

DesideDatum

We build data-driven organizations

2026

GUÍA DE CALIDAD CORPORATIVA

**GUÍA DE ACTUACIONES Y COMPROMISO DE CALIDAD PARA EL
PERSONAL, COLABORADORES EXTERNOS, SUBCONTRATADOS,
DIRECCIÓN Y SOCIOS DE DESIDEDATUM**

1. Contenido

1. Contenido	2
2. COMPROMISO Y ALCANCE.....	3
3. POLÍTICA DE CALIDAD	4
4. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	5
5. PROCESOS DE CALIDAD.....	6
6. CONTROL DOCUMENTAL Y PROTECCIÓN DE DATOS	8
7. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	9
8. CULTURA DE CALIDAD	10

2. COMPROMISO Y ALCANCE

La presente guía define el sistema de gestión de calidad de DesideDatum (desde ahora DDC) y refleja el compromiso de la Dirección con la excelencia del servicio, la satisfacción del cliente y la mejora continua. El sistema aplica a todas las actividades de la empresa: servicios IT prestados en oficinas, en remoto y en sedes de clientes.

El objetivo es asegurar que cada proyecto, servicio o soporte técnico:

- Cumpla los requisitos del cliente y los legales/reglamentarios.
- Se ejecute con eficiencia, trazabilidad y transparencia.
- Promueva la participación activa y la formación continua del personal.

3. POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestra política se basa en los siguientes principios:

- Enfoque al cliente: comprender, cumplir y superar sus expectativas.
- Liderazgo y compromiso: la Dirección impulsa la calidad como parte estratégica del negocio.
- Participación del personal: fomentar la comunicación, el desarrollo y la implicación de todos los empleados.
- Gestión basada en procesos: identificar, controlar y mejorar continuamente los procesos clave.
- Toma de decisiones basada en datos: utilizar herramientas tecnológicas para medir la eficacia de los procesos.
- Relaciones sostenibles con proveedores y socios.
Cumplimiento normativo y protección de la información.

4. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

4.1 Responsabilidades

- Dirección General: Define la política y objetivos de calidad.
- Responsable de Calidad: Supervisa la implantación, realiza auditorías internas y gestiona las no conformidades.
- Service Manager / Jefe de Proyecto: Actúa como enlace con el cliente y coordina los recursos técnicos.
- Equipo Técnico: Ejecuta los servicios cumpliendo los procedimientos documentados.

4.2 Comunicación

Se promueve una comunicación bidireccional con el cliente, basada en la transparencia y disponibilidad. El correo de contacto para cualquier consulta relacionada con calidad es: iso@desidedatum.com.

5. PROCESOS DE CALIDAD

5.1 Gestión comercial y viabilidad del proyecto

- Análisis inicial de las necesidades del cliente.
- Elaboración de una propuesta técnica y económica detallada.
- Validación conjunta con el cliente para garantizar su viabilidad.
- Firma del contrato y registro documental digitalizado (cumpliendo RGPD y Ley 39/2015).

5.2 Reunión de inicio (Kick-Off)

- Designación del equipo del proyecto según competencias y experiencia.
- Definición de objetivos, plazos, entregables y KPIs de calidad.
- Comunicación interna a través de herramientas colaborativas (Teams, Jira, etc.).

5.3 Ejecución del proyecto / servicio

- Desarrollo y control del servicio conforme al plan de calidad.
- Aplicación de metodologías ágiles o tradicionales según el cliente.
- Control de versiones, documentación técnica y validaciones parciales.
- Seguimiento por parte del Service Manager para asegurar satisfacción continua.

5.4 Control y entrega del servicio

- Verificación final del cumplimiento de requisitos.
- Revisión técnica y validación por parte del cliente.
- Entrega formal del servicio o proyecto con documentación asociada.
- Comunicación de cierre y evaluación del desempeño.

5.5 Retroalimentación y mejora continua

- Encuesta de satisfacción del cliente tras cada proyecto.
- Análisis de resultados y no conformidades.

- Revisión por la Dirección y definición de acciones de mejora.
- Difusión de buenas prácticas y formación interna.

6. CONTROL DOCUMENTAL Y PROTECCIÓN DE DATOS

- Toda la información se gestiona en entornos digitales seguros (Microsoft 365, ERP, etc.).
- Los documentos son accesibles solo por personal autorizado.
- Cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018.
- Se mantiene un registro actualizado de versiones y un plan de respaldo.

7. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Indicadores clave (KPIs):

- Nivel de satisfacción del cliente (% encuestas positivas).
- Cumplimiento de plazos (% de proyectos entregados a tiempo).
- Incidencias o no conformidades detectadas.

Revisiones periódicas:

- Auditorías internas anuales.
- Revisión por la dirección con objetivos de mejora.
- Plan de formación técnica y de calidad para todo el personal.

8. CULTURA DE CALIDAD

La calidad es responsabilidad de todos. Cada empleado debe adoptar una actitud proactiva, basada en la mejora continua, la comunicación y el respeto al cliente. El compromiso con la calidad define nuestra reputación y garantiza la confianza de nuestros clientes.

! Contacto: Responsable de Calidad y Medio Ambiente – iso@desidedatum.com

DesideDatum

