



# ESTÁNDARES DE OPERACIÓN



## Kick-offs

- Explicarle al cliente nuevamente el alcance del producto y preguntarle si está de acuerdo con ello. En caso de tener dudas resolverlas. Si el cliente insiste en pedir algo adicional, se para el kick-off y se le pasa al asesor de satisfacción.
- La capacitación durará entre 15 y 30 (**NO MÁS DE 30**) minutos. Se le deberá informar al cliente que ese será el tiempo máximo de reunión.
- Se deberán llenar las distintas preguntas directamente en el formato.
- Se deberán dar check a las casillas del formato, Poner el nivel de dificultad del producto, poner la etiqueta del su equipo como responsable y anotar algún requerimiento particular que tenga el cliente.
- Pasar la tarjeta a la columna de ambiente de desarrollo y etiquetar al líder back.



## Proceso general

- Se deberán siempre poner las etiquetas correspondientes al estado en el que se encuentra el proyecto.
- Se deberán quitar siempre las etiquetas de fases/procesos que no se encuentren en ejecución.
- Se deberán SIEMPRE marcar las casillas de las tareas completadas.



## Entrega

- Para clientes problemáticos que estén planteando muchas modificaciones, dejarles habilitadas ka spáginas una hora para que plantee correcciones.
- Anotar TODAS las correcciones que el cliente plantea, independientemente de que se ejecuten en ese mismo momento. Mandarle al final de la reunión todas las correcciones hechas y pendientes con un screenshot.
- Realizar las correcciones. Si son muchas, liberar al apoyo para que continúen con el curso normal de las actividades.
- Mandar acta de entrega final con los pendientes y hacerle claridad al cliente que ya se entregó la página.
- Poner la fecha de entrega en la tarjeta,
- Quitar todas los miembros de la tarjeta.
- Quitar la portada de la tarjeta.