**Soluciones móviles para conjuntos**

**residenciales**

Justificación de los Procesos Elegidos

Cesar Alejandro Antolínez Poveda

Angela Daniela García Diaz

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 | | | |
| x100 | | | |
| 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 | | | |
| x100 | | | |
| 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 | | | |
| x100 | | | |
| 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 | | | |
| x100 | | | |
| 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 | | | |
| x100 | | | |
| 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 SOFWARE.**

**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 | | | |
| x100 | | | |
| 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 | | | |
| x100 | | | |
| 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% | |