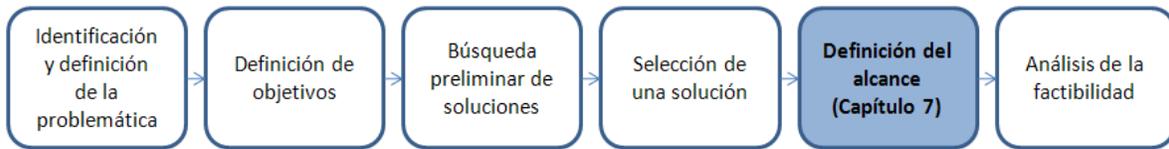


## Capítulo 7. Definición del alcance

### 7.1 *Introducción*

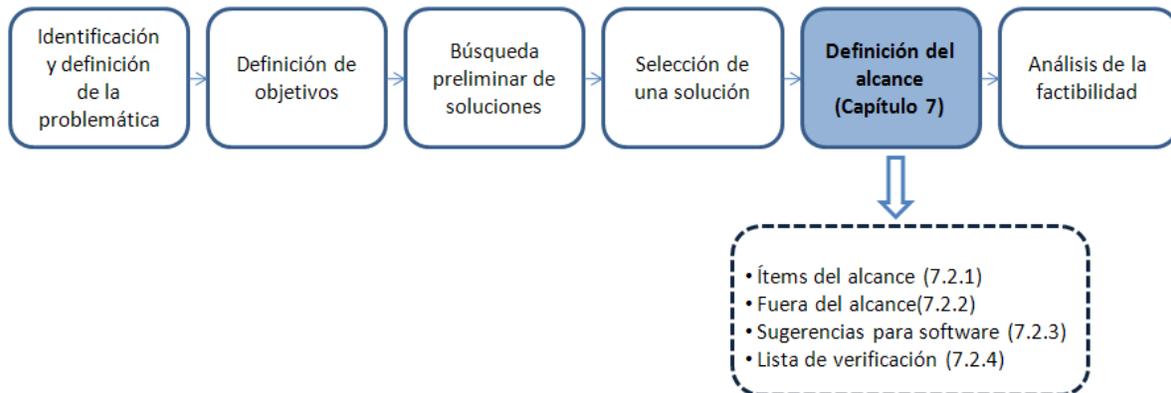


En la etapa anterior se han definido algunas especificaciones generales acerca de la solución a implementarse. Es en esta etapa de definición del alcance donde debe comenzar a detallarse un poco más de qué se trata dicha solución.

Desde la Teoría General de Sistemas se define el concepto de frontera como “aquella línea abstracta, dinámica y más imaginaria que física, que separa al sistema de su entorno y define lo que le pertenece y lo que no” (Pollo Cattaneo, 2008: 30). Por lo tanto en todo proyecto (considerado como un sistema) podemos tener en cuenta su frontera; esta produce un interior del sistema y un contexto. En esta etapa de definición del alcance se trata de definir precisamente dónde se ubica esta frontera, o sea, qué formará parte del sistema (del proyecto) y qué no.

En términos prácticos del proyecto esta definición corresponde a qué incluirá la solución y qué cosas no. Es la primera instancia de una idea de “contrato” con nuestro cliente.

## 7.2 Herramientas



### 7.2.1 Ítems del alcance

Se debe especificar una lista de ítems que formarán parte de la solución. Si se trata del desarrollo de un equipamiento mecánico o electrónico deberá indicarse qué elementos de dicho equipamiento se desarrollarán y cuáles no; si se trata del desarrollo o implementación de un software deberá indicarse qué funcionalidades poseerá el software y cuáles no serán consideradas para el proyecto.

### 7.2.2 El “no alcance”

Llamo “no alcance” a aquellos elementos que se consideran fuera del alcance del proyecto, o sea, lo que no pertenece al alcance. En principio podría considerarse que todo lo que no fue definido en el alcance entonces pertenece al “no alcance”; sin embargo, algunas cuestiones podrían plantear dudas y problemáticas con el cliente si no son especificadas claramente. Es en esta sección donde se puede especificar lo que no pertenece al proyecto con detalle para desambiguar su alcance.

### 7.2.3 Algunas sugerencias para software

Supongamos que deseamos la construcción de un software; surgen allí una serie de cuestiones a definir:

- ¿Es parte de este proyecto la adquisición de las licencias necesarias o estas serán ya brindadas por otras áreas, o se requerirá obligatoriamente el uso de software libre?
- ¿Cuántos usuarios serán los destinatarios de la solución?
- ¿Qué restricciones tecnológicas se presentan y, por lo tanto, deberán ser cumplidas?
- ¿Qué funcionalidades debe incluir dicho software? Al menos debe brindarse algún detalle que permita entender su complejidad; por ejemplo, si se trata de un Software de Gestión Empresarial, ¿qué funcionalidades permitirá? Pueden ser administración de proveedores, de clientes, de cuentas bancarias, de pagos, de cobranzas, etc. Un software sí o sí contiene un límite, y el alcance permite especificar qué se encuentra dentro de ese límite y qué fuera, o sea, qué le incumbe al proyecto y qué no le incumbe.
- ¿El proyecto incluye o no el volcado inicial de datos en una base de datos, o la migración de datos de una base de datos a otro?

#### 7.2.4 **Lista de verificación**

La lista de verificación que se puede definir para este caso es breve y contiene las siguientes preguntas:

- ¿Se definió el alcance del proyecto?
- ¿Se definieron los elementos que están fuera del alcance?
- ¿Existe algún ítem no especificado en el alcance ni en “fuera del alcance” que pueda producir conflictos?

Se sugiere agregar las detalladas en el punto anterior sobre sugerencias para software.

### 7.3 **Plantilla de documentación**

**Nombre del proyecto**

<< Según capítulo 3 >>

**Introducción**

<< Según capítulo 3 >>

**Tipo de proyecto**

<< Según capítulo 3 >>

**Problemas**

<< Según capítulo 3 >>

**Causas**

<< Según capítulo 3 >>

**Objetivos del proyecto**

<< Según capítulo 4 >>

**Antecedentes**

<< Según capítulo 5 >>

**Posibles soluciones**

<< Según capítulo 5 >>

**Solución a implementar**

<< Según capítulo 6 >>

**Alcance**

<< Lista de elementos que formarán parte del proyecto >>

<< Se sugiere considerar las recomendaciones sobre el alcance (7.2.1 y 7.2.3) >>

<< Para la revisión final se recomienda utilizar la lista de verificación (7.2.4) >>

**Fuera de alcance**

<< Lista de elementos que formarán parte del proyecto >>

<< Se sugiere considerar las recomendaciones sobre la definición de elementos fuera del alcance (7.2.2 y 7.2.3) >>

<< Para la revisión final se recomienda utilizar la lista de verificación (7.2.4) >>

## 7.4 **Nuestro ejemplo**

### **Alcance**

- La funcionalidad que se incluirá en el software a desarrollar incluye:
  - Registración de reclamos, categorización y jerarquización
  - Registración de las actividades realizadas sobre cada reclamo
  - Trazabilidad de un reclamo a lo largo de su trayectoria
  - Trazabilidad de la relación entre reclamos
  - Registración de los estados de atención de los reclamos
  - Administración de usuarios
  - Administración de perfiles de usuarios con niveles de permisos de acción/visualización a las distintas funcionalidades
  - Administración de datos generales requeridos para las funcionalidades anteriores (categorías de reclamos, tipos de reclamos, sectores involucrados, etc.)
  - Informes sobre reclamos por tipo, estado de atención y tiempos de atención.
- El software será utilizado por la totalidad de la Gerencia de Atención al Cliente (100 usuarios aproximadamente).
- El software deberá ser ejecutado sobre las bases de datos Microsoft SQL Server.
- Se incluye la adquisición y el costeo de licencias de software para el desarrollo de la solución.
- Se incluye la migración de datos sobre reclamos realizados sobre las planillas actualmente en vigencia y que estén abiertos (sin resolverse) al momento de la implementación del software.

### **Fuera de alcance**

Si bien se ha resuelto la definición de procedimientos formales para la gestión de reclamos, el proceso de su construcción de dichos procedimientos no formará parte de este proyecto.

No se incluye la adquisición ni el costeo de licencias de software para la operación del software. En este caso suponemos por ejemplo que otra empresa en paralelo se encargará de esta parte solución y que a nuestra empresa sólo nos fue encargado el desarrollo del software.