

Introducción

Las acciones correctivas son medidas reactivas que se toman para resolver problemas o defectos específicos que ya han ocurrido en el sistema. Estas acciones buscan eliminar la causa raíz de un problema para evitar su recurrencia.

Propósito del documento

Explicar la importancia de las acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento (CAPA) en el contexto del proyecto Tienda Virtual Construmole.

1. Proceso de Identificación

En el contexto del proyecto, un problema podría ser que el carrito de compras no se vacié luego de que un usuario compre los productos, impidiendo que el usuario pueda utilizar el carrito nuevamente.

Ejemplo:

- **Detección:** Durante las pruebas de aceptación, se detecta que luego de procesar una compra, los productos que están dentro del carrito no se eliminaban automáticamente, este error provoca que el usuario no pudiera volver a añadir los mismos productos que compro la vez anterior, porque si lo hacia el carrito no toma esta nueva orden de productos.

2. Acciones Correctivas

Las acciones correctivas son medidas reactivas que se toman para resolver problemas o defectos específicos que ya han ocurrido en el sistema. Estas acciones buscan eliminar la causa raíz de un problema para evitar su recurrencia.

Problema: Al completar una compra, la orden de compra no se eliminaba correctamente del carrito. Esto provocaba que, si un usuario intentaba añadir nuevamente el mismo producto al carrito, no podía hacerlo porque la orden seguía activa, actualizando únicamente la cantidad de productos a comprar.

Implementación

- **Medidas Correctivas:** El equipo de desarrollo debe modificar la función relacionada con la finalización de la compra para asegurarse de que cuando una orden se procese, se elimine automáticamente del carrito.
- **Responsabilidades:** Un desarrollador es asignado para revisar y corregir la función encargada de procesar las compras, asegurando que se elimine correctamente la orden del carrito tras la compra.

- **Plazos:** Esta corrección debe implementarse y probarse en un plazo de 72 horas.

3. Acciones Preventivas

Definición

Las acciones preventivas son medidas proactivas que se toman para evitar la ocurrencia de problemas antes de que sucedan. Se identifican riesgos potenciales y se implementan soluciones para mitigarlos.

Proceso de Identificación

En este caso, el equipo identificó que problemas similares podrían surgir si no se gestiona correctamente el estado de las órdenes y el carrito en situaciones futuras.

4. Acciones de mejoramiento

Definición

Las acciones de mejoramiento son medidas proactivas y continuas que se toman para optimizar el rendimiento, la eficiencia, y la funcionalidad del software. A diferencia de las acciones correctivas y preventivas, que se centran en resolver problemas actuales o evitar futuros, las acciones de mejoramiento buscan incrementar la calidad general del sistema mediante la implementación de mejoras que aporten valor añadido al usuario final y al negocio.

Identificación de Oportunidades de Mejoramiento

En tu tienda virtual, Construmole, se pueden identificar oportunidades de mejoramiento basadas en la experiencia de usuario, el rendimiento del sistema, y las necesidades emergentes del negocio:

Ejemplo:

- **Optimización de la Interfaz de Usuario (UI):**

Propuesta de Mejora: Rediseñar la interfaz de usuario para que sea más intuitiva y accesible, implementando mejoras en la navegación y la disposición de los elementos en las páginas de productos y el carrito de compras.

Razón: Facilitar el proceso de compra, disminuyendo la tasa de abandono del carrito y aumentando la satisfacción del cliente.

Implementación: Realizar encuestas a usuarios actuales y pruebas A/B para determinar las preferencias de los usuarios y luego aplicar los cambios más efectivos.

- **Ampliación de Funcionalidades:**

Propuesta de Mejora: Incorporar nuevas funcionalidades como una pasarela de pagos.

Seguimiento y Evaluación

- **Medición del Impacto:** Después de implementar mejoras, se deben realizar evaluaciones continuas para medir el impacto en la experiencia del usuario, las métricas de rendimiento del sitio, y los resultados comerciales.