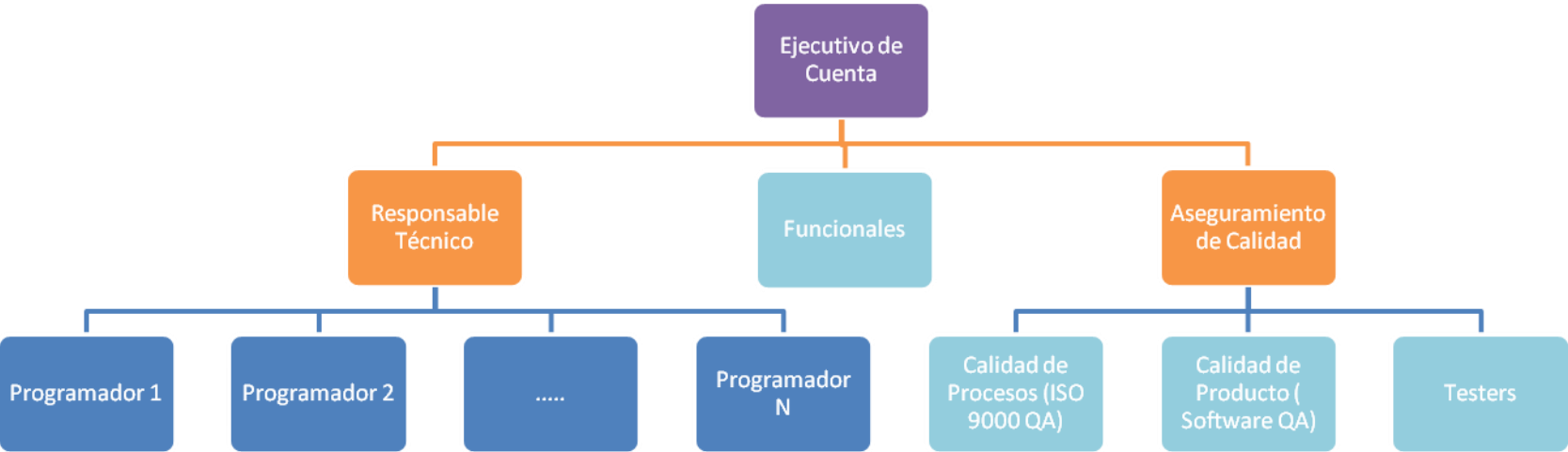


Esquema General de Software Factory – Modelo MasterSoft



Roles dentro de la estructura

- **Ejecutivo de Cuenta (Account Manager)** : Es el responsable comercial que administra la cuenta para la cual se establece la Software Factory. Es el responsable de todas las cuestiones comerciales relacionadas con la Software Factory montada para ese cliente. Es el responsable de generar con una frecuencia mínima mensual, un informe de gestión de las actividades de la software Factory, para la gerencia de sistemas de la empresa cliente. La frecuencia de reporte se definirá dentro del SLA con cada cliente.
- **Responsable Técnico** : Es el encargado de planificar, definir y supervisar las actividades del equipo de programación destinado a la factory. La relación tope entre responsable técnico y equipo de programación, es de 1 a 5 personas. En caso que sea necesario destinar a más de 5 personas a una factory, se generarán “responsables intermedios” que lideraran pequeños grupos de 3 a 4 personas, los cuales a su vez reportarán al responsable técnico.
- **Funcionales** : En general, la responsabilidad funcional de generación de especificaciones funcionales que se utilizarán como base para las actividades de desarrollo de la software factory, surgen desde el cliente que contrata los servicios de la Factory. Sin embargo, previendo que en ciertas organizaciones, las compañías necesitan tercerizar esta actividades, preveemos la “dependencia” de 1 o más funcionales, directamente del Account Manager, con una fuerte relación con el Responsable Técnico. La responsabilidad de estas personas, será exclusivamente la generación de especificaciones funcionales que luego se utilizarán como “input” de las actividades de desarrollo.
- **Programadores** : Dentro de este esquema, se prevee que exista un mix de perfiles, presuponiendo un esquema en el cual, un equipo de 4 personas esté conformado por :
 1. Un especialista Senior (Estudiante Avanzado o Profesional con más de 4 años de experiencia y conocimiento profundo de la tecnología utilizada)
 2. Dos especialistas semisenior de diferente nivel de expertise (alguien recién promovido desde el nivel Junior y alguien con perfil más cercano al nivel senior) (Estudiantes o Profesionales con más de 2 años de experiencia)
 3. Un perfil Junior : Estudiante de Sistemas, con conocimiento de la tecnología aplicada, y al menos seis meses de experiencia en dicha tecnología. (dedicado fundamentalmente a tareas de documentación, testing y tareas de programación de bajo nivel de riesgo, impacto y complejidad)

- **Aseguramiento de Calidad :** En servicios donde la cantidad de recursos aplicados a programación, sea inferior a las 10 personas, el área de aseguramiento de la calidad, será un grupo de “soporte y servicios” con dedicación parcial a la factory, y estará compuesto de los siguientes perfiles :
 1. **Calidad de Procesos (ISO 9000 QA) :** El objetivo es que quienes formen parte de la factory, cumplan con los requisitos impuestos por el procedimiento de Diseño y Desarrollo y los demás requisitos del Sistema General de Calidad de Mastersoft, en el contexto de la norma ISO 9000, cumpliendo de la forma más amplia posible, todos los requisitos de la guía de aplicación ISO 90003, y todos aquellos requisitos de documentación y procesos impuestos por la empresa cliente. Por tal motivo serán sus responsabilidades principales capacitar al grupo de trabajo, auditar el estricto cumplimiento de las normas y procedimientos, generando cuando correspondiera No Conformidades y Oportunidades de Mejora que permitan mejorar el funcionamiento de la Software Factory. Asimismo, será su responsabilidad promover la política de calidad de MasterSoft entre los miembros del equipo.
 2. **Calidad de Producto (Software QA) :** Será responsabilidad de quienes tengan esta responsabilidad, asegurarse que se logre el cumplimiento de todas aquellas mejores prácticas que garanticen la mantenibilidad y eficiencia del código fuente generado desde la Software Factory. Principalmente, se fomentará la aplicación de recomendaciones técnicas y mejores prácticas para la codificación, el uso de frameworks, la reusabilidad de componentes y toda aquella recomendación que mejore la calidad de los productos de software desarrollados. Si la factory encara proyectos de desarrollo, este área será la responsable de proponer las arquitecturas más adecuadas para el proyecto. En conjunto con el account manager y el responsable técnico, generará propuestas técnicas a la empresa cliente, para mejorar la calidad técnica del software y generar caminos de crecimiento a nivel tecnológico, definiendo estrategias técnicas a corto y mediano plazo.
 3. **Testers :** En factorys con más de 6 personas en los equipos de programación, se generará la figura del tester , dependiendo en forma directa del responsable de aseguramiento de calidad de esa cuenta, con el objeto de generar revisiones técnicas de cada versión de cada producto generado. En factorys de menor tamaño, el testing se realizará mediante revisión de pares, pruebas de módulo, inspecciones del responsable técnico, e inspecciones por muestreo, de acuerdo a lo que se determine en el SLA comprometido con el cliente.

Incidentes Correctivos

Capacitación

Corrección de
Datos o
Parametrización

Reporte de Bugs o
mal
funcionamiento

Capacitación a Mesa de
Ayuda

Capacitación a Usuarios

Ajustes sobre QA y
Producción o directamente en
Producción.

Generación de Actividades de
Desarrollo para la Factory (
circuito similar a Evolutivos)

Esquema de servicios para Incidentes Evolutivos

