|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TÍTULO DEL PROYECTO | Mejora de Procesos de Gestión de Configuración en Catering S.A. | |
| Director/Responsable del  proyecto | Persona | Juan Pérez |
| Departamento | Departamento de Tecnología de la Información. |
| APROBACIÓN | Persona | María García. |
| Firma |  |

|  |
| --- |
| Objetivos y Alcance del Plan |
| 1. **Objetivo**: *Definir y establecer un proceso de gestión de configuración eficiente en Catering S.A. para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, reducir demoras en la entrega y garantizar la satisfacción del cliente.*  * **Alcance**: *Este plan se enfocará en la implementación de un sistema de gestión de configuración para los procesos relacionados con la entrega de servicios de catering, desde la recepción de pedidos hasta la entrega final. No incluirá la gestión de aspectos financieros ni la administración de recursos humanos*. |
| 1. **Objetivo**: *Establecer una base documentada de las configuraciones de servicio y procesos en Catering S.A., asegurando la trazabilidad y la capacidad de recuperación ante incidentes.*  * **Alcance**: *El plan abordará la creación de una base de datos de configuración que registre todos los componentes involucrados en la prestación de servicios, sus relaciones y dependencias. No cubrirá la gestión de proyectos de desarrollo de nuevos servicios.* |

Roles de la gestión de la configuración

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre del rol | Persona asignada | Responsabilidades | Niveles de autoridad |
| Gestor de Configuración | Juan Pérez | Coordinar y supervisar la implementación y mantenimiento del proceso de gestión de configuración. | Tiene la autoridad para tomar decisiones relacionadas con la configuración y aprobar cambios en la infraestructura de servicios. |
| Analista de Configuración | María Rodríguez | Mantener y actualizar la base de datos de configuración, asegurando la precisión y trazabilidad de los elementos y sus relaciones. | Tiene la autoridad para acceder y modificar la base de datos de configuración según lo definido en los procedimientos. |
| Responsable de Documentación | Carlos Gómez | Elaborar y mantener la documentación del proceso de gestión de configuración, incluyendo manuales, procedimientos y políticas. | Tiene la autoridad para aprobar y publicar la documentación relacionada con la gestión de configuración. |

Plan de documentación:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Documentos | Formato | Acceso  Rápido  necesario | Disponibilidad  amplia  necesaria | Seguridad  acceso | Recuperación  información | Retención  información |
|  | Manual de Atención al Cliente | PDF | Si | No | Restringido por roles | Copia en sistema de respaldo | 2 años |  |
|  | Configuración de base de datos | Base de Datos | Si | Si | Restringido por roles | Copia de seguridad regular | 5 años |  |
|  | Restringido por roles | Documento de texto | Si | Si | Restringido por roles | Almacenamiento en la nube | 3 años |  |

Ítems de configuración: objetos del proyecto sobre los cuales se establecerán y mantendrán descripciones línea base de los atributos funcionales y físicos, con el fin de mantener control de los cambios que los afectan.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Código del  ítem de  configuración | Nombre del  ítem de  configuración | Categoría  1=físico  2=documento  3=formato  4=registro | Fuente  P=proyecto  C=contratista  V=proveedor  E=empresa | Formato  (*software* +  Versión +  Plataforma) | Observaciones |
| PRD001 | Sistema de Pedidos en Línea | 1 | P | Software, V1.2, Web | Requiere autenticación |
| DOC001 | Manual de Atención al Cliente | 2 | E | Documento de Texto | Versión actualizada |
| DOC002 | Procedimientos de Gestión de Cambios | 2 | E | Documento de Texto | En revisión |
| CFG001 | Configuración del Servidor Web | 1 | P | Software, V2.0, Linux | Actualizada por última vez el 15/08/2023 |
| REG001 | Registro de Incidentes | 4 | P | Formulario en Línea | N/A |
| DOC003 | Política de Retención de Documentos | 2 | E | Documento de Texto | Pendiente de aprobación |

Propuestas y sugerencias:

|  |  |
| --- | --- |
| Propuesta | Justificación |
| Implementar un Equipo de Control de Calidad (QA) para realizar pruebas exhaustivas de los sistemas y asegurar su funcionalidad antes de su implementación. | La incorporación de un equipo de QA permitirá detectar y corregir errores antes de que afecten a los clientes, mejorando la calidad de los servicios y reduciendo la probabilidad de problemas posteriores. |
| Establecer un Área de Capacitación para el personal, enfocada en las nuevas tecnologías y procedimientos, para mantenerlos actualizados y competentes. | La capacitación constante garantizará que el personal esté familiarizado con las últimas tecnologías y pueda ofrecer un mejor servicio a los clientes, contribuyendo a la mejora continua. |
| Externalizar la Gestión de Infraestructura de TI para reducir costos y concentrarse en el negocio principal de Catering S.A. | La externalización de servicios de TI puede permitir que la empresa se enfoque en sus competencias principales, mientras que expertos gestionan la infraestructura de manera eficiente y económica. |
| Implementar un Sistema de Seguimiento de Cambios y Versiones para tener un registro claro de las modificaciones y mejoras realizadas en los sistemas. | El seguimiento de cambios proporcionará transparencia en las actualizaciones, facilitando la identificación de problemas y permitiendo una recuperación rápida en caso de fallos. |
| Establecer un Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad (ERI) para abordar amenazas cibernéticas y asegurar la protección de los datos y sistemas de Catering S.A. | La creciente importancia de la ciberseguridad hace que un ERI sea esencial para prevenir y mitigar posibles brechas de seguridad, protegiendo la reputación y la integridad de la empresa. |