

Soluciones móviles para conjuntos residenciales

Justificación de los Procesos Elegidos

Cesar Alejandro Antolínez Poveda
Angela Daniela García Díaz
Juan Felipe González Forero
Juan Pablo Lara Lara

Agosto 2018.

Fundación Universitaria Panamericana.
Facultad de Ingeniería.
Diseño de Procesos de Software

Proceso: DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL

Sub-Proceso: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Justificación:

Como casa desarrolladora de software, necesitamos formular lineamientos, metodologías y estrategias que le permitan a la Junta Directiva contar con instrumentos adecuados para la planeación, seguimiento y control de los procesos institucionales, en virtud de la misión y funciones organizacionales.

Es por esto que el proceso toma relevancia en la formulación del plan, con definición de todos los protocolos de direccionamiento, proponiendo distintos escenarios de acuerdo con las realidades y probabilidades de la organización.

Indicadores:

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR			
Perfil del indicador			
Nombre:	Efectividad de la realización del proceso.		
Objetivo:	Conocer la tardanza entre el ingreso de los documentos de entrada y la generación de los documentos de salida.		
Proceso:	Planeación estratégica		
Responsable:	Junta Directiva		
Caracterización del indicador			
Unidad de medida		Ámbito de desempeño	
Semanas		Efectividad	
Procesamiento de información			
Frecuencia de medición	Semanal	Fuente de información	Reportes de duración
Responsable de la información:	Área Administrativa	Responsable del procesamiento:	Área Administrativa
Niveles de referencia			
Metas establecidas		Excelente: Menos de una semana	
		Bueno: 1 a 2 semanas	
		Necesita mejorar: Más de 2 semanas	

Proceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Sub-Proceso: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS

Justificación:

La administración de recursos económicos es clave para nuestra estimación y gestión del proyecto.

Este proceso toma importancia porque nos indicará la gestión e implementación eficaz y eficiente de los recursos de nuestra organización cuando los requerimos.

Indicadores:

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR			
Perfil del indicador			
Nombre:	Gestión de recursos		
Objetivo:	Automatizar y ayudar en el proceso de asignación de recursos para cada proyecto, estimando el alcance y transparencia de recursos económicos accesibles.		
Proceso:	Gestión de recursos económicos		
Responsable:	Área de talento humano		
Caracterización del indicador			
Unidad de medida		Ámbito de desempeño	
Horas		Eficiencia y calidad	
Expresión matemática			
$\frac{\text{Estimación de recusos}}{\text{Gastos}} \times 100$			
Procesamiento de información			
Frecuencia de medición	Mensual	Fuente de información	Proyectos con éxito
Responsable de la información:	Área de RRHH	Responsable del procesamiento:	Área de RRHH
Niveles de referencia			
Metas establecidas		Excelente: Cantidad mayor o igual a 90%	
		Bueno: Cantidad entre 70% y 90%	
		Necesita mejorar: Cantidad menor a 70%	

Proceso: TALENTO HUMANO

Sub-Proceso: SELECCIÓN DE PERSONAL

Justificación:

Como casa desarrolladora de software, es importante contar con el personal mejor capacitado para afrontar los retos de la organización.

Es por esto que el proceso toma relevancia y nos permite identificar, analizar y documentar los recursos humanos adquiridos, conociendo cómo deben ser sus perfiles y cuáles deben ser sus conocimientos mínimos.

Indicadores:

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR			
Perfil del indicador			
Nombre:	Porcentaje de rendimiento del personal.		
Objetivo:	Conocer la relación entre las ganancias y la inversión realizada en personal.		
Proceso:	Selección de personal		
Responsable:	Área de Talento Humano		
Caracterización del indicador			
Unidad de medida		Ámbito de desempeño	
Porcentaje		Economía	
Expresión matemática			
$\frac{\text{Gastos totales en nómina de personal}}{\text{Ingreso total de la empresa}} \times 100$			
Procesamiento de información			
Frecuencia de medición	Mensual	Fuente de información	Reportes de casos resueltos
Responsable de la información:	Área de Talento Humano	Responsable del procesamiento:	Área de Talento Humano
Niveles de referencia			
Metas establecidas		Excelente: Menor o igual a 5%	
		Bueno: Entre 5% y 10%	
		Necesita mejorar: Mayor a 10%	

Proceso: COMPRAS E INVENTARIOS

Sub-Proceso: PROCESO DE ANALISIS DE GASTOS

Justificación:

Como casa desarrolladora de software es importante tener los mejores implementos para que todos los empleados puedan desarrollar sus actividades de forma correcta, mantener un correcto cuidado de la infraestructura del edificio, donde se trabaja, entre otros.

Es por esto que el proceso toma relevancia y nos permitirá identificar, analizar y documentar el porcentaje de gastos que hace la empresa en compras que no estén relacionados al área de recursos humanos.

Indicadores:

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR			
Perfil del indicador			
Nombre:	Porcentaje del gasto de la empresa mensual.		
Objetivo:	Conocer el porcentaje del gasto total de la empresa que se usa para temas diferentes a los relacionados con el pago de nómina o el área de recursos humano .		
Proceso:	Compras e inventarios		
Responsable:	Área de Compras		
Caracterización del indicador			
Unidad de medida		Ámbito de desempeño	
Porcentaje		Economía	
Expresión matemática			
$\frac{\text{Gastos totales diferentes a nomina del personal}}{\text{Ingreso total de la empresa}} \times 100$			
Procesamiento de información			
Frecuencia de medición	Mensual	Fuente de información	Reportes de casos resueltos
Responsable de la información:	Área de Compras	Responsable del procesamiento:	Área de Compras
Niveles de referencia			
Metas establecidas		Excelente: Cantidad menor o igual a 20%	
		Bueno: Cantidad entre 20% y 40%	
		Necesita mejorar: Cantidad mayor a 50%	

Proceso: VENTA DEL PRODUCTO.

Sub-Proceso: ADQUISICIÓN DE NUEVOS CLIENTES.

Justificación:

Cuando se finaliza la entrega del software al cliente se debe determinar la rentabilidad que tuvo este para nuestra empresa, para eso se evaluara el gasto en total del proyecto vs el valor total cobrado al cliente.

Esto se hace con el fin de saber si estamos obteniendo ganancias o pérdidas por cliente.

Indicadores:

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR			
Perfil del indicador			
Nombre:	Porcentaje de rentabilidad por cliente.		
Objetivo:	Conocer el porcentaje de rentabilidad de nuevos clientes.		
Proceso:	Venta de producto.		
Responsable:	Administrativo.		
Caracterización del indicador			
Unidad de medida		Ámbito de desempeño	
Porcentaje		Rentabilidad	
Expresión matemática			
$\frac{\text{Ingresos valor cobrado cliente} - \text{Gastos (Costo gastado)}}{\text{Gastos (Costo gastado)}} \times 100$			
Procesamiento de información			
Frecuencia de medición	En la finalización de la entrega del software al cliente	Fuente de información	Contrato del proyecto, seguimiento de gastos (Empleados, Equipos, etc.)
Responsable de la información:	Administrativo	Responsable del procesamiento:	Administrativo
Niveles de referencia			
Metas establecidas		Excelente: Cantidad mayor o igual a 20%	
		Bueno: Cantidad entre 15% y 20%	
		Necesita mejorar: Cantidad menor a 15%	

Proceso: GESTIÓN DE PROYECTOS

Sub-Proceso: PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

Justificación:

Para nuestra empresa es importante realizar una adecuada planificación de actividades de gestionar proyectos. Se realiza la planificación de todas las actividades necesarias para llevar a cabo el proyecto, considerando las prioridades del proyecto, los recursos necesarios, los tiempos esperados para ejecutar cada una de las tareas, funcionalidades y costos presupuestados.

Este proceso toma importancia porque nos dará la base para realizar los proyectos.

Indicadores:

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR			
Perfil del indicador			
Nombre:	Planificación de actividades		
Objetivo:	Realizar la planificación de todas las actividades necesarias para llevar a cabo el proyecto, considerando las prioridades del proyecto, estimar tiempos, recursos y funcionalidades		
Proceso:	Gestión de proyectos		
Responsable:	Ejecutor o gestor		
Caracterización del indicador			
Unidad de medida		Ámbito de desempeño	
Horas		Eficiencia y calidad	
Expresión matemática			
$\frac{\text{Cantidad de proyectos satisfechos}}{\text{Cantidad de posibles proyectos}} \times 100$			
Procesamiento de información			
Frecuencia de medición	Mensual	Fuente de información	Proyectos realizados satisfactoriamente
Responsable de la información:	RRHH y gestores	Responsable del procesamiento:	Ejecutor o gestor
Niveles de referencia			
Metas establecidas		Excelente: Cantidad mayor o igual a 90%	
		Bueno: Cantidad entre 70% y 90%	
		Necesita mejorar: Cantidad menor a 70%	

Proceso: PRODUCCIÓN DE SOFTWARE.

Sub-Proceso: LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS

Justificación:

Actualmente, es crucial el levantamiento de requerimientos. Es un proceso importante ya que nos va a dar los lineamientos y parámetros principales para poder pasar al siguiente: ciclo de vida del software.

En nuestra casa de desarrollo necesitamos medir si se levantaron los requerimientos correctamente, para esto se tiene a disposición los requerimientos, más las adiciones y suposiciones dadas en ellos, con el objetivo de que no haya percances en los procesos posteriores.

Indicadores:

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR			
Perfil del indicador			
Nombre:	Porcentaje de estabilidad de requerimientos.		
Objetivo:	Conocer el porcentaje de estabilidad de los requerimientos recogidos u obtenidos por el cliente.		
Proceso:	Producción de software.		
Responsable:	Grupo de desarrollo		
Caracterización del indicador			
Unidad de medida		Ámbito de desempeño	
Porcentaje		Estabilidad	
Expresión matemática			
$\frac{\text{Cantidad de Requerimientos definidos} - \text{Cantidad de requerimientos modificados}}{\text{Cantidad de Requerimientos definidos}} \times 100$			
Procesamiento de información			
Frecuencia de medición	A la finalización del levantamiento de información	Fuente de información	Documento de requerimientos.
Responsable de la información:	Grupo de desarrollo	Responsable del procesamiento:	Grupo de desarrollo
Niveles de referencia			
Metas establecidas		Excelente: Cantidad mayor o igual a 90%	
		Bueno: Cantidad entre 70% y 90%	
		Necesita mejorar: Cantidad menor a 70%	

Proceso: SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Sub-Proceso: PROCESO DE CLASIFICACIÓN Y SOPORTE INICIAL

Justificación:

Como casa desarrolladora de software, siempre se intentarán crear nuevos desarrollos que incluyan nueva tecnología y puedan funcionar de una forma óptima o que tenga una interfaz de usuario mucho más agradable, sin embargo, esto hace algunos desarrollos presenten algún tipo de fallo no previsto durante la fase de desarrollo, que para el usuario no sea intuitiva la forma en cómo se navega en la aplicación que esté usando o que simplemente no entienda el funcionamiento.

Es por esto que el proceso toma relevancia y nos permitirá identificar, analizar y documentar todas las causas o los síntomas y dar una posible solución en primera instancia. Lo que a la larga nos ayudara a mejorar nuestros procesos de desarrollo de software para corregir posibles fallos.

Indicadores:

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR			
Perfil del indicador			
Nombre:	Porcentaje de peticiones contestadas por el área de soporte.		
Objetivo:	Conocer el porcentaje de casos que el área de soporte es capaz de contestar frente a la cantidad de casos existentes.		
Proceso:	Soporte y mantenimiento		
Responsable:	Área de soporte		
Caracterización del indicador			
Unidad de medida		Ámbito de desempeño	
Porcentaje		Eficiencia	
Expresión matemática			
$\frac{\text{Cantidad de peticiones contestadas}}{\text{Cantidad de peticiones en el sistema de HelpDesk}} \times 100$			
Procesamiento de información			
Frecuencia de medición	Semanal	Fuente de información	Reportes de casos resueltos
Responsable de la información:	Área de soporte	Responsable del procesamiento:	Área de soporte
Niveles de referencia			
Metas establecidas		Excelente: Cantidad mayor o igual a 90%	
		Bueno: Cantidad entre 70% y 90%	
		Necesita mejorar: Cantidad menor a 70%	