

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	1
1.1. Contexto	1
1.2. Motivación del trabajo	3
1.3. Problema a resolver	4
1.4. Solución	5
1.5. Objetivos	6
1.6. Metodología de trabajo	6
1.7. Estructura del Informe	8
2. Marco Teórico	10
2.1. Introducción a la mejora de procesos de software	10
2.2. Principios básicos de la gestión del cambio	11
2.3. Valores y principios de la mejora de procesos de software	14
2.4. Requerimientos para la mejora de procesos	16
2.5. Factores de éxito	18
2.6. Riesgos de los procesos de mejora	19
2.7. Modelos de referencia para la mejora continua de procesos	20
2.8. Mejora de procesos enfocada en pequeñas empresas	23
3. Conocimiento de la organización sobre mejora de procesos	25
3.1. Criterios de selección de las experiencias de mejora de la organización a estudiar	25
3.2. Lista de las experiencias de mejora de la organización a evaluar	28
3.3. Selección de los evaluadores de las experiencias de mejora	29
3.4. Aplicación de la evaluación y selección de las experiencias a estudiar	30
3.5. Extracción del conocimiento ganado en las experiencias seleccionadas	36
4. Proceso de Mejora	42
4.1. Modelo de referencia	42
4.2. Recomendaciones a aplicar en el Proceso de Mejora	43
4.3. Especificación del Proceso de Mejora	48
4.3.1. Descripción general del Proceso de Mejora	48
4.3.2. Estructura general del Proceso de Mejora	49
4.3.3. Ejecución del Proceso de Mejora	52
4.3.4. Actores del Proceso de Mejora	53
4.3.5. Descripción de las actividades del Proceso de Mejora	54
4.3.6. Ejemplo general de especialización de la fase Iniciar	60
4.4. Definición de métricas para el Proceso de Mejora	67
5. Implantación y validación del Proceso de Mejora	69
5.1. Formato de entrega del Proceso de Mejora a la Organización	69

5.2. Implantación del Proceso de Mejora en la Organización	71
5.3. Primera ejecución del Proceso de Mejora.....	73
5.4. Resultados de la ejecución del Proceso de Mejora	78
6. Conclusiones	82
6.1. Trabajo Realizado	82
6.2. Impacto de la Solución	83
6.3. Lecciones Aprendidas	84
6.4. Trabajo Futuro	85
7. Bibliografía.....	86
8. Anexos.....	88
Anexo A : Análisis FODA.....	88
A.1 Análisis Interno	88
A.2 Análisis Externo	89
Anexo B : Proceso de Mejora	90
B.1 Actores	90
B.2 Fase Iniciar	91
B.3 Fase Diagnosticar	98
B.4 Fase Establecer Plan.....	102
B.5 Fase Actuar.....	108
B.6 Fase Aprender.....	113

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Fases del modelo de mejora de procesos IDEAL.	22
Figura 2 – Fases del Proceso de Mejora.....	49
Figura 3 – Descripción y roles de la Fase Iniciar.....	55
Figura 4 – Descripción y roles de la Fase Diagnosticar.	56
Figura 5 – Descripción y roles de la Fase Establecer Plan.....	57
Figura 6 – Descripción y roles de la Fase Actuar.	58
Figura 7 – Descripción y roles de la Fase Aprender.....	59
Figura 8 – Actividades propuestas por el Modelo IDEAL para la fase Iniciar.	63
Figura 9 – Actividades del Proceso de Mejora para la fase ‘Iniciar’.	65
Figura 10 – Interfaz principal del sitio Kimen para la publicación de Procesos y Estándares. ...	69
Figura 11 – Interfaz principal de la página ‘Administración de Estándares’.	70
Figura 12 – Interfaz de la fase Iniciar en Kimen.....	71
Figura 13 – Mail de lanzamiento del sitio Kimen y Proceso de Mejora.....	73
Figura 14 – Mail de Oficialización del Estándar para la Gestión de Requerimientos.	78
Figura 15 – Fases del Proceso de Mejora.....	90
Figura 16 – Actividades de la fase Iniciar.	93
Figura 17 – Actividades de la fase Diagnosticar.....	99
Figura 18 – Actividades de la fase Establecer Plan.	104
Figura 19 – Actividades de la fase Actuar.	110
Figura 20 – Actividades de la fase Aprender.	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Valoración de los criterios de selección de proyectos.	28
Tabla 2 – Experiencias de mejora a evaluar.	29
Tabla 3 – Evaluadores para las experiencias de mejora.	30
Tabla 4 – Evaluación realizada por el Ingeniero del Área de soporte.	31
Tabla 5 – Evaluación realizada por el Líder del Área Operacional.	32
Tabla 6 – Evaluación realizada por el Usuario Final.	34
Tabla 7 – Promedio de las evaluaciones realizadas a las experiencias de mejora.	35
Tabla 8 – Preguntas a realizadas en las entrevistas sobre las experiencias de mejora.	38
Tabla 9 – Lista de sugerencias desde las entrevistas sobre experiencias de mejora.	41
Tabla 10 – Recomendaciones seleccionadas para la fase ‘Inicial’.	44
Tabla 11 – Recomendaciones seleccionadas para la fase ‘Diagnosticar’.	45
Tabla 12 – Recomendaciones seleccionadas para la fase ‘Establecer Plan’.	46
Tabla 13 – Recomendaciones seleccionadas para la fase ‘Actuar’.	47
Tabla 14 – Recomendaciones seleccionadas para la fase ‘Aprender’.	48
Tabla 15 – Relación entre las actividades del proceso de mejora para la fase iniciar, con las actividades propuestas de ideal y las recomendaciones de la empresa.	56
Tabla 16 – Relación entre las actividades del proceso de mejora para la fase diagnosticar, con las actividades propuestas de ideal y las recomendaciones de la empresa.	57
Tabla 17 – Relación entre las actividades del proceso de mejora para la fase establecer plan, con las actividades propuestas de ideal y las recomendaciones de la empresa.	58
Tabla 18 – Relación entre las actividades del proceso de mejora para la fase actuar, con las actividades propuestas de ideal y las recomendaciones de la empresa.	59
Tabla 19 – Relación entre las actividades del proceso de mejora para la fase aprender, con las actividades propuestas de ideal y las recomendaciones de la empresa.	60
Tabla 20 – Lista de métricas a utilizar en la primera versión del Proceso de Mejora.	68
Tabla 21 – Valores de las métricas utilizadas en la primera versión del Proceso de Mejora.	80