

MAN-CA-01 Manual de Calidad

Presentación de la empresa	4
Objeto y alcance del Manual de Calidad	4
Referencias Normativas	4
Términos y definiciones	4
La Organización	5
La organización y su contexto	5
Liderazgo	7
Liderazgo y compromiso	7
Generalidades	7
Política de calidad	8
Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización	8
Planificación	9
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	9
Objetivos de la calidad	9
Planificación de los cambios	10
Apoyo	10
Recursos	10
Generalidades	10
Personas	10
Infraestructura	11
Ambiente para la operación de los procesos	11
Recursos de seguimiento y medición	11
Conocimientos de la organización	11
Competencia	12
Toma de conciencia	12
Comunicación	13
Información documentada	14
Generalidades	14

Creación y actualización	14
Operación	15
Planificación y control operacional	15
Requisitos para los productos y servicios	16
Comunicación con el cliente	16
Determinación de los requisitos para los productos y servicios	16
Revisión de los requisitos para los productos y servicios	17
Cambios en los requisitos para los productos y servicios	17
Producción de los productos y servicios	17
Planificación de Producción	17
Entradas para la producción	17
Controles de producción	18
Salidas de Producción	18
Cambios en Producción	18
Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	18
Generalidades	18
Tipo y alcance del control	19
Información para los proveedores externos	19
Producción y prestación del servicio	19
Control de la producción y de la prestación del servicio	19
Identificación y trazabilidad	19
Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	20
Preservación	20
Actividades posteriores a la entrega	20
Control de los cambios	20
Liberación de los productos y servicios	21
Control de las salidas no conformes	21
Evaluación del desempeño	22
Seguimiento, medición, análisis y evaluación	22
Generalidades	22
Satisfacción del cliente	22
Análisis de datos	22

Auditoría interna	23
Revisión por la dirección	23
Generalidades	23
Entradas de la revisión por la Dirección	23
Salidas de la revisión por la Dirección	24
Mejora	24
Generalidades	24
No conformidad y acción correctiva	24
Mejora continua	25
Control de versiones	25



Presentación de la empresa

ELDAR, empresa especializada en diseñar, desarrollar, probar e implementar software para la industria financiera así como también brindar consultoría técnica sobre los sistemas de software previamente implantados.

Nuestro principal objetivo es lograr la plena satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas ofreciendo servicios confiables y de excelencia.

La Dirección de ELDAR declara el Sistema de Gestión de la Calidad, como objetivo estratégico y prioritario, encontrando sus compromisos en:

- *Interpretar los requerimientos y necesidades de nuestros clientes a fin de satisfacer sus expectativas del servicio.*
- *Proporcionar a nuestros clientes servicios de máxima calidad apoyados en procesos de mejora continua.*
- *Cumplir con los requisitos establecidos por las partes interesadas aplicables y los requisitos legales aplicables a nuestra actividad.*

NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD ESTÁ EN CONSTANTE EVOLUCIÓN, POR LO QUE SERÁ REVISADA PARA SU CONTINUA ADECUACIÓN Y COMUNICADA A TODO EL PERSONAL.

Objeto y alcance del Manual de Calidad

El presente Manual de la Calidad tiene por objeto:

- Transmitir la Política de Calidad al conjunto de la organización de ELDAR.
- Obtener y garantizar el cumplimiento de los requisitos de Calidad, tanto del Cliente como los legales y reglamentarios aplicables en las actividades que constituyen la producción.
- Difundir a los Clientes y otras partes interesadas el SGC adoptado por ELDAR., estableciendo de esta forma relaciones de mutua confianza.

El Manual de la Calidad se complementa con procedimientos y otros documentos formalizados e implementados para cada actividad, así como aquellas dirigidas a mantener e incrementar la satisfacción del Cliente y la mejora continua de los procesos.



Este Manual es de obligado cumplimiento, dentro del alcance definido, para el personal (propio y subcontratado) y las actividades de ELDAR, que tengan relación con la calidad del producto y/o servicio en las distintas fases de trabajos.

Referencias Normativas

El Sistema de Gestión de la Calidad se ha establecido de acuerdo con los requisitos de la Norma:

- ISO 9001:2015, "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos".
- ISO 9000:2015, "Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario".
- Otros documentos externos controlados utilizados.

Términos y definiciones

Para el propósito de este Manual, así como para el resto de la documentación del SGC de ELDAR son aplicables los términos y definiciones dados en las normas de referencia.

La Organización

La organización y su contexto

Como parte de su planeamiento estratégico, y como parte de la Revisión por la Dirección establecida en este SGC, ELDAR establece un proceso periódico de revisión de su planificación, donde se analizan las distintas variables, actores, partes interesadas, cuestiones internas y externas de la organización, consecuencias en el corto, mediano y largo plazo. Esto se plasma en un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Amenazas y Debilidades), documento que se mantiene controlado.

Partes interesadas

A partir del FODA pueden determinarse las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y las acciones necesarias para afrontarlas. Estas necesidades y expectativas se plantean en la Tabla “Necesidades y Expectativas”.

En el caso de los productos desarrollados específicamente para cada cliente, las necesidades y expectativas propias se presentan al momento de desarrollar las propuestas comerciales.

El Sistema de Gestión de la Calidad, a través de los procesos que lo componen, asegura que se revisen de manera constante los requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas. A través de los procesos de mejora continua, el Sistema de Gestión de la Calidad retroalimenta los riesgos, oportunidades y mejoras detectadas en este análisis.

En la revisión por la Dirección se analizan las necesidades y expectativas de las partes interesadas y la eficacia de las acciones tomadas.

Alcance del sistema de gestión de la calidad

ELDAR desarrolla el presente Manual de la Calidad con el objeto de describir la Política, compromisos y responsabilidades que en materia de Calidad asume para conseguir la Gestión de la Calidad en los procesos que impactan la satisfacción del cliente, dentro de los procesos alcanzados por el mismo.

El Responsable de Calidad es el responsable de elaborar, revisar y proponer actualizaciones al presente Manual, según se produzcan en las distintas instancias de revisión del SGC, para su posterior aprobación según lo señalado en el Procedimiento de Gestión de Información Documentada y difusión por parte del Responsable de Calidad.



El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad es:

“Diseñar, desarrollar, probar e implementar software para la industria financiera así como también brindar consultoría técnica sobre los sistemas de software previamente implantados”.

Este Sistema de Gestión de la Calidad aplica la totalidad de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, salvo aquellos que se indican a continuación:

- A. Requisitos 7.1.5 b) “Recursos de Seguimiento y Medición”: Se considera no aplicable ya que el servicio realizado y los productos desarrollados no requieren la utilización de equipos de seguimiento y medición.

Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

ELDAR documenta e implementa su SGC teniendo en cuenta lo siguiente:

- Asegurar la disponibilidad de la información y los recursos necesarios para el correcto funcionamiento y seguimiento de los procesos desarrollados.
- Medición, seguimiento y análisis de los procesos e implementación de las acciones necesarias para lograr los resultados planificados.
- Establecer, para los procesos relevantes, la secuencia e interacción entre los mismos como se indica en el mapa de procesos.

Los procesos clave de la organización se encuentran documentados según lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Información Documentada, donde se incluye:

- Las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos.
- Su secuencia e interacción.
- Los criterios y métodos necesarios para asegurar la operación eficaz y su control.
- Los recursos necesarios y la asignación de responsabilidades y autoridades.

En este marco, el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra preparado para determinar e implementar:

- Las acciones para abordar sus riesgos y oportunidades.
- La evaluación de los procesos y la implementación de cambios para asegurar que se alcancen los resultados previstos.
- La mejora de los procesos y del sistema de Gestión de la Calidad.



Liderazgo y compromiso

La Dirección de ELDAR. proporciona evidencia de su liderazgo y compromiso mediante:

- El establecimiento del SGC de la empresa y su seguimiento de acuerdo con lo mencionado en este manual.
- El establecimiento de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, su difusión, seguimiento y comprensión.
- El alineamiento de los procesos de la empresa con aquellos requisitos establecidos por el SGC.
- Promoviendo el enfoque en procesos y el pensamiento basado en riesgos aplicado a los mismos.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos para poder llevar a cabo de manera eficaz los diferentes procesos y actividades.
- Cumpliendo y haciendo cumplir los requisitos establecidos por el SGC y realizando su seguimiento y mejora.
- Asegurar la motivación, formación y sensibilización del personal sobre la importancia de satisfacer al cliente y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.

Enfoque en el cliente

ELDAR establece una metodología para determinar las necesidades y expectativas de los clientes, de forma que éstas se puedan establecer como requisitos y lograr su satisfacción. Esto incluye además el establecimiento de los requisitos legales y reglamentarios. Esta metodología está contenida en, entre otros, los siguientes documentos del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Proceso de Comercialización.
- Proceso de Producción.
- Proceso de Creación.

Por otro lado, en la información documentada que indica las instrucciones de trabajo (Procedimientos, Instructivos, Manuales, Guías de uso, etc.), se tienen en cuenta los posibles riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad del producto y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

Asimismo, se hace foco de manera permanente con el personal la importancia de aumentar la satisfacción de los clientes.



Política de calidad

ELDAR establece su política de calidad, la cual constituye el marco general de las actividades del SGC y sus objetivos. La misma se comunica de manera interna y externa, y se asegura su comprensión a través de la difusión y su evaluación en las diferentes instancias de seguimiento del SGC, como ser Revisión por la Dirección, Auditorías Internas, etc.

Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización

A los efectos generales del SGC, se cuenta con información documentada (Organigrama actualizado y descripciones de puesto), donde se indican las diferentes responsabilidades y autoridades.

Dada la estructura de la empresa, se cuenta con un Responsable del SGC, con llegada directa a la Dirección, quien tiene como responsabilidades generales:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, y que el mismo se encuentra alineado con los requisitos de la documentación de referencia.
- Informar a la Dirección sobre el comportamiento del SGC y de cualquier necesidad de mejoramiento.
- Asegurar que se promueva el enfoque al cliente y la toma de conciencia de la importancia de cumplir el SGC en todos los niveles de la organización.

Las funciones, responsabilidades y atribuciones del personal que realiza tareas que puedan afectar la conformidad de los productos se encuentran definidas en cada procedimiento del SGC, las que complementan a aquellas contenidas en la respectiva descripción de puesto.

Planificación

Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Con el objeto de asegurar que el SGC pueda alcanzar los resultados previstos y aumentar la satisfacción del cliente, se realiza un análisis de los riesgos posibles de los procesos que conforman el SGC. Para ello, se cuenta con el Procedimiento de

Gestión de Riesgos y Oportunidades, el cual define la manera en que se determinan y analizan los riesgos y oportunidades.

También es posible detectar riesgos y luego planificar las acciones a partir de los análisis de contexto y las necesidades y expectativas de las partes interesadas, los reclamos de los clientes, la performance de los procesos, etc.

Las acciones que se desprenden del análisis de riesgos se gestionan de acuerdo con lo mencionado en el Capítulo 10 (Mejora) de este manual.

Objetivos de la calidad

Anualmente, la Dirección determina los objetivos de la calidad y su planificación en la planilla de Seguimiento de Indicadores (de objetivos). Esta planilla indica la información necesaria para la planificación de los Objetivos y su seguimiento, el cual es realizado por el Responsable de Calidad y, si se encuentra un desvío significativo, lo informa de manera inmediata a la Dirección y a otras partes interesadas (si corresponde) para su análisis y determinación de pasos a seguir.

Debe garantizarse que los objetivos:

- Sean coherentes con la Política de Calidad.
- Sean medibles (en caso de ser cualitativos, se establece el cumplimiento).
- Tengan en cuenta los requisitos aplicables y no los contradigan.
- Sean seguidos por el Responsable de Calidad según la frecuencia planificada.
- Se comuniquen de manera clara a las partes interesadas pertinentes.
- En el caso que corresponda actualizarlos, se guarda registro de las versiones obsoletas.

En instancia de la Revisión por la Dirección se realiza el análisis final de los objetivos y la determinación de los objetivos del siguiente ejercicio.

Planificación de los cambios

En el caso que durante el seguimiento del SGC se detectara la necesidad de realizar cambios en los procesos, información documentada, requisitos, etc. los mismos deben planificarse, en lo posible como Acciones para la Mejora (ya sean Correctivas o de Mejora). Debe garantizarse que esta planificación incluya:

- El impacto en otros procesos, productos o servicios, incluyendo proveedores, clientes y otras partes interesadas, y cómo se comunicará esto a los mismos.
- Los recursos necesarios para la realización de estos cambios.
- Las responsabilidades y autoridades para la realización de estos cambios.

Apoyo

Recursos

Generalidades

La Dirección de ELDAR asegura los recursos disponibles para la eficaz gestión y mejora del SGC mediante:

- La mejora de los procesos.
- Profundizar el cumplimiento de las expectativas de los clientes con el fin de que estos obtengan una mayor satisfacción con los productos y servicios brindados.

Las necesidades de recursos se dimensionan teniendo en cuenta los proyectos, operaciones habituales, etc. De acuerdo con las necesidades podrán ser propios o tercerizados, garantizando en todos los casos el cumplimiento de los diferentes procesos. En caso de que se requiera la utilización de recursos externos, su gestión se realizará de acuerdo con lo planificado en el procedimiento de gestión de proveedores y procedimiento de selección de personal.

Personas

La Dirección identifica y proporciona, en todo momento, el suficiente personal idóneo para cubrir con eficiencia las actividades de producción, de prestación de servicios, de administración y de realización de los controles descritos en este Manual y en otros documentos y prácticas.

La selección del personal (que puede ser propio o tercerizado) se realiza según lo establecido en el procedimiento "Selección de Personal", teniendo en cuenta la competencia necesaria.



Infraestructura

ELDAR determina, proporciona, y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad del producto con los requisitos del servicio.

ELDAR trabaja con proveedores de infraestructura en la nube. El proveedor principal de infraestructura es Ideas del Este SRL y PyP Informatica (Google). En dicho proveedor, contamos con una variedad de servidores virtuales dedicados a la infraestructura que dan soporte a nuestros procesos de desarrollo. Los servidores tienen implementadas diferentes herramientas. Las más relevantes se listan a continuación:

- Compute Engine.
- Cloud SQL.
- Kubernetes.

Además, ELDAR contrata servicios de Vates SA (Atlassian) para utilizar herramientas de gestión relacionadas con el proceso de desarrollo:

- Jira Software Cloud.
- Jira Service Management.

El soporte de las herramientas implementadas en los servidores de Google se realiza continuamente, teniendo en cuenta el Plan de Contingencias y el Proceso de Backup.

Ambiente para la operación de los procesos

ELDAR asegura que se cuente con las condiciones de trabajo adecuadas para lograr la conformidad de los procesos. Dado que no se requieren condiciones especiales, se cuenta con un lugar de trabajo adecuado, agradable y con las condiciones de infraestructura necesarias.

Recursos de seguimiento y medición

Tal como se menciona en el alcance del SGC, esta cláusula no resulta aplicable al SGC de ELDAR.

Conocimientos de la organización

Se entiende que los conocimientos de la organización son importantes fuentes de mejora, y que las mejores prácticas detectadas en un proceso o proyecto podrían ser replicadas en otros procesos o con otros proyectos o clientes.

Para ello, están disponibles los siguientes mecanismos de acción:

- En la nube está disponible toda la documentación actualizada del SGC, todo el personal de la empresa tiene libre acceso a la misma (con excepción de la información documentada de carácter restringido). En este sitio también se incluye la documentación de origen externo, como ser leyes, decretos, normas y reglamentos, entre otros.
- En la plataforma de tickets de la organización se cuenta con una base de datos donde están registradas todas las No Conformidades, Acciones Correctoras, Acciones Preventivas y de Mejora.
- Las mejoras detectadas en un proceso o proyecto pueden ser incorporadas a los documentos generales de la empresa, con lo cual se asegura la implementación de las mismas a nivel general.
- Se cuenta con un esquema de reuniones virtuales o presenciales por parte de cada líder de proyecto, y por parte del responsable del SGC y el Director con estos, donde se analizan las posibles mejoras, errores, etc.
- En caso que el personal adquiera conocimientos, información o buenas prácticas que sean asimilables a los proyectos o procesos de la empresa, compartirá esta información con el responsable del SGC, líderes de proyecto, etc. para que este conocimiento pueda ser adquirido en el SGC.

Competencia

Mediante lo establecido en el Procedimiento “Recursos Humanos” se determina las competencias necesarias para los diferentes puestos de trabajo, los cuales se presentan en el Organigrama de la Empresa y en los Perfiles de Puesto.

A su vez, mediante el Plan de Formación iremos registrando las capacitaciones que se vayan detectando para adquirir competencias para alcanzar lo requerido por el puesto. El responsable de hacer seguimiento de dichas capacitaciones es el Responsable del SGC ó quien él designe. La evaluación de la eficacia de las acciones realizadas se realiza luego de un mes de haber realizado las mismas.

Toma de conciencia

Todo el personal de ELDAR que ejecuta tareas dentro del Sistema de Gestión de la Calidad es consciente de las responsabilidades a su cargo y su responsabilidad por la integridad del Sistema de Gestión mediante:

- Aporte al cumplimiento de la Política de Calidad y los Objetivos de la empresa.
- Cumplimiento de las diferentes actividades encuadradas dentro del Sistema de Gestión de la Calidad y el impacto de su incumplimiento.

Para esto, se realizan actividades periódicas al respecto, entre otras:

- Actividades de formación y difusión.
- Reuniones internas.

- Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad y el análisis de los hallazgos encontrados.
- Comunicación en el canal de comunicación actual.

Comunicación

Las comunicaciones e información de las materias relacionadas con este SGC son objeto de análisis adecuado, con el fin de que se produzca una correcta transmisión de estas. Igualmente se ha establecido un cauce vertical de información a fin de que el personal pueda aportar su testimonio a cualquier nivel de la organización.

En particular, se consideran las siguientes definiciones:

Tema	Frecuencia	Destinatario	Medios	Responsable
Política de Calidad	Cada vez que sea necesario modificarla o cuando se considere necesario.	Toda la empresa	Página web.	Responsable SGC
Objetivos de Calidad	Anualmente, y cada vez que sea necesario.	Toda la empresa	Correo electrónico	Responsable SGC
			Reuniones con personal.	Responsable SGC, Líderes de Proyecto, etc.
Planificación y seguimiento de la Gestión	Seguimiento	Principales interesados	Reuniones periódicas.	Responsable SGC, Líderes de Proyecto, Director, etc.
Acciones correctoras y de Mejora	Según necesidad	Principales interesados	Reuniones específicas y por correo electrónico.	Responsable SGC, Líderes, etc.

Información documentada

Generalidades

La metodología de gestión de la información documentada del SGC de ELDAR se encuentra descrita en el Procedimiento “Gestión de la Información Documentada”, la cual incluye:

- La documentación de origen externo, como ser:
 - Norma IRAM-ISO 9001:2015.
 - Otros documentos de origen externo mencionados en la documentación del SGC.
- El presente Manual de la Calidad, el cual incluye la descripción del SGC, como guía para el cumplimiento de las cláusulas aplicables de la Norma ISO 9001:2015.
- Los Procedimientos Generales, que constituyen el conjunto de los procedimientos que describen con detalle las actividades generales del Sistema de Gestión de la Calidad, que son de aplicación a toda la organización.
- Los procedimientos Específicos, que contienen las tareas concretas que se realizan para cumplir los procesos.
- Los Instructivos, que describen de manera detallada las tareas que se llevan a cabo en un puesto o para realizar una actividad.
- Manuales operativos, de sistemas, de equipos, etc., ya sea desarrollada de manera propia o suministrada por terceros.
- Organigrama de la empresa y perfiles de puestos.
- Otra información documentada de carácter interno, como ser contratos, convenios, propuestas, registros, etc. que pudieran derivar del resultado de procesos.

Creación y actualización

El Procedimiento “Gestión de la Información Documentada” indica la manera en que se gestiona el alta, baja y modificación de esta. A grandes rasgos, los motivos por los cuales puede modificarse la Información Documentada pueden deberse:

- Oportunidades de Mejora detectadas durante la operación diaria, revisiones por la Dirección, Auditorías del SGC, reclamos, sugerencias o necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas, etc.
- Cambios en la normativa vigente aplicable.
- Modificación o actualización de la Política de Calidad.
- Análisis de los riesgos de los procesos.

Control de la información documentada

El Procedimiento "Gestión de la Información Documentada" indica la manera en que se controla la Información Documentada.

ELDAR, a través del Responsable del SGC, asegura que la información documentada:

- Se encuentre actualizada y disponible para el personal y, en el caso que corresponda, para otras partes interesadas.
- Se encuentre protegida adecuadamente, para asegurar la integridad de esta, confidencialidad, etc.
- Para el caso de la información documentada de origen interno, cuente con un esquema de aprobación (ya sea para su alta o modificación) y revisión.
- Para el caso de la información documentada de origen externo, la puesta en vigencia de la misma la realiza el responsable del SGC o el Director. También corresponde definir con qué frecuencia se debe revisar que se estén utilizando las versiones vigentes o que corresponden.

El cumplimiento del Procedimiento "Gestión de la Información Documentada" implica la creación y mantenimiento del Listado Maestro de Documentos, donde se cuenta con un resumen de los Manuales, Procedimientos e Instructivos que se encuentran vigentes.

Operación

Planificación y control operacional

Todos los procesos mencionados en el Mapa de Procesos cuentan con información documentada que establece los criterios para su planificación, ejecución y control.

Para cada uno de los procesos principales (creación, producción y comercialización), se establecen sus entradas y salidas, los criterios de aceptación de cada una de ellas (si corresponde, y con el grado de desagregación, detalle o control que corresponda), los riesgos existentes y las acciones tomadas para su abordaje, las responsabilidades y recursos necesarios, la información documentada que resulte de la ejecución exitosa o no de ellos (y que pueda asegurar que el proceso fue eficazmente ejecutado), entre otros temas.

Entre otros, se incluyen los siguientes procedimientos:

- Selección del Personal.
- Gestión de Riesgos y Oportunidades.
- Gestión de la Información Documentada.
- Acciones correctivas.
- Compras.
- Auditorías Internas.
- Revisión por la Dirección.
- Gestión de los Proveedores.
- Backups.
- Contingencias.
- Producción.
- Comercialización.
- Creación.



Requisitos para los productos y servicios

Comunicación con el cliente

ELDAR determina responsables e instancias de comunicación con el cliente, de acuerdo con el siguiente esquema:

- a. La información relativa a los productos y servicios se encuentra disponible en la web de ELDAR y se presenta en los documentos comerciales.
- b. En las instancias de Cotización y aquellas previas a la firma del contrato o aceptación de la propuesta, son el Director o el responsable de la acción comercial quienes realizan las distintas comunicaciones, ya sea mediante reuniones, conversaciones telefónicas, correos electrónicos, etc.
- c. Una vez que se formaliza la realización de un proyecto, se comunica al Jefe de operaciones para que conforme el equipo. Él mismo designa un líder, quien es el responsable en primera instancia de todas las comunicaciones y retroalimentación (incluyendo las quejas) con el cliente. En caso que se considere necesario, podrán intervenir otros actores de ELDAR. Esto incluye las instancias de aprobación .
- d. En los documentos del proyecto se consideran las instancias y canales para tratar:
 - a. Información u otros productos suministrados por el cliente.
 - b. Acciones de contingencia que podrían ser necesarias.
 - c. Una vez finalizados los proyectos (o bien en momentos definidos específicamente para el caso de proyectos de larga duración, si se entendiese necesario), se realiza una encuesta de satisfacción respecto del producto o servicio brindado.
 - d. En el caso en que se deba utilizar o manipular información u otros productos del cliente, se deben establecer los canales para asegurar la calidad e integridad de la misma.

Determinación de los requisitos para los productos y servicios

ELDAR determina en cada uno de los proyectos, productos y servicios los requisitos que resultan aplicables. En el caso de proyectos y productos realizados de manera específica para clientes, estos requisitos aplicables se determinan y aprueban en conjunto, y se plasman en la propuesta técnica.

Estos requisitos incluyen los legales, reglamentarios (siempre que resulte necesario) y otros.



Revisión de los requisitos para los productos y servicios

ELDAR realiza la revisión de los requisitos para los productos y servicios en conjunto con el cliente, y se consideran definidos con el acuerdo entre ambas partes. Tal como se menciona anteriormente, los mismos se documentan en la Propuesta Técnica.

Al realizar esta revisión ELDAR determina los recursos que se requieren para poder cumplir con los requisitos definidos.

Cambios en los requisitos para los productos y servicios

En el caso en que se requieran cambios en los requisitos de productos y servicios, ELDAR los evalúa y analiza y acuerda los mismos con el cliente de manera previa a su implementación.

En caso de que estos cambios requieran la modificación de información documentada, la misma se realiza de acuerdo con lo descrito y se comunica de manera fehacientemente a todas las partes interesadas.

Producción de los productos y servicios

Planificación de Producción

En los procedimientos mencionados se establecen las etapas, actividades y controles que se deben realizar para el desarrollo de productos y servicios, los responsables de las mismas, la participación de los clientes (incluyendo algún proveedor del mismo) en las etapas que corresponden y la información documentada que se genera en el mismo.

Entradas para la producción

Las entradas para la producción se determinan al momento de planificar el proyecto de desarrollo, donde se consideran entre otros:

- Información y lecciones aprendidas de otros proyectos.
- Requisitos funcionales y de desempeño.
- Requisitos legales, reglamentarios, voluntarios, etc., si corresponde.
- Posibles riesgos de fallas que pudieran suceder tanto en el desarrollo como en el uso.

Todas las entradas que pudieran considerarse contradictorias o potencialmente no cumplibles deben resolverse o contar con un seguimiento detallado.

Controles de producción

En los procedimientos mencionados se determinan los controles que se realizan en el proceso de Producción, las responsabilidades al respecto, las actividades de verificación y validación, la participación de los clientes en los controles y la información documentada consecuencia de los controles.

Salidas de Producción

A través de los controles definidos en el proceso, se verifica que se cumplan los requisitos de entrada, los resultados esperados, los cuales se requiere, en todos los casos, aprobación por parte del Cliente o la Dirección. La información documentada de salida se presenta en los procedimientos mencionados.

Cambios en Producción

ELDAR., a través de las herramientas utilizadas para desarrollo, asegura que los cambios en producción sean:

- Analizados y aprobados por los responsables correspondientes.
- Comunicados y aprobados por el cliente (en caso de ser necesario).
- Comunicados a todo el personal que resulte necesario.
- Registrados como información documentada.

Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Generalidades

ELDAR, realiza la gestión completa de sus compras y proveedores de acuerdo a lo establecido en los procedimientos "Gestión de Proveedores" y "Compras".

En estos documentos establece:

- Los requisitos para el alta de los proveedores, de acuerdo con la provisión a realizarse.
- Los controles a realizarse en las diferentes provisiones.
- El método a utilizar para la evaluación de los distintos proveedores.

Para ello, se establece el siguiente listado tentativo de provisiones de carácter crítico, como ser:

- Conectividad
- Almacenamiento en la Nube.
- Consultores o asesores.
- Estudio contable.
- Abogados.

Tipo y alcance del control

Los controles que se realizan en las diferentes provisiones son función del tipo de provisión. Se determinan criterios específicos para los casos de las provisiones críticas, mientras que el resto consiste en una inspección visual y de carácter general que no requiere información documentada de aceptación.

Información para los proveedores externos

En el Procedimiento de Compras se establece la información que se le brinda a los proveedores externos para garantizar la calidad de la provisión. En el caso de las provisiones de productos o servicios de catálogo o de carácter estándar, se comparan los requisitos contra lo ofrecido por los proveedores y allí se determina la provisión más conveniente.

Producción y prestación del servicio

Control de la producción y de la prestación del servicio

ELDAR establece las condiciones controladas para cada uno de los procesos de producción y prestación del servicio de acuerdo a las siguientes pautas:

- Se cuenta con información documentada disponible, donde se indican los criterios necesarios para la ejecución de las tareas por los diferentes responsables de su ejecución, incluyendo las instrucciones, resultados, características de los productos y servicios, controles, etc.
- Se realizan las actividades de seguimiento y medición determinadas.
- Se cuenta con la infraestructura necesaria.
- Se cuenta con un plantel de personas competentes para la tarea asignada.
- Se realizan reuniones periódicas entre los equipos y la dirección para realizar el seguimiento de los procesos, productos y servicios.
- Cada una de las etapas de los procesos son revisadas y validadas por los responsables correspondientes, pudiéndose incluir al cliente en las actividades de liberación.



Identificación y trazabilidad

Se cuenta con repositorios ordenados para cada proyecto o desarrollo, donde se determina el origen de los componentes de los desarrollos, por quien fue desarrollado, etc. Además, los ingresos a los sistemas requieren de identificación por parte de cada uno de los usuarios de los mismos, con lo cual se cuenta con un detalle de los movimientos o actividades realizadas por cada uno de ellos. Todas las actividades de liberación cuentan con un responsable definido.

Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Se cuenta con los siguientes productos suministrados por el cliente:

- Programas y aplicativos desarrollados en los clientes.
- Bases de datos y demás información confidencial de nuestros clientes.
- Documentación de diseño y desarrollo de los clientes.

La Información y los datos suministrados por el cliente, son de su propiedad y confidenciales y como tales son tratados por ELDAR.

Cuando existe documentación del cliente, se trata con los medios y procedimientos adecuados para asegurar que se preserve su integridad y es archivada bajo la responsabilidad del Director o quien él determine.

En todos los casos en que se dañara, perdiera o inutiliza el producto suministrado por terceros, se les informará de la manera definida como canal de comunicación y se tomarán en conjunto acciones al respecto.

Preservación

El sistema aquí establecido es de aplicación a las actividades de manipulación, almacenamiento, conservación y entrega de los siguientes productos:

- Carpeta digital

Todas las operaciones se realizan con los métodos adecuados para evitar daños y disminución de calidad de los productos y documentos. Los documentos se mantienen correctamente identificados desde su recepción hasta su uso.

Actividades posteriores a la entrega

ELDAR, de acuerdo al alcance de cada una de las Propuestas, establece las actividades que se realizan de manera posterior a la entrega. Las mismas pueden incluir:

- Capacitación técnica al cliente o a quien designe.
- Corrección de errores o mejoras a los desarrollos.

Control de los cambios

En la medida que surjan cambios en los procesos, productos y servicios, los mismos se reflejan en la información documentada correspondiente y se comunican a todas las partes interesadas por los canales definidos oportunamente.

Los cambios son aprobados por el Responsable del SGC y el Director o quien este disponga.

Liberación de los productos y servicios

La liberación de los productos y servicios brindados se realiza mediante la aprobación expresa del líder de proyecto y el Director, e incluso cuando corresponde por el cliente.

En la información documentada, se deja constancia de que el producto y/o servicio cumple lo especificado en los resultados de la propuesta técnica.

Control de las salidas no conformes

De acuerdo a lo mencionado en el Procedimiento de Acciones para la Mejora, los desvíos o no conformidades son tratados según el siguiente criterio:

- Si se trata de desvíos menores durante el desarrollo de un producto o servicio, el líder de Proyecto considerará la posibilidad de realizar la No Conformidad, o bien gestionar la corrección, indicando a quien originó el desvío el hecho sucedido.
- Si se trata de desvíos mayores, reclamos de clientes u otros casos en que se considere un riesgo importante, se debe generar la No Conformidad correspondiente y gestionar las acciones inmediatas y correctivas.
- En todos los casos, se debe asegurar que el producto o servicio no conforme no pueda ser utilizado por el paso siguiente del proceso.
- Si el desvío se detectará de manera posterior a la entrega al cliente, se tomarán las medidas para que el impacto sobre el mismo sea el menor posible. Esto incluye, de corresponder, la comunicación al cliente que pueda verse afectado.
- Una vez que se corrigen los productos o servicios no conformes, los mismos deben ser evaluados nuevamente para su liberación.
- En caso de que se decida liberar bajo concesión un producto o servicio no conforme, esta liberación debe documentarse expresamente.

Evaluación del desempeño

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Generalidades

ELDAR ha planificado, definido e implementado herramientas de análisis y medición encaminadas a la mejora continua de las actividades desarrolladas: gestión de acciones correctivas, encuestas de satisfacción de clientes, auditorías y reclamos.

El Responsable del SGC realiza el seguimiento y, cuando sea aplicable, la medición, de aquellos procesos para los que se haya establecido efectuar medición.

La forma práctica consiste en realizar el seguimiento de los Objetivos de la Calidad y de otros indicadores definidos expresamente. Dichos indicadores son revisados periódicamente en la Revisión por la Dirección, esto en forma independiente de las frecuencias y prácticas de seguimiento allí establecidas.

Satisfacción del cliente

Dado que la satisfacción del cliente es cuestión clave en el SGC de la empresa, la orientación dada es, por un lado, conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas, y por otro adecuar el producto a los requerimientos del cliente.

El enfoque hacia el cliente y la colaboración de todo el personal es imprescindible para conseguir este objetivo.

Con este propósito, ELDAR ha determinado, entre otros medios, medir la percepción de la satisfacción del cliente a través de encuestas que se realizan a los clientes de forma periódica.

También se realiza el seguimiento de la Satisfacción del Cliente y otras partes interesadas a través del análisis de los reclamos y comentarios que estos emitieran.

Análisis de datos

A partir de la información y datos recolectados, se analizan los mismos para evaluar la eficacia de los procesos, productos y servicios y su conformidad con los requisitos y condiciones establecidas, el desempeño de los proveedores, el cumplimiento de los objetivos de la calidad establecidos, la satisfacción del cliente, las acciones tomadas para mejorar y abordar riesgos y oportunidades, etc.

Este análisis se realiza de manera permanente por parte de los responsables de los procesos y se consolida en oportunidad de la revisión por la dirección.

Auditoría interna

ELDAR planifica y ejecuta auditorías internas periódicas para comprobar la adecuación, eficacia y el cumplimiento del SGC con los requisitos de la norma de referencia (ISO 9001:2015), la documentación del sistema, y los intereses propios de la organización.

La metodología para la planificación, ejecución y cierre de las auditorías internas del SGC, así como los requisitos de calificación de los auditores internos, propios o externos, está descrita en el procedimiento "Auditorías internas".

Revisión por la dirección

Generalidades

Los objetivos de la Revisión por la Dirección parten por revisar el SGC y asegurar que continúa siendo conveniente, adecuado y eficaz. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios, incluyendo la Política y los Objetivos. Esta revisión se realiza al menos una vez al año. En el caso en que se considere necesario, esta Revisión podrá realizarse de manera más frecuente.

Entradas de la revisión por la Dirección

El Representante de la Dirección prepara la información respectiva para la Revisión por la Dirección en la que se incluye:

- Política de la Calidad.
- Estado de cumplimiento de los Objetivos de la calidad.
- Retroalimentación de clientes (reclamos y encuesta de satisfacción) y partes interesadas.
- Resultados de auditorías.
- Acciones para la mejora, No conformidades, Correcciones, etc.
- Mejoras del sistema.
- El comportamiento de los procesos y conformidad del servicio.
- Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección previas.
- Asignación de recursos.
- Cambios en cuestiones internas o externas que puedan afectar el SGC (metodologías, organización, partes interesadas, etc.).
- Desempeño de proveedores externos.
- Adecuación de los recursos para la conformidad de los procesos.
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.
- Otros temas que se requiera tratar.

Salidas de la revisión por la Dirección

Tras el análisis de los datos de entrada para la revisión se adoptan, en caso necesario, acciones encaminadas a:

- La determinación de oportunidades para la mejora de la eficacia del SGC y de sus procesos.
- Necesidades de cambios en el SGC y sus procesos.
- La mejora de los servicios en relación con el cliente.
- Las necesidades de recursos.

De la Revisión por la Dirección se deja un acta que constituye un registro del SGC, el cual se conserva por el término de 5 años.

Mejora

Generalidades

Con objeto de mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, se adoptan acciones de mejora de los procesos, de acuerdo con el caso:

- Mejorar los productos y servicios brindados, y considerar las necesidades y expectativas de las partes interesadas presentes y futuras.
- Corregir, prevenir o reducir los desvíos detectados en productos, servicios y procesos.
- Reducir el impacto o probabilidad de ocurrencia de un riesgo que pueda afectar negativamente el SGC.
- Mejorar el desempeño y eficacia del SGC en general.

Estas acciones para la mejora derivan del análisis de información tal como resultados de auditorías, inspecciones, no conformidades, reclamos, satisfacción del cliente, revisión por la Dirección, seguimiento de productos y procesos, etc.

No conformidad y acción correctiva

En el momento de detectar un desvío potencial o real, todo el personal es responsable de ejecutar lo establecido en el Procedimiento "Acciones para la Mejora", donde se establecen los mecanismos para gestionar el desvío y, si corresponde:

- Determinar e implementar las correcciones o acciones inmediatas.
- Determinar la Causa Raíz del desvío y las acciones correctivas para evitar o reducir su recurrencia, o bien la probabilidad de ocurrencia o impacto.
- Revisar la eficacia de las acciones tomadas.
- Actualizar los riesgos y oportunidades.
- Actualizar la información documentada existente.

Mejora continua

De acuerdo con las diferentes instancias planteadas en este Manual de la Calidad (entre otros, planificación y control de los procesos, revisión por la Dirección, auditorías internas y externas, análisis y seguimiento de indicadores, lecciones aprendidas y gestión del conocimiento, revisión de la Política de Calidad, etc.), ELDAR asegura el desarrollo del SGC y su mejora continua.

Las actividades de mejora dispuestas (y gestionadas según lo establecido en la información documentada), se determina una planificación acorde para poder cumplirla, y se establecen las instancias de revisión correspondiente.

Control de versiones

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EMMANUEL GOMEZ	ALFREDO RÍOS	ALFREDO RÍOS
Fecha	Versión	Comentarios
01/04/2021	0	Primera versión del documento.