1. **APERTURA DE LA ACCIÓN**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE MEJORAMIENTO** | | | | |
| **SITUACIÓN A MEJORAR** | **CAUSAS QUE MOTIVAN LA NECESIDAD DE MEJORAMIENTO** | **POSIBLES ACCIONES** | **RECURSOS QUE SE REQUIEREN** | **PRIORIZACIÓN DE LAS ACCIONES PARA EL PERIODO** |
| Nivel de disponibilidad de los sistemas de información | * La organización carece de buenas prácticas en cuanto a documentar los procesos en las fechas establecidas. * No se tiene asignadas las personas responsables de la documentación de los procesos. * Se cuenta con una Base de Datos hospedada físicamente en el Data center de la organización. * No se cuenta con dispositivos como UPS, planta eléctrica como contingencia en caso de la pérdida del fluido eléctrico. * No se cuenta con buenas prácticas en cuanto al desarrollo de los servicios tecnológicos, ejemplo: mala administración en el manejo de las sesiones, consultas SQL con alto costo de computo por cruces de tablas erradas. | * Hospedar la Base de Datos en la nube con una empresa que brinde soporte las 24 horas. * Aplicar la transferencia de conocimiento entre los miembros del equipo. * Contar con la documentación de los módulos desarrollados. * Validar que las API’s utilizadas pertenezca a comunidades que le brinden un soporte constante a la misma. * Establecer patrones de diseño en la programación del software. | * Realizar la contratación para hospedaje de la Base de datos en la nube tal como son: Amazon RDS ó Azure SQL Database. * Crear estrategias en pro de la transferencia del conocimiento como lo es el desarrollo por parejas, donde las parejas se roten en un tiempo establecido. * Establecer un plan de trabajo donde se exija la documentación en paralelo con el desarrollo del producto de software para la aprobación del mismo. * Implementar el desarrollo basado en pruebas, es decir, que se realice testing al código fuente. * Capacitar a los desarrolladores para implementar las buenas prácticas del desarrollo de software que fomenten la disponibilidad del servicio. | De acuerdo al resultado del diagrama de Pareto se establecieron las prioridades en cuanto a las posibles acciones para el mejoramiento de la situación estudiada   * Hospedar la Base de Datos en la nube con una empresa que brinde soporte las 24 horas. * Establecer patrones de diseño en la programación del software. * Aplicar la transferencia de conocimiento entre los miembros del equipo. |

1. **PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA /OPORTUNIDAD DE MEJORA**  **Necesidad de Mejoramiento Detectada.** | **OBJETIVOS** | **ACCIONES** | **METAS** | **INDICADORES** | **FECHAS** | | **RECURSOS** | **RESPONSABLES** | **MEDIOS DE VERIFICACIÓN** |
| **INICIO** | **FIN** |
| Nivel de disponibilidad de los sistemas de información | ofrecer un sistema de información que tenga la menor tasa de fallas en cuanto a disponibilidad del servicio. | * Hospedar la Base de Datos en la nube con una empresa que brinde soporte las 24 horas. * Establecer patrones de diseño en la programación del software. * Aplicar la transferencia de conocimiento entre los miembros del equipo. | * Contar con un una base de datos escalable, de alto rendimiento que soporte grandes peticiones sin que afecte la calidad del servicio. * Aumentar el porcentaje de disponibilidad de la información guardada por los diversos sistemas desarrollados en la organización. * Contar la documentación de cada producto de software desarrollado. | * 90% de conexiones exitosas a la base de datos. * 10% de tiempo offline de la base datos. * 90% de productos de software con documentación completa antes de salir a producción. | * 01/03/2018 * 01/05/2018 * 01/11/2019 | * 01/04/2019 * 01/11/2019 * En curso | * Recursos de la acciones ya filtrada por el diagrama de Pareto | * Leandro Gutierrez * Julio Pernett * Jose Perez | * Formato de calidad CS-P01, Procedimiento para la administración de los datos. * Formato CS-P02, procedimiento para el desarrollo de producto de software. * CS-P03, procedimiento para la documentación de un producto de software. |

1. **SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONTROL DEL AVANCE** | | | | **CONTROL DE LA EFICACIA** | | |
| **FECHA DE CONTROL (aaaa-mm-dd)** | **% EJECUCIÓN** | **JUSTIFICACIÓN DE RETRASO MAYOR** | **CONTEO (DÍAS)** | **FECHA REAL DE CIERRE (aaaa-mm-dd)** | **EVIDENCIAS DE LOS RESULTADOS LOGRADOS CON LA ACCIÓN** | **ESTADO** |
| * **01/04/2019** | **100%** | * **Determinar la mejor opción en cuanto a la contratación de le empresa para el hospedaje de la base de datos. Esto, con el fin de contar con el mejor soporte en caso de errores.** | **10** | **01/04/2019** | * **Documento de contratación DC-1000121** * **Reportes de las peticiones exitosas por mes.** | **TERMINADO** |
| * **11/11//2019** | **100%** | * **Capacitación en cuanto al manejo de la herramienta del personal encargado, esto con el fin de contar con las mejores estrategias para la disponibilidad del producto.** | **8** | **01/11/2019** | * **Certificación del personal capacitado en la herramienta en la nube.** | **TERMINADO** |
| * **18/11/2019** | **50%** | * **Reparación de errores en la etapa de desarrollo por lo que se implementó más tiempo en la reparación del producto que en la documentación misma.** | **15** | **25/11/2019** | * **Repositorio de la documentación realizada por cada desarrollador.** | **EN CURSO** |