

LEAD THE EVOLUTION



# Manual de Calidad

## COBIS – SGC

## Historia de Cambios

Versión	Fecha	Autor	Revisado	Aprobado	Descripción
1.0.0	12-jul-10	MAC	MAC	MAC	Emisión inicial.
1.0.1	25-jun-16	BLO	DGU	DGU	Se cambió el documento al nuevo estándar, se actualizaron los procesos descritos, la misión y visión de la empresa.
1.0.2	30-ene-17	SVA ESO	BLO	JBO	Se incluye en Alcance detalle de la arquitectura de los procesos, de acuerdo a los estándares de CMMI.
2.0.0	4-may-17	BLO	DGU	JBO	Se modificó la política de calidad, misión y visión, y se actualizó a la nueva imagen de la empresa.
2.0.1	28-nov-17	RAG	DGU	JBO	<p>Se procedió a actualizar los siguientes cambios: 2.2 Objetivos de Calidad en cuanto a que los mismos están integrados y son medibles conjuntamente con los indicadores de cada proceso. En el numeral 3 Alcance, se incluye en el nivel II Procesos en paréntesis los procesos que corresponden a los estratégicos, operación y de apoyo. Así también que los procedimientos que se indican en el nivel III, se encuentran en el site de la biblioteca virtual en el SGC. Se incluye en las exclusiones el numeral 8.5.4 Preservación. En el numeral 4 se cambia los términos Información de los Procesos en lugar de procesos documentados, y se realiza aclaración al texto del numeral de la siguiente manera: Para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad se disponen de los procesos declarados en el numeral 3 de este documento y que corresponden al Nivel II con sus respectivos procedimientos e información documentada.</p> <p>En todo el documento se cambia el termino anteriormente denominado Mapa de Procesos y Relaciones o Interrelaciones solo por Mapa de Procesos. Así también se elimina los términos archivo mapa de procesos y se deja únicamente los términos mapa de procesos o los términos documento mapa de procesos.</p> <p>Se procede a incluir los productos vigentes que se comercializan en COBIS.</p>
3.0.0	02-Ene-2018	NBO	DGU	JBO	Se incluye los principios y los valores de la compañía en el numeral 2 descripción de la empresa con su respectiva asociación entre ellos. Además la misión y la visión se deja en heading 3.
4.0.0	9-01-2018	NBO	RAG	RAG/DGU	Se elimina del Manual en el numeral Alcance, la exclusión del numeral 8.5.4 Preservación como consecuencia de la auditoría de fase 1 realizada por la empresa certificadora SGS, en la que de acuerdo a criterio del auditor a cargo, determinó que si como sujetos a Preservación para el proceso de Gestión Tecnológica exclusivamente.

### Nota Aclaratoria

© 2018 Cobiscorp  
RESERVADOS TODOS LOS DERECHOS

La información que Cobiscorp proporciona a través de este documento tienen el carácter de referencial y/o informativo, por lo que Cobiscorp podría modificar esta información en cualquier momento y sin previo aviso.

Es responsabilidad del tenor de este documento el cumplimiento de todas las leyes de derechos de autor aplicables. Sin que por ello queden limitados los derechos de autor, ninguna parte de este documento puede ser reproducida, almacenada o introducida en un sistema de recuperación, o transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio (ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, grabación o de otra manera) con ningún propósito, sin la previa autorización por escrito de Cobiscorp.

Cobiscorp puede ser titular de patentes, solicitudes de patentes, marcas, derechos de autor, y otros derechos de propiedad intelectual sobre los contenidos de este documento. El suministro de este documento no le otorga ninguna licencia sobre estas patentes, marcas, derechos de autor, u otros derechos de propiedad intelectual, a menos que ello se prevea en un contrato por escrito de licencia de Cobiscorp.

Cobiscorp, COBIS y Cooperative Open Banking Information System son marcas registradas de Cobiscorp.

Otros nombres de compañías y productos mencionados en este documento, pueden ser marcas comerciales o marcas registradas por sus respectivos propietarios.

# Tabla de Contenido

<b>MANUAL DE CALIDAD.....</b>	<b>1</b>
<b>COBIS – SGC .....</b>	<b>1</b>
<b>1. UBICACIÓN DE LA EMPRESA .....</b>	<b>5</b>
<b>2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....</b>	<b>5</b>
2.1. ACTIVIDAD.....	5
2.2. VISIÓN .....	5
2.3. MISIÓN:.....	5
2.4. PRINCIPIOS Y VALORES .....	5
2.5. OBJETIVOS DE CALIDAD.....	6
2.6. DESCRIPCIÓN DE LA TECNOLOGÍA Y PRODUCTOS .....	6
2.7. POLÍTICA DE CALIDAD .....	8
<b>3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....</b>	<b>8</b>
3.1. NIVEL I: MACROPROCESOS .....	8
3.2. NIVEL II: PROCESOS.....	8
3.3. NIVEL III: PROCEDIMIENTOS .....	8
<b>4. INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS .....</b>	<b>9</b>
<b>5. INTERACCIÓN DE PROCESOS.....</b>	<b>9</b>
<b>6. ANEXOS Y REGISTROS .....</b>	<b>9</b>

## 1. UBICACIÓN DE LA EMPRESA

COBIS se encuentra ubicada en Quito-Ecuador en el Sector de Cumbayá en el Centro Empresarial Site Center en las calles E N50 y Calle C.

En Panamá se encuentra ubicada en el Tecnoparque internacional, Ciudad del Saber, Edificio 235, segundo piso.

En Colombia se encuentra en Carrera 7 No 26-20 piso 28, Edificio Torre Seguros Tequendama - ciudad de Bogotá.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

### 2.1. Actividad

---

Somos una empresa que diseña, desarrolla e implementa productos y servicios de software de misión crítica y los comercializa para instituciones financieras de varios tamaños y especialidades.

### 2.2. Visión

---

Nuestra visión es: “COBIS está ampliamente asociado con redes de valor de rápido crecimiento.”

### 2.3. Misión:

---

Nuestra misión es: “Asociarnos con negocios financieros para acelerar el crecimiento de su red de valor”

### 2.4. Principios y valores

---

En Cobis se encuentran definidos cuatro principios: Confiabilidad, Satisfacción del cliente, Liderazgo e innovación, y como valores encontramos : Honestidad, compromiso, empatía, calidad, recursividad, enfoque en soluciones, comunicación y trabajo en equipo.

En el siguiente diagrama se evidenciará como están ligados cada uno de los principios con los valores de la compañía:



## 2.5. Objetivos de Calidad

---

Los objetivos de calidad van ligados a la estrategia empresarial de Cobis y son los siguientes:

- Eficiencia Operacional
- Mejora del Producto
- Dinamismo Comercial

Adicionalmente los objetivos de calidad se plantean en cada proceso como se muestra en el Mapa de procesos organizacional, los mismos que son medibles a través de los indicadores determinados para cada proceso; y se encuentran formulados e integrados en los mismos.

## 2.6. Descripción de la Tecnología y Productos

---

COBIS es un sistema probado, con procesamiento transaccional, modular, y de última tecnología, diseñado para operar en ambientes cooperativos de computación cliente-servidor de tres niveles, permitiendo que las instituciones financieras afronten con decisión y seguridad los desafíos del nuevo milenio.

La arquitectura basada en servicios junto con el middleware COBIS Tran Server, la arquitectura en capas, el uso de la programación orientada a objetos, permite una fácil integración con sistemas externos, el uso de recursos óptimos para brindar soporte y mantenimiento, escalabilidad, portabilidad, características que hacen de COBIS uno de los referentes en soluciones de software bancario.

Los productos COBIS se clasifican en diferentes grupos de acuerdo a un propósito común:

- Módulos del CORE: Activas, Pasivas y Básicos.
- Sales & Services Suite
- Canales
- Infraestructura
- Pagos
- Herramientas de Productividad

A continuación se presenta una tabla que explica la suite de productos COBIS por propósito común:

GRUPO DE PRODUCTOS		NOMBRE ACTUAL	DESCRIPCIÓN
CORE	ACTIVAS	COBIS Crédito	Administrador de Líneas/Cupos de Crédito
		COBIS Cartera	Administrador de Préstamos
		COBIS Cobranzas	Administrador de Procesos de Cobranza
		COBIS Garantías	Administrador de Valores en Garantías
	PASIVAS	COBIS Depositos a Plazo Fijo (DPF)	Administrador de Inversiones a plazo fijo
		COBIS Cámara y Remesas	Canje de Cheques locales y de otras plazas
		COBIS Tesorería	Administrador de Operaciones de la Mesa de Dinero
		COBIS Cuentas Corrientes	Administrador de Cuentas Corrientes
		COBIS Cuentas de Ahorro	Administrador de Cuentas de Ahorro.
	BÁSICAS (Propósito General)	COBIS Servicios Bancarios	Compra y Venta de Divisas / Emisión de Cheques de Gerencia
		COBIS Contabilidad	Contabilidad general
		COBIS Reportes	Reportería Operativa / Gerencial
		COBIS Firmas	Registro de Firmas de los clientes
		COBIS Bodega de Datos	Consolidador de información para inteligencia de negocios
		COBIS Administración y Seguridad	Registro de Usuarios y Permisos
		COBIS Visual Batch	Automatización de Procesos Batch.
		COBIS Reporte Entes de Control (REC)	Reportes a Entidades de Control
	SALES & SERVICE SUITE	Herramientas	COBIS Administrador de Productos Financieros (APF)
COBIS Workflow			Administrador de Flujos de Trabajo
COBIS Vista Consolidada de Cliente (VCC)			Punto de consulta de la situación de un cliente e inicio de procesos.
COBIS CX (Customer Experience)			Gestión Electrónica de Documentos / Generador de documentos interactivos
COBIS Buzón de Tareas			Visor del funcionario de sus tareas asignadas
COBIS Reglas de Negocio			Administrador de Reglas de Negocio
Biblioteca Procesos		Business Processes	Colección de Procesos de Negocio Preconstruidos.
CANALES	COBIS Banca Internet Personal	Banca Internet para Personas	
	COBIS Banca Internet Comercial	Banca Internet para Empresas	
	COBIS ATM	Cajeros Automáticos y Administrador de Tarjetas	
	COBIS ACH	Tranferencias electrónicas Interbancarias.	
	COBIS Banca Móvil	Aplicación Móvil para Consulta de Saldos / Tranferencias / Pago de servicios	
	COBIS Branch	Registro de Transacciones en Oficina desde las Ventanillas del Banco	
INFRAESTRUCTURA	COBIS Notification Server	Administrador de Notificaciones a funcionarios y clientes e-mail y Sms	
	COBIS Integration Engine	Procesamiento de lotes de transacciones (pago de nómina / pagos de proveedores)	
	COBIS Transaction Server (CTS)	Servidor de Transacciones COBIS	
	COBIS Integration Server (CIS)	Servidor de Integración COBIS	
PAGOS	COBIS Payment: Administrador de Redes de Originación y pago	Administrador de las redes originadoras y de pagos	
	COBIS Payment: Originador de Remesas y Transacciones	Terminal de originación de una transacción.	
	COBIS Transacciones: Pago de Remesas y Transacciones	Terminal de pago y cierre de una transacción	
HERRAMIENTAS PRODUCTIVIDAD	COBIS Designer	Diseño y construcción de formularios WEB	
	COBIS Services Generator	Generador de Servicios Web.	

## 2.7. Política de Calidad

---

Somos un proveedor líder de soluciones informáticas de clase mundial, principalmente en el sector financiero. Contamos con un equipo directivo comprometido a la mejora continua y cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos. Para esto hemos implementado un Sistema de Gestión de Calidad basado en estándares internacionales de la industria. Ofrecemos productos y servicios de Calidad, enfocados en la satisfacción de nuestros clientes.

## 3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Nuestro SGC cubre y certifica todas las actividades de diseño, desarrollo, comercialización, implementación y servicios de software para instituciones financieras, y con esto los productos y servicios que ofrecemos al mercado. Cubre todos los procesos declarados en el mapa de procesos de la organización que presenta una arquitectura de tres niveles como son:

### 3.1. Nivel I: Macroprocesos

---

- **Estratégicos:** Describe los lineamientos para la ejecución de la operación. Controla las metas de la organización, sus políticas y estrategias.
- **Operación:** Constituyen los procesos productivos que ayudan al cumplimiento del objetivo. Generan el producto/servicio para el cliente. También identifican la cadena de valor.
- **Apoyo:** Contienen las actividades necesarias para la correcta operatividad de los macroprocesos estratégicos y operativos.

### 3.2. Nivel II: Procesos

---

Describe cada uno de los procesos contenidos en el Nivel I y cuya descripción se relaciona en el documento Mapa de Navegación que se encuentra en la biblioteca virtual (Información General del Sistema):

- Gerencia, Medición, Análisis y Mejora. (Estratégicos)
- Gestión Comercial, Producción Implantación, Producción Servicios, , Desarrollo de Producto y Soporte Técnico. (Operación)
- Capital Humano, Finanzas y Administración, Gestión Tecnológica, Legal. (Apoyo)

### 3.3. Nivel III: Procedimientos

---

Describe los procedimientos con el detalle de las actividades, soportado por el diagrama de flujo del proceso, subproceso o procedimiento. Los procedimientos se encuentran descritos en la información documentada de cada proceso en el site creado para el SGC en la biblioteca virtual.

El sistema cubre las siguientes locaciones geográficas: COBISCORP Ecuador, COBISCORP Colombia, y COBISCORP Panamá, con la consideración de que en todas las locaciones se ejecutarán los procesos del giro de negocio dependiendo de los contratos que se generen con los clientes.



El proceso de Gerencia se maneja desde la sede principal en Ecuador y abarca el contexto general de la empresa.

El alcance del sistema cubrirá todos los numerales de la norma sin la aplicabilidad en el sistema de lo que señala el numeral 7.1.5 correspondiente a “Recursos de Seguimiento y Medición”, debido a que por el tipo de actividad que realiza la empresa no intervienen los elementos requeridos por la Norma para dispositivos, calibración, medición etc.

## 4. INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS

Para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad se disponen de los procesos declarados en el numeral 3 de este documento y que corresponden al Nivel II con sus respectivos procedimientos e información documentada:

- Gerencia
- Desarrollo de Producto
- Gestión Comercial
- Producción Implantación
- Producción Servicios
- Soporte Técnico
- Finanzas y Administración
- Legal
- Gestión Tecnológica
- Capital Humano
- Medición Análisis y Mejora

Adicionalmente la empresa cuenta con documentos específicos para su gestión los cuales se encuentran especificados en el Mapa de Procesos, así como en el Listado Maestro de Registros que están publicados en la Biblioteca Virtual.

## 5. INTERACCIÓN DE PROCESOS

La descripción de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, así como su interacción se encuentran definidos en el documento “Mapa de Procesos”, que se encuentra en el repositorio en la Biblioteca Virtual.

## 6. ANEXOS Y REGISTROS

- Mapa de Procesos.