

Departamento de Tecnologías de Información ITESM Campus Querétaro

Roles

Índice

Coach	3
Project Manager	5
Process Manager	7
Software Engineering Process Group	8
Control de versiones	9

Coach

Metas

- Asegurar que el proceso es seguido
- Asegurar que todos está involucrados
- Asegurar que todos contribuyen en cada parte del proceso
- Asegurar que existe comunicación entre los miembros del equipo, líder, project manager y todos los stakeholders relevantes.

Características del rol

- Tiene habilidades de comunicación y es capaz de trabajar en todos los niveles de la organización
- Le gusta trabajar con gente y es capaz de escuchar y resumir ideas
- Tiene habilidades de organización y puede mantener enfocado a un equipo en las tareas que le corresponden
- Es capaz de enfocarse en el proceso, no en el contenido
- No tiene miedo de equivocarse
- Es sensible al sentir y el bienestar de los participantes
- Tiene habilidad para dar retroalimentación constructiva
- Es capaz de mantener integridad personal en un ambiente cambiante

Consultor de Procesos

El coach se desempeña como el experto en procesos para las actividades de:

- Planeación
- Procesos de trabajo día a día
- Roles
- Reporte de estatus
- Postmortem y análisis de fases e iteraciones
- Procesos de evaluación
- Procesos de ingeniería

Facilitador

El Coach actúa como facilitador de reuniones, que comprende bien:

- El ciclo de vida de desarrollo
- Estilos de trabajo en equipo
- Tipos de comunicación

Principios

El coach debe ser capaz de adecuarse a las necesidades dinámicas de un equipo, al mismo tiempo que se mantiene en un conjunto firme de principios:

- Confiar en que la gente quiere hacer lo correcto
- Construir el talento
 - Conocer las capacidades de cada team member.
 - Ayudar en la mejora individual.
- Establecer altos estándares
 - Conocer cómo luce un trabajo superior
 - Comprender las prácticas y métodos que dan mejores resultados
 - Reconocer cuando el trabajo está en estándares bajos y qué está causando los problemas
 - Motivar y guiar al equipo para mejorar cuando caen en retraso
- Enfocarse en la mejora
 - Mostrar a los miembros del equipo que hubiesen obtenido mejores resultados si seguían el proceso de una mejor manera.
 - Convencer al equipo en seguir el proceso de una mejor manera
- Mejorar en etapas
 - Insistir en hacer trabajo de calidad, pero considerar las habilidades del equipo.
 - Ser pragmático

- Celebrar cada logro
- Enfocarse en el éxito para el proyecto

Responsabilidades

La responsabilidad primaria del coach es hacia la alta gerencia, la cual es trabajar para conformar equipos exitosos.

La segunda responsabilidad del coach es hacia el líder y miembros del equipo:

- La obligación con el líder es ayudar al equipo para que tenga éxito. En los casos donde el líder y el coach no estén de acuerdo, el coach deb trabajar con el líder para encontrar una solución común antes de llevar el problema a la alta gerencia.
- La obligación con los miembros del equipo es respetar la privacidad de la información confidencial que puede tener de cada uno. En los casos donde un individuo no sigue los procesos ni recolectando información confiable, el coach debe trabajar con él para resolver los obstáculos antes de llevar el problema ante la alta gerencia.

Project Manager

Metas

- Asegurar que los proyectos son exitosos.
- Formar equipos motivados y efectivos.
- Utilizar el talento y habilidades de todos los miembros del departamento.
- Mantener informada a la gerencia.

Características del rol

- Le gusta ser líder y asume el rol de manera natural.
- Es capaz de identificar los problemas principales y tomar decisiones objetivas.
- No le importa tomar decisiones poco populares ocasionalmente y tiene la voluntad de hacer que la gente complete tareas difíciles.
- Respeta a todos los miembros de la organización, está dispuesto a escuchar sus puntos de vista, quiere ayudarlos a desempeñar mejor sus habilidades y les brinda apoyo ante la alta gerencia.

Responsabilidades de Miembro del Departamento

Al igual que el resto de los miembros del departamento, tiene las responsabilidades de:

- Cumplir sus compromisos.
- Seguir un proceso disciplinado.
- Planear, administrar y reportar su trabajo personal.
- Cooperar con los equipos para mantener un ambiente de trabajo productivo y efectivo.

Liderazgo

El Project Manager lidera a los equipos:

- Mantiene un enfoque continuo y claro en las metas de la organización y de los proyectos.
- Asegura que todos los integrantes del departamento están trabajando productivamente.
- Mantiene un sentimiento de urgencia y orienta a acelerar la tareas donde es práctico.
- Consistentemente busca que haya resultados diario, pues reconoce que los calendarios se retrasan un día a la vez.
- Motiva y apoya a los equipos.
- Reta a los equipo y sus decisiones y cuestiona cuáles alternativas se han considerado.
- Mantiene el conocimiento de otro trabajo relacionado y asegura que la gente aprovecha los resultados de trabajo previo.
- Representa y apoya al equipo ante la gerencia.
- Representa y apoya a la gerencia ante el equipo.

Gestión de personal humano

- Administra la selección, reclutamiento y capacitación
- Es sensible a los problemas de interacción de las personas y toma acción para resolverlos cuando el equipo no puede hacerlo por su cuenta.
- Considera las habilidades y preferencias de las personas al hacer asignaciones.
- Asegura que el trabajo y las tareas son consistentes con las habilidades de las personas.
- Protege al equipo de distracciones.

Disciplina

- Facilita la comunicación.
- Mantiene informado al equipo.
- Asegura que el equipo y sus miembros producen sus propios planes
- Revisa los planes para asegurar que son optimistas, pero realistas.
- Asegura que los equipos siguen prácticas disciplinadas.
- Asegura que los equipos se adhieren a estándares y procesos.

Gestión de la calidad

- Asegura que las métricas de calidad son recolectadas y analizadas con regularidad.

- Motiva a los equipos para alcanzar sus metas de calidad.
- Lidera para que los equipos revisen y corrijan cada defecto de validación.

Gestión de proyectos

- Gestiona los problemas e impedimentos.
- Resuelve problemas con la gerencia, otros equipos y otros departamentos.
- Donde es posible, delega el trabajo a otros individuos.
- Gestiona los problemas y riesgos mal definidos, al menos hasta que estos pueden ser asignados.
- Mantiene la conciencia del estatus del calendario y las oportunidades para acelerar el trabajo o posibles retrasos.
- Regularmente reporta el estatus de los proyectos al cliente y a la gerencia.
- Lidera la evaluación y seguimiento de los riesgos.
- Asegura que las suposiciones para requerimientos y diseño son resueltas y verificadas.
- Asegura que todas las peticiones de cambio son evaluadas en su impacto.
- Cuando hay riesgo de alto impacto en el costo o calendario del proyecto, asegura que se ajusta el plan.

Process Manager

Metas

- Asegurar que el equipo tiene procesos definidos para las actividades principales y están disponibles.
- Asistir al equipo en la definición y uso de los procesos.
- Asegurar que las métricas del proceso son recolectadas, analizadas y reportadas regularmente.
- Asistir al equipo en la identificación y solución de problemas del proceso.

Características

- Está interesado en procesos y métricas.
- Sabe definir, utilizar, medir y analizar procesos.

Responsabilidades de Miembro del Departamento

Al igual que el resto de los miembros del departamento, tiene las responsabilidades de:

- Cumplir sus compromisos.
- Seguir un proceso disciplinado.
- Planear, administrar y reportar su trabajo personal.
- Cooperar con los equipos para mantener un ambiente de trabajo productivo y efectivo.

Apoyo a procesos

- Asegura que hay procesos definidos para las actividades de desarrollo, administración y de equipo y están disponibles.
- Lidera al equipo en la definición de los procesos que necesita.
- Asegura que los miembros del equipo están familiarizados con cada proceso definido y, cuando es necesario, reciben capacitación en su uso.
- Asegura que el equipo sigue el proceso definido y documentado.

Seguimiento del proceso

- Asegura que todos los miembros del equipo reportan sus métricas del proceso a tiempo.
- Donde existe tardanza en la entrega de datos del proceso, solicita la información o pide ayuda a los líderes de equipo.

Análisis del proceso

- Analiza la información del proceso.
- Identifica dónde es que el equipo tiene problemas para seguir el proceso.
- Asiste a los miembros de equipo en los esfuerzos de mejora.

Manejo de propuestas de mejora del proceso (PIP)

- El process manager administra la solicitud, recolección, registro, seguimiento y manejo de las propuestas de mejora del equipo.

Software Engineering Process Group

Metas

- Para desempeñar un trabajo efectivo y eficiente, el Process Group debe operar como otro equipo: deben planear su trabajo, seguir sus actividades y sus objetivos de acuerdo a los procesos.

Actividades

- Asegurar que los equipos tienen definido y siguen un proceso de planeación y seguimiento del proyecto.
- Asegurar el correcto funcionamiento de la administración de la configuración:
 - Evalúa periódicamente el uso y necesidades de herramientas y métodos.
 - Desarrolla planes de mejora de herramientas y métodos para la organización.
 - Conduce pilotos para probar la adecuación de los métodos y herramientas propuestos.
- Administrar y registrar las peticiones de desviación de procesos.
- Proveer una vía alterna de reporte de problemas por no conformidades con los procesos que no están siendo resueltos.
- Asegurar que los scripts, formatos, especificaciones, guías, planes, procedimientos, checklists y políticas son consistentes, autocontenidas y no se contradicen.
- Evaluar objetivamente la adherencia a los planes, scripts, formatos, especificaciones, guías, instrucciones y checklist en la ejecución de las responsabilidades del grupo.
- Seguir y reportar con regularidad a los líderes el grado en que los procesos están siendo respetados y usados.
- Establecer y documentar los procedimientos para administrar las propuestas de mejoras a procesos.
- Producir y mantener una lista de prevención de defectos, basándose en el análisis de datos de defectos reportados.

Control de versiones

Versión	Fecha	Elaboró	Comentarios
1.0	5/08/2016	Edgar Fernández	Versión inicial