

Práctica 1 – Calidad de Software (Parte B)

Parte IV: Calidad de Servicio

17. Describa el concepto de Calidad de Servicio ISO/IEC 20000.
18. Explique cómo se organiza el estándar.

Parte V: Calidad de Procesos de Software

19. Explique con sus palabras qué es un proceso.
20. ¿A qué se considera “Proceso de Software”?
21. Describa el Modelo de Calidad de Procesos de Software ISO/IEC 12207.
22. Describa el Modelo de Capacidad de Mejora de Procesos de Software ISO/IEC 15504.
¿Qué nueva familia de normas lo reemplaza? Explique las diferencias.
23. Explique qué significa realizar una certificación bajo la norma IRAM-ISO 9001:2015.
24. Indique para qué se utiliza la norma ISO 90003. ¿Es posible certificar bajo esta norma?
25. ¿Qué beneficios trae aplicar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)?
26. El “Alcance” del SGC es una descripción resumida del mismo y su naturaleza. Indique qué características debe tener.
27. Los “Objetivos” del SGC establecen las metas a las que se desea llegar con la certificación y deben suponer un avance, buscando la “mejora continua”. Indique qué características deben tener.
28. Dados los siguientes objetivos, indicar si están bien escritos y por qué. Reescribir los que no considere correctos de modo que cumplan con las características.
 - a. No tener solicitudes de cambios en los requerimientos funcionales
 - b. Tener pocos errores en los requerimientos funcionales implementados
 - c. Tener un desvío promedio (por tarea) entre el tiempo insumido en desarrollo y el tiempo estimado menor al 25%
29. El “Mapa de Procesos” busca mantener una estructura coherente de la información documentada del sistema.
 - a. Indique cuáles son los tipos de procesos que debe contener y qué representan cada uno de ellos.
 - b. Indique qué significan los clientes en el Mapa de Procesos y qué representan.

Ingeniería de Software III – Curso 2019

Facultad de Informática UNLP

- c. Ubique en el siguiente Mapa de Procesos cada una de las regiones y presente un ejemplo:



Parte VI: Resumen

30. Indique para cada uno de los siguientes ítems, que estándares/normas son las que más se adaptan para realizar su evaluación. Justifique su respuesta.
- a. Aplicar un SGC a un proceso de mi empresa de desarrollo de software
 - b. Funcionamiento del área contable de la Facultad de Informática
 - c. Manejo de los datos de una empresa
 - d. Desarrollar un software de reserva de aulas para la facultad