



MANUAL DE CALIDAD

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|--|----|
| MANUAL DE CALIDAD | 1 |
| TABLA DE CONTENIDOS | 2 |
| 1. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO | 3 |
| 2. POLITICA DE LA EMPRESA | 4 |
| 3. POLÍTICA DE CALIDAD | 5 |
| 4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | 6 |
| 5. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | 9 |
| 6. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | 12 |
| 7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS..... | 14 |
| 8. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO..... | 16 |
| 9. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA..... | 20 |

1. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

| | |
|--|----------------------------------|
| FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN | 03/03/2011 |
| NOMBRE ELECTRÓNICO DEL DOCUMENTO | SGC-MCA-01 Manual de Calidad.doc |
| En caso de que este documento esté impreso o se encuentre en una ubicación distinta a la especificada oficialmente para copias controladas en el procedimiento "SGC-PRO-01 Control de Documentos", se convierte automáticamente en "COPIA NO CONTROLADA" y es solamente para información | |

2. POLITICA DE LA EMPRESA

2.1 HISTORIA / PERFIL DE LA EMPRESA

EDSA es una compañía fundada en 1999 e inicialmente establecida como *software factory*. Con el tiempo ha desarrollado otras unidades de negocio, que le permiten hoy ser una compañía integradora de soluciones de información como: Servicios de IT, Hosting, Procesos de negocios (BPO), Contact y Call Center, Inside Sales, Help Desk, Quality Assessment y Gestión de Conocimiento entre otras actividades. EDSA atiende a clientes en 12 países diferentes en tres lenguajes (español, portugués e inglés) y cuenta con un equipo interdisciplinario compuesto por 65 profesionales de Sistemas, Finanzas, Diseño Gráfico, Contabilidad los cuales combinan experiencia funcional y técnica, permitiendo alcanzar soluciones equilibradas en términos de satisfacción y eficiencia. EDSA brinda servicios a sus clientes en los países de habla hispana de Latinoamérica, Brasil, USA, Canadá y Taiwán.

2.2 VISIÓN

EDSA pretende:

- Ser un componente estratégico en la gestión de información de sus clientes.
- Ser una compañía reconocida por la seguridad de éxito que garantiza su participación en cualquier proyecto de información.

2.3 MISIÓN

Brindar soluciones de información ajustadas a las necesidades de cada cliente, poniendo a disposición de estos, metodologías, tecnologías y equipos de trabajos adecuados con el fin de y lograr resultados de alta calidad en tiempos y costos razonables.

2.4 POLÍTICA DE CALIDAD

3. POLÍTICA DE CALIDAD

Estrategias Diferenciadas S.A. es una empresa proveedora de servicios integrales de información de alta calidad, cuyos procesos cumplen con las exigencias de la norma internacional ISO 9001.

3.1. FILOSOFÍA

La filosofía de EDSA respecto a su personal, sus clientes, sus socios de negocios y sus proveedores es:

- Respetarlos y estimarlos.
- Estar atento y satisfacer sus necesidades.
- Brindar alternativas de desarrollo.
- Superar las expectativas.

3.2 OBJETIVOS Y COMPROMISOS

El objetivo perseguido en las relaciones entre el personal, los clientes, los socios de negocios y los proveedores, es construir relaciones a largo plazo y convertirse en socios estratégicos.

Con este fin EDSA se compromete formalmente a:

- Mantener el personal asignado a los proyectos.
- Transferir al cliente y al personal las últimas novedades en materia de metodologías, tecnologías y gestión de negocios para la prestación de servicios.
- Promover el crecimiento del personal.
- Reconocer la capacidad y el esfuerzo.
- Cuidar la existencia del buen clima laboral e incentivar la integración y confraternización.
- Ofrecer costos razonables sin resignar calidad.
- Adaptarse a las formas de trabajo y metodologías propuestas por el cliente.
- Implementar la mejora continua.
- Impulsar la creatividad.

3.3 DIRECCIÓN

La Dirección considera esta Política como elemento integral de sus negocios y se encarga de la difusión, comprensión y cumplimiento.

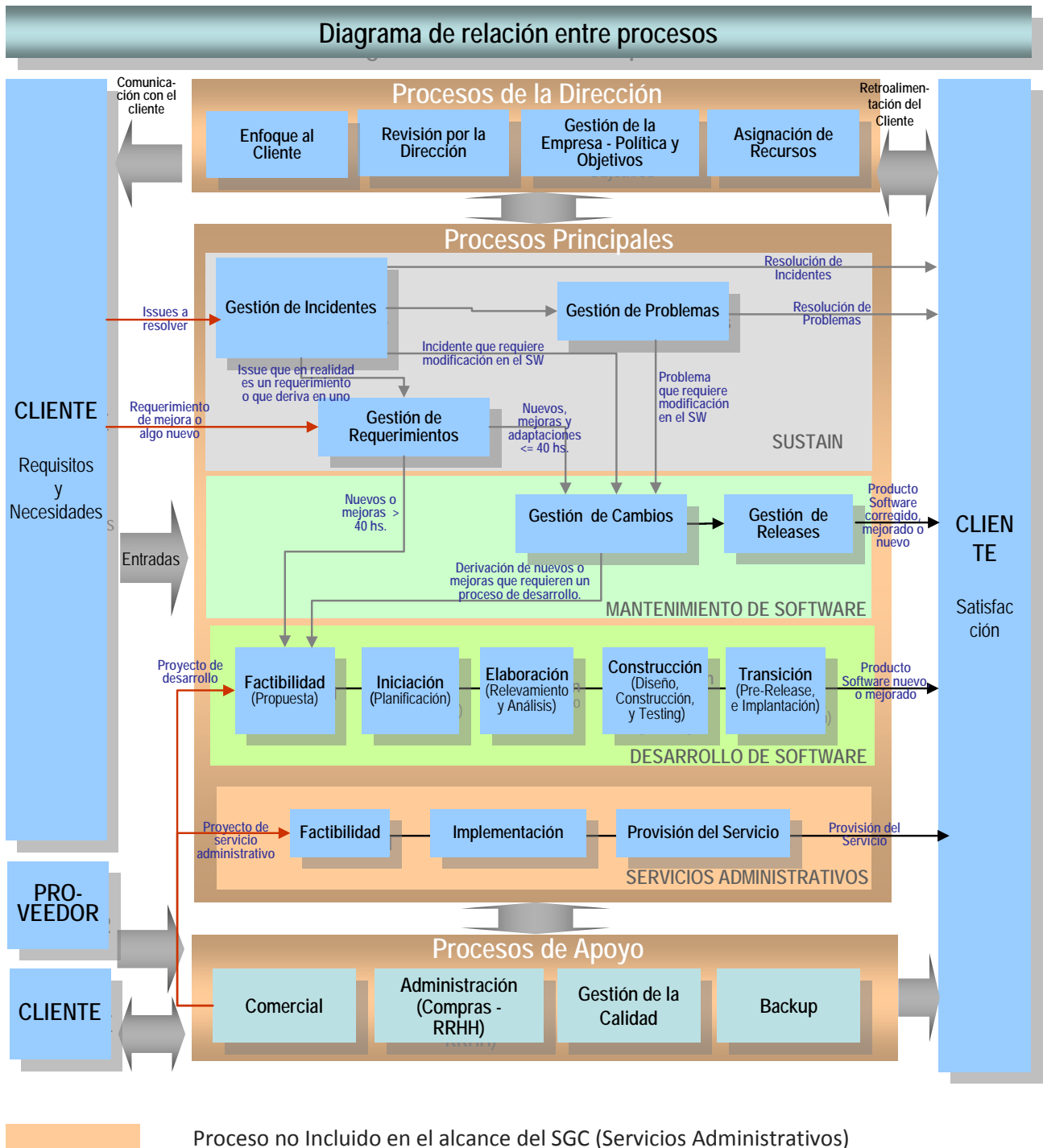
4 de mayo de 2009.

Silvano Sottile

Director

4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 DIAGRAMA GENERAL DE PROCESOS Y SU INTERRELACIÓN



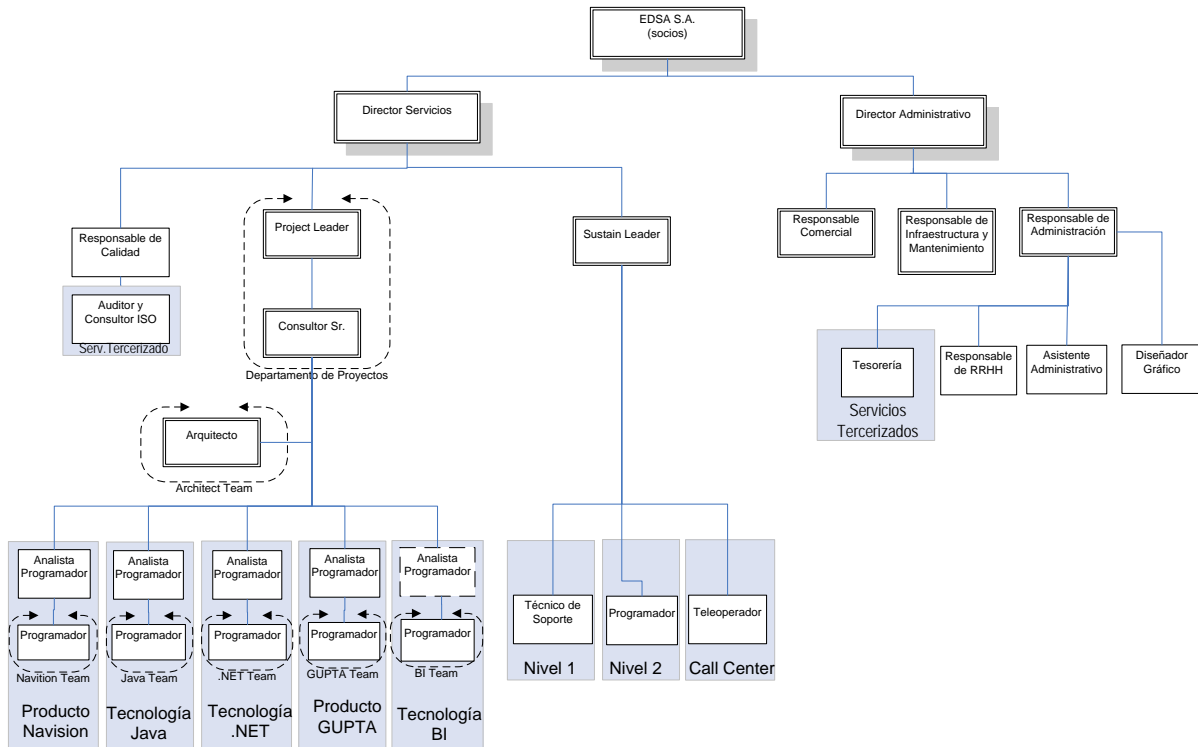
4.1.1 RELACIÓN ENTRE PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS

| PROCESO | PROCEDIMIENTO ASOCIADO | OBSERVACIONES |
|--|--|--------------------------|
| PROCESOS DE DIRECCIÓN | | |
| Enfoque al cliente | SGC-PRO-07 Satisfacción del cliente | |
| Revisión por la Dirección | SGC-PRO-08 Revisión por la Dirección | |
| Gestión de la Empresa – Política y Objetivos | EDSA – Política de Calidad (no es procedimiento) EDSA - Objetivos e Indicadores de Calidad (no es procedimiento) | |
| Asignación de Recursos | No hay procedimiento documentado | |
| PROCESOS PRINCIPALES | | |
| PROCESO DE SUSTAIN | | |
| Gestión de Incidentes | SUS-PRO-01 Gestión de Incidentes | |
| Gestión de Requerimientos | SUS-PRO-02 Gestión de Requerimientos | |
| Gestión de Problemas | SUS-PRO-03 Gestión de Problemas | |
| PROCESO DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE | | |
| Gestión de Cambios | SUS-PRO-04 Gestión de Cambios | |
| Gestión de Releases | SUS-PRO-05 Gestión de Releases | |
| PROCESO DE DESARROLLO DE SOFTWARE | | |
| Factibilidad | DES-PRO-01 Desarrollo de Software | |
| Iniciación | | |
| Elaboración | | |
| Construcción | | |
| Transición | | |
| PROCESO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | | |
| Factibilidad | No hay procedimiento asociado | Proceso excluido del SGC |
| Implementación | | |
| Provisión del Servicio | | |
| PROCESOS DE APOYO | | |
| Comercial | No hay procedimiento documentado | |
| Administración - Compras | COM-PRO-01 Gestión de Compras y Calificación de Proveedores | |
| Administración - RRHH | RHU-PRO-01 Recursos Humanos | |
| Gestión de la Calidad | SGC-MCA-01 Manual de Calidad SGC-PRO-01 Control de Documentos SGC-PRO-02 Control de Registros SGC-PRO-03 Auditorías Internas SGC-PRO-04 Producto No Conforme SGC-PRO-05 Acción Correctiva SGC-PRO-06 Acción Preventiva | |
| Infraestructura (Backup) | Tecnológica TEC-PRO-01 Política de Respaldo y Recuperación | |

4.2 ESTRUCTURA JERÁRQUICA

4.2.1 ORGANIGRAMA

EDSA ha establecido su Organigrama el cual contiene lo siguiente:



4.2.2 SÍNTESIS DE LAS RESPONSABILIDADES

- **Analista Programador:** Responsable de las tareas de análisis técnico y programación de los diferentes componentes de software de un proyecto.
- **Arquitecto:** Responsable de diseñar y asesorar sobre las arquitecturas lógica y físicas de las aplicaciones.
- **Asistente Administrativo:** Responsable de ejecutar diversas tareas administrativas.
- **Auditor y Consultor ISO:** Asesorar y brindar soporte sobre la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001. Realizar las auditorías internas bajo norma ISO 9001.
- **Project Leader:** Liderar proyectos de implementación de soluciones informáticas conduciendo al equipo de trabajo asignado y asegurando su calidad.
- **Consultor Senior:** Comprender y determinar los requerimientos, las necesidades, el negocio y la estrategia del cliente.
- **Diseñador Gráfico:** Realizar, estructurar e implementar la creatividad e innovación en los diseños e imágenes emergentes de la Compañía.
- **Director Administrativo:** Define y supervisa las estrategias comerciales, administrativas y financieras de la compañía. Supervisa las propuestas comerciales generadas por la compañía. Supervisa la imagen de la compañía generada por el departamento de diseño gráfico.

- Director de Servicios: Define y supervisa el portfolio de servicios que la empresa brinda. Busca nuevas estrategias en la forma de brindar los servicios. Supervisa la ejecución de cada uno de los servicios que la empresa brinda.
- Programador: Responsable de las tareas de programación de los diferentes componentes de software de un proyecto.
- Responsable Comercial: Define las estrategias de ventas, establece las pautas para los contactos con potenciales clientes y realiza el seguimiento de las ventas.
- Responsable de Administración: Establece las pautas para la gestión administrativas y de RRHH, y toma las decisiones de inversión de la Empresa.
- Responsable de Calidad: Realizar tareas de control y gestión sobre los procesos para el aseguramiento de la calidad.
- Responsable de Infraestructura y Mantenimiento: Brinda soporte y mantenimiento a las diferentes áreas de la Organización en lo que respecta a la infraestructura.
- Responsable de Recursos Humanos: Responsable en estrategia general de RR.HH. de la compañía, gestión de ingresos y egresos y capacitación de los RRHH.
- Sustain Leader: Asume la responsabilidad por el liderazgo, control y toma de decisiones del equipo de soporte.
- Técnico de soporte: Dar resolución ágil a la problemática del cliente, proveyendo soporte a las aplicaciones de software.
- Teleoperador: Fuera del alcance del el SGC.
- Tesorería: Gestión integral administrativo-contable.

4.3 ÁREAS O PROCESOS INCLUIDOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los procesos incluidos en este Sistema de Gestión de Calidad son:

Análisis, Diseño, Desarrollo, Testing e Implementación y soporte de productos software propios y para terceros.

4.4 EXCLUSIONES

Debido a la naturaleza de las actividades que se desarrollan en la empresa se excluye del alcance de este Sistema de Gestión de Calidad los siguientes requisitos:

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

La empresa verifica que los productos resultantes de sus procesos de producción sean acorde a los requisitos establecidos previamente mediante la realización de los controles y pruebas pertinentes.

7.6 Control de los equipos de Seguimiento y Medición.

La empresa no utiliza dispositivos de seguimiento y medición para realizar sus actividades. Todos sus controles son visuales, es decir, que se utilizan sensores humanos.

5. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.1 GENERALIDADES

EDSA ha establecido un sistema de gestión de la calidad documentado en este Manual y en los procedimientos referenciados y se ocupa de mejorarlo continuamente, para lo cual:

- Identifica los procesos de dirección, gestiona los recursos, se encarga de prestar el servicio/crear el producto y realizar las tareas de medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y de aplicarlos en la Empresa.
- También determina la secuencia e interacción de los procesos que se desarrollan para la realización de sus actividades, tal como se muestra en el Mapa de procesos. Durante la ejecución de los procesos operativos, las áreas/sectores responsables cuentan con el soporte de los procesos de apoyo.
- Asegura que la operación y control de los procesos sean eficaces, mediante:
 - La determinación de los criterios necesarios para realizar las actividades.
 - La designación del responsable primario de los procesos identificados.
 - La fijación de Objetivos de Calidad, alineados con la Política de Calidad (Política de Calidad).
- Identifica los recursos que necesita para su funcionamiento. Dicha información es procesada y analizada por los responsables designados con el fin de:
 - Asegurar la disponibilidad de los recursos.
 - Coordinar la aplicación de los recursos humanos a lo largo de la cadena, necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realiza el seguimiento, la medición y análisis de los procesos, para lo cual:
 - Se evalúan a intervalos de tiempo definidos los resultados que arrojan indicadores de funcionamiento que se consideran relevantes.
 - Se efectúa la revisión por la Dirección cada año o en intervalos menores si se considera necesario de acuerdo al procedimiento SGC-PRO-08 Revisión por la Dirección.

Para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente los procesos, se toman las decisiones basados en las previsiones y en los hechos, los cuales son reflejados a través de indicadores de calidad.

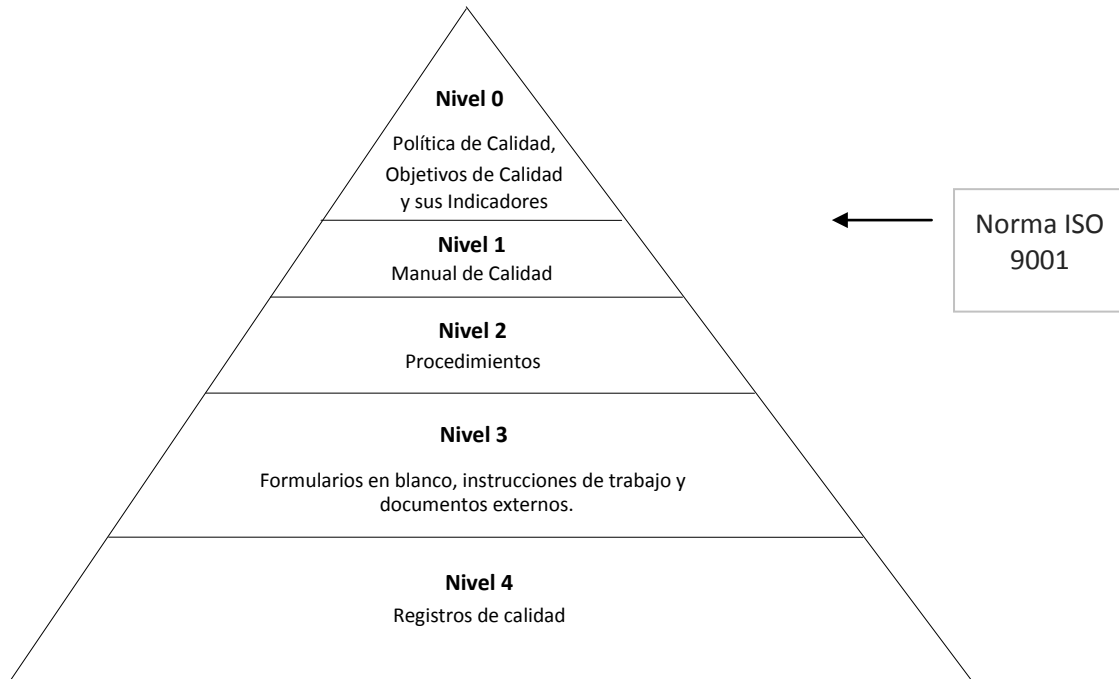
En estos casos se efectúa un control sobre los mismos, de forma tal de asegurar la conformidad del producto entregado con los requisitos.

Con respecto a los requisitos legales y/o reglamentarios aplicables al SGC y definidos dentro de este como documentos externos, cualquier integrante de la empresa que detecte actualizaciones a dichos requisitos, bien sea por accesos periódicos realizados al Boletín Oficial, por referencia de los prestadores de servicio tercerizado a la Empresa (por caso estudio contable), o a través de noticias publicadas en medios de comunicación masiva, o bien a través de la notificación por parte de cualquier cliente interesado, el Representante de la Dirección, o en su defecto a quien este designe, actualizará la referencia correspondiente.

5.2 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.2.1 GENERALIDADES

En el siguiente gráfico se muestran los distintos niveles de la documentación del sistema de calidad de la empresa.



La norma ISO 9001:2008, como documento externo, define el marco de referencia en el que se basa toda la documentación del sistema.

El Nivel 0 – La Política de Calidad (EDSA-Política de Calidad), Objetivos de Calidad y sus Indicadores (EDSA – Objetivos e Indicadores de Calidad), definidos por EDSA.

El Nivel 1 – Manual de Calidad (SGC-MCA-01 Manual de Calidad) de EDSA, en el cual se describe cómo está implementado el Sistema de Gestión de Calidad y hace referencia a todos los procedimientos documentados exigidos por la norma ISO 9001:2008.

El Nivel 2 – Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, contiene todos los procedimientos documentados exigidos por la norma ISO 9001:2008. Complementa al manual de calidad y define los requerimientos y responsabilidades específicos de las tareas correspondientes a cada proceso. Asimismo define los procedimientos necesarios para la planificación, operación y control eficaz de todos los procesos.

El Nivel 3 – Formularios, instrucciones de trabajo, y documentos externos: son los documentos necesarios para asegurar una eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

El Nivel 4 – Registros, contiene los registros establecidos para proporcionar evidencia del cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La documentación correspondiente a los cinco niveles mencionados anteriormente se mantiene mediante copias controladas, y además se encuentra disponible la última revisión para su consulta.

5.2.2 MANUAL DE CALIDAD

EDSA desarrolló y mantiene el presente Manual de Calidad, el cual establece cómo es el Sistema de Gestión de la Calidad y hace referencia además a la política y objetivos.

Este manual se emplea tanto en ámbitos internos como externos a EDSA y entre sus ocho capítulos se describen los criterios y enfoque general con que se ha diseñado el sistema de gestión de la calidad. En distintos capítulos se hace referencia a los procedimientos generales y otros documentos que detallan las actividades respectivas.

Los aspectos referidos a la revisión, aprobación, emisión y distribución de este manual se encuentran detallados en el procedimiento SGC-PRO-01 Control de documentos.

5.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

EDSA ha previsto el control de los documentos y de los datos relacionados con los requisitos de la normativa ISO 9001:2008, a través de las reglas contenidas en el procedimiento SGC-PRO-01 Control de documentos.

5.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS

EDSA establece y mantiene los registros para proporcionar evidencia tanto de la conformidad de los productos o servicios resultantes con los requisitos establecidos, como también de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad.

EDSA ha emitido el procedimiento SGC-PRO-02 Control de Registros, en el que se establecen las directivas generales para identificar, proteger, recolectar, retener, acceder, clasificar, archivar y disponer de los registros de calidad, siendo el Representante de la Dirección (o quien éste designe) el responsable del mantenimiento y la aplicación de dicho procedimiento.

6. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

6.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de EDSA está comprometida con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y a promover acciones tendientes a mejorar continuamente su eficacia, satisfaciendo los requisitos de los clientes, así como los legales y reglamentarios, comunicando a toda la Empresa – a través de los canales establecidos- la importancia que reviste el cumplimiento del Sistema.

En concordancia con este compromiso, se ha establecido la Política de Calidad y acordado con los responsables de las distintas funciones los Objetivos de la Calidad y sus Indicadores.

La política y los objetivos son coherentes entre sí, e informados a todo el personal, y son verificados y reevaluados en cada Revisión por la Dirección para asegurar su continua adecuación al propósito de la Empresa.

La dirección asegura la disponibilidad de los recursos.

6.2 ENFOQUE HACIA EL CLIENTE

La Dirección de EDSA considera como un factor clave que todos los integrantes de la Empresa orienten sus acciones hacia la comprensión y cumplimiento de los requisitos de los clientes, a fin de lograr su satisfacción.

Para ello, desde los niveles de conducción se pone especial énfasis en la toma de conciencia del personal sobre el aporte que cada uno debe realizar, así como en la aplicación y desarrollo del conocimiento técnico necesario para llevar a cabo las tareas encomendadas.

Se estimula un continuo contacto con los clientes a fin de determinar desde las primeras fases un entendimiento de las necesidades y una definición de requerimientos acorde a las mismas de tal modo que satisfagan además las expectativas de los clientes.

La gestión de los requerimientos se especifica en mayor detalle en el punto 7.2.1 de este manual.

6.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección de EDSA ha establecido la Política de Calidad y mediante actividades de capacitación y discusión con todo el personal, se impulsa que la misma sea entendida y considerada como una guía permanente para la ejecución de las tareas, y sea revisada anualmente por la dirección.

6.4 PLANIFICACIÓN

6.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Desde el marco que genera la Política de Calidad, cada proceso de EDSA establece Objetivos de Calidad y sus Indicadores de acuerdo a sus funciones y acordes con el cumplimiento de los requisitos del servicio que presta y/o del producto desarrollado.

La evolución de la gestión en el logro de estos objetivos es considerada por la Dirección en oportunidad de efectuar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, lo que permite tomar medidas en caso de ocurrir desvíos que condicionen su cumplimiento.

6.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Dirección de EDSA planifica el Sistema de Gestión de la Calidad, tomando en consideración en todo momento los requisitos del punto 4.1. de la Norma ISO 9001:2008 y los Objetivos de la Calidad planteados anteriormente, y asegura la integridad del Sistema, con la actualización de los documentos asociados que corresponda, y la comunicación de las novedades, cada vez que se planifiquen e implementen cambios en éste.

6.4.3 ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Las Alianzas con empresas fabricantes de Software de Base son muy importantes para EDSA, debido a la estrategia que utilizamos con las mismas.

EDSA genera alianzas estratégicas con el fin de suplir las necesidades de sus clientes y brindar un servicio integral.

Las Empresas con las cuales EDSA mantiene alianzas estratégicas son:

- Partner Certified de Microsoft para su solución Microsoft Dynamics NAV.
- CESSI Cámara Argentina de Software.
- Business Partner de IBM.
- EMB Partner Select de Symbol Motorola.
- Miembro del parque científico y tecnológico de Tandil.
- Integrador de sistemas de Business Object.

6.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

6.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

En el punto 3.2 de este Manual se presenta un organigrama de EDSA que muestra la estructura jerárquica entre las distintas áreas de la Empresa.

6.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Dirección ha nominado formalmente al Director como Representante de la Dirección. En el desempeño de ese rol, se:

- Asegura que los procesos se establezcan, sean implementados y se mantengan de conformidad con la Política de Calidad (ver punto 2.5) establecida.
- Mantiene informada a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, conservar los registros en los que consten las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Controla el desempeño del sistema, verificando su cumplimiento y planteando la necesidad de redefinir objetivos para la mejora.
- Promueve el conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad adoptado, y la comprensión del efecto sobre la calidad que tienen las actividades realizadas por cada uno de los integrantes, en todos los niveles de la Empresa.
- Asegura la promoción de la toma de conciencia de los requisitos del cliente, en todos los niveles de la Empresa.

- Representa a la empresa ante los clientes para toda asignatura referente a la calidad de los productos y/o servicios que brinda.

6.5.3 COMUNICACIONES INTERNAS

La empresa utiliza como medio principal de comunicaciones internas, las reuniones de trabajo, el uso de una o varias, herramientas software de gestión definida por la Dirección, y notificaciones por e-mail, y además ocasionalmente utiliza otros medios para asegurar la correcta comunicación interna, entre los cuales se podrán incluir: informes, gráficos, sitio institucional, o notas diversas que se realizan, emiten, distribuyen o publican en los distintos sectores y ámbitos de trabajo.

6.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

6.6.1 GENERALIDADES

La Dirección, realiza a intervalos de 12 meses, o menores si las circunstancias lo requieren (de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SGC-PRO-08 Revisión por la Dirección), reuniones de revisión para evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad, con el objeto de:

- Verificar si el Sistema de Gestión de la Calidad es adecuado y eficaz.
- Asegurar la adecuación del mismo, si corresponde.
- Mejorar la eficacia del SGC tomando en cuenta de manera especial la opinión de los clientes.
- El Representante de la Dirección realiza los pasos definidos en el procedimiento y asegura los registros de la revisión.

5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La información básica para la revisión por la Dirección de EDSA incluye, entre otros temas, a:

- Los resultados de las auditorías internas, de seguimiento realizadas por el ente certificador, y, de terceras partes.
- El nivel de satisfacción expresado por el Cliente.
- El desempeño de los procesos expresados en indicadores de resultado.
- Los niveles de conformidad de los productos, tanto finales como intermedios.
- Estado de acciones correctivas y preventivas.
- Las recomendaciones, opiniones y todo aporte útil para la mejora continua que fuera formulado por las personas involucradas en la gestión de la calidad.
- Seguimientos de revisiones anteriores.

6.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión por la Dirección se registrarán mediante informes que den cuenta de los temas tratados y de las decisiones tomadas.

Dichos informes estarán relacionados con:

- La mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La mejora en el desarrollo y en la ejecución de las tareas, en función a los requisitos y necesidades de los clientes.
- Las necesidades de recursos, tanto humanos como materiales, para poder llevar a cabo de manera eficiente los cambios que se consideran necesarios.

7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

7.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Dirección del EDSA asume la responsabilidad de determinar y realizar las gestiones adecuadas a fin de que los recursos necesarios estén disponibles para implementar y sostener el Sistema de Gestión de la Calidad y -a través de la mejora continua- aumentar su eficacia y eficiencia.

Sin perjuicio de ello, cada responsable de una función deberá identificar los recursos que considera necesarios para el cumplimiento de los objetivos particulares de los procesos que desarrolla.

7.2 RECURSOS HUMANOS

7.2.1 GENERALIDADES

EDSA dispone de un plantel de profesionales y recursos humanos multidisciplinarios para la realización de sus tareas.

Este plantel está integrado por personas capacitadas en relación de dependencia que están acompañadas en su gestión por profesionales, técnicos y administrativos con una apropiada formación y experiencia previas, obtenidas en distintas funciones vinculadas a la naturaleza de los trabajos que tienen lugar en la empresa.

7.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

Con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se han complementado los criterios que constituyen condiciones insoslayables para la selección, incorporación y asignación de recursos humanos, con herramientas apropiadas para dar respuesta a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, tales como la Descripción de Puestos, para cada posición que realiza tareas que pueden afectar a la calidad del servicio y/o producto.

De esta forma, para los distintos procesos se detallan las competencias necesarias a fin de desempeñar las funciones, en términos de educación, formación, habilidades y experiencia requeridas, así como también se evalúa la eficacia de la formación brindada. Mayor información sobre los criterios utilizados puede obtenerse en el procedimiento RHU-PRO-01 Recursos Humanos.

Por otra parte, la propia Dirección de la Empresa en directa acción con sus colaboradores inmediatos, realiza periódicamente reuniones formales con el personal de las distintas funciones, con el fin de propiciar la toma de conciencia sobre la importancia de sus actividades y cómo éstas contribuyen al logro de los objetivos de la calidad y de la satisfacción de los clientes.

7.2.3 INFRAESTRUCTURA

EDSA garantiza las condiciones necesarias para que las tareas se realicen garantizando la conformidad de los requisitos del producto. La Empresa cuenta con los equipos e instalaciones físicas apropiadas para la realización y control de los procesos.

En aquellos casos en que se acuerde con el cliente, éste es quien provee las instalaciones e infraestructura adecuadas.

Si fuese necesario para cada proyecto en particular se definen y adaptan los requisitos de infraestructura específicos y/o adicionales que puedan requerir cada uno de ellos.

7.2.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Para realizar las tareas en términos seguros y con la eficiencia deseada en el cumplimiento de los requisitos inherentes a los productos y/o servicios que presta EDSA, se han tomado las medidas conducentes para lograr un ambiente de trabajo adecuado, tanto en los aspectos relativos a la ergonomía (elementos que afectan factores físicos de las personas) como en lo que respecta al clima laboral (cuestiones relacionadas con la interacción social).

A estos efectos, EDSA ha satisfecho las condiciones mínimas de confort de los recursos humanos, compatibles con el tipo de tareas que realizan.

En lo que respecta al clima laboral, compete a la Dirección y a los Responsables de las distintas funciones promover las acciones necesarias para que la relación entre las personas esté fundamentada en el respeto y la colaboración mutua, alentando la generación de opiniones y la formulación de propuestas que lleven a la mejora.

8. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

8.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS/DESARROLLO DE PRODUCTO

La Empresa planifica y desarrolla los procesos y actividades necesarios para la realización del servicio en función de los requisitos establecidos en los procedimientos, los cuales guardan coherencia con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de la Empresa, a la vez que se establecen los parámetros de control de los mismos y los recursos necesarios asociados. La planificación del proceso de prestación/ desarrollo de producto incluye cuando sea apropiado:

- Los objetivos de calidad y los requisitos del producto o servicio.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos.
- La definición de las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección, y pruebas para el producto o servicio.
- Los registros necesarios.

La empresa ha identificado dichos procesos y actividades necesarios para la realización del producto según lo describe en los procedimientos correspondientes a cada proceso principal, según se detalla a continuación:

| PROCESOS PRINCIPALES | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|
| PROCESO DE SUSTAIN | | |
| Gestión de Incidentes | SUS-PRO-01 Gestión de Incidentes | |
| Gestión de Requerimientos | SUS-PRO-02 Gestión de Requerimientos | |
| Gestión de Problemas | SUS-PRO-03 Gestión de Problemas | |
| PROCESO DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE | | |
| Gestión de Cambios | SUS-PRO-04 Gestión de Cambios | |
| Gestión de Releases | SUS-PRO-05 Gestión de Releases | |
| PROCESO DE DESARROLLO DE SOFTWARE | | |
| Factibilidad | DES-PRO-01 Desarrollo de Software | |
| Iniciación | | |
| Elaboración | | |
| Construcción | | |
| Transición | | |
| PROCESO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | | |
| Factibilidad | No hay procedimiento asociado | Proceso excluido del SGC |
| Implementación | | |
| Provisión del Servicio | | |

Estos procedimientos serán referidos en los puntos sucesivos como Procedimientos Específicos los cuales se corresponden con los procesos principales alcanzados por este Sistema de Gestión de Calidad.

8.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

8.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/O SERVICIO

La empresa tiene documentado en los Procedimientos Específicos la metodología a seguir para determinar y documentar los requisitos del cliente en cuanto a:

- Objetivos del producto y/o del servicio a brindar.

- Funcionalidades del producto y/o niveles de servicio a brindar.
- Condiciones de entrega.
- Condiciones de mantenimiento post-entrega (sólo si es requerido).
- Requisitos legales que pudieran existir, relacionados con el producto y/o servicio (sólo si es necesario).
- Requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el desarrollo del producto y/o provisión del servicio.
- Requisitos adicionales determinados por la empresa.
- Para el desarrollo de Productos de Software propios la Empresa aplica los requisitos legales y/o reglamentarios correspondientes según lo detallado en el Listado de Control de Documentos.

8.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/O SERVICIO

Antes de que EDSA se comprometa a proporcionar un producto y/o servicio o una modificación, se realiza la revisión de los requisitos del Cliente, de acuerdo a lo documentado en los Procedimientos Específicos, y se evalúa la capacidad de la Empresa para cumplir con los requisitos.

EDSA lleva registros de los resultados de las revisiones que se hubieren realizado con el cliente y se asegura de documentar las modificaciones (ver Procedimientos Específicos), y notifica al cliente y al personal asignado las modificaciones realizadas.

8.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

EDSA tiene definidos los medios de comunicación a utilizar con el cliente y los tipos de información (por ej. Documentos, informes de avances, prototipos, correos electrónicos), y guarda registro de estas comunicaciones acorde a lo definido en los Procedimientos Específicos y podrán abarcar lo siguiente:

- Propuestas formales o contratos del nivel de servicio y/o del producto a elaborar.
- Entregables parciales que permiten la validación de la solución en las distintas fases de cada proceso.
- Minutas de reuniones de avance.

Asimismo EDSA establece para cada proyecto, o para cada servicio de desarrollo de software, un responsable, el cual es el vehículo principal de comunicación en todo lo relacionado con la gestión y avance del mismo.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO

8.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

EDSA planifica el diseño y desarrollo para cada proyecto, o para cada servicio, utilizando los criterios definidos según lo establecido en los Procedimientos Específicos, en los cuales se establecen las etapas necesarias del diseño, las revisiones, verificaciones, y validaciones apropiadas, así como también las responsabilidades y autoridades implicadas en cada etapa. Este plan se va actualizando acorde al avance evidenciado durante el diseño.

Durante la planificación se identifican los componentes del producto y/o servicio a ser diseñados, se seleccionan las fases apropiadas, y se identifican cuáles son las actividades e hitos necesarios para producir el componente y/o brindar el servicio. También se estiman y se asignan los recursos.

EDSA asigna a cada cliente un responsable quien gestiona la interacción entre los distintos grupos de trabajo del diseño cuando corresponda.

8.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

EDSA determina como elementos de entrada los requisitos especificados por el cliente, junto con los documentos resultantes de las revisiones aplicadas a dichos requisitos, y se mantienen las registraciones correspondientes.

Además revisa los documentos para verificar su adecuación, integridad (completitud), la no ambigüedad y la no contradicción acorde a lo establecido en los Procedimientos Específicos.

Estos elementos de entrada incluyen:

- Requerimientos funcionales y de desempeño.
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Cuando sea aplicable, información derivada de proyectos anteriores con lo cual se determinarán diseños a reutilizar.
- Cualquier otro requisito que dadas las características del producto a elaborar se determine como esenciales para el mismo.

8.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

EDSA determina los resultados del Diseño y Desarrollo, los verifica contra los elementos de entrada, y asegura su aprobación antes de ser liberados. Esto se realiza acorde a lo establecido en los Procedimientos Específicos.

EDSA verifica que:

- Los resultados obtenidos cumplan con los requisitos de entrada.
- Se proporcione información adecuada para toda la compra de servicio o producto que se requiera.
- Los resultados estén claramente vinculados a los criterios de aceptación del producto.
- Se hayan especificado las características del producto que son esenciales para su uso seguro y correcto.

8.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

EDSA realiza revisiones en donde se evalúan los resultados del diseño en cada una de las etapas definidas para cada proyecto en particular, y de acuerdo a lo establecido en los Procedimientos Específicos.

Se identifican posibles problemas, documentando y proponiendo las acciones necesarias para su resolución, y realizando su seguimiento. Se mantiene registros de las revisiones y acciones realizadas y se identifica cada revisión con la versión correspondiente.

EDSA asegura la participación en las revisiones de las distintas personas involucradas de acuerdo a su nivel de interés y responsabilidad en cada una de las etapas de elaboración del diseño.

8.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

EDSA realiza las verificaciones del diseño, de acuerdo con lo planificado, y se asegura que los resultados del diseño del software cumplan los requisitos establecidos.

Las técnicas de verificación a realizar y el modo de utilización de las mismas están documentadas en los Procedimientos Específicos.

Se mantienen registros de los resultados de las verificaciones y cualquier otra acción realizada, que sea necesaria.

8.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

EDSA realiza las validaciones del diseño, de acuerdo con lo planificado, y se asegura que el resultado del diseño es capaz de satisfacer los requisitos para el uso previsto del producto.

Las técnicas de validación a realizar y el modo de utilización de las mismas están documentadas en los Procedimientos Específicos.

La validación del producto se completa antes de la entrega del mismo, siempre que sea posible.

Se mantienen registros de los resultados de las validaciones y cualquier otra acción realizada, que sea necesaria.

8.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

EDSA lleva el control de los cambios de las especificaciones para el diseño y desarrollo ya aprobados, como así también de los criterios de aceptación que fueron utilizados, y mantiene registros de los resultados.

Los procedimientos para la identificación, el análisis de impacto, el control (incluyendo revisión, verificación y validación), y su documentación están descriptos en los Procedimientos Específicos.

8.4 COMPRAS

8.4.1 PROCESO DE COMPRAS

EDSA se asegura que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado tanto al proveedor como al producto depende del impacto en el resultado final. La Empresa estableció un procedimiento de compras (ver COM-PRO-01 Gestión de Compras y Calificación de Proveedores).

La Empresa evalúa y selecciona sus proveedores en función de su capacidad de suministrar los productos o servicios que cumplan con los requisitos establecidos, y mantiene registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que derive de las mismas (COM-PRO-01 Gestión de Compras y Calificación de Proveedores).

8.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

EDSA asegura la integridad de la información provista para las compras, incluyendo la descripción del producto, y cuando fuere necesario, estableciendo los requisitos para la aprobación del producto o servicio, para la calificación del personal, y los requisitos del sistema de gestión de calidad según corresponda en cada caso. Se asegura también de la adecuación de los requisitos solicitados, de acuerdo a lo establecido en COM-PRO-01 Gestión de Compras y Calificación de Proveedores.

8.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

EDSA efectúa sobre el producto comprado las inspecciones pertinentes para verificar el grado de cumplimiento del producto o servicio.

Para la recepción, se establecen las condiciones, el personal requerido (si es necesario), y otros recursos necesarios para asegurarse que el producto comprado cumple con los requisitos especificados para la compra.

El procedimiento para la verificación del producto o servicio y la documentación de los resultados están descriptos en COM-PRO-01 Gestión de Compras y Calificación de Proveedores.

8.5 PRODUCCIÓN DEL PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

EDSA realiza la producción y prestación de los servicios bajo condiciones planificadas y controladas, conforme a lo definido en los Procedimientos Específicos.

Las condiciones controladas aludidas son:

- Conocer lo que se debe realizar, a partir de una correcta identificación de los requisitos y su correspondiente revisión.
- Haber emitido oportunamente y utilizar cuando corresponde un conjunto de documentos que establecen criterios y metodología para la ejecución de los trabajos.
- Tener a disposición de EDSA y utilizar para la gestión y la realización los medios apropiados.
- Implementar prácticas sistemáticas para la ejecución de las actividades de realización del producto y prestación del servicio. Enfocando estas prácticas en tres dimensiones: Seguimiento y Control del producto, del Proyecto, y de los Procesos.
- La implementación efectiva de las actividades de liberación, entrega y post-entrega acorde a lo especificado.

8.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Este punto se encuentra excluido de acuerdo a lo establecido en punto 3.4 Exclusiones de este manual.

8.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

EDSA documenta e identifica las distintas etapas que comprenden los servicios que presta/ productos que desarrolla, las cuales se encuentran definidas en los procedimientos que desarrollan las actividades (ver Procedimientos Específicos en forma previa, durante y posterior a la prestación/producción).

8.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

EDSA identifica, verifica, protege, y salvaguarda los bienes e información que son propiedad del cliente y que hayan sido provistos para su utilización o incorporación en el producto. Esto se realiza a acorde a lo establecido en los contratos comerciales elaborados, algún otro contrato específico de confidencialidad (si es que es aplicable) y en el Procedimiento de Política de Respaldo y Recuperación (ver TEC-PRO-01 Política de Respaldo y Recuperación).

EDSA registra y comunica al cliente la pérdida o deterioro de los bienes o información provistos, para ser incluidos o utilizados en el producto o prestación de servicio, así como también de aquellos bienes que se consideren inadecuados.

Todo empleado de EDSA firma un acuerdo de confidencialidad al ingresar a la empresa.

8.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

EDSA preserva la conformidad del producto tanto durante el proceso interno de su elaboración como durante la entrega.

Para ello prevé mediante un sistema de gestión de configuración para productos software, la correcta identificación de cada una de las versiones del producto tanto durante el proceso de elaboración, como una vez finalizado el producto, y su posterior entrega.

También se asegura la correcta preservación durante la manipulación y almacenamiento del producto, y asegura su correcta protección mediante un sistema de backup, acorde a lo especificado en el TEC-PRO-01 Política de Respaldo y Recuperación.

8.6 CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

Este punto se encuentra excluido de acuerdo a lo establecido en el punto 3.4 Exclusiones de este manual.

9. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

9.1 GENERALIDADES

EDSA ha planificado e implementado los procesos de medición y seguimiento efectivos a fin de asegurar la conformidad del producto y/o prestación del servicio y de su Sistema de Gestión de la Calidad, contribuyendo de esta manera a la mejora continua del sistema.

9.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

9.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

EDSA ha establecido mecanismos para asegurar que los servicios/productos que brinda cumplan con los requisitos especificados por los clientes y, en su caso, también con otros requisitos aplicables, tales como los requisitos legales, y otros requisitos que la empresa determina como necesarios.

Para desarrollar conocimiento sobre la percepción de satisfacción que experimenta el cliente se gestiona la obtención de información relativa mediante encuestas, y otros medios que permiten

determinar oportunidades de mejora, según se detalla en SGC-PRO-07 Satisfacción del cliente, dirigidas a los distintos tipos de interlocutores con los que EDSA tiene relación.

9.2.2 AUDITORIAS INTERNAS

La Dirección establece los criterios necesarios para realizar auditorías a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Dirección establece el programa de auditorías internas en el cual todos los procesos y áreas afectadas al sistema de gestión de calidad son auditadas al menos una vez al año con el fin de determinar que el mismo se encuentra conforme con los requisitos establecidos por la empresa y con la norma de referencia, además de verificar su implementación y si se mantiene de manera eficaz. (ver SGC-PRO-03 Auditorías Internas).

La comunicación de los resultados de las auditorías tendrá lugar al final de las mismas, para lo cual el auditor preparará un informe en el que detallará sus impresiones. Dicho informe, junto con los registros de “No Conformidades” detectadas y las eventuales recomendaciones son enviadas al Responsable de la función auditada para que se asegure la implementación de las “Acciones Correctivas” que correspondan (ver SGC-PRO-03 Auditorías Internas).

9.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

EDSA asigna a cada función la responsabilidad por el seguimiento de los procesos que desarrolla el personal a su cargo.

De esta forma, cada sector o función está rápida y directamente en condiciones de ratificar o introducir cambios en el modo de operar, más allá de que posteriormente se realicen consideraciones de orden global cuando se involucre la Dirección en el análisis de esta información.

Este monitoreo incluye la evaluación de las tendencias que surgen de indicadores relacionados con el cumplimiento de plazos previstos para completar las actividades, lo que permite verificar la capacidad de los procesos y el cumplimiento de los resultados planificados.

9.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

EDSA realiza la medición y el seguimiento de las características del producto y/o servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo a lo explicitado anteriormente en el punto 7.1 y a lo establecido en los Procedimientos Específicos.

La Empresa mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del producto o servicio, los cuales se establecen en las actividades descritas en los manuales Procedimientos Específicos. En efecto, la verificación especial que se realiza sobre los resultados por parte de los responsables de cada función, antes de la emisión o entrega, constituye una acción eficaz para asegurar que el servicio/producto está conforme a los requisitos.

Toda liberación que se realice del producto (o su componente) y/o del servicio sin haberse completado las disposiciones establecidas, son aprobadas por la autoridad pertinente, quedando los registros adecuados.

9.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

EDSA identifica y controla aquellos productos y/o servicios que no sean conformes con los requisitos, según lo establecido en el Procedimiento de Productos o Servicios No Conformes (ver SGC-PRO-04 Producto no conforme).

Mediante la aplicación de este procedimiento se tomarán acciones para corregir y/o eliminar las “No Conformidades” detectadas y para registrar los datos de cada situación, de cuyo análisis podrán surgir posteriormente valiosas conclusiones.

El procedimiento mencionado, establece las acciones a llevar a cabo para corregir, eliminar, o bien autorizar el uso del producto no conforme tal cual está, y además define los registros necesarios.

9.4 ANÁLISIS DE DATOS

Para poner de manifiesto y evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad e identificar las oportunidades de mejora que se pudieran presentar, los responsables de cada área analizan aquellos datos considerados relevantes que tienen directa relación con la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los objetivos de la Empresa.

El análisis de los datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente, la conformidad del servicio/producto, las características y las tendencias de los procesos, la evaluación de Proveedores y la relación con las Alianzas Estratégicas.

9.5 MEJORA

9.5.1 MEJORA CONTINUA

Desde la Dirección se promueve la búsqueda permanente de oportunidades de mejora, para hacer cada vez más eficiente el Sistema de Gestión de la Calidad, buscando que esto impacte positivamente en la satisfacción de los clientes.

Con una visión más global y de conjunto, se gestionará la mejora mediante el uso de las herramientas básicas que tiene la Dirección dentro del Sistema de Gestión de la Calidad: el uso de la Política de Calidad, Los objetivos de la Calidad, los Resultados de la Auditorías, el Análisis de Datos, Acciones Preventivas y Correctivas, y las Revisiones por la Dirección.

9.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

EDSA ha establecido el método a seguir para el tratamiento de las Acciones Correctivas definidas para el Sistema de Gestión de Calidad, realizando la evaluación de las “No Conformidades” que se generen a partir de:

- El análisis de los servicios brindados, y/o de los productos elaborados.
- Las Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Las Auditorías externas realizadas por terceros.
- Propuestas de la Dirección.
- Propuestas surgidas por el personal.
- Los reclamos recibidos de clientes con relación a los servicios prestados, o productos elaborados.
- Las comunicaciones externas o internas.

Una vez identificada la No Conformidad, se evaluará la acción correctiva a aplicar según SGC-PRO-05 Acción Correctiva.

9.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

EDSA cuenta con el procedimiento SGC-PRO-06 Acción Preventiva para la detección, tratamiento y seguimiento de las acciones preventivas.

Estas acciones pueden tener su origen en aportes externos al SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, se identifican a continuación algunas de las probables fuentes de Acciones Preventivas:

- Sugerencias del personal.
- Planes de mejoramiento.
- Recomendaciones provenientes de alguna auditoría interna o externa.
- Recomendaciones externas.
- Recomendaciones surgidas de las diferentes revisiones.
- Iniciativas provenientes por parte de la Dirección.