

Control de Calidad de MVM Solutions según Normativas y Estándares Internacionales

1. Introducción

Este documento establece un sistema de **Control de Calidad** para **MVM Solutions**, empresa boliviana especializada en desarrollo de software y soluciones tecnológicas. El plan está alineado con los estándares internacionales **ISO 9001**, **ISO 27001**, **ISO 31000** y **ISO 22301**, y otras normativas relevantes, con el objetivo de garantizar la calidad, seguridad y sostenibilidad en cada proceso.

2. Principales Normativas Aplicadas

2.1. ISO 9001:2015 - Gestión de Calidad

- **Objetivo:** Establecer, implementar, mantener, y mejorar constantemente un sistema de gestión de calidad.
- **Implementación:**
 - Política de calidad documentada.
 - Auditorías internas y externas periódicas.
 - Control de procesos clave: **Desarrollo, pruebas y entrega** de software.
 - Indicadores KPI: satisfacción del cliente, tiempos de entrega, cumplimiento de estándares.

2.2. ISO/IEC 27001 - Seguridad de la Información

- **Objetivo:** Proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- **Implementación:**
 - Auditorías de seguridad anuales.
 - Plan de contingencia y gestión de incidentes.
 - Controles basados en ISO/IEC 27002 (cifrado de datos, firewalls).
 - Capacitación en ciberseguridad para el equipo de TI.

2.3. ISO 31000 - Gestión de Riesgos

- **Objetivo:** Identificación y tratamiento de riesgos organizacionales.
- **Implementación:**
 - Evaluación de riesgos en todas las áreas (Dirección, Desarrollo, Finanzas).
 - Estrategias de mitigación de riesgos críticos como retrasos en desarrollo y fallas tecnológicas.
 - Monitoreo continuo de decisiones estratégicas.

2.4. ISO 22301 - Continuidad del Negocio

- **Objetivo:** Asegurar la continuidad operativa en caso de interrupciones.
- **Implementación:**

- Plan de recuperación ante desastres (DRP).
- Pruebas regulares de los sistemas de respaldo.
- Protocolos para asegurar la operación de servicios críticos como el soporte continuo.

3. Procesos del Control de Calidad

3.1. Planificación y Control de Proyectos

- Uso de **metodologías ágiles (Scrum)** para garantizar la eficiencia y calidad en el desarrollo.
- Definición de criterios de aceptación y pruebas:
 - **Pruebas unitarias** y de integración.
 - **Pruebas funcionales** y de carga.
 - Revisión por el área de QA antes de la entrega al cliente.

3.2. Gestión Documental

- Centralización de documentación en sistemas controlados.
- Versionado y aprobación de documentos siguiendo normas ISO 9001.

3.3. Evaluación y Mejora Continua

- Retroalimentación del cliente.
- Auditorías periódicas internas.
- Indicadores de desempeño (KPI): calidad de producto, eficiencia en desarrollo, y soporte.

4. Seguridad y Cumplimiento Legal

- Protección de Datos Personales:**
 - Cumplimiento de normativas locales (Ley de Protección de Datos de Bolivia) y **ISO/IEC 27701**.
- Contratos y Licencias:**
 - Verificación de derechos de uso de software y cumplimiento de licencias.
- Confidencialidad:**
 - NDA (Acuerdos de Confidencialidad) firmados con empleados y socios estratégicos.
- Cumplimiento de Sostenibilidad:**
 - Aplicación de prácticas responsables con el medio ambiente, reduciendo el uso de recursos.

5. Roles y Responsabilidades

Rol	Responsable	Funciones Clave
CEO	Responsable General	Toma de decisiones estratégicas y supervisión global de proyectos.

Desarrolladores Principal	Especialista en Desarrollo	Diseño, desarrollo y pruebas del software.
Soporte y QA	Encargado de QA	Control de calidad, documentación y soporte post-implementación.

6. Implementación y Seguimiento

1. **Capacitación del Personal:** Formación continua en estándares ISO.
2. **Auditorías:** Realización de auditorías anuales para verificar el cumplimiento.
3. **Indicadores de Desempeño (KPI):**
 - Tasa de errores post-entrega.
 - Índice de satisfacción del cliente.
 - Cumplimiento de tiempos de desarrollo.
4. **Revisión Continua:**
 - Reuniones trimestrales para revisar el progreso del sistema de calidad.
 - Acciones correctivas y preventivas.

7. Conclusión

El presente plan de **Control de Calidad** alineado a estándares internacionales permitirá a **MVM Solutions** fortalecer su competitividad, mejorar la satisfacción del cliente y garantizar la seguridad de sus procesos tecnológicos. Con un enfoque en **ISO 9001, 27001, 31000 y 22301**, la empresa establece una base sólida para el desarrollo sostenible y la innovación tecnológica.