

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SOFTWARE

U2 T2

22/11/2023

NRC: 15390

PREGUNTAS DE CALIDAD

1. ¿Cuáles son las características de las normas de alto nivel?

- a. Texto distinto, términos y definiciones distintas
- b. Texto distinto, términos y definiciones comunes
- c. **Texto común idéntico, términos y definiciones comunes**
- d. Texto común idéntico, términos y definiciones distintas

ARGUMENTOS

Grupo 1:

- Las normas de alto nivel buscan establecer una estructura común para todas las normas de sistemas de gestión, independientemente del sector o la disciplina. Esto implica un texto común idéntico en la estructura principal de la norma, lo que facilita la alineación y la integración de varios sistemas de gestión en una organización. Además, las normas de alto nivel también promueven el uso de términos y definiciones comunes en todas las normas, lo que ayuda a eliminar ambigüedades y facilita la comprensión y aplicación consistente de los conceptos en diferentes contextos.

Grupo2:

- Las normas de alto nivel, como ISO 9001 o ISO 27001, tienen un texto común idéntico y utilizan términos y definiciones comunes para asegurar la coherencia y la comprensión en diferentes contextos y aplicaciones.

Grupo 3:

- Las normas de alto nivel se caracterizan por tener un texto común idéntico, lo cual significa que comparten una estructura y formato similar. Además, utilizan términos y definiciones comunes para garantizar la coherencia y la comprensión uniforme de los requisitos establecidos en la norma. Esto facilita la implementación y la interpretación consistente de las normas en diferentes contextos y organizaciones.

Grupo 4:

- Porque en la ISO 9001 nos menciona que tienen que ser textos, términos y definiciones similares.

Grupo 5:

- La justificación para esta característica radica en su objetivo de facilitar la integración de varios sistemas de gestión en una organización. Al tener un texto común y definiciones comunes, las organizaciones pueden implementar y gestionar múltiples normas de alto nivel de manera más eficiente y efectiva. Esto también ayuda a evitar confusiones y malentendidos que pueden surgir debido a la variación en la terminología.

Grupo 6:

- Los beneficios que se obtienen al aplicar las normas de alto nivel son brevemente la uniformidad en la estructura, alineación de la documentación y utilización de la terminología de la norma de alto nivel. Por ello, sus características se reflejan en la respuesta c.

2. Eficacia es:

a. Cumplimiento

- b. Mejor utilización de recursos
- c. Evaluación
- d. Mejora

ARGUMENTOS

Grupo 1:

- Cuando hablamos de eficacia nos referimos a cumplir con los requerimientos y tareas acordadas con el cliente.

Grupo2:

- La eficacia se refiere a la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera tras la realización de una acción.

Grupo 3:

- La eficacia se refiere a la capacidad de lograr resultados deseados.

Grupo 4:

- La eficacia se refiere a la capacidad de lograr un resultado deseado o de cumplir un objetivo específico

Grupo 5:

- Cuando decimos que la eficacia es el “cumplimiento”, nos referimos a cómo una organización cumple con los requisitos establecidos en una norma o sistema de gestión. Si una organización puede cumplir consistentemente con estos requisitos, se considera que su sistema de gestión es eficaz.

Grupo 6:

- Se define como eficacia a la capacidad de lograr un efecto deseado. A menudo se suele confundir con el término de eficiencia, pero este se refiere a la mejor manera de lograr el objetivo consiguiendo el máximo rendimiento con el mínimo de recursos.

3. Los principios de la gestión de calidad son:

La organización no debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGOE.

Seleccione una: Verdadero **Falso**

ARGUMENTOS**Grupo 1:**

- Es falso pues la gestión de la calidad busca hacer auditorías internas para mantener un buen sistema de gestión de la calidad (SGC). Por otro lado, el sistema gestor de organizaciones educativas está basado en otra norma ISO (21001).

Grupo2:

- Los principios de la gestión de calidad no incluyen la idea de que una organización no debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados. De hecho, las auditorías internas son una práctica común en los sistemas de gestión de calidad para evaluar el desempeño y la conformidad con los requisitos establecidos.

Grupo 3:

- (SGOE) según la norma ISO 21001:2018. Las auditorías internas son herramientas importantes para evaluar la eficacia del sistema, identificar áreas de mejora y asegurar que se estén cumpliendo los requisitos establecidos.

Grupo 4:

- Aspirar a aumentar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios y el personal a través de la aplicación eficaz de su SGOE.

Grupo 5:

- Las organizaciones deben llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el Sistema de Gestión de la Organización Empresarial (SGOE) está cumpliendo con los requisitos de las normas y los propios requisitos de la organización. Las auditorías internas son una parte esencial de la mejora continua.

Grupo 6:

- Las auditorías internas se realizan a intervalos planificados para proporcionar información valiosa sobre el desempeño del sistema y para identificar áreas de mejora para garantizar la mejora Continua de la Gestión de Calidad.

4. Dentro del círculo PHVA, la fase de hacer quiere decir implementar lo planificado.

Seleccione una: **Verdadero** o Falso

ARGUMENTOS

Grupo 1:

- En esta etapa se lleva a cabo lo acordado en la fase de planificación. Aquí se ponen en práctica los planes y se busca conseguir el objetivo deseado de acuerdo a los requisitos establecidos.

Grupo2:

- La fase "Hacer" del círculo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) implica la implementación del plan previamente establecido. En esta fase, se llevan a cabo las acciones planificadas y se registran los datos y la información relevante para su posterior evaluación.

Grupo 3:

- Verdadero ya que Deming menciona que durante la fase "Hacer", se llevan a cabo las actividades planificadas para abordar el problema o la oportunidad de mejora identificada.

Grupo 4:

- Verdadero ya que en el ciclo PHVA la parte de hacer si se refiere a desarrollar lo que se estuvo plantando en la fase de planificar.

Grupo 5:

- De acuerdo a la ISO 9001:2015 en su sección 4.1 se menciona que la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Grupo 6:

- El ciclo de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) describe un proceso para abordar la ejecución de los varios componentes del proyecto y su respectivo mejoramiento. En particular, la parte de Hacer se refiere a realizar las actividades según una primera planificación.

5. La organización no debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus estudiantes y otros beneficiarios

Seleccione una: Verdadero, **Falso**

ARGUMENTOS

Grupo 1:

- La afirmación es falsa ya que según los estándares de calidad establecidos por la ISO 9001:2015 se establece que es crucial que cada organización considere y controle los procesos, productos y servicios suministrados externamente para garantizar la consistencia y la conformidad en la entrega de sus productos y servicios

Grupo2:

- Las organizaciones deben asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten de manera adversa a su capacidad para entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus estudiantes y otros beneficiarios. Esto se debe a que los proveedores externos pueden tener un impacto significativo en la calidad de los productos y servicios entregados por la organización.

Grupo 3:

- La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten de manera adversa a su capacidad de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus estudiantes y otros beneficiarios.

Grupo 4:

- Justificación: Dentro de la SGOE se establece que se debe tener un “un enfoque del proceso”, esto nos quiere decir que las actividades deben ser claras y entendibles, gestionando la interrelación de todos los procesos involucrados de forma coherente, obteniendo resultados objetivos y predecibles, para consecuentemente optimizar el sistema de gestión y rendimiento de una institución

Grupo 5:

- La norma ISO 9001:2015, en la sección 8.4 “Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente”. Establece que la organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente estén conforme a los requisitos, y no deben afectar de manera adversa a su capacidad de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes

Grupo 6:

- El objetivo de una organización es entregar productos y servicios a sus estudiantes y beneficiarios de tal forma que todas sus actividades, procesos, productos y servicios estén alineados en conseguir tal objetivo. Las organizaciones utilizan normas ISO para garantizar los beneficios de las organizaciones y las partes interesadas