

	PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAS DEL SOFTWARE	Código: 1.0
		Versión: 1
		Fecha: 08-08-24

Proyecto: [FOTO MAGO]

Revisión: [0]
[28- JULIO-2024]

APRENDIZES:
KAREN JOHANA PALACIOS
JUAN CARLOS MONROY
OYIUSO ANDERZO NEUTO GONZALEZ

INSTRUCTORES:

DORIS GONZALEZ
JESUS ARIEL GONZALEZ

ANALISI Y DESARROLLO DEL SOFTWARE
SENA
NEIVA-HUILA

	PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAS DEL SOFTWARE	Código:1.0
		Versión:1
		Fecha:08-08-24

2. OBJETIVO:

Establecer la metodología para formular, implementar, hacer seguimiento y evaluar las acciones correctivas, preventivas y de mejora orientadas a eliminar las causas de las no conformidades reales y potenciales y a atender las oportunidades de mejora del software foto mago.

3. ALCANCE:

Inicia con la documentación del hallazgo por las diferentes fuentes de identificación, se realiza la prevención, corrección y finaliza con la evaluación de la efectividad de las acciones implementadas.

4. DEFINICIÓN:

Acción Correctiva (AC): Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Es decir, la acción correctiva actúa sobre las causas de no conformidades que han ocurrido.

Nota: La acción correctiva se toma para evitar que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Hallazgo: Hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria. Los hallazgos de la auditoria pueden indicar:

- **No conformidad Real:** Incumplimiento de un requisito técnico, legal o funcional. Se constituye, cuando existe evidencia objetiva del incumplimiento.
- **No Conformidad Potencial:** Hecho o situación que podría generar el incumplimiento de un requisito.
- **Oportunidad de Mejora:** Hecho o situación que puede ser potencializado para incrementar el grado de satisfacción de los clientes o de las partes interesadas.

No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito.

	PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAS DEL SOFTWARE	Código:1.0
		Versión:1
		Fecha:08-08-24

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

5. RESPONSABLE:

Desarrolladores del software.

6. GENERALIDADES:

Las fuentes utilizadas para identificar/ detectar un hallazgo son:

- ✓ Auditorías
- ✓ Control de Procesos (análisis de indicadores)
- ✓ Administración del riesgo (Mapa de Riesgos)
- ✓ Resultados de la retroalimentación con el cliente (Quejas y Reclamos y Encuestas de Satisfacción)
- ✓ Producto o servicio no conforme

7. RELACIÓN DE ACTIVIDADES:

7.1 Documentar el hallazgo identificado

El hallazgo se debe documentar en la sección 1: Identificación del hallazgo, del formato **Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**.

7.2 Identificar el tipo de hallazgo

Identificar el tipo de hallazgo, asignar el código de la acción correctiva, preventiva y de mejora.

7.3 Ingresar la información de los hallazgos

El responsable del proceso ingresa la información de los hallazgos en el archivo Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

7.4 Identificar el tipo de hallazgos

Identificar si corresponde a:

- Oportunidad de mejora
- No conformidad potencial
- No conformidad real

Si es una oportunidad de mejora ir a la actividad 7.7.

7. 5 Ingresar las correcciones de los hallazgos

	PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAS DEL SOFTWARE	Código:1.0
		Versión:1
		Fecha:08-08-24

Ingresar en la sección 2: Corrección del formato **Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**, las acciones para corregir el hallazgo.

7. 6 Identificar las causas de los hallazgos

Identificar las causas que generaron o podrían generar la situación descrita en el hallazgo, diligenciando la sección 3: Análisis de la Causa - Raíz del hallazgo del formato **Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**.

El ejercicio de identificación de las causas debe realizarse con el apoyo de las personas, dependencias, y programadores en los procesos que tienen relación con la no conformidad y que puedan aportar a la identificación de la causa (s) raíz del problema (Análisis Causa – Efecto, Lluvia de ideas, 5 por qué, entre otros).

7.7 Formular el plan de acción

Formular el plan de acción para eliminar las causas de la no conformidad real o potencial o para atender la oportunidad de mejora diligenciando la sección 4: Plan de Mejoramiento del formato **Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**,

Para el caso de las no conformidades, verificar que las acciones propuestas en el plan de mejoramiento guarden relación directa con las causas.

Si las acciones involucran diferentes dependencias, se deberá realizar una concertación previa.

7.8 Ejecutar las acciones de acuerdo con el plan de acción.

El (los) responsable(s) de implementar la acción correctiva, preventiva o de mejora, ejecutan una a una las acciones propuestas.

Si durante el plazo de implementación de la acción, se requiere reprogramar o reformular una o más de sus acciones, **ir a la actividad 7.7**.

La reprogramación o reformulación debe realizarse como mínimo 8 días antes de su vencimiento.

7.9. Realizar el seguimiento a la acción correctiva, preventiva y de mejora

Realiza el seguimiento a la eficacia y efectividad de los planes de acción, registrando en la sección 5: Seguimiento y Verificación del Plan de Mejoramiento, del formato **Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora**.

Si las acciones son declaradas no eficaces o no efectiva, se solicita la formulación de nuevas acciones. **Devuelve actividad 7.7**.

De lo contrario, informa el cierre de la no conformidad al responsable del proceso. **Finaliza el procedimiento**.

	PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAS DEL SOFTWARE	Código:1.0
		Versión:1
		Fecha:08-08-24

7.1.0 Generar reportes de seguimiento e informes del estado actual de las acciones preventivas, correctivas y de mejora

El Coordinador de Calidad genera los informes sobre el estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora para el análisis de datos.

FIN