

Tarea Tema 8



UNIVERSIDAD DE GRANADA

Pablo Morenilla Pinos
morenillapablo@correo.ugr.es
PGPI Teoría

1. Ejercicio_1

Elige uno de los estándares de esta figura o de la página 18 y resume en media página sus principales características. Explica también qué es DevOps y qué relación tiene con calidad. La UGR tiene suscripción gratuita a algunos de los estándares en: https://portal.aenor.com/aenor/suscripciones/personal/pagina_per_buscadore.asp

Principales Características

La norma ISO/IEC 20000 es un estándar internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de servicios de TI (ITSM - *Information Technology Service Management*). Algunas de sus principales características son:

- **Enfoque en la Gestión de Servicios:** La norma se centra en la prestación eficiente y de calidad de servicios de TI. Proporciona un marco para la gestión de procesos, la entrega de servicios y la mejora continua.
- **Basada en PDCA:** La estructura del estándar sigue el ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), lo que implica planificación, implementación, monitoreo y mejora constante de los procesos de gestión de servicios.
- **Procesos y Funciones Bien Definidos:** Define claramente los procesos y funciones necesarios para la gestión efectiva de servicios de TI. Esto incluye procesos como la gestión de incidentes, la gestión de problemas, la gestión de cambios, entre otros.
- **Orientada a Resultados:** Se centra en la entrega de resultados que cumplan con las expectativas del cliente y las necesidades del negocio. Establece criterios para medir y evaluar el desempeño de los servicios.
- **Enfoque en la Mejora Continua:** La norma ISO/IEC 20000 fomenta la mejora continua de los procesos y servicios, asegurando que se adapten a los cambios en las necesidades del negocio y las expectativas del cliente.

Relación con DevOps y Calidad

DevOps es una cultura y conjunto de prácticas que busca integrar el desarrollo de software (Dev) y las operaciones de TI (Ops) para lograr un ciclo de vida de desarrollo más eficiente y colaborativo. La relación entre ISO/IEC 20000 y DevOps puede entenderse de la siguiente manera:

- **Colaboración y Comunicación:** Ambos enfoques promueven la colaboración estrecha y una comunicación efectiva entre equipos de desarrollo y operaciones. ISO/IEC 20000 establece la importancia de la comunicación para la gestión de servicios.
- **Entrega Continua y Mejora Continua:** DevOps se centra en la entrega continua de software, mientras que ISO/IEC 20000 destaca la mejora continua de los procesos de gestión de servicios. Ambos comparten el objetivo de optimizar y adaptarse constantemente.
- **Calidad del Servicio:** Ambos enfoques están intrínsecamente relacionados con la calidad del servicio. ISO/IEC 20000 establece estándares para garantizar la calidad en

la gestión de servicios, mientras que DevOps busca mejorar la calidad a lo largo del ciclo de vida del desarrollo.

La norma ISO/IEC 20000 proporciona un marco sólido para la gestión de servicios de TI, asegurando la calidad y la mejora continua, mientras que DevOps complementa estos principios al promover la colaboración y la entrega continua en el desarrollo de software y las operaciones de TI.

2. Ejercicio_2

Escribe el nombre de una herramienta software que se pueda usar para gestión de calidad y justifica su utilidad.

Herramienta Software para Gestión de Calidad: Jira

Justificación de Utilidad:

Jira es una herramienta ampliamente utilizada para la gestión de proyectos y, específicamente, ofrece funcionalidades robustas para la gestión de calidad en el desarrollo de software. Algunas de las razones por las cuales Jira es una elección efectiva para la gestión de calidad incluyen:

- a) **Seguimiento de Problemas:** Jira proporciona un sistema de seguimiento de problemas que permite a los equipos registrar, priorizar y asignar problemas relacionados con la calidad del software. Esto facilita la identificación y resolución de defectos y problemas de manera eficiente.
- b) **Integración con Herramientas de Desarrollo:** Jira se integra fácilmente con otras herramientas de desarrollo, como repositorios de código, sistemas de construcción y herramientas de prueba. Esta integración permite una visibilidad completa del ciclo de vida del desarrollo y la calidad del software.
- c) **Tableros y Reporting:** La herramienta ofrece tableros personalizables y funciones de informes que permiten a los equipos de calidad realizar un seguimiento visual del progreso, identificar tendencias y generar informes detallados sobre la calidad del software.
- d) **Automatización de Flujo de Trabajo:** Jira permite la automatización de flujos de trabajo, lo que es crucial para la gestión eficiente de procesos de calidad. La automatización reduce la intervención manual y garantiza que los pasos críticos se sigan de manera consistente.

En resumen, Jira se destaca como una herramienta integral para los aspectos clave de la gestión de calidad al proporcionar un seguimiento efectivo, integración con herramientas de desarrollo, capacidades de informes y automatización de flujos de trabajo.