

http://epe.upc.edu.pe/RepositorioAPS/0/2/ZOP/TESTIMONIOS/logoEPE.gif

CURSO: CMMI

SECCION:

INTEGRANTES:

ROJAS MUNIVE GABRIELA

SUAREZ GUTIERREZ AUGUSTO

RAMIREZ GUZMÁN CECILIA

DEL RIO JOSE

AGUAYO LUIS

PROFESOR : TORRES PARODI JUAN C.

Lima, Septiembre del 2012

CONTENIDO

[INTRODUCCION 3](#_Toc335894039)

[CAPITULO 2: OBJETO DE ESTUDIO 4](#_Toc335894040)

[1.1 Descripción de la Organización objetivo 5](#_Toc335894041)

[1.2 Misión 6](#_Toc335894042)

[1.3 Visión 6](#_Toc335894043)

[1.2 Objetivos del Negocio 7](#_Toc335894044)

[CAPITULO 3: ALCANCE DE EVALUACION 11](#_Toc335894046)

[CAPITULO 4: FACTIBILIDAD DE CAMBIO 13](#_Toc335894047)

[CAPITULO 5: EVALUACION DE LA SITUACION ACTUAL 15](#_Toc335894048)

# INTRODUCCION

# CAPITULO 2: OBJETO DE ESTUDIO

## Descripción de la Organización objetivo

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) es el órgano rector del Sistema Estadístico Nacional en el Perú. Norma, planea, dirige, coordina, evalúa y supervisa las actividades estadísticas oficiales del país.

Para el cumplimiento de sus objetivos y funciones cuenta con autonomía técnica y de gestión, establecido en su Ley de creación.

¿Quienes somos?

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | En 1969, mediante Decreto Ley 17532 "Ley Orgánica de la Presidencia de la República", se crea la Oficina Nacional de Estadística y Censos - ONEC, con dependencia de la Oficina del Primer Ministro.   El 30 de Diciembre de 1975, por Decreto Ley [Nº 21372](javascript:VentanaFlotante('documentos/Ley%2021372-Sistema%20Estadístico%20Nacional.pdf',700,400);), se establece el "Sistema Estadístico Nacional" y se crea el Instituto Nacional de Estadística (INE), dependiente del Primer Ministro.   El 5 de Abril de 1990, por Decreto Ley Nº 563 se modifica el artículo 56º de la Ley del Poder Ejecutivo (Decreto Ley Nº 560) que amplia las responsabilidades del Instituto Nacional de Estadística como organismo encargado de conducir el Sistema Nacional de Estadística e Informática, debiendo formular y evaluar la política nacional de informática y regular las actividades de informática del Sector Público.  El 30 de Abril de 1990, mediante Decreto Legislativo Nº 604, se aprueba la "Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática" donde se precisa que el Instituto Nacional de Estadística e Informática es un Organismo Público Descentralizado con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía técnica y de gestión, dependiente del Presidente del Consejo de Ministros.  El 21 de Abril de 2001, mediante Decreto Supremo Nº [043-2001-PCM](javascript:VentanaFlotante('documentos/Decreto%20Supremo%20043-2201%20PCM.pdf',700,400);), se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del INEI, donde se definen las funciones y la estructura organizacional del INEI.([Ver ROF](javascript:VentanaFlotante('Transp_admin/attach/ROF-INEI-2001.pdf',750,490);))  El 28 de Junio de 2003, mediante Decreto Supremo [Nº 066-2003-PCM](http://www1.inei.gob.pe/web/documentos/DS%20066-2003-PCM.htm), fusionan la Subjefatura de Informática del Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI y la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de su Secretaria de Gestión Pública. | |

## Misión

El Sistema Estadístico Nacional es la red de entidades del sector público a nivel central, regional y local que, bajo la rectoría del Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI, produce y difunde información estadística oficial, en forma integrada, coordinada, racionalizada y bajo una normatividad técnica común, con el propósito de contribuir al diseño, monitoreo y evaluación de políticas públicas y al proceso de toma de decisiones de los agentes socio económicos y de la comunidad académica, con estadísticas oportunas, confiables y de calidad.

## Visión

En el año 2012, el Perú cuenta con un ágil y eficiente sistema nacional de coordinación, producción y difusión de información estadística confiable, oportuna y de calidad, con cobertura de datos desagregada a todo nivel político-administrativo, que contribuye eficazmente al diseño, implementación y evaluación de políticas públicas, programas y proyectos de desarrollo que impactan en el crecimiento económico, reducción de la pobreza y conservación ambiental. Satisface plenamente los requerimientos de los usuarios del sector público y privado. La información estadística es de fácil acceso y su producción y difusión se realiza con el uso intensivo de la tecnología de información más avanzada.   
  
**1.4 Organigrama**



[[1]](#footnote-1)

## Objetivos del Negocio

Se intenta solucionar los problemas de coordinación, producción e información que caracteriza al Sistema Estadístico Nacional (SEN). El objetivo principal, es lograr un sistema estadístico relevante y creíble. Para tal efecto se busca:



Figura3. Objetivos estratégicos

MATRIZ ESTRATEGICA MEG - INEI







# 

# CAPITULO 3: ALCANCE DE EVALUACION

1. Alcance de la evaluación (describir el alcance organizacional definido para el diagnóstico. Es decir, los tipos de proyecto que serán parte del diagnóstico. Ejemplo: proyectos de desarrollo de software en general; requerimientos de mantenimiento a sistemas en producción; proyectos de desarrollo para el cliente ABC; etc. (Gab)

En la Oficina Técnica de Informática (OTIN), dentro del área adjunta Oficina ejecutiva de Desarrollo de Sistemas (OEDS) se atienden 3 tipos de Proyectos:

* Proyectos de Censos y encuestas programados

Ejemplo: Censo Nacional de Población y vivienda 2007 (CPV), Censo Nacional económico 2008 (CENEC), IV Censo Nacional agropecuario (CENAGRO).

* Proyectos externos a solicitud de otras entidades gubernamentales

Ejemplos: Censo Nacional Universitario 2010 a Solicitud de la ANR, Redatam XPLAN, explotación de datos del CENAUN 2010, Sistema Georeferenciado para emprendedores (SIGE) a Solicitud del MINTRA.

* Proyectos Institucionales

Desarrollo de sistemas para la propia entidad, que es el Instituto Nacional de Estadística.

Ejemplos: Sistema de Registro Nacional de Municipalidades 2007 – 2008, Plan Operativo institucional (POI), Plan estratégico estadístico (PENDES), Sistema de Consultas CEAP, Registro nacional de Municipalidades (RENAMU), Sistema de trámite documentario, Sistema de administración del Parque informático, Sistema de Gestión de Backup institucional (SISGESBACK), Sistema de Administración de celulares, Sistema de Encuesta mensual de servicios , Sistema integrado de Gestión administrativa (SIGA), Sistema de Información regional para la toma de decisiones(SIRTOD), entre otros.

Para el presente trabajo detallaremos como se atienden los Proyectos institucionales, es decir, como se realiza el desarrollo (nuevos y de mantenimiento de los Sistemas internos) por parte del equipo informático de la OEDS.

La Oficina Ejecutiva de Desarrollo de Sistemas recibe la solicitud del requerimiento de un sistema y lo evalúa, solicita los recursos humanos necesarios para el proyecto, coordina con el usuario el plan de trabajo y una vez aprobado empieza el análisis, diseño y simulación del sistema que es enviado al usuario solicitante para su aprobación. Una vez que el usuario aprueba la funcionalidad se inicia la construcción del sistema y luego se pasa a la etapa de pruebas.

Cuando se termina el desarrollo, el personal técnico de la Oficina Ejecutiva de Desarrollo de Sistemas, se encarga de la instalación del sistema en la oficina del usuario y le hace entrega del manual de usuario. Los manuales del sistema y fuentes son entregadas al técnico administrativo encargado del control de versiones de la Oficina Ejecutiva de Desarrollo para la optimización de procesos del INEI.

# CAPITULO 4: FACTIBILIDAD DE CAMBIO

* 1. **Reseña sobre antecedentes de cambios en los procesos de la organización.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Período** | **Descripción del Cambio** |
| 2009 | Asignación de un programador a un solo proyecto. Se ha establecido que un programador sólo se dedique al desarrollo del proyecto institucional asignado y no al desarrollo de otros sistemas externos a la vez como se hacía. Con esto se ha evitado la sobrecarga de trabajo del programador. |
| 2010 | Se asigna a un jefe que se encargue sólo de proyectos institucionales.  La directora de la Oficina Ejecutiva de Desarrollo de Sistemas era la que asumía la dirección de todos los proyectos institucionales, de censos y externos. |
| 2010 | Se asignan dos analistas que cumplan los roles de jefe de proyecto y que se encarguen de definir funcionalidades.  Antes los requerimientos se indicaban directamente al programador y al final no se cumplía con todo lo solicitado, el desarrollo del sistema tomaba más tiempo y se pedían cambios durante el desarrollo. Ahora el analista canaliza el requerimiento y negocia con los usuarios. |
| 2010 | Se realizan reuniones de coordinación para definir requerimientos y elaborar un informe de coordinación. En estas reuniones participa el analista del proyecto y el cliente. |
| 2011 | Se empiezan a realizar reuniones semanales de coordinación con los equipos de desarrollo a cargo del analista.  Esto ha permitido verificar el avance del proyecto de acuerdo el tiempo y resolver problemas que estén interfiriendo en los tiempos planificados. |
| 2011 | Se empieza la utilización estándares de desarrollo y Frameworks para el desarrollo de proyectos en java y PHP para mejor reutilización de componentes y mantenimiento de las aplicaciones. |
| 2011 | Se empieza a realizar el control de versiones de fuentes y documentación para facilitar los cambios en los sistemas desarrollados. |

* 1. **Probables focos de resistencia (a nivel de roles o unidades organizacionales). Los focos de resistencia pueden ser grupos de personas (identificadas sólo a nivel de roles), departamentos o áreas, etc.**

1. Aprobación de presupuesto por el jefe de la Oficina Técnica de Informática para el proyecto.

El INEI por ser una entidad gubernamental posee recursos limitados por lo que todo cambio en los procesos que implique adquisición de recursos u otros gastos debe ser evaluado por el jefe de la OTIN y el que aprobará con la debida sustentación o rechazará si no se dispone de los medios económicos para financiarlo.

1. La directora de la Oficina Ejecutiva de Desarrollo de Sistemas tiene desconocimiento de buenas prácticas y metodologías.

La directora de la OEDS puede no aprobar un cambio en un proceso o política por desconocimiento de buenas prácticas y técnicas de gestión orientadas a mejorar el proceso de desarrollo de software.

Brinda atención a nuevas propuestas pero la aprobación de estás, en la mayoría de casos, no se realiza por la idea de que el proceso, como se realiza actualmente da buenos resultados y un cambio podría implicar mayores gastos o empeorar el proceso actual.

**Indicar como ambos aspectos podrían influenciar en un programa de mejora de procesos.**

# CAPITULO 5: EVALUACION DE LA SITUACION ACTUAL

1. Procesos, mecanismos, métodos, prácticas, etc., que actualmente funcionan bien, y que se deben mantener. (Agusto)

Debido a los diversos problemas identificados en el desarrollo de Sistemas de Proyectos anteriores debido principalmente a que se sobrecargaba con tareas que no le correspondían a los desarrolladores por un lado y por otro que no se invertía tiempo en un análisis apropiado sino los sistemas se iniciaban por la programación por lo cual cuando se implementan finalmente los sistemas se perdía demasiado tiempo en cambios ya sea por una falta de captación adecuada de requerimiento(s) del usuario. Por ello decidió implementarse algunas prácticas como:

* + Designar un Analista Líder para quién en coordinación con los programadores pueda definir de manera correcta los requerimientos funcionales y no funcionales desde el inicio del proyecto para proceder así con la etapa de programación.
  + Establecer métodos de trabajo, como las reuniones de coordinación semanales entre todo el equipo de desarrollo.
  + Implementar estándares de diseño y programación para establecer una mayor calidad en el trabajo de toda la OEDS, incluso se desarrolló un Framework de trabajo para reutilizarse en los nuevos proyectos.
  + Se cuenta con un repositorio de fuentes, el cual es usado por la mayoría del euqipo de trabajo de la OEDS.

Adicionalmente se establecieron algunas buenas prácticas en la Gestión de Proyectos y en la Fase de Análisis como la creación de Actas de reunión, Gestión de Cambios, Desarrollo de diagramas BPMN, entre otros.

En conclusión los mecanismos, métodos y prácticas descritas líneas arriba han sido adoptadas por el equipo de desarrollo de la OEDS trayendo consigo buenos resultados ya que se trabaja de una manera más ordenada y se ha reducido considerablemente el tiempo de correcciones y afinamiento en los Sistemas y la “cocina” de datos.

1. Problemas u oportunidades de mejora conocidos (incluir indicadores o métricas actuales, si existieran). (José)
2. Factores clave de éxito actuales. Describirlos. (Luis)
3. Descripción de las fuentes de información utilizadas (rol de las personas entrevistadas, documentación de procedimientos utilizados, manuales, etc.) (Gab)

Para realizar este informe se han realizado entrevistas con los colaboradores de la Oficina técnica de informática y se ha comparado con la documentación manejada en los proyectos. Además, se han observado las actividades realizadas por los integrantes de área. Los roles que realizan las labores en esta área son las siguientes:

* Analista programador Junior
* Analista programador Senior
* Analista principal
* Analista de Control de calidad
* Jefe de proyecto

1. Evaluación de cumplimiento de las prácticas específicas y genéricas de las siguientes áreas de proceso (utilizando las preguntas presentadas por el profesor durante las clases):
   * 1. PP (José)
     2. PMC (Gab/Augusto/Luis)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Práctica.** | **Preguntas** | **Rpta** | **Comentarios** | |
| **SG1** | **Monitorizar el proyecto frente al plan** | | | |
| SP 1.1 | ¿Se hace seguimiento al avance del cronograma, considerando avance esperado vs real?  ¿Se hace seguimiento al costo y esfuerzo del proyecto, considerando los valores esperados vs reales?  ¿Cuándo existen desviaciones se toman decisiones?  ¿Se documenta el resultado del seguimiento? | No | | En cuanto al seguimiento del avance de acuerdo al Cronograma se realizan reuniones semanales para verificar lo avanzado vs lo proyectado en el Cronograma. Pero para el caso del seguimiento de costo y esfuerzo del proyecto no realiza ninguna actividad. Para el caso de las desviaciones y resultados no se toman decisiones, ni documentan resultados. |
| SP 1.2 | ¿Se hace seguimiento a los compromisos del proyecto? (considerar aquellos internos y externos) ¿Cómo se realiza? | No | | No se realizan seguimientos a los compromisos adquiridos en el Proyecto ni internos como externos. |
| SP1.3 | ¿Cómo se realiza el seguimiento a los riesgos identificados? ¿Con qué frecuencia? | Si | | Se cuenta con una especie de Bitacora en donde se detallan los riesgos según situaciones dadas en proyectos anteriores. El seguimiento de riesgos se da cada etapa. |
| SP1.4 | ¿Se verifica que se estén produciendo los entregables acordados? ¿Se verifica que los entregables de entrada están siendo recibidos?  ¿Se verifica el cumplimiento de las reglas de resguardo (niveles de acceso, backup)?  ¿Se toma acción cuando no se cumple lo establecido? | No | | No se realiza una verificación progresiva de los entregables ya que se presentan al Cierre ó término del Proyecto. |
| SP1.5 | ¿Se hace seguimiento a la participación de los stakeholders identificados? | Si | | En el cronograma están especificadas las actividades que el cliente debe realizar o los hitos en los cuales el participa. |
| SP1.6 | ¿Se realizan revisiones de progreso del proyecto? ¿Con qué periodicidad? ¿Cómo se registra el resultado? ¿Quiénes participan? | Sí | | Sí, se verifica el estado de todos los proyectos que se están manejando, la periodicidad depende del tamaño de proyecto. Dado que el mismo personal también se encarga de dar soporte a clientes internos y externos, existe un alto riesgo de no estar alineados con el plan de trabajo. Por ello, se busca establecer un plan de respuesta para recudir el impacto de incumplimiento con el cronograma (reactiva). |
| SP1.7 | ¿Se tienen reuniones formales con el cliente y otros stakeholders relevantes para revisar el estado del proyecto en hitos predeterminados?  ¿Se documenta el resultado? | Sí | | Se realizan reuniones formales que se dan generalmente entre el Director de la Oficina técnica de Informática Yy el(los) usuario(s) principales al inicio del Proyecto y en la etapa de lanzamiento. |
| **SG2** | **Gestionar las acciones correctivas hasta su cierre** | | | |
| SP 2.1 | ¿Se registran los problemas del proyecto?  ¿Se registran las acciones correctivas, indicando responsables, fechas, etc.? |  |  | |
| SP2.2 | ¿Se hace seguimiento a las acciones correctivas establecidas? ¿Se conoce cuáles son? |  |  | |
| SP2.3 | ¿El jefe de proyecto se asegura que las acciones correctivas se lleven a cabo? ¿Se actualiza el estado de las acciones correctivas y problemas?  ¿Se puede conocer cuál es la lista de problemas pendientes de solucionar del proyecto? |  |  | |
| **GG1** |  | | | |
| GP 1.1 | Realizar las prácticas específicas |  |  | |
| **GG2** |  | | | |
| GP 2.1 | ¿Existe una política que indique cómo se debe realizar la planificación del proyecto?  ¿Las personas que realizan la planificación conocen esta política? ¿La utilizan? |  |  | |
| GP 2.2 | Las actividades que se realizan durante el plan, ¿se encuentran planificadas? |  |  | |
| GP 2.3 | ¿Se asignan recursos para la planificación? (plantillas, software, etc.) |  |  | |
| GP 2.4 | ¿Está establecido qué roles están involucrados en el planeamiento del proyecto? ¿Está documentado quiénes desempeñan estos roles? |  |  | |
| GP 2.5 | ¿Los roles involucrado en el proceso de planeamiento, han recibido entrenamiento en el proceso establecido? |  |  | |
| GP 2.6 | ¿Se utilizan mecanismos de control (versionado, control de cambios, etc), a los entregables producidos durante el planeamiento? |  |  | |
| GP 2.7 | ¿Se conoce a quienes se debe involucrar en el planeamiento del proyecto? |  |  | |
| GP 2.8 | ¿Se utilizan indicadores para controlar el proceso de planeamiento? |  |  | |
| GP 2.9 | ¿Se revisa la adherencia de las actividades de planificación ejecutadas versus el proceso establecido en la política? |  |  | |
| GP 2.10 | ¿Cómo se entera la Gerencia del progreso y resultados de la planificación de los proyectos? |  |  | |

* + 1. REQM (Ceci)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Práctica.** | **Preguntas** | | **Rpta.** | **Comentarios** |
| **SG1** | **Gestionar los requerimientos** | | | |
| SP 1.1 | ¿Existen criterios para aceptar requerimientos? (ejemplo de criterios: plantilla para recibirlos, fuentes autorizadas de requerimientos, términos a evitar, etc.)  ¿Se revisan y aprueban los requerimientos? | | No | No existe una plantilla o un documento que permita determinar si un requerimiento es válido es no. Los requerimientos se reciben del director de la Oficina Técnica de Informática o los recibe el Analista de proyectos institucionales.  Se revisan y aprueban los requerimientos pero se evalúa factibilidad, disponibilidad de recursos pero no existe un criterio para establecer si el requerimiento es lo suficientemente comprensible. |
| SP 1.2 | ¿Existe algún mecanismo que permita obtener el compromiso de los desarrolladores y testers con los requerimientos? | | No | Se realizan reuniones en las que no siempre participa el desarrollador ni el tester por lo tanto generalmente no están al tanto de las funcionalidades a desarrollar y por lo tanto no asumen compromisos. |
| SP1.3 | ¿Se registran los cambios a la lista acordada de requerimientos? ¿Se evalúa el impacto por todos los posibles afectados? (desarrolladores, analistas, testers) ¿Se registra el impacto?  ¿Se sabe cuáles son los cambios pendientes de implementar? | | Sí | Los requerimientos son registrados en un documento y cuando se requiere un cambio en los requerimientos se actualiza este documento, se cambia de versión al documento indicando la persona que realiza el cambio, descripción del cambio y la fecha.  El Analista y el desarrollador si evalúan el impacto del cambio pero no se registra en ningún documento.  No se realiza un listado de cambios por lo tanto no se realiza el control de cambios pendientes. |
| SP1.4 | ¿Se puede relacionar los requerimientos con los planes, especificaciones funcionales, casos de prueba y cambios al código fuente? | | No | No existe una trazabilidad entre los requerimientos y especificaciones funcionales, código fuente. No hay una correspondencia entre los requerimientos y entregables. |
| SP1.5 | ¿El proyecto ejecuta actividades periódicas que permitan asegurar que los cambios aceptados están siendo considerados en el plan? | | No | El plan de proyecto y el cronograma no se actualizan si se realiza un cambio en los requerimientos. No se realiza un seguimiento a los requerimientos aceptados. |
| **GG1** | **Lograr metas especificas** | | | |
| GP 1.1 | Realizar las prácticas específicas | | No | No se llega a realizar todas las prácticas. |
| **GG2** | **Institucionalizar un proceso gestionado** | | | |
| GP 2.1 | ¿Existe una política que indique cómo se debe realizar la gestión de los requerimientos?  ¿Las personas que realizan la gestión de requerimientos conocen esta política? | No | | No existe una política para la gestión de requerimientos. |
| GP 2.2 | Las actividades de gestión de requerimientos, ¿se encuentran planificadas? | No | | No existe una planificación para la gestión de requerimientos. |
| GP 2.3 | Los recursos que se utilizan para la gestión de requerimientos ¿son adecuados y suficientes? | No | | No existen plantillas ni formatos para la gestión de requerimientos, tampoco hay un proceso específico para la gestión de requerimientos. |
| GP 2.4 | ¿Está establecido qué roles están involucrados en la gestión de requerimientos? ¿Está documentado quiénes desempeñan estos roles? | Sí | | Está establecido que el rol analista es el que tiene a cargo la gestión de requerimientos, es realizada por el Analista líder o por el Analista-programador.  En el documento del proyecto se especifica quien es analista líder y el analista-programador que participará en el proyecto. |
| GP 2.5 | ¿Los roles involucrados en el proceso de gestión de requerimientos, han recibido entrenamiento en el proceso establecido? | No | | No existe un proceso específico para realizar la gestión de requerimientos, cada analista lo realiza según sus técnicas y conocimiento, se asume que tiene la preparación suficiente. |
| GP 2.6 | ¿Se utilizan mecanismos de control (versionado, control de cambios, etc), a los entregables producidos durante la gestión de requerimientos? | Si | | Los requerimientos son registrados en un documento. Si se necesita un cambio en los requerimientos se actualiza este documento el cual tiene un control de versiones. |
| GP 2.7 | ¿Se conoce a quienes se debe involucrar en las actividades de gestión de requerimientos? | No | | No hay un proceso de gestión de requerimientos establecido. Se conoce que el rol Analista es quien debe llevarlo a cabo pero no hay un documento que lo especifique.  En el plan de proyecto si se especifica quien es el Analista que participará en el proyecto. |
| GP 2.8 | ¿Se utilizan indicadores para controlar la gestión de los requerimientos? | Si | | Si existen indicadores para controlar los requerimientos los cuales son conocidos por el Analista y por la directora de la Oficina Ejecutiva de Desarrollo de Sistemas.  *🡪Especificar cuáles son los indicadores* |
| GP 2.9 | ¿Se revisa la adherencia de las actividades de gestión de requerimientos ejecutadas versus el proceso establecido en la política? | No | | No existe política para la gestión de requerimientos. |
| GP 2.10 | ¿Se entera la Gerencia del progreso y resultados de la gestión de requerimientos? | No | | La Oficina Técnica de Informática no está al tanto de cómo se lleva a cabo la gestión de requerimientos.  La Oficina Ejecutiva de Desarrollo de Sistemas no ha establecido un proceso para la gestión de requerimientos y por lo tanto no ha involucrado a la Oficina Técnica de Informática. |

1. Presentación de resultados
   * 1. % de prácticas cumplidas y no cumplidas por cada área de proceso
     2. % total de prácticas cumplidas y no cumplidas

Utilizar gráficas (barra o pie) para mostrar resultados.

1. Conclusiones: Describan las conclusiones que hayan obtenido del trabajo. Considerar sus conclusiones respecto de la madurez identificada; procesos cuya mejora es prioritaria; indicadores de éxito propuestos (sólo nombrarlos justificando el por qué es necesario medirlos); otras conclusiones.

1. Organigrama [↑](#footnote-ref-1)