



Política de Calidad

Políticas de calidad

OPEN se compromete con las siguientes políticas de calidad. Política marco: Satisfacer a sus clientes internos y externos con productos de alta calidad y el servicio esperado, para ello se compromete a lograrlo.

Alcance del Sistema de Gestión

Desarrollo, Implementación, Comercialización, Soporte, y Mantenimiento de Software

Objetivos

- Analizar detalladamente sus necesidades y expectativas antes de emanar una propuesta basada en nuestros productos;
- Asignar los profesionales más adecuados a las características del proyecto;
- Promover el cambio cultural de la organización para la adopción continua De innovaciones y mejoras en los productos y procesos, especialmente en el SGC;
- Garantizar la confidencialidad y el derecho de propiedad de la información del cliente;
- Utilizar las mejores prácticas para todos y cada uno de los proyectos, independientemente de su envergadura;
- Asumir y enfrentar los desafíos que surgen del trabajo diario con el cliente, y promoviendo su resolución;
- Contar con profesionales capacitados y en constante crecimiento;
- Contar con procesos adecuados para seleccionar los mejores proveedores del mercado y establecer alianzas con ellos a fin de lograr la expectativa de calidad de nuestro cliente.
- Utilizar en sus mediciones de calidad, indicadores adecuados y confiables.
- Identificar riesgos y estableciendo planes de mitigación para dar cumplimiento la meta final
- Desarrollar, fidelizar y desafiar a nuestros equipos de trabajo para ser una compañía ágil y ciento por ciento digital.
- Promover un ambiente de trabajo sustentable, agradable y colaborativo.

La Dirección de OPEN se compromete a revisar periódicamente la política de calidad teniendo en cuenta las modificaciones según las necesidades de los clientes, la evolución de los resultados de los objetivos y los resultados de las métricas establecidas y, en consecuencia, mejorarla si la considera inadecuada. La Dirección de OPEN se compromete a comunicar la política establecida a toda la organización.

Políticas internas de Calidad

OPEN ha definido las siguientes políticas internas de Calidad, difundida entre todos sus integrantes, asegurando el cumplimiento y la aplicación en todas las actividades desarrolladas dentro del alcance del SGC.

POLÍTICA 1. Las políticas de la empresa son de conocimiento obligatorio para todos los integrantes de la misma y no existen excepciones sobre ellas.

POLÍTICA 2. Toda actividad alcanzada por el SGC de la organización está reglamentada en un conjunto de normas, estándares y workflows particulares descritos en el marco de procesos de la empresa.

POLÍTICA 3. El marco de procesos de la organización es de conocimiento obligatorio. Todo integrante de la organización debe conocer la ubicación y forma de consultarlo.

POLÍTICA 4. Cada integrante de la empresa que desempeñe algún rol en los procesos alcanzados por el SGC debe conocer y utilizar las normas, estándares y workflows documentados en el marco de procesos y estar al tanto de sus modificaciones.

POLÍTICA 5. Cada área operativa de la organización, puede generar políticas que tiene como alcance ciertas áreas de la organización y se llamarán directivas para diferenciarlas de las políticas generales.

POLÍTICA 6. Cada miembro de la organización es parte activa del SGC, con lo cual es capaz de identificar mejoras de proceso, mitigar riesgos y captar de oportunidades comerciales

Mediciones

- Invertir el 20% de la capacidad del área de Desarrollo en esfuerzo ejecutado para Realización de Producto.
- Realizar ofertas eficaces, con un 50% aceptación de propuestas presentadas.
- Mantener el 90 % de los clientes satisfechos con Open.
- Mantener el 90 % de los clientes satisfechos con el Servicio Brindado.
- Invertir el 2% de la capacidad total de la empresa en esfuerzo ejecutado para capacitarse.
- Lograr un desvío entre Esfuerzo Planeado y Ejecutado menor al 15% por proyecto.
- La corrección de fallas detectadas no debe insumir más del 8% de la capacidad el área de Desarrollo.
- La eficiencia del servicio de disponibilidad de Hosting sea del 99% anual