

CMMI en Breve

Calidad del proceso y del producto

Nota: El presente documento no pretende dar todos los lineamientos que el CMMI requiere para cumplir con un área de proceso, solo busca, desde mi punto de vista muy particular explicar lo que el área de proceso busca y destacar los puntos que dejan mayor provecho en la implementación.

El área de proceso de Calidad busca implementar mecanismos para dar la visibilidad adecuada hacia la Gerencia, Dirección y a la organización sobre el uso y estado del proceso que la organización debe de seguir. Dado que el proceso ha sido implementado para conseguir objetivos específicos de la organización, el saber el apego al mismo nos permitirá saber si estamos trabajando adecuadamente hacia el logro de estos objetivos y si el proceso nos esta ayudando a ello.

Lo primero que hay que destacar en la implementación de esta área de proceso es que las actividades de revisión las debe de hacer una entidad independiente del área de desarrollo y con artefactos de apoyo (checklists, guías, planes, procesos) para poder determinar con esto también su objetividad. Esto debe de quedar evidente en el organigrama de la organización, de igual manera debe de existir un canal de comunicación entre calidad y la Dirección para que este reciba de primera mano lo que pasa con el proceso.

Las herramientas para que calidad realice su trabajo y verifique la calidad en el proceso y en los productos son las revisiones y las auditorías. Calidad debe de contar con un checklist de revisión para los artefactos y productos que debe de revisar de acuerdo al plan, así como checklists o guías para realizar las auditorías de proceso en los proyectos. Con el establecimiento de estos checklists los proyectos saben de antemano a que están comprometidos a entregar.

Típicamente Calidad revisa los artefactos que van hacia el cliente como pueden ser los requerimientos, propuestas, manuales, así como los planes del proyecto; con relación al proceso verifique que este se siga. En la fase de requerimientos Calidad revisaría la Especificación de Requerimientos (producto) antes de que sea entregada al cliente para verificar su cumplimiento con los estándares y por la parte del proceso en esta fase verificaría que la Especificación este autorizada por el usuario.

La forma en la que los proyectos establecen las revisiones y auditorías de Calidad en el proyecto es a través de su plan de calidad, en el cual se establecen los objetivos de calidad, fechas, tiempos, auditores, métricas relacionadas con las revisiones y auditorías de acuerdo al proceso establecido y a las políticas de calidad y de proyectos de la organización. Dicho plan debe de estar revisado, aprobado y conocido por el equipo de proyecto.

En la ejecución de las actividades de Calidad todos los defectos o incumplimientos detectados en las revisiones y auditorías deben ser documentados por parte de Calidad y por el proyecto. Calidad debe de establecer compromisos con el proyecto para que este resuelva todos los incumplimientos los cuales deben de ser revisados para su

cierre. Si los incumplimientos no son resueltos de acuerdo a los compromisos establecidos se debe de seguir un proceso de escalamiento hasta asegurar que los defectos han sido cerrados.

Toda la actividad de Calidad en la organización debe de quedar establecido en el plan de Calidad Organizacional en el cual se establecen los objetivos de calidad, los estándares, procesos y políticas que se verificará su implementación, así como los reportes, métricas, reuniones y actividades de calidad para dar la visibilidad necesaria sobre el estado del proceso hacia la organización. Este plan debe de estar aprobado por las Gerencias y Dirección.

Calidad debe de contar con herramientas o repositorios que le permitan establecer el estado de cada uno de los incumplimientos detectados en cada uno del proyectos de la organización en los cuales se ha hecho una revisión o auditoría. Calidad debe de poder mostrar sus actividades y compromisos planificados en cada uno de los proyectos de la organización y el estado de los mismos.
