| ***Quality Assurance Process*** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO  *PR-ES-2* | FECHA DE APROBACIÓN | FECHA DE REVISIÓN | NÚMERO DE REVISIÓN  00 |

1. **Objeto** (Breve descripción del proceso)

El objetivo del proceso de aseguramiento de calidad es promover la gestión de la calidad dentro de la compañía. Este proceso se centra en garantizar que los requisitos de calidad sean satisfechos mediante un análisis proactivo del proyecto.

1. **Alcance** (A quién va dirigido)

A nuestra empresa de forma directa y al cliente de forma indirecta, ya que este proceso busca garantizar que los requisitos de calidad de nuestro proyecto se cumplan.

1. **Propietario**

Nuestra empresa

1. **Entradas**

* Código.
* Pruebas.
* Información (datos).
* Estándares de calidad.

1. **Salidas**

* Los procedimientos de aseguramiento de calidad del proyecto están definidos e implementados
* Los métodos y criterios para el aseguramiento de la calidad están definidos.
* Se realizan evaluaciones de los productos, servicios y procesos del proyecto, de acuerdo con las políticas, procedimientos y requisitos de la gestión de calidad.
* Los resultados de las evaluaciones son provistos a los stakeholders relevantes.
* Los incidentes están resueltos.
* Se tratan los problemas priorizados.

1. **Cliente**

Nuestra empresa

1. **Proveedor**

Nuestra empresa

1. **Inicio**

El equipo directivo ordena el comienzo del proceso en la etapa inicial de la elaboración de nuestros productos, se produce en la extracción de requisitos.

1. **Fin**

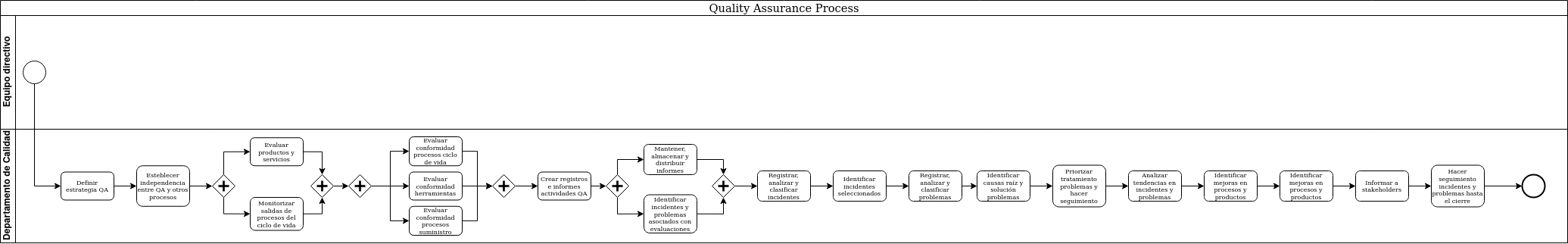
Descontinuación del proceso o producto.

Fin de la elaboración del producto.

1. **Etapas del Proceso**

* Preparación para el aseguramiento de calidad
  + Definir la estrategia de aseguramiento de la calidad.
  + Establecer la independencia entre el aseguramiento de la calidad y otros procesos del ciclo de vida.
* Llevar a cabo las evaluaciones del producto o servicio
  + Evaluar productos y servicios conforme a los criterios, contratos, estándares y regulaciones definidos.
  + Monitorizar que la verificación y validación de las salidas de los procesos del ciclo de vida son llevadas a cabo para determinar la conformidad con los requisitos especificados.
* Llevar a cabo la evaluación del proceso
  + Evaluar la conformidad de los procesos del ciclo de vida del proyecto.
  + Evaluar la conformidad de las herramientas y entornos que soporten o automaticen los procesos.
  + Evaluar la conformidad de los procesos de suministro con los requisitos de proceso.
* Gestionar los registros e informes del aseguramiento de calidad
  + Crear registros e informes relacionados con actividades del aseguramiento de la calidad.
  + Mantener, almacenar y distribuir los registros e informes.
  + Identificar incidentes y problemas asociados con las evaluaciones del producto, servicio y proceso
* Tratar incidentes y problemas
  + Registrar, analizar y clasificar incidentes.
  + Identificar incidentes seleccionados para asociarlos con errores o problemas conocidos.
  + Registrar, analizar y clasificar problemas.
  + Identificar las causas raíz y su solución de los problemas siempre que sea posible.
  + Priorizar el tratamiento de los problemas (resolución de los mismos) y hacer seguimiento de las acciones correctivas.
  + Analizar tendencias en incidentes y problemas.
  + Identificar mejoras en procesos y productos que puedan prevenir incidentes y problemas futuros.
  + Informar a los stakeholders designados del estatus de los incidentes y problemas.
  + Hacer seguimiento de incidentes y problemas hasta el cierre.

1. **Modelado del Proceso**

****

1. **Indicador de Seguimiento**

Monitorización del estado de las evaluaciones y tratamiento de problemas e incidentes.

1. **Documentos de referencia**

INTERNATIONAL STANDARD ISO/IEC/ IEEE 12207-2017-11 First edition.

1. **Evidencias o registros**

* Registro de la evaluación de los productos.
* Registro de la evaluación de los servicios.
* Registro de conformidad de las salidas de los procesos del ciclo de vida con los requisitos especificados.
* Registro de conformidad de las herramientas y entornos que soporten o automaticen los procesos.
* Registro de conformidad de los procesos de suministro con los requisitos de proceso.
* Registro de procesos del ciclo de vida del proyecto.
* Registros de actividades del aseguramiento de la calidad.
* Informes de actividades del aseguramiento de la calidad.
* Registro de incidentes.
* Registrar problemas.
* Registro de acciones correctivas en incidentes y problemas.

1. **Revisión procedimiento**

La revisión del presente procedimiento se realiza cuando surge la necesidad

como consecuencia de modificaciones producidas en el proceso,

identificadas a raíz del desarrollo de una autoevaluación, de una auditoría o

del propio funcionamiento del mismo.

1. **Definición de conceptos**

* Aseguramiento de calidad: parte de la gestión de calidad enfocada en proveer certeza de que los requisitos de calidad se cumplen.
* Gestión de calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización respecto a la calidad.
* Ciclo de vida: evolución de un sistema, producto, servicio, proyecto u otra entidad hecha por personas desde la concepción hasta su retiro.

1. **Anexos**

Formulario de evaluación de productos o servicios.

Formulario de evaluación de procesos.

Formulario de conformidad de requisitos.

Formulario de tratamiento de incidentes y problemas.