**Examen 1 Tema A Calidad**

**1\_Definir proceso**

**2\_Una oración definiendo Verificación. En caso de ser verdadero dar ejemplo en caso de ser falso justificar.**

**3\_Multiple Choice de No Conformidad**

**4\_Un caso y listar con justificación los principios que no se cumplen.**

**5\_Listar las categorías y subcategorías del análisis externo e interno.**

La Empresa Unilab SA. se dedica al desarrollo de aplicaciones para el sector de salud, y la producción de servicios informáticos. La gerencia de división de TICs cuenta con una gerencia operativa de la unidad de "Diseño y Desarrollo" para las app que sostienen el negocio y está certificada ISO 9001:2015, respetando las buenas prácticas de la guía ISO /IEC 90003. También cuenta con una gerencia de "Servicios de Infraestructura y Mesa de ayuda" para atender personal interno y para clientes certificada en la norma ISO/IEC 20000-1

Tema A

Durante el desarrollo de un sprint para una modificación del módulo de consultas no quedó registrado el testing de la modificación. La instalación en producción la realizó un empleado nuevo que no sabia de este requisito ni los procedimientos del sector. Tampoco tenía herramientas de mesa de ayuda y de mantenimiento, así como para control de accesos. Por lo tanto no solo quedó incompleto el servicio sino que tampoco contaba con la trazabilidad del testing que el contrato requería. Revisado el análisis de riesgos, este evento no fue considerado

Dado el caso mencionado a continuación, se pide:

**A) seleccionar al menos 10 (diez) apartados de la norma ISO 9001 y la ISO/IEC 90003 que están relacionados directa o indirectamente con el caso. Justificar cada determinación**

**Apartado:**

**Justificación:**

**(Si no se indica la justificación no se da por válida la respuesta)**

**B) Redactar la No Conformidad según el formato visto en clase**

**C) Proponer una CORRECCIÓN**

**D) Establecer las ACCIONES CORRECTIVAS respectivas (según los template presentados)**