

# 1. Anexo I – Matriz CMMI-SVC- Principios de GA.

Nota: Para una breve explicación respecto de la construcción de la presente matriz, puede verse el Anexo II.

Referencia	Descripción
M	Nivel de madurez
Área de Proceso	Área de proceso de CMMI-SVC
P	Corresponde a las diferentes ponderaciones. Cada una se refiere a la clasificación anterior que hace referencia
Objetivos Específicos	Corresponde a los Objetivos específicos asociados a un área de proceso
Práctica específica	Para cada Objetivo específico le corresponde un conjunto de prácticas específicas
Sub – practica específica	Para cada práctica específica le corresponde un conjunto de sub-prácticas específicas
TR	
RC	
CO	
PA	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
2	Gestión de Configuración (CM)	0,040							0,36	0,44	0,20	0,00
			Establecer líneas base	0,3					0,26	0,59	0,16	0,00
					Identificar elementos de configuración	0,2			0,25	0,75	0,00	0,00

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Seleccionar los elementos de configuración y los productos de trabajo de los que se componen en base a criterios documentados	0,3		1,00		0,00
							Asignar identificadores únicos a los elementos de configuración	0,15		1,00		
							Especificar características importantes de cada elemento de configuración	0,2		1,00		
							Especificar cuándo se pone bajo gestión de la configuración cada elemento de configuración	0,15	1,00			
							Identificar el propietario responsable de cada elemento de configuración	0,1		1,00		
							Especificar las relaciones entre los elementos de configuración	0,1	1,00			
					Establecer un sistema de gestión de la configuración	0,5			0,05	0,75	0,20	0,00
							Establecer un mecanismo para gestionar varios niveles de control	0,3		1,00		
							proporcionar control de acceso para asegurar que los accesos al sistema de gestión de configuración estén autorizados	0,15		1,00		
							Almacenar y recuperar elementos de configuración del sistema de gestión de la configuración	0,15		1,00		
							Compartir y transferir elementos de configuración entre los niveles de control del sistema de gestión de la configuración	0,05	1,00			
							Almacenar y recuperar versiones archivadas de los elementos de configuración	0,05		1,00		
							Almacenar, actualizar y recuperar registros de gestión de configuración	0,1			1,00	
							Crear informes de gestión de la configuración a partir del sistema de gestión de configuración	0,1		1,00		
							Preservar los contenidos del sistema de gestión de la configuración	0,05			1,00	
							Actualizar la estructura de gestión de la configuración según se necesite	0,05			1,00	
					Crear o liberar líneas base	0,3			0,60	0,20	0,20	0,00
							Antes de crear o liberar líneas base de elementos de configuración, obtener la autorización del Comité de Control de Configuración	0,2		1,00		
							Crear o liberar líneas base sólo a partir de elementos de configuración en el sistema de gestión de configuración	0,3	1,00			
							Documentar el conjunto de elementos de configuración que están contenidos en una línea base	0,3	1,00			
							Hacer que el conjunto de líneas base esté disponible fácilmente	0,2			1,00	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
			Seguir y controlar los cambios	0,4					0,24	0,46	0,30	0,00
					Seguir las peticiones de cambio	0,6			0,20	0,50	0,30	0,00
							Iniciar peticiones de cambios y registrarlas en la base de datos de peticiones de cambio	0,2	1,00			
							Analizar el impacto de los cambios y correcciones propuestas en las peticiones de cambio	0,2		1,00		
							Categorizar y priorizar las peticiones de cambios	0,25		1,00		
							Revisar con las partes interesadas relevantes y obtener su acuerdo sobre las peticiones de cambio que se abordarán en la siguiente línea base	0,3			1,00	
							Seguir el estado de peticiones de cambio hasta su cierre	0,05		1,00		
					Controlar los elementos de configuración	0,4			0,30	0,40	0,30	0,00
							Controlar los cambios a los elementos de configuración a lo largo de la vida del producto o servicio	0,3	1,00			
							Obtener la autorización apropiada antes de introducir en el sistema de gestión de configuración los elementos de configuración cambiados.	0,2		1,00		
							Registrar en el sistema de gestión de la configuración la entrada y salida de elementos de configuración con objeto de incorporar los cambios de forma que se mantenga la corrección e integridad de los elementos de configuración	0,15			1,00	
							Realizar revisiones para asegurar que los cambios no hayan causado efectos no deseados en la líneas base	0,15			1,00	
							Registrar los cambios a los elementos de configuración y su justificación según sea apropiado	0,2		1,00		
			Establecer la integridad	0,3					0,62	0,28	0,10	0,00
					Establecer registros de gestión de la configuración	0,4			0,20	0,55	0,25	0,00
							Registrar acciones de gestión de configuración con suficiente detalle como para que se conozca el contenido y estado de cada elemento de configuración y se puedan recuperar versiones anteriores	0,35		1,00		
							Asegurar que las partes interesadas relevantes tengan acceso y conozcan el estado de configuración de los elementos de configuración	0,25			1,00	
							Especificar la última versión de las líneas base	0,2	1,00			
							Identificar las versiones de los elementos de configuración que constituyen una línea base concreta	0,05		1,00		
							Describir las diferencias entre líneas base consecutivas	0,1		1,00		
							Actualizar el estado y la historia de cada elemento de configuración según se necesite	0,05		1,00		

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
					Realizar auditorías de configuración	0,6			0,90	0,10	0,00	0,00
							Evaluar la integridad de las líneas base	0,1	1,00			
							Confirmar que los registros de gestión de configuración identifican correctamente a los elementos de configuración	0,4	1,00			
							Revisar la estructura y la integridad de los elementos en el sistema de gestión de configuración	0,1	1,00			
							Confirmar que los elementos en el sistema de gestión de configuración están completos, son correctos y son consistentes	0,3	1,00			
							Confirmar que se cumplen los estándares y procedimientos aplicables de gestión de configuración	0,05		1,00		
							Seguir las acciones de las auditorías hasta su cierre	0,05		1,00		
2	Medición y Análisis (MA)	0,060							0,29	0,37	0,27	0,07
			Alinear las actividades de medición y análisis	0,4					0,37	0,21	0,43	0,00
					Establecer objetivos de medición	0,2			0,40	0,30	0,30	0,00
							Documentar las necesidades de información y los objetivos	0,1	1,00			
							Priorizar las necesidades de información y los objetivos	0,2	1,00			
							Documentar, revisar, y actualizar los objetivos de medición	0,1	1,00			
							Proporcionar retroalimentación para refinar y clarificar las necesidades de información y los objetivos según se necesite	0,3			1,00	
							Mantener la trazabilidad entre los objetivos de medición y las necesidades de información y objetivos identificados	0,3		1,00		
					Especificar medidas	0,2			0,30	0,30	0,40	0,00
							Identificar medidas candidatas en base a los objetivos de medición documentados	0,2	1,00			
							Mantener la trazabilidad de las medidas con los objetivos de medición	0,3		1,00		
							Identificar medidas existentes que aborden actualmente los objetivos de medición	0,2			1,00	
							Especificar definiciones operativas para las medidas	0,1	1,00			
							Priorizar, revisar y actualizar las medidas	0,2			1,00	
					Especificar procedimientos de recogida y almacenamiento de datos	0,3			0,25	0,20	0,55	0,00
							Identificar las fuentes de datos existentes que se generan a partir de los productos de trabajo, procesos, o transacciones actuales	0,15	1,00			

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Identificar las medidas para las que se necesitan datos que no se encuentran disponibles en la actualidad	0,1		1,00		
							Especificar el modo de recoger y almacenar los datos para cada medida requerida	0,1	1,00			
							Crear mecanismos de recogida de datos y guías de proceso	0,3			1,00	
							Dar soporte a la recogida automática de datos según sea apropiado y factible	0,2			1,00	
							Priorizar, revisar, y actualizar los procedimientos de recogida y almacenamiento de datos	0,1		1,00		
							Actualizar las medidas y objetivos de medición según se necesite	0,05			1,00	
					Establecer procedimientos de análisis	0,3			0,50	0,10	0,40	0,00
							Especificar y priorizar los análisis que se van a realizar y los informes que se van a preparar	0,1	1,00			
							Seleccionar métodos y herramientas apropiados de análisis de datos	0,3			1,00	
							Especificar los procedimientos administrativos para analizar los datos y comunicar los resultados	0,2	1,00			
							Revisar y actualizar el contenido y formato propuestos de los análisis e informes especificados	0,1			1,00	
							Actualizar las medidas y objetivos de medición según se necesite	0,1		1,00		
							Especificar los criterios para evaluar la utilidad de los resultados de los análisis y para evaluar la ejecución de las actividades de medición y análisis	0,2	1,00			
			Proporcionar resultados de medición	0,6					0,24	0,48	0,16	0,12
					Obtener mediciones	0,4			0,40	0,60	0,00	0,00
							Obtener datos para las medidas base	0,4	1,00			
							Generar datos para medidas derivadas	0,4		1,00		
							Realizar comprobaciones de integridad de datos tan cerca de la fuente de los datos como sea posible	0,2		1,00		
					Analizar mediciones	0,3			0,00	0,60	0,40	0,00
							Llevar a cabo análisis iniciales, interpretar los resultados, y perfilar las conclusiones preliminares	0,2			1,00	
							Llevar a cabo mediciones y análisis adicionales según se necesite y preparar los resultados para su presentación	0,3		1,00		
							Revisar los resultados iniciales con las partes interesadas relevantes	0,3		1,00		
							Refinar los criterios para futuros análisis	0,2			1,00	
					Almacenar los datos y los resultados	0,1			0,00	0,60	0,40	0,00

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Revisar los datos para asegurar que sean completos, íntegros, precisos, y actuales	0,3		1,00		
							Almacenar los datos conforme a los procedimientos de almacenamiento de datos	0,3		1,00		
							Permitir acceder a los contenidos almacenados únicamente a los grupos y miembros del personal apropiados	0,2			1,00	
							Evitar que la información almacenada se utilice de forma inapropiada	0,2			1,00	
					Comunicar los resultados	0,2			0,40	0,00	0,00	0,60
							Mantener informadas a las partes interesadas relevantes sobre los resultados de mediciones de manera oportuna	0,4	1,00			
							Ayudar a las partes interesadas relevantes a entender los resultados	0,6				1,00
2	Aseguramiento de Calidad de Procesos y Productos (PPQA)	0,020							0,31	0,19	0,36	0,13
			Evaluar objetivamente los procesos y productos de trabajo	0,6					0,36	0,30	0,22	0,12
					Evaluar objetivamente los procesos	0,4			0,30	0,30	0,10	0,30
							Promover un entorno (creado con parte de la gestión de trabajos) que incentive que el personal participe en identificar y comunicar problemas de calidad	0,3				1,00
							Establecer y mantener criterios claramente indicados para las evaluaciones	0,3	1,00			
							Utilizar los criterios indicados para evaluar si los procesos realizados seleccionados cumplen las descripciones de proceso, estándares y procedimientos	0,2		1,00		
							Identificar cada no conformidad encontrada durante la evaluación	0,1		1,00		
							Identificar lecciones aprendidas que pudiera mejorar los procesos	0,1			1,00	
					Evaluar objetivamente los productos de trabajo	0,6			0,40	0,30	0,30	0,00
							Seleccionar los productos de trabajo que se van a evaluar en base a criterios de muestreo documentados si se utiliza muestreo	0,1	1,00			
							Establecer y mantener criterios claramente establecidos para evaluar los productos de trabajo seleccionados	0,3	1,00			
							Utilizar criterios establecidos para evaluar los productos de trabajo seleccionados	0,2		1,00		

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Evaluar los productos de trabajo seleccionados en los momentos seleccionados	0,2			1,00	
							Identificar cada caso de no conformidad encontrado durante las evaluaciones	0,1		1,00		
							Identificar lecciones aprendidas que pudieran mejorar los procesos	0,1			1,00	
			Proporcionar un conocimiento objetivo	0,4					0,24	0,03	0,58	0,15
					Comunicar y resolver problemas de no conformidad	0,6			0,00	0,05	0,70	0,25
							Si es posible resolver cada no conformidad con los miembros apropiados del personal	0,2			1,00	
							Documentar los problemas de no conformidad cuando no puedan resolverse dentro del grupo de trabajo	0,2			1,00	
							Escalar los problemas de no conformidad que no puedan resolverse dentro del grupo de trabajo al nivel de gestión apropiado que esté designado para recibir y actuar sobre problemas de no conformidad	0,2			1,00	
							Analizar los problemas de no conformidad para ver si hay tendencias de calidad que se puedan identificar y abordar	0,1			1,00	
							Asegurar que las partes interesadas relevantes están al corriente de los resultados de las evaluaciones y de las tendencias de calidad de manera oportuna	0,2				1,00
							Revisar periódicamente con el gerente designado para recibir y actuar sobre los problemas de no conformidad los problemas abiertos de no conformidad y las tendencias	0,05				1,00
							Seguir los problemas de no conformidad hasta que se resuelvan	0,05		1,00		
					Establecer registros	0,4			0,60	0,00	0,40	0,00
							Registrar las actividades de aseguramiento de calidad de procesos y productos con suficiente detalle como para que el estado y los resultados se conozcan	0,6	1,00			
							Actualizar el estado y la historia de las actividades de aseguramiento de calidad según se necesite	0,4			1,00	
2	Gestión de Requisitos (REQM)	0,060							0,10	0,33	0,48	0,09
			Gestionar requisitos	1					0,10	0,33	0,48	0,09
					Entender los requisitos	0,3			0,00	0,00	0,70	0,30
							Establecer criterios para distinguir qué proveedores de requisitos son apropiados	0,3				1,00
							Establecer criterios objetivos para evaluar y aceptar requisitos	0,3			1,00	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Analizar los requisitos para asegurar que se cumplen los criterios establecidos	0,2			1,00	
							Alcanzar un entendimiento con los proveedores de los requisitos acerca de éstos, de forma que los participantes se puedan comprometer con ellos	0,2			1,00	
					Obtener el compromiso con los requisitos	0,2			0,00	0,60	0,40	0,00
							Evaluar el impacto que tienen los requisitos sobre los compromisos existentes	0,4			1,00	
							Negociar y registrar los compromisos	0,6		1,00		
					Gestionar los cambios a los requisitos	0,2			0,50	0,10	0,40	0,00
							Documentar todos los requisitos y cambios a los requisitos que el grupo de trabajo recibe o genera	0,3	1,00			
							Mantener un historial de cambios que incluya la justificación de los mismos	0,1		1,00		
							Evaluar el impacto que tienen los cambios a los requisitos desde el punto de vista de las partes interesadas relevantes	0,4			1,00	
							Poner los requisitos y los datos de los cambios a disposición del grupo de trabajo	0,2	1,00			
					Mantener la trazabilidad bidireccional entre los requisitos	0,2			0,00	0,80	0,20	0,00
							Mantener la trazabilidad de los requisitos para asegurar que se documenta la fuente de los requisitos de menor nivel (esto es, derivados)	0,4		1,00		
							Mantener la trazabilidad de los requisitos desde un requisito hasta sus requisitos derivados ya sus productos de trabajo asignados	0,4		1,00		
							Generar una matriz de trazabilidad de requisitos	0,2			1,00	
					Asegurar que los productos de trabajo y los requisitos estén alineados	0,1			0,00	0,30	0,70	0,00
							Revisar si los planes de trabajo, las actividades y los productos de trabajo son consistentes con los requisitos y los cambios que éstos han tenido	0,3			1,00	
							Identificar la fuente de las inconsistencias (si existieran)	0,3		1,00		
							Identificar cualquier cambio que debiera realizarse en los planes y productos de trabajo como resultado de cambiar la línea base de los requisitos	0,2			1,00	
							Iniciar cualquier acción correctiva que se necesite	0,2			1,00	
2	Gestión de Acuerdos de Suministro (SAM)	0,020							0,25	0,38	0,35	0,02



M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
			Establecer acuerdos de suministro	0,4					0,51	0,15	0,29	0,06
					Determinar el tipo de adquisición	0,2			1,00	0,00	0,00	0,00
							Determinar el tipo de adquisición	1	1,00	0,00	0,00	0,00
					Seleccionar suministradores	0,5			0,40	0,20	0,40	0,00
							Establecer y documentar los criterios para evaluar los suministradores potenciales	0,3	1,00			
							Identificar los suministradores potenciales y distribuirles el material y los requisitos de licitación	0,2			1,00	
							Evaluar las propuestas conforme a los criterios de evaluación	0,1		1,00		
							Evaluar los riesgos asociados a cada suministrador propuesto	0,2			1,00	
							Evaluar la capacidad que los suministradores propuestos tienen para realizar el trabajo	0,1		1,00		
							Seleccionar el suministrador	0,1	1,00			
					Establecer acuerdos de suministro	0,3			0,35	0,15	0,30	0,20
							Actualizar los requisitos (p ej: requisitos de productos, requisitos de nivel de servicio) que el suministrador debe cumplir para que reflejen las negociaciones con el suministrador cuando sea necesario	0,2			1,00	
							Documentar qué va a proporcionar el grupo de trabajo al suministrador	0,2	1,00			
							Documentar el acuerdo de suministro	0,15	1,00			
							Revisar periódicamente el acuerdo de suministro para asegurar que refleja con precisión la relación que existe ente el grupo de trabajo y el suministrador, así como los riesgos y condiciones de mercado actuales	0,15		1,00		
							Asegurar que todas las partes en el acuerdo de suministro entienden y aceptan todos los requisitos antes de implementar el acuerdo o cualquier cambio	0,2				1,00
							Actualizar el acuerdo de servicio según se necesite para reflejar cambios en los procesos o productos de trabajo del suministrador	0,05			1,00	
							Actualizar los planes de trabajo y los compromisos, incluyendo los cambios a los procesos o productos de trabajo del grupo de trabajo, según se necesite para reflejar el acuerdo de suministro	0,05			1,00	
			Satisfacer los acuerdos de suministro	0,6					0,08	0,53	0,39	0,00

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
					Ejecutar el acuerdo de suministro	0,3			0,00	0,50	0,50	0,00
							Monitorizar el progreso y desempeño del suministrador (p ej: plazos, esfuerzo, coste, desempeño técnico) según se define en el acuerdo de suministro	0,1			1,00	
							Seleccionar, monitorizar y analizar los procesos que utiliza el suministrador según lo descrito en el acuerdo de suministro	0,1			1,00	
							Seleccionar y evaluar los productos de trabajo del suministro, según lo descrito en el acuerdo de suministro	0,1		1,00		
							Llevar a cabo las revisiones con el suministrador según lo descrito en el acuerdo de suministro	0,15		1,00		
							Llevar a cabo las revisiones técnicas con el suministrador según lo descrito en el acuerdo de suministro	0,15		1,00		
							Llevar a cabo las revisiones de gestión con el suministrador según lo descrito en el acuerdo de suministro	0,1		1,00		
							Utilizar los resultados de las revisiones para mejorar el desempeño del suministrador y para establecer y fomentar relaciones a largo plazo con los suministradores preferentes	0,1			1,00	
							Monitorizar los riesgos en los que el suministrador esté involucrado y realizar acciones correctivas según se necesite	0,2			1,00	
					Aceptar el producto adquirido	0,4			0,20	0,65	0,15	0,00
							Definir procedimientos de aceptación	0,2	1,00			
							Revisar y acordar con las partes interesadas relevantes los procedimientos de aceptación antes de la revisión o prueba de aceptación	0,2		1,00		
							Verificar que los productos adquiridos satisfacen sus requisitos	0,2		1,00		
							Confirmar que los compromisos no técnicos asociados a los productos adquiridos se hayan satisfechos	0,1		1,00		
							Documentar los resultados de las revisiones o pruebas de aceptación	0,1		1,00		
							Establecer un plan de acción y acordar con el suministrador la realización de acciones para corregir los productos adquiridos que no pasan sus revisiones o pruebas de aceptación	0,15			1,00	
							Seguir las acciones hasta su cierre	0,05		1,00		
					Asegurar la transición de productos	0,3			0,00	0,40	0,60	0,00
							Asegurar que existen instalaciones para recibir, almacenar, integrar y mantener los productos adquiridos según sea apropiado	0,3			1,00	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Asegurar que se imparte capacitación apropiada a las personas involucradas en la recepción, almacenamiento, integración y mantenimiento de los productos adquiridos	0,3			1,00	
							Asegurar que los productos adquiridos se almacenan, distribuyen e integran siguiendo los términos y condiciones descritos en el acuerdo de suministro o la licencia	0,4		1,00		
2	Prestación de Servicios (SD)	0,040							0,17	0,45	0,37	0,01
			Establecer acuerdos de servicio	0,3					0,25	0,45	0,30	0,00
					Analizar los acuerdos y datos de servicio existentes	0,5			0,00	0,40	0,60	0,00
							Revisar los datos disponibles sobre necesidades de clientes y usuarios finales	0,2		1,00		
							Revisar lo que preocupa al personal de prestación de servicios y de soporte	0,2			1,00	
							Revisar los acuerdos de servicio y acuerdos de suministro existentes	0,1		1,00		
							Revisar los datos de servicio y los diseños de sistema de servicio actuales que estén disponibles	0,1		1,00		
							Analizar la capacidad de suministra los servicios solicitados	0,4			1,00	
					Establecer acuerdos de servicio	0,5			0,50	0,50	0,00	0,00
							Definir la estructura y la forma del acuerdo de servicio	0,3	1,00			
							Definir, negociar y obtener un acuerdo sobre el acuerdo de servicio preliminar	0,4		1,00		
							Publica el acuerdo de servicio y ponerlo a disposición de los proveedores de servicios, los clientes y los usuarios finales según sea apropiado	0,2	1,00			
							Revisar y actualizar el acuerdo de servicio de forma periódica y en respuesta a eventos según sea apropiado	0,1		1,00		
			Preparar la prestación de servicios	0,3					0,10	0,40	0,50	0,00
					Establecer el enfoque de prestación de servicios	0,2			0,50	0,30	0,20	0,00
							Definir los criterios para determinar las peticiones de servicio	0,2	1,00			
							Definir categorías para las peticiones de servicio y criterios para categorizar las peticiones de servicio	0,15	1,00			
							Describir el modo en que se asignará y se transferirá la responsabilidad para procesar las peticiones de servicio	0,15		1,00		

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Identificar uno o más mecanismos para aquellos que los clientes y usuarios finales soliciten peticiones de servicio	0,1			1,00	
							Identificar en el acuerdo de servicio los requisitos de tiempos definidos para completar las peticiones de servicio	0,1		1,00		
							Determinar los requisitos de recursos para la prestación de servicios según éstos se requieran	0,1	1,00			
							Revisar, refinar, o mejorar los mecanismos de comunicación con las partes interesadas (p ej: letreros, informes de situación, cuadros de mando) según se necesite	0,05			1,00	
							Documentar el enfoque de prestación de servicios	0,05	1,00			
							Revisar y acordar con las partes interesadas relevantes los enfoques de prestación de cada servicio identificable por separado	0,05		1,00		
							Actualizar el enfoque de prestación de servicio según se necesite	0,05			1,00	
					Prepara las operaciones del sistema de servicio	0,3			0,00	0,30	0,70	0,00
							Confirmar que los componentes y herramientas del sistema de servicio apropiados estén operativos	0,1		1,00		
							Evaluar los resultados de confirmar que los componentes de sistema de servicio están listos, y determinar qué acciones correctivas son necesarias	0,1		1,00		
							Revisar los requisitos de nivel de servicio en los acuerdos de servicio, y asegurar que se establecen umbrales adecuados en las herramientas de monitorización del sistema de servicio	0,2			1,00	
							Desarrollar, revisar, o refinar los procedimientos de prestación de servicios	0,2			1,00	
							Asegurar que los recursos necesarios para realizar las actividades y tareas de prestación de servicios estén disponibles	0,1			1,00	
							Preparar y actualizar cronogramas detallados de ejecución y monitorización de trabajos a fin de prestar los servicios según lo solicitado	0,1		1,00		
							En los cambios de personal, orientar y dar soporte al personal que se incorpora a prestar los servicios sobre la operación actual del sistema de servicio	0,1			1,00	
							Asegurar que todos los consumibles necesarios para la prestación de servicios estén disponibles	0,1			1,00	
					Establecer un sistema de gestión de peticiones	0,5			0,00	0,50	0,50	0,00
							Asegurar que el sistema de gestión de peticiones permite que las peticiones se reasignen y transfieran entre grupos	0,3			1,00	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Asegurar que el sistema de gestión de peticiones permite almacenar, actualizar y recuperar información de gestión de las peticiones	0,3		1,00		
							Asegurar que el sistema de gestión de peticiones permite la generación de informes útiles para completar las peticiones	0,2			1,00	
							Mantener la integridad del sistema de gestión de peticiones y s contenido	0,1		1,00		
							Mantener el sistema de gestión de peticiones según se necesite	0,1		1,00		
			Prestar servicios	0,4					0,16	0,49	0,33	0,02
					Recibir y procesar peticiones de servicio	0,3			0,40	0,45	0,15	0,00
							Recibir peticiones de servicios y asegurar que cada petición está dentro del alcance del acuerdo de servicio	0,2		1,00		
							Registrar información sobre la petición de servicio	0,15		1,00		
							Categorizar y analizar la petición de servicio	0,15	1,00			
							Determinar qué recursos son necesarios para resolver la petición de servicio	0,1	1,00			
							Determinar las acciones a realizar para satisfacer la petición de servicio	0,15	1,00			
							Planificar las acciones posteriores según sea apropiado	0,05		1,00		
							Monitorizar el estado de las peticiones de servicio según sea apropiado hasta que se completen según lo descrito en el acuerdo de servicio	0,05			1,00	
							Revisar el estado y la resolución de las peticiones de servicio, y confirmar los resultados con las partes interesadas relevantes	0,1			1,00	
							Cerrar la petición de servicio y registrar las acciones realizadas y los resultados	0,05		1,00		
					Operar el sistema de servicio	0,3			0,00	0,45	0,55	0,00
							Operar los componentes de sistema de servicio conforme a los procedimientos del sistema de servicio	0,2		1,00		
							Realizar las actividades de soporte a las operaciones (p ej: actualizar los umbrales)	0,15			1,00	
							Gestionar las dependencias y caminos críticos en los planes de prestación de servicio conforme a los procedimientos operativos	0,05			1,00	
							Gestionar y controlar la seguridad en la prestación de servicios	0,1		1,00		
							Gestionar y controlar los atributos de calidad asociados con la prestación de servicios que estén orientados a las operaciones	0,15			1,00	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Monitorizar los componentes de sistema de servicio a bajo nivel utilizando herramientas de monitorización y de recogida de datos según sea apropiado	0,1			1,00	
							Según sea apropiado, realizar las actividades necesarias para completar las peticiones de servicio o resolver las incidencias en el servicio conforme al acuerdo de servicio	0,1		1,00		
							Comunicar el estado de las peticiones de servicio hasta que se cierren	0,05		1,00		
							Recoger información sobre la satisfacción de clientes inmediatamente después de prestar los servicios o completar las peticiones de servicio	0,1			1,00	
					Mantener el sistema de servicio	0,4			0,10	0,55	0,30	0,05
							Revisar las peticiones de mantenimiento priorizadas en base a los criterios que se identificaron cuando se estableció el enfoque de prestación de servicios	0,3		1,00		
							Analizar los impactos en los sistemas de servicio y en la prestación de servicios	0,2			1,00	
							Desarrollar un plan para implementar el mantenimiento	0,1		1,00		
							Entregar notificaciones de mantenimiento a las partes interesadas relevantes	0,05				1,00
							Actualizar la documentación del sistema de servicio según sea apropiado	0,1	1,00			
							Implementar y comprobar el mantenimiento correctivo o preventivo conforme al plan y a los procedimientos operativos	0,15		1,00		
							Enviar la documentación y los cambios de configuración a un repositorio de gestión de configuración	0,1			1,00	
2	Monitorización y Control de Trabajos (WMC)	0,040							0,04	0,43	0,29	0,24
			Monitorizar el trabajo con respecto al plan	0,6					0,06	0,46	0,26	0,22
					Monitorizar parámetros de planificación del trabajo	0,1			0,00	0,10	0,90	0,00
							Monitorizar el progreso con respecto al cronograma	0,3			1,00	
							Monitorizar los costes y los esfuerzos empleados en el trabajo	0,3			1,00	
							Monitorizar los atributos de los productos de trabajo y las tareas	0,2			1,00	
							Monitorizar los recursos proporcionados y los utilizados	0,05			1,00	
							Monitorizar los conocimientos y habilidades de los miembros del grupo de trabajo	0,05			1,00	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Documentar las desviaciones significativas de los parámetros de planificación	0,1		1,00		
					Monitorizar compromisos	0,2			0,30	0,70	0,00	0,00
							Revisar regularmente los compromisos (tantos externos como internos)	0,5		1,00		
							Identificar los compromisos que no se hayan cumplido o que tengan un riesgo significativo de no cumplirse	0,3	1,00			
							Documentar los resultados de las revisiones de compromisos	0,2		1,00		
					Monitorizar riesgos	0,2			0,00	0,70	0,00	0,30
							Revisar periódicamente la documentación de riesgos en el contexto del estado y de las circunstancias actuales del trabajo	0,4		1,00		
							Actualizar la documentación de los riesgos a medida que se dispone de información adicional	0,3		1,00		
							Comunicar el estado de los riesgos a las partes interesadas relevantes	0,3				1,00
					Monitorizar la gestión de datos	0,1			0,00	0,70	0,30	0,00
							Revisar periódicamente las actividades de gestión de datos frente a sus descripciones en el plan de trabajo	0,4		1,00		
							identificar y documentar los problemas significativos y sus impactos	0,3			1,00	
							Documentar los resultados de revisar las actividades de gestión de datos	0,3		1,00		
					Monitorizar la involucración de las partes interesadas	0,2			0,00	0,00	0,30	0,70
							Revisar periódicamente el estado de la involucración de las partes interesadas	0,4				1,00
							Identificar y documentar los problemas significativos y sus impactos	0,3			1,00	
							Documentar los resultados de las revisiones del estado de la involucración de las partes interesadas	0,3				1,00
					Realizar revisiones de progreso	0,1			0,00	0,40	0,40	0,20
							Regularmente, comunicar a las partes interesadas relevantes el estado de las actividades y los productos de trabajo asignados	0,2				1,00
							Revisar los resultados de la recogida y análisis de medidas para controlar el trabajo	0,2			1,00	
							Identificar y documentar los problemas y las desviaciones significativos con respecto al plan	0,2			1,00	
							Documentar las peticiones de cambio y los problemas identificados en los productos de trabajo y los procesos	0,2		1,00		

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Documentar el resultado de las revisiones	0,1		1,00		
							Seguir las peticiones de cambio y los informes hasta su cierre	0,1		1,00		
					Realizar revisiones de hitos	0,1			0,00	0,60	0,40	0,00
							Llevar a cabo revisiones de hitos con las partes interesadas relevantes en punto significativos del cronograma del trabajo, tales como al terminar las fases seleccionadas	0,4		1,00		
							Revisar los compromisos, el plan, el estado y los riesgos del trabajo	0,3			1,00	
							Identificar y documentar los problemas significativos y sus impactos	0,1			1,00	
							Documentar los resultados de la revisión, las acciones, y las decisiones	0,1		1,00		
							Seguir las acciones hasta su cierre	0,1		1,00		
			Gestionar acciones correctivas hasta su cierre	0,4					0,00	0,39	0,33	0,28
					Analizar problemas	0,3			0,00	0,60	0,40	0,00
							Recopilar problemas a analizar	0,6		1,00		
							Analizar los problemas para determinar si se necesitan acciones correctivas	0,4			1,00	
					Realizar acciones correctivas	0,4			0,00	0,30	0,00	0,70
							Determinar y documentar las acciones apropiadas que son necesarias para tratar los problemas identificados	0,3		1,00		
							Revisar y acordar con las partes interesadas relevantes las acciones a realizar	0,4				1,00
							Negociar los cambios en los compromisos internos y externos	0,3				1,00
					Gestionar acciones correctivas	0,3			0,00	0,30	0,70	0,00
							Monitorizar que se completen las acciones correctivas	0,3		1,00		
							Analizar los resultado de las acciones correctivas para determinar su eficacia	0,3			1,00	
							Determinar y documentar las acciones apropiadas para corregir las desviaciones con respecto al resultado planeado de realizar las acciones correctivas	0,4			1,00	
2	Planificación de Trabajos (WP)	0,120							0,52	0,29	0,18	0,02
			Establecer estimaciones	0,4					0,68	0,13	0,18	0,02



M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
					Establecer la estrategia de servicio	0,3			0,80	0,15	0,00	0,05
							Identificar los objetivos del servicio y las capacidades que éste pretende proporcionar	0,05	1,00			
							Identificar el enfoque utilizado para lograr los objetivos o proveer las capacidades	0,1	1,00			
							Documentar las consideraciones de negocio	0,1		1,00		
							Identificar las necesidades de recursos principales	0,15	1,00			
							Identificar a las partes interesadas que desempeñarán un rol principal en el servicio	0,2	1,00			
							Identificar los tipos de acuerdo que se van a utilizar	0,1	1,00			
							Identificar los riesgos y el modo en que éstos se puede asignar a las distintas partes interesadas	0,15	1,00			
							Identificar el enfoque a utilizar para mantener la seguridad y la protección en el servicio	0,05	1,00			
							Revisar la estrategia de servicio con la dirección y obtener su aceptación	0,05				1,00
							Actualizar la estrategia de servicio según se necesite	0,05		1,00		
					Estimar el alcance del trabajo	0,2			0,30	0,40	0,30	0,00
							Desarrollar un EDT en base a la estrategia de servicio	0,3			1,00	
							Definir los paquetes de trabajo con el nivel de detalle suficiente para que se puedan especificar las estimaciones de las tareas, las responsabilidades y los plazos	0,4		1,00		
							Identificar los productos y los componentes de productos a adquirir externamente	0,2	1,00			
							Identificar los productos de trabajo que se van a reutilizar	0,1	1,00			
					Establecer estimaciones de los atributos de productos de trabajo y tareas	0,2			1,00	0,00	0,00	0,00
							Usar los métodos apropiados para determinar los atributos de los productos de trabajo y de las tareas que se utilizarán para estimar las necesidades de recursos	0,6	1,00			
							Estimar los atributos de los productos de trabajo y de las tareas	0,4	1,00			
					Definir fases del ciclo de vida	0,1			1,00	0,00	0,00	0,00
							Definir fases del ciclo de vida	1	1,00	0,00	0,00	0,00
					Estimar el esfuerzo y el coste	0,2			0,40	0,00	0,60	0,00

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Recopilar los modelos o los datos históricos que se van a utilizar para transformar los atributos de los productos de trabajo y de las tareas en estimaciones de horas de trabajo y de costes	0,3			1,00	
							Incluir las necesidades de infraestructura de soporte al estimar el esfuerzo y el coste	0,4	1,00			
							Estimar el esfuerzo y el coste utilizando modelos, datos históricos, o una combinación de ambos	0,3			1,00	
			Desarrollar un plan de trabajo	0,4					0,45	0,37	0,14	0,04
					Establecer el presupuesto y el cronograma	0,15			0,80	0,20	0,00	0,00
							Identificar los hitos principales	0,3	1,00			
							Identificar los supuestos temporales	0,1	1,00			
							Identificar las restricciones	0,1	1,00			
							Identificar las dependencias entre las tareas	0,2	1,00			
							Establecer y mantener el presupuesto y el cronograma	0,2		1,00		
							Establecer criterios para las acciones correctivas	0,1	1,00			
					Identificar riesgos	0,1			0,40	0,50	0,10	0,00
							Identificar los riesgos	0,4	1,00			
							Documentar los riesgos	0,3		1,00		
							Revisar y obtener acuerdos con las partes interesadas relevante acerca de la completitud y corrección de los riesgos documentados	0,2		1,00		
							Actualizar los riesgos según sea apropiado	0,1			1,00	
					Planificar gestión de datos	0,1			0,50	0,00	0,50	0,00
							Establecer requisitos y procedimientos para asegurar la privacidad y la seguridad de los datos	0,2	1,00			
							Establecer un mecanismo para almacenar los datos y acceder a los datos almacenados	0,3	1,00			
							Determinar los datos que serán identificados, recogidos y distribuidos	0,2			1,00	
							Determinar los requisitos para proporcionar acceso a los datos a las partes interesadas relevantes y para distribuirlos	0,15			1,00	
							Decidir qué datos y planes requiere control de versiones u otros niveles de control de configuración y establecer mecanismos para asegurar que los datos se controlan	0,15			1,00	
					Planificar los recursos	0,15			0,85	0,00	0,15	0,00
							Determinar los requisitos de procesos	0,3	1,00			
							Determinar los requisitos de comunicación	0,2	1,00			
							Determinar los requisitos de personal	0,15	1,00			

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Determinar los requisitos de instalaciones, equipamiento, y componentes	0,2	1,00			
							Determinar otros requisitos de recursos continuos	0,15			1,00	
					Planificar los conocimientos y las habilidades que se necesitan	0,1			0,50	0,50	0,00	0,00
							Identificar los conocimientos y las habilidades que se necesitan para realizar el trabajo	0,3	1,00			
							Evaluar los conocimientos y las habilidades disponibles	0,3		1,00		
							Seleccionar mecanismos para proporcionar los conocimientos y las habilidades que se necesitan	0,2	1,00			
							Incorporar los mecanismos seleccionados en el plan de trabajo	0,2		1,00		
					Planificar la involucración de las partes interesadas	0,2			0,00	1,00	0,00	0,00
							planificar la involucración de las partes interesadas	1	0,00	1,00	0,00	0,00
					Establecer el plan de trabajo	0,2			0,30	0,20	0,30	0,20
							Documentar el plan de trabajo	0,3	1,00			
							Incluir, referenciar y conciliar los resultados de las actividades de planificación según sea apropiado	0,3			1,00	
							Revisar el plan de trabajo con las partes interesadas relevantes y obtener su aprobación	0,2				1,00
							Actualizar el plan de trabajo según se necesite	0,2		1,00		
			Obtener el compromiso con el plan	0,2					0,32	0,44	0,24	0,00
					Revisar los planes que afecten al trabajo	0,2			0,00	1,00	0,00	0,00
							Revisar los planes que afecten al trabajo	1	0,00	1,00	0,00	0,00
					Conciliar los niveles de trabajo y de recursos	0,2			1,00	0,00	0,00	0,00
							Conciliar los niveles de trabajo y de recursos	1	1,00	0,00	0,00	0,00
					Obtener el compromiso con el plan	0,6			0,20	0,40	0,40	0,00
							Identificar el soporte que se necesita y negociar los compromisos con las partes interesadas relevantes	0,2	1,00			
							Documentar todos los compromisos organizativos, tanto definitivos como provisionales, asegurando el nivel apropiado de firmantes	0,2			1,00	
							Revisar los compromisos internos con la dirección según sea apropiado	0,2		1,00		

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Revisar los compromisos externos con la dirección según sea apropiado	0,2		1,00		
							Identificar los compromisos relacionados con las interfaces entre los elementos del trabajo y otros grupos de trabajo y unidades organizativa, de tal forma que estos se puedan monitorizar	0,2			1,00	
3	Gestión de Capacidad y Disponibilidad (CAM)	0,040							0,20	0,39	0,36	0,05
			Preparar la gestión de la capacidad y disponibilidad	0,6					0,33	0,40	0,19	0,08
					Establecer una estrategia de gestión de capacidad y disponibilidad	0,3			0,50	0,40	0,10	0,00
							Documentar el uso de recursos y servicios, el rendimiento y la disponibilidad	0,3		1,00		
							Estimar los futuros requisitos de capacidad y disponibilidad de recursos y servicios	0,1			1,00	
							Desarrollar una estrategia de capacidad que cumpla los requisitos del servicio, cubra la demanda de recursos y servicios, y aborde el modo en que los recursos se proporcionan, utilizan y asignan	0,2	1,00			
							Desarrollar una estrategia de disponibilidad que cumpla los requisitos del servicio y aborde que se provea un nivel de disponibilidad sostenido	0,2	1,00			
							Documentar los costes y beneficios económicos de la estrategia y los supuestos que haya	0,1	1,00			
							Actualizar periódicamente la estrategia	0,1		1,00		
					Seleccionar medidas y técnicas de análisis	0,3			0,60	0,00	0,40	0,00
							identificar medidas dentro de los activos de procesos organizativos que den soporte a los objetivos de gestión de capacidad y disponibilidad	0,4	1,00			
							Identificar y especificar medidas adicionales que puedan ser necesarias para dar soporte a la consecución de los objetivos de gestión de capacidad y disponibilidad para el servicio	0,2	1,00			
							Analizar la relación entre las medidas identificadas y los requisitos del servicio, y derivar los objetivos que establezcan valores o rangos específicos a alcanzar por las medidas para cada atributo que se mide	0,4			1,00	
					Establecer representaciones del sistema de servicio	0,4			0,00	0,70	0,10	0,20

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Recopilar mediciones sobre el uso de recursos y servicios y los niveles de prestación de servicios actuales	0,2		1,00		
							Establecer y mantener descripciones sobre el uso de recursos de servicio y rendimiento del sistema de servicio que son normales	0,15		1,00		
							Establecer y mantener representaciones del sistema de servicio a partir de las mediciones recopiladas y su análisis	0,15		1,00		
							Revisar y acordar con las partes interesadas relevantes las descripciones sobre el uso de recursos de servicio que es normal, el rendimiento del sistema de servicio	0,2				1,00
							Hacer disponibles las descripciones del uso de recursos de servicio que es normal, el rendimiento del sistema de servicio, y las representaciones del sistema de servicio	0,1			1,00	
							Establecer y mantener umbrales asociados con la demanda, carga de trabajo, uso de recursos de servicios, y rendimiento del sistema de servicio para definir qué condiciones excepcionales en el sistema de servicio y qué son incumplimientos o cuasi incumplimientos de los requisitos del servicio.	0,2		1,00		
			Monitorizar y analizar capacidad y disponibilidad	0,4					0,00	0,38	0,62	0,00
					Monitorizar y analizar capacidad	0,3			0,00	0,10	0,90	0,00
							Monitorizar el uso de recursos de servicio frente a umbrales, las descripciones de qué uso es normal, y el rendimiento del sistema de servicio	0,3			1,00	
							Monitorizar los tiempos de respuesta del servicio	0,1			1,00	
							Identificar incumplimiento de los umbrales y condiciones excepcionales	0,2			1,00	
							Determinar las acciones correctivas a realizar	0,1			1,00	
							Estimar futuros cambios (tanto incrementos como reducciones) en el uso de recursos y servicios	0,2			1,00	
							Almacenar datos, especificaciones, resultados de análisis, y datos de monitorización sobre capacidad y disponibilidad	0,1		1,00		
					Monitorizar y analizar disponibilidad	0,3			0,00	0,50	0,50	0,00
							Monitorizar la disponibilidad, la fiabilidad, y la mantenibilidad frente a sus requisitos	0,3			1,00	
							Analizar las tendencias de disponibilidad, la fiabilidad y la disponibilidad	0,2			1,00	
							Identificar incumplimientos en los requisitos de disponibilidad, fiabilidad y mantenibilidad	0,3		1,00		
							Determinar las acciones correctivas a realizar	0,2		1,00		

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
					Informar acerca de la gestión de la capacidad y disponibilidad	0,4			0,00	0,50	0,50	0,00
							Reportar sobre el rendimiento y el uso de recursos y servicios	0,3		1,00		
							Reportar sobre las condiciones excepcionales en el sistema de servicio y los incumplimientos en los requisitos del servicio	0,2		1,00		
							Reportar sobre los datos de monitorizar el uso de recursos y servicios frente a las estimaciones de crecimiento	0,2			1,00	
							Reportar sobre la disponibilidad, fiabilidad, y mantenibilidad de los recursos y servicios	0,3			1,00	
3	Análisis de Decisiones y Resolución (DAR)	0,060							0,36	0,19	0,42	0,04
			Evaluar alternativas	1					0,36	0,19	0,42	0,04
					Establecer guías para el análisis de decisiones	0,1			0,60	0,00	0,40	0,00
							Establecer guías para determinar cuándo utilizar un proceso de evaluación formal	0,6	1,00			
							Incorporar el uso de guías en el proceso definido, según sea apropiado	0,4			1,00	
					Establecer criterios de evaluación	0,3			0,65	0,10	0,25	0,00
							Definir los criterios para evaluar las soluciones alternativas	0,45	1,00			
							Definir rango y la escala para valorar los criterios de evaluación	0,2	1,00			
							Valorar los criterios	0,1			1,00	
							Evaluar los criterios y su importancia relativa	0,1			1,00	
							Evolucionar los criterios de evaluación para mejorar su validez	0,05			1,00	
							Documentar la justificación para seleccionar y rechazar criterios de evaluación	0,1		1,00		
					Identificar soluciones alternativas	0,3			0,00	0,50	0,50	0,00
							Realizar una búsqueda bibliográfica	0,2		1,00		
							Identificar otras alternativas a considerar además de las alternativas que pudieron proporcionarse con el problema	0,5			1,00	
							Documentar las alternativas propuestas	0,3		1,00		
					Seleccionar métodos de evaluación	0,1			1,00	0,00	0,00	0,00

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Seleccionar métodos en base al propósito que tiene analizar la decisión y a la disponibilidad de información que se necesita para utilizar el método	0,4	1,00			
							Seleccionar los métodos de evaluación en base a su capacidad para centrarse en los problemas en cuestión y no dejarse influir demasiado por problemas secundarios	0,4	1,00			
							determinar las medidas necesarias para dar soporte al método de evaluación	0,2	1,00			
					Evaluar soluciones alternativas	0,1			0,00	0,10	0,90	0,00
							Evaluar las soluciones alternativas propuestas utilizando los criterios de evaluación establecido y los métodos seleccionados	0,3			1,00	
							Evaluar los supuestos relacionados con los criterios de evaluación y las evidencias que dan soporte a los supuestos	0,2			1,00	
							Evaluar si las incertidumbres en la valoración de las soluciones alternativas afectan o no a la evaluación, y abordar estas incertidumbres según sea apropiado	0,1			1,00	
							Realizar simulaciones, modelos, prototipos, y pilotos, según se necesite, para poner en práctica los criterios de evaluación, los métodos, y las soluciones alternativas	0,2			1,00	
							Considerar nuevas soluciones alternativas, criterios, o métodos si las alternativas propuestas no pasan la prueba; repetir las evaluaciones hasta que las alternativas pasen la prueba	0,1			1,00	
							Documentar los resultados de la evaluación	0,1		1,00		
					Seleccionar soluciones	0,1			0,00	0,00	0,60	0,40
							Evaluar los riesgos asociados a la implementación de la solución recomendada	0,6			1,00	
							Documentar y comunicar a las partes interesadas relevantes los resultados y la justificación de la solución recomendada	0,4				1,00
3	Resolución y Prevención de Incidencias (IRP)	0,060							0,32	0,30	0,38	0,00
			Preparar la resolución y prevención de incidencias	0,6					0,32	0,22	0,46	0,00
					Establecer un enfoque para la resolución y prevención de incidencias	0,4			0,80	0,10	0,10	0,00
							Definir criterios para determinar qué es una incidencia	0,1	1,00			

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Definir categorías para las incidencias así como criterios para determinar a qué categorías pertenece cada incidencia	0,2	1,00			
							Describir cómo se asigna y transfiere la responsabilidad del procesamiento de las incidencias	0,2	1,00			
							Identificar uno o más mecanismos para que los clientes y usuarios finales puedan reportar incidencias	0,1	1,00			
							Definir métodos y adquirir herramientas a utilizar para la gestión de incidencias	0,05	1,00			
							Describir el modo de notificar a todos los clientes y usuarios finales relevantes que puedan estar afectados por una incidencia reportada	0,05	1,00			
							Definir criterios para determinar los niveles de gravedad y prioridad, así como las categorías de acciones y respuestas que pueden realizarse en base a los niveles de gravedad y prioridad	0,1	1,00			
							Identificar requisitos en el acuerdo de servicios acerca del tiempo disponible que está definido para resolver las incidencias	0,1			1,00	
							Documentar criterios que definen cuándo deberían cerrarse las incidencias	0,1		1,00		
					Establecer un sistema de gestión de incidencias	0,6			0,00	0,30	0,70	0,00
							Asegurar que el sistema de gestión de incidencias permite escalarlas y transferirlas entre los grupos	0,3			1,00	
							Asegurar que el sistema de gestión de incidencias permite almacenar, actualizar, recuperar, y reportar información de incidencias que sea útil para resolver y prevenir las incidencias	0,4			1,00	
							Mantener la integridad del sistema de gestión de incidencias y su contenido	0,2		1,00		
							Mantener el sistema de gestión de incidencias según se necesite	0,1		1,00		
			Identificar, controlar, y tratar cada incidencia	0,4					0,33	0,43	0,25	0,00
					Identificar y registrar incidencias	0,2			0,70	0,30	0,00	0,00
							Identificar las incidencias que están dentro del alcance	0,3	1,00			
							Registrar información sobre la incidencia	0,3		1,00		
							Categorizar la incidencia	0,4	1,00			
					Analizar los datos de cada incidencia	0,1			0,40	0,30	0,30	0,00
							Analizar los datos sobre la incidencia	0,3			1,00	
							Determinar qué grupo es el más adecuado para realizar las acciones para tratar la incidencia	0,2	1,00			



M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Determinar las acciones que se deberían realizar para tratar la incidencia	0,2	1,00			
							Planificar las acciones a realizar	0,3		1,00		
					Resolver incidencias	0,2			0,00	1,00	0,00	0,00
							Tratar la incidencia utilizando el mejor curso de acción	0,3		1,00		
							Gestionar las acciones hasta que el impacto de la incidencia llegue a un nivel aceptable	0,3		1,00		
							Registrar las acciones y el resultado	0,2		1,00		
							Revisar las acciones realizadas que dieron como resultado cambios en el sistema de servicio con el objeto de determinar si son necesarias acciones adicionales que aseguren la trazabilidad a los requisitos	0,2		1,00		
					Monitorizar el estado de las incidencias hasta su cierre	0,1			0,30	0,20	0,50	0,00
							Documentar las acciones y monitorizar y seguir las incidencias hasta que se cumplan los términos del acuerdo de servicio y se satisfaga a quien reportó la incidencia según sea apropiado	0,3	1,00			
							Escalar las incidencias según se necesite	0,2			1,00	
							Revisar la resolución y confirmar los resultados con las partes interesada relevantes	0,3			1,00	
							Cerrar las incidencias que cumplen los criterios de cierre	0,2		1,00		
					Comunicar el estado de las incidencias	0,05			1,00	0,00	0,00	0,00
							Comunicar el estado de las incidencias	1	1,00	0,00	0,00	0,00
					Analizar las incidencias seleccionadas	0,1			0,00	0,20	0,80	0,00
							Identificar las causas subyacentes de las incidencias	0,2			1,00	
							Registrar información sobre las causas subyacentes de una incidencia o grupo de incidencias	0,2		1,00		
							Realizar los análisis causales con las personas responsables de realizar las tareas relacionadas	0,3			1,00	
							Determinar el mejor enfoque global para abordar las incidencias seleccionadas en el futuro	0,3			1,00	
					Establecer soluciones para responder a futura incidencias	0,1			0,50	0,50	0,00	0,00
							Determinar cuál es el grupo más adecuado para establecer y mantener una solución reutilizable	0,3	1,00			
							Planificar y documentar la solución reutilizable	0,3		1,00		
							Verificar y validar la solución reutilizable para asegurar que trata la incidencia de forma eficaz	0,2		1,00		
							Comunicar a las partes interesada relevantes la solución reutilizable	0,2	1,00			

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
					Establecer y aplicar soluciones para reducir la ocurrencia de incidencias	0,15			0,10	0,30	0,60	0,00
							Determinar qué grupo es el más adecuado para tratar la causa subyacente	0,1			1,00	
							Determinar las acciones a llevar a cabo para tratar la causa subyacente	0,1			1,00	
							Documentar en una propuesta de acción las acciones a realizar	0,1			1,00	
							Verificar y validar la propuesta de acción para asegurarse de que trata eficazmente la causa subyacente	0,1			1,00	
							Comunicar la propuesta de acción a las partes interesadas relevantes	0,1	1,00			
							Tratar la causa subyacente implementando la propuesta de acción resultante del análisis de las causas subyacentes de la incidencia	0,2			1,00	
							Gestionar las acciones hasta que la causa subyacente se haya tratado	0,2		1,00		
							Registrar las acciones y el resultado	0,1		1,00		
3	Gestión Integrada de Trabajos (IWM)	0,020							0,29	0,21	0,43	0,07
			Utilizar el proceso definido para el trabajo	1					0,29	0,21	0,43	0,07
					Establecer el proceso definido	0,2			0,50	0,10	0,40	0,00
							Seleccionar un modelo de ciclo de vida de entre los disponibles en los activos de proceso organizativos	0,2	1,00			
							Seleccionar de entre el conjunto de procesos estándar de la organización los procesos estándar que mejor se ajusten a las necesidades del trabajo	0,1	1,00			
							Siguiendo las guías de adaptación, adaptar el conjunto de procesos estándar de la organización y otros activos de proceso organizativos para producir el proceso definido para el trabajo.	0,1			1,00	
							Utilizar otros artefactos de la biblioteca de activos de proceso de la organización según sea apropiado	0,1			1,00	
							documentar el proceso definido para el trabajo	0,2	1,00			
							Realizar revisiones entre pares del proceso definido para el trabajo	0,2			1,00	
							Actualizar el proceso definido para el trabajo según se necesite	0,1		1,00		
					Utilizar los activos de proceso organizativos para planificar los trabajos	0,1			1,00	0,00	0,00	0,00

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Utilizar las tareas y productos de trabajo del proceso definido para el trabajo como base para estimar y planificar los trabajos	0,6	1,00			
							Utilizar el repositorio de mediciones de la organización para estimar los parámetros de planificación del trabajo	0,4	1,00			
					Establecer el entorno de trabajo	0,1			0,20	0,50	0,30	0,00
							Planificar, diseñar, e instalar el entorno de trabajo	0,3		1,00		
							Proporcionar mantenimiento y soporte operativo continuos al entorno de trabajo	0,2	1,00			
							Mantener la calificación de los componentes del entorno de trabajo	0,2		1,00		
							Revisar periódicamente el grado en el que el entorno de trabajo cubre las necesidades de los trabajos y da soporte a la colaboración, y actuar según sea apropiado	0,3			1,00	
					Integrar los planes	0,1			0,40	0,10	0,50	0,00
							Integrar en el plan de trabajo los otros planes que afecten al trabajo	0,2	1,00			
							Incorporar en el plan de trabajo las definiciones de las medidas y las actividades de medición para gestionar el trabajo	0,1			1,00	
							Identificar y analizar los riesgos de interfaces entre productos y grupos de trabajo	0,1			1,00	
							Planificar las tareas en una secuencia que tenga en cuenta los factores críticos del desarrollo y la prestación y los riesgos del trabajo	0,1		1,00		
							Incorporar los planes para realizar las revisiones entre pares de los productos de trabajo del proceso definido para el trabajo	0,1			1,00	
							Incorporar la capacitación que se necesita para realizar el proceso definido para el trabajo a los planes de capacitación de los grupos de trabajo	0,1			1,00	
							Establecer criterios objetivos de entrada y salida para autorizar el inicio y terminación de las tareas descriptas en la estructura de descomposición del trabajo (EDT)	0,1	1,00			
							Asegurar que el plan de trabajo es apropiadamente compatible con los planes de las partes interesadas relevantes	0,1			1,00	
							Identificar cómo se van a resolver los conflictos que surjan entre las partes interesadas relevantes	0,1	1,00			
					Gestionar el trabajo utilizando los planes integrados	0,1			0,00	0,25	0,75	0,00
							Implementar el proceso definido utilizando la biblioteca de activos de proceso de la organización	0,2			1,00	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Monitorizar y controlar las actividades del trabajo y los productos de trabajo utilizando el proceso definido para el trabajo, el plan de trabajo, y los otros planes que afectan al trabajo	0,25			1,00	
							Obtener y analizar las mediciones seleccionadas para gestionar el trabajo y dar soporte a las necesidades de la organización	0,25		1,00		
							Revisar y alinear periódicamente el rendimiento del servicio con las necesidades, objetivos, y requisitos actuales y previstos de la organización, el cliente, y los usuarios finales, según sea apropiado	0,1			1,00	
							Abordar las causas de los problemas seleccionados que puedan afectar a los objetivos del trabajo	0,2			1,00	
					Establecer equipos	0,1			0,00	0,50	0,50	0,00
							Establecer y mantener la visión compartida del grupo de trabajo	0,2			1,00	
							Establecer y mantener la estructura del equipo	0,2		1,00		
							Establecer y mantener cada equipo	0,3		1,00		
							Evaluar periódicamente la estructura y composición del equipo	0,3			1,00	
					Contribuir a los activos de proceso organizativos	0,1			0,00	0,40	0,60	0,00
							Proponer mejoras a los activos de proceso organizativos	0,2			1,00	
							Almacenar las medidas de proceso y de producto en el repositorio de mediciones de la organización	0,1		1,00		
							Enviar la documentación para su posible inclusión en la biblioteca de activos de proceso de la organización	0,1			1,00	
							Documentar las lecciones aprendidas durante el trabajo para su inclusión en la biblioteca de activos de proceso de la organización	0,3		1,00		
							Proporcionar artefactos de proceso asociados a la adaptación e implementación del conjunto de procesos estándar de la organización para dar soporte a las actividades de monitorización de procesos de la organización	0,3			1,00	
					Gestionar la involucración de las Partes interesadas	0,1			0,00	0,00	0,60	0,40
							Coordinarse con las partes interesada relevantes que deben participar en las actividades del trabajo	0,4				1,00
							Asegurar que los productos de trabajo que se producen para satisfacer los compromisos cumplen con los requisitos de los receptores	0,3			1,00	
							Desarrollar recomendaciones y coordinar acciones para resolver malentendidos y problemas con los requisitos	0,3			1,00	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
					Gestionar las dependencias	0,05			0,15	0,10	0,55	0,20
							Realizar revisiones con las partes interesadas relevantes	0,2				1,00
							Identificar cada dependencia crítica	0,2			1,00	
							Establecer para cada dependencia crítica la fecha en que se necesita y la fecha planificada en base al cronograma del trabajo	0,15			1,00	
							Revisar y acordar los compromisos para abordar cada dependencia crítica con los responsables de proporcionar o recibir los productos de trabajo o de realizar o recibir los servicios	0,2			1,00	
							Documentar las dependencias críticas y los compromisos	0,15	1,00			
							Seguir las dependencias críticas y los compromisos y realizar acciones correctivas según sea apropiado	0,1		1,00		
					Resolver los problemas de coordinación	0,05			0,50	0,10	0,00	0,40
							Identificar y documentar problemas	0,2	1,00			
							Comunicar los problemas a la partes interesadas relevantes	0,2	1,00			
							Resolver los problemas con las partes interesadas relevantes	0,2				1,00
							Escalar a los gerentes apropiados los problemas que no puedan resolverse con las partes interesadas relevantes	0,2				1,00
							Seguir los problemas hasta su cierre	0,1		1,00		
							Comunicarse con las partes interesadas relevantes acerca del estado y la resolución de los problemas	0,1	1,00			
3	Definición Organizativa de Procesos (OPD)	0,020							0,45	0,26	0,30	0,00
			Establecer activos de proceso organizativos	1					0,45	0,26	0,30	0,00
					Establecer procesos estándar	0,3			0,55	0,40	0,05	0,00
							Descomponer cada proceso estándar en elementos de proceso constituyentes hasta llegar a un detalle suficiente para comprender y describir el proceso	0,15	1,00			
							Especificar los atributos críticos de cada elemento de proceso	0,15	1,00			
							Especificar las relaciones entre los elementos de proceso	0,15	1,00			
							Asegurar que el conjunto de procesos estándar de la organización cumple las políticas, estándares y modelos aplicables	0,15		1,00		

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Asegurar que el conjunto de procesos estándar de la organización satisface las necesidades y objetivos de procesos de la organización	0,1		1,00		
							Asegurar que la integración entre los procesos incluidos en el conjunto de procesos estándar de la organización es apropiada	0,1		1,00		
							Documentar el conjunto de procesos estándar de la organización	0,1	1,00			
							Llevar a cabo revisiones entre pares sobre el conjunto de procesos estándar de la organización	0,05			1,00	
							Actualizar el conjunto de procesos estándar de la organización según se necesite	0,05		1,00		
					Establecer descripciones de modelos de ciclo de vida	0,1			0,50	0,20	0,30	0,00
							Seleccionar modelos de ciclo de vida en base a las necesidades de los grupos de trabajo y de la organización	0,2	1,00			
							Documentar las descripciones de los modelos de ciclo de vida	0,3	1,00			
							Realizar revisiones entre pares sobre los modelos de ciclo de vida	0,3			1,00	
							Actualizar las descripciones de los modelos de ciclo de vida según se necesite	0,2		1,00		
					Establecer criterios y guías de adaptación	0,2			0,70	0,10	0,20	0,00
							Especificar criterios de selección y procedimientos para adaptar el conjunto de procesos estándar de la organización	0,2	1,00			
							Especificar los estándares que se utilizan para documentar los procesos definidos	0,2	1,00			
							Especificar los procedimientos que se utilizan para proponer y obtener la aprobación de excepciones al conjunto de procesos estándar de la organización	0,1	1,00			
							Documentar las guías de adaptación del conjunto de procesos estándar de la organización	0,2	1,00			
							Llevar a cabo revisiones entre pares sobre las guías de adaptación	0,2			1,00	
							Actualizar las guías de adaptación según se necesite	0,1		1,00		
					Establecer el repositorio de mediciones de la organización	0,1			0,30	0,70	0,00	0,00
							Determinar las necesidades de almacenar, recuperar, y analizar mediciones de la organización	0,15	1,00			
							Definir un conjunto de medidas comunes de proceso y de producto para el conjunto de procesos estándar de la organización	0,15	1,00			
							Diseñar e implementar el repositorio de mediciones	0,15		1,00		

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Especificar procedimientos para almacenar, actualizar, y recuperar medidas	0,15		1,00		
							Llevar a cabo revisiones entre pares sobre las definiciones del conjunto de medidas comunes y los procedimientos para almacenarlas, actualizarlas, y recuperarlas	0,1		1,00		
							Introducir las medidas especificadas en el repositorio	0,1		1,00		
							Poner los contenidos del repositorio de mediciones a disposición de la organización y de los grupos de trabajo para su uso según sea apropiado	0,1		1,00		
							A medida que cambien las necesidades de la organización, actualizar el repositorio de mediciones, el conjunto de medidas comunes, y los procedimientos	0,1		1,00		
					Establecer la biblioteca de activos de proceso de la organización	0,1			0,60	0,30	0,10	0,00
							Diseñar e implementar la biblioteca de activos de proceso de la organización, incluyendo su estructura y entorno de soporte	0,2		1,00		
							Especificar los criterios para incluir elementos en la biblioteca	0,1	1,00			
							Especificar procedimientos para almacenar, actualizar, y recuperar elementos	0,2	1,00			
							incorporar los elementos seleccionados en la biblioteca y clasificarlos para facilitar su consulta y recuperación	0,1	1,00			
							Poner los elementos a disposición de los grupos de trabajo para su uso	0,2	1,00			
							Revisar periódicamente el uso de cada elemento	0,1			1,00	
							Actualizar la biblioteca de activos de proceso de la organización según se necesite	0,1		1,00		
					Establecer estándares de entorno de trabajo	0,1			0,00	0,00	1,00	0,00
							Evaluar los entornos de trabajo estándar disponibles comercialmente que sean apropiados para la organización	0,4			1,00	
							Adoptar entornos de trabajo estándar existentes y desarrollar nuevos entornos para cubrir las carencia en base a las necesidades y objetivos de procesos de la organización	0,6			1,00	
					Establecer reglas y guías para los equipos	0,1			0,00	0,00	1,00	0,00
							Establecer y mantener mecanismos de apoderamiento que faciliten la toma de decisiones de manera oportuna	0,4			1,00	
							Establecer y mantener reglas y guías para estructurar y constituir equipos	0,4			1,00	
							Definir las expectativas, reglas y guías que orientan sobre el modo en que los equipos trabajan colectivamente	0,2			1,00	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
3	Enfoque Organizativo en Procesos (OPF)	0,020							0,05	0,30	0,44	0,21
			Determinar oportunidades de mejora de procesos	0,3					0,15	0,21	0,52	0,12
					Establecer necesidades de procesos organizativas	0,3			0,50	0,10	0,40	0,00
							Identificar políticas, estándares y objetivos de negocio que sean aplicables a los procesos de la organización	0,3	1,00			
							Examinar las buenas prácticas en los estándares y modelos de procesos relevantes	0,2			1,00	
							Determinar los objetivos de rendimiento de procesos de la organización	0,2			1,00	
							Definir las características esenciales de los procesos de la organización	0,1	1,00			
							Documentar las necesidades y objetivos de procesos de la organización	0,1	1,00			
							Actualizar las necesidades y objetivos de procesos de la organización según se necesite	0,1		1,00		
					Evaluar los procesos de la organización	0,4			0,00	0,30	0,40	0,30
							Obtener el patrocinio de la dirección para la evaluación de procesos	0,3				1,00
							Definir el alcance de la evaluación de procesos	0,1			1,00	
							Determinar el método y los criterios que se van a utilizar para evaluar los procesos	0,1			1,00	
							Planificar, programar y preparar la evaluación de procesos	0,2			1,00	
							Realizar la evaluación de procesos	0,2		1,00		
							Documentar y entregar las actividades y hallazgos de la evaluación	0,1		1,00		
					Identificar las mejoras de proceso de la organización	0,3			0,00	0,20	0,80	0,00
							Determinar mejoras de procesos candidatas	0,3			1,00	
							Priorizar las mejoras de proceso candidatas	0,2			1,00	
							Identificar y documentar las mejoras de proceso que se van a implementar	0,3			1,00	
							Actualizar la lista de mejoras de proceso planificadas para mantenerla vigente	0,2		1,00		
			Planificar e implementar acciones de proceso	0,4					0,00	0,42	0,28	0,30



M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
					Establecer planes de acciones de procesos	0,4			0,00	0,30	0,40	0,30
							Identificar estrategias, enfoques, y acciones para abordar las mejoras de proceso identificadas	0,2			1,00	
							Establecer equipos de acciones de proceso para implementar las acciones	0,2			1,00	
							Documentar los planes de acciones de proceso	0,2		1,00		
							Revisar y negociar con las partes interesadas relevantes los planes de acciones de proceso	0,3				1,00
							Actualizar los planes de acciones de proceso según se necesite	0,1		1,00		
					Implementar planes de acciones de proceso	0,6			0,00	0,50	0,20	0,30
							Poner a disposición de las partes interesadas relevantes los planes de acciones de proceso	0,1				1,00
							Negociar y documentar los compromisos entre los equipos de acciones de proceso y actualizar sus planes de acciones de proceso según se necesite	0,2				1,00
							Seguir el progreso y los compromisos frente a los planes de acciones de proceso	0,1			1,00	
							Realizar revisiones conjuntas entre los equipos de acciones de proceso y las partes interesadas relevantes para monitorizar el progreso y los resultados en las acciones de proceso	0,2		1,00		
							Planificar los pilotos que se necesiten para probar las mejoras de proceso seleccionadas	0,1		1,00		
							Revisar las actividades y productos de trabajo de los equipos de acciones de proceso	0,1		1,00		
							Identificar, documentar y seguir hasta su cierre los problemas encontrados al implementar los planes de acciones de proceso	0,1		1,00		
							Asegurar que los resultados de implementar los planes de acciones de proceso satisfacen los objetivos de mejora de proceso de la organización	0,1			1,00	
			Desplegar activos de proceso organizativos e incorporar experiencias	0,3					0,00	0,25	0,59	0,17
					Desplegar activos de proceso organizativos	0,3			0,00	0,20	0,60	0,20
							Desplegar activos de proceso organizativos en toda la organización	0,3			1,00	
							Documentar cambios en los activos de proceso organizativos	0,2		1,00		
							Desplegar en toda la organización los cambios que se hayan hecho en los activos de proceso organizativos	0,3			1,00	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Guiar y aconsejar acerca del uso de activos de proceso organizativos	0,2				1,00
					Desplegar procesos estándar	0,4			0,00	0,20	0,60	0,20
							Identificar grupos de trabajo en la organización que estén empezando	0,2			1,00	
							Identificar grupos de trabajo activos que se beneficiarían al implementar el conjunto de procesos estándar de la organización actual	0,2			1,00	
							Establecer planes para implementar en los trabajos identificados el conjunto de procesos estándar de la organización	0,1		1,00		
							Ayudar a los grupos de trabajo a adaptar el conjunto de procesos estándar de la organización para que cumpla sus necesidades	0,1				1,00
							Mantener registros de las adaptaciones y la implementación de procesos en los trabajos identificados	0,1		1,00		
							Asegurar que los procesos definidos que resulten de la adaptación se incorporen en los planes de las auditorías de cumplimiento de procesos	0,2			1,00	
							A medida que se actualice el conjunto de procesos estándar de la organización, identificar los grupos de trabajo que deberían implementar los cambios	0,1				1,00
					Monitorizar implementación	0,2			0,00	0,50	0,50	0,00
							Monitorizar el uso de activos de proceso organizativos y de cambios en los mismos por parte de los grupos de trabajo	0,2			1,00	
							Revisar los artefactos de proceso seleccionados creados durante la vida del trabajo	0,3		1,00		
							Revisar los resultados de las auditorías de cumplimiento de procesos para determinar el grado de despliegue del conjunto de procesos estándar de la organización	0,3			1,00	
							Identificar, documentar, y seguir hasta su cierre los problemas relacionados con la implementación del conjunto de proceso estándar de la organización	0,2		1,00		
					Incorporar experiencia a los activos de proceso organizativos	0,1			0,00	0,05	0,65	0,30
							Realizar revisiones periódicas de la eficacia y conveniencia del conjunto de procesos estándar de la organización y los activos de proceso organizativos relacionados con respecto a las necesidades y objetivos de procesos derivados de los objetivos de negocio de la organización	0,25			1,00	
							Obtener realimentación acerca del uso de los activos de proceso organizativos	0,1			1,00	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Derivar lecciones aprendidas a partir de definir, pilotar, implementar y desplegar activos de proceso organizativos	0,15				1,00
							Poner las lecciones aprendidas a disposición de las personas de la organización según sea apropiado	0,05				1,00
							Analizar los datos de medición obtenidos al utilizar el conjunto de medidas comunes de la organización	0,1			1,00	
							Evaluar los procesos, métodos y herramientas en uso en la organización y desarrollar recomendaciones para mejorar los activos de proceso organizativos	0,1			1,00	
							Poner a disposición de las personas de la organización según sea apropiado los mejores procesos, métodos y herramientas	0,1				1,00
							Gestionar las propuestas de mejora de procesos	0,1			1,00	
							Establecer y mantener registros de las actividades de mejora de procesos de la organización	0,05		1,00		
3	Capacitación Organizativa (OT)	0,020							0,05	0,24	0,47	0,23
			Establecer una competencia de capacitación organizativa	0,6					0,05	0,05	0,51	0,39
					Establecer necesidades estratégicas de capacitación	0,3			0,00	0,10	0,50	0,40
							Analizar los objetivos estratégicos de negocio de la organización y el plan de mejora de procesos para identificar necesidades de capacitación potenciales	0,3			1,00	
							Documentar las necesidades estratégicas de capacitación de la organización	0,2				1,00
							Determinar los roles y habilidades que se necesitan para llevar a cabo el conjunto de procesos estándar de la organización	0,2				1,00
							Documentar la capacitación que se necesita para desempeñar los roles en el conjunto de procesos estándar de la organización	0,1			1,00	
							Documentar la capacitación que se necesita para mantener la seguridad, protección y continuidad de las operaciones del negocio	0,1			1,00	
							Actualizar las necesidades estratégicas de la organización y la capacitación requerida según se necesite	0,1		1,00		
					Determinar las necesidades de capacitación que son responsabilidad de la organización	0,3			0,00	0,00	0,30	0,70

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Analizar las necesidades de capacitación identificadas por los grupos de trabajo y grupos de soporte	0,4				1,00
							Negociar con los grupos de trabajo y grupos de soporte la forma de satisfacer sus necesidades de capacitación	0,3				1,00
							Documentar compromisos sobre el soporte de capacitación que se proporciona a los grupos de trabajo y grupos de soporte	0,3			1,00	
					Establecer un plan táctico organizativo de capacitación	0,2			0,00	0,00	0,70	0,30
							Establecer el contexto del plan	0,4			1,00	
							Establecer compromisos con el plan	0,3			1,00	
							Actualizar el plan y los compromisos según se necesite	0,3				1,00
					Establecer una competencia de capacitación	0,2			0,25	0,10	0,65	0,00
							Seleccionar enfoques apropiados para satisfacer las necesidades organizativas de capacitación	0,1			1,00	
							Determinar si se van a desarrollar internamente los materiales de capacitación o si se van a adquirir externamente	0,15			1,00	
							Desarrollar u obtener materiales de capacitación	0,2			1,00	
							Desarrollar u obtener instructores cualificados, diseñadores de cursos o mentores	0,2			1,00	
							Describir la capacitación en el currículo de capacitación de la organización	0,25	1,00			
							Actualizar los materiales de capacitación y artefactos de soporte según se necesite	0,1		1,00		
			Proporcionar capacitación	0,4					0,06	0,52	0,42	0,00
					Impartir capacitación	0,5			0,00	0,40	0,60	0,00
							Seleccionar a las personas que recibirán la capacitación que se necesitan para realizar sus roles de forma eficaz	0,2			1,00	
							Planificar la capacitación, incluyendo los recursos, según se necesite (p. ej: instalaciones, instructores)	0,4			1,00	
							Impartir la capacitación	0,3		1,00		
							Seguir la impartición de capacitación frente al plan	0,1		1,00		
					Establecer registros de capacitación	0,3			0,20	0,80	0,00	0,00
							Registrar a todos los alumnos que completan con éxito cada curso de capacitación u otras actividades de capacitación aprobadas, así como a los que no los completan con éxito	0,3		1,00		
							Registrar a todas las personas eximidas de la capacitación	0,2		1,00		

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Mantener los registros de todos los alumnos que completaron con éxito su capacitación requerida	0,3		1,00		
							Poner los registros de capacitación a disposición de las personas apropiadas para que los que tengan en cuenta en las asignaciones	0,2	1,00			
					Evaluar la eficacia de la capacitación	0,2			0,00	0,40	0,60	0,00
							Evaluar el trabajo en el curso o el completado para determinar si los conocimientos del personal son adecuados para realizar sus tareas	0,3			1,00	
							Proporcionar un mecanismo para evaluar la eficacia de cada curso de capacitación con respecto de los objetivos, organizativos, del grupo de trabajo, o individuales, de aprendizaje (o de desempeño) establecidos	0,4		1,00		
							Obtener de los alumnos evaluaciones del grado en el que las actividades de capacitación cubren sus necesidades	0,3			1,00	
3	Gestión de Riesgos (RSKM)	0,060							0,22	0,10	0,66	0,02
			Preparar la gestión de riesgos	0,3					0,36	0,00	0,64	0,00
					Determinar fuentes y categorías de riesgo	0,3			0,60	0,00	0,40	0,00
							Determinar las fuentes de riesgo	0,4			1,00	
							Determinar las categorías de riesgo	0,6	1,00			
					Definir parámetros de riesgo	0,3			0,60	0,00	0,40	0,00
							Definir criterios consistentes para evaluar y cuantificar los niveles de probabilidad y gravedad de los riesgos	0,4			1,00	
							Definir umbrales para cada categoría de riesgo	0,3	1,00			
							Establecer límites para definir los umbrales que se aplican en las categorías	0,3	1,00			
					Establecer una estrategia de gestión de riesgos	0,4			0,00	0,00	1,00	0,00
							Definir estrategia para definir el alcance, medición, monitoreo, fuentes, técnicas de mitigación, etc..	1	0,00	0,00	1,00	0,00
			Identificar y analizar riesgos	0,3					0,36	0,08	0,48	0,08
					Identificar riesgos	0,4			0,00	0,20	0,60	0,20
							Identificar los riesgos asociados con los costes, los plazos y el rendimiento	0,3			1,00	
							Revisar los elementos ambientales que puedan afectar al trabajo	0,1			1,00	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Revisar todos los elementos de la estructura de descomposición del trabajo como parte de identificar los riesgos para ayudar a asegurar que se han tenido en cuenta todos los aspectos del trabajo	0,1			1,00	
							Revisar todos los elementos del plan de trabajo como parte de identificar los riesgos para ayudar a asegurar que se han tenido en cuenta todos los aspectos del trabajo	0,1			1,00	
							Documentar el contexto, las condiciones, y las consecuencias potenciales de cada riesgo	0,2		1,00		
							Identificar a las partes interesadas relevantes asociadas a cada riesgo	0,2				1,00
					Evaluar, categorizar, y priorizar los riesgos	0,6			0,60	0,00	0,40	0,00
							Evaluar los riesgos identificados utilizando los parámetros de riesgo definidos	0,4			1,00	
							Categorizar y agrupar los riesgos de acuerdo a las categorías de riesgo definidas	0,3	1,00			
							Priorizar los riesgos para su mitigación	0,3	1,00			
			Mitigar riesgos	0,4					0,00	0,18	0,82	0,00
					Desarrollar planes de mitigación de riesgos	0,4			0,00	0,00	1,00	0,00
							Definir los niveles y los umbrales que definen cuándo un riesgo pasa a ser inaceptable y que activan la ejecución del plan de mitigación de riesgos o el plan de contingencia	0,2			1,00	
							Identificar a la persona o al grupo responsable de tratar cada riesgo	0,2			1,00	
							Determinar para cada riesgo los costes y los beneficios de implementar el plan de mitigación de riesgos	0,2			1,00	
							Desarrollar un plan general de mitigación de riesgos para el trabajo a fin de coordinar la implementación de los planes individuales de mitigación y contingencia de cada riesgo	0,2			1,00	
							Para los riesgos críticos seleccionados, desarrollar planes de contingencia en el caso de que realicen los impactos	0,2			1,00	
					Implementar planes de mitigación de riesgos	0,6			0,00	0,30	0,70	0,00
							Monitorizar el estado de los riesgos	0,2			1,00	
							Proporcionar un método para seguir hasta su cierre las acciones individuales abiertas de manejo de riesgos	0,2		1,00		
							Invocar las opciones de manejo de riesgos seleccionadas cuando los riesgos monitorizados excedan los umbrales definidos	0,1			1,00	
							Establecer un cronograma o un período de realización para cada actividad de manejo de riesgos que incluya una fecha de inicio y una fecha prevista de finalización	0,2			1,00	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Comprometer de forma continuada los recursos para cada plan que permitan que las actividades de manejo de riesgos se ejecuten con éxito	0,2			1,00	
							Recopilar medidas de rendimiento sobre las actividades de manejo de riesgos	0,1		1,00		
3	Continuidad del Servicio (SCON)	0,020							0,21	0,18	0,56	0,05
			Identificar dependencias esenciales del servicio	0,3					0,30	0,00	0,70	0,00
					Identificar y priorizar funciones esenciales	0,5			0,30	0,00	0,70	0,00
							Identificar y priorizar los servicios esenciales de la organización	0,2			1,00	
							Identificar las funciones esenciales de las que dependen los servicios	0,2			1,00	
							Analizar la criticidad de proporcionar dichas funciones y el impacto que habría sobre los servicios si no se pudieran realizar las funciones esenciales	0,3			1,00	
							Priorizar la lista de funciones esenciales que se deberían proporcionar incluso si hubiera una alteración significativa	0,3	1,00			
					Identificar y priorizar recursos esenciales	0,5			0,30	0,00	0,70	0,00
							Identificar y documentar las dependencias internas y externas	0,15			1,00	
							identificar y documentar el personal clave y sus roles en relación a la prestación de servicios	0,15			1,00	
							Identificar y documentar las responsabilidades organizativas y las de las partes interesadas relevantes	0,15			1,00	
							Identificar y documentar los recursos que las funciones esenciales necesitan para asegurar la continuidad	0,15			1,00	
							Priorizar los recursos en base a evaluar el impacto que tendría que se perdieran o que no se pudiera acceder a ellos	0,3	1,00			
							Asegurar que se hagan provisiones de seguridad para el personal, tanto interno como externo, dentro del entorno de prestación de servicios y para las funciones organizativas de soporte	0,05			1,00	
							Asegurar que en caso de emergencia los registros y las bases de datos están protegidos, son accesibles, y se pueden utilizar	0,05			1,00	
			Preparar la continuidad del servicio	0,4					0,20	0,18	0,57	0,06

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
					Establecer planes de continuidad del servicio	0,5			0,40	0,05	0,55	0,00
							Identificar y documentar las amenazas y vulnerabilidades que tiene la prestación de servicios en curso	0,2			1,00	
							Documentar el plan de continuidad del servicio	0,2	1,00			
							Revisar el plan de continuidad del servicio con partes interesadas relevantes	0,1			1,00	
							Asegurar que existen almacenes y métodos de acceso seguros para el plan de continuidad del servicio y para información y las funciones críticas que se necesitan para implementarlo	0,1			1,00	
							Asegurar que los datos y sistemas vitales se protegen adecuadamente	0,1			1,00	
							Documentar el nivel de servicio aceptable acordado con el cliente para el caso de que se necesite sustituir el entorno normal de prestación de servicios por el entorno de recuperación (p ej: ubicación afectada por la alteración, ubicación alternativa)	0,1	1,00			
							Planificar la vuelta a las condiciones de servicio normales	0,1	1,00			
							Desarrollar los procedimientos para implementar el plan de continuidad del servicio	0,05			1,00	
							Actualizar el plan de continuidad del servicio según se necesite	0,05		1,00		
					Establecer capacitación sobre continuidad del servicio	0,3			0,00	0,10	0,70	0,20
							Desarrollar una estrategia para impartir capacitación sobre continuidad del servicio	0,3			1,00	
							Desarrollar y documentar la capacitación sobre continuidad del servicio para cada categoría de amenaza y vulnerabilidad en la prestación de servicio	0,4			1,00	
							Revisar el material de capacitación sobre continuidad del servicio con las partes interesadas relevantes	0,2				1,00
							Actualizar el material de capacitación según se necesite para reflejar los cambios en el plan de continuidad del servicio y la realimentación que se ha recibido sobre la eficacia de la capacitación	0,1		1,00		
					Impartir y evaluar la capacitación sobre continuidad de servicio	0,2			0,00	0,60	0,40	0,00
							Impartir al personal apropiado capacitación que cubra la ejecución del plan de continuidad del servicio	0,3		1,00		
							Mantener registros de las personas que completaron con éxito la capacitación en continuidad del servicio	0,3		1,00		



M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Recabar realimentación acerca de la utilidad que la capacitación en continuidad del servicio tiene para preparar a los que ejecutarán el plan de continuidad del servicio	0,2			1,00	
							Analizar la realimentación sobre la capacitación y documentar las mejoras sugeridas al plan de continuidad del servicio y a la capacitación en continuidad del servicio	0,2			1,00	
			Verificar y validar el plan de continuidad del servicio	0,3					0,12	0,38	0,42	0,08
					Preparar la verificación y validación del plan de continuidad del servicio	0,4			0,30	0,20	0,30	0,20
							Desarrollar un plan para llevar a cabo la verificación y validación de la continuidad del servicio	0,3			1,00	
							Revisar con las partes interesadas relevantes el plan de verificación y validación, incluyendo los métodos de evaluación y los entornos y otros recursos que se van a necesitar	0,2				1,00
							Determinar los procedimientos y criterios de verificación y validación del plan de continuidad del servicio	0,3	1,00			
							Identificar los cambios al plan de continuidad del servicio a partir de la preparación de la verificación y validación	0,2		1,00		
					Verificar y validar el plan de continuidad del servicio	0,3			0,00	0,60	0,40	0,00
							Preparar el entorno para realizar la verificación y validación	0,4			1,00	
							Realizar la verificación y validación del plan de continuidad del servicio	0,4		1,00		
							Registrar los resultados de las actividades de verificación y validación	0,2		1,00		
					Analizar los resultados de la verificación y validación del plan de continuidad del servicio	0,3			0,00	0,40	0,60	0,00
							Comparar los resultados de la verificación y validación del plan de continuidad del servicio reales frente a los esperados	0,2			1,00	
							Evaluar si la restauración logró o no los niveles de servicio acordados u otros estados previstos	0,2		1,00		
							Documentar las recomendaciones para mejorar el plan de continuidad del servicio	0,1		1,00		
							Documentar las mejoras recomendadas a la verificación y validación del plan de continuidad del servicio	0,1		1,00		
							Recopilar propuestas de mejora de los servicios o los componente de sistema de servicio según sea apropiado en base a los análisis de los resultados	0,2			1,00	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Proporcionar información sobre el modo en que se pueden resolver los defectos (incluyendo los métodos de verificación, los criterios, y el entorno de verificación ) e iniciar las acciones correctivas	0,2			1,00	
3	Desarrollo del Sistema de Servicio (SSD)	0,040							0,05	0,26	0,65	0,05
			Desarrollar y analizar requisitos de las partes interesadas	0,3					0,04	0,04	0,76	0,16
					Desarrollar requisitos de las partes interesadas	0,4			0,00	0,00	0,60	0,40
							Implicar a las partes interesadas relevantes utilizando método de recabar necesidades, expectativas, restricciones e interfaces externas	0,4				1,00
							Transformar las necesidades, expectativas, restricciones, e intereses de las partes interesadas en requisitos priorizados de las partes interesadas	0,4			1,00	
							Definir restricciones para la verificación y validación	0,2			1,00	
					Desarrollar requisitos de sistema de servicio	0,4			0,10	0,00	0,90	0,00
							Desarrollar los requisitos y expresarlos en los términos que se necesitan para diseñar el servicio y el sistema de servicio	0,2			1,00	
							Derivar los requisitos que resulten de la selección de soluciones y de las decisiones de diseño	0,2			1,00	
							Establecer y mantener las relaciones entre requisitos que hay que tener en cuenta para gestionar los cambios y asignar los requisitos	0,2			1,00	
							Priorizar los requisitos derivados	0,1	1,00			
							Asignar los requisitos a entidades lógicas, a componentes de sistema de servicio, y a otras entidades según sea apropiado	0,1			1,00	
							Identificar interfaces tanto externas como internas al sistema de servicio	0,1			1,00	
							Desarrollar requisitos para la interfaces identificadas	0,1			1,00	
					Analizar y validar requisitos	0,2			0,00	0,20	0,80	0,00
							Desarrollar modelos y escenarios operativos que incluyan las operaciones, la instalación, el desarrollo, el mantenimiento, el soporte, y la retirada según sea apropiado	0,3			1,00	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Desarrollar un modelo operativo detallado que defina la interacción entre el sistema de servicio, los usuarios finales, y el entorno, y que satisfaga las necesidades operativas, de mantenimiento, de soporte y de retirada	0,3			1,00	
							Establecer y mantener una definición de la funcionalidad y los atributos de calidad requeridos	0,2		1,00		
							Analizar los requisitos para asegurar que son necesarios, suficientes, y que equilibran las necesidades y las restricciones de las partes interesadas	0,1			1,00	
							validar los requisitos para asegurar que el sistema de servicio resultante actuará como se proyectó en el entorno del usuario final	0,1			1,00	
			Desarrollar el sistema de servicio	0,4					0,05	0,42	0,54	0,00
					Seleccionar soluciones para el sistema de servicio	0,15			0,30	0,30	0,40	0,00
							Establecer criterios definidos de selección	0,3	1,00			
							Desarrollar soluciones alternativas	0,4			1,00	
							Seleccionar el sistema de servicio que mejor satisfaga los criterios establecidos	0,3		1,00		
					Desarrollar el diseño	0,3			0,00	0,40	0,60	0,00
							Desarrollar un diseño para el sistema de servicio	0,3			1,00	
							Asegurar que el diseño cumple con los requisitos de funcionalidad y de atributos de calidad que tiene asignados	0,2		1,00		
							Documentar el diseño	0,2		1,00		
							Diseñar las interfaces de los componentes de sistema de servicio utilizando para ello los criterios establecidos	0,2			1,00	
							Evaluar si los componentes de sistema de servicio deberían desarrollarse, comprarse o reutilizarse en base a los criterios establecidos	0,1			1,00	
					Asegurar la compatibilidad entre interfaces	0,15			0,00	0,50	0,50	0,00
							Revisar la cobertura y completitud de las descripciones de interfaz	0,5			1,00	
							Gestionar las definiciones de interfaz del sistema de servicio internas y externas, sus diseños y sus cambios	0,5		1,00		
					implementar el diseño del sistema de servicio	0,25			0,00	0,70	0,30	0,00
							Utilizar métodos eficaces para implementar el diseño del sistema de servicio	0,3			1,00	
							Cumplir los estándares y criterios que correspondan	0,2		1,00		

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Realizar las revisiones entre pares de los componentes de sistema de servicio seleccionados	0,2		1,00		
							Realizar las pruebas aisladas de los componentes de sistema de servicio según sea apropiado	0,2		1,00		
							Actualizar el sistema de servicio según se necesite	0,1		1,00		
					Integrar componentes de sistema de servicio	0,15			0,00	0,00	1,00	0,00
							Desarrollar una estrategia de integración del sistema de servicio	0,4			1,00	
							Asegurar que el entorno de integración esté preparado	0,2			1,00	
							Confirmar que cada componente de sistema de servicio que se requiere para la integración ha sido identificado correctamente, se comporta de acuerdo a su descripción, y que todas las interfaces cumplen con sus descripciones de interfaz	0,2			1,00	
							Evaluar la compatibilidad de las interfaces y el comportamiento (funcionalidad y atributos de calidad) del sistema de servicio ensamblado	0,2			1,00	
			Verificar y validar el sistema de servicio	0,3					0,06	0,26	0,68	0,00
					Preparar la verificación y validación	0,3			0,00	0,00	1,00	0,00
							Seleccionar los componentes que se van a verificar y validar, y los métodos de verificación y validación que se utilizarán con cada uno	0,4			1,00	
							Establecer y mantener los entornos que se requieren para dar soporte a la verificación y validación	0,3			1,00	
							Establecer y mantener procedimientos y criterios de verificación y validación para los componentes seleccionados y criterios de verificación y validación para los componentes seleccionados del sistema de servicio	0,3			1,00	
					Realizar revisiones entre pares	0,3			0,20	0,40	0,40	0,00
							Determinar qué tipo de revisión entre pares se va a realizar	0,1	1,00			
							Establecer y mantener procedimientos y criterios para las revisiones entre pares de los componentes de sistema de servicio y de los productos de trabajo seleccionados	0,1		1,00		
							Definir requisitos para la revisión entre pares	0,1	1,00			
							Establecer y mantener listas de comprobación para asegurar que los componentes de sistema de servicio y los productos de trabajo se revisan de forma coherente	0,1		1,00		

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Desarrollar un cronograma detallado de las revisiones entre pares, incluyendo las fechas de capacitación sobre revisiones entre pares y de disponibilidad e los materiales de las revisiones entre pares	0,1			1,00	
							Preparar la revisión entre pares	0,1			1,00	
							Asegurar que los componentes de sistema de servicio o los productos de trabajo satisfacen los criterios de entrada de la revisión entre pares y poner los componentes o productos de trabajo a disposición de los participantes en la revisión con suficiente antelación como para permitirles preparar adecuadamente la revisión entre pares	0,1			1,00	
							Asignar roles para revisión entre pares según sea apropiado	0,05			1,00	
							Realizar las revisiones entre pares de los componentes de sistema de servicio y los productos de trabajo seleccionados, e identificar los problemas que surjan en la revisión entre pares	0,05		1,00		
							Realizar revisiones entre pares adicionales si el criterio establecido indica que es necesario	0,05		1,00		
							Asegurar que se cumplen los criterios de salida de la revisión entre pares	0,05		1,00		
							Registrar y almacenar los datos relativos a la preparación, la realización, y los resultados de las revisiones entre pares	0,05		1,00		
							Analizar los datos de las revisiones entre pares	0,05			1,00	
					Verificar los componentes de sistema de servicio seleccionados	0,2			0,00	0,70	0,30	0,00
							Realizar la verificación de los componentes de sistema de servicio y productos de trabajo seleccionados frente a sus requisitos	0,3			1,00	
							Registrar los resultado de las actividades de verificación	0,3		1,00		
							Identificar las acciones que resulten de la verificación de los componentes de sistema de servicio y los productos de trabajo	0,2		1,00		
							Documentar el método de verificación tal y como se ha ejecutado y las desviaciones frente a los métodos y procedimientos disponibles que se han descubierto al realizarlo	0,1		1,00		
							Analizar y registrar los resultado de todas las actividades de verificación	0,1		1,00		
					Validar el sistema de servicio	0,2			0,00	0,00	1,00	0,00
							Realizar la validación de la funcionalidad y los atributos de calidad de los componentes de sistema de servicio seleccionados para asegurar que son adecuados para el uso en el entorno de prestación de servicios proyectado	0,7			1,00	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Analizar los resultados de las actividades de validación	0,3			1,00	
3	Transición del Sistema de Servicio (SST)	0,020							0,12	0,28	0,55	0,05
			Preparar la transición del sistema de servicio	0,6					0,20	0,19	0,53	0,08
					Analizar las necesidades de transición del sistema de servicio	0,3			0,00	0,30	0,70	0,00
							Establecer una línea base del sistema de servicio actual, si no se hubiera establecido previamente	0,3		1,00		
							Analizar el sistema de servicio tal y como se opera actualmente en el entorno de prestación de servicios	0,3			1,00	
							Analizar los componentes de sistema de servicio propuestos para la transición (p ej.: el sistema de servicio post-transición o tal-como-será) para identificar problemas potenciales relacionados con la compatibilidad, la funcionalidad, los atributos de calidad, o las interfaces	0,2			1,00	
							Identificar y mitigar los problemas potenciales	0,2			1,00	
					Desarrollar planes de transición del sistema de servicio	0,4			0,50	0,10	0,20	0,20
							Definir el enfoque del despliegue de cada transición de sistema de servicio específica	0,2	1,00			
							Determinar los costes, los recursos y los plazos requeridos para la transición del sistema de servicio a un estado operativo nuevo o modificado	0,3	1,00			
							Identificar a las partes interesadas relevantes para las actividades de transición	0,1				1,00
							Desarrollar un plan de transición del sistema de servicio	0,2			1,00	
							Obtener el compromiso de las partes interesadas con el plan	0,1				1,00
							Establecer una línea base del plan de transición	0,05		1,00		
							Si hay funciones esenciales nuevas o cambios significativos en las mismas formando parte de la transición, asegurar que el plan de continuidad del servicio se actualiza con el objeto de incluir las nuevas funciones esenciales	0,05		1,00		
					Preparar a las partes interesadas para los cambios	0,3			0,00	0,20	0,80	0,00

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Establecer y mantener una estrategia de notificación de la transición	0,3			1,00	
							Implementar la estrategia de notificación para mantener a las partes interesadas relevantes informadas acerca de los cambios planificados en los servicios y la disponibilidad del servicio durante la transición	0,3			1,00	
							Establecer y mantener una estrategia de capacitación sobre la transición	0,2			1,00	
							Implementar la estrategia de capacitación	0,2		1,00		
			Desplegar el sistema de servicio	0,4					0,00	0,42	0,58	0,00
					Desplegar componentes de sistema de servicio	0,6			0,00	0,50	0,50	0,00
							Confirmar que los componentes del sistema de servicio a desplegar están puestos bajo control de configuración según sea apropiado	0,3			1,00	
							Instalar el sistema de servicio en el entorno de prestación de servicios	0,3		1,00		
							Validar los componentes de sistema de servicio en el entorno de prestación de servicios	0,2			1,00	
							En caso de eliminar componentes de sistema de servicio, archivar de forma apropiada los componentes de sistema de servicio y quitarlos del entorno de prestación de servicios	0,2		1,00		
					Evaluar y controlar los impactos de la transición	0,4			0,00	0,30	0,70	0,00
							Utilizar métodos de recogida para recabar de las partes interesadas relevantes información acerca del despliegue	0,3		1,00		
							comunicar proactivamente la información sobre el impacto del despliegue	0,3			1,00	
							Para los impactos significativos, consultar en el plan táctico los detalles acerca de cómo y cuándo se debería suspender o revertir el despliegue	0,15			1,00	
							Continuar evaluando y controlando los impactos hasta que los problemas del despliegue se hayan resuelto	0,15			1,00	
							Realizar una revisión post-despliegue	0,1			1,00	
3	Gestión Estratégica de Servicios (STSM)	0,020							0,05	0,11	0,71	0,13
			Establecer necesidades y planes estratégicos para los servicios	0,6					0,00	0,00	0,78	0,22

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
			estándar									
					Recopilar y analizar datos	0,4			0,00	0,00	0,90	0,10
							Recopilar y analizar datos sobre las capacidades de la organización	0,35			1,00	
							Recopilar y analizar datos sobre las necesidades estratégicas de la organización	0,35			1,00	
							Describir las capacidades y necesidades estratégicas de la organización	0,2			1,00	
							Comunicar las descripciones a las partes interesada relevantes	0,1				1,00
					Establecer planes para servicios estándar	0,6			0,00	0,00	0,70	0,30
							Confirmar los objetivos estratégicos de negocio	0,2			1,00	
							Recomendar requisitos para los servicios estándar en base a los objetivos estratégicos de negocio, las capacidades de la organización, y las necesidades estratégicas	0,3			1,00	
							Identificar las acciones que se necesitan para los servicios estándar	0,2			1,00	
							Revisar y acordar con las partes interesadas relevantes los servicios estándar que se van a establecer y mantener	0,3				1,00
			Establecer servicios estándar	0,4					0,12	0,28	0,60	0,00
					Establecer propiedades de servicios estándar y niveles de servicio estándar	0,6			0,20	0,00	0,80	0,00
							Seleccionar los servicios estándar	0,2			1,00	
							Especificar los atributos críticos de cada servicio	0,3			1,00	
							Determinar las partes comunes y las partes variables de los servicios estándar	0,1			1,00	
							Organizar los servicios en la líneas de servicio según se necesite	0,1			1,00	
							Definir niveles de servicio	0,1	1,00			
							Establecer criterios de adaptación según sea apropiado	0,1	1,00			
							Identificar las necesidades y expectativas sobre los sistemas de servicio que producen servicios estándar según sea apropiado	0,1			1,00	
					Establecer descripciones de servicios estándar	0,4			0,00	0,70	0,30	0,00



M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Desarrollar las descripciones de los servicios estándar para todos los usuarios relevantes	0,3			1,00	
							Realizar revisiones entre pares de las descripciones con las partes interesada relevantes	0,3		1,00		
							Actualizar las descripciones según se necesite	0,2		1,00		
							Almacenar las descripciones en una ubicación y en un medio al que tengan acceso todos los usuarios previstos	0,2		1,00		
4	Rendimiento Organizativo de Procesos (OPP)	0,048							0,23	0,23	0,42	0,12
			Establecer líneas base y modelos de rendimiento	1					0,23	0,23	0,42	0,12
					Establecer objetivos de calidad y rendimiento de procesos	0,2			0,20	0,05	0,75	0,00
							Revisar los objetivos de negocio de la organización relacionados con la calidad y rendimiento de procesos	0,3			1,00	
							Definir los objetivos cuantitativos de calidad y rendimiento de procesos de la organización	0,3			1,00	
							Definir prioridades para los objetivos de calidad y rendimiento de procesos de la organización	0,2	1,00			
							Revisar, negociar, y obtener el compromiso de las partes interesadas relevantes con los objetivos de calidad y rendimiento de procesos de la organización y sus prioridades	0,15			1,00	
							Actualizar los objetivos cuantitativos de calidad y rendimiento de procesos de la organización según se necesite	0,05		1,00		
					Seleccionar procesos	0,2			0,50	0,50	0,00	0,00
							Establecer los criterios a utilizar para seleccionar subprocesos	0,3	1,00			
							Seleccionar los subprocesos y documentar la justificación de su selección	0,2	1,00			
							Establecer y mantener la trazabilidad entre los subprocesos seleccionados, los objetivos de calidad y rendimiento de procesos, y los objetivos de negocio	0,3		1,00		
							Actualizar la selección según se necesite	0,2		1,00		
					Establecer medidas de rendimiento de procesos	0,2			0,35	0,30	0,35	0,00
							Seleccionar medidas que reflejen atributos apropiados de los procesos o subprocesos seleccionados para proporcionar visibilidad sobre la calidad y rendimiento de procesos de la organización	0,35			1,00	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Establecer definiciones operativas de las medidas seleccionadas	0,35	1,00			
							Incorporar las medidas seleccionadas al conjunto de medidas comunes de la organización	0,2		1,00		
							Actualizar el conjunto de medidas según se necesite	0,1		1,00		
					Analizar el rendimiento y establecer líneas base de rendimiento de procesos	0,2			0,10	0,20	0,40	0,30
							Recopilar las mediciones seleccionadas de los procesos y subprocesos de la organización	0,15			1,00	
							Analizar las medidas recogidas y establecer una distribución o rango de resultados que caracterice el rendimiento de procesos esperado cuando los procesos o subprocesos seleccionados se utilizan para realizar un conjunto de trabajos	0,15			1,00	
							Establecer y mantener las líneas base de rendimiento de procesos a partir de las mediciones recogidas y de los análisis	0,15		1,00		
							Revisar y obtener el acuerdo de las partes interesadas relevantes sobre las líneas base de rendimiento de procesos	0,3				1,00
							Poner la información sobre el rendimiento de procesos a disposición de toda la organización en el repositorio de mediciones de la organización	0,1	1,00			
							Comparar las líneas base de rendimiento de procesos con sus objetivos asociados de calidad y rendimiento de procesos para determinar si se están logrando dichos objetivos	0,1			1,00	
							Actualizar las líneas base de rendimiento de procesos según se necesite	0,05		1,00		
					Establecer modelos de rendimiento de procesos	0,2			0,00	0,10	0,60	0,30
							Establecer modelos de rendimiento de procesos basados en el conjunto de procesos estándar y en las líneas base de rendimiento de procesos de la organización	0,3			1,00	
							Calibrar los modelos de rendimiento de procesos en base a los resultados pasados y a las necesidades actuales	0,3			1,00	
							Revisar los modelos de rendimiento de procesos y obtener el acuerdo de las partes interesadas relevantes	0,15				1,00
							Dar soporte a los grupos de trabajo en el uso de los modelos de rendimiento de procesos	0,15				1,00
							Actualizar los modelos de rendimiento de procesos según se necesite	0,1		1,00		
4	Gestión Cuantitativa de	0,072							0,09	0,35	0,56	0,00

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
	Trabajos (QWM)											
			Preparar la gestión cuantitativa	0,4					0,22	0,12	0,66	0,00
					Establecer los objetivos del trabajo	0,2			0,20	0,15	0,65	0,00
							Revisar los objetivos de calidad y rendimiento de procesos de la organización	0,1			1,00	
							Identificar las necesidades y prioridades de calidad y rendimiento de procesos del cliente, los suministradores, los usuarios finales y otras partes interesadas relevantes	0,2			1,00	
							Definir y documentar los objetivos medibles de calidad y rendimiento de procesos del trabajo	0,2	1,00			
							Derivar objetivos intermedios para monitorizar el progreso hacia el logro de los objetivos del trabajo	0,1			1,00	
							Determinar el riesgo de no lograr los objetivos de calidad y rendimiento de proceso del trabajo	0,1			1,00	
							Resolver los conflictos entre los objetivos de calidad y rendimiento de procesos (p ej: si un objetivo no puede lograrse sin comprender a otros)	0,1		1,00		
							Establecer la trazabilidad entre los objetivos de calidad y rendimiento de procesos y sus fuentes	0,1			1,00	
							Definir y negociar objetivos de calidad y rendimiento de procesos para los suministradores	0,05			1,00	
							Actualizar los objetivos de calidad y rendimiento de procesos según se necesite	0,05		1,00		
					Componer el proceso definido	0,3			0,00	0,00	1,00	0,00
							Establecer los criterios a utilizar para evaluar las alternativas de proceso para el trabajo	0,3			1,00	
							Identificar procesos y subprocesos alternativos para el trabajo	0,2			1,00	
							Analizar la interacción entre los subprocesos alternativos para entender qué relaciones hay entre los subprocesos, incluyendo sus atributos	0,1			1,00	
							Evaluar los subprocesos alternativos frente a los criterios	0,1			1,00	
							Seleccionar los subprocesos que mejor cumplan los criterios	0,1			1,00	
							Evaluar el riesgo de no lograr los objetivos de calidad y rendimiento de procesos del trabajo	0,2			1,00	
					Seleccionar subprocesos y atributos	0,3			0,30	0,00	0,70	0,00
							Analizar el modo en que se relacionan entre sí los subprocesos, sus atributos, otros factores, y los resultados de rendimiento del trabajo	0,2			1,00	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Identificar los criterios a utilizar para seleccionar los subprocesos cuya contribución sea clave para lograr los objetivos de calidad y rendimiento de procesos del trabajo	0,3	1,00			
							Seleccionar los subprocesos utilizando los criterios identificados	0,3			1,00	
							Identificar los atributos de producto y de proceso que se monitorizarán	0,2			1,00	
					Seleccionar medidas y técnicas de análisis	0,2			0,45	0,45	0,10	0,00
							Identificar dentro de los activos de proceso organizativos las medidas comunes que dan soporte a la gestión cuantitativa	0,1	1,00			
							Identificar las medidas adicionales que puedan ser necesarias para cubrir los atributos críticos de producto y de proceso de los subprocesos seleccionados	0,1	1,00			
							Identificar las medidas que se van a utilizar para gestionar los subprocesos	0,15	1,00			
							Especificar las definiciones operativas de las medidas, su puntos de recogida en los subprocesos, y el modo en que se determinará la integridad de las medidas	0,1	1,00			
							Analizar las relaciones entre las medidas identificadas y los objetivos de calidad y rendimiento de procesos del trabajo, y derivar a nivel de subproceso objetivos de calidad, y rendimiento de procesos que establezcan límites (p ej: umbrales, rangos) a cumplir por cada atributo medido de cada subproceso seleccionado	0,1			1,00	
							Identificar las técnicas estadísticas y otras técnicas cuantitativas que se van a utilizar para gestionar cuantitativamente	0,15		1,00		
							Determinar qué líneas base y qué modelos de rendimiento de procesos pueden ser necesarios para dar soporte a los análisis identificados	0,1		1,00		
							Instrumentar el entorno de soporte organizativo o del trabajo para dar soporte a la recogida, derivación y análisis de las medidas	0,1		1,00		
							Actualizar las medidas y las técnicas de análisis estadísticos según se necesite	0,1		1,00		
			Gestionar el trabajo cuantitativamente	0,6					0,00	0,51	0,49	0,00
					Monitorizar el rendimiento de los subprocesos seleccionados	0,3			0,00	0,60	0,40	0,00
							Recopilar los datos de los subprocesos a medida que se ejecutan según lo definido por las medidas seleccionadas	0,6		1,00		
							Monitorear la variación y la estabilidad de los subprocesos seleccionados y abordar las deficiencias	0,2			1,00	

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Monitorizar la capacidad y el rendimiento de los subprocesos seleccionados y abordar las deficiencias	0,2			1,00	
					Gestionar el rendimiento del trabajo	0,4			0,00	0,60	0,40	0,00
							Revisar periódicamente el rendimiento de los subprocesos	0,2		1,00		
							Monitorizar y analizar el progreso de los suministradores hacia el logro de sus objetivos de calidad y rendimiento de procesos	0,1			1,00	
							Revisar y analizar periódicamente los resultados reales logrados frente a los objetivos intermedios establecidos	0,1		1,00		
							Utilizar los modelos de rendimiento de procesos calibrados con los datos del proyecto para evaluar el proceso hacia el logro de los objetivos de calidad y rendimiento de procesos del trabajo	0,1			1,00	
							Identificar y gestionar los riesgos asociados con el logro de los objetivos de calidad y rendimiento de proceso del trabajo	0,2			1,00	
							Determinar e implementar las acciones que se necesitan para abordar las deficiencias en el logro de los objetivos de calidad y rendimiento de procesos del trabajo	0,3		1,00		
					Realizar análisis de causas raíces	0,3			0,00	0,30	0,70	0,00
							Realizar análisis de causas raíces, según sea apropiado, para diagnosticar deficiencias en el rendimiento de procesos	0,3			1,00	
							Identificar y analizar acciones potenciales	0,2			1,00	
							Implementar las acciones seleccionadas	0,3		1,00		
							Evaluar el impacto de las acciones sobre el rendimiento del subproceso	0,2			1,00	
5	Análisis Causal y Resolución (CAR)	0,048							0,10	0,31	0,48	0,11
			Determinar las causas de los resultados seleccionados	0,6					0,16	0,30	0,36	0,18
					Seleccionar los resultados a analizar	0,4			0,40	0,30	0,30	0,00
							Recoger datos relevantes	0,3		1,00		
							Determinar qué resultados analizar en profundidad	0,3			1,00	
							Definir formalmente el alcance del análisis, incluyendo una definición clara de la mejora necesaria o esperada, las partes interesadas esperadas, el objetivo afectado, etc.	0,4	1,00			
					Analizar las causas	0,6			0,00	0,30	0,40	0,30

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Llevar el análisis con los que son responsables de realizar la tarea	0,3				1,00
							Analizar los resultados seleccionados para determinar sus causas raíces	0,2			1,00	
							Combinar los resultados seleccionados en grupos en base a sus causas raíces	0,2			1,00	
							Crear una propuesta de acción que documente las acciones a realizar para prevenir la ocurrencia futura de resultados similares, o para incorporar a los procesos, las buenas prácticas	0,3		1,00		
			Abordar las causas de los resultados seleccionados	0,4					0,00	0,33	0,67	0,00
					implementar las propuestas de acción	0,5			0,00	0,30	0,70	0,00
							Analizar las propuestas de acción y determinar sus prioridades	0,2			1,00	
							Seleccionar las propuestas de acción a implementar	0,1			1,00	
							Crear planes de acción para implementar las propuestas de acción seleccionadas	0,3			1,00	
							Implementar los planes de acción	0,3		1,00		
							Buscar causas similares que puedan existir en otros procesos y productos de trabajo, y actuar según sea apropiado	0,1			1,00	
					Evaluar los efectos de las acciones implementadas	0,2			0,00	0,00	1,00	0,00
							Medir y analizar el cambio de rendimiento de procesos para los procesos o subprocesos del trabajo afectados	0,3			1,00	
							Determinar el impacto del cambio en el logro de los objetivos de calidad y rendimiento del proceso de trabajo.	0,4			1,00	
							Determinar y documentar acciones apropiadas si las mejoras de proceso o subproceso no han dado como resultado los beneficios esperados	0,3			1,00	
					Registrar los datos del análisis causal	0,3			0,00	0,60	0,40	0,00
							Registrar los datos del análisis causal y hacerlos accesibles para que otros grupos de trabajo puedan hacer cambios de procesos apropiados y lograr resultados similares	0,6		1,00		
							Remitir las propuestas de mejoras de procesos a la organización cuando las acciones implementadas sean eficaces para el grupo de trabajo, según sea apropiado	0,4			1,00	
5	Gestión del Rendimiento Organizativo	0,032							0,07	0,29	0,59	0,05

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
	(OPM)											
			Gestionar el rendimiento de negocio	0,3					0,09	0,24	0,50	0,17
					Mantener los objetivos de negocio	0,3			0,30	0,30	0,40	0,00
							Evaluar los objetivos de negocio periódicamente para asegurar que estén alineados con las estrategias de negocio	0,2			1,00	
							Comparar los objetivos de negocio con los resultados de rendimiento de procesos actuales para asegurar que son realistas	0,2			1,00	
							Priorizar los objetivos de negocio en base a criterios documentados, tales como la capacidad de conseguir nuevos negocios, retener a los clientes existentes, o conseguir otras estrategias de negocio claves	0,3	1,00			
							Mantener los objetivos de calidad y rendimiento de procesos para abordar los cambios en los objetivos de negocio	0,1		1,00		
							Actualizar las medidas de rendimiento de procesos para alinearlas con los objetivos de calidad y rendimiento de procesos	0,2		1,00		
					Analizar datos de rendimiento de procesos	0,4			0,00	0,00	0,80	0,20
							Comparar periódicamente los objetivos de calidad y rendimiento de procesos con las líneas base de rendimiento de procesos actuales con objeto de evaluar la capacidad de la organización de cumplir sus objetivos de negocio	0,3			1,00	
							Identificar las carencias en las que el rendimiento de procesos real no satisfagan los objetivos de negocio	0,3			1,00	
							Identificar y analizar los riesgos asociados con no lograr los objetivos de negocio	0,2			1,00	
							Comunicar a la dirección de la organización los resultados de los análisis de rendimiento de procesos y de riesgos	0,2				1,00
					Identificar áreas de mejora potenciales	0,3			0,00	0,50	0,20	0,30
							Identificar áreas de mejora potenciales en base a analizar las carencias en el rendimiento de procesos	0,2			1,00	
							Documentar la justificación de las áreas de mejora potenciales, incluyendo referencias a los objetivos de negocio y a los datos de rendimiento de procesos aplicables	0,2		1,00		
							Documentar los costes y beneficios previstos asociados a tratar las áreas de mejora potenciales	0,3		1,00		

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Comunicar el conjunto de áreas de mejora potenciales para su posterior evaluación, priorización y uso	0,3				1,00
			Seleccionar mejoras	0,2					0,00	0,24	0,76	0,00
					Recabar mejoras sugeridas	0,3			0,00	0,30	0,70	0,00
							Recabar mejoras sugeridas	0,4			1,00	
							Identificar las mejoras sugeridas como incrementales o innovadoras	0,3			1,00	
							Investigar mejoras innovadoras que puedan mejorar los procesos y las tecnologías de la organización	0,3		1,00		
					Analizar mejoras sugeridas	0,3			0,00	0,20	0,80	0,00
							Analizar los costes y beneficios de las mejoras sugeridas	0,2			1,00	
							Identificar las barreras potenciales y los riesgos de desplegar cada mejora sugerida	0,2			1,00	
							Estimar el coste, el esfuerzo, y los plazos requeridos para implementar, verificar y desplegar cada mejora sugerida	0,2			1,00	
							Seleccionar las mejoras sugeridas que se validan y que podrían implementarse y desplegarse en base a las evaluaciones	0,05			1,00	
							Documentar en una propuesta de mejora los resultados de la evaluación de cada mejora sugerida seleccionada	0,1		1,00		
							Determinar el detalle en los cambios que se necesitan para implementar la mejora y documentarlos en la propuesta de mejora	0,05			1,00	
							Determinar el método de validación que se utilizará antes del despliegue global del cambio y documentarlo en la propuesta de mejora	0,1			1,00	
							Documentar los resultados del proceso de selección	0,1		1,00		
					Validar mejoras	0,1			0,00	0,30	0,70	0,00
							Planificar la validación	0,3			1,00	
							Revisar y acordar los planes de validación con las partes interesada relevantes	0,2		1,00		
							Consultar y ayudar a quienes realizan la validación	0,1			1,00	
							Para las mejoras seleccionadas que se van a pilotar, crear una implementación de prueba conforme al plan de validación	0,1			1,00	
							Realizar cada validación en un entorno que sea similar al entorno en el que se realizará el despliegue global	0,1			1,00	
							Seguir la validación frente a los planes de validación	0,1			1,00	
							Revisar y documentar los resultado de la validación	0,1		1,00		
					Seleccionar e implementar mejoras para su despliegue	0,3			0,00	0,20	0,80	0,00



M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
							Priorizar las mejoras para su despliegue	0,3			1,00	
							Seleccionar las mejoras que se van a desplegar	0,2			1,00	
							Determinar el modo de desplegar cada mejora	0,2			1,00	
							Documentar los resultados del proceso de selección	0,1		1,00		
							Revisar cualquier cambio que se necesite para implementar las mejoras	0,1			1,00	
							Actualizar los activos de proceso organizativos	0,1		1,00		
			Desplegar mejoras	0,5					0,08	0,34	0,58	0,00
					Planificar el despliegue	0,4			0,20	0,60	0,20	0,00
							Determinar el modo en que cada mejora debería ajustarse para su despliegue	0,2			1,00	
							Identificar las estrategias para tratar las barreras potenciales para el despliegue de cada mejora que se definieron en las propuestas de mejora	0,1	1,00			
							Identificar los trabajos a los que se destina el despliegue de la mejora	0,1	1,00			
							Establecer medidas y objetivos para determinar el valor de cada mejora en relación a los objetivos de calidad y rendimiento de procesos de la organización	0,2		1,00		
							Documentar los planes de despliegue de las mejoras seleccionadas	0,1		1,00		
							Revisar y acordar con las partes interesadas relevantes los planes de despliegue de las mejoras seleccionadas	0,2		1,00		
							Actualizar los planes de despliegue de las mejoras seleccionadas según se necesite	0,1		1,00		
					Gestionar el despliegue	0,5			0,00	0,20	0,80	0,00
							Monitorizar el despliegue de las mejoras utilizando los planes de despliegue	0,1			1,00	
							Coordinar el despliegue de las mejoras en toda la organización	0,2			1,00	
							Desplegar las mejoras de manera controlada y disciplinada	0,1			1,00	
							Coordinar el despliegue de las mejoras sobre los procesos definidos para el trabajo según sea apropiado	0,1			1,00	
							Proporcionar consultoría según sea apropiado para dar soporte al despliegue de las mejoras	0,2			1,00	
							Proporcionar materiales de capacitación actualizados o desarrollar paquetes de comunicación que reflejen las mejoras a los activos de proceso organizativos	0,1			1,00	
							Confirmar que el despliegue de todas las mejoras se ha completado de acuerdo al plan de despliegue	0,1		1,00		
							Documentar y revisar los resultados del despliegue de mejoras	0,1		1,00		

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
					Evaluar los efectos de la mejora	0,1			0,00	0,00	1,00	0,00
							Medir los resultados de cada mejora una vez que ha sido implementada en los trabajos que son objeto de la mejora utilizando para ellos las medidas definidas en los planes de despliegue	0,5			1,00	
							Medir y analizar el progreso hacia el logro de los objetivos de calidad y rendimiento de procesos de la organización utilizando para ello técnicas estadísticas y otras técnicas cuantitativas, y realizar acciones correctivas según se necesite	0,5			1,00	

## 2. Anexo II – Explicación de construcción de Matriz CCMI–SVC – Principios de GA.

El valor de cumplimiento de un proceso se realiza en función del valor obtenido en cada una de las áreas de proceso. A su vez, el valor de cada área de proceso se obtiene a partir del valor obtenido para cada uno de sus objetivos específicos asociados. El valor de estos objetivos específicos se obtiene a través del valor de cada una de sus prácticas específicas asociadas. Y, finalmente, el valor de cada una de estas prácticas específicas se obtiene a partir del valor de sus sub-prácticas específicas asociadas.

La cuestión principal que se formuló en esta matriz es la vinculación entre cada una de las sub-prácticas con cada uno de los principios de GA planteados.

En el siguiente gráfico se puede ver cómo se vinculan los mismos:

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
2	Gestión de Configuración (CM)	0,040							0,36	0,44	0,20	0,00
			Establecer líneas base	0,3					0,26	0,59	0,16	0,00
					Identificar elementos de configuración	0,2			0,25	0,75	0,00	0,00
						Seleccionar los elementos de configuración y los productos de trabajo de los que se componen en base a criterios documentados	0,3		1,00			0,00
						Asignar identificadores únicos a los elementos de configuración	0,15		1,00			
						Especificar características importantes de cada elemento de configuración	0,2		1,00			
						Especificar cuándo se pone bajo gestión de la configuración cada elemento de configuración	0,15	1,00				
						Identificar el propietario responsable de cada elemento de configuración	0,1		1,00			
						Especificar las relaciones entre los elementos de configuración	0,1	1,00				

En función de los objetivos perseguidos por cada una de las sub-prácticas junto con el contexto asociado (práctica específica / Objetivos específicos / Área de proceso), se asoció a cada una con alguno de los principios de GA. Esta vinculación se expresa a través de un “1” en la intersección entre la fila de la sub-práctica y la columna correspondiente al principio de GA



Corresponden a sub-prácticas asociadas al principio de Transparencia



Corresponden a sub-prácticas asociadas al principio de Rendición de cuentas

En el siguiente gráfico se puede visualizar la importancia de poder realizar esta vinculación entre sub-prácticas de cmmi y principios de GA:

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
2	Gestión de Configuración (CM)	0,040							0,36	0,44	0,20	0,00
			Establecer líneas base	0,3					0,26	0,59	0,16	0,00
					Identificar elementos de configuración	0,2			0,25	0,75	0,00	0,00
							Seleccionar los elementos de configuración y los productos de trabajo de los que se componen en base a criterios documentados	0,3		1,00		0,00
							Asignar identificadores únicos a los elementos de configuración	0,15		1,00		
							Especificar características importantes de cada elemento de configuración	0,2		1,00		
							Especificar cuándo se pone bajo gestión de la configuración cada elemento de configuración	0,15	1,00			
							Identificar el propietario responsable de cada elemento de configuración	0,1		1,00		
							Especificar las relaciones entre los elementos de configuración	0,1	1,00			

Lo que vemos acá, es que para la práctica específica “identificar elementos de configuración”, tiene asociado un 25% de cuestiones relacionadas con la transparencia y un 75% de cuestiones relacionadas con la rendición de cuenta.

Si uno eligiera comenzar a mejorar en temas relativos a Transparencia, tendría un conjunto de sub-prácticas específicas para poder avanzar en ese sentido.

Respecto de las cuestiones operativas para poder llegar a evaluar un proceso dado en la presente matriz, se presenta la explicación de las valoraciones realizadas así como la secuencia de pasos a realizar para obtener una valoración:

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
2	Gestión de Configuración (CM)	0,040							0,36	0,44	0,20	0,00
			Establecer líneas base	0,3					0,26	0,59	0,16	0,00
					Identificar elementos de configuración	0,2			0,25	0,75	0,00	0,00
							Seleccionar los elementos de configuración y los productos de trabajo de los que se componen en base a criterios documentados	0,3		1,00		0,00
							Asignar identificadores únicos a los elementos de configuración	0,15		1,00		
							Especificar características importantes de cada elemento de configuración	0,2		1,00		
							Especificar cuándo se pone bajo gestión de la configuración cada elemento de configuración	0,15	1,00			
							Identificar el propietario responsable de cada elemento de configuración	0,1		1,00		
							Especificar las relaciones entre los elementos de configuración	0,1	1,00			

El conjunto de sub-prácticas (asociadas a una práctica específica -en este caso “identificar elementos de configuración”) suman 1(un). Estos valores representan la importancia relativa de cada uno de ellos respecto de los demás que pertenecen a la misma práctica específica.

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
2	Gestión de Configuración (CM)	0,040							0,36	0,44	0,20	0,00
			Establecer líneas base	0,3					0,26	0,59	0,16	0,00
					Identificar elementos de configuración	0,2			0,25	0,75	0,00	0,00
							Seleccionar los elementos de configuración y los productos de trabajo de los que se componen en base a criterios documentados	0,3		1,00		0,00
							Asignar identificadores únicos a los elementos de configuración	0,15		1,00		
							Especificar características importantes de cada elemento de configuración	0,2		1,00		
							Especificar cuándo se pone bajo gestión de la configuración cada elemento de configuración	0,15	1,00			
							Identificar el propietario responsable de cada elemento de configuración	0,1		1,00		
							Especificar las relaciones entre los elementos de configuración	0,1	1,00			

El conjunto de prácticas específicas (asociadas a un objetivo específico - en este caso “Establecer líneas base”) suman 1(uno). Estos valores representan la importancia relativa de cada uno de ellos respecto de los demás que pertenecen al mismo objetivo específico

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
2	Gestión de Configuración (CM)	0,040							0,36	0,44	0,20	0,00
			Establecer líneas base	0,3					0,26	0,59	0,16	0,00
					Identificar elementos de configuración	0,2			0,25	0,75	0,00	0,00
							Seleccionar los elementos de configuración y los productos de trabajo de los que se componen en base a criterios documentados	0,3		1,00		0,00
							Asignar identificadores únicos a los elementos de configuración	0,15		1,00		
							Especificar características importantes de cada elemento de configuración	0,2		1,00		
							Especificar cuándo se pone bajo gestión de la configuración cada elemento de configuración	0,15	1,00			
							Identificar el propietario responsable de cada elemento de configuración	0,1		1,00		
							Especificar las relaciones entre los elementos de configuración	0,1	1,00			

El conjunto de objetivos específicos (asociadas a un área de proceso - en este caso “Gestión de la configuración”) suman 1(uno). Estos valores representan la importancia relativa de cada uno de ellos respecto de los demás que pertenecen a la misma área de proceso

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA
2	Gestión de Configuración (CM)	0,040							0,36	0,44	0,20	0,00
			Establecer líneas base	0,3					0,26	0,59	0,16	0,00
					Identificar elementos de configuración	0,2			0,25	0,75	0,00	0,00
							Seleccionar los elementos de configuración y los productos de trabajo de los que se componen en base a criterios documentados	0,3		1,00		0,00
							Asignar identificadores únicos a los elementos de configuración	0,15		1,00		
							Especificar características importantes de cada elemento de configuración	0,2		1,00		
							Especificar cuándo se pone bajo gestión de la configuración cada elemento de configuración	0,15	1,00			
							Identificar el propietario responsable de cada elemento de configuración	0,1		1,00		
							Especificar las relaciones entre los elementos de configuración	0,1	1,00			

El conjunto de 24 Áreas de procesos suman 1(uno).  
Estos valores representan la importancia relativa de cada uno de ellos respecto del resto de las áreas de proceso

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA	Valor
2	Gestión de Configuración (CM)	0,040							0,36	0,44	0,20	0,00	
			Establecer líneas base	0,3					0,26	0,59	0,16	0,00	
					Identificar elementos de configuración	0,2			0,25	0,75	0,00	0,00	
							Seleccionar los elementos de configuración y los productos de trabajo de los que se componen en base a criterios documentados	0,3		1,00		0,00	3
							Asignar identificadores únicos a los elementos de configuración	0,15		1,00			5
							Especificar características importantes de cada elemento de configuración	0,2		1,00			5
							Especificar cuándo se pone bajo gestión de la configuración cada elemento de configuración	0,15	1,00				5
							Identificar el propietario responsable de cada elemento de configuración	0,1		1,00			5
							Especificar las relaciones entre los elementos de configuración	0,1	1,00				10

¿Cómo evaluar un proceso respecto de estos valores?

Al momento de contrastar lo que sucede en una organización tendremos que valorar cuál es el grado de cumplimiento de cada Sub-Práctica. Esta valoración podríamos hacerla con un rango de 0 a 10 (donde 0 represente un nulo cumplimiento de la sub-práctica y 10 un total cumplimiento de la misma)

El valor de cumplimiento para un área de proceso estará dado por la suma ponderada de los valores de sus objetivos específicos.  
El valor de cada uno de los objetivos específicos estará dado por la suma ponderada de los valores de las prácticas específicas  
El valor de cada práctica específica estará dado por la suma ponderada de los valores de las sub-prácticas específicas

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA	Valor
2	Gestión de Configuración (CM)	0,040							0,36	0,44	0,20	0,00	
			Establecer líneas base	0,3					0,26	0,59	0,16	0,00	
					Identificar elementos de configuración	0,2			0,25	0,75	0,00	0,00	
							Seleccionar los elementos de configuración y los productos de trabajo de los que se componen en base a criterios documentados	0,3		1,00		0,00	3
							Asignar identificadores únicos a los elementos de configuración	0,15		1,00			5
							Especificar características importantes de cada elemento de configuración	0,2		1,00			5
							Especificar cuándo se pone bajo gestión de la configuración cada elemento de configuración	0,15	1,00				5
							Identificar el propietario responsable de cada elemento de configuración	0,1		1,00			5
							Especificar las relaciones entre los elementos de configuración	0,1	1,00				10

¿Cómo evaluar una Práctica específica?

Su valor será la sumatoria del valor de cada una de las sub-prácticas asociadas

Para este caso sería:

$$0.9 + 0.75 + 1 + 0.75 + 0.5 + 1 = 4.9$$

$$3 * 0.3$$

es el valor para la subpráctica "Seleccionar los elementos de configuración y los productos de trabajo de los que se componen en base a criterios documentados".

$$5 * 0.15$$

es el valor para la subpráctica "Asignar identificadores únicos a los elementos de configuración".

$$5 * 0.2$$

es el valor para la subpráctica "Especificar cuándo se pone bajo gestión de la configuración cada elemento de configuración".

De esta manera se calcula para el resto de las sub-prácticas

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA	Valor
2	Gestión de Configuración (CM)	0,040							0,36	0,44	0,20	0,00	
			Establecer líneas base	0,3					0,26	0,59	0,16	0,00	
					Identificar elementos de configuración	0,2			0,25	0,75	0,00	0,00	4.9
							Seleccionar los elementos de configuración y los productos de trabajo de los que se componen en base a criterios documentados	0,3		1,00		0,00	
							Asignar identificadores únicos a los elementos de configuración	0,15		1,00			
							Especificar características importantes de cada elemento de configuración	0,2		1,00			
							Especificar cuándo se pone bajo gestión de la configuración cada elemento de configuración	0,15	1,00				
							Identificar el propietario responsable de cada elemento de configuración	0,1		1,00			
							Especificar las relaciones entre los elementos de configuración	0,1	1,00				

¿Cómo evaluar una Objetivo específico?

Su valor será la sumatoria del valor de cada una de las prácticas específicas asociadas

Para este caso (suponiendo que solo hay una práctica específica - Identificar elementos de configuración ) sería:

$$0.98$$

$$4.9 * 0.2$$

es el valor para la práctica específica "Identificar elementos de configuración".

De esta manera se calcula para el resto de las prácticas específicas asociadas al objetivo específico

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA	Valor
2	Gestión de Configuración (CM)	0,040							0,36	0,44	0,20	0,00	
			Establecer líneas base	0,3					0,26	0,58	0,16	0,00	0,98
					Identificar elementos de configuración	0,2			0,25	0,75	0,00	0,00	
							Seleccionar los elementos de configuración y los productos de trabajo de los que se componen en base a criterios documentados	0,3		1,00		0,00	
							Asignar identificadores únicos a los elementos de configuración	0,15		1,00			
							Especificar características importantes de cada elemento de configuración	0,2		1,00			
							Especificar cuándo se pone bajo gestión de la configuración cada elemento de configuración	0,15	1,00				
							Identificar el propietario responsable de cada elemento de configuración	0,1		1,00			
							Especificar las relaciones entre los elementos de configuración	0,1	1,00				

¿Cómo evaluar Área de Proceso?

Su valor será la sumatoria del valor de cada uno de los Objetivos específicos

Para este caso (suponiendo que solo hay un objetivo específico – Establecer líneas base) sería:

0.294

0.98 \* 0.3

es el valor para el objetivo específico "Establecer líneas base".

De esta manera se calcula para el resto de los objetivos específicos asociados a un área de proceso

M	Área de Proceso	P	Objetivos Específicos	P	Práctica específica	P	Sub-Práctica	P	TR	RC	CO	PA	Valor
2	Gestión de Configuración (CM)	0,040							0,36	0,44	0,20	0,00	0,294
			Establecer líneas base	0,3					0,26	0,58	0,16	0,00	
					Identificar elementos de configuración	0,2			0,25	0,75	0,00	0,00	
							Seleccionar los elementos de configuración y los productos de trabajo de los que se componen en base a criterios documentados	0,3		1,00		0,00	
							Asignar identificadores únicos a los elementos de configuración	0,15		1,00			
							Especificar características importantes de cada elemento de configuración	0,2		1,00			
							Especificar cuándo se pone bajo gestión de la configuración cada elemento de configuración	0,15	1,00				
							Identificar el propietario responsable de cada elemento de configuración	0,1		1,00			
							Especificar las relaciones entre los elementos de configuración	0,1	1,00				

¿Cómo evaluar Área de Proceso?

El valor final de un área de proceso será el de su ponderación por el de la sumatoria de sus objetivos específicos.

0.294 significa que el proceso evaluado cumple con un 29% del total requerido por esta área de proceso

0.0117 significa que lo cumplido por esta área de proceso corresponde al 1.17% de la totalidad a cumplir por todas las áreas de procesos.

0.294 \* 0.0040 = 0.0117

es el valor para el área de proceso "Gestión de la configuración".