

PROGRAMA DE ACTUALIZACION PROFESIONAL

Desarrollo e Implementación del Módulo de Atención de Reclamos



Proyecto presentado por

CHUMPITAZI LLAVE, Alberto

SALCINES VARA, Pedro

Lima , Enero de 2011

Agenda

1. Introducción
2. Objetivo del proyecto
3. Organigrama del proyecto
4. Interesados del proyecto
5. Objetivos de Calidad del Producto Software
6. Factor de Calidad
7. Atributos y Métricas de calidad
8. Conclusiones



Introducción

En la realización del presente trabajo se ha aplicado

- PMBOK 4ta edición.
- RUP versión 7.0
- BPMN 2.0
- ISO/IEC 9126



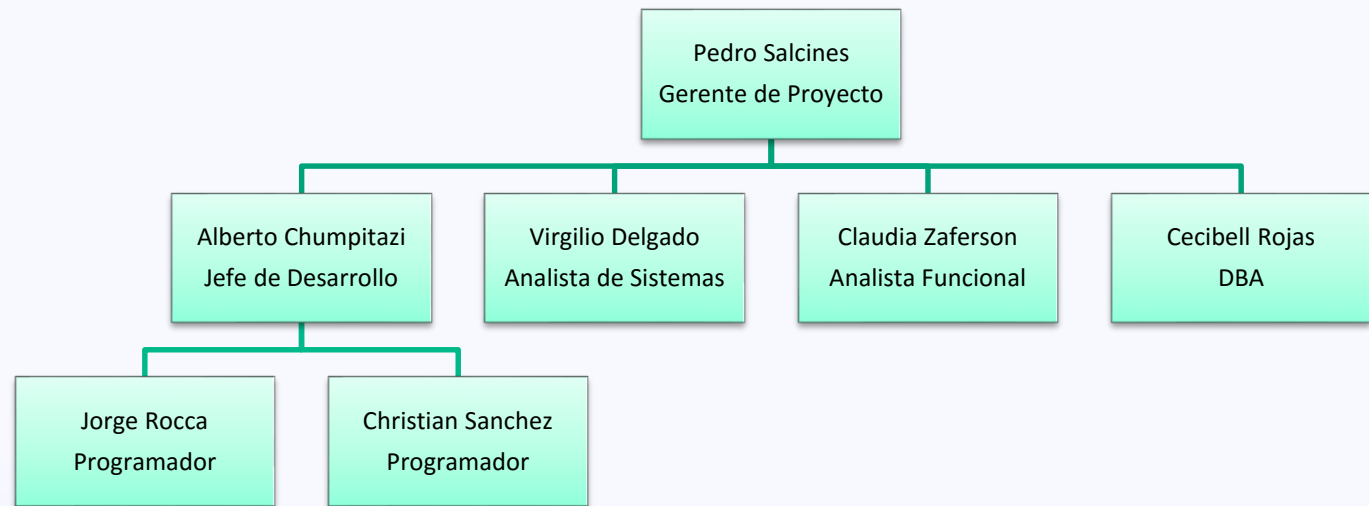
El resultado de este proyecto será un producto de software para la empresa UNIQUE



Objetivos del proyecto

Costo	El presupuesto estimado para el proyecto es de US\$ 22,000.00
Plazo	El proyecto debe durar un máximo de 180 días calendario.
Calidad	<p>El proceso de análisis, implementación y documentación del sistema se realizara de acuerdo a la metodología RUP.</p> <p>La Gestión del Proyecto se regirá por los lineamientos del PMI para la Gestión de Proyectos.</p> <p>La construcción del módulo deberá cumplir con todos los estándares técnicos y de calidad establecidos por la empresa.</p> <p>Para la el análisis de calidad del software se seguirá la norma ISO/IEC 9126</p>
Alcance	<p>El proyecto desarrollara el módulo de Atención de Reclamos.</p> <p>El diseño del portal debe ser aceptado por el coordinador de servicios.</p>

Organigrama del proyecto



Interesados del proyecto

Nombre	Cargo	Email	Teléfono Oficina	Celular o Casa
Javier Rusca	Gerente General	jrusca@unique.com.pe	5134598	989186839
Zoila Verastegui	Gerente de Finanzas	zverastegui@unique.com.pe	5133798	989168318
Pedro Salcines	Gerente del Proyecto	psalcines@unique.com.pe	5134288	986676154
Alberto Chumpitazi	Jefe de Desarrollo	achumpitazi@unique.com.pe	5134322	987567565
Virgilio Delgado	Analista de Sistemas	vdelgado@unique.com.pe	5134228	986676434



Nombre	Cargo	Email	Teléfono Oficina	Celular o Casa
Jorge Rocca	Programador	jrocca@unique.com.pe	5134376	989248643
Christian Sanchez	Programador	csanchez@unique.com.pe	5134374	989248776
Claudia Zaferson	Analista Funcional	czaferson@unique.com.pe	5136588	989200865
Cecibell Rojas	DBA	crojas@unique.com.pe	5134311	989543268
Jorge Luis Bernedo	Arquitecto	jbernedo@unique.com.pe	5132568	989653545
Usuarios Externos	Directoras	Per_region1@unique.com.pe Per_region2@unique.com.pe Per_region3@unique.com.pe Per_region4@unique.com.pe		

Objetivos de Calidad del Producto Software

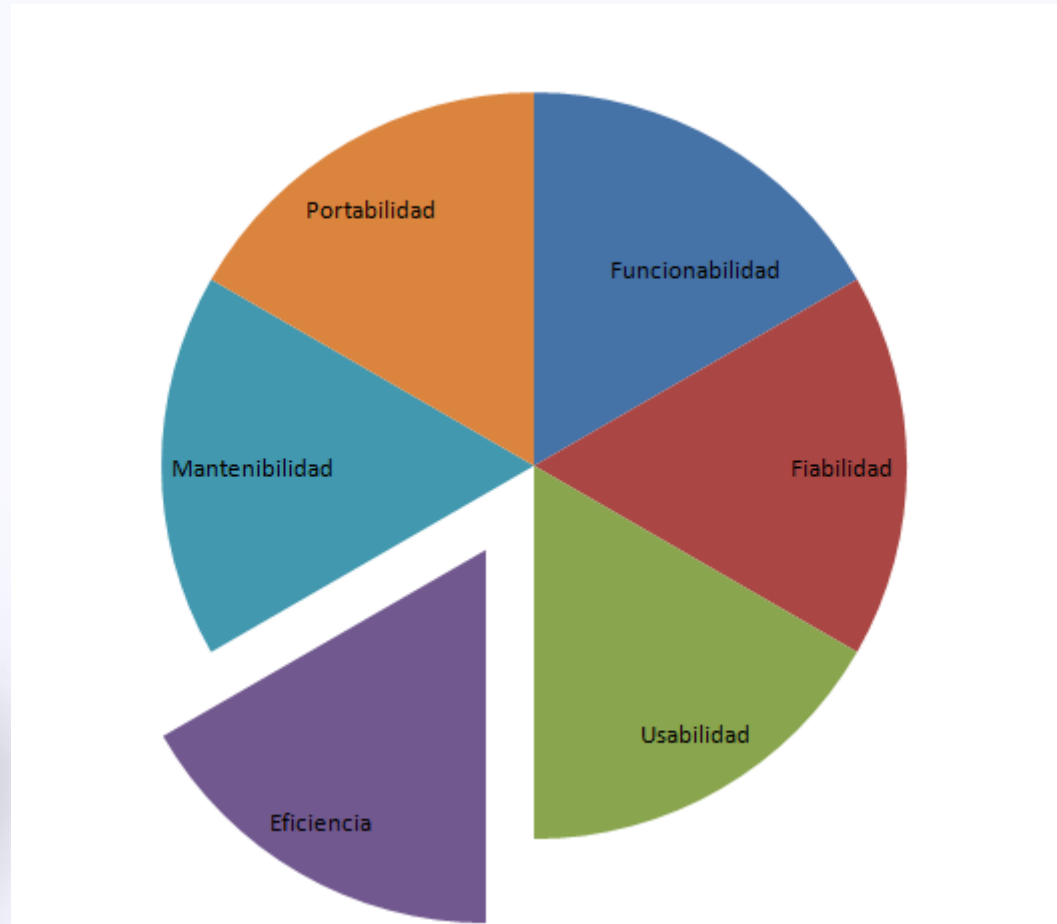
El objetivo del análisis de calidad es asegurar que el aplicativo cumpla con las necesidades identificadas al comienzo del proyecto. Para ello se han identificado una serie de requisitos los cuales puedan asegurar de manera concreta que estas necesidades sean cumplidas.

Estos requisitos serán identificados como entregables, es así que dentro de estos se tiene:

- Módulo de Atención de Reclamos
- Documentación del Sistema
- Componentes de procesamiento de información
- Documentación de la arquitectura del Sistema



Factor de Calidad



Factor de Calidad

Entregable	Información necesaria	Concepto a Medir	Atributo
Módulo de Atención de reclamos	Evaluar la Funcionabilidad	Calidad de los registros	Precisión
			Transacción
		Calidad de la Seguridad	Seguridad de Aplicaciones
			Control de Accesos
Módulo de Atención de reclamos	Evaluar la Fiabilidad	Calidad de la identificación de fallas	Tolerancia a fallas
			Madurez
		Calidad del reparo	Tiempo de Reparación
Documentación del Sistema	Evaluar la Usabilidad	Calidad de los Manuales	Contenido de los manuales
			Tamaño de los manuales
			Efectividad de los manuales
		Complejidad del diseño	Diseño legible
			Facilidad de aprendizaje
			Calidad de los mensajes de error
			Complejidad de las interfaces

Factor de Calidad

Entregable	Información necesaria	Concepto a Medir		Atributo
Componentes de Procesamiento	Evaluar la Eficiencia	Calidad de la velocidad		Tiempo de respuesta
				Utilización de los recursos
		Calidad del servicio		Latencia
				Nro de Peticiones atendidas
Documentación de la arquitectura del sistema	Evaluar la Mantenibilidad	Calidad de análisis		Capacidad de análisis
		Calidad de los cambios		Capacidad de cambio
Módulo de Atención de reclamos	Evaluar la Portabilidad	Plataforma	Programación	Versión del Framework
			Navegador	Versión del Navegador
			Motor de Base de Datos	Versión del SQL SERVER
		Programación en Paginas Aspx		Código de Programación usado con Ajax
				Código JavaScript usado

Atributos y Métricas de calidad (Eficiencia)

Atributo	Indicador	Métrica	Medida Fórmula y elementos medibles	Interpretación	Rango de Calificación
Tiempo de respuesta	Velocidad de registro de información	Tasa del tiempo de respuesta obtenido comparado con el tiempo esperado	$M = TRR / TRRQ$ TRR = Promedio de Tiempo de Respuesta real TRRQ = Tiempo de respuesta requerido	S = Satisfactorio A = Aceptable N = No Aceptable	$0.0 \leq M < 0.5 \rightarrow S$ $0.5 \leq M < 0.8 \rightarrow A$ $M \geq 0.8 \rightarrow N$
Utilización de los recursos	Velocidad de registro de información	Velocidad de Transmisión de datos	$M = VP / VRQ$ VP= Promedio de velocidades de transmisión VRQ = Velocidad de transmisión requerida	S = Satisfactorio A = Aceptable N = No Aceptable	$0.0 \leq M < 0.5 \rightarrow S$ $0.5 \leq M < 0.8 \rightarrow A$ $M \geq 0.8 \rightarrow N$

Atributos y Métricas de calidad (Eficiencia)

Atributo	Indicador	Métrica	Medida Fórmula y elementos medibles	Interpretación	Rango de Calificación
Latencia	Velocidad de registro de información	Tiempo promedio transcurrido entre enviar una solicitud y recibir la respuesta	$M = TM / NM$ TM = Sumatoria de los tiempos medidos NM = Número de muestras	S = Satisfactorio A = Aceptable N = No Aceptable	$0.0 \leq M < 15 \text{ seg}$ -> S $15 \text{ seg} \leq M < 30 \text{ seg}$ -> A $M \geq 30 \text{ Seg}$ -> N
Nro de Peticiones atendidas		Ratio de peticiones atendidas	$M = CPA / NP$ CPA = Cantidad de peticiones atendidas NP = Número de Peticiones	S = Satisfactorio A = Aceptable N = No Aceptable	$0.0 \leq M < 0.5$ -> N $0.5 \leq M < 0.8$ -> A $M \geq 0.8$ -> S

Conclusiones

La norma ISO/IEC-9126 nos permitió dividir el análisis de la calidad en diferentes factores, los cuales nos permitirá poder determinar la calidad del producto bajo diferentes aspectos, pudiendo así realizar una mejora sobre aquellos en los que se identifique que se necesite hacer algún ajuste. La identificación de las métricas usadas para la evaluación, nos proporciona un valor cuantificable con el cual puede determinarse si cumple o no con los requisitos mínimos de calidad.



Se puede concluir con este proyecto que para lograr que este sea exitoso debe de empezar con un correcto modelado del negocio, una correcta gestión y su correspondiente aseguramiento de calidad. Para ello sin duda se tiene que seguir por cada una de las etapas las cuales han sido plasmadas en el presente trabajo

Gracias

