

		GESTION SISTEMAS E INFORMATICA				GSI - PP - 01 VERSIÓN 11	
		PLAN DE PROCESO					
PROPOSITO	Establecer lineamientos para realizar cada una de las actividades de la Gestion de Sistemas e Informatica como son: Requerimientos de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computo, capacitaciones personal, desarrollo de software, solucion de						
ALCANCE	Este plan de proceso esta dirigido a todas las gestiones de DUANA Y CIA LTDA que deben hacer requisitos a la gestion de sistemas e informatica						
RESPONSABLE	La autoridad de este documento es el Jefe de la Gestion de sistemas e informatica como ejecutor del procedimiento el auxiliar de sistemas						
PROVEEDOR	ENTRADAS		TRANSFORMACION			SALIDAS	CLIENTE
	ELEMENTO	PHVA	Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ELEMENTO	
Procesos de la organización	Requerimientos de capacitaciones	P	1	Cronograma de capacitaciones	Jefe gestion sistemas y soporte tecnico	Certificados de capacitacion	Jefes de proceso y funcionarios de la organización
	Requerimientos de soporte, mantenimiento correctivo y preventivo, copias de seguridad	P	2	Cronograma de mantenimiento de equipos		Acta de entrega de equipos	
	Requerimiento desarrollos de software	P	3	Documento de requerimientos	Jefe gestion sistemas y soporte tecnico	Desarrollo de software terminado	Jefes de proceso y funcionarios de la organización
	Requerimiento cambios de software	P	4	Documento de control de cambios		Desarrollo de software modificado	
Jefes de proceso	Formato GSI-FT-09 diligenciado por jefe de proceso	H	5	Analizar perfil del usuario y realizar la creacion en el aplicativo	Jefe gestion sistemas y soporte tecnico	Correo electronico informando al jefe de area la creacion del usuario en el aplicativo	Jefes de proceso y funcionarios de la organización
Jefes de proceso	Formato GSI-FT-09 diligenciado por jefe de proceso	H	6	Ejecutar mantenimientos correctivos y preventivos y validar si hay necesidad de equipo para cambio o actualizacion	Jefe gestion sistemas y soporte tecnico	Diagnostico de funcionamiento de equipos	Jefes de proceso y funcionarios de la organización
Jefes de proceso	Cronogramas de capacitaciones	H	7	Ejecucion de capacitaciones	Jefe gestion sistemas y soporte tecnico	evaluacion escrita al personal (Lista de chequeo)	Jefes de proceso y funcionarios de la organización
Jefes de proceso	Solicitud de creacion de un modulo de software	H	8	Levantamiento de requisitos de software	Jefe gestion sistemas	Documento de requisitos de Software	Jefes de proceso y funcionarios de la organización
Jefes de proceso	Solicitud ajuste modulo de software	H	9	Documento detallado con los requisitos	Jefe Gestion Sistemas - Ing Desarrollo	Documento control de cambios	Jefes de proceso y funcionarios de la organización
Jefe Gestion Sistemas	Documento de requisitos de software	H	10	Analisis del requerimiento	Jefe Gestion Sistemas - Ing Desarrollo	Documento requisitos aprobado	Jefes de proceso y funcionarios de la organización
Jefe Gestion Sistemas	Documento control de cambios	H	11	Analisis de la modificacion del software	Jefe Gestion Sistemas - Ing Desarrollo	Documento de control de cambios aprobado	Jefes de proceso y funcionarios de la organización
Jefe Gestion Sistemas	Desarrollo o ajuste de software terminado	H	10	Realizar diagramas	Ing Desarrollo	Documento de Diagrama de clases	Jefe Gestion Sistemas
Ing Desarrollo	Modulo terminado o modificado	H	11	Pruebas de sosftware	Jefe Gestion sistemas - Auxiliar Sistemas	Documento Detallado de pruebas	Jefe Gestion Sistemas
Jefes de proceso	Lista de chequeo	V	12	Verificacion eficacia de la capacitacion	Jefe gestion sistemas y soporte tecnico	Resultados evaluaciones realizadas al personal	Jefes de proceso y funcionarios de la organización
Jefes de proceso	Formato	V	13	Verificacion de funcionamiento de los equipos	Jefe gestion sistemas y soporte tecnico	Evaluacion de funcionamiento de equipos	Jefes de proceso y funcionarios de la organización
Jefes de proceso	Documento requisitos	V	14	Verificacion de cada uno de los requisitos de software	Jefe Gestion Sistemas	Lista de chequeo	Jefe Gestion Sistemas
Jefes de proceso	Documento de control de cambios	V	15	Documento de control de cambios	Jefe Gestion Sistemas	Documento control de cambios firmado por el usuario	Jefe Gestion Sistemas

		GESTION SISTEMAS E INFORMATICA				GSI - PP - 01	
		PLAN DE PROCESO				VERSIÓN 11	
Jefes de proceso	Documento Requisitos	V	16	Verifican pruebas de software	Jefe gestion Sistemas	Diligencia Matriz - Excel	Jefe Gestion Sistemas
Jefes de proceso	Evaluacion	A	17	Consolidado de resultados programacion de nuevas capacitaciones si es necesario	Jefe gestion sistemas y soporte tecnico	Entrega de informes	Jefe Proceso
Jefe Gestion Sistemas	Tiempos de entrega de requisitos	A	18	Toma de acciones de ajuste para el cumplimiento de las actividades	Jefe gestion sistemas y soporte tecnico	Entrega Desarrollos	Jefe Gestion Sistemas
Jefe Gestion Sistemas	Documento De Requisitos y Control de Cambios	A	19	Entrega del modulo al usuario final	Jefe Gestion sistemas - Auxiliar Sistemas	Documento firmado a satisfaccion por parte del Jefe Gestion	Jefe Gestion Sistemas - Jefe Procesos
	Requisitos Legales	A	20	Toma accion ajustes requisito	Jefe Gestion Sistemas - Ing Desarrollo	Documento Ajuste Modulo	Jefe Gestion Sistemas - Jefe Procesos
RECURSOS							
LOCATIVOS: SALA DE JUNTAS, OFICINAS, AUDITORIO.					TECNICOS: VIDEO BEEN, TABLEROS, EQUIPOS DE COMPUTO, DMS,LINUX	HUMANOS: JEFE DE GESTION SISTEMAS, ING DESARROLLO,SOPORTE TECNICO	
DOCUMENTOS							
Plan de Procesos Gestion Sistemas e Informatia GSI-PP-01, Mantenimiento, Actualizacion, Cambio de Partes de Equipos de Computo o Solicitud de Equipo Nuevo GSI-PD-01, Recepcion y Ejecucion de Capacitaciones GSI-PD-02, Copias de Seguridad GSI-PD-03, Solicitud de Creacion de Usuarios Aplicativo GSI-PD-04, Correo Electronico, Internet e Informacion Sobre Sistemas y Cuidado de Partes y Equipos GSI-OD-01, Cronograma de Mantenimiento de Equipos de Computo GSI-FT-02, Mantenimiento o Reparacion de Partes GSI-FT-03, Solicitud de Capacitaciones GSI-FT-04, Cronograma de Capacitaciones GSI-FT-05, Hoja de Vida Equipos de Computo GSI-FT-07, Entrega de Copias de Seguridad GSI-FT-08, Formato Creacion de Usuarios Aplicativo GSI-FT-09.							
REQUISITOS							
LEGALES: Ley 44/93		DE LA NORMA: 6,1 - 7,1,3 - 9,1 - 9,1,3 - 10				CLIENTE:ACTUALIZACION DE SOFTWARE, MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS, ACTUALIZACION DE EQUIPOS, DESARROLLO DE SOFTWARE	
RIESGOS Y OPOTUNIDADES							
MATRIZ EPO DEL PROCESO GSI-MR-01 ANALISIS DEL MODO EFECTO Y FALLA GGC-FT-14 CONTROL DEL MODO EFECTO Y FALLA GGC-FT-15 METODO AAF-IEC-31010 ANEXO B NUMERAL 14							
SEGUIMIENTO							
Visitas a los puestos de trabajo, verificacion de funcionamiento de equipos, reportes de auditorias.							
MEDICION							
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A CRONOGRAMAS DE MANTENIMIENTO : Nª mantenimientos ejecutados/total de mantenimientos*100 en un periodo de tiempo							
NIVEL DE SATISFACION DEL CLIENTE : Nª Requerimientos buenos +Nª requerimientos excelentes/total requerimientos cerrados *100							
Aprobado por: Jefe Gestion Sistemas E Informatica El día: 01-03-2018							