**Informe Final de la Auditoria**

Monterrico, 07de Diciembre de 2011

Señor.-

Luis Gonzales Arellano

De nuestra consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y hacerle llegar el trabajo de Auditoría del Manual de Calidad del Proceso “”, sobre la base del análisis y procedimientos detallados de todas las informaciones recopiladas y emitidos en el presente informe, que a nuestro criterio es razonable. Se halló:

* Dos(2) no conformidades
* Dos (2) Acciones Correctivas
* Dos (2) Acciones preventivas

El detalle de las deficiencias encontradas, como así también las sugerencias de solución se encuentran especificadas en el anexo adjunto.

La aprobación y puesta en práctica de estas sugerencias ayudarán a la empresa a obtener un sistema de calidad más eficiente y controlada.

Agradecemos la colaboración prestada durante nuestra visita al equipo Auditado, quedamos a su disposición para cualquier aclaración y/o ampliación de la presente que estime necesaria.

Atentamente.

Equipo de Métrica Solutions S.A.C.

Anexo

|  |
| --- |
| **No Conformidades** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NC#:** | **1** | | **Cliente:** | Yobel Supply Chain Management | | **Folio Nro:** | | 1 | |
| **Función/ Área Proceso:** | | | Administración de Requisitos | | | | | | |
| **Sección 1 - Detalles de la no conformidad** | | | | | | | | | |
| **Hecho:**  Se ha evidenciado que en la matriz de trazabilidad de Requerimientos Vs. Casos de Uso se hace referencia a Casos de Uso que no están detallados ni especificados en el Documento: Arquitectura de Software. | | | | | | | | | |
| **Evidencia:** | | | | | | | | | |
| Tal como se aprecia en la evidencia Matriz de Trazabilidad.xlsx. El requisito: ”FEAT3: El sistema permite ingresar los productos del pedido seleccionado” se relaciona con el Caso de Uso: “CU-BuscarCliente”, sin embargo no existe una especificación del caso de uso en mención para validar dicha relación.  **Norma Violada:** | | | | | | | | | |
| Auditor: | Jorge Reátegui R. | | | Reconocimiento del representante de la organización: Mónica Medrano | | | | | |
| Fecha: | 14/10/2011 | | |
| **Sección 2 - Plan de acción** | | | | | | | | | |
| Análisis de causa raíz (¿Cómo / Por qué pasó?): | | | | | | | | | |
| No se llevó un adecuado control de la especificación de los casos de uso en la etapa de análisis y por esa razón no hay forma de validar la matriz de trazabilidad de Requisitos Vs Casos de uso. | | | | | | | | | |
| **Acción Correctiva** | | | | | | | | | |
| Se incluirá una especificación por cada caso de uso que aparezca en las Matrices del documento Matriz de Trazabilidad.xlsx. Y luego se procederá a reevaluar las matrices de trazabilidad.  Se rehará la matriz de Requisitos Vs Casos de Uso. | | | | | | | | | |
| **Acción Preventiva** | | | | | | | | | |
| Se creara un documento de guía para el procedimiento de especificación de casos de uso y de asignación de responsabilidades que incluya la revisión exhaustiva de los requerimientos de software. | | | | | | | | | |
| Revisión y aceptación del plan de acción correctiva por el “Auditor”: | | | | |  | |  | |  |
| Representante del auditado: | |  | | | | | Fecha: | |  |
| **Sección 3- Detalles de la verificación por el “Auditor” de la implementación del plan de acción** | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| **Sección 4- RNC cerrada por “Auditor” (fecha):** | | | | | **Nombre del auditor líder:** | | | | |
| Jorge Reátegui R. (14/10/2011) | | | | | Orlando Sedamano C. | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NC#:** | **2** | | **Cliente:** | Yobel Supply Chain Management | | **Folio Nro:** | | 1 | |
| **Función/ Área Proceso:** | | | Administración de Requisitos | | | | | | |
| **Sección 1 - Detalles de la no conformidad** | | | | | | | | | |
| **Hecho:**  Se ha evidenciado que los pasos seguidos para la generación de los casos de prueba no se han basado en el procedimiento descrito en el manual de calidad para la verificación del producto software. | | | | | | | | | |
| **Evidencia:** | | | | | | | | | |
| Tal como se aprecia en el documento “Trabajo\_Gestion\_de\_Calidad.docx”, en el punto 1.10 “Procedimiento para la verificación del producto software”, específicamente en la segunda actividad, se indica que se debe realizar un cuadro de casos de uso versus escenarios y que además, cada escenario deberá ser identificado con un código en formato <<SCNXX>>. Sin embargo, en el punto 1.12 “Casos de Prueba”, se observa el cuadro de escenarios donde éstos no obedecen el formato para la codificación, y también que, no se encuentra un cuadro de casos de uso versus escenarios en este punto ni tampoco en el punto 1.6 “Matrices de trazabilidad para los artefactos del trabajo”.  **Norma Violada:**  “Procedimiento para la verificación del producto software“ | | | | | | | | | |
| Auditor: | Raul Callupe Dávila | | | Reconocimiento del representante de la organización: Mónica Medrano | | | | | |
| Fecha: | 14/10/2011 | | |
| **Sección 2 - Plan de acción** | | | | | | | | | |
| Análisis de causa raíz (¿Cómo / Por qué pasó?): | | | | | | | | | |
| No se generaron los casos de prueba siguiendo el procedimiento de verificación de producto software del manual de calidad. | | | | | | | | | |
| **Acción Correctiva** | | | | | | | | | |
| Codificar los escenarios descritos en el punto 1.12 “Casos de prueba” según el formato descrito en el procedimiento 1.10 “Procedimiento para la verificación del producto software” e incluir una matriz de casos de uso versus escenarios. | | | | | | | | | |
| **Acción Preventiva** | | | | | | | | | |
| Establecer como requisito la revisión del manual de calidad específicamente el procedimiento 1.10 “Procedimiento para la verificación del producto software”. | | | | | | | | | |
| Revisión y aceptación del plan de acción correctiva por el “Auditor”: | | | | |  | |  | |  |
| Representante del auditado: | |  | | | | | Fecha: | |  |
| **Sección 3- Detalles de la verificación por el “Auditor” de la implementación del plan de acción** | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| **Sección 4- RNC cerrada por “Auditor” (fecha):** | | | | | **Nombre del auditor líder:** | | | | |
| Raul Callupe Dávila (14/10/2011) | | | | | Orlando Sedamano C. | | | | |