



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT

UNE-EN ISO 9001:2015

Elaborat i Revisat per: Lluís Marès Responsable de Qualitat	Aprovat per: Pere Pujol Direcció
Data: 18/10/2021	Data: 18/10/2021

ÍNDEX

Control de revisions	2
Presentació de l'empresa	3
Sistema de Gestió i Abast	4
Exclusions	5
Política de l'empresa	6
Organigrama	7
Mapa de processos	8
Taula de anàlisi de dades	12
Taula de seguiment i mesura dels processos	13
Correspondència entre punts de la norma i procediments	14

CONTROL DE REVISIONS

MODIFICACIONS RESPECTE LA VERSIÓ ANTERIOR

Modificació per canvi direcció de l'empresa

PRESENTACIÓ DE L'EMPRESA

HISTORIA DE L'EMPRESA

ADS, Anàlisi/Disseny de Soft, S.L.U. es una empresa creada l'any 1.992 per un grup de professionals amb més de 10 anys d'experiència en el sector de les Tecnologies de la Informació i Comunicació.

L'empresa neix amb l'objectiu prioritari d'oferir el millor servei informàtic tant en grans ordinadors com en ordinadors personals, amb programes a mida i desenvolupats per cada un dels nostres clients. La constant i ràpida evolució de la informàtica, ens va portar a dissenyar uns paquets base sobre els que posteriorment fer les adaptacions pels clients, a fi de reduir els costos de programació.

Actualment aquests paquets, desenvolupats amb les últimes tecnologies de programació, ens permeten en la majoria dels casos, que calgui desenvolupar a mida únicament els processos específics de planta.

L'empresa ha mantingut sempre un índex de creixement moderat fins arribar a l'actualitat amb una plantilla adequada a les seves necessitats. Gran part d'aquest personal té una antiguitat a l'empresa superior a 10 anys.

Al llarg de la història de l'empresa, s'ha anat acotant el nostre àmbit d'activitat fins a centrar-lo en la programació, venda de hardware, manteniment i consultoria. Per a altres serveis disposem de convenis de col·laboració amb altres empreses especialitzades en cada àmbit.

SITUACIÓ

La empresa **ADS, Anàlisi/Disseny de Soft, S.L.U.** està situada al municipi de Olot. Les dades generals de l'empresa són les següents:

Direcció: [Crta de les Tries 109 baixos](#)

Telèfon: 972.26.14.46

Fax: 972.26.61.32

Pàgina web: www.adssl.com

Mail: info@adssl.com

SISTEMA DE GESTIÓ I ABAST

L'empresa **ADS, Anàlisi/Disseny de Soft** ha implantat un Sistema de Gestió basat en les normes UNE-EN ISO 9001:2015, amb el propòsit de millorar l'eficiència dels processos i oferir un servei d'alta qualitat que satisfacin els requisits i necessitats dels clients, treballant sempre per la millora contínua.

L'estructura documental del Sistema de Gestió implantat és la següent:

- Manual del Sistema de Gestió
- Procediments
- Instruccions de Treball
- Formats
- Registres

El procediment de Control de la documentació i els registres (MP 001) defineix l'estructura documental del Sistema de Gestió implantat i com es realitza el control de la documentació i els registres que resulten de la seva aplicació.

El camp d'aplicació d'aquest sistema és:

Disseny, desenvolupament i manteniment d'aplicacions informàtiques, , instal·lació, manteniment i reparació d'equips i xarxes de sistemes informàtics

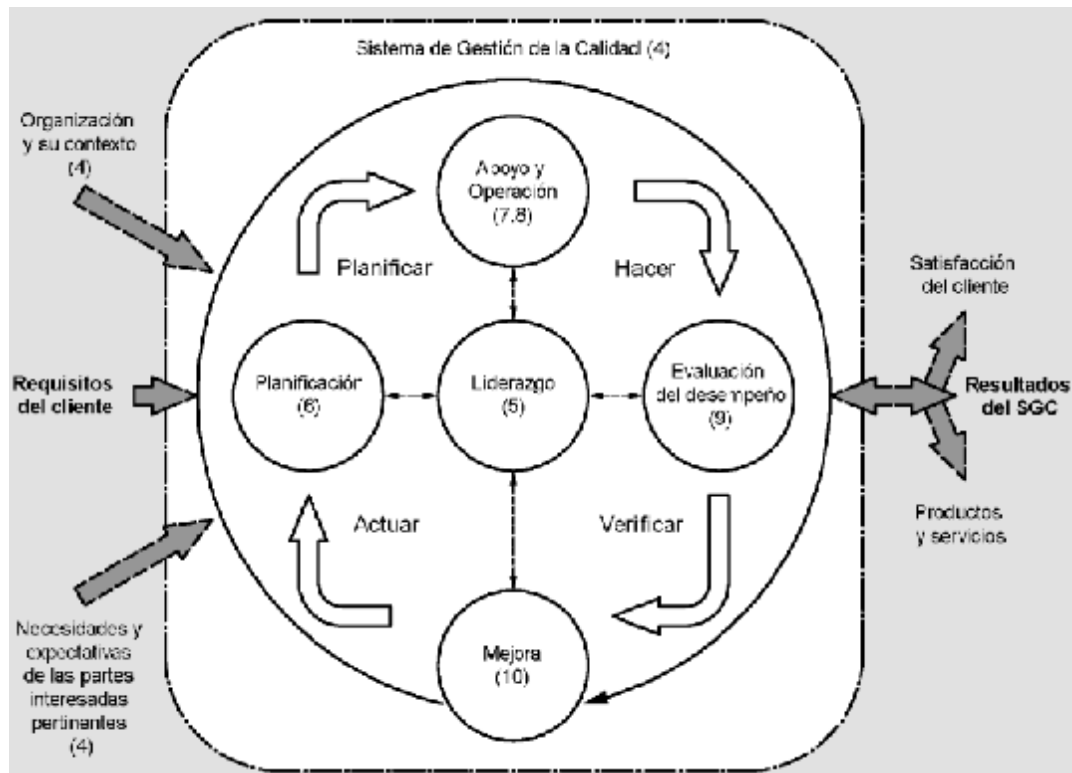
La Direcció de la **ADS, Anàlisi/Disseny de Soft** assumeix la màxima responsabilitat en l'aplicació del Sistema de Gestió implantat i seguir les pautes definides a la Política de l'empresa.

Declara el compromís d'oferir als clients un producte que estigui dins la legislació vigent aplicable i que satisfaci les seves necessitats i requisits sol·licitats.

També es fa responsable del manteniment del sistema implantat i la seva millora continua, analitzant i resolent totes les incidències que es detectin.

La Direcció de **ADS, Anàlisi/Disseny de Soft** ha designat com a Responsables del Sistema de Gestió implantat a **Lluís Marès**.

ADS Anàlisi/Disseny de Soft estructura el seu sistema d'acord amb els conceptes de la metodologia PDCA (Plan, Do, Check, Act). Això vol dir que hi ha:



Exclusions:

El Sistema de Gestió implantat no inclou el punt 7.1.5 – Recursos de seguiment i mesura de la norma ISO 9001:2015, ja que no existeixen equips de seguiment i mesura susceptibles d'esser analitzats, calibrats i/o controlats que tinguin relació amb la qualitat dels productes sortints.

POLÍTICA DE L'EMPRESA

POLÍTICA DE QUALITAT

Per obtenir la plena satisfacció del Client, la qualitat del nostre software, productes, i la qualitat dels nostres serveis han de ser la nostre prioritat.

Per això manifestem la nostre més sincera convicció respecte als principis de la Política de Qualitat d' A.D.S.

- * Aconseguir la plena satisfacció del Client mitjançant l'estricta compliment dels requeriments contractats.
- * Assolir una major competitivitat a través de la millora dels processos.
- * Fomentar l'arrelament de tot el personal de la idea de la qualitat i millora continua.
- * Aconseguir la màxima motivació sobre la Qualitat en tots els seus col·laboradors.
- * Mantenir un adequat nivell d'innovació en la prestació dels seus serveis, en el marc d'un sistema permanent de millora continua, amb la anàlisi de les expectatives de les parts interessades i el context de l'empresa.
- * Complir la normativa legal aplicable a totes les activitats de l'empresa.
- * Comunicar aquesta política a tota l'organització per facilitar la seva comprensió i assegurar la seva aplicació.

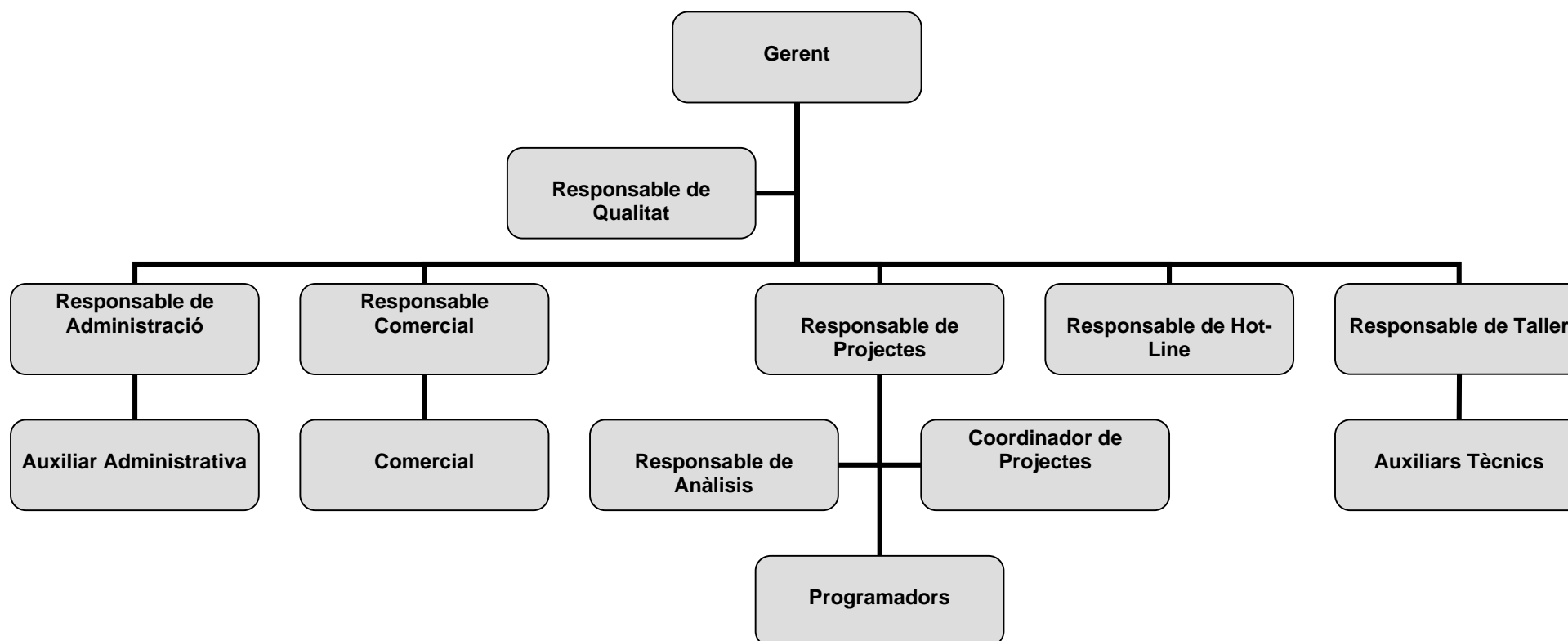
Per tot això, esperem poder garantir un SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT adequat, assegurant la idoneïtat dels nostres productes i serveis per ocupar la primera línia de confiança dels nostres Clients.

Olot (Girona), a 29 de Gener de 2018

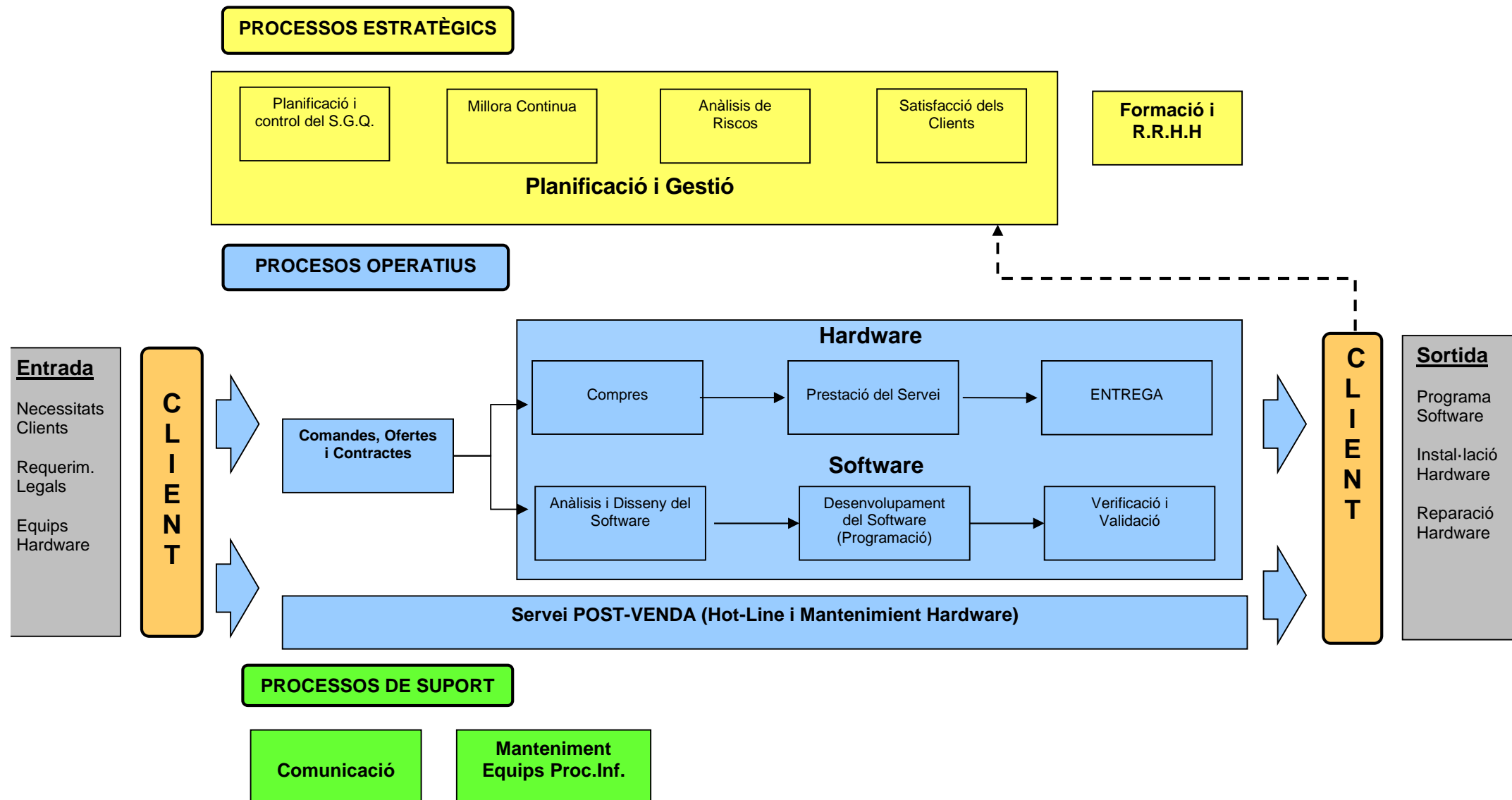
Sr. Pere Pujol
Direcció

ORGANIGRAMA

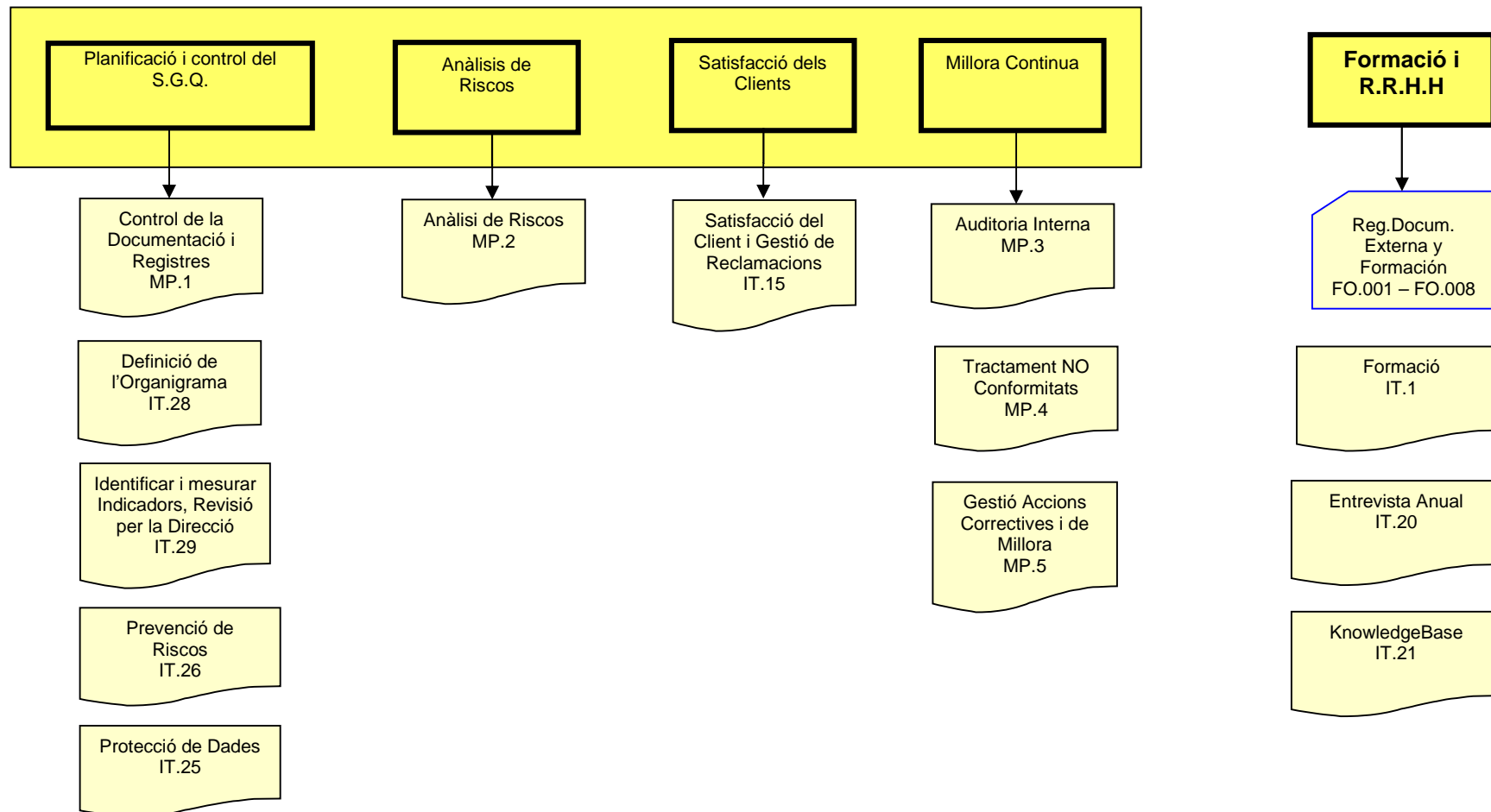
L'organigrama departamental de l'empresa és el següent:



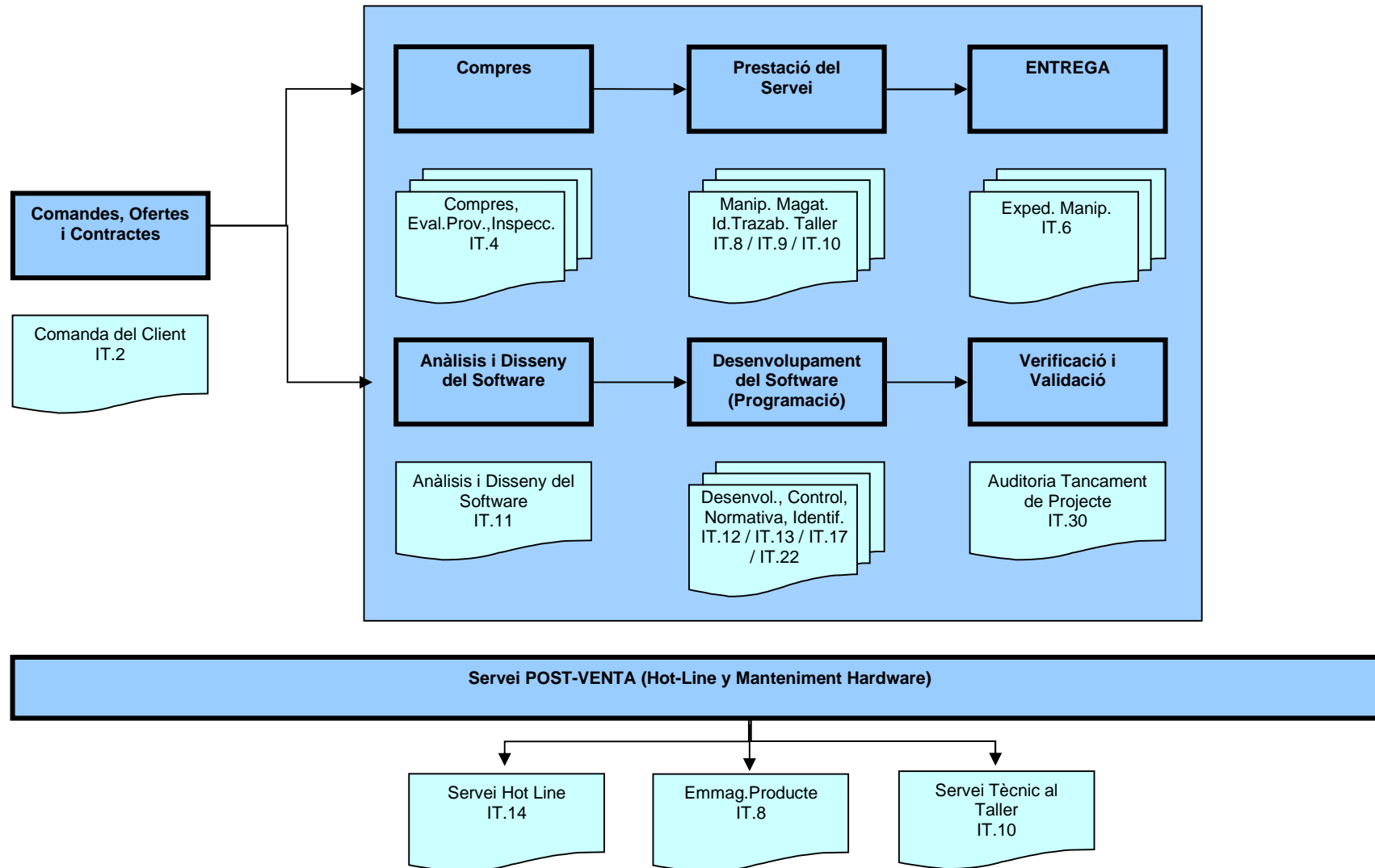
MAPA DE PROCESSOS



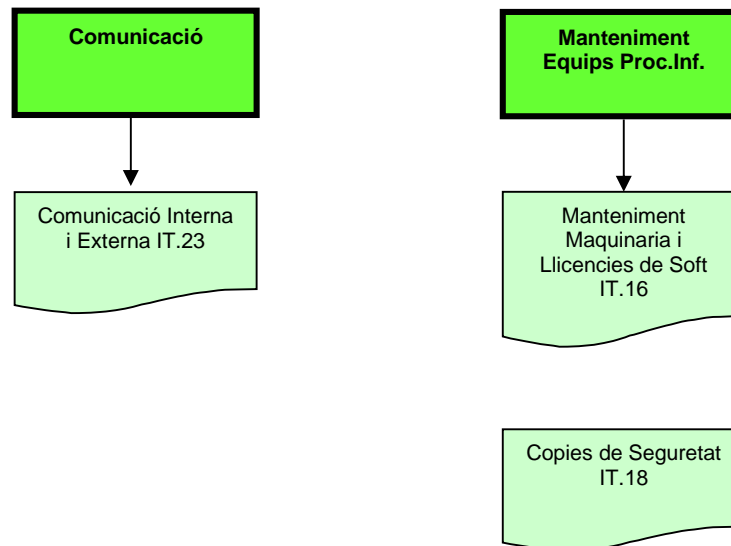
PROCESSOS ESTRATÈGICS



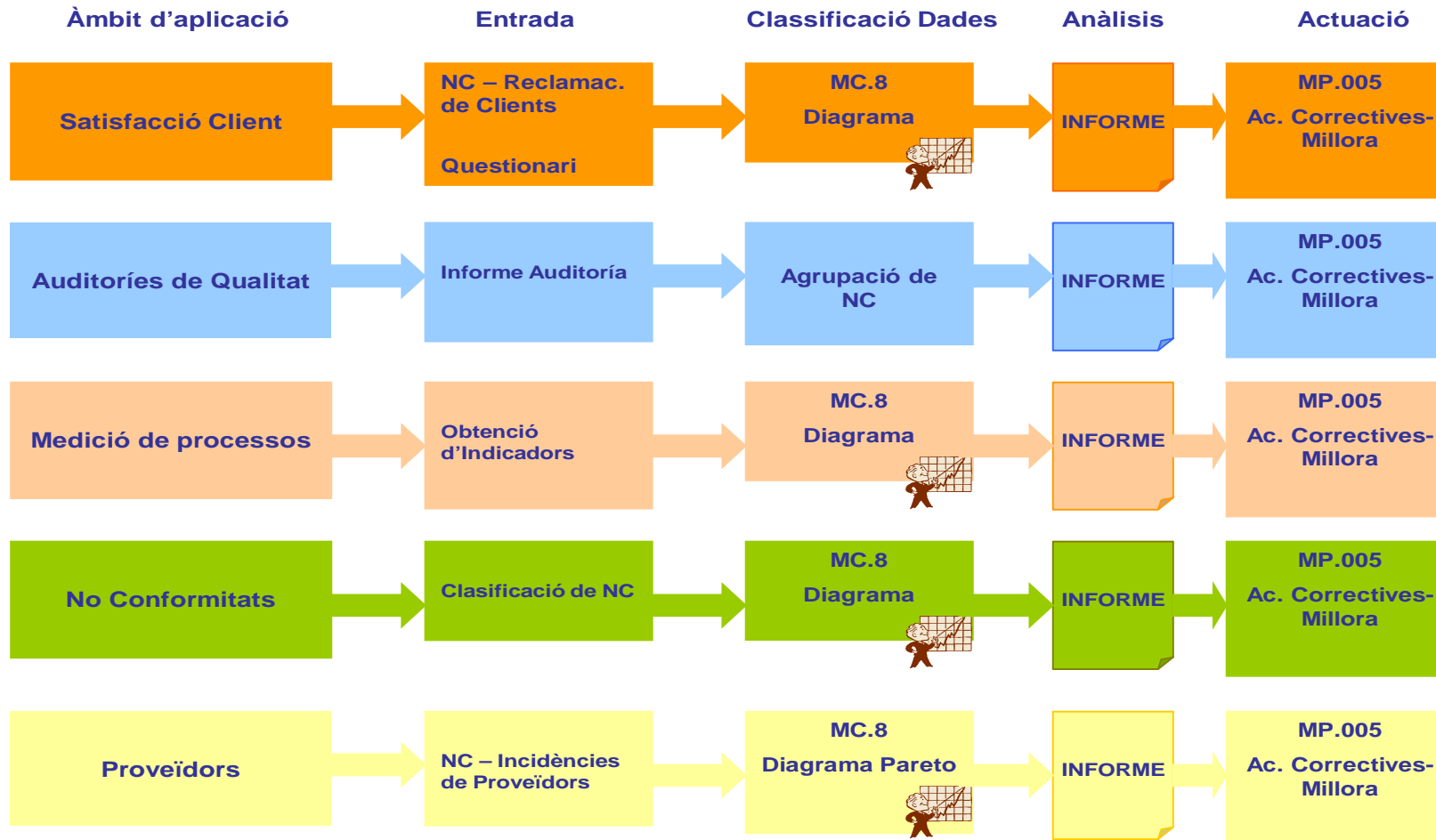
PROCESSOS OPERATIUS



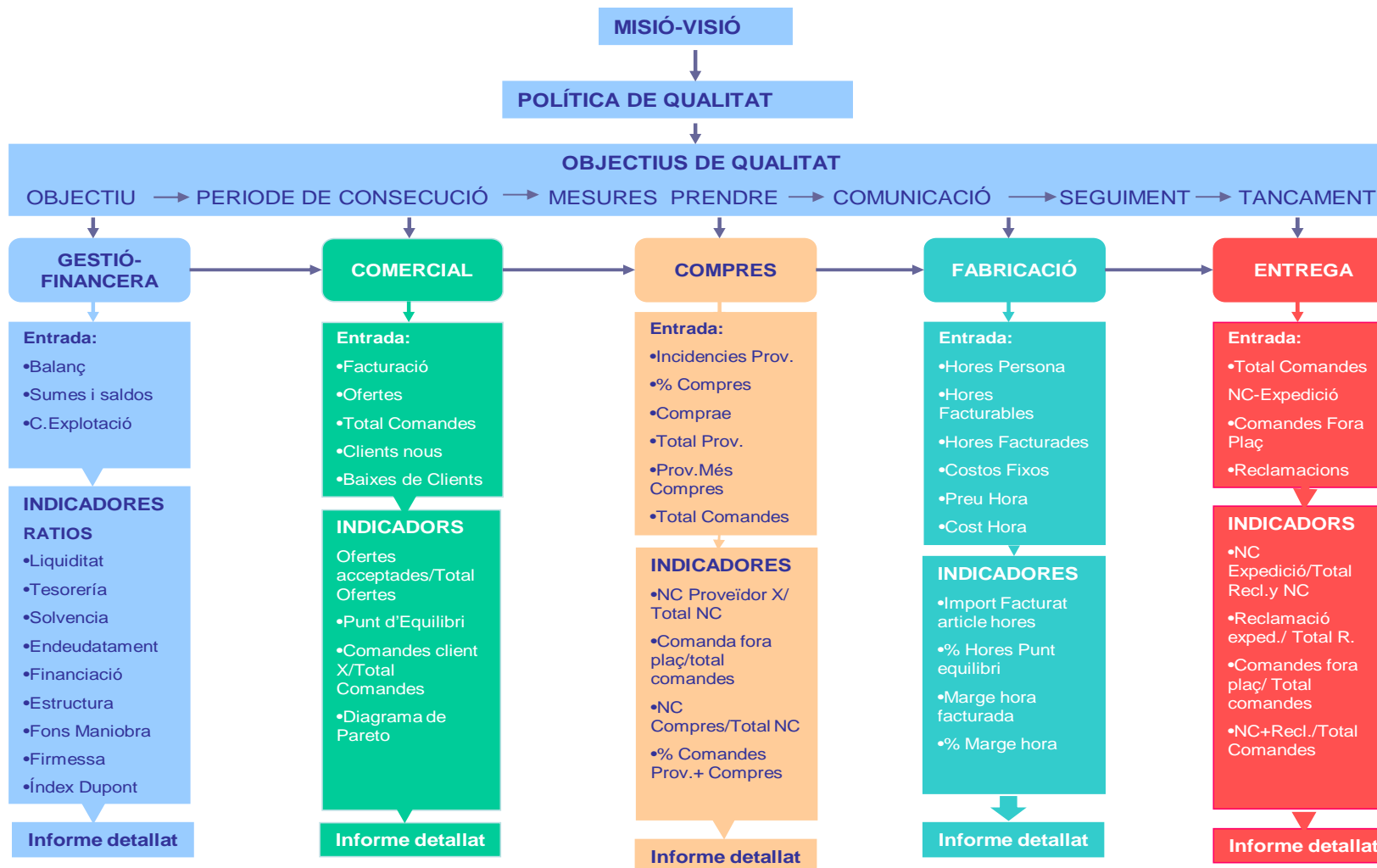
PROCESSOS DE SUPORT



Anàlisi de Dades



Seguiment i Medició dels Processos



CORRESPONDÈNCIA ENTRE PUNTS DE LA NORMA I PROCEDIMENTS

CODI	PROCEDIMENT	PUNTS ISO 9001:2015
MQ.01	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT	4.4, 5.1, 5.2
MP.001	Control de la documentació i registres	7.5
MP.002	Anàlisi de riscos i oportunitats	4.1, 4.2, 4.3,
MP.003	Auditories internes	9.2
MP.004	Tractament de les no conformitats	8.7, 10.2
MP.005	Implantació accions correctives i accions de millora	10.3
IT.001	Formació	5.3, 7.1.2, 7.2, 7.3
IT.002	Gestió comandes client	8.5
IT.004	Avaluació i selecció de proveïdors, servei compres i inspecció en recepció	8.4
IT.006	Expedició i entrega	8.5
IT.008	Emmagatzematge i manipulació de hardware	8.5.3, 8.5.4
IT.009	Identificació i traçabilitat de hardware	8.5.2
IT.010	Servei tècnic al taller i preparació nou equip amb Windows	8.5
IT.011	Anàlisi i disseny de software	8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3
IT.012	Desenvolupament del software	8.1, 8.3
IT.013	Control de projecte	8.5, 8.6
IT.014	Hot-line	8.5.5
IT.015	Avaluació de la satisfacció del client	9.1.2
IT.016	Manteniment maquinària i control de llicències de software	7.1.3, 7.1.4
IT.017	Normativa desenvolupament del software	8.2, 8.3.3
IT.018	Còpies de seguretat	7.5.3
IT.020	Entrevista anual a col·laboradors	7.2
IT.021	KnowledgeBase – BBDD de coneixement	7.1.6
IT.022	Identificació de versions de client	8.5.6
IT.023	Comunicació interna i externa	7.4, 8.2.1
IT.025	Protecció de dades	8.5.3
IT.026	Prevenió de riscos	8.5
IT.029	Identificació i mesura d'indicadors i revisió per la Direcció	6.1, 6.2, 6.3, 9.1, 9.3
IT.030	Auditoria tancament del projecte	8.3.5, 8.6