EJEMPLO FICTICIO · La empresa, las personas, los datos y los hallazgos de este informe son inventados. Muestra el formato del entregable, no un caso real.

QA Health Check · Informe de diagnóstico

Cliente: Mercado Andino (empresa ficticia) · marketplace de repuestos para autos
Equipo y proceso evaluados: el equipo de producto y QA, a través de la tienda web y la app de vendedores
Período de revisión: 3 al 21 de marzo · **Versión:** 1.0, cerrada después de la devolución
Preparado por: Adriana Troche Robles · Calidad sin Humo

---

1. Resumen ejecutivo

Este diagnóstico mira cómo trabaja el equipo: cómo decide qué probar, cómo sabe que algo está listo y quién dice que un release sale. La tienda web y la app de vendedores son la muestra donde ese proceso se puede ver con evidencia.

Mercado Andino pidió el diagnóstico después de tres incidentes en producción en dos meses, dos de ellos en el checkout. El equipo prueba mucho: hay 340 tests automatizados y una regresión manual de dos días antes de cada release. El problema está en otro lado. **Lo que se prueba no coincide con lo que más se rompe.**

Tres conclusiones:

1. **Los flujos con más dinero en juego son los que tienen menos protección.** El checkout tiene 12 tests automatizados; la búsqueda, 96. Los tres incidentes del período ocurrieron en flujos con poca cobertura.
2. **La suite está en verde, pero nadie la mira para decidir.** El pipeline corre en cada cambio, pero el release se decide con la regresión manual. 41 tests están marcados para saltarse y 9 de ellos cubren pagos.
3. **No hay un responsable explícito de decir “este release no sale”.** La decisión depende de quién esté ese día, y no queda registrada.

Lo primero que recomiendo hacer, antes del próximo release: revisar los 9 tests de pagos que están apagados y decidir, uno por uno, si se reparan o se reemplazan (hallazgo HC-02).

---

2. Alcance y límites

Qué se revisó. Tres flujos acordados en la conversación inicial: checkout, búsqueda de repuestos y devoluciones. Cuatro entrevistas (líder técnico, QA lead, product owner y un desarrollador del equipo de pagos). Quince artefactos: el repositorio de tests, la configuración del pipeline, el registro de ejecuciones del pipeline del último mes, los últimos 6 reportes de regresión manual, 3 postmortems de incidentes y la documentación de 3 historias de usuario.

Qué no se revisó. Los demás flujos del producto, la app móvil de compradores, la seguridad y el rendimiento. No ejecuté pruebas: el diagnóstico es documental y con acceso de solo lectura.

Cómo leer la evidencia. Cada hallazgo indica de dónde sale:

- **[E] Entrevista:** lo que me dijo una persona.
- **[A] Artefacto:** lo que vi en un documento, el código o una configuración.
- **[H] Ejecución histórica:** lo que vi en un registro del pipeline o en un reporte de regresión.

Ninguna de las tres prueba cómo se comporta el sistema hoy. Donde hace falta confirmarlo, el hallazgo lo dice.

---

3. Evaluación por dimensión

Dimensión	Puntaje	En una línea
Riesgos y requisitos	**1**	Los criterios de aceptación existen, pero no nombran qué pasa cuando algo falla
Estrategia de pruebas	**1**	La estrategia es la costumbre del equipo; no está escrita ni sigue el riesgo
Automatización y feedback	**2**	Suite grande y bien organizada, con huecos donde más duele
Ambientes y datos	**NE**	No se compartió acceso a la configuración de staging ni a la política de datos
Responsabilidades y decisiones de release	**1**	Nadie tiene asignada la decisión de frenar un release

Escala: 0 = no veo la práctica · 1 = informal o depende de una persona · 2 = definida y aplicada a medias · 3 = aplicada y seguida, con evidencia · NE = no se pudo evaluar.

Promedio orientativo: 1,25, sobre 4 dimensiones evaluadas de 5 (1 quedó NE). El NE no cuenta como cero. Este promedio sirve para comparar dentro de 90 días, no para decidir prioridades: las prioridades salen de la sección 5.

---

4. Hallazgos

HC-01 · El reintento del pago no tiene prueba

Dimensión	Automatización y feedback
Flujo	Checkout
Hecho observado	En los 6 reportes de regresión manual del período no hay evidencia de que alguien haya probado el reintento cuando la pasarela de pagos no responde. Tampoco hay un test automatizado que lo cubra.
Fuente	[H] Reportes de regresión de enero a marzo · [A] Repositorio de tests, carpeta `checkout/`
Confianza	Alta en que falta la prueba. No demuestra que el flujo falle.
Riesgo posible	Un cobro duplicado o un pedido sin cobrar cuando la pasarela tarda. Uno de los tres incidentes del período fue de este tipo.
Lo que falta saber	Si el reintento se comporta bien hoy. Hace falta confirmarlo en un ambiente autorizado.
Recomendación	Acordar los casos de reintento y probarlos en staging antes del próximo cambio en el checkout.
Responsable propuesto	Líder técnico del equipo de pagos

HC-02 · Nueve tests de pagos están apagados

Dimensión	Automatización y feedback
Flujo	Checkout
Hecho observado	41 tests están marcados para saltarse (`test.skip`). 9 cubren pagos. El más antiguo lleva así 7 meses. Ninguno tiene un comentario que explique por qué.
Fuente	[A] Repositorio de tests · [E] QA lead: “Se apagaron porque fallaban en CI y había que sacar el release”
Confianza	Alta
Riesgo posible	El pipeline sale en verde mientras una parte del checkout no se está probando. Un test apagado no avisa nada.
Lo que falta saber	Si los 9 fallaban por un bug real, por datos de prueba o por el ambiente.
Recomendación	Revisarlos uno por uno: reparar, reemplazar o borrar con una razón escrita. Prohibir el `skip` sin comentario y sin fecha de revisión.
Responsable propuesto	QA lead

HC-03 · La cobertura sigue a la facilidad, no al riesgo

Dimensión	Estrategia de pruebas
Flujo	Los tres
Hecho observado	Búsqueda tiene 96 tests; checkout, 12; devoluciones, 4. Los tres incidentes del período ocurrieron en checkout y devoluciones.
Fuente	[A] Repositorio de tests · [A] Postmortems de los 3 incidentes
Confianza	Alta
Riesgo posible	El esfuerzo de automatización se gasta donde es fácil escribir tests y no donde se pierde dinero.
Lo que falta saber	Cuánto factura cada flujo, para ordenar con un dato de negocio y no solo con incidentes.
Recomendación	Escribir una estrategia de una página que ordene los flujos por impacto y probabilidad de falla, y usarla para decidir qué se automatiza después.
Responsable propuesto	QA lead, con el product owner

HC-04 · Los criterios de aceptación no cubren el camino de error

Dimensión	Riesgos y requisitos
Flujo	Devoluciones
Hecho observado	En las 3 historias revisadas, los criterios describen el camino feliz. Ninguno dice qué pasa si el vendedor rechaza la devolución o si el pago del reembolso falla.
Fuente	[A] Historias de usuario MA-212, MA-230 y MA-241 · [E] Product owner
Confianza	Media: son 3 historias de un flujo. Puede no repetirse en otros equipos.
Riesgo posible	Los casos de error se descubren en producción, como pasó con el incidente del 9 de febrero.
Lo que falta saber	Si el patrón se repite en las historias de otros flujos.
Recomendación	Agregar a la definición de “listo” que cada historia nombre al menos un camino de error y su resultado esperado.
Responsable propuesto	Product owner

HC-05 · Nadie tiene asignado frenar un release

Dimensión	Responsabilidades y decisiones de release
Flujo	Los tres
Hecho observado	Las cuatro personas entrevistadas dieron respuestas distintas a “¿quién decide que un release no sale?”. No hay un registro de releases frenados ni de riesgos aceptados.
Fuente	[E] Las 4 entrevistas
Confianza	Media: sale solo de entrevistas, no hay un documento que lo contradiga ni lo confirme.
Riesgo posible	Los riesgos se aceptan sin que nadie sepa que se aceptaron. Cuando algo falla, no hay forma de reconstruir por qué salió.
Lo que falta saber	Si la dirección espera que esa decisión la tome alguien en particular.
Recomendación	Nombrar a la persona que decide y dejar una línea escrita por release: qué riesgo se conocía y quién lo aceptó.
Responsable propuesto	Líder técnico, con la dirección

---

5. Prioridades

Ordenadas por impacto, probabilidad y cuánto está expuesto el flujo. No por el puntaje de la sección 3.

Orden	Hallazgo	Por qué va acá
1	HC-02 · Tests de pagos apagados	Afecta el flujo con más dinero y se arregla en días, sin herramientas nuevas
2	HC-01 · Reintento del pago	Ya causó un incidente; falta confirmar el comportamiento actual
3	HC-05 · Decisión de release	Sin un responsable, los arreglos de 1 y 2 no se sostienen
4	HC-03 · Cobertura según riesgo	Orienta todo lo que se automatice de acá en adelante
5	HC-04 · Camino de error en criterios	Previene, pero da resultados más lentos

---

6. Roadmap de 90 días

Las estimaciones son orientativas. No son presupuesto ni fechas comprometidas hasta que el equipo las apruebe.

Urgente: primeras 2 semanas

Acción	Riesgo que ataca	Responsable	Esfuerzo estimado	Se da por cerrada cuando
Revisar los 9 tests de pagos apagados	HC-02	QA lead	2 a 3 días	Cada uno está reparado, reemplazado o borrado con una razón escrita
Probar el reintento del pago en staging	HC-01	Líder técnico de pagos	2 días	Hay casos escritos y un resultado registrado
Nombrar a quien decide si un release sale	HC-05	Dirección	1 reunión	El nombre está escrito y comunicado al equipo

Importante: semanas 3 a 8

Acción	Riesgo que ataca	Responsable	Esfuerzo estimado	Se da por cerrada cuando
Revisar los 32 tests apagados restantes	HC-02	QA lead	1 semana	Ningún `skip` queda sin comentario ni fecha
Escribir la estrategia de pruebas de una página	HC-03	QA lead y product owner	3 días	El equipo la usa para elegir qué automatizar
Automatizar los caminos críticos del checkout	HC-01, HC-03	Equipo de pagos	2 a 3 semanas	El checkout tiene tests de error, no solo de éxito
Registro de una línea por release	HC-05	Quien decide los releases	30 min por release	Hay registro de los últimos 3 releases

A explorar: semanas 9 a 12

Acción	Por qué todavía no	Responsable
Evaluar ambientes y datos de prueba	Quedó NE: hace falta acceso para poder opinar	Líder técnico
Revisar si HC-04 se repite en otros flujos	La evidencia es de un solo flujo	Product owner
Repetir la evaluación de la sección 3	Para medir el cambio contra el 1,25 de hoy	QA lead

---

7. Qué decidir primero

Una sola cosa: **quién se hace cargo de los 9 tests de pagos esta semana.** Todo lo demás del roadmap puede esperar a que esa decisión esté tomada.

La decisión de cada release sigue siendo del equipo de Mercado Andino. Este informe le da la evidencia y el riesgo; no la reemplaza.

EJEMPLO FICTICIO · Calidad sin Humo · calidadsinhumo.com