


Universidad Pontificia Bolivariana
 SECCIONAL BUCARAMANGA

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

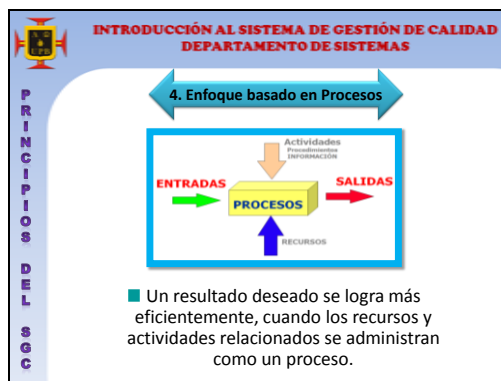
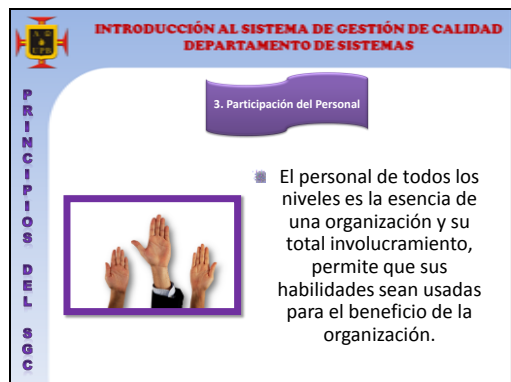
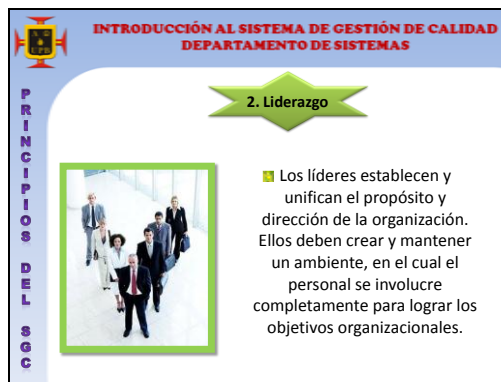
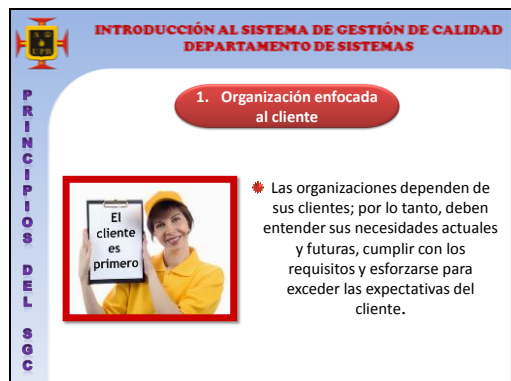
LAURA ORTIZ
 PRACTICANTE ING. INDUSTRIAL



**INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS**

MODELOS SGC:

- **Japón:** Modelo Deming, desde 1951
- **Estados Unidos:** Modelo Malcom Balbridge (premio Malcom Balbridge), desde 1987
- **Europa:** Modelo de Excelencia Empresarial, EFQM, desde 1998
- **Internacionalmente:** Modelo ISO 9000:2000, desde 1987



PROCEDIMIENTO PARA EL SOPORTE DE APLICATIVOS

FECHA: _____ VERSION: _____ CODIGO: _____ PAGINAS: _____
MACROPROCESO: Administración y Finanzas PROCESO: Gestión de Recursos Tecnológicos
SUBPROCESO ASOCIADO: Administración de Software

OBJETIVO:
Establecer la metodología para el Soporte y mantenimiento de Aplicativos del Departamento de Sistemas de la Universidad Pontificia Bolivariana Secundaria Sucre, desde el requerimiento del usuario hasta el estado final de la actividad.

ALCANCE:
Aplica a todo el proceso de Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones del Departamento de Sistemas de la Universidad Pontificia Bolivariana Secundaria Sucre, desde el requerimiento del usuario hasta el estado final de la actividad.

POLÍTICAS GENERALES:

DEFINICIONES:
• Soporte de Aplicativos, Mantenimiento de Software, Requerimiento, Procedimiento, Reglas

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
01	Selección del soporte	Usuario final	Se solicita el requerimiento mediante el aplicativo de REGISTRO detallando: fecha de soporte requerido.	Reglas	
02	Asignación del requerimiento	Administrador del Aplicativo/Usuario	Se analiza el requerimiento y se asigna de acuerdo a su prioridad, al funcionario idoneo para la solución de la solicitud.	Reglas	
03	Validación de la Solicitud	Funcionario de Sistemas asignado	El funcionario de sistemas asignado analiza la solicitud y si es necesario, se hace una verificación con el usuario final de los detalles que se hacen parte del requerimiento. Se validan los datos o se genera formalizado en el documento asociado. Se avisa de que no sea viable la solicitud se termina el proceso.	Reglas	Verificación del documento
04	Elaboración de la solicitud	Funcionario de Sistemas asignado	Una vez el funcionario donde que la solicitud es viable, elabora el requerimiento según las especificaciones del cliente.		
05	Envío del producto final	Funcionario de Sistemas asignado	El funcionario una vez finalizado el trabajo habla con el usuario final para informarle que el requerimiento solicitado ya está terminado y de esta manera el usuario verifica los resultados. La solicitud del requerimiento quedará por resolver en el documento asociado.	Reglas	

REVISÓ: _____ APROBO: _____
Cargo: _____ Cargo: _____
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PROCEDIMIENTO PARA EL SOPORTE DE APLICATIVOS

FECHA: _____ VERSION: _____ CODIGO: _____ PAGINAS: _____
MACROPROCESO: Administración y Finanzas PROCESO: Gestión de Recursos Tecnológicos
SUBPROCESO ASOCIADO: Administración de Software

OBJETIVO:
Establecer la metodología para el Soporte y mantenimiento de Aplicativos del Departamento de Sistemas de la Universidad Pontificia Bolivariana Secundaria Sucre, desde el requerimiento del usuario hasta el estado final de la actividad.

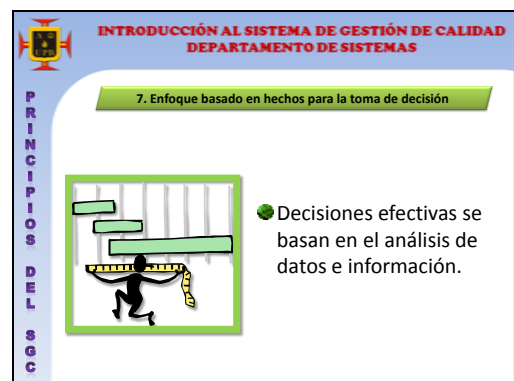
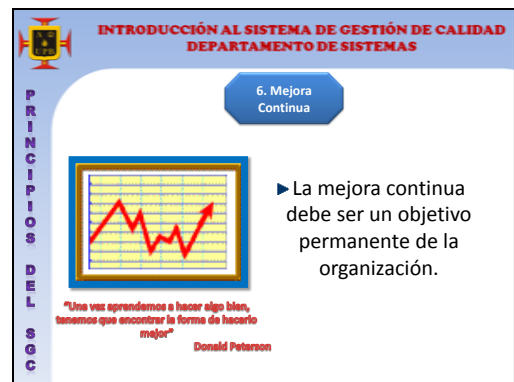
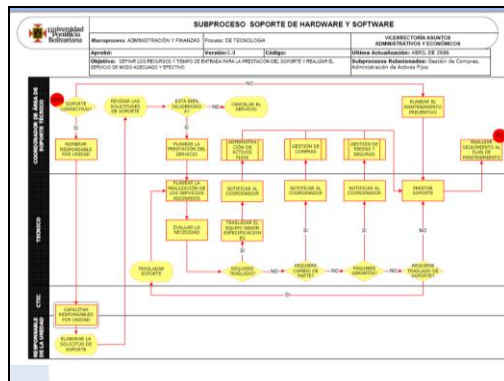
ALCANCE:
Aplica a todo el proceso de Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones del Departamento de Sistemas de la Universidad Pontificia Bolivariana Secundaria Sucre, desde el requerimiento del usuario hasta el estado final de la actividad.

POLÍTICAS GENERALES:

DEFINICIONES:
• Soporte de Aplicativos, Mantenimiento de Software, Requerimiento, Procedimiento, Reglas

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
01	Selección del soporte	Usuario final	Se solicita el requerimiento mediante el aplicativo de REGISTRO detallando: fecha de soporte requerido.	Reglas	
02	Asignación del requerimiento	Administrador del Aplicativo/Usuario	Se analiza el requerimiento y se asigna de acuerdo a su prioridad, al funcionario idoneo para la solución de la solicitud.	Reglas	
03	Validación de la Solicitud	Funcionario de Sistemas asignado	El funcionario de sistemas asignado analiza la solicitud y si es necesario, se hace una verificación con el usuario final de los detalles que se hacen parte del requerimiento. Se validan los datos o se genera formalizado en el documento asociado. Se avisa de que no sea viable la solicitud se termina el proceso.	Reglas	Verificación del documento
04	Elaboración de la solicitud	Funcionario de Sistemas asignado	Una vez el funcionario donde que la solicitud es viable, elabora el requerimiento según las especificaciones del cliente.		
05	Envío del producto final	Funcionario de Sistemas asignado	El funcionario una vez finalizado el trabajo habla con el usuario final para informarle que el requerimiento solicitado ya está terminado y de esta manera el usuario verifica los resultados. La solicitud del requerimiento quedará por resolver en el documento asociado.	Reglas	


REVISÓ: _____ APROBO: _____
Cargo: _____ Cargo: _____
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Una organización y sus proveedores son interdependientes, una relación de beneficio mutuo refuerza la habilidad de ambos para crear valor.



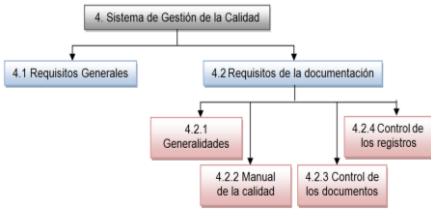
NTC ISO 9001:2008

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS



NTC ISO 9001:2008

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS



NTC ISO 9001:2008

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS



NTC ISO 9001:2008

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS



NTC ISO 9001:2008

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS



NTC ISO 9001:2008

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS



NTC ISO 9001:2008

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS



FASES PARA EL DESARROLLO

COMPROMISO, SENSIBILIZACIÓN, ALCANCE DEL SISTEMA, DIAGNÓSTICO, PLANIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN, CAPACITACIÓN IMPLEMENTACIÓN, AUDITORÍA, CONTROL Y MEJORAMIENTO, CERTIFICACIÓN

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

DIAGNÓSTICO

Requisitos	SI	NO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN					TOTAL
			ESTABLECIMIENTO	DOCUMENTACIÓN	IMPLEMENTACIÓN	MANUTENCIÓN	MEJORA	
			10%	10%	20%	20%	10%	10%
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								
Requisitos Generales								
¿Existe un SGC?								0,00%
¿Se han identificado los procesos para el SGC?								0,00%
¿Se ha determinado la frecuencia e intensidad entre los procesos?								0,00%
¿Existen roles y responsabilidades para asegurar que la operación y el control de los procesos son efectivos?								0,00%
¿Se asegura la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y seguimiento de los procesos?								0,00%
¿Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos?								0,00%
¿Se implementan acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos?								0,00%
TOTAL								0,00%

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

PLANIFICACIÓN

Política de Calidad
Objetivos de Calidad
Metas e Indicadores

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

DOCUMENTACIÓN

1er. Nivel: Manual de Calidad
¿Qué se hace? Descripción del sistema, política, objetivos. Respuesta a requisitos aplicables.

2do. Nivel: Procedimientos
Información específica sobre: Quién, Cómo, Cuándo, Dónde, Qué y Por qué efectuar las actividades.

3er. Nivel: Instructivos, Fichas técnicas, Formatos, Registros
Proporcionan detalles técnicos sobre cómo hacer el trabajo y registrar los resultados.

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

MEJORA CONTINUA

1. Establecer objetivos de mejora
2. Buscar posibles soluciones
3. Evaluar dichas soluciones
4. Implementar solución
5. Medir y evaluar los resultados
6. Formalizar la solución

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

AUDITORIA

Proceso sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relativos a la Calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y si estos se han implementado efectivamente para el logro de los objetivos propuestos.

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

CERTIFICACIÓN

ICOTEC
CERTIFICADO ISO 9001
CERTIFICADO SC5677-1

CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

Gracias

QUÉ APRENDIMOS HOY?

Actividad