Procedimiento para Gestión de Infraestructura

# Objetivo

Establecer el procedimiento para planificar, implementar, evaluar y mejorar la gestión de la infraestructura, garantizando su eficiencia, efectividad y sostenibilidad, conforme a los lineamientos de la norma ISO/IEC 15288.

# Alcance

Este procedimiento aplica a todos los proyectos, servicios, productos y procesos organizacionales relacionados con la gestión de infraestructura, abarcando desde la planificación hasta la ejecución y evaluación de las mejoras.

# Referencias normativas

* ISO/IEC 15288:2015 — Systems and software engineering — System life cycle processes

# Definiciones y abreviaturas

* Infraestructura: Conjunto de instalaciones, estructuras y servicios necesarios para el funcionamiento de un sistema.
* Gestión de Infraestructura: Conjunto de actividades planificadas y sistemáticas para gestionar las operaciones de infraestructura.
* Evaluación de Infraestructura: Análisis de la condición y el desempeño de los componentes de infraestructura.
* Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada.
* Acción preventiva: Acción para eliminar la causa de una posible no conformidad.

# Responsabilidades

1. **Responsable de Infraestructura:**
2. Coordinar la planificación y ejecución del proceso de gestión de infraestructura.
3. Definir criterios y métodos de evaluación de infraestructura.
4. Monitorear resultados y recomendar acciones correctivas y preventivas.
5. **Jefes de Proyecto:**
6. Implementar las políticas y objetivos de gestión de infraestructura en los proyectos.
7. Asegurar que se recopilen y reporten los resultados de infraestructura.
8. **Todo el personal:**
9. Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos.
10. Reportar no conformidades y oportunidades de mejora.

# Descripción del procedimiento

## Planificación de la infraestructura

Establecer políticas, objetivos y procedimientos para la gestión de infraestructura, alineados con la estrategia organizacional. Definir responsabilidades y autoridades para la implementación de la gestión de infraestructura. Asignar recursos y proporcionar la información necesaria para su gestión.

## Evaluación de la infraestructura

Recopilar y analizar los resultados de la infraestructura con base en los criterios definidos. Evaluar la satisfacción del cliente y el desempeño de la infraestructura mediante encuestas, entrevistas o indicadores de servicio.

## Acciones correctivas y preventivas

Identificar no conformidades o riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de infraestructura. Planificar acciones correctivas y preventivas. Dar seguimiento a la implementación de dichas acciones hasta su cierre.

# Registros y evidencias

* Políticas y objetivos de infraestructura aprobados.
* Planes de infraestructura por proyecto.
* Informes de evaluación de infraestructura.
* Registros de encuestas de satisfacción del cliente.
* Listado y estado de acciones correctivas y preventivas.

# Indicadores de desempeño

* % de proyectos que cumplen con los objetivos de infraestructura definidos.
* Nivel de satisfacción del cliente (escala 1 a 5).
* Número de no conformidades detectadas vs. resueltas.
* Tiempo promedio de cierre de acciones correctivas/preventivas.
* % de auditorías internas con cumplimiento satisfactorio.