



### Lineamientos generales para la mejora de procesos

Los lineamientos generales que ayudan a la mejora de procesos se organizan en las siguientes cinco características, mismas que constituyen atributos que indican si la implantación y la institucionalización de un proceso clave es efectivo, repetible y duradero (RUP):

- **El compromiso para realización.** Se refiere a las acciones que la organización debe adoptar para asegurar que el proceso se establezca y sea permanente. Normalmente, abarca el establecimiento de políticas y liderazgo a nivel de la organización.
  - **La capacidad de realización.** Es el conjunto de condiciones previas que deben existir en el proyecto, o la organización, para poder aplicar el proceso de desarrollo de *software* en forma efectiva. Normalmente, considera los recursos, las estructuras de la organización, el entrenamiento y las condiciones previas que deben existir.
  - **Las actividades realizadas.** Son los procedimientos necesarios para implantar un área clave del proceso con responsables asignados. Habitualmente, abarcan el establecimiento de planes y procedimientos, la ejecución del trabajo, el seguimiento del mismo, el control de las salidas del proceso, y las acciones correctivas que deben tomarse.
  - **Las mediciones y su análisis.** Se refiere a la medición del proceso y al análisis de las mediciones resultantes. Por lo general, son éstas las que ayudan a determinar el estado y la eficacia de las actividades realizadas.
- **La verificación de la implementación.** Son las acciones que se deben realizar para asegurar que las actividades se llevan a cabo de acuerdo con el proceso establecido. Típicamente, abarca las revisiones y las auditorías efectuadas por la alta gerencia, los jefes de proyecto y el grupo encargado de la garantía de calidad de *software*.
    5. Instruir a los participantes
    6. Realizar la evaluación misma (colección y análisis de la información)
    7. Identificar fortalezas y debilidades, síntomas y causas raíz
    8. Calificar el proceso con relación al estándar de referencia
    9. Documentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

### Evaluación del estado actual

El proyecto de mejora metodológica inicia con la tarea fundamental de evaluar el estado actual de los procesos. Esto significa medir el estado actual de los procesos de desarrollo de la organización (ya sea algunos proyectos o toda la organización), para conocer las fortalezas, riesgos, debilidades y detectar los principales síntomas y causas raíz que afectan a la organización. Medir y localizar los problemas reales, permitirá asignar los recursos a aquellas áreas de mejora más urgentes, o bien, donde la inversión sea más efectiva.

Los resultados del diagnóstico harán posible la generación de un plan de mejoramiento efectivo y adecuado.

El proceso de evaluación, tiene las siguientes etapas:

1. Decidir el estándar a seguir
2. Seleccionar a un evaluador competente
3. Decidir el alcance de la evaluación
4. Planear la evaluación

### Metodología basada en procesos para el desarrollo de *software*

Los principios y conceptos en los que se fundamenta esta metodología son de aplicación gradual, pues están basados en los resultados de un análisis previo del estado de los procesos de la organización. La metodología se presenta de manera general para esquematizar la aplicación exitosa del mejoramiento de procesos de *software*.

En la siguiente sección, se comentan los requisitos aplicables establecidos en la Norma ISO 9001:2000 para una posible certificación de calidad de los procesos.

Una consideración fundamental es respetar la estructura organizacional actual, aplicar únicamente aspectos normativos a sus procesos, proponer herramientas de apoyo para su automatización y lograr un cambio progresivo que asegure el éxito de la aplicación.