



Manual de Gestión de Calidad (MGC) - Corvus S.R.L. - Rev. 11

1. LA EMPRESA

Corvus S.R.L. (fundada en 2010) es una empresa de base tecnológica enfocada al sector agrario. Opera principalmente bajo la modalidad de home office y contratación freelance para optimizar costos. Ha recibido múltiples premios a la innovación (CITA 2013, Ternium Siderar 2014) y participó en AgriTechnica 2015.

Misión

Proveer el mejor producto y servicio de conectividad, trazabilidad y control de maquinaria para el seguimiento de cosecha, a través de la innovación constante y soporte en línea.

Visión

Ser una empresa líder en conectividad y control remoto de maquinaria agrícola en la región latinoamericana.

Valores

Respeto mutuo, capacitación constante, incentivo a la innovación y espíritu emprendedor.

2. CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS

La empresa utiliza el análisis **FODA (RC 01)** para definir cuestiones internas y externas.

Partes Interesadas

Parte Interesada	Necesidades	Expectativas



Parte Interesada	Necesidades	Expectativas
Dirección	Visibilidad del estado global de procesos de Post Venta, información para toma de decisiones estratégicas, evidencia de eficacia del SGC, identificación de riesgos y oportunidades, cumplimiento de objetivos de calidad.	Reclamos cero, rentabilidad y crecimiento sustentable, fidelización de clientes, mejora continua del SGC, cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, liderazgo y compromiso demostrado con la calidad.
Equipo Trabajo	Procesos claramente definidos y documentados, herramientas adecuadas para el desempeño de funciones, recursos necesarios para cumplir objetivos, capacitación continua, comunicación efectiva de cambios y novedades.	Curso de acción claro y procedimientos establecidos, crecimiento profesional y desarrollo de competencias, reconocimiento del trabajo bien realizado, ambiente de trabajo colaborativo, participación activa en el SGC.
Clientes (Grandes)	Seguimiento unificado de múltiples establecimientos y zonas, accesos diferenciados por roles y jerarquías, control de múltiples contratistas simultáneos, reportes consolidados y análisis de datos, prevención de pérdidas y irregularidades integración con sistemas de gestión existentes.	Visión centralizada de toda la operación, servicio simple e interconectado, soporte técnico especializado y ágil, escalabilidad del sistema, trazabilidad completa para auditorías.



Parte Interesada	Necesidades	Expectativas
Clientes (PyM)	Control efectivo de maquinaria y contratistas, prevención de pérdidas y irregularidades, visibilidad en tiempo real de la cosecha, herramienta accesible y de fácil implementación.	Simplicidad de uso, eficiencia operativa, costo-beneficio favorable, soporte técnico accesible, solución completa sin complejidad innecesaria.
Contratistas	Control remoto de operaciones en campo, visibilidad de descargas en tiempo real, herramienta para gestionar múltiples productores, transparencia en datos para evitar disputas, organización de la producción.	Control efectivo de operadores sin presencia física, datos precisos para facturación y acuerdos, herramienta competitiva para ganar clientes, privacidad de datos (solo ven sus propias descargas), soporte técnico ágil.
Tolveros	Herramienta sencilla e intuitiva para registro de descarga. Sincronización automática de datos. Simplificación del proceso de descargas. Atención rápida y efectiva para resolución de problemas técnicos, disponibilidad de instructivos y material de capacitación, soporte técnico accesible durante horarios de operación, capacitación adecuada para el uso del sistema AGDP, resolución de consultas técnicas de manera ágil.	Respuesta rápida ante problemas técnicos, instructivos claros y actualizados disponibles, soporte técnico accesible y eficiente, capacitación práctica y comprensible, soluciones efectivas a problemas en campo.



Parte Interesada	Necesidades	Expectativas
Socios	<p>Fabricantes de balanzas: Solución tecnológica avanzada sin desarrollo propio, diferenciación competitiva, acceso a IoT sin inversión en I+D.</p> <p>Vendedores de maquinaria: Producto novedoso para ofrecer a clientes, diferenciación en mercado, aumento de valor agregado en ventas. Fabricantes de monotorvas: Información de uso de equipos en campo, contacto preventivo para venta de repuestos, datos de telemetría para mejoras de producto.</p>	Fidelización mediante alianzas estratégicas, mayores ingresos por comisiones o ventas incrementales, soporte técnico adecuado para sus clientes, crecimiento conjunto del negocio.
Proveedores	Claridad en requisitos y especificaciones, comunicación efectiva, pagos a tiempo, información necesaria para cumplir con los servicios contratados.	Relaciones comerciales estables y duraderas, cumplimiento de acuerdos contractuales, reconocimiento como parte del ecosistema de valor, continuidad en la relación comercial.

3. ALCANCE DEL SISTEMA

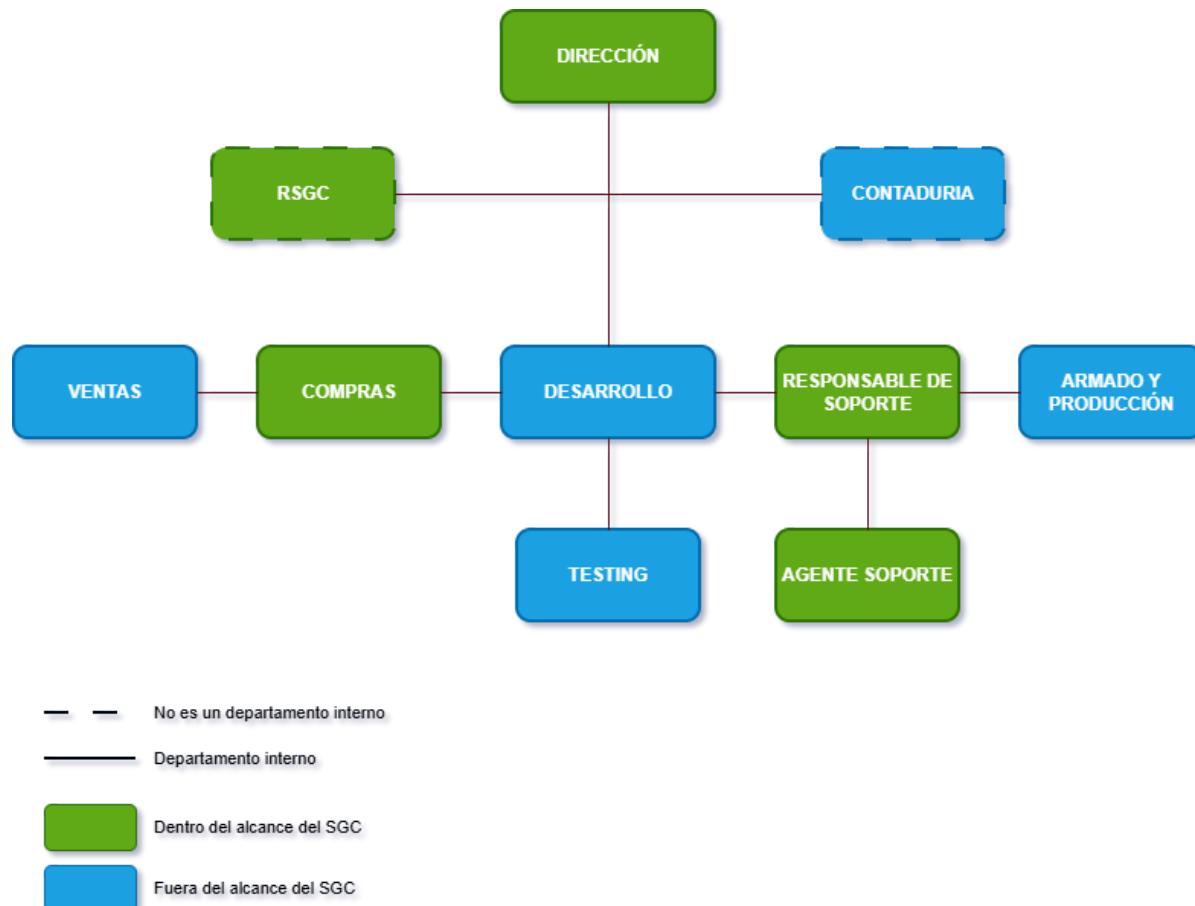
“Servicio de soporte técnico del sistema de información informatizado AGDP, capacitación y post venta del mismo”

Requisitos No Aplicables

- **7.1.5 Recursos de medición:** El soporte técnico no requiere instrumentos calibrados para la prestación.
- **8.3 Diseño y desarrollo:** El área de Desarrollo no está vinculada al proceso de soporte alcanzado por el SGC.

3.1 ORGANIGRAMA

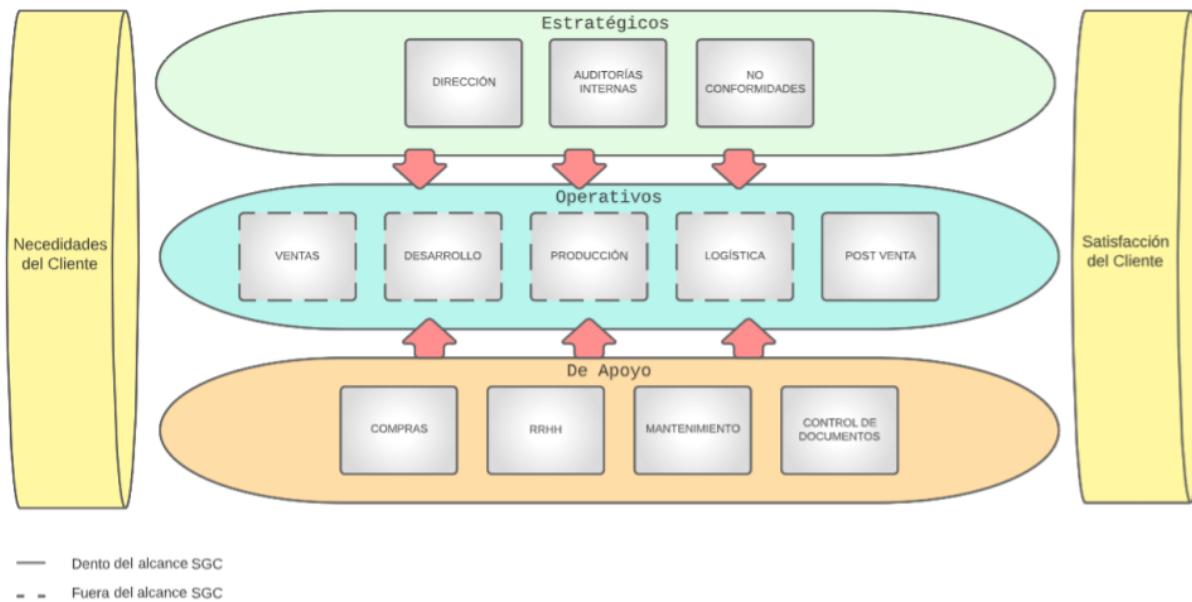
El siguiente diagrama detalla la estructura organizativa y el alcance del SGC (en verde).



La Dirección designa al **Responsable del SGC (RSGC)**, quien tiene autoridad y responsabilidad para asegurar que los requisitos del SGC se establezcan y cumplan según ISO 9001:2015, asegurar la actualización, distribución y resguardo de documentos y registros, gestionar planes y acciones del SGC, promover la toma de conciencia sobre el cumplimiento de requisitos, e informar del desempeño y necesidades de recursos a la Dirección, según **PG 02 - Dirección** (sección 5.2).

3.2 MAPA DE PROCESOS

A continuación se presenta la interacción de los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad de Corvus S.R.L.



Interrelaciones entre procesos: Los procesos del SGC interactúan de manera integrada para lograr los objetivos de calidad. El proceso operativo principal de **Post Venta (PG 05)** se apoya en los procesos de apoyo de **Compras (PG 07)**, **Infraestructura (PG 08)** y **RRHH (PG 06)** para el desarrollo de sus actividades. Los procesos de dirección (definidos en **PG 02 - Dirección**) establecen el contexto, la política, objetivos y revisión del SGC, proporcionando el marco estratégico que orienta todos los procesos. Los procesos de **Control de Documentos (PG 01)**, **No Conformidades (PG 03)** y **Auditorías (PG 04)** aseguran la documentación, mejora continua y verificación del cumplimiento del SGC en todos los procesos del alcance del sistema.

4. POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad de Corvus S.R.L. establece el compromiso de la Dirección con:

1. Promover el desarrollo tecnológico para la plena satisfacción del cliente.
2. Cumplir requisitos legales y reglamentarios aplicables.
3. Asegurar rentabilidad y crecimiento sustentable.
4. Promover participación activa y compromiso con el SGC.
5. Basar decisiones en evidencias objetivas.
6. Potenciar alianzas y sociedades estratégicas.
7. **Compromiso con la mejora continua del SGC** para aumentar la satisfacción del cliente y la eficacia de los procesos.
8. **Establecer un marco para definir y revisar los objetivos de calidad** que sean coherentes con esta política.

Esta política proporciona el marco para establecer los objetivos de calidad y se revisa en las revisiones por la dirección según **PG 02 - Dirección** (sección 5.5).



5. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La Dirección identifica y gestiona los riesgos y oportunidades que afectan la capacidad del SGC mediante el análisis FODA y evaluación documentada en **RC 01 - Análisis FODA y Evaluación de Riesgos y Oportunidades**. La gestión de riesgos y oportunidades se integra con la planificación de objetivos y la revisión por la dirección, asegurando que se tomen acciones apropiadas para abordar aquellos que puedan impactar en la capacidad del SGC para lograr sus objetivos y resultados previstos.

6. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La Dirección establece objetivos de calidad que son coherentes con la Política de Calidad y proporcionan el marco para la mejora continua. Los objetivos se establecen en dos niveles:

- **Objetivos Estratégicos:** Definidos en **RPG 02 01 - Objetivos Estratégicos**
- **Objetivos de Proceso:** Definidos en **RPG 02 02 - Objetivos e Indicadores**

Los objetivos son medibles, toman en cuenta los requisitos aplicables, y son monitoreados, comunicados y actualizados según corresponda. Cuando no se alcancen los objetivos, se establecen acciones correctivas documentadas en minutos de reunión.

La gestión de objetivos se realiza según **PG 02 - Dirección** (sección 5.6).

7. RECURSOS

La Dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.

7.1 Competencia y Toma de Conciencia

La Dirección determina las competencias necesarias del personal que realiza trabajo que afecta el desempeño y la eficacia del SGC. La gestión de competencias, evaluación de desempeño y capacitación se establece según **PG 06 - Gestión de RRHH**.

El personal debe estar consciente de la Política de Calidad, sus objetivos de calidad, su contribución a la eficacia del SGC y las implicaciones de no cumplir con los requisitos del SGC, según **PG 06 - Gestión de RRHH**.

7.2 Infraestructura

La empresa determina y proporciona la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. La gestión de mantenimiento de infraestructura, equipos y servicios se establece según **PG 08 - Mantenimiento de Infraestructura**.



7.3 Ambiente para la Operación

La empresa determina y gestiona el ambiente necesario para la operación de los procesos. Dado que la organización opera principalmente bajo la modalidad de home office, se asegura que el personal disponga del ambiente adecuado (espacio físico, conectividad, equipamiento) para desarrollar sus actividades de manera efectiva, según los requerimientos documentados en **PG 06 - Gestión de RRHH** (RPG 06 04 - Requerimientos de equipamiento y servicios de puestos de trabajo).

8. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Dirección realiza revisiones periódicas del SGC para asegurar su idoneidad, adecuación y eficacia continua.

8.1 Frecuencia

Las revisiones se realizan al menos una vez al año según **PG 02 - Dirección** (sección 5.7).

8.2 Información Revisada

La revisión incluye: estado de acciones de revisiones previas, cambios en el contexto de la organización, desempeño del SGC (satisfacción del cliente, cumplimiento de objetivos, no conformidades, resultados de auditorías, desempeño de proveedores), adecuación de recursos, y eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades.

La medición de satisfacción del cliente se realiza mediante encuestas documentadas en **RPG 02 04 - Encuesta de Satisfacción de Clientes**, según **PG 02 - Dirección** (sección 5.8).

8.3 Resultados

Las decisiones de la revisión incluyen: acciones para mejorar la eficacia del SGC, mejoras del servicio relacionadas con los requisitos del cliente, necesidades de recursos, y acciones de mejora con plazos y responsables asignados.

8.4 Documentación

Las revisiones se documentan en **RPG 02 03 - Minuta de Reunión** según **PG 02 - Dirección** (sección 5.7.2).

9. DOCUMENTOS DEL SGC

A continuación se listan los Procedimientos Generales (PG) del Sistema de Gestión de Calidad. El listado completo de documentos del SGC, incluyendo Procedimientos Particulares (PP) y Registros (RPG, RPP, RC), se encuentra documentado en **RPG 01 01 - Listado de Documentos y Registros**.



- **PG 01:** Control de Documentos
 - **PG 02:** Dirección
 - **PG 03:** No Conformidades
 - **PG 04:** Auditorías
 - **PG 05:** Post Venta
 - **PG 06:** RRHH
 - **PG 07:** Compras
 - **PG 08:** Infraestructura
-

10. HISTORIAL DE CAMBIOS (Resumen)

Fecha	Rev.	Motivo
09/08/2021	00	Documento inicial.
18/10/2022	03	Actualización Política e incorporación FODA (RC 01).
08/10/2024	05	Actualización de Logo y funciones del organigrama.
28/10/2024	06	Diferenciación de tipos de clientes.
25/09/2025	07	Actualización del punto 5 (Documentos SGC).
29/12/2025	08	Incorporación de puntos 6, 7, 8 y 9 (Gestión de Riesgos, Objetivos, Revisión por la Dirección).
30/12/2025	09	Ampliación y detalle de la tabla de partes interesadas: completada información de Tolveros, mejoradas descripciones de Dirección, Equipo Trabajo, Clientes (Grandes y PyM), Contratistas, y separación de Socios y Proveedores con especificación de tipos de socios. Incorporación de sección 7 (Recursos) con referencias a PG 06 (Competencia y Toma de Conciencia) y PG 08 (Infraestructura), y mención de ambiente para la operación (7.3). Renumeración de secciones subsiguientes.
31/12/2025	10	Incorporación de descripción del Responsable del SGC (RSGC) en sección 3.1. Ampliación de sección 9 con referencia a RPG 01 01 para listado completo de documentos. Adición de descripción de interrelaciones entre procesos del SGC en sección 3.2.
04/01/2026	11	Estandarización de formato de referencias a documentos con guión (PG 02 - Dirección). Ampliación de sección 5 (Gestión de Riesgos) con descripción de integración con planificación. Adición de referencia a proceso de satisfacción del cliente en sección 8.2.