ADS' que nos permite realizar este proceso.

#### • Precondiciones

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de consultar acuerdo de servicio, es que debe existir registro de acuerdos de servicio correctamente validados.

#### • Valores de entrada

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Consultar ADS:

- Se selecciona la opción 'Consultar ADS'.
- Se ingresa '1' en el campo código de cliente.
- El sistema muestra 'BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ' en el campo cliente.
- Se ingresa '114' en el campo código de punto.
- El sistema muestra 'BCP AG-ARENALES – 193 -063' en el campo punto.
- Se selecciona 'Otro Punto'.
- El sistema habilita el campo para seleccionar otro punto.
- Se selecciona '115' en la lista de otros puntos.
- El sistema muestra 'BCP – AG ARICA-016' en el campo de otro punto,
- Se selecciona 'Generar Reporte'.

**• Observaciones**

Ninguno

**• Resultados esperados**

El sistema habilita el campo otro punto y permite generar el reporte con la información seleccionada.

**• Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.



- Se ingresa '1' en el campo código de cliente.
- El sistema muestra 'BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ' en el campo cliente.
- Se selecciona el campo punto.
- El sistema muestra una lista de valores con los puntos del cliente.
- Se selecciona la opción 'TODOS' de la lista de valores.

• **Observaciones**

Ninguno

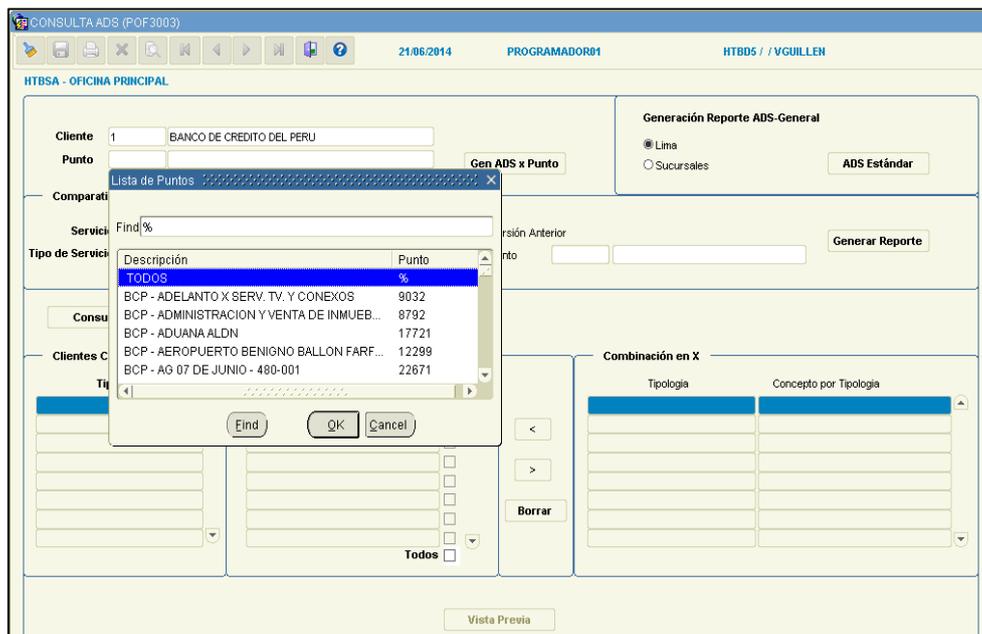
• **Resultados esperados**

El sistema muestra lista de valores de los puntos que existe por cliente, uno de ellos es la opción 'Todos'.

• **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

• **Resultados Obtenidos**



## **2.16 Verificar que el botón ‘Generar reporte’ esté deshabilitado y habilitar el botón ‘Vista previa’.**

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y ejecución, accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz ‘Consultar ADS’ que nos permite realizar este proceso.

### **• Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de consultar acuerdo de servicio, es que debe existir registro de acuerdos de servicio correctamente validados.

### **• Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Consultar ADS:

- Se selecciona la opción ‘Consultar ADS’.
- Se ingresa ‘1’ en el campo código de cliente.
- El sistema muestra ‘BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ’ en el campo cliente.
- Se selecciona el campo punto.
- El sistema muestra una lista de valores con los puntos del cliente.
- Se selecciona la opción ‘TODOS’ de la lista de valores.
- El sistema habilita la opción ‘VISTA PREVIA’
- El sistema deshabilita la opción ‘GENERAR REPORTE’, ya que no se selecciona ningún servicio para el cliente.

### **• Observaciones**

Ninguno

- **Resultados esperados**

El sistema habilita la opción 'vista previa' y deshabilita la opción para generar reporte ya que no se selecciona ningún servicio para el cliente.

- **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

- **Resultados Obtenidos**

CONSULTA ADS (POF3003)

21/06/2014 PROGRAMADOR01 HTBDS / /VGUILLEN

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

Ciente: 1 BANCO DE CREDITO DEL PERU  
Punto: % TODOS  
Gen ADS x Punto

Generación Reporte ADS-General  
 Lima  
 Sucursales  
ADS Estándar

Comparativo Reporte ADS  
Servicio: [dropdown]  
Tipo de Servicio: [dropdown]  Ind.Prog.  Con Versión Anterior  Otro Punto [ ] [ ]  
Generar Reporte

Consulta

Cientes Cuentas Asignados

Tipología
[ ]
[ ]
[ ]
[ ]
[ ]
[ ]
[ ]
[ ]
[ ]
[ ]

Concepto por Tipología

Concepto por Tipología	Selec.
[ ]	<input checked="" type="checkbox"/>
[ ]	<input type="checkbox"/>
[ ]	<input type="checkbox"/>
[ ]	<input type="checkbox"/>
[ ]	<input type="checkbox"/>
[ ]	<input type="checkbox"/>
[ ]	<input type="checkbox"/>
[ ]	<input type="checkbox"/>
[ ]	<input type="checkbox"/>
Todos	<input type="checkbox"/>

< > Borrar

Combinación en X

Tipología	Concepto por Tipología
[ ]	[ ]
[ ]	[ ]
[ ]	[ ]
[ ]	[ ]
[ ]	[ ]
[ ]	[ ]
[ ]	[ ]
[ ]	[ ]
[ ]	[ ]
[ ]	[ ]

Vista Previa

## Especificación del diseño de Caso de Prueba: Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS

### 1. Casos de Prueba para el Caso de Uso: Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS

#### 1.1 Descripción

Este documento cubre el conjunto de pruebas realizadas sobre el Caso de Uso 'Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS'.

#### 1.2 Tabla de Casos de Pruebas (Escenario)

Caso de prueba No.	Nombre del caso de prueba	Secuencia de eventos
1	Verificar que se cargue la información de Servicio y tipo de servicio.	3, 6
2	Verificar que el indicador de actividad del servicio y tipo de servicio sea editable.	2.2.4, 6
3	Validación al registrar un servicio nuevo.	2.2.1,2.2.5
4	Verificar que se pueda seleccionar diferentes valores en la lista de programado.	2.2.3
5	Validación al agregar un nuevo tipo de servicio.	7.1
6	Verificar que te permita listar los Servicios Preorden para asociarlos a los servicios ADS.	2.2.5

Para realizar el conjunto de pruebas partiremos de la interfaz de usuario: Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS.

## **2. Condición de ejecución**

### **2.1 Verificar que se cargue la información del servicio y tipo de servicio.**

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y ejecución, accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS' que nos permite realizar este proceso.

#### **• Precondiciones**

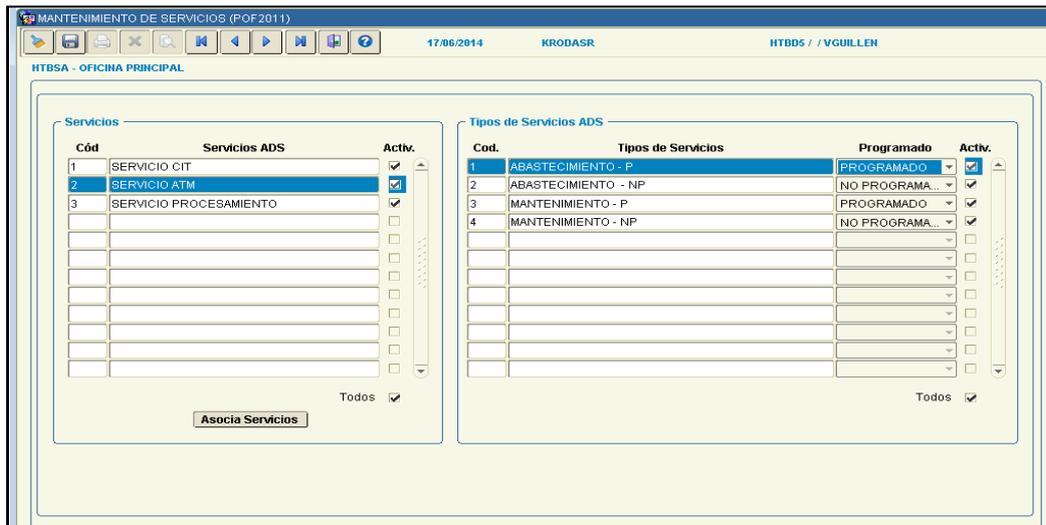
La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de mantener servicio y tipo de servicio, es que debe existir una preorden y acuerdo de servicio registrado en el sistema.

#### **• Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS:

- Se selecciona la opción 'Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS'.
- El sistema muestra la interfaz con la información:
  - Código: 1,2,3
  - Servicio ADS: SERVICIO CIT, SERVICIO ATM, SERVICIO PROCESAMIENTO.
  - Indicador de Actividad: Todos están seleccionados mediante un check.
- Se selecciona el servicio: SERVICIO ATM.
- El sistema muestra la información de tipo de servicio ADS de 'SERVICIO ATM':
  - Código de tipo de servicio: 1,2, 3,4.
  - Tipos de Servicio: ABASTECIMIENTO – P, ABASTECIMIENTO – NP, MANTENIMIENTO – P, MANTENIMIENTO – NP.
  - Programado: PROGRAMADO, NO PROGRAMADO
  - Indicador de actividad: Todos están seleccionados mediante un check.





## 2.2 Verificar que el indicador de actividad del servicio y tipo de servicio sea editable.

Se ingresa al sistema como un usuario del área de Operaciones CIT y ejecución, accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS' que nos permite realizar este proceso.

### • Precondiciones

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de Mantener Servicio y Tipo de Servicio, es que debe existir una preorden y acuerdo de servicio del cliente registrado en el sistema.

### • Valores de entrada

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS:

- Se selecciona la opción 'Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS'.
- El sistema muestra la interfaz con la información:
  - Código: 1,2,3
  - Servicio ADS: SERVICIO CIT, SERVICIO ATM, SERVICIO PROCESAMIENTO.

- Indicador de Actividad: Todos están seleccionados con check.
- o Deseleccionamos el check del servicio: 'SERVICIO CIT'
- o Se selecciona 'SERVICIO DE PROCESAMIENTO'
- o Deseleccionamos el check del tipo de servicio: 'PROC SALIDAS (ENVÍOS)'
- o Se selecciona el botón 'guardar' en el menú principal.

• **Observaciones**

Ninguno

• **Resultados esperados**

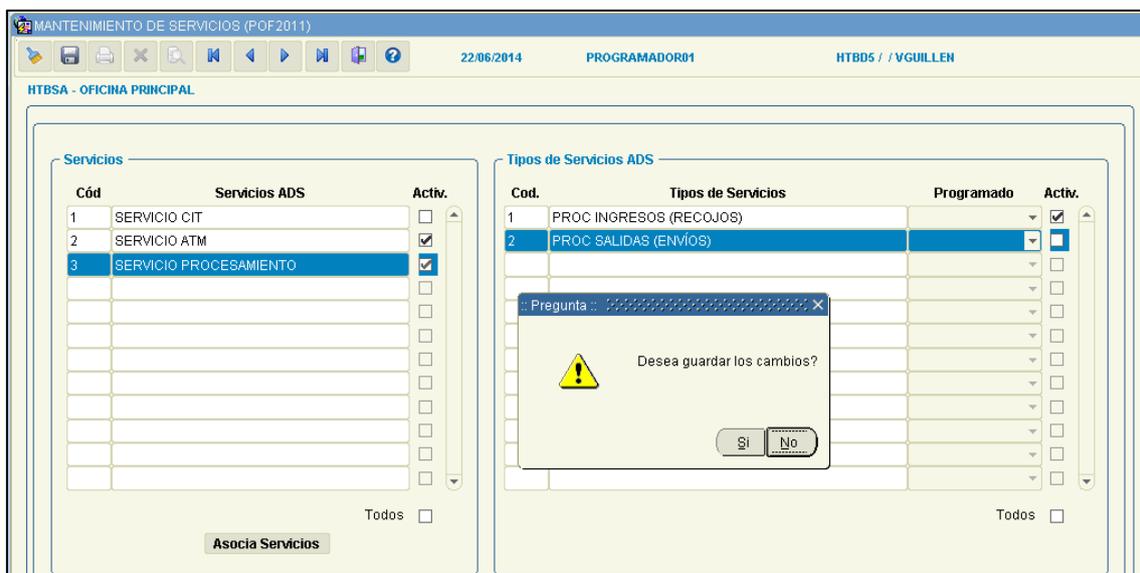
El sistema permite deseleccionar el check del servicio y tipo de servicio.

• **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

Se deshabilitaron el servicio CIT ADS y el tipo de servicio PRO SALIDAS (ENVÍO) del servicio PROCESAMIENTO ADS.

• **Resultados Obtenidos**



### **2.3 Verificar que se visualice el botón 'asocia servicios' y se visualice la siguiente pantalla 'Servicio ADS asociado a Servicio Preorden'.**

Se ingresa al sistema como un usuario del área de operaciones CIT y ejecución, accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS' que nos permite realizar este proceso.

#### **• Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de Mantener Servicio y Tipo de Servicio, ninguna.

#### **• Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS:

- Se selecciona la opción 'Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS'.
- Posicionamos el cursor en el primer registro en blanco.
- Se ingresa 'SERVICIO BPO' que se va a asignar al servicio ADS.
- Grabamos el nuevo ingreso.
- El sistema genera un nuevo grupo de tipo de servicio.
- Se ingresa los tipos de servicios '1, 2, 3 y 4'.
- Se selecciona 'Asocia Servicios'
- El sistema muestra la pantalla 'Servicios ADS asociado a Servicio Preorden'.

#### **• Observaciones**

Ninguno

#### **• Resultados esperados**

El sistema genera un nuevo grupo de tipo de servicio, permite seleccionar el botón 'asocia servicios' y muestra la pantalla 'Servicio ADS asociado a Servicio Preorden'.



## **2.4 Verificar que se pueda seleccionar diferentes valores en la lista de programado.**

Se ingresa al sistema como un usuario del área de operaciones CIT y ejecución, accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS' que nos permite realizar este proceso.

### **• Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de Mantener Servicio y Tipo de Servicio, es que debe existir una preorden y acuerdo de servicio del cliente registrado en el sistema.

### **• Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS:

- Se selecciona la opción 'Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS'.
- El sistema muestra la interfaz con la información:
  - Código: 1,2,3
  - Servicio ADS: SERVICIO CIT, SERVICIO ATM, SERVICIO PROCESAMIENTO, SERVICIO BPO.
  - Indicador de Actividad: Todos están seleccionados mediante un check.
- Se selecciona servicio ADS: 'SERVICIO BPO.
- Se selecciona 'PROGRAMADO' para el tipo de servicio '1'.
- Se selecciona 'NO PROGRAMADO' para el tipo de servicio '2'.
- Se selecciona 'EN BLANCO' para el tipo de servicio '3'.

### **• Observaciones**

Ninguno

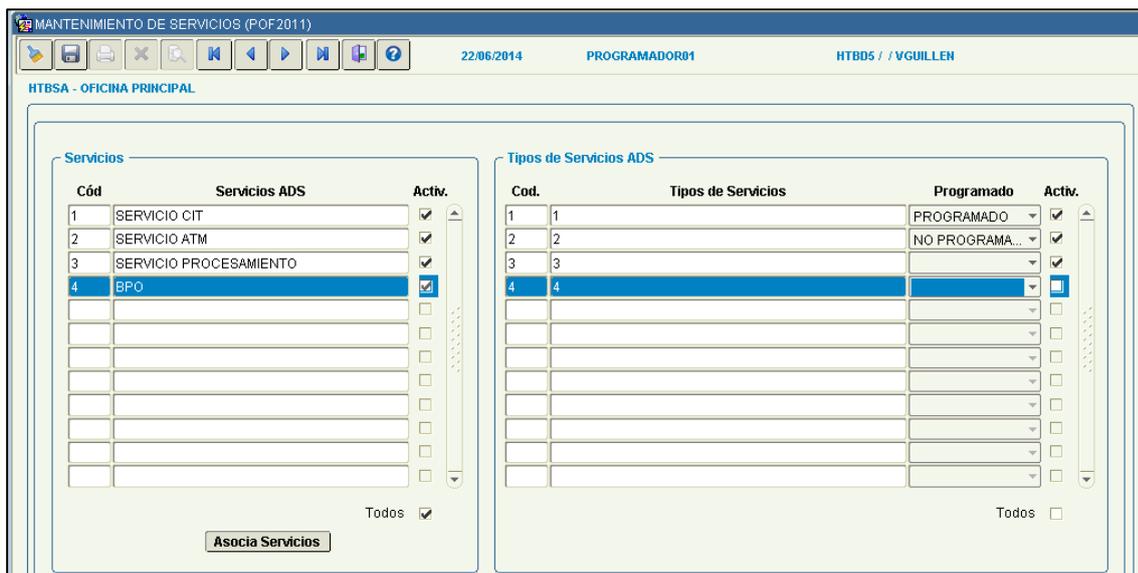
- **Resultados esperados**

El sistema permite seleccionar diferentes estados en la lista de programado para los diferentes tipos de servicios.

- **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

- **Resultados Obtenidos**



## 2.5 Validación al agregar un nuevo tipo de servicio.

Se ingresa al sistema como un usuario del área de operaciones CIT y ejecución, accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS' que nos permite realizar este proceso.

- **Precondiciones**

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de Mantener Servicio y Tipo de Servicio, es que debe existir una preorden y acuerdo de servicio del cliente registrado en el sistema.

- **Valores de entrada**

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS:

- Se selecciona la opción 'Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS'.
- El sistema muestra la interfaz con la información:
  - Código: 1,2,3,4
  - Servicio ADS: SERVICIO CIT, SERVICIO ATM, SERVICIO PROCESAMIENTO, SERVICIO BPO.
  - Indicador de Actividad: Todos están seleccionados mediante un check.
- Se selecciona 'SERVICIO ATM.
- Posicionamos el cursor en el primer registro en blanco del campo tipos de servicio.
- El sistema carga código para el nuevo tipo de servicio.
- Se ingresa el nuevo tipo de servicio 'MANTO 1era LINEA'.
- Se selecciona 'PROGRAMADO'.
- Se selecciona la opción 'Guardar'.

**• Observaciones**

Ninguno.

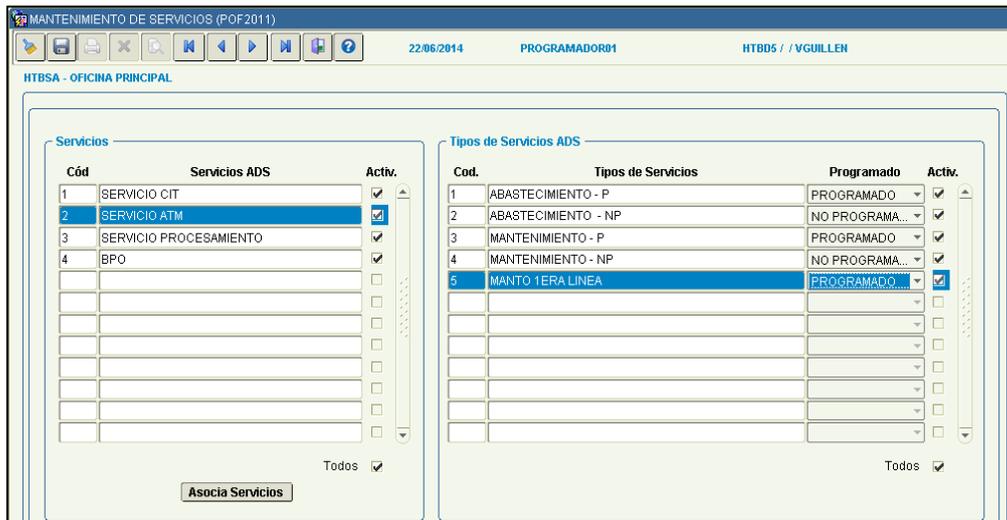
**• Resultados esperados**

El sistema genera un nuevo código para el nuevo tipo de servicio, permite registrar un nuevo tipo de servicio y seleccionar si se encuentra programado o no.

**• Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

**• Resultados Obtenidos**



## 2.6 Verificar que te permita listar los servicios Preorden para asociarlos a los servicios ADS.

Se ingresa al sistema como un usuario del área de operaciones CIT y ejecución, accedemos a la funcionalidad que nos permite consultar los acuerdos de servicio, el sistema nos mostrará la interfaz 'Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS' que nos permite realizar este proceso.

### • Precondiciones

La condición que se debe dar en el sistema antes de ejecutar la funcionalidad de Mantener Servicio y Tipo de Servicio, es que debe existir una preorden y acuerdo de servicio del cliente registrado en el sistema.

### • Valores de entrada

Se listan las entradas con sus valores específicos que necesitamos para realizar el proceso de Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS:

- Se selecciona la opción 'Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS'.
- Se selecciona 'Asocia Servicios'
- El sistema muestra la pantalla 'Servicios ADS asociado a Servicio Preorden'.
- Se selecciona un Servicio ADS – Servicio CIT.

- Se selecciona la opción 'Servicios – Preorden'.
- El sistema muestra una lista de valores: VALORES, PAGOS MOVILES, PROCESAMIENTO, CUSTODIA, COFRES, VIGILANCIA PRIVADA, MATERIALES, OTROS.
- Se selecciona 'VALORES':
- El sistema muestra : TRASLADO DE VALORES LOCAL AGENCIAS, TRASLADO DE VALORES LOCAL CLIENTE DE BANCO, TRASLADO DE VALORES LOCAL CLIENTE DIRECTO, TRASLADO DE VALORES LOCAL B.C.R, TRASLADO DE VALORES TRASLADO DE VALORES LOCAL BANCO A BANCO, TRASLADO DE VALORES HERMES, TRASLADO DE VALORES LOCAL VALORES DIVERSOS, TRASLADO DE VALORES LOCAL METALES, TRASLADO DE VALORES LOCAL METALES, TRASLADO DE VALORES FORANEOS AGENCIAS, TRASLADO DE VALORES PASES AEREOS, TRASLADO DE VALORES FORANEOS CLIENTES, TRASLADO DE VALORES FORANEOS B.C.R.

• **Observaciones**

Ninguno

• **Resultados esperados**

El sistema muestra una lista de valores para los servicios – Preorden y los tipos de servicio de cada uno de ellos.

• **Postcondiciones**

El sistema permanece en el mismo estado.

• **Resultados Obtenidos**

Servicio ADS asociado a Servicio Pre Orden

Servicios

Cod.	Servicios ADS
1	SERVICIO A A
2	SERVICIO B B
3	SERVICIO C C
4	SERVICIO D D

Tipo Servicio - Pre Orden

Servicio: TIPO SERV A

Cód	Orden	Activ.
1	TIPO SERV B	<input checked="" type="checkbox"/>
2	TIPO SERV C	<input checked="" type="checkbox"/>
3	TIPO SERV D	<input checked="" type="checkbox"/>
4	TIPO SERV E	<input checked="" type="checkbox"/>
5	TIPO SERV F	<input checked="" type="checkbox"/>
6	TIPO SERV G	<input type="checkbox"/>
7	OTROS	<input type="checkbox"/>
8	SERVICIO E	<input type="checkbox"/>
9	SERVICIO F	<input type="checkbox"/>
10	SERVICIO G	<input type="checkbox"/>
11	SERVICIO H	<input type="checkbox"/>
12	SERVICIO I	<input checked="" type="checkbox"/>
13	SERVICIO J	<input type="checkbox"/>
14	SERVICIO Q	<input type="checkbox"/>
15	SERVICIO W	<input type="checkbox"/>

Servicio ADS asociado a Servicio Pre Orden

Servicios

Cod.	Servicios ADS
1	SERVICIO AA
2	SERVICIO BB
3	SERVICIO CC
4	SERVICIO DD

Tipo Servicio - Pre Orden

Servicios - Pre Orden: TIPO SERV A

Cód.	Servicios - Pre Orden	Activ.
42	SERVICIO L	<input checked="" type="checkbox"/>
75	SERVICIO P	<input type="checkbox"/>
76	SERVICIO Q	<input type="checkbox"/>
106	SERVICIO X	<input type="checkbox"/>
107	SERVICIO Y	<input type="checkbox"/>
108	SERVICIO Z	<input type="checkbox"/>
111	SERVICIO A1	<input type="checkbox"/>
112	SERVICIO A2	<input type="checkbox"/>
113	SERVICIO A3	<input type="checkbox"/>
114	SERVICIO A4	<input type="checkbox"/>
115	SERVICIO A5	<input type="checkbox"/>
116	SERVICIO A6	<input type="checkbox"/>

## ANEXO N° 14. Pruebas de calidad

<b>EJECUCION DE PRUEBAS DE CALIDAD</b>											
<b>Requerimiento :</b> REQ2397 - Sistema de Acuerdos de Servicios <b>Version:</b> 1.0											
ITEM	TIPO DE PRUEBAS	CASO DE USO	CASO DE PRUEBA	DIFICULTAD	CASO DE PRUEBA	ANALISTA	DESARROLLADOR	FECHA DE PRUEBA	ESTADO	FECHA DE DEVOLUCION	DESCRIPCION DEL DEFECTO
[Secuencia de ocurrencia]	[Tipo de Pruebas]	[Identificador de Caso de Uso]	[Id del caso de Prueba]	[Dificultad del cambio: AA=MUY ALTA, A=ALTA, M=MEDIO, B=BAJO, BB=MUY BAJO]	[Escenario y Nombre del caso de prueba]	[Nombre del analista que hizo el desarrollo]	[Nombre del desarrollador que hizo el desarrollo]	[Fecha de Inicio de prueba]	[Resultado de la prueba: FALLO, PASO, NO APLICA, BLOQUEADO, SOLUCIONADO]	[Si el resultado fallo, se procede a colocar la fecha que se devuelve al programador]	[Se debe de indicar NOMBRE - DESCRIPCION - QUE HIZO - QUE DEBERIA HACER]
1	Estandar	CT101. Objetos de BD	CD001.01.01	B	El uso de sinonimos para referenciar a objetos de BD		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO		
2	Estandar	CT102. Objetos de BD	CD001.01.02	B	El uso de tablespaces para nuevas tablas ha sido validado por el DBA.		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO		
3	Estandar	CT103. Objetos de BD	CD001.01.03	B	Las tablas creadas tienen el nombre según estándar		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO		
4	Estandar	CT104. Objetos de BD	CD001.01.04	B	Las tablas creadas tienen el comentario con la descripción de la tabla en el script		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO		
5	Estandar	CT105. Objetos de BD	CD001.01.05	B	Las columnas creadas en una tabla tienen el nombre según estándar		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO		
7	Estandar	CT107. Objetos de BD	CD001.01.07	B	Las columnas creadas en una tabla tienen el comentario con la descripción de los campos en el script		Johanna Ormeño	31/05/2014	SOLUCIONADO	31/05/2014	Poner nombre a los constraints que son no null.
8	Estandar	CT109. Objetos de BD	CD001.01.09	B	Los triggers creados tienen el nombre según estándar		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO		
9	Estandar	CT115. Objetos de BD	CD001.01.15	B	Las variables creadas dentro de triggers, procedimientos y funciones tienen el nombre según el estándar		Ruth Rojas	31/05/2014	SOLUCIONADO	31/05/2014	Las variables declarada dentro de los TRG no se encuentran de acuerdo al estándar. Verificar ambos triggers
10	Estandar	CT117. PL/SQL	CD002.01.02	B	Las tablas creadas/modificadas deben tener el esquema como parte del nombre en el script		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO		
11	Estandar	CT119. PL/SQL	CD002.01.04	B	Los triggers creados/modificados deben tener el esquema como parte del nombre en el script		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO		
12	Estandar	CT121. PL/SQL	CD002.01.06	B	Los constraints creados/modificados deben tener el esquema como parte del nombre en el script		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO		
13	Estandar	CT124. PL/SQL	CD002.01.09	B	Al efectuar una sentencia INSERT se debe especificar el nombre y orden de los campos		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO		
14	Estandar	CT127. PL/SQL	CD002.01.12	B	Asignar por defecto los parámetros y variables de los programas (form6i y 11g)		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO		
15	Estandar	CT130. PL/SQL	CD002.01.15	B	El código debe estar debidamente comentado (comentarios de implementación y documentación según corresponda)		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO		
16	Estandar	CT131. PL/SQL	CD002.01.16	B	Al codificar las palabras reservadas deben estar en Capital y las demás en minúsculas		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO		
17	Estandar	CT133. PL/SQL	CD002.01.18	B	El manejo de errores debe considerar el uso de excepciones		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO		
18	Estandar	CT134. PL/SQL	CD002.01.19	B	Se usan datos de auditoría para las nuevas tablas		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO		
19	Estandar	CT135. PL/SQL	CD002.01.20	B	Se graban tanto los datos de creación como de modificación de datos de auditoría según campos estándar		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO		

20	Estandar	CT136. PL/SQL	CD002.01.21	B	Se graban datos completos de fecha - hora		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO
21	Estandar	CT137. PL/SQL	CD002.01.22	B	Integridad de los campos de auditoria de las tablas nuevas (validar estandar not null)		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO
22	Estandar	CT138. PL/SQL	CD002.01.23	B	Uso de commit en los formularios		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO
23	Estandar	CT139. PL/SQL	CD002.01.24	B	No haya código en duro		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO
24	Estandar	CT140. PL/SQL	CD002.01.25	B	En las consultas no debe utilizarse en INNER JOIN		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO
25	Estandar	CT141. PL/SQL	CD002.01.26	B	El código debe estar debidamente indentado		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO
26	Estandar	CT142. PL/SQL	CD002.01.27	B	Uso de SYSDATE para obtener la fecha actual		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO
27	Estandar	CT143. PL/SQL	CD002.01.28	B	Uso de Wrapping Lines en el código (quebradas del código)		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO
28	Estandar	CT145. PL/SQL	CD002.01.30	B	La lógica de negocio debe estar implementado en paquetes de BD		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO
29	Estandar	CT147. PL/SQL	CD002.01.32	B	El esquema de BD depende del dominio, a la cual está asociado el objeto a crear.		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO
30	Estandar	CT201. Nomenclatura de Aplicaciones 11g	CD004.01.01	B	Las variables creadas están definidas según el estándar		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO
31	Estandar	CT203. Nomenclatura de Aplicaciones 11g	CD004.01.03	B	Las constantes creadas tienen el nombre según el estándar		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO
32	Estandar	CT205. Nomenclatura de Aplicaciones 11g	CD004.01.05	B	Las ventanas creadas tienen el nombre según el estándar		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO
33	Estandar	CT206. Nomenclatura de Aplicaciones 11g	CD004.01.06	B	Los canvas creados tienen el nombre según el estándar		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO
34	Estandar	CT209. Nomenclatura de Aplicaciones 11g	CD004.01.09	B	Las funciones creadas en Program Unit tienen el nombre según el estándar		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO
35	Estandar	CT210. Nomenclatura de Aplicaciones 11g	CD004.01.10	B	Los procedimientos creados en Program Unit tienen el nombre según el estándar		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO
36	Estandar	CT214. Nomenclatura de Aplicaciones 11g	CD004.01.14	B	Los Visual Attributes creados en Program Unit tienen el nombre según el estándar		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO
37	Estandar	CT215. Nomenclatura de Aplicaciones 11g	CD004.01.15	B	Los Parámetros creados en Program Unit tienen el nombre según el estándar		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO
38	Estandar	CT237. Estándares de Diseño Forms11g	CD004.03.09	B	Formularios y Ventanas - Las ventanas tienen el formato según el estándar		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO
39	Estandar	CT241. Estándares de Diseño Forms11g	CD004.03.13	B	Formularios y Ventanas - Los campos tienen el formato según el estándar		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO
40	Estandar	CT242. Estándares de Diseño Forms11g	CD004.03.14	B	Formularios y Ventanas - Las fechas tienen el formato según el estándar		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO
41	Estandar	CT243. Estándares de Diseño Forms11g	CD004.03.15	B	Formularios y Ventanas - Las subventanas tienen el formato según el estándar		Johanna Ormeño	31/05/2014	PASO
42	Estandar	CT249. Estándares de Programación Forms 11g	CD004.04.01	B	Formularios - El manejo de errores debe considerar el uso de excepciones según el estándar PL/SQL		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO
43	Estandar	CT250. Estándares de Programación Forms 11g	CD004.04.02	B	Formularios - El código está debidamente indentado		Ruth Rojas	31/05/2014	PASO

1	Documentación	CM001. Registro	CM001.01.01	BB	Las versiones de los entregables de la Metodología son utilizados de acuerdo al número de Requerimiento	Ruth Rojas		02/06/2014	PASO	
2	Documentación	CM002. Vision y Alcance	CM002.01.01	BB	El DV se entregó en físico y digital y además tiene todas las firmas, de acuerdo a la Matriz de responsables por aplicación	Johanna Ormeño		02/06/2014	PASO	
3	Documentación	CM002. Vision y Alcance	CM002.01.02	BB	El DV ha sido validado por el Business Owner (tiene el correo o la firma)	Ruth Rojas		02/06/2014	PASO	
4	Documentación	CM002. Vision y Alcance	CM003.01.01	BB	La solicitud de Cambios ha sido validado por el Consultor de Soporte de Aplicaciones (tiene el correo de confirmación)	Ruth Rojas		02/06/2014	PASO	
5	Documentación	CM003. Planeamiento	CM003.01.01	BB	Se adjunta el cronograma	Ruth Rojas		02/06/2014	PASO	
6	Documentación	CM003. Planeamiento	CM003.01.2	BB	El Cronograma ha sido validado por el Usuario Líder (tiene el correo o la firma)	Ruth Rojas		13/06/2014	PASO	
7	Documentación	CM003. Planeamiento	CM003.01.05	BB	Se cumple el cronograma de acuerdo a las fechas comprometidas con el negocio (se debe almacenar las versiones de todos los cronogramas si fuera el caso)	Ruth Rojas		02/06/2014	PASO	
8	Documentación	CM004. Especificaciones del Requerimiento	CM004.01.03	BB	El ER ha sido validado por el Consultor de Calidad (tiene el correo o la firma)	Ruth Rojas		02/06/2014	PASO	
9	Documentación	CM004. Especificaciones del Requerimiento	CM004.01.04	BB	El ER ha sido validado por el Jefe de Arquitectura y Procesos TI (tiene el correo o la firma)	Ruth Rojas		02/06/2014	PASO	
10	Documentación	CM004. Especificaciones del Requerimiento	CM004.01.05	BB	El ER ha sido validado por el Jefe de Seguridad TI (tiene el correo o la firma)	Ruth Rojas		02/06/2014	PASO	
11	Documentación	CM004. Especificaciones del Requerimiento	CM004.01.06	BB	El ER ha sido validado por el Usuario Líder (tiene el correo o la firma)	Ruth Rojas		02/06/2014	PASO	
12	Documentación	CM014. Otros Entregables	CM014.01.01	BB	Se presentaron los otros entregables según lo especificado en el ER (manuales de despliegue, configuración, etc)	Ruth Rojas		02/06/2014	PASO	
13	Documentación	CM004. Especificaciones del Requerimiento	CM004.01.12	BB	Se adjunta la Trazabilidad Requisitos por Interface CU	Ruth Rojas		02/06/2014	PASO	
14	Documentación	CM004. Especificaciones del Requerimiento	CM004.01.13	BB	El Catálogo del requerimiento del ER está totalmente escrito en lenguaje de usuario	Ruth Rojas		02/06/2014	PASO	
15	Documentación	CM004. Especificaciones del Requerimiento	CM004.01.14	BB	El requerimiento se entrego oportunamente al área de Calidad para el inicio de las pruebas(según cronograma comprometido)	Ruth Rojas		02/06/2014	PASO	
16	Documentación	CM004. Especificaciones del Requerimiento	CM004.01.15	BB	Solo si hay cambios posteriores en el ER, el documento está correctamente versionado	Johanna Ormeño		02/06/2014	PASO	
17	Documentación	CM008. Especificaciones técnicas - DT General	CM008.01.01	BB	Se entregó el Diseño Técnico General	Johanna Ormeño		02/06/2014	PASO	
18	Documentación	CM008. Especificaciones técnicas - DT General	CM008.01.02	BB	El DTG ha sido validado por el Jefe de Arquitectura y Procesos TI (tiene el correo de confirmación)	Johanna Ormeño		02/06/2014	PASO	
19	Documentación	CM008. Especificaciones técnicas - DT General	CM008.01.03	BB	El DTG ha sido validado por el Jefe de Seguridad TI (tiene el correo de confirmación)	Johanna Ormeño		02/06/2014	PASO	
20	Documentación	CM008. Especificaciones técnicas - DT General	CM008.01.04	BB	El DTG ha sido validado por el Director de Operaciones y Soporte TI (tiene el correo de confirmación)	Johanna Ormeño		02/06/2014	PASO	
21	Documentación	CM008. Especificaciones técnicas - DT General	CM008.01.07	BB	Los cambios en el DTG están correctamente versionados (verificar contra versión anterior del documento)	Johanna Ormeño		02/06/2014	PASO	
22	Documentación	CM009. Especificaciones técnicas - DT x CU	CM009.01.01	BB	Se entregó el Diseño Técnico x CU	Johanna Ormeño		02/06/2014	PASO	

23	Documentación	CM009. Especificaciones técnicas - DT x CU	CM009.01.02	BB	Los casos de uso y su detalle técnico están claramente descritos	Johanna Ormeño		02/06/2014	PASO
24	Documentación	CM009. Especificaciones técnicas - DT x CU	CM009.01.03	BB	Los casos de uso y su detalle técnico están por aplicación	Johanna Ormeño		02/06/2014	PASO
25	Documentación	CM009. Especificaciones técnicas - DT x CU	CM009.01.04	BB	Los cambios en el DTxCU están correctamente versionados (verificar contra versión anterior del documento)	Johanna Ormeño		02/06/2014	PASO
26	Documentación	CM009. Especificaciones técnicas - DT x CU	CM009.01.05	BB	El DTxCU ha sido validado por el Jefe de Arquitectura y Procesos TI (tiene el correo de confirmación)	Johanna Ormeño		02/06/2014	PASO
27	Documentación	CM013. Formato de Acta de Capacitación (al final de las pruebas)	CM013.01.01	BB	Se incluye Acta de Capacitación	Ruth Rojas		03/06/2014	PASO
28	Documentación	CM013. Formato de Acta de Capacitación (al final de las pruebas)	CM013.01.02	BB	El Acta de Capacitación tiene las firmas del Jefe o Encargado de Grupo (validación por correo)	Ruth Rojas		03/06/2014	PASO
29	Documentación	CM013. Formato de Acta de Capacitación (al final de las pruebas)	CM013.01.03	BB	El Acta de Capacitación a sido validado por el Usuario Líder (tiene la firma o correo)	Ruth Rojas		03/06/2014	PASO
30	Documentación	CM013. Formato de Acta de Capacitación (al final de las pruebas)	CM013.01.05	BB	El Acta de Capacitación ha sido validado por el Consultor Soporte Aplicaciones (tiene la firma o correo)	Ruth Rojas		03/06/2014	PASO
31	Documentación	CM012. Formato de Aceptación (al final de las pruebas)	CM013.01.03	BB	El Formato de Aceptación a sido validado por el Usuario Líder (tiene correo de confirmación)	Ruth Rojas		13/06/2014	PASO
32	Documentación	CM012. Formato de Aceptación (al final de las pruebas)	CM013.01.04		El Formato de Aceptación a sido validado por el Consultor Seguridad de Información (tiene correo de confirmación)	Ruth Rojas		04/06/2014	PASO
33	Documentación	CM012. Formato de Aceptación (al final de las pruebas)	CM013.01.05	BB	Se incluye correctamente la nueva configuración de perfiles y opciones en el Formato de Aceptación (similar al FD)	Ruth Rojas		04/06/2014	PASO
34	Documentación	CM012. Formato de Aceptación (al final de las pruebas)	CM013.01.06	BB	Se incluyen correctamente los nuevos usuarios en el Formato de Aceptación (similar al FD)	Ruth Rojas		04/06/2014	PASO
35	Documentación	CM012. Formato de Aceptación (al final de las pruebas)	CM013.01.07	BB	Se incluyen correctamente los accesos de usuarios por perfil en el Formato de Aceptación (similar al FD)	Ruth Rojas		04/06/2014	PASO
36	Documentación	CM007. Especificaciones de casos de prueba	CM007.01.01	BB	Se validó durante el Planeamiento, el tipo de pruebas a realizarse	Ruth Rojas		02/06/2014	PASO
37	Documentación	CM001. Formato de Despliegue	CM001.01.02	BB	El FD ha sido validado por el Consultor Soporte Aplicaciones (tiene el correo de confirmación)	Ruth Rojas		04/06/2014	PASO
38	Documentación	CM001. Formato de Despliegue	CM001.01.03	BB	El FD ha sido validado por el Director de Operaciones y Soporte TI (tiene el correo de confirmación)	Ruth Rojas		04/06/2014	PASO
1	Despliegue	CM001. Formato de Despliegue	CM001.01.02	BB	El Formato de Despliegue se entregó y está en la última versión	Ruth Rojas		04/06/2014	PASO
2	Despliegue	CM002. Procedimiento de Despliegue	CM002.01.01	BB	Se especifica claramente el procedimiento antes y durante el despliegue	Johanna Ormeño		04/06/2014	PASO
3	Despliegue	CM002. Procedimiento de Despliegue	CM002.01.02	BB	Se especifica claramente el procedimiento de rollback del despliegue	Johanna Ormeño		04/06/2014	PASO
4	Despliegue	CM002. Procedimiento de Despliegue	CM002.01.03	BB	Se adjuntan los procedimientos, scripts y demás objetos del despliegue	Johanna Ormeño		04/06/2014	PASO
5	Despliegue	CM002. Procedimiento de Despliegue	CM002.01.05	BB	El procedimiento de rollback elimina todos los objetos del despliegue	Johanna Ormeño		04/06/2014	PASO
6	Despliegue	CM002. Procedimiento de Despliegue	CM002.01.06	BB	Los nombres de los scripts y objetos adjuntos están nombrados tal cual en el procedimientos de despliegue y rollback	Johanna Ormeño		04/06/2014	PASO
7	Despliegue	CM002. Procedimiento de Despliegue	CM002.01.08	BB	Hay fallas durante el despliegue por deficiente especificación del procedimiento	Johanna Ormeño		04/06/2014	PASO

8	Despliegue	CM003. Despliegue de aplicaciones	CM003.01.01	BB	Se detalla correctamente el origen y destino de fuentes y ejecutables, incluyendo CITRIX		Johanna Ormeño	04/06/2014	PASO
9	Despliegue	CM003. Despliegue de aplicaciones	CM003.01.02	BB	Se detallan todos los programas y aplicaciones en forma completa		Johanna Ormeño	04/06/2014	PASO
10	Despliegue	CM003. Despliegue de aplicaciones	CM003.01.03	BB	Se ha entregado todos los programas / objetos		Johanna Ormeño	04/06/2014	PASO
11	Despliegue	CM004. Despliegue de Manuales	CM004.01.01	BB	Se detalla correctamente la copia de cada manual en los servidores e intranet		Ruth Rojas	05/06/2014	PASO
12	Despliegue	CM005. Asignación de objetos	CD005.01.01	BB	Los programas y reportes están asignados al requerimiento		Ruth Rojas	04/06/2014	PASO
13	Despliegue	CM005. Asignación de objetos	CD005.01.04	BB	Se desarrolló la solución sobre los últimos fuentes: * Para el caso de Forms 6i y 11G se verifica con la Herramienta Forms API * Para el caso de Aplicaciones Web u objetos de base de datos se verifica con la Herramienta WinMarge o similar(Araxis Merge)		Ruth Rojas	05/06/2014	PASO
14	Despliegue	CM006. Permisos	CD006.01.01	BB	Se incluyen los permisos en el script		Ruth Rojas	04/06/2014	PASO
15	Despliegue	CM006. Permisos	CD006.01.02	BB	Para desarrollos en 10g se dan grants a las nuevas tablas al usuario compilar y a IT SOAP. Para el caso de aplicaciones 6i se debe dar permisos al rol IT SOAP		Ruth Rojas	04/06/2014	PASO
16	Despliegue	CM006. Permisos	CD006.01.03	BB	Para desarrollos en 10g se dan grants a los nuevos paquetes, procedimientos, funciones al usuario compilar y a IT SOAP. Para el caso de aplicaciones 6i se debe dar permisos al rol IT SOAP		Ruth Rojas		PASO
17	Despliegue	CM007. Objetos de alto impacto	CD007.01.02	BB	Validar que el DBA haya verificado los scripts del requerimiento(correo de confirmación)		Ruth Rojas	04/06/2014	PASO
18	Despliegue	CM007. Objetos de alto impacto	CD007.01.02	BB	Validar que el DBA haya verificado el impacto (Excel de descompilación de objetos)		Ruth Rojas	04/06/2014	PASO
19	Despliegue	CM011. Código de scripts	CD011.01.01	BB	No hay errores de sintaxis en codificación de los scripts durante el despliegue		Ruth Rojas	04/06/2014	PASO
20	Despliegue	CM011. Código de scripts	CD011.01.02	BB	No hay sentencias comentadas o insertables en los scripts		Ruth Rojas	04/06/2014	PASO
1	Funcional	CU - Registrar Acuerdos de Servicios	CP001.01.09	A	Verificar que al cargar la pantalla muestren los datos del punto de pre orden asociada para el registro de ADS.	Ruth Rojas		10/06/2014 11/06/2014	PASO
2	Funcional	CU - Registrar Acuerdos de Servicios	CP001.01.10	M	Verificar que se pueda agregar y quitar la selección de los tipos de Servicio.	Ruth Rojas		10/06/2014 11/06/2014	PASO
3	Funcional	CU - Registrar Acuerdos de Servicios	CP001.01.11	A	Verificar que se visualice la pantalla principal con los datos del cliente y el primer punto registrado en la Pre Orden con sus datos.	Ruth Rojas		10/06/2014 11/06/2014	PASO
4	Funcional	CU - Registrar Acuerdos de Servicios	CP001.01.12	B	Verificar que al guardar o cerrar la pantalla, solicite validación de punto con Restricción horaria.	Ruth Rojas		10/06/2014 11/06/2014	PASO
5	Funcional	CU - Registrar Acuerdos de Servicios	CP001.01.13	M	Verificar que al seleccionar NO en punto con restricción horaria se grabe el acuerdo de servicio con la glosa SIN RESTRICCION.	Ruth Rojas		10/06/2014 11/06/2014	PASO
6	Funcional	CU - Registrar Acuerdos de Servicios	CP001.01.14	M	Verificar que al seleccionar SI en punto con restricción horaria se habilite la sección Formulación de Acuerdo de Servicio,	Ruth Rojas		11/06/2014	PASO
7	Funcional	CU - Registrar Acuerdos de Servicios	CP001.01.15	B	Verificar que se visualice el botón "Prioridad x Cliente".	Ruth Rojas		11/06/2014	PASO
8	Funcional	CU - Registrar Acuerdos de Servicios	CP001.01.16	A	Verificar que se visualice la pantalla "Cantidad de Horarios (Prioridades) y % de Servicios X Cliente"	Ruth Rojas		11/06/2014	PASO
9	Funcional	CU - Registrar Acuerdos de Servicios	CP001.01.17	M	Verificar que se visualice la lista de tipología.	Ruth Rojas		11/06/2014	PASO

10	Funcional	CU - Registrar Acuerdos de Servicios	CP001.01.18	M	Verificar que se visualice la lista de valores de concepto x tipología.	Ruth Rojas		11/06/2014	PASO
11	Funcional	CU - Registrar Acuerdos de Servicios	CP001.01.19	M	Verificar que permite ingresar la descripción del rango, valor en porcentaje de servicio.	Ruth Rojas		11/06/2014	PASO
12	Funcional	CU - Registrar Acuerdos de Servicios	CP001.01.20	M	Verificar que permita agregar la condición y GUARDAR.	Ruth Rojas		11/06/2014	PASO
13	Funcional	CU - Validar ADS	CP001.01.78	B	Verificar que al cargar la pantalla se visualicen los datos de los pendientes de aprobación.	Johanna Ormeño		13/06/2014	PASO
14	Funcional	CU - Validar ADS	CP001.01.79	B	Verificar que por cada tipo de documento (PO) se visualicen los datos del primer registro de la cabecera del ADS en la lista detalle ADS.	Johanna Ormeño		13/06/2014	PASO
15	Funcional	CU - Validar ADS	CP001.01.80	B	Verificar que el usuario solo debe Aprobar o Rechazar los acuerdos de su Área.	Johanna Ormeño		13/06/2014	PASO
16	Funcional	CU - Validar ADS	CP001.01.81	B	Verificar que se muestre una ventana para ingresar el Motivo del Rechazo.	Johanna Ormeño		13/06/2014	PASO
17	Funcional	CU - Validar ADS	CP001.01.82	B	Verificar que al Aceptar el motivo de rechazo, se haya ingresado un motivo de rechazo y luego de haber ingresado el motivo tener seleccionado el estado rechazo.	Johanna Ormeño		13/06/2014	PASO
18	Funcional	CU - Validar ADS	CP001.01.83	B	Si no se acepta el mensaje de rechazo, debe cerrarse la ventana de Motivo de rechazo, y regresar al estado anterior del acuerdo de servicio.	Johanna Ormeño		13/06/2014	PASO
19	Funcional	CU - Validar ADS	CP001.01.84	B	Verificar que muestre mensaje de confirmación al guardar el rechazo del ADS.	Johanna Ormeño		13/06/2014	PASO
20	Funcional	CU - Validar ADS	CP001.01.85	B	Verificar que al Aprobar el ADS, el sistema debe mostrar mensaje de confirmación,	Johanna Ormeño		13/06/2014	PASO
21	Funcional	CU - Validar ADS	CP001.01.86	B	Verificar que al aceptar el mensaje de grabar se muestre un mensaje de conformidad.	Johanna Ormeño		13/06/2014	PASO
22	Funcional	CU - Validar ADS	CP001.01.87	B	Verificar que al hacer doble clic en uno de los registros del acuerdo de servicio se debe visualizar la información de las personas que lo aprobó.	Johanna Ormeño		13/06/2014	PASO
23	Funcional	CU - Consultar ADS	CP001.01.51	B	Verificar que al cargar la pantalla, el botón VISTA PREVIA debe estar deshabilitado.	Ruth Rojas		12/06/2014	PASO
24	Funcional	CU - Consultar ADS	CP001.01.52	BB	Verificar que si no se ha seleccionado Cliente, las opciones de Lima y Sucursal deben estar habilitadas.	Ruth Rojas		12/06/2014	PASO
25	Funcional	CU - Consultar ADS	CP001.01.53	BB	Verificar que si se ha seleccionado Cliente, las opciones de Lima y Sucursal deben estar deshabilitados.	Ruth Rojas		12/06/2014	PASO

26	Funcional	CU - Consultar ADS	CP001.01.54	B	Datos incorrectos: código de cliente con caracteres no permitidos.	Ruth Rojas		12/06/2014	PASO
27	Funcional	CU - Consultar ADS	CP001.01.55	B	Datos incorrectos: código de punto con caracteres no permitidos.	Ruth Rojas		12/06/2014	PASO
28	Funcional	CU - Consultar ADS	CP001.01.56	B	Verificar que se genere un reporte en Excel seleccionando la opción 'Con versión anterior'	Ruth Rojas		12/06/2014	PASO
29	Funcional	CU - Consultar ADS	CP001.01.57	B	Verificar que se genere un reporte en Excel seleccionando la opción 'Otro punto'	Ruth Rojas		12/06/2014	PASO
30	Funcional	CU - Consultar ADS	CP001.01.58	B	Verificar que se deshabilite el botón 'VISTA PREVIA' al seleccionar un cliente y un punto.	Ruth Rojas		12/06/2014	PASO
31	Funcional	CU - Consultar ADS	CP001.01.59	B	Verificar que se habilite la sección de comparativo y el botón "Generar Reporte".	Ruth Rojas		12/06/2014	PASO
32	Funcional	CU - Consultar ADS	CP001.01.60	B	Validar si no se ha ingresado cliente y punto, y selecciona 'Generar ADS'.	Ruth Rojas		12/06/2014	PASO
33	Funcional	CU - Consultar ADS	CP001.01.61	B	Verificar que al seleccionar 'Generar ADS' se genera un archivo Excel por los servicios ADS asociado al punto.	Ruth Rojas		12/06/2014	PASO
34	Funcional	CU - Consultar ADS	CP001.01.62	B	Verificar que se muestre la información solicitada en el reporte de servicio ADS asociado a un punto.	Ruth Rojas		12/06/2014	PASO
35	Funcional	CU - Consultar ADS	CP001.01.63	B	Verificar que por tipo de servicio se visualice tipologías y concepto por tipología.	Ruth Rojas		12/06/2014	PASO
36	Funcional	CU - Consultar ADS	CP001.01.64	B	Verificar que al seleccionar la opción "Otro Punto" se habilite el campo para seleccionarlo.	Ruth Rojas		12/06/2014	PASO
37	Funcional	CU - Consultar ADS	CP001.01.65	B	Verificar que en la lista 'Punto' exista la opción 'Todos'.	Ruth Rojas		12/06/2014	PASO
38	Funcional	CU - Consultar ADS	CP001.01.66	B	Verificar que el botón Generar Reporte esté deshabilitado y habilitar el botón Vista Previa.	Ruth Rojas		12/06/2014	PASO
39	Funcional	CU – Mantener Servicios ADS	CP002.01.01	M	Verificar que se cargue la información de Servicio y tipo de servicio.	Johanna Ormeño		PASO	PASO

40	Funcional	CU – Mantener Servicios ADS	CP002.01.02	M	Verificar que el indicador de actividad del servicio y tipo de servicio sea editable.	Johanna Ormeño		06/06/2014 09/06/2014	PASO
41	Funcional	CU – Mantener Servicios ADS	CP002.01.03	M	Validación al registrar un servicio nuevo.	Johanna Ormeño		06/06/2014 09/06/2014	PASO
42	Funcional	CU – Mantener Servicios ADS	CP002.01.04	M	Verificar que se pueda seleccionar diferentes valores en la lista de programado.	Johanna Ormeño		06/06/2014 09/06/2014	PASO
43	Funcional	CU – Mantener Servicios ADS	CP002.01.05	M	Validación al agregar un nuevo tipo de servicio.	Johanna Ormeño		06/06/2014 09/06/2014	PASO
44	Funcional	CU – Mantener Servicios ADS	CP002.01.06	M	Verificar que te permita listar los Servicios Pre Orden para asociarlos a los servicios ADS.	Johanna Ormeño		06/06/2014 09/06/2014	PASO

## **ANEXO N° 15. Glosario de términos**

- **ADS**

Acuerdo de Servicio.

- **CIT**

Cash in Transit / Dinero en tránsito

- **Servicio CIT**

Servicio de traslado de valores.

- **ATM**

Automated Teller Machine / Máquina de Cajero Automático.

- **BE**

Business Entity / Entidad de Negocio

- **Servicio ATM**

Servicio de abastecimiento y mantenimiento de cajeros automáticos.

- **Servicio de Procesamiento**

Servicio de recuento de remesas (monedas y billetes)

- **PO**

Preorden

- **VE**

Ventas

- **SA**

Sistema de Atención al cliente (SAC).

- **Horario de Atención**

Son los días y horas en los que se puede atender un servicio.

- **Horario de Solicitud**

Son los días y horas límites a las que se puede solicitar el servicio.

- **Rango horario**

Es el rango de horas que tendrá el AAHH que ofrecemos para atender al cliente.

- **Anulaciones**

Es la cantidad de horas que el cliente tiene para anular un servicio, el día del servicio sin cobro adicional, pasado ese horario el cliente se registrará a costo adicional.

- **Tiempo de respuesta**

Es el tiempo que tenemos para responder a una solicitud de servicio a partir de la carta de extracción para casos de salidas y para ingresos a partir de la coordinación del servicio.

- **Adelantos Postergaciones**

Es la cantidad de horas que el cliente tiene para adelantar o postergar un servicio.

- **Cantidad de horarios (Prioridades) y % de servicios**

Son los horarios existentes por cada prioridad para los servicios ATM y los % de servicios que se atenderán en cada prioridad.

- **Cantidad monedas con pedido de billetes**

Señala la cantidad de monedas que se pueden adicionar al envío de un servicio estándar de envío y/o recojo de billetes.

- **Peso máximo por envase**

Es el peso máximo que podemos llevar en un envase de monedas o billetes.

- **Tiempo de permanencia**

Es el tiempo máximo de espera en el punto de entrega o recojo, dentro del cual no se le cobra exceso de permanencia, según lo acordado con el cliente.

- **Tiempo para implementar un ATM**

Tiempo que se tardan en dejar operativo un cajero ATM después de implementarle alguna cerradura o chapa, etc.

- **Tiempo para presentar reclamos de videos**

Tiempo máximo que tiene el cliente para presentar un reclamo de anomalía en su remesa a partir de la recepción de la remesa o cumplimiento del servicio.

- **Medio de envío de solicitud**

Medio por el cual el cliente enviará la solicitud del servicio.

- **Puntos con restricción horaria**

Nombre de los puntos que tienen restringido el ingreso en ciertos horarios o que por su locación solo se atienden en ciertos horarios.

- **Cantidad de servicios en simultáneo (misma hora)**

Indica la cantidad de servicios que se realizará en simultáneo en varias zonas según disponibilidad.

- **Reporte de inicio de saldos**

Detalla la hora de envío de información de movimientos del día anterior.

- **Gestión de Falsos Soles (Envío al BCR)**

Muestra el plazo considerado para el trámite de FALSOS encontrado(s) en la(s) remesa (s).

- **Condiciones de abono**

Condición que muestra la hora en la que se abonará al cliente lo recolectado en las remesas por servicio.

- **Clasificación soles**

Muestra los horarios de envío de reporte de resultado de Clasificación soles.

- **Clasificación dólares**

Muestra los horarios de envío de reporte de resultado de Clasificación dólares.

- **Cantidad de monedas en remesa de billetes**

Muestra la cantidad máxima de monedas que pueden llegar en los mismos envases con remesa de billetes.

- **Cantidad de billetes en remesa de monedas**

Muestra la cantidad máxima de billetes que pueden llegar en los mismos envases con remesa de monedas.

## ANEXO N° 16. Formato de despliegue

### A. Descripción del requerimiento

Implementar módulo ADS que soporte los procesos del registro de los Acuerdos de Servicios definidos entre la empresa HTB y el cliente por punto de cliente a través de la Preorden, permitirá generar las consultas en vista previa y en reporte Excel para el personal operativo.

#### - Carpeta del requerimiento:

\\srvfs\entregables\$\Tareas\_Nueva\_Metodología\AngélicaCasagrandi\REQ2397

### 1. Detalle de Despliegue

#### 1.1. Secuencia de despliegue

Paso	Módulo	Descripción detallada	Respons.
1	Web Logic	Crear un nuevo directorio con el nombre preorden11g en la ruta: /mod10g	IT-SOAP
2	Web Logic	Desplegar los compilados en el directorio /mod10g/preorden11g, descritos en el punto 1.2	IT-SOAP

3	Web Logic	<p>Ir a la ruta</p> <p><b>Nodo 3</b>  <a href="#">/oracle/Middleware/user_projects/HForms_Desa/config/fmwconfig/servers/WLS_FORMS/applications/formsapp_11.1.1/config</a>  Sacar backup al archivo: formsweb.cfg.  Agregar al final del archive formsweb.cfg la descripción del siguiente archivo: formswebPreorden.txt y guardarlo</p> <p><b>Nodo 4</b>  <a href="#">/oracle/Middleware/user_projects/HForms_Desa/config/fmwconfig/servers/WLS_FORMS/applications/formsapp_11.1.1/config</a>  Sacar backup al archivo: formsweb.cfg.  Agregar al final del archive formsweb.cfg la descripción del siguiente archivo: formswebPreorden.txt y guardarlo</p> <p><a href="#">/oracle/Middleware/user_projects/HForms_Desa/config/fmwconfig/servers/WLS_FORMS1/applications/formsapp_11.1.1/config</a>  Sacar backup al archivo: formsweb.cfg.  Agregar al final del archive formsweb.cfg la descripción del siguiente archivo: formswebPreorden.txt y guardarlo</p>	IT-SOAP
---	-----------	---	---------

4	Web Logic	<p>Ir a la ruta</p> <p>Nodos 3</p> <p><a href="#">/oracle/Middleware/user_projects/domains/HForms_Desa/config/fmwconfig/servers/WLS_FORMS/applications/formsapp_11.1.1/config</a></p> <p>Copiar el archivo: preorden11g.env  Sacar backup al archivo: shachtbd5.env.  Borrar contenido del archivo shachtbd5.env y agregarle el contenido del archivo shachtbd5Preorden.txt y guardar</p> <p>Nodos 4</p> <p><a href="#">/oracle/Middleware/user_projects/domains/HForms_Desa/config/fmwconfig/servers/WLS_FORMS/applications/formsapp_11.1.1/config</a></p> <p>Copiar el archivo: preorden11g.env  Sacar backup al archivo: shachtbd5.env.  Borrar contenido del archivo shachtbd5.env y agregarle el contenido del archivo shachtbd5Preorden.txt y guardar</p> <p><a href="#">/oracle/Middleware/user_projects/domains/HForms_Desa/config/fmwconfig/servers/WLS_FORMS1/applications/formsapp_11.1.1/config</a></p> <p>Copiar el archivo: preorden11g.env  Sacar backup al archivo: shachtbd5.env.  Borrar contenido del archivo shachtbd5.env y agregarle el contenido del archivo shachtbd5Preorden.txt y guardar</p>	IT-SOAP
5	HTPB	<p>Ejecutar los scripts:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1_TBL_POTC_ASOC_SERV_ADS</li> <li>• 2_TBL_POMC_TIPO_CONC_ADS</li> <li>• 3_TBL_POMC_TIPO_SERV_ADS</li> <li>• 4_TBL_POMC_SERV_APRO_ADS</li> <li>• 5_TBL_POTC_REGI_ADS</li> <li>• 6_TBL_POTC_VALI_ADS</li> <li>• 7_HTBP_GENERAL_INSE</li> <li>• 8_HTBP_GENERAL_GRNT_PREORDEN</li> <li>• 9_HTBP_VENTAS_GRNT_PREORDEN</li> </ul>	IT-SOTE
6	HTPB	<p>Descargar del control de versiones los paquetes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PREORDEN.POPG_ADS</li> </ul>	IT-SOTE
7	HTPB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10_HTBP_PREORDEN_SYNONYM</li> <li>• 11_HTBP_PREORDEN_GRNT_EXECUTE</li> </ul>	IT-SOTE

2	PREORDE N	Desplegar los compilados en el directorio /mod10g/ preorden11g, descritos en el punto 1.2	IT-SOAP
---	--------------	--	---------

## 1.2. Aplicaciones Forms

**Módulo:** PREORDEN  
**Origen Fuentes:** Control de Versiones  
**Destino Fuentes:** Control de Versiones  
**Destino Ejecutables:** \\srv\produc\$\ejecutables\preorden  
**Copia en CITRIX:** No

Código	F/R/M	M/C/E	Descripción
POF6001	F	C	MANTENIMIENTO SERVICIOS
POF6002	F	C	MANTENIMIENTO TIPOLOGÍA
POF6003	F	C	MANTENIMIENTO APROBADORES
POF6004	F	C	CONSULTA ADS
POF6005	F	C	REGISTRO DE ADS
POF6006	F	C	VALIDAR ADS

*El orden de los programas debe ser el mismo que el de la carpeta de origen de las fuentes*

**Módulo:** SAC  
**Origen Fuentes:** Control de Versiones  
**Destino Fuentes:** Control de Versiones  
**Destino Ejecutables:** \\srv\produc\$\ejecutables\preorden  
**Copia en CITRIX:** No

Código	F/R/M	M/C/E	Descripción
SAF2001	F	M	REGISTRO DE LLAMADAS

*El orden de los programas debe ser el mismo que el de la carpeta de origen de las fuentes*

**Módulo:** ATM  
**Origen Fuentes:** Control de Versiones  
**Destino Fuentes:** Control de Versiones  
**Destino Ejecutables:** \\srv\produc\$\ejecutables\preorden  
**Copia en CITRIX:** No

Código	F/R/M	M/C/E	Descripción
ATF1005	F	M	ASIGNAR PRIORIDAD
ATF1023	F	M	MANTENIMIENTO DE CAJEROS

*El orden de los programas debe ser el mismo que el de la carpeta de origen de las fuentes*

**Módulo:** VENTAS  
**Origen Fuentes:** Control de Versiones  
**Destino Fuentes:** Control de Versiones  
**Destino Ejecutables:** \\srv\produc\$\ejecutables\preorden  
**Copia en CITRIX:** No

Código	F/R/M	M/C/E	Descripción
VEF1005	F	M	MANTENIMIENTO DE PUNTOS DE SERVICIO

*El orden de los programas debe ser el mismo que el de la carpeta de origen de las fuentes*

## Procedimiento

<p><i>Creación y modificación:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Compilar las fuentes</i></li> <li>2. <i>Sacar backup de las fuentes (M)</i></li> <li>3. <i>Sacar backup de los ejecutables (M)</i></li> <li>4. <i>Copiar las fuentes al servidor de fuentes</i></li> <li>5. <i>Copiar los ejecutables al servidor de ejecutables</i></li> <li>6. <i>Copiar los ejecutables al servidor de aplicaciones (10g/11g)</i></li> <li>7. <i>Copiar los ejecutables al servidor de Citrix – Si aplica</i></li> </ol>	<p><i>Eliminación:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Sacar backup de las fuentes</i></li> <li>2. <i>Sacar backup de los ejecutables</i></li> <li>3. <i>Eliminar las fuentes del servidor de fuentes</i></li> <li>4. <i>Eliminar los ejecutables del servidor de ejecutables</i></li> <li>5. <i>Eliminar los ejecutables del servidor de aplicaciones (10g/11g)</i></li> <li>6. <i>Eliminar los ejecutables del servidor de Citrix – Si aplica</i></li> </ol>
---	---

### 1.3. Base de datos

#### 1.3.1. Instancias

Instancia de Base de Datos	Nombre del Esquema	Acción	Observaciones
HTBP	PREORDEN	CREACION	

#### 1.3.2. Objetos

## Resumen de Objetos

Instancia BD: HT BP Esquema BD: PREORDEN

Tipo de objeto	Nombre de objeto	M/C/E	Observaciones
PACKAGE	PREORDEN.POPG_ADS	C	

Modifica tablas de facturación: SI ( ) NO (X)

### 1.3.3. Permisos de BD

Permisos Sobre			Hacia		Tipo de permiso						REVOCAR
Instancia BD	Owner	Nombre Objeto	Inst. de BD GRANTE E	GRANTEE (ROL / USER)	SEL	DEL	UPD	INS	EXE	REF	
HTBP	GENERAL	TG_TABL_TIPO	HTBP	PREORDEN	X		X	X			
HTBP	VENTAS	VE_SERVICIO	HTBP	PREORDEN	X						
HTBP	PREORDEN	POMC_TIPO_SERV_ADS	HTBP	ROL_HERMES	X			X			
HTBP	PREORDEN	POMC_TIPO_CONC_ADS	HTBP	ROL_HERMES	X			X			
HTBP	PREORDEN	POMC_SERV_APRO_ADS	HTBP	ROL_HERMES	X			X			
HTBP	PREORDEN	POTC_ASOC_SERV_ADS	HTBP	ROL_HERMES	X			X			
HTBP	PREORDEN	POTC_REGI_ADS	HTBP	ROL_HERMES	X			X			
HTBP	PREORDEN	POTD_REGI_ADS	HTBP	ROL_HERMES	X			X			
HTBP	PREORDEN	POTS_REGI_ADS	HTBP	ROL_HERMES	X			X			
HTBP	PREORDEN	POTC_DOCUESTA_ADS	HTBP	ROL_HERMES	X			X			
HTBP	PREORDEN	POTD_DOCUESTA_ADS	HTBP	ROL_HERMES	X			X			
HTBP	PREORDEN	POTC_VALID_ADS	HTBP	ROL_HERMES	X			X			
HTBP	PREORDEN	POTD_PLAN	HTBP	ROL_HERMES	X			X			
HTBP	PREORDEN	POPG_ADS	HTBP	ROL_HERMES					X		

### 1.4. Secuencia de marcha atrás

Paso	Módulo	Descripción detallada	Resp.
1	Web Logic	Eliminar Directorio preorden11g de la ruta: /mod10g No tiene ROLLBACK porque es nuevo directorio	IT-SOAP

2	Web Logic	Ir a la ruta /oracle/Middleware/user_projects/domains/HForms_Des a/config/fmwconfig/servers/WLS_FORMS/applications/f ormsapp_11.1.1/config Restaurar archivo formsweb.cfg realizado como BACKUP	IT- SOAP
3	Web Logic	Ir a la ruta /oracle/Middleware/user_projects/domains/HForms_Des a/config/fmwconfig/servers/WLS_FORMS/applications/f ormsapp_11.1.1/config Eliminar el archivo preorden11g.env No tiene ROLLBACK porque es nuevo archivo.	DBA
4	PREORD EN	Eliminar los paquetes nuevos de la sección 1.6.2 Detalle objetos Paquete / Procedimiento / Función	DBA
5	PREORD EN	Eliminar las fuentes y ejecutable de los formularios nuevos especificados en el punto 1.2 del documento y hacer ROLLBACK de los ejecutables que se reemplazaron.	IT- SOAP

## 2. Solicitud de nuevos accesos al sistema (\*)

### 2.1. Nuevos usuarios

#### Creación de nuevos usuarios

Código:	Nombre completo:	Rol(es) a asignar:
-		

### 2.2. Accesos

#### Creación de nuevos módulos (\*\*)

Nuevo Módulo	Nombre del Módulo	Analista SOAP principal	Analista SOAP backup	Analista Proy. principal	Analista Proy. backup
POF6001	Mantenimiento servicios	Josías Zevallos	Héctor Arana	Ruth Rojas	Carlos Franco

POF6002	Mantenimiento tipología	Josías Zevallos	Héctor Arana	Ruth Rojas	Carlos Franco
POF6003	Mantenimientos aprobadores	Josías Zevallos	Héctor Arana	Ruth Rojas	Carlos Franco
POF6004	Consulta ADS	Josías Zevallos	Héctor Arana	Ruth Rojas	Carlos Franco
POF6005	Registro ADS	Josías Zevallos	Héctor Arana	Ruth Rojas	Carlos Franco
POF6006	Validar ADS	Josías Zevallos	Héctor Arana	Ruth Rojas	Carlos Franco

(\*\*) Informar a Arquitectura

### Creación de nuevos perfiles

Nuevo Perfil	Nombre del Perfil
JECA	Jefe de Calidad
SOCO	Soporte Comercial

### Creación / configuración de opciones

Opción:	Nombre:	Indicador Opción	Ind. Sub Opción
POF601.POF6001	Mantenimiento servicios	1	1
POF601.POF6002	Mantenimiento tipología	1	1
POF601.POF6003	Mantenimientos aprobadores	1	1
POF601.POF6001	Consulta ADS	1	1
POF601.POF6002	Registro ADS	1	1
POF601.POF6003	Validar ADS	1	1

### Asignación de opciones a perfiles

A la Opción:	Del módulo / sistema:	Darle acceso al (los) perfil(es):
--------------	--------------------------	--------------------------------------

POF6001	SAC	JFCA, ADMI
POF6002	SAC	JFCA, ADMI
POF6003	SAC	JFCA, ADMI
POF6004	SAC	JFCA, ADMI
POF6005	SAC	JFCA, ADMI
POF6006	SAC	JFCA, ADMI
POF6001	PREORDEN	SOCO, ADMI
POF6002	PREORDEN	SOCO, ADMI
POF6003	PREORDEN	SOCO, ADMI
POF6001	BETA	JEEC, ADTI
POF6002	BETA	JEEC, ADTI
POF6003	BETA	JEEC, ADTI
POF6004	SHAC	JFCA, ANPG, ADMI
POF6005	SHAC	JFCA, ADMI
POF6006	SHAC	JFCA, ANPG, ADMI

### Asignación de usuarios a perfiles

Al Usuario:	Darle acceso al módulo / sistema:	Con el Perfil:
DGALARRE / DANIEL GALARRETA	SAC	JECA
ACACHAY / ANA CACHAY	PREORDEN	SOCO

(\*) Incluidos en el Formato de Aceptación

### 3. Pase a Producción

#### 3.1. Fecha y hora de implementación acordada

##### *Acordada en comité de pases a producción*

Fecha y hora de inicio y fin de implementación	Fecha y hora de inicio y fin de corte de servicios (si aplica)	Observaciones adicionales
--	--	---------------------------

14/06/2014	10:00pm	-
------------	---------	---

### 3.2. Notificación a usuarios líderes

<b>Notificar a:</b>
Patricia Loayza
Angélica Casagrandi
Kelly Zamora

### 3.3. Responsables durante el pase a producción

<b>Rol</b>	<b>Nombre</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
Analista Líder	Mercy Cruz	14/06/2014	
Analista Programador	Ruth Rojas	14/06/2014	
Analista Programador	Johanna Ormeño	14/06/2014	
Programador	Carlos Franco	14/06/2014	



# [Acuerdos de Servicio]

---

## Manual de Usuario

Realizado por:

Ormeño Bonifacio, Johanna  
Rojas Aguilar, Ruth

- **REGISTRAR ACUERDO DE SERVICIO**

Seleccionar el servicio, tipos de servicios ADS y seleccionar el botón “*Carga Plantilla Estándar*”.

**Carga Plantilla Estándar Por Servicio y Tipo de Servicio**

**Puntos**

Cód. Punto	Nombre de Punto
101	PUNTO 1
102	PUNTO 2

**Servicios ADS**

- SERVICIO AA

**Tipo de Servicios ADS**

- SERVICIO ADS A
- SERVICIO ADS B
- SERVICIO ADS C
- SERVICIO ADS D
- SERVICIO ADS E
- SERVICIO ADS F
- SERVICIO ADS G
- SERVICIO ADS H
- Todos

**Carga Plantilla Estándar**

Seleccionar cliente y punto de servicio y hacemos clic en el botón **OK**.

**MODIFICACION ADS**

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

Datos Generales

Cliente:  Prioridades x Cliente:  Tipo de Zona:

Punto:  Fecha de Emisión:  Documento ADS:

Soporte Comercial:  Fecha de Contrato:

Servicios:

Servicio:

Tipo de Servicio:

Descripción:

**Lista de Clientes**

Nombre	Cliente
CLIENTE 1	1
CLIENTE 2	2
CLIENTE 3	3

Eind OK Cancel

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

Datos Generales

Cliente 1 CLIENTE 1

Punto

Soporte Comercial

Lista de Puntos

Descripción	Punto
PUNTO 1	1
PUNTO 2	2
PUNTO 3	3

Tipología y Concepto x Tipología ADS

Tipología

Concepto x Tipología

Vista Previa

Se selecciona el servicio, tipo de servicios, tipología y concepto por tipología de acuerdo al cliente.

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

Datos Generales

Cliente 1 CLIENTE BXZ

Punto 114 PUNTO 114

Soporte Comercial 50504 JUAN GONZALES NEGRETE

Prioridades x Cliente

Fecha de Emisión 11.06/2014

Fecha de Contrato

Tipo de Zona: LOCAL

Documento ADS: AS - CB1 - 9

Servicios y Tipos de Servicios ADS

Servicio SERVICIO AA

Ind.Prog.

Tipología y Concepto x Tipología ADS

Tipología TIPOLOGIA 1

Concepto x Tipología CONC X TIP 1

Descripción x Acuerdo de Servicio

Vista Previa

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

Datos Generales

Cliente 1 CLIENTE BXZ

Punto 114 PUNTO 114

Soporte Comercial 50504 JUAN GONZALES NEGRETE

Prioridades x Cliente

Fecha de Emisión 11.06/2014

Fecha de Contrato

Tipo de Zona: LOCAL

Documento ADS: AS - CB1 - 9

Servicios y Tipos de Servicios ADS

Tipo de Servicio TIPO SERV A

Ind.Prog.

Tipología y Concepto x Tipología ADS

Tipología TIPOLOGIA 1

Concepto x Tipología CONC X TIP 1

Descripción x Acuerdo de Servicio

Vista Previa

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

Datos Generales

Cliente 1 CLIENTE BXZ

Punto 114 PUNTO 114

Soporte Comercial 50504 JUAN GONZALES NEGRETE

Prioridades x Cliente

Fecha de Emisión 11.06/2014

Fecha de Contrato

Tipo de Zona: LOCAL

Documento ADS: AS - CB1 - 9

Servicios y Tipos de Servicios ADS

Servicio SERVICIO AA

Tipo de Servicio TIPO SERV A

Ind.Prog.

Tipología y Concepto x Tipología ADS

Tipología TIPOLOGIA 1

Concepto x Tipología CONC X TIP 1

Descripción x Acuerdo de Servicio

Vista Previa

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

**Datos Generales**

Cliente: 1 CLIENTE BXZ      Prioridades x Cliente  
 Punto: 114 PUNTO 114      Fecha de Emisión: 11/06/2014      Tipo de Zona: LOCAL  
 Soporte Comercial: 50504 JUAN GONZALES NEGRETE      Fecha de Contrato:      Documento ADS: AS - C01 - 9

**Servicios y Tipos de Servicios ADS**

Servicio: SERVICIO AA  
 Tipo de Servicio: TIPO SERV A       Ind.Prog.

**Tipología y Concepto x Tipología ADS**

Tipología: [dropdown]  
 Concepto x Tipología: CONC X TIP 1

Descripción x Acuerdo de Servicio      Vista Previa

Formular la restricción del acuerdo de servicio.

**Formulación de Acuerdo de Servicio**

Días: FERIADO      Tipo de Zona:      Condición:

Adelanto      ATM

Postergación      Tiempo de Permanencia:

Tiempo de Ejecución  
 Tiempo Coordinación con Cliente

07:30 a 10:30 Horas.

Condición: [dropdown] [dropdown] [dropdown] [dropdown] [dropdown] [dropdown]

\*Glosa

Seleccionar Agregar.

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

**Datos Generales**

Cliente: 1 CLIENTE BXZ      Prioridades x Cliente      Tipo de Zona: LOCAL  
 Punto: 114 PUNTO 114      Fecha de Emisión: 11/06/2014      Documento ADS: AS - C01 - 9  
 Soporte Comercial: 50504 JUAN GONZALES NEGRETE      Fecha de Contrato:

**Servicios y Tipos de Servicios ADS**

Servicio: [dropdown]  
 Tipo de Servicio: [dropdown]       Ind.Prog.

**Tipología y Concepto x Tipología ADS**

Tipología: [dropdown]  
 Concepto x Tipología: [dropdown]

**Descripción x Acuerdo de Servicio**

[Table with 5 empty rows]

**Vista Previa**

**Agregar**

Formulación de Acuerdo de Servicio

**HTBSA - OFICINA PRINCIPAL**

**Datos Generales**

Cliente: 1 CLIENTE BXZ  
 Punto: 114 PUNTO 114  
 Soporte Comercial: 50504 JUAN GONZALES NEGRETE

**Prioridades x Cliente**  
 Fecha de Emisión: 11/06/2014  
 Fecha de Contrato:

Tipo de Zona: LOCAL  
 Documento ADS: AS - C01 - 9

**Servicios y Tipos de Servicios ADS**  
 Servicio: SERVICIO AA  
 Tipo de Servicio: TIPO SERV A  Ind.Prog.

**Tipología y Concepto x Tipología ADS**  
 Tipología: TIPOLOGIA 1  
 Concepto x Tipología: CONC X TIP 1

**Descripción x Acuerdo de Servicio**  
 Dia 1 - Dia 7 : 01:00 am a 23:00 hr.

**Vista Previa**  
 Agregar

**Formulación de Acuerdo de Servicio**

Seleccionar *Grabar*



**HTBSA - OFICINA PRINCIPAL**

**Datos Generales**

Cliente: 1 CLIENTE BXZ  
 Punto: 114 PUNTO 114  
 Soporte Comercial: 50504 JUAN GONZALES NEGRETE

**Prioridades x Cliente**  
 Fecha de Emisión: 11/06/2014  
 Fecha de Contrato: 21/06/2015

Tipo de Zona: LOCAL  
 Documento ADS: AS - C01 - 9

Se selecciona *SI*.



**HTBSA - OFICINA PRINCIPAL**

**Datos Generales**

Cliente: 1 CLIENTE BXZ  
 Punto: 114 PUNTO 114  
 Soporte Comercial: 50504 JUAN GONZALES NEGRETE

**Prioridades x Cliente**  
 Fecha de Emisión: 11/06/2014  
 Fecha de Contrato: 21/06/2015

Tipo de Zona: LOCAL  
 Documento ADS: AS - C01 - 9

**Servicios y Tipos de Servicios ADS**  
 Servicio: SERVICIO AA  
 Tipo de Servicio: TIPO SERV A  Ind.Prog.

**Tipología y Concepto x Tipología ADS**  
 Tipología: TIPOLOGIA 1

**Descripción x Acuerdo de Servicio**  
 Dia 1 - Dia 7 : 01:00 am a 23:00 hr.  
 Adelanto: 8 horas

**Formulación de Acuerdo de Servicio**

Días:  Tipo de Zona:  Condición:  Adelanto  Postergación

ATM  
 Tiempo de Permanencia:  
 Tiempo de Ejecución  
 Tiempo Coordinación con Cliente (Pre y Post)

Desea guardar los cambios?

Agregar

- Validar ADS

Seleccionar *Aceptar*, los ADS asociados.

HTB... PRINCIPAL

ADS x Pre Orden Pendientes de Aprobación

Tipo Doc.	Serial	N° O. Serv	Cód ADS	Cliente	Punto
PO	S01	1611	100	CLIENTE BXZ	PUNTO 113

Detalle de ADS

Cód	Servicio	Tipo de Servicio	Tipología	Concepto	ADS Inicial	ADS Final	Aceptar	Rechazo
100	SERV AA	TIPO SERV A	TIPOLOGIA 1	CONCEPTO 1	DIA 1 - DIA 7 : 01:00 a 24:00	DIA 1 - DIA 7 : 01:00 a 24:00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
100	SERV BB	TIPO SERV B	TIPOLOGIA 2	CONCEPTO 2	DIA 1 - DIA 7 : 01:00 a 24:00	DIA 1 - DIA 7 : 01:00 a 24:00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
100	SERV BB	TIPO SERV B	TIPOLOGIA 2	CONCEPTO 3	30 MIN.	40 MIN.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
100	SERV CC	TIPO SERV A	TIPOLOGIA 1	CONCEPTO 4	DIA 4 : 01:00 a 24:00	DIA 4 : 01:00 a 24:00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Seleccionar *Rechazar*, los ADS asociados.

HTB... PRINCIPAL

ADS x Pre Orden Pendientes de Aprobación

Tipo Doc.	Serial	N° O. Serv	Cód ADS	Cliente	Punto
PO	S01	1611	100	CLIENTE BXZ	PUNTO 113

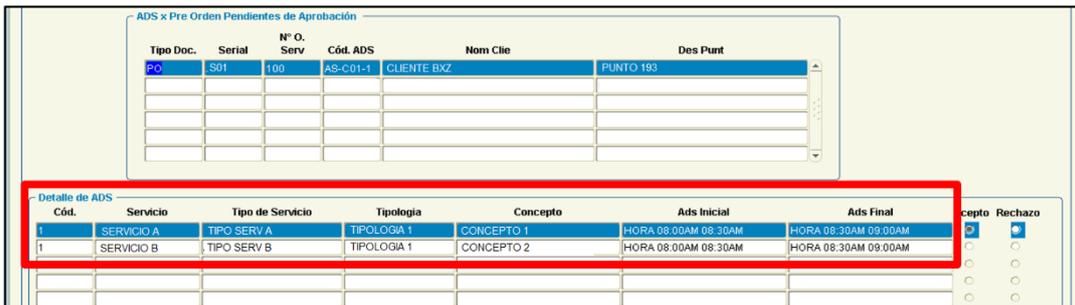
Detalle de ADS

Cód	Servicio	Tipo de Servicio	Tipología	Concepto	ADS Inicial	ADS Final	Aceptar	Rechazo
100	SERV AA	TIPO SERV A	TIPOLOGIA 1	CONCEPTO 1	DIA 1 - DIA 7 : 01:00 a 24:00	DIA 1 - DIA 7 : 01:00 a 24:00	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
100	SERV BB	TIPO SERV B	TIPOLOGIA 2	CONCEPTO 2	DIA 1 - DIA 7 : 01:00 a 24:00	DIA 1 - DIA 7 : 01:00 a 24:00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
100	SERV BB	TIPO SERV B	TIPOLOGIA 2	CONCEPTO 3	30 MIN.	40 MIN.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
100	SERV CC	TIPO SERV A	TIPOLOGIA 1	CONCEPTO 4	DIA 4 : 01:00 a 24:00	DIA 4 : 01:00 a 24:00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ingresar el motivo de rechazo y seleccionar *Aceptar*.

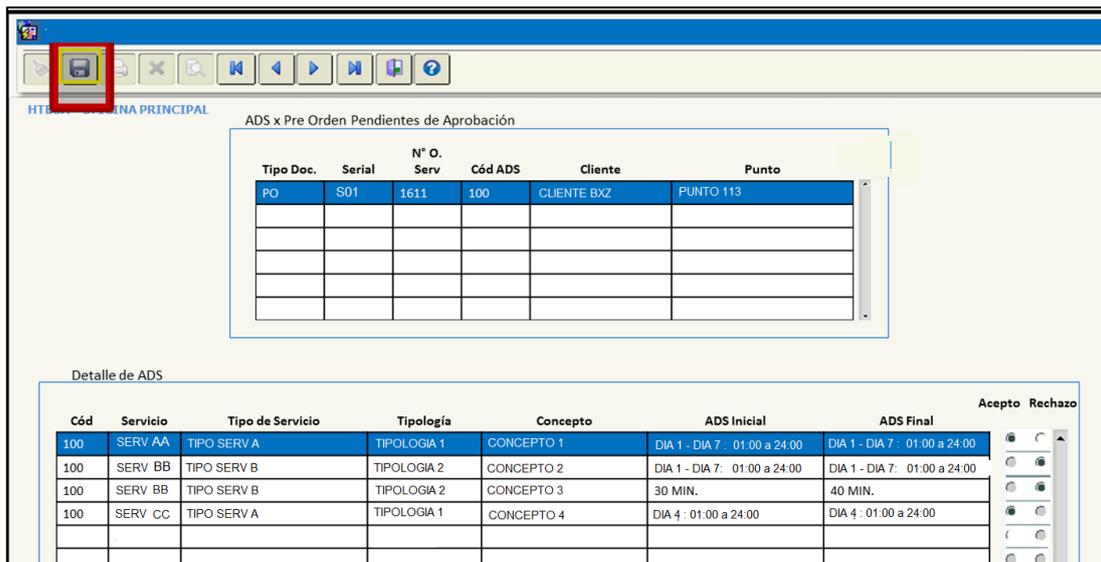


Si se desea consultar el aprobador, hacer doble clic al registro que se desea consultar.



Aprobador 1:	<input type="text" value="Ricardo Matos"/>	Grupo:	<input type="text" value="Procesamiento"/>	Estado:	<input type="text" value="Aprobado"/>
Aprobador 2:	<input type="text" value="Rosario Vargas"/>	Grupo:	<input type="text" value="Calidad"/>	Estado:	<input type="text" value="Rechazado"/>
Aprobador 3:	<input type="text"/>	Grupo:	<input type="text"/>	Estado:	<input type="text"/>

Seleccionar *Guardar*.



- **Consultar ADS**

Seleccionar *Cliente*.

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

Generacion Reporte ADS-General

Lima  
 Sucursales

ADS Estandar

Gen ADS x Punto

Comparativo Reporte ADS

Servicio: SERVICIO A  
Tipo de Servicio: TIPO SERV A

Ind.Prog.  Con Version Anterior  Otro Punto

Generar Reporte

Seleccionar *ADS por punto*.

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

Generacion Reporte ADS-General

Lima  
 Sucursales

ADS Estandar

Gen ADS x Punto

Comparativo Reporte ADS

Servicio: SERVICIO A A  
Tipo de Servicio: TIPO SERV A

Ind.Prog.  Con Version Anterior  Otro Punto

Generar Reporte

Seleccionar *Servicio y Tipo de Servicio*.

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

Generacion Reporte ADS-General

Lima  
 Sucursales

ADS Estandar

Gen ADS x Punto

Comparativo Reporte ADS

Servicio: SERVICIO A A  
Tipo de Servicio: TIPO SERV A

Ind.Prog.  Con Version Anterior  Otro Punto

Generar Reporte

Seleccionar *Con Versión Anterior u Otro punto*.

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

Cliente: 1 CLIENTE BXZ  
 Punto: 113 PUNTO 113

**Generacion Reporte ADS-General**  
 Lima  
 Sucursales

**Comparativo Reporte ADS**  
 Servicio: SERVICIO A A  
 Con Versión Anterior  
 Otro Punto

Ind.Prog.

Seleccionar *Generar Reporte*.

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

Cliente: 1 CLIENTE BXZ  
 Punto: 113 PUNTO 113

**Generacion Reporte ADS-General**  
 Lima  
 Sucursales

**Comparativo Reporte ADS**  
 Servicio: SERVICIO A A  
 Con Version Anterior  
 Otro Punto

Ind.Prog.

PUNTO 193

PUNTO	Matriz de estandarización		HORARIOS						RESTRICCIONES DEL SERVICIO					
	SERVICIOS	TIPO DE SERVICIOS	Horario de Solicitud	Horario de atención	Rango horario	Anulaciones	Tiempo de respuesta	Adelantos Postergaciones	Cantidad de horarios (Prioridades) y % de servicios	Cantidad monedas con pedido de billetes	Tiempo de permanencia	Tiempo para implementar un ATM	Tiempo para presentar reclamos de videos	Medio de envío de solicitud
ADS Estandar	SERVICIO DD	TIPO SERV AA	Dia 1 - Dia 7 01:00 - 2:00 hr.	Dia 1 - Dia 7 01:00 - 2:00 hr.	Minimo 8 hr. Segun disponibilidad	Hasta las 06:00 a.m.	No aplica	Hasta 5 hr antes.	No aplica	<= 4 cajas	20 min	No aplica	5 dias	e-mail persona autorizada
Versión 1.0	SERVICIO DD	TIPO SERV AA	Dia 1 - Dia 7 01:00 - 2:00 hr.	Dia 1 - Dia 7 01:00 - 2:00 hr.	Minimo 8 hr. Segun disponibilidad	Hasta las 06:00 a.m.	No aplica	Hasta 5 hr antes.	No aplica	<= 4 cajas	20 min	No aplica	5 dias	e-mail persona autorizada
Versión 1.1	SERVICIO DD	TIPO SERV AA	Dia 1 - Dia 7 01:00 - 2:00 hr.	Dia 1 - Dia 7 01:00 - 2:00 hr.	Minimo 8 hr. Segun disponibilidad	Hasta las 06:00 a.m.	No aplica	Hasta 5 hr antes.	No aplica	<= 4 cajas	20 min	No aplica	5 dias	e-mail persona autorizada

Seleccionar la *tipología* y *concepto por tipología*, para realizar la combinación.

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

Ciente: 1 CLIENTE BXZ  
Punto: 113 PUNTO 113

Generacion Reporte ADS-General  
 Lima  
 Sucursales

Comparativo Reporte ADS  
Servicio: SERVICIO A.A  
Tipo de Servicio: TIPO SERV A  Ind.Prog.  Con Version Anterior  Otro Punto

Cientes Cuentas Asignados    Concepto por Tipologia    Combinacion en X

Tipologia	Concepto por Tipologia	Selecc.	Tipologia	Concepto por Tipologia
TIPOLOGIA 1	CONC X TIP 0	<input type="checkbox"/>	TIPOLOGIA 1	CONC X TIP 0
TIPOLOGIA 2	CONC X TIP 1	<input type="checkbox"/>	TIPOLOGIA 1	CONC X TIP 1
TIPOLOGIA 3	CONC X TIP 2	<input type="checkbox"/>	TIPOLOGIA 1	CONC X TIP 2
TIPOLOGIA 4	CONC X TIP 3	<input type="checkbox"/>	TIPOLOGIA 1	CONC X TIP 3
TIPOLOGIA 5	CONC X TIP 4	<input type="checkbox"/>	TIPOLOGIA 1	CONC X TIP 4
TIPOLOGIA 6	CONC X TIP 5	<input type="checkbox"/>		
TIPOLOGIA 7	CONC X TIP 6	<input type="checkbox"/>		
TIPOLOGIA 8	CONC X TIP 7	<input type="checkbox"/>		
	Todos <input type="checkbox"/>			

Seleccionar *Vista Previa*.

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

Ciente: 1 CLIENTE BXZ  
 Punto: 113 PUNTO 113

Generacion Reporte ADS-General  
 Lima  
 Sucursales

Comparativo Reporte ADS  
 Servicio: SERVICIO A A  Con Version Anterior  
 Tipo de Servicio: TIPO SERV A  Ind.Prog.  Otro Punto

Cientes Cuentas Asignados

Tipologia	Concepto por Tipologia	Selec.
TIPOLOGIA 1	CONC X TIP 0	<input checked="" type="checkbox"/>
TIPOLOGIA 2	CONC X TIP 1	<input type="checkbox"/>
TIPOLOGIA 3	CONC X TIP 2	<input type="checkbox"/>
TIPOLOGIA 4	CONC X TIP 3	<input type="checkbox"/>
TIPOLOGIA 5	CONC X TIP 4	<input type="checkbox"/>
TIPOLOGIA 6	CONC X TIP 5	<input type="checkbox"/>
TIPOLOGIA 7	CONC X TIP 6	<input type="checkbox"/>
TIPOLOGIA 8	CONC X TIP 7	<input type="checkbox"/>
		Todos <input type="checkbox"/>

Combinacion en X

Tipologia	Concepto por Tipologia
TIPOLOGIA 1	CONC X TIP 0
TIPOLOGIA 1	CONC X TIP 1
TIPOLOGIA 1	CONC X TIP 2
TIPOLOGIA 1	CONC X TIP 3
TIPOLOGIA 1	CONC X TIP 4

VISTA PREVIA - CONSULTA ACUERDOS DE SERVICIOS

25/02/2014 NOMBRE DE PC HTBP/AUXB/USUARIO

HTBSA OFICINA PRINCIPAL

Ciente: 1 CLIENTE BXP  
 Punto: % TODOS  
 Servicio: SERVICIO A Ind. Prog.   
 Tipo de Servicio: TIPO SERV A

**Legenda:**  
 A - HORARIOS  
 B - RESTRICCIONES DEL SERVICIO  
 C - CONDICIONES DEL SERVICIO

PUNTO	A - HORARIO DE SOLICITUD	A - HORARIO DE ATENCION	A - RANGO HORARIO	B - TIEMPO DE PERMANENCIA	...			
ADS Estandar	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	30min.				
PUNTO 1	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	30min.				
PUNTO 2	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	10min.				
PUNTO 3	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	10min.				
PUNTO 4	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	30min.				
PUNTO 5	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	Dia 15 - Dia 30 01:00 - 24:00	30min.				

- **Mantener Servicio y Tipo de Servicio ADS**

Posicionar el cursor en el primer registro en blanco e ingresar el nombre que se va asignar al servicio ADS.

## Digitar los tipos de servicio

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

**Servicios**

Cód	Servicios ADS	Act.
1	SERVICIO AA	<input checked="" type="checkbox"/>
2	SERVICIO BB	<input checked="" type="checkbox"/>
3	SERVICIO CC	<input checked="" type="checkbox"/>
4	SERVICIO DD	<input checked="" type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>

Todos

Asocia Servicios

**Tipos de Servicios ADS**

Cod.	Tipos de Servicios	Programado	Actv.
1	1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	2	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	3	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	4	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Todos

## Seleccionar Asociar Servicio.

HTBSA - OFICINA PRINCIPAL

**Servicios**

Cód	Servicios ADS	Actv.
1	SERVICIO AA	<input checked="" type="checkbox"/>
2	SERVICIO BB	<input checked="" type="checkbox"/>
3	SERVICIO CC	<input checked="" type="checkbox"/>
4	SERVICIO DD	<input checked="" type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>

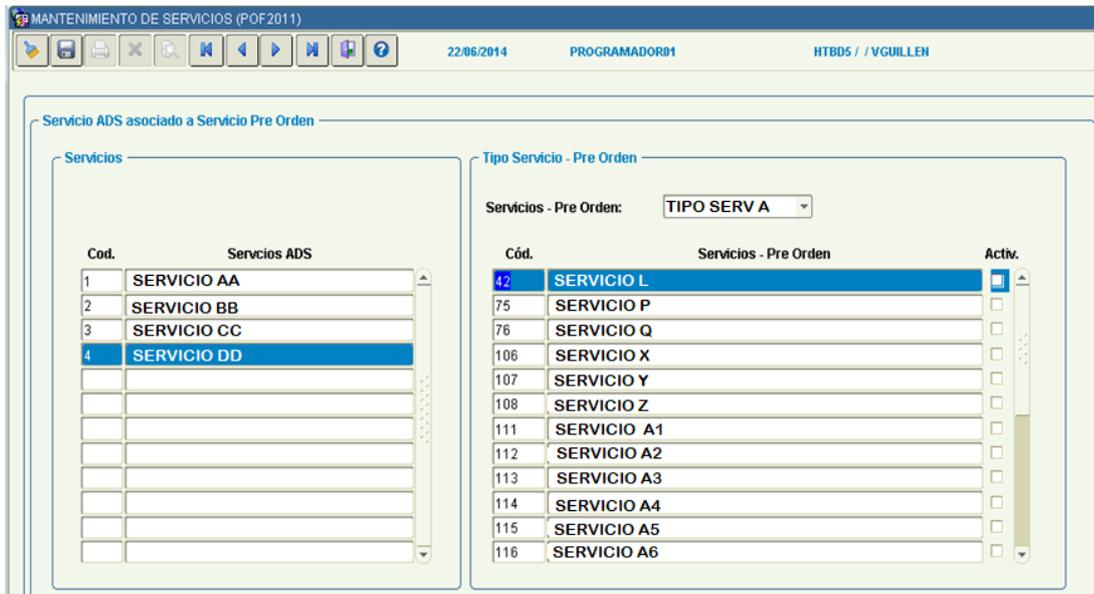
Todos

Asocia Servicios

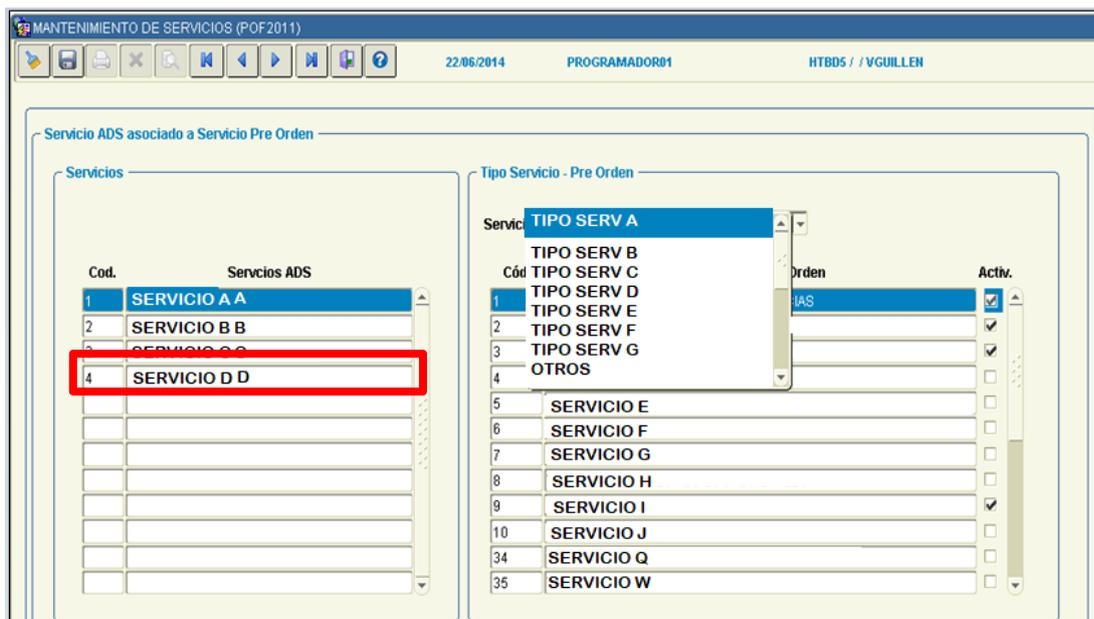
**Tipos de Servicios ADS**

Cod.	Tipos de Servicios	Programado	Actv.
1	1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	2	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	3	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	4	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

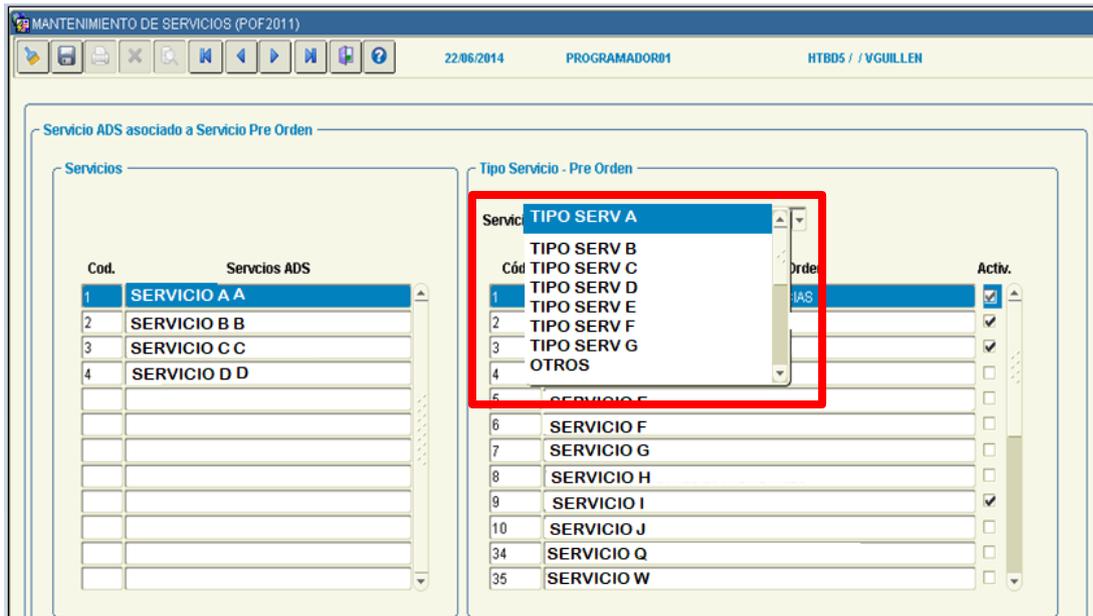
Todos



Seleccionar el servicio ADS.



Selecciona Tipo de Servicio.



Selecciona *Guardar*

