

Ejercicio 3:– ELECTRONIC SERVICES:

a) Confeccione el diagrama de contexto del subsistema descripto de Electronic Services.

ELECTRONIC SERVICES, es una empresa que se radica en la ciudad de Comodoro Rivadavia. Brinda un servicio de reparación de productos electrónicos, armado y mantenimiento de computadoras y realiza proyectos electrónicos ofreciendo distintas opciones, de acuerdo a la necesidad del cliente, brindando sus servicios tanto a empresas como a ciudadanos en general de Comodoro Rivadavia y zonas aledañas. El dueño de la empresa ha decidido automatizar el área de Servicios del departamento de Operaciones. En dicha área se encuentran las siguientes dependencias: "Armado y Mantenimiento de PC, Proyectos y Diseños (PyD), Estética y Armado de Proyectos (EyAP), y Reparación y Mantenimiento (RyM)", y se llevan a cabo los siguientes procesos:

- **Armado y Mantenimiento de PCs:** Cuando se recibe una "orden de Servicio de PCs", proveniente del dpto. de Comercial y Recepción (CyR), se confecciona un "pedido de materiales" que se envía al Dpto. de Abastecimiento que provee los mismos, acompañados con un "remito de materiales". Si se trata de un armado, se consultan los "diagramas de componentes", confeccionados por Proyectos y Diseños (PyD). Concluido el servicio, se envía el original de la "orden de servicio de PCs cumplida" a CyR, para su correspondiente facturación y retiro de la PC. Si se trata de una PC en garantía, se confecciona un "remito de garantía de PCs" que se envía a CyR, para que se realice la gestión correspondiente a la empresa proveedora.
- **Realización de Proyectos:** Cuando PyD recibe un "pedido de proyecto" desde CyR. El sector PyD se encarga de confeccionar una Lista de Alternativas de acuerdo a las necesidades del cliente, y luego envía a CyR, la documentación completa del "proyecto", en la cual incluye la lista de las alternativas que ha preparado, con una "nota de diseño de alternativas". Luego, CyR entrega en PyD, la documentación completa del "proyecto", en la que se especifica cual es la alternativa a implementar, mas una "nota de alternativa conformada". Contando con la alternativa seleccionada, PyD comienza su diseño, consultando una base de datos de "plantillas de diseño", provista por la empresa ELECTROCAD, que es especialista en CAD, y es de Buenos Aires. Cuando finaliza el diseño, se confecciona una "orden de servicio", que junto al "diseño", se envía a Estética y Armado de Proyectos (EyAP). Ni bien (EyAP) recibe la "orden de servicio", eleva una "nota de necesidades de materiales" al dpto. de Abastecimiento. Una vez que (EyAP) finaliza el proyecto, completa la Orden de Servicio, con las horas de trabajo correspondientes al proyecto, la lista de los materiales utilizados, y el sello de cumplida, se envía el original de la "Orden de Servicio Cumplida", a CyR para su correspondiente facturación y retiro del proyecto.
- **Reparación de Equipos Electrónicos:** Cada departamento de la empresa, ante necesidades de reparación, confecciona una "orden de reparación" y entrega la misma en (RyM). CyR cuando un cliente solicita la reparación de aparatos electrónicos, confecciona una "orden de reparación", y entrega dicha nota a (RyM). En algunos casos, junto con la "orden de reparación", recibe el aparato a reparar, información que está registrada en dicha orden.

ELECTRONIC SERVICES

Última modificación: 06-07-06

Ejercicio 3: “Diagrama de contexto”.

Hoja 2

Si los operarios de (RyM), deben desplazarse a otro lugar físico para realizar la reparación, confeccionan una “solicitud de autorización de carga de combustible”, que incluye una descripción del trabajo a realizar y de la orden de reparación, asociada, solicitan luego la firma del responsable de (RyM), quien entrega esta solicitud firmada al Dpto. de Abastecimiento. Este departamento, les entrega a cambio, un “vale de carga de combustible”, que pueden usar los operarios de (RyM), en las estaciones de servicio autorizadas. Ni bien (RyM), finaliza el trabajo de reparación, incorpora en la “orden de reparación” recibida, los datos asociados a la realización del trabajo solicitado, le coloca luego el sello de cumplida, y envía la “orden de reparación cumplida”, al sector solicitante. Si el sector solicitante entregó inicialmente el aparato para reparar, junto con la “orden de reparación”, entonces al hacer entrega de la “orden de servicio cumplida”, también entrega el aparato reparado. (RyM), al finalizar el trabajo de reparación, entrega a Abastecimientos una “orden de carga de combustible”, dicha nota incluye información acerca de la solicitud de autorización de carga de combustible asociada, y adjunta a la misma, las facturas correspondientes a la carga de combustible.

Emisión de Informes: Mensualmente, cada dependencia eleva un “informe de ordenes cumplidas” al Jefe del dpto. de Operaciones, y al dpto. de Finanzas; y un “informe de personal”, en el que se incluyen novedades y desempeño, al Jefe del dpto. de Operaciones, y al dpto. de Personal.

En todos los sectores del área se consultan los “manuales de procedimientos” brindados por ART Compromiso, empresa que los actualiza semestralmente, para cumplir con las normas de seguridad e higiene del trabajo.