

DesideDatum

We build data-driven organizations

2026

GUIA DE QUALITAT I SERVEIS

**PEL PERSONAL, COL·LABORADORS EXTERNS, SUBCONTRACTATS,
DIRECCIÓ I SOCIS DE DESIDEDATUM**

Contingut

1. GESTIÓ COMERCIAL	4
2. PROTECCIÓ DE DADES	5
3. PROCÉS OPERATIU	7

Un dels reptes estratègics de DESIDEDATUM (des d'ara DDC) pel proper 2022 és oferir un servei a partir de l'aplicació d'una sèrie de mesures que ens permetin millorar la relació i els resultats amb els nostres clients. Aquest objectiu s'aconseguirà treballant conjuntament per garantir l'excel·lència en tots els àmbits dels quals formem part, tenint en compte les necessitats del client per mantenir la seva fidelització.

A DESIDEDATUM ens volem preparar per aconseguir els objectius marcats per al pròxim any i per aquest motiu, s'elabora aquesta guia d'actuacions, que es posa a disposició de tots els treballadors amb la informació i mètodes d'actuació necessaris per a ser consultada i aplicada dins la companyia, implementant una nova manera de treballar orientada a la qualitat del servei.

Aquesta guia neix de les inquietuds que els treballadors ens han fet arribar. D'aquesta manera DESIDEDATUM assoleix la voluntat de canviar des de dins, amb la participació de tot l'equip corporatiu que adopta una nova filosofia de treball que permeti tant als treballadors com als clients millorar l'experiència i el resultat del producte final.

Un dels elements que permetran augmentar la qualitat en tots els procediments empresarials és l'ús intensiu de les eines TIC més avançades per automatitzar processos i gestionar les dades de l'empresa de forma més eficient.

En aquest sentit, la implantació d'un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) com HOLDED o el desplegament de Microsoft Teams son part d'aquesta estratègia.

1. GESTIÓ COMERCIAL

La gestió comercial és un procés essencial pel bon funcionament de DESIDEDATUM, és primordial per a nosaltres respondre plenament a les necessitats dels nostres clients i que aquests es sentin acompanyats durant el desenvolupament de tot el servei. Per aquest motiu el nostre objectiu és comprendre les seves necessitats mitjançant un anàlisi complet.

L'èxit de DESIDEDATUM es basa en la qualitat del servei que ofereix, per tant des de el primer contacte mostrem la nostra manera de treballar, garantint l'experiència i professionalitat de tot l'equip, oferint un servei flexible y adaptable a les necessitats i característiques de cada un dels nostres clients.

Una vegada realitzat l'anàlisi pertinent per conèixer les característiques d'aquells que confien en nosaltres, el següent pas és garantir l'acompliment dels requisits que s'han establert entre client i equip tècnic, que queden perfectament definits per ambdues parts des del primer contacte informatiu en el qual s'elabora la primera proposta.

L'opinió dels nostres clients ens permet reflexionar per seguir assegurant l'excel·lència, per aquest motiu totes les decisions que es prenen durant el procediment estan orientades a complaure els seus interessos, pensant sempre en una relació duradora i basada en la professionalitat i confiança del nostre equip. Tots els clients tenen diversos canals de comunicació per fer-ho a tots els nivells de l'empresa i a tots els departaments, en aquest sentit DDC és una empresa oberta i dinàmica. En cas de qualsevol dubte us podeu posar en contacte a través del correu: iso@desidedatum.com

2. PROTECCIÓ DE DADES

La confidencialitat de la informació obtinguda dels nostres clients és primordial pel funcionament de DDC i garantir-ne la seguretat de totes les dades conegudes és un dels principals objectius de la companyia. D'aquesta manera, s'arxiven tots els documents generats durant el projecte, que poden ser consultats únicament per aquelles persones autoritzades i que en són part interessada.

2.1 Service Manager

Un servei personalitzat és el que garanteix la màxima eficiència en el desenvolupament del producte, per aquest motiu la interlocució amb qualsevol client, s'encarrega en tots els casos, el "Service Manager". Persona assignada com a contacte entre la companyia i el client. L'objectiu d'aquest responsable és acompanyar-lo durant tota la relació.

El "Service Manager" és seleccionat pel responsable de qualitat i medi ambient. Treballa juntament amb l'equip que desenvolupa el projecte per fer-los arribar les valoracions del client, que permet definir, consensuar objectius i vetllar pel seu acompliment durant l'evolució del projecte.

Per a DESIDEDATUM la importància d'assegurar una bona comunicació amb el client és essencial per a dissenyar serveis i projectes que compleixin amb les necessitats específiques de cada un d'ells.

2.2 Viabilitat client i contracte

Una vegada interpretades les necessitats i expectatives per part del departament que encapçala el "Service Manager" elaborem una primera proposta que rebrà el client juntament amb el pressupost, en la qual es detallen i plantegen els objectius per a desenvolupar el projecte i servei. Es busca en tot moment els millors estàndards per acomplir amb tots els requisits que ha traslladat el client durant el procediment d'anàlisi.

Presentada aquesta primera proposta, el "Service Manager" es reuneix amb el client per verificar la seva viabilitat, treballant conjuntament per a realitzar els canvis que es considerin oportuns per aconseguir el resultat desitjat. La comunicació amb el client és primordial per aconseguir la màxima qualitat, per aquest motiu és partícip en totes les fases

del procés de manera que totes les modificacions i adaptacions que vagin sorgint siguin fruit de la cooperació.

Quan la oferta ha estat revisada i aconsegueix amb tots els requisits es procedeix a la firma del contracte.

La possibilitat de contar amb el suport del “Service Manager” facilita la presència del client en totes les fases de l’elaboració del producte, de manera que el resultat final és l’esperat.

2.3 Reunió kick – off

El “Service Manager” i el cap de projecte actuen conjuntament per aconseguir el resultat desitjat. En la reunió Kick-off es forma l’equip de treball tenint en compte les capacitats del personal i en base a les necessitats esmentades pel client. La direcció del projecte assigna a cada persona aquells projectes pels quals siguin els millors candidats, i s’assegura que disposen de la informació necessària per desenvolupar les seves funcions correctament.

Una de les característiques de DESIDEDATUM és la relació amb el seu equip. Prioritzar el coneixement dels seus treballadors permet adjudicar les tasques en funció de la formació i experiència de cada un d’ells, d’aquesta manera cada membre de l’equip aporta les seves aptituds personals que sumen qualitat al servei i projecte.

L’equip treballa de manera totalment coordinada i el seu cap de projecte està a disposició dels seus membres en tot moment. El bon ambient és essencial per oferir un bon producte, per aquest motiu el personal té total llibertat per comunicar-se amb el delegat de qualitat, que valora aquells conflictes personals o d’interès que apareixen durant l’elaboració del projecte i canalitza les seves necessitats cap a la persona indicada per a resoldre’ls.

Gràcies als procediments adoptats fins aquesta fase del projecte, el servei ofert per DESIDEDATUM encaixa a la perfecció amb el perfil dels nostres clients, que confien plenament amb la professionalitat i la ètica de treball amb la que es desenvolupa el seu projecte.

3. PROCÉS OPERATIU

3.1 Elaboració prototip i implementació en l'entorn

L'excel·lència del producte final és un compromís que assoleix tot l'equip. L'elaboració d'un primer disseny forma part de la importància que té per DESIDEDATUM aconseguir acomplir amb totes les expectatives del client. Per aquest motiu, es realitzen les primeres propostes a l'entorn de les quals són valorades pel client i permeten a l'equip identificar quines modificacions s'han de dur a terme. La col·laboració d'ambdues parts permet l'elaboració del projecte, treballant tots en una mateixa direcció, d'aquesta manera es coneix la opinió del client en tot moment, podent resoldre les seves inquietuds, el que ens permet millorar el tracte i el producte que s'entregarà finalment.

vostres mans portar-ho al vostre dia a dia i fer-ne partícips a tots els que us envolten.

3.2 Producció

Una vegada elaborades les modificacions i millores que s'extreuen del primer estudi realitzat en l'entorn, l'equip prepara la seva posada en marxa. L'objectiu és respondre plenament a les necessitats dels nostres clients, per aquest motiu treballar coordinats és primordial. De la mateixa manera entregar els nostres projectes en el temps acordat i les condicions establertes forma part de la nostre manera de treballar.

Per aconseguir els resultats esperats DESIDEDATUM potencia la eficàcia dels seus recursos humans i tecnològics, per assegurar la qualitat dels treballs i projectes amb els que treballem. Som un equip altament experimentat en l'execució de projectes i això es plasma en els resultats.

Millorar contínuament la eficàcia del sistema és un fi pel que treballa tot l'equip, per garantir la adequació a les exigències del mercat tot el personal està involucrat cap la mateixa direcció.

3.3 Entrega projecte o servei

Finalment quan el servei compleix amb totes les expectatives, el cap de projecte juntament amb el “Service Manager” procedeixen a l’entrega del mateix.

La voluntat de DESIDEDATUM és seguir treballant amb els que han estat els seus clients, per aquest motiu el tracte amb ells és molt important. Volem traslladar en tot moment la nostre gratitud per la seva confiança i convidar-lo a treballar amb nosaltres sempre que ho desitgi.

Tot l’equip està a disposició d’aquells que han confiat en nosaltres, la seva opinió és important i per aquest motiu treballem des de el primer moment de la mà, per aconseguir elaborar un producte que cobreixi perfectament les necessitats que han estat identificades al llarg de la seva producció.

La qualitat del nostre sistema es basa no només en el procés d’elaboració del producte, si no que es trasllada al client la tranquil·litat de que es compleixen amb els estàndards de qualitat i que compte amb un sistema de garanties del qual en pot fer ús sempre que sigui necessari.

El “Service Manager” quedarà a disposició del client per garantir la continuïtat de la comunicació, el tracte personalitzat és manté inclús quan s’ha entregat el projecte, per a la resolució de tots els dubtes o inquietuds.

3.4 Feedback

A DESIDEDATUM ens importa molt la opinió del client i per a millorar la seva experiència a partir d’ara entregarem un full de satisfacció juntament amb la finalització del projecte, que serà analitzat pel responsable de qualitat i la direcció. D’aquesta manera, tindrem una millor percepció del que oferim com a equip i el que de veritat valoren els nostres clients.

Per el present document, el Sr. /Sra. _____ amb DNI _____, confirmo que ha sigut entregat el text i he comprès a la perfecció la Guia d'actuació de qualitat per al personal de l'empresa i que ha estat comunicada. Amb aquesta guia em comprometo a seguir les indicacions que es detallen a la mateixa i per aquesta raó la signo.

A L'Hospitalet del Llobregat, de _____ de 2022

Signat:

ATENCIÓ: RETORNAR AQUEST DOCUMENT SIGNAT. Omplir tots els vuits. Posteriorment, enviar una còpia signada i escanejada o amb signatura electrònica al mateix correu que ha enviat aquest document, EN UN MÀXIM DE 5 DIES.

DesideDatum

