



100 Claves para Mejorar la Gestión de Empresas de TI y Desarrollo de Software

Optimiza la calidad, seguridad, servicios y proyectos, todo para la gestión de empresas de TI y Software.

Introducción

La gestión de empresas de TI y desarrollo de software requiere estrategias claras y prácticas que impulsen tanto la productividad como la innovación.

En este e-book te presentamos 100 consejos prácticos, basados en las recomendaciones que te hemos planteado a lo largo de la trayectoria de nuestro blog, que te ayudarán a mejorar la gestión en áreas clave como la estructura de proyectos, el aseguramiento de la calidad, la seguridad de la información y la gestión de riesgos.

Cada sección está diseñada para ofrecerte herramientas y métodos probados que te permitirán liderar el cambio, optimizar procesos y alcanzar tus objetivos con mayor eficacia y éxito en cada proyecto.

Este contenido ha sido creado con asistencia de IA, utilizando como base nuestros propios artículos de blog para ofrecerte contenido alineado con nuestras mejores prácticas en la gestión de empresas de TI y desarrollo de software.

Índice

Sobre nuestro enfoque de consultoría	4
Crear una estructura para el éxito de los proyectos de desarrollo de software	5
Integrar con éxito el aseguramiento de la calidad en cada proyecto de software.....	7
Definir objetivos y planes productivos e innovadores	9
Liderar el cambio y la mejora continua con éxito	10
Desarrolla la cultura y estructura necesarias para la seguridad de la información en tu empresa.....	12
Gestionar de forma óptima los riesgos de seguridad de la información: ni de más ni de menos	14
Mantener siempre la guardia ante los riesgos de información.....	15
Impulsar la iniciativa de mejora de la Gestión de Servicios de TI de tu empresa	16
Métricas más allá de la operatividad de TI.....	18
Métodos probados para la gestión de las TI	20
Planificación y gestión de proyectos mejorada	21
Iniciar con el pie derecho y mantener el ritmo en los proyectos.....	23
Impulsa el éxito de tu empresa con estrategias sólidas y mejora continua de la mano de Innevo.....	25

Sobre nuestro enfoque de consultoría

En Innevo nuestra misión es acompañar a las empresas de servicios y de TI en sus programas de mejora de forma sencilla, práctica y adecuada a sus necesidades, fortalezas y retos específicos, optimizando las soluciones sin burocratizar las operaciones.

Contamos con 20 años de experiencia como consultores especializados en estándares y mejora de procesos para empresas de México, Colombia, Perú, Ecuador y China, tanto en modalidad presencial como a distancia.



Consultoría
Personalizada



Sesiones prácticas
y productivas



Implementación
simplificada



Eficacia y
cumplimiento

Normas y Modelos en los que podemos acompañarte

CMMI Development

Para fábricas de software, industria de componentes, áreas corporativas de desarrollo.

CMMI Services

Para SaaS, fintechs, servicios administrados de TI, proyectos de infraestructura de TI, áreas corporativas de TI.

ISO 27001

Estándar de seguridad de la información en empresas.

ISO 20000

Estándar para la gestión de servicios de TI.

ISO 29110

Estándar para ingeniería de software en equipos compactos. información en empresas.

ITIL para Empresas

Modelo para la gestión a medida de servicios de TI.

Crear una estructura para el éxito de los proyectos de desarrollo de software

Lograr el éxito en un proyecto de desarrollo requiere más que un equipo de devs talentosos y dedicados, son las bases del proyecto las que permitirán tener un avance certero, fluido y satisfactorio tanto para tu cliente como para tu equipo de trabajo:

1. **Dale la importancia necesaria a la especificación de requisitos:** asegúrate de que tu equipo comprenda cómo debe ser un SRS efectivo, cómo se elabora y emplea. Garantiza que se dedique el tiempo necesario para entender, definir y clasificar por relevancia las necesidades y expectativas del cliente de forma completa, clara y comprensible por todas las partes.
2. **Asegura la colaboración entre equipos:** Utiliza el SRS como una herramienta de comunicación clara entre todos los involucrados, desde desarrolladores hasta gerentes de proyecto y probadores. Esto facilita que todos los actores puedan planificar y ejecutar de manera más eficiente sus tareas dentro del ciclo de desarrollo.
3. **Valida los requisitos con el cliente:** Asegúrate de que los usuarios y dueños del producto revisen y validen el SRS. Esto garantiza que el equipo de desarrollo ha comprendido correctamente las necesidades funcionales y operativas, minimizando posibles errores en la implementación.
4. **Define claramente la función y el tipo de PMO:** Antes de implementar una PMO, determina si será de apoyo, de control o directiva, dependiendo de las necesidades de tu organización. La PMO de apoyo se enfoca en proporcionar herramientas y mejores prácticas, la PMO de control verifica el cumplimiento de procesos y estándares, y la PMO directiva asume un control completo sobre la gestión de proyectos. Esta definición ayudará a establecer expectativas claras y a enfocar los esfuerzos en las áreas que realmente necesitan supervisión.
5. **Establece y comunica un Ciclo de Vida del Proyecto estandarizado:** Diseña un Ciclo de Vida del Proyecto que sea aplicable a todos los proyectos de la organización y asegúrate de que todos los miembros del equipo lo entiendan y lo sigan. Esto incluye la definición de etapas, entregables, cronograma y procedimientos de control de calidad. Un ciclo de vida estandarizado facilita la planificación, ejecución y seguimiento de proyectos, asegurando consistencia y transparencia.
6. **Invierte en capacitación y desarrollo continuo:** La efectividad de la PMO depende en gran medida de la habilidad de su personal para implementar y gestionar los procesos de manera eficiente. Ofrece capacitación regular y recursos de desarrollo profesional para el

equipo de la PMO y para los directores de proyectos. Esto incluye la formación en metodologías de gestión de proyectos, herramientas específicas y habilidades blandas necesarias para la colaboración y la resolución de problemas.

7. **Elige una metodología y aplícala con rigor:** No te dejes llevar por la búsqueda de la “mejor” metodología, ya que todas las metodologías efectivas requieren una aplicación completa y rigurosa. Elige la metodología que mejor se adapte a tu equipo y proyecto, y asegúrate de seguirla al pie de la letra. La aplicación parcial o la modificación de la metodología sin comprensión adecuada puede llevar a resultados insatisfactorios.
8. **Utiliza métricas y herramientas para monitorear y mejorar el desempeño:** Desarrolla un conjunto de indicadores clave de rendimiento (KPI) para evaluar la eficacia de los proyectos y la PMO en general. Implementa herramientas de gestión de proyectos que te permitan hacer un seguimiento detallado del progreso, los costos y los recursos. Analiza regularmente estos datos para identificar áreas de mejora y ajustar los procesos según sea necesario. La medición continua ayudará a optimizar la gestión de proyectos y a alcanzar los objetivos organizacionales de manera más efectiva.
9. **Capacita a tu equipo en la metodología seleccionada:** La eficacia de cualquier metodología depende en gran medida de la formación del equipo. Proporciona capacitación adecuada sobre la metodología seleccionada a todos los miembros del equipo. Asegúrate de que todos comprendan los principios, prácticas y herramientas asociadas con la metodología para asegurar una implementación exitosa y uniforme.

Encuentra guías sobre cómo definir e implementar estas buenas prácticas en:

- [Cómo Realizar una Buena Especificación de Requisitos de Software \(SRS\)](#)
- [PMO: Qué Es y Por Qué la Necesitas en tu Empresa de Desarrollo](#)
- [Metodologías de Desarrollo de Software: ¿Cuál Elegir?](#)

Integrar con éxito el aseguramiento de la calidad en cada proyecto de software

La calidad no es algo subjetivo, un argumento vacío de ventas o marketing, ni un calificativo que el producto se gana al final por funcionar. La calidad en el software se construye desde los procesos que sigue el equipo de desarrollo para que cada paso del proyecto asegure la satisfacción de las necesidades del software del cliente:

10. **Implementa un enfoque de gestión de calidad integral:** Coordina todas las actividades y recursos relacionados con la calidad del software a lo largo del Ciclo de Vida del Software. Asegúrate de que haya una planificación adecuada, una ejecución controlada y una mejora continua. Utiliza herramientas y técnicas de gestión de calidad para mantener los estándares y objetivos, garantizando que cada fase del proyecto cumpla con los requisitos establecidos.
11. **Establece un proceso riguroso de aseguramiento y control de calidad:** Define y controla los procesos de desarrollo mediante aseguramiento de calidad (QA) y control de calidad (QC). Esto incluye la validación y documentación exhaustiva de los requerimientos funcionales y no funcionales del producto. Asegúrate de que las pruebas se diseñen de forma óptima para verificar el cumplimiento de los requisitos del cliente, identificando y corrigiendo defectos de manera eficiente.
12. **Trata el desarrollo de software como un proyecto de ingeniería rigurosa:** Adopta un enfoque estructurado y disciplinado en el desarrollo de software, similar al utilizado en la fabricación de productos. Implementa procesos de ingeniería de proyectos y prácticas de control de calidad para mejorar la eficiencia, reducir la deuda técnica y aumentar la tasa de éxito de los proyectos. La planificación precisa y el control de recursos, presupuesto y riesgos son esenciales para asegurar la calidad del software y cumplir con las expectativas del cliente.
13. **Definir criterios de calidad al inicio de cada iteración:** Establece claramente los criterios de calidad desde el principio de cada iteración, basándote en historias de usuario y casos de uso. Asegúrate de que estos criterios sean medibles y priorizados según el valor que aportan. Esto garantiza que todos los miembros del equipo tengan una visión común de qué significa calidad para el proyecto.
14. **Implementar prácticas de calidad continuamente:** Adopta prácticas de calidad a lo largo de todo el proceso de desarrollo, no solo al final. Esto incluye estándares de codificación, revisiones de código, pruebas continuas y refactorización. La automatización de pruebas y otros procesos puede ayudar a mantener la calidad sin sacrificar la agilidad del proyecto.
15. **Recopilar comentarios regularmente:** Obtén retroalimentación sobre la calidad de las entregas de diversas fuentes, como miembros del equipo, partes interesadas y usuarios.

Utiliza esta información para evaluar y mejorar la calidad de los entregables, realizando encuestas, entrevistas y análisis de métricas de manera frecuente.

16. **Analizar y priorizar problemas de calidad:** Identifica y analiza problemas de calidad para entender sus causas raíz y su impacto. Clasifica estos problemas según su gravedad y urgencia para abordararlos de manera efectiva y prioriza las acciones correctivas para evitar su recurrencia.
17. **Cuando usar agile:** Agile es ideal para proyectos donde los requisitos no están completamente definidos desde el inicio o se espera que cambien a lo largo del tiempo. También es útil cuando se requiere retroalimentación periódica para alinear los entregables con las necesidades del cliente y cuando la velocidad de comercialización es crítica. Su enfoque iterativo permite ajustar y mejorar el producto continuamente basado en la retroalimentación, lo que es especialmente ventajoso en entornos complejos y dinámicos.
18. **Cuando NO usar agile:** Agile no es la mejor opción si el cliente no tiene claros los objetivos o si el proyecto está sujeto a contratos, regulaciones o trámites estrictos que requieren un alcance fijo y controlado. También es menos adecuado en organizaciones muy grandes o tradicionales que no se adaptan bien a procesos menos formales y más flexibles. Además, si el equipo carece de experiencia o no trabaja bien bajo presión, Agile podría no ser efectivo debido a su enfoque en la adaptabilidad y la entrega continua.
19. **Lleva control del tiempo para mejorar las métricas de calidad:** Implementa un sistema riguroso para el seguimiento del tiempo invertido en todas las fases del desarrollo de software, desde la programación hasta las pruebas y correcciones. Un control detallado del tiempo te permitirá identificar áreas donde se pueda mejorar la estimación y planificación de proyectos futuros. Esto ayuda a evitar la aceleración de los lanzamientos y el acortamiento del control de calidad, lo cual puede afectar negativamente las métricas de calidad. Con una planificación más precisa, podrás cumplir con los plazos sin comprometer la calidad del producto.
20. **Utiliza métricas objetivas para evaluar la calidad del código:** En lugar de depender únicamente de revisiones de código subjetivas, emplea métricas objetivas para evaluar la calidad del código fuente. Estas métricas pueden ofrecer una evaluación clara y cuantificable de aspectos como la legibilidad, consistencia y la eficacia del proceso de pruebas. Al integrar métricas objetivas en la revisión del código, reducirás la influencia de sesgos y obtendrás una visión más precisa y fiable de la calidad del software.

Más sobre la calidad en el desarrollo de software:

- Entendiendo la Calidad del Software: qué es, qué la compone y estándares principales
- Integrar la Calidad en Agile sin Perder Flexibilidad
- 10 Métricas de Calidad del Software para Mejorar la Eficiencia
- Aseguramiento de la Calidad del Software: ¿Qué es y cómo aplicarlo?

Definir objetivos y planes productivos e innovadores

Hoy en día, las empresas necesitamos actuar ágilmente y ser efectivos en cada una de nuestras iniciativas para mantenernos competitivos y satisfacer las necesidades del mercado. ¿Cómo se logra esto?:

21. **Pon al cliente en el centro:** En lugar de enamorarte de tu producto, enfócate en las necesidades del cliente. Para definir mejores objetivos, debes conocer profundamente a tus usuarios y ajusta tus procesos y productos para satisfacer esas demandas, priorizando siempre las iniciativas que generan mayor satisfacción del cliente sobre otros factores.
22. **Conoce tu industria:** Los objetivos, la innovación y las mejoras deben estar alineadas con el ciclo de vida y las tendencias del sector. Entender el contexto competitivo permite anticipar cambios y adaptar la empresa y tus servicios de manera proactiva a los nuevos desafíos.
23. **Contrata a las personas adecuadas para lograr los objetivos:** No solo elige a empleados por sus habilidades técnicas, sino también por su afinidad con los valores y la cultura de la empresa. La calidad en el equipo humano es crucial para alcanzar las metas y la calidad en los productos y servicios.
24. **Aplica la mentalidad correcta:** Desarrolla una mentalidad de éxito donde la innovación y la ejecución de ideas sean parte integral del día a día. La confianza en el valor del trabajo bien hecho ayuda a transformar ideas en resultados tangibles.
25. **Estructura adecuada:** Establece roles claros y toma decisiones bien fundamentadas. Una estructura organizativa eficiente es clave para garantizar que todas las iniciativas para alcanzar los objetivos se implementen de manera efectiva y dentro de los plazos establecidos.
26. **Establece metas realistas y basadas en datos:** Asegúrate de que tus objetivos anuales sean alcanzables basados en el historial de rendimiento de tu empresa. Si detectas que tus objetivos no son realistas, ajusta tus expectativas o modifica tu enfoque para lograr resultados sostenibles.
27. **Conecta la planificación estratégica con la operativa:** Desarrolla un plan operativo detallado que se alinee con los objetivos a largo plazo de la empresa, asegurando que cada paso esté claramente vinculado a la visión general.
28. **Fomenta una cultura de experimentación y riesgo:** Asegúrate de que tu equipo se sienta cómodo asumiendo riesgos y aprendiendo de los fracasos. Incentiva la colaboración y la comunicación abierta para que todos puedan aportar ideas y aprender de los resultados.

Más información de estos temas en:

- [Objetivos Empresariales: Qué Son y los Principales Errores al Definirlos](#)
- [Cómo Realizar tu Planificación Operativa \[Incluye Plantilla\]](#)
- [Cómo Fomentar la Innovación Empresarial en tu Organización](#)

Liderar el cambio y la mejora continua con éxito

¿Eres directivo o tienes un puesto de liderazgo en tu organización?

La historia reciente nos ha demostrado que las empresas y sus líderes deben desarrollar la resiliencia, es decir, la capacidad de adaptarse al cambio y salir adelante ante las dificultades.

Si bien la tecnología, los datos y una buena gestión financiera juegan un papel imprescindible para mantener las empresas a flote, las habilidades y movimientos acertados de *management* son clave para mantener a los equipos enfocados y motivados:

29. **Alineación y visión de arriba hacia abajo:** Es vital que la visión de la empresa esté alineada desde la dirección hasta los empleados. Los líderes deben ser los primeros en adoptar la mejora continua, sirviendo de guía para el resto del equipo y asegurando que los objetivos sean claros para todos.
30. **Empieza pequeño:** Introduce cambios graduales en un grupo pequeño para experimentar con nuevas ideas o procesos. Esto permite medir los resultados y hacer ajustes antes de escalar los cambios a toda la organización, minimizando riesgos.
31. **Comunicación efectiva:** Mantén una comunicación constante, clara y transparente entre todos los niveles de la empresa. Informar de los progresos y logros contribuye a mantener la motivación y el enfoque hacia los objetivos de calidad.
32. **Esfuerzos sostenidos:** La mejora continua no es una acción aislada, sino un compromiso a largo plazo. Asegúrate de que todas las iniciativas de mejora estén alineadas con objetivos estratégicos y se mantengan con recursos dedicados para su sostenibilidad en el tiempo.
33. **Compromiso de la dirección:** El apoyo de la alta dirección es esencial para implementar sistemas de calidad exitosos. Los líderes deben mostrar un compromiso activo, desde la asignación de recursos hasta la participación en las revisiones del proceso, para que todo el equipo adopte la mejora continua como parte de su cultura laboral.
34. **Definir procesos claros:** Documentar y estandarizar los procesos asegura que todos los empleados sigan el mismo camino hacia la calidad. La claridad en los procedimientos ayuda a evitar errores y garantiza que las operaciones se mantengan consistentes y eficientes.
35. **Capacitación continua:** Asegura que todo el personal esté capacitado en las últimas normas y prácticas de calidad, fomentando el aprendizaje continuo y el desarrollo de

habilidades. Esto no solo mejora el rendimiento individual, sino que también refuerza los estándares de calidad en toda la organización.

36. **Medición y seguimiento:** Implementa indicadores clave de desempeño (KPIs) para evaluar tanto el rendimiento como la calidad. La retroalimentación basada en datos ayuda a identificar áreas de mejora, permitiendo ajustes oportunos en los procesos y la consecución de los objetivos.
37. **Mejora continua:** Crea una cultura que valore la retroalimentación y las revisiones constantes. Promover la mejora continua implica que todos los empleados deben estar comprometidos en encontrar oportunidades para optimizar procesos, reducir errores y aumentar la eficiencia.
38. **Establece una visión clara:** Define y comunica con precisión el objetivo del cambio. Una visión inspiradora y bien articulada ayudará a tu equipo a mantenerse enfocado y comprometido.
39. **Utiliza la tecnología a tu favor:** Aprovecha herramientas digitales como plataformas de gestión de proyectos y automatización para facilitar la implementación del cambio y mejorar la eficiencia.
40. **Fomenta la colaboración activa:** Crea una cultura donde todos los miembros del equipo contribuyan, compartan ideas y se adapten al cambio, impulsando una mejora continua.

Explora más sobre el liderazgo con un enfoque al cambio y la mejora en estos artículos:

- [Lograr la Mejora Continua de la Calidad en Servicios de TI y Desarrollo](#)
- [Empresas de TI: 10 Claves para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad del Producto](#)
- [Liderazgo del Cambio: Potenciando el Éxito y la Mejora](#)
- [Gestión Empresarial: Pilares y Claves para Mejorarla](#)

Desarrolla la cultura y estructura necesarias para la seguridad de la información en tu empresa

La seguridad de la información es un aspecto indispensable para todas las empresas, pero más aún para aquellas que dependen de la tecnología, brindan servicios de tecnología y/o manejan información sensible de sus clientes.

Tener controles de ciberseguridad es una parte, pero también es necesario que existan políticas organizacionales y conciencia en toda la empresa acerca de la importancia de la protección de la información:

41. **Crea políticas de seguridad de la información claras:** Establece un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) que defina las normas y procedimientos para proteger la información tanto digital como física en la organización, no confíes en el sentido común de los individuos.
42. **Capacita al personal continuamente para evitar riesgos e incidentes prevenibles:** La tecnología no lo es todo. Educa a tu equipo sobre las mejores prácticas y la importancia de proteger información confidencial, pues errores humanos son una fuente común de riesgos.
43. **Adopta un enfoque integral:** Asegura que la seguridad abarque personas, procesos y tecnología. Implementa herramientas tecnológicas, pero también controla el acceso físico y digital a la información. La norma ISO 27001 es un marco de trabajo que te guiará para ello.
44. **Comunicación clara y accesible:** Asegúrate de que las políticas de seguridad estén redactadas de manera sencilla, evitando jerga técnica innecesaria. De esta forma, todos los empleados, independientemente de su nivel técnico, podrán entenderlas y aplicarlas correctamente.
45. **Liderazgo visible y comprometido con la seguridad:** Los directores y gerentes deben demostrar un fuerte compromiso con la seguridad de la información. Esto implica no solo cumplir con las políticas, sino también ser embajadores de estas, promoviendo su importancia entre los empleados y proveedores.
46. **Conciencia y responsabilidad compartida:** Fomenta una cultura de seguridad en la empresa donde todos los empleados comprendan que la seguridad es responsabilidad compartida.

47. **Involucrar a terceros y proveedores:** Asegúrate de que todos los proveedores y socios externos firmen acuerdos de confidencialidad y se adhieran a las políticas de seguridad de la empresa. La gestión de riesgos de terceros es crucial para prevenir violaciones provenientes de actores externos.
48. **Uso de canales de retroalimentación:** Implementa un sistema en el que los empleados puedan reportar posibles brechas o preocupaciones de seguridad de manera anónima y sin repercusiones, fomentando la detección temprana de riesgos.
49. **Asignación adecuada de recursos:** Para que el SGSI funcione correctamente, es esencial destinar un presupuesto específico que permita actualizar y mantener las medidas de seguridad.
50. **Construir el equipo ideal para el SGSI:** Involucra a personas de diferentes áreas para una mejor identificación de riesgos desde diversas perspectivas y facilitar la implementación de medidas de control más adecuadas. Este enfoque colaborativo asegura que la seguridad no sea responsabilidad exclusiva del departamento de TI, sino un esfuerzo conjunto de toda la organización, lo que mejora significativamente la eficacia del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

¿Quieres aprender más de cómo desarrollar la cultura de seguridad de la información en tu empresa? Te sugerimos estas lecturas:

- [Qué es ISO 27001 y cómo obtenerla en tu organización](#)
- [Administración de la Seguridad de la Información en tu empresa](#)
- [Definiendo los Roles y Responsabilidades ISO 27001](#)
- [Haz tu Política de Seguridad de la Información](#)

Gestionar de forma óptima los riesgos de seguridad de la información: ni de más ni de menos

Las políticas y controles de seguridad de la información pueden fácilmente caer en el extremo de burocratizar e incluso impedir la fluidez de las operaciones básicas, a la vez que pasan por alto riesgos críticos. Por esta razón es crucial implementar una forma estructura de evaluar los riesgos:

51. **Mapeo de activos críticos:** Identifica y clasifica los activos de información que requieren mayor protección, como datos sensibles, propiedad intelectual o información de clientes. Establece controles más estrictos para estos activos prioritarios.
52. **Clasificación de riesgos:** Evalúa cada riesgo considerando su impacto y probabilidad. Establece un sistema de clasificación (alto, medio, bajo) que te permita priorizar los riesgos de mayor relevancia, y enfoca los recursos en las amenazas más críticas.
53. **Vigilancia constante y análisis de riesgos:** Es crucial monitorear y evaluar de manera continua los riesgos potenciales que enfrenta la organización. Realiza revisiones periódicas, idealmente semestrales, para identificar vulnerabilidades emergentes y ajusta las medidas de seguridad. La seguridad de la información debe ser un proceso dinámico que evoluciona con las amenazas y los cambios tecnológicos.
54. **Evaluación integral:** Asegúrate de analizar no solo los riesgos tecnológicos, sino también los relacionados con procesos y personas. La seguridad de la información es un esfuerzo interdisciplinario que involucra cada aspecto de la organización.
55. **Asignación de responsables:** Designa claramente a las personas responsables de cada aspecto de la gestión de riesgos. Asegúrate de que todos conozcan sus funciones y tengan la autoridad y los recursos para implementar acciones correctivas rápidamente.

Descubre más buenas prácticas y acciones clave para optimizar tu gestión de riesgos:

- Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información
- Controles ISO 27001: cuáles son y qué debes saber para implementarlos

Mantener siempre la guardia ante los riesgos de información

¡Lo más inseguro es creer que estás seguro! Que tengas controles de seguridad funcionando no equivale a desentenderse del tema. Una protección eficaz requiere pruebas y revisiones para minimizar los riesgos:

56. **Simulaciones de escenarios:** Realiza ejercicios de simulación que pongan a prueba tus medidas de seguridad. Estos te ayudarán a identificar brechas, preparar a tu equipo y ajustar tu SGSI para responder adecuadamente ante incidentes reales.
57. **Auditorías sorpresivas y frecuentes:** Implementa auditorías sin previo aviso a lo largo del año. Estas revisiones garantizan que las políticas del SGSI se cumplan en todo momento. Las auditorías sorpresivas ayudan a identificar brechas en los procedimientos, tanto por parte de empleados como de proveedores, y permiten una respuesta rápida y efectiva ante cualquier incumplimiento.
58. **Gestión inmediata de incidentes:** Ante cualquier incidente de seguridad, actúa de forma rápida y sin dilaciones. Es fundamental investigar a fondo lo ocurrido para identificar las causas, aplicar soluciones correctivas inmediatas y realizar los ajustes necesarios en el SGSI. Esto no solo mitiga el impacto del incidente, sino que también previene su repetición, protegiendo así los activos críticos de la empresa.
59. **Aplicación estricta de políticas de seguridad:** Asegúrate de que todos los empleados, independientemente de su nivel o tiempo en la empresa, sigan rigurosamente las políticas de seguridad. La confianza no exime de la responsabilidad. Las políticas deben ser claras, comprendidas por todos y aplicarse sin excepciones para garantizar la integridad de la seguridad de la información.
60. **Monitoreo y evaluación continua:** Implementa sistemas que monitoreen permanentemente las vulnerabilidades y amenazas. Revisa regularmente las políticas para adaptarte a nuevos riesgos emergentes.

Obtén más recomendaciones para tener un SGSI efectivo y siempre vigente:

- [10 Criterios Para un Buen Sistema de Gestión de Seguridad de la Información](#)
- [Qué es ISO 27001 y cómo obtenerla en tu organización](#)

Impulsar la iniciativa de mejora de la Gestión de Servicios de TI de tu empresa

La tecnología en las empresas es como el esqueleto que mantiene las operaciones en movimiento, es por eso que las áreas de sistemas o los servicios administrados de TI deben estar alineados con las necesidades de la empresa a la que sirven y garantizar que día a día trabajan al 100% y mejoran para darle soporte eficaz:

61. **Identificar los objetivos comerciales:** La estrategia de ITSM deberá apoyar el logro de estos objetivos. A su vez, dichos objetivos deben estar claramente alineados a la misión y visión generales de la empresa y ser específicos y medibles.
62. **Audita tus operaciones ITSM:** Realiza una auditoría exhaustiva para identificar brechas y áreas de mejora en tus actuales procesos de TI. Esto te permitirá adaptar los flujos de trabajo ITSM a las necesidades específicas de tu empresa.
63. **Implementa catálogos de servicios:** Desarrolla un catálogo que describa los servicios de TI disponibles, facilitando la identificación y solicitud ágil por parte de los usuarios.
64. **Define SLA claros y medibles:** Establece acuerdos de nivel de servicio que incluyan parámetros de rendimiento, disponibilidad y tiempos de respuesta. Asegúrate de que estén documentados, acordados por ambas partes, y que incluyan procedimientos de escalamiento.
65. **Estandariza tus procesos:** Implementa flujos de trabajo basados en mejores prácticas como ITIL o ISO 20000-1 para documentar y estandarizar la gestión de incidentes, solicitudes de servicio y cambios. Esto te ayudará a crear procesos repetibles y manejables, mejorando la eficiencia del equipo de TI.
66. **Fomenta una cultura de cambio:** Involucra y comunica con todas las partes interesadas, asegurando que el personal esté capacitado y convencido de los beneficios de los nuevos procesos ITSM.
67. **Define roles y responsabilidades claras:** Asigna tareas específicas a cada miembro del equipo de TI, asegurando que todos entiendan sus funciones y expectativas para lograr una gestión más eficiente y alineada con los objetivos comerciales.
68. **Automatiza con herramientas adecuadas:** Implementa software que permita automatizar procesos ITSM, facilitando la administración centralizada y mejorando la eficiencia operativa. Pero siempre recuerda: primero ten definidos los procesos, luego selecciona la herramienta.

69. **Gestión de cambios eficiente:** Implementa procesos claros para gestionar cambios en TI, minimizando el riesgo de interrupciones no planificadas. Un enfoque adecuado puede reducir incidentes en un 80%.
70. **Gestiona riesgos proactivamente:** Identifica riesgos potenciales y desarrolla estrategias para mitigarlos. Define planes de recuperación para minimizar interrupciones.

Más orientación para comenzar con la mejora de la gestión de servicios de TI:

- [Guía sobre la Gestión de Servicios de TI: Conceptos, procesos y claves](#)
- [10 Mejores Prácticas y Estrategias de Gestión de Servicios de TI](#)
- [5 Pasos para elegir las herramientas de gestión de servicios de TI](#)

Métricas más allá de la operatividad de TI

¿Qué medir? ¿Qué reportar? Los sistemas pueden darte infinidad de datos, pero no todas las métricas son importantes a nivel de empresa para asegurar la eficiencia y rentabilidad de los servicios de TI:

71. **Monitorea los niveles de servicio (SLA):** Evalúa constantemente los acuerdos de nivel de servicio (SLA) para asegurarte de que estás cumpliendo con las expectativas del cliente. Mide parámetros como la disponibilidad del servicio, los tiempos de respuesta y resolución de incidentes, y ajusta las estrategias si es necesario. Un monitoreo activo te permite detectar problemas antes de que afecten la satisfacción del cliente y mejorar la calidad del servicio.
72. **Define KPIs relevantes:** Asegúrate de que los KPIs que eliges estén alineados con los objetivos estratégicos de la empresa, no solo con las operaciones diarias. Los KPIs como el tiempo de resolución de incidentes o el porcentaje de cumplimiento de SLAs deben reflejar mejoras tangibles en el servicio de TI y la satisfacción del cliente. Evitar métricas innecesarias o que no aporten valor ayuda a enfocar los esfuerzos en lo que realmente importa.
73. **Usa informes periódicos:** Genera informes regulares para medir el rendimiento de los equipos de TI y los servicios. Utiliza herramientas ITSM con capacidades avanzadas de reportes que te permitan analizar datos detallados y generales. Estos informes te ayudarán a identificar tendencias, comparar el desempeño con los objetivos, y realizar ajustes informados para optimizar los servicios. La regularidad en la evaluación permite una mejora continua.
74. **Monitorea y analiza problemas:** Realiza un seguimiento constante de los problemas y su resolución para reducir la repetición de incidentes. Un análisis eficiente mejorará la calidad del servicio y minimizará interrupciones.
75. **Evalúa tendencias de TI:** Mantente al tanto de las últimas tendencias tecnológicas y prácticas de gestión de TI. Adaptarse a nuevas tecnologías, como soluciones en la nube o automatización, puede mejorar la eficiencia, reducir costos y mejorar la experiencia del usuario final. Implementar mejoras tecnológicas te permite optimizar el rendimiento del equipo de TI y estar a la vanguardia en la industria.
76. **Mide indicadores estratégicos y no solo operativos:** Para optimizar la gestión de servicios de TI, es clave medir tanto el desempeño operativo como los indicadores estratégicos. Mientras los operativos se centran en la eficiencia diaria (tiempos de respuesta, resolución de incidentes), los estratégicos permiten evaluar el impacto global y la alineación con los objetivos de negocio. Indicadores como el porcentaje de cumplimiento del SLA o la cantidad de violaciones a las políticas de seguridad brindan una visión más profunda del desempeño, riesgos y adaptabilidad de los servicios de TI a largo plazo.

77. **Recoge retroalimentación continua:** Establece un circuito de retroalimentación donde los usuarios finales y stakeholders clave puedan proporcionar opiniones sobre los servicios de TI. Esto te permite identificar áreas de mejora y ajustar tus procesos de acuerdo a las necesidades reales de la organización. Asegúrate de que las encuestas de satisfacción sean específicas para obtener comentarios útiles y utilizables en el proceso de toma de decisiones.

¿Quieres ideas de indicadores? Estos artículos te servirán como referencia:

- [5 Indicadores Estratégicos de TI para Tener en Cuenta](#)

Indicadores para:

- Monitorear el desempeño del equipo de TI
- Monitorear el desempeño de las prácticas de seguridad de TI
- Medir los niveles del servicio
- Medir el rendimiento de las soluciones de TI

Métodos probados para la gestión de las TI

¿Quieres darle una mejor estructura a tu área o servicios de TI?
Las normas y modelos existentes son el mejor punto de partida para implementar procesos y buenas prácticas para la gestión eficiente de las tecnologías en cualquier tipo de empresa:

78. **Implementa estándares para garantizar calidad y consistencia:** Utiliza frameworks como ISO 20000, CMMI Services o ITIL para definir claramente los requisitos del servicio y las expectativas del cliente. Estos estándares establecen un lenguaje común en la organización y fomentan la prestación de servicios consistentes y de alta calidad. Esto no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también mitiga riesgos y promueve una cultura organizacional orientada a la excelencia en la gestión de TI.
79. **Reduce riesgos con procesos probados:** Los estándares ayudan a minimizar el riesgo de fallas en los servicios a través de la adopción de mejores prácticas probadas. Al implementar modelos como ISO 20000 o ITIL, puedes optimizar la operación, reducir incidentes y cumplir con los acuerdos de nivel de servicio (SLA). Estos frameworks proporcionan procesos estandarizados que permiten gestionar cambios y mejoras de manera controlada, asegurando estabilidad y continuidad en el servicio.
80. **Certificaciones para diferenciación competitiva:** Si tu empresa de TI ofrece servicios administrados, obtener certificaciones oficiales (ISO 20000 o CMMI Services) no solo mejora la gestión de TI, sino que también te otorga un sello de confianza ante los clientes. Las certificaciones demuestran que cumples con estándares de calidad reconocidos globalmente, lo que puede ser un diferenciador clave en un mercado altamente competitivo, ayudando a ganar nuevos negocios y reforzar relaciones con clientes existentes.

Conoce más sobre estándares para la gestión de TI con estas lecturas:

- 3 Estándares aplicables a Departamentos y Servicios de TI
- ¿Qué Es y Para Qué Sirve la ISO 20000?
- CMMI para Servicios: Qué es y sus beneficios para las empresas
- ITIL: Conoce qué es y las bases para implementarlo

Planificación y gestión de proyectos mejorada

Si estás comenzando tu carrera en gestión de proyectos, y también si ya tienes tiempo en esto, debes de recordar que para comenzar cualquier tipo de proyecto con éxito se requiere, más que nada, claridad:

81. **Define claramente el alcance y los requisitos:** Un alcance bien definido evita confusiones y asegura que todos los involucrados entienden los límites del proyecto. Dedica un 30% del tiempo total a la planificación, detallando entregables, tiempos, actividades y presupuesto para evitar desviaciones.
82. **Establece roles claros y procesos efectivos:** Asigna responsabilidades específicas a cada miembro del equipo y define procesos para tareas rutinarias, como aprobaciones. Esto fomenta la autonomía y eficiencia, además de reducir errores.
83. **Supervisa la calidad desde el principio:** No solo te enfoques en la calidad del proceso, sino también en la de los entregables. Establece umbrales de calidad claros y realiza controles periódicos para asegurar que se cumplen los estándares esperados.
84. **Crea un plan de proyecto sólido:** Asegúrate de que tu equipo y las partes interesadas comprenden los componentes clave, como objetivo, cronograma, riesgos y criterios de control. Esto garantiza que todos estén alineados y reduces la probabilidad de sorpresas.
85. **Gestiona cambios de manera proactiva:** Implementa un proceso de gestión de cambios que evalúe y comunique cualquier modificación al proyecto. Esto mantiene a tu equipo enfocado y asegura que los cambios se implementen sin causar caos o retrasos significativos.
86. **Negocia plazos realistas:** En lugar de aceptar plazos imposibles, colabora con el cliente para priorizar los requerimientos esenciales. Define claramente qué entregables pueden cumplirse dentro del plazo y cuáles se ejecutarán más adelante. Esto fortalece la relación y evita retrasos y fallos en la calidad.
87. **Capacita a tu equipo en la metodología ágil:** Asegúrate de que todos los miembros del equipo dominen los procesos ágiles. Esto reduce errores y asegura que el proyecto fluya de manera eficiente.
88. **Establece KPIs claros:** Define indicadores clave que midan el progreso y la calidad del proyecto en cada iteración. Los KPIs ayudan a evaluar la salud del proyecto y permiten corregir el rumbo antes de que sea demasiado tarde.
89. **Involucra al equipo en la planificación:** Al desarrollar el plan, consulta con los miembros del equipo para aprovechar su experiencia y asegurar una planificación más efectiva.

90. **Incluye un margen de contingencia:** Agrega un colchón de tiempo en el cronograma para manejar retrasos imprevistos y evitar que impacten en los plazos generales.
91. **Detalla todos los aspectos clave:** Asegúrate de incluir información completa sobre el alcance, cronograma, recursos, riesgos y comunicación para que todos los involucrados sepan lo necesario durante la ejecución.

Más recomendaciones para la planificación y gestión de proyectos:

- [Mejores Prácticas en la Gestión de Proyectos](#)
- [Los 5 Grandes Errores en la Gestión de Proyectos Ágiles](#)
- [Fases de la Gestión 2: Planificación de un Proyecto](#)

Iniciar con el pie derecho y mantener el ritmo en los proyectos

Ningún proyecto está exento de dificultades, es por eso que un buen equipo, liderado por un buen manager, siempre estará preparado y tendrá capacidad de acordar cómo gestionar el plan tanto al principio del proyecto como cuando surja el primer contratiempo:

92. **Reúne a los recursos clave:** Asegúrate de involucrar a los gerentes de los miembros del equipo que necesitarás. Revisa sus habilidades, experiencia y disponibilidad antes de asignarlos al proyecto.
93. **Realiza una reunión de lanzamiento interna:** Antes del kick-off con el cliente, organiza una reunión con tu equipo para alinear objetivos, responsabilidades y expectativas, fomentando la participación.
94. **Configura un plan de comunicación claro:** Define cómo y cuándo se realizarán las actualizaciones del proyecto con las partes interesadas, incluyendo reuniones regulares y reportes.
95. **Elige la metodología adecuada:** Evalúa el tamaño, alcance y equipo del proyecto para seleccionar una metodología que se ajuste mejor a las necesidades específicas, ya sea ágil o tradicional.
96. **Capacita en herramientas de gestión:** Asegúrate de que todos los involucrados conozcan las herramientas de gestión que se usarán para supervisar y controlar el proyecto desde el inicio.
97. **Monitorea continuamente los hitos:** Utiliza herramientas como el diagrama de Gantt o el Método de la Ruta Crítica (CPM) para controlar el progreso, identificar retrasos y tomar decisiones correctivas oportunas.
98. **Mantén una comunicación fluida:** Realiza reuniones periódicas con las partes interesadas para mantener a todos alineados y resolver cualquier problema o riesgo emergente rápidamente.
99. **Gestiona los cambios en el alcance:** Controla las solicitudes de cambio, analiza su impacto y ajusta el proyecto para evitar desvíos costosos.
100. **Flexibilidad y adaptación:** Mantén una actitud flexible para ajustar actividades o incluso replantear el proyecto cuando sea necesario, siempre equilibrando tiempo, costo y calidad.

Profundiza en buenas prácticas para el seguimiento y control de un proyecto:

- Fases de la Gestión 1: Inicio de un Proyecto
- Fases de la Gestión 4: Seguimiento y Control de un Proyecto

Impulsa el éxito de tu empresa con estrategias sólidas y mejora continua de la mano de Innevo

Con estos 100 consejos, puedes empezar a transformar la gestión de tu empresa de TI o desarrollo de software, impulsando la eficiencia, calidad y seguridad de tus proyectos.



Si buscas un acompañamiento práctico y personalizado para implementar estrategias, buenas prácticas y estándares como CMMI, ISO 27001 o ISO 29110, ¡estamos aquí para acompañarte!

Adaptamos cada estándar y *framework* a las necesidades particulares de nuestros clientes, asegurando un enfoque simplificado que mejora sus procesos y garantiza el éxito.

¡Contáctanos para impulsar juntos la excelencia en tu organización!

¿Listo para dar el siguiente paso?

¡Queremos apoyarte en tu proyecto de certificación!

Contáctanos para atención personalizada

Visita innevo.com

Síguenos en

