

# Manual de la Calidad

 ArgentinaClearing



Julio 2010

ArgentinaClearing. Cámara Compensadora de futuros y opciones.

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 13
	Capítulo 0 - REGISTRO DE MODIFICACIONES	28/07/2010

## Capítulo 0

### REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERS.	FECHA	CAP.	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS
12	05/03/10	0	Se modificó el cuadro de las modificaciones introducidas en las versiones.
12	05/03/10	3	Se cambió la denominación de dicho capítulo pasándose a llamar "Definiciones y abreviaturas", ya que el listado de las versiones en vigencia está disponible en Loyal DMS.
08	21/07/09	4	Se agregó en el punto 4.2.2 que las versiones en vigencia se distribuyen de acuerdo a lo dispuesto en el apartado 4.2.3 y la rúbrica del capítulo 0 implica la aprobación de todos los capítulos del manual de la calidad por parte de GA.

Elaboró: Jorgelina Salvatierra

Controló: María Sol Mas

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 01
	Capítulo 1 - PRESENTACION DE LA EMPRESA	17/03/2006

## Capítulo 1

### PRESENTACION DE LA EMPRESA

El “Mercado General de Productos Nacionales del Rosario de Santa Fe”, hoy Mercado a Término de Rosario S.A., fue fundado en el año 1909, época de esplendor de Argentina como productor y exportador de productos agrícolas.

El cambio de razón social efectuado en diciembre de 1978 se debió principalmente a dos razones: incorporar por medio de las palabras “a Término” la descripción del objeto social y a su vez no limitarla a productos nacionales de manera de poder comprender otros bienes.

El Mercado a Término de Rosario SA es una organización donde se negocian contratos de futuros y opciones con productos basados en commodities y desde principios del año 2002, cuenta además, con una división de productos financieros.

A partir de la década del '90, el Mercado comenzó a resurgir con la liberación del comercio granario y, en ese escenario, se gestó la idea de crear una sociedad distinta del Mercado para que actúe como Cámara Compensadora de futuros y opciones, con el objetivo principal de adaptar el sistema de administración de garantías a la tendencia seguida por los mercados internacionales que contaban con organizaciones de clearing a cargo de la registración, compensación, liquidación y garantía de las operaciones.

Es así como en noviembre de 1999, a partir de la decisión adoptada por la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del Mercado a Término de Rosario SA, se aprueba la escisión de parte de su patrimonio para constituir la Cámara Compensadora, denominada originariamente Argentina Clearing House SA, hoy Argentina Clearing SA.

El 20 de junio de 2002 mediante resolución 14.221 de la Comisión Nacional de Valores, Argentina Clearing SA obtuvo la autorización para funcionar como cámara de compensación y liquidación de márgenes de garantía y registro de las operaciones de contratos de futuros y opciones.

En fecha noviembre de 2002 Argentina Clearing S.A comienza a funcionar como contraparte central de los contratos de futuros y opciones concertados en el Mercado. Luego del comienzo formal de sus actividades, se inicia un proceso tendiente a dotar a esta sociedad de todas las características que debe reunir una Cámara Compensadora para dar cumplimiento a los máximos estándares internacionales en la materia.

Entre las medidas adoptadas para alcanzar este objetivo, se procedió a la revisión integral y actualización del Reglamento Interno, a la redacción de toda la documentación a suscribir por los Miembros Compensadores, al desarrollo de sistemas de medición de riesgo en tiempo real, a la implementación de un fondo de garantía aportado por la Bolsa de Comercio de Rosario, constitución de un Fideicomiso de Garantía con aportes de todos los Miembros Compensadores, formando un único patrimonio que responde frente al incumplimiento de cualquiera de ellos; y posteriormente, a la redacción e implementación de los manuales de procedimientos internos, a la contratación de auditorías externas, al aumento del patrimonio de la sociedad, y a redefinir requisitos financieros y operativos más exigentes para operar en el Mercado.


Asimismo, a los fines de reforzar la seguridad jurídica de la Cámara Compensadora, se procedió a la constitución de fideicomisos de garantía, que resguarden los fondos aportados por

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 01
	Capítulo 1 - PRESENTACION DE LA EMPRESA	17/03/2006

todos los participantes del Mercado, en garantía de las operaciones registradas en Argentina Clearing S.A.

Actualmente, Argentina Clearing S.A. cumple con los estándares internacionales en la materia y es la única Cámara Compensadora de derivados de Argentina.

Elaboró: Mariana Slapka	Controló: María Sol Mas
-------------------------	-------------------------

	Manual de la Calidad	Edición N° 02
	Capítulo 2 - POLITICA DE LA CALIDAD	17/07/2006

## Capítulo 2

### POLITICA DE LA CALIDAD

Brindar servicios con idoneidad técnica y operativa, actuar con responsabilidad y transparencia, garantizar el cumplimiento de los contratos, mantener niveles máximos de confidencialidad y focalizar su accionar en la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos ha sido desde su creación, preocupación constante de nuestra organización

A fin de satisfacer requerimientos normativos, documentamos nuestra política de la calidad por medio de los siguientes postulados:

1. Satisfacer las necesidades de nuestros clientes cumpliendo de manera continua los requisitos contractualmente establecidos, en un marco de transparencia y seguridad.
2. Propender al cumplimiento de las mejores prácticas internacionales aplicables a nuestra actividad, aún superando los requisitos establecidos por las entidades reguladoras.
3. Asegurar la competencia técnica de nuestro personal, brindando una adecuada capacitación y formación profesional y generando un ambiente de trabajo que posibilite su activa participación en la mejora continua de los procesos.
4. Privilegiar las relaciones con proveedores dispuestos a brindar productos y/o servicios que satisfagan nuestros requerimientos.

Conscientes de la importancia que reviste el cumplimiento permanente de estos principios, asumimos el compromiso de su difusión y observancia, y delegamos en la Gerencia General la autoridad requerida para definir, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de toda la organización.

C.P. Luis Bautista Ossola  
Presidente  
Argentina Clearing S.A.

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 13
	Capítulo 3 - DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	27/07/2010

## Capítulo 3

### DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

#### 3.1 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

##### 3.2.1 DEFINICIONES

Son de aplicación las definiciones establecidas en la Norma ISO 9000:2000 y en particular las siguientes:

**Documento externo:** directivas o resoluciones dispuestas por personas o entidades distintas de la organización, y que deben ser observadas por la misma.

**Documento interno:** Estatuto Social, Reglamento Interno, Instructivos

**Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Procedimiento de gestión (PG):** forma especificada para llevar a cabo actividades vinculadas con el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad de la organización.

**Procedimiento operativo (PO):** forma especificada para llevar a cabo actividades propias de la prestación del servicio de la organización.

**Avisos:** son los medios por los cuales se hacen conocer todas las resoluciones emanadas del Directorio o funcionario delegado por éste, y que refieran a la operatoria de la Cámara Compensadora.

**Comunicaciones:** disposiciones de carácter operativo y no normativo, emanadas del Directorio o funcionario delegado por éste, que se notifican a los Miembros Compensadores.

**Extranet (AnyWherePortfolio):** plataforma de consultas y comunicaciones utilizadas por los Miembros Compensadores y Argentina Clearing S.A. Contiene toda la información relacionada al BackOffice de las operaciones registradas.

**Intranet (Sharepoint):** plataforma de colaboración basada en Windows Sharepoint Services (R) utilizada por el personal de ACSA con fines operativos.

**Miembro Compensador:** es la persona autorizada por la Cámara Compensadora a registrar, compensar y liquidar las Operaciones que registre por cuenta propia o por cuenta de comitentes.

**Agente:** son los intermediarios miembros de los Mercados de Futuros y Opciones adheridos.

**Comitente;** es la persona que encomienda a su Agente la concertación de Contratos de Futuros, Contratos de Opciones u otros contratos de derivados en un Mercado de Futuros y Opciones adherido.

**COBIT:** Objetivos de Control para la Información y Tecnologías afines. Marco referencial que describe en detalle 34 objetivos de control e identifica los requerimientos de negocio para la información y los recursos de TI que son impactados en forma primaria por cada objetivo de control. Estos últimos, contienen declaraciones de los resultados deseados o propósitos a ser alcanzados mediante la implementación de 302 objetivos de control detallados y específicos a través de los 34 procesos de TI (tecnología informática).

**Sitio web:** Plataforma de consulta utilizada por Argentina Clearing SA, los Miembros Compensadores y terceros, que contiene información y documentos de carácter normativo y operativo, entre otros, los Avisos, Comunicaciones, formularios operativos.

**Loyal (DMS – QMS):** Software para la administración y el control de los documentos del SGC de la organización, que opera con documentos electrónicos a través del manejo de accesos de usuarios o grupos, y que permite: i) **módulo DMS:** la elaboración, revisión y autorización de los documentos para su publicación y consulta por parte de los usuarios, así como también la

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición Nº 12
	Capítulo 3 - EDICIONES EN VIGENCIA DE LOS CAPITULOS DEL MANUAL DE LA CALIDAD Y DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	04/03/2010

impresión de copia controlada de los mismos; ii) módulo QMS: la gestión de Auditorías mediante la administración de los programas, planes, informes, no conformidades y acciones, así como también el seguimiento y registro de acciones y no conformidades propias en las distintas etapas del proceso del SGC, permitiendo definir usuarios responsables y plazos de ejecución para las distintas etapas de las acciones.

### 3.2.2 ABREVIATURAS

**CNV**: Comisión Nacional de Valores.

**ACSA**: Argentina Clearing S.A.

**SARP**: Sistema de administración de riesgo de portfolio.

**SEyAR**: Sistema de evaluación y administración de riesgo.

Elaboró: Jorgelina Salvatierra	Controló: María Sol Mas	Aprobó: Nicolás V. Baroffi
--------------------------------	-------------------------	----------------------------

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 09
	Capítulo 4 - SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	27/07/2010

## Capítulo 4

### 4.0 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

#### 4.01 Objetivo

Definir los procesos asociados a la prestación del servicio y al sistema, asegurar que los servicios satisfagan en todo momento las condiciones contractuales establecidas y posibilitar de manera sistemática su mejora continua.

#### 4.02 Alcance

Todos los servicios de registro, compensación, liquidación y garantía de contratos de futuros, contratos de opciones y otros contratos de derivados, y todos los elementos definidos en la **norma ISO 9001:2008** (Sistema de gestión de la calidad - Requisitos), utilizada como referencia para la implementación del sistema.

#### Exclusiones

Debido a la estructura de la organización y de la naturaleza del servicio prestado, no se encuentra dentro del alcance actividades relacionados con Diseño y Desarrollo (apartado 7.3), por cuanto las actividades desarrolladas por la organización están definidas contractualmente por el solicitante del servicio, y de Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio (apartado 7.5.2), por no haber procesos que sean alcanzados por estos conceptos.

#### Responsabilidades

**Gerencia General**, de la estructuración del Sistema de la Calidad, de la aprobación del Manual de la Calidad, de la revisión (control) de los Avisos y Comunicaciones, y de la aprobación de todos los documentos del sistema con excepción de las Fichas de Activos.

**Calidad**, de la implantación y mantenimiento del Sistema de la Calidad, de la revisión del Manual de la Calidad y del mantenimiento actualizado de su distribución y control, de la revisión (control) de los Procedimientos de gestión y de los Perfiles de Puesto (de manera conjunta o indistinta con la Gerencia de Legales) y de la administración del sistema documental,

**Gerencias**, de la revisión (control) de los Procedimientos Operativos vinculados con sus respectivas tareas,

**Gerencia de Legales**, de la revisión (control) de los Procedimientos de gestión y de los Perfiles de Puesto (de manera conjunta o indistinta con Calidad),

**Riesgos**, de la revisión (control) y aprobación de las Fichas de Activos.

**Sectores**, de la adecuada conservación de los registros vinculados con las actividades de su incumbencia,

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 09
	Capítulo 4 - SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	27/07/2010

#### 4.04 Documentos asociados

PG 4.01 Control de los documentos y de los registros.

#### 4.1 REQUISITOS GENERALES

De acuerdo con los lineamientos establecidos por la norma utilizada como referencia para la implementación del sistema de gestión de la calidad y con la naturaleza de los servicios, los procesos de conducción, de prestación y de apoyo establecidos son los siguientes:

- Conducción
- Gestión del sistema de la calidad
- Prestación del servicio: (Operaciones)
- Prestación del servicio: (Riesgo)
- Formación de personal
- Mantenimiento del Sistema Informático

Los lineamientos generales establecidos en los diferentes capítulos de este manual y en la documentación del sistema a la que se hace referencia en ellos, definen los criterios y métodos para la operación, seguimiento, medición, análisis y control de estos procesos, incluidos la provisión de recursos y las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los mismos.

La definición, secuencia, interacción y los indicadores necesarios para la evaluación de su eficacia, se establecen en el capítulo 9 de este Manual de la Calidad.

#### 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

##### 4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad responde a la estructura que se detalla a continuación:



▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 09
	Capítulo 4 - SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	27/07/2010

La Política de la Calidad se define en el capítulo 2, los Objetivos se tramitan según los lineamientos definidos en el apartado 5.4.1, los detalles relativos a la gestión del Manual de la Calidad se especifican en el apartado 4.2.2, el Control de los documentos se realiza de acuerdo con lo establecido en el apartado 4.2.3 y los Registros se tratan según las directivas establecidas en el apartado 4.2.4 de este Manual de la Calidad.

#### **4.2.2 Manual de la Calidad**

El Manual de la Calidad está estructurado en nueve capítulos que, salvo para los cuatro primeros y para el último, sigue el ordenamiento de la norma a la cual responde el sistema.

Cada uno de los capítulos se identifica por medio de un código numérico y por el número y la fecha de versión y constituye un elemento independiente que conforma la menor unidad de cambio; de acuerdo con este criterio, sólo se reemplazan aquellos que han sufrido alguna modificación. Las versiones en vigencia de los diferentes capítulos se detallan en el apartado 4.2.3y la rúbrica del capítulo 0 implica la aprobación de todos los capítulos del Manual de la Calidad por parte de GA.

La distribución del Manual de la Calidad se realiza por medio del sistema informático (Solapa Publicadas de Loyal DMS y Sitio web).

El Manual de la Calidad se modifica toda vez que sea requerido y los cambios introducidos se consignan en el capítulo Registro de cambios. Las versiones obsoletas de los diferentes capítulos se reemplazan por la nueva versión, se retiran de circulación (en forma manual del Sitio Web y automáticamente con la publicación de la nueva versión de la solapa Publicadas de Loyal DMS) y se conservan identificadas como obsoletas de manera permanente en el sistema informático (solapa Históricas de Loyal DMS).

No forman parte del Manual de la Calidad, los procedimientos y otros documentos a los que se hace referencia en éste.

#### **4.2.3 Control de los documentos**

Todos los documentos y los datos inherentes al sistema de la calidad se elaboran, identifican, revisan, autorizan y distribuyen de acuerdo con lo establecido en el procedimiento más arriba identificado.

Con el objeto de verificar su adecuación, toda la documentación se revisa y aprueba antes de su publicación. La revisión la ejecuta personal competente diferente del que la elaboró y debidamente autorizado. Las versiones en vigencia de los documentos, incluidos los de origen externo, se evidencian por medio de listas maestras actualizadas permanentemente y en forma automática por el sistema Loyal DMS.

La distribución por medio del sistema informático (Loyal DMS, Intranet, AnywherePortfolio - Extranet, Sitio web, SARP, según corresponda) permite asegurar que las versiones vigentes se encuentren en los lugares en los que se realizan las tareas contempladas en el sistema.

Los documentos y datos obsoletos se retiran de los lugares de distribución y uso; con propósitos legales y/o contractuales y/o de preservación del conocimiento, se conservan los originales debidamente inutilizados.

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 09
	Capítulo 4 - SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	27/07/2010

Los cambios o modificaciones que se introducen en la documentación o en los datos, se gestionan y administran de manera similar a lo establecido para los documentos originales, según las directivas contenidas en el procedimiento antes aludido y la revisión y aprobación de los mismos, es llevada a cabo por las funciones que intervinieron en el documento anterior.

Para permitir una rápida localización de la modificación y para conocimiento del usuario, los cambios se denotan, cuando resulta necesario, en el Registro de Modificaciones presente en el documento en cuestión.

#### **4.2.4 Control de los registros**

La definición de las actividades relacionadas con la identificación, la publicación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo y el responsable de la retención y la disposición de los registros, está contenida en el procedimiento más arriba indicado y/o en los documentos por medio de los cuales se ejecutan las tareas.

La conformación de los formularios e informes facilita el tratamiento de los datos y asegura su legibilidad; su código identificador y/o nombre del registro posibilita el acceso a la información en ellos contenida.

Los registros de la calidad, en sistema informático o en papel, según corresponda, están a disposición de los clientes y los lugares dispuestos para su archivo aseguran condiciones aptas para evitar daño, deterioro o pérdida de los mismos.

Elaboró: Jorgelina Salvatierra	Controló: María Sol Mas
--------------------------------	-------------------------

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 04
	Capítulo 5 – RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	03/06/2008

## Capítulo 5

### 5.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

#### 5.01 Objetivo

Establecer las políticas previstas por la Dirección, en lo relativo a su compromiso con el desarrollo, implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad y con la mejora continua de su eficacia.

#### 5.02 Alcance

Sistema de Gestión de la calidad de la Empresa.

#### 5.03 Responsabilidades

**Presidencia**, de la definición y aprobación de la Política de la Calidad,

**Gerencia General**, de la definición de objetivos, de la asignación de responsabilidades y autoridad, de la provisión de recursos humanos y materiales para la implementación y mantenimiento del sistema de la calidad y de la revisión sistemática y regular del sistema implantado,

**Calidad**, del establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos del sistema de gestión de la calidad, de informar a la Dirección acerca del desempeño del sistema y de cualquier necesidad de mejora por medio de la elaboración del material que posibilite la Revisión por la Dirección y de conservar de manera permanente los resultados de la misma.

#### 5.04 Documentos asociados

No aplicable.

### 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El compromiso de la Dirección con el desarrollo y la implementación del Sistema de gestión de la calidad de la Empresa así como la mejora continua de su eficacia, se evidencia a través del cumplimiento de las políticas y los lineamientos descritos en este manual, de la ininterrumpida provisión de los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución y mantenimiento y del adoctrinamiento continuo con relación a la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes como así también los legales y reglamentarios.

### 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

De acuerdo con la naturaleza de los servicios prestados, las condiciones bajo las cuales éstos son llevados a cabo por la organización están acordadas con los clientes, y los requisitos a cumplir por ambas partes contractualmente definidos. Las disposiciones adoptadas para llevar a cabo estas actividades, permiten asegurar su cumplimiento.

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 04
	Capítulo 5 – RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	03/06/2008

### **5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD**

La Política de la Calidad se define en el capítulo 2 de este manual.

### **5.4 PLANIFICACIÓN**

#### **5.4.1 Objetivos de la calidad**

De la filosofía de la Empresa en materia de calidad, emanan metas primarias que se traducen en objetivos que, debido a su naturaleza dinámica, evolutiva y en algunos casos reservada, se establecen y documentan internamente.

#### **5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad**

Como se desprende de los lineamientos definidos en este manual, el sistema de gestión de la calidad establecido responde a los requisitos descritos en el apartado 4.1, incluidos los objetivos de la calidad, y su estructuración permite asegurar que los cambios se planifiquen e implementen manteniendo su integridad y su normal funcionamiento.

### **5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

#### **5.5.1 Responsabilidad y autoridad**

Conjuntamente con la asignación de las responsabilidades descritas en los diferentes capítulos de este manual, se reconoce implícitamente el otorgamiento de libertad organizativa y autoridad para:

- 1) en lo relativo a servicios, procesos de prestación y sistema de la calidad, identificar y registrar cualquier problema e iniciar acciones para prevenir la aparición de no conformidades;
- 2) iniciar, recomendar o proveer soluciones a través de los canales establecidos y comprobar su eficacia.

El organigrama incluido al final de este capítulo muestra la interrelación de los diferentes sectores de la Empresa. Los sectores “Administración de Bases de Datos”, “Desarrollo de Sistemas” y “Administración y Contabilidad” incluidos dentro de este organigrama no tienen responsabilidades específicas asignadas dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.

Con el objeto de asegurar la confidencialidad de las operaciones y preservar la posible existencia de conflictos de intereses, todo el personal de la organización firma una declaración por la cual se compromete a no revelar a terceros información relativa a las actividades llevadas a cabo en el ejercicio de sus funciones y a no aceptar tareas a ejecutar en organizaciones vinculadas comercialmente con la Empresa.

Las responsabilidades indicadas en los diferentes capítulos de este Manual de la Calidad constituyen las más relevantes, y son complementadas por las descritas en los procedimientos de gestión y operativos.

#### **5.5.2 Representante de la Dirección**

La Dirección designa como su representante al responsable de Calidad quien independientemente de otras responsabilidades asignadas, asume las de asegurar que se

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 04
	Capítulo 5 – RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	03/06/2008

establezcan, implementen y mantengan los procesos inherentes al sistema de la calidad, informar a la Dirección respecto del desempeño del sistema y de las necesidades de mejoras y de promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

### **5.5.3 Comunicación interna**

El contacto directo entre las diferentes funciones y con el personal que las integran, su interacción para la resolución de problemas y para la mejora continua de los procesos y la estrecha participación y supervisión de los responsables de los sectores, aseguran la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

## **5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

### **5.6.1 Generalidades**

Semestralmente y utilizando como referencia el informe elaborado por el responsable de Calidad acerca del desempeño del sistema, la Gerencia General lleva a cabo la revisión integral del mismo, a fin de evaluar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La evaluación de las oportunidades de mejora y de la necesidad de introducir cambios en el sistema, incluidos la política y los objetivos de la calidad, son parte de las actividades contempladas en la revisión por la Dirección. Los resultados se documentan en un acta de edición numerada y fechada.

### **5.6.2 Información para la revisión**

La información de entrada utilizada para llevar a cabo la revisión, incluye como mínimo datos resumidos vinculados con:

- resultados de auditorías internas y externas,
- retroalimentación de los clientes,
- desempeño de los procesos, por medio del análisis de los respectivos indicadores, y de la conformidad del servicio, a través del análisis de las no conformidades detectadas,
- estado de las acciones correctivas y preventivas,
- acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas,
- cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- recomendaciones para la mejora.

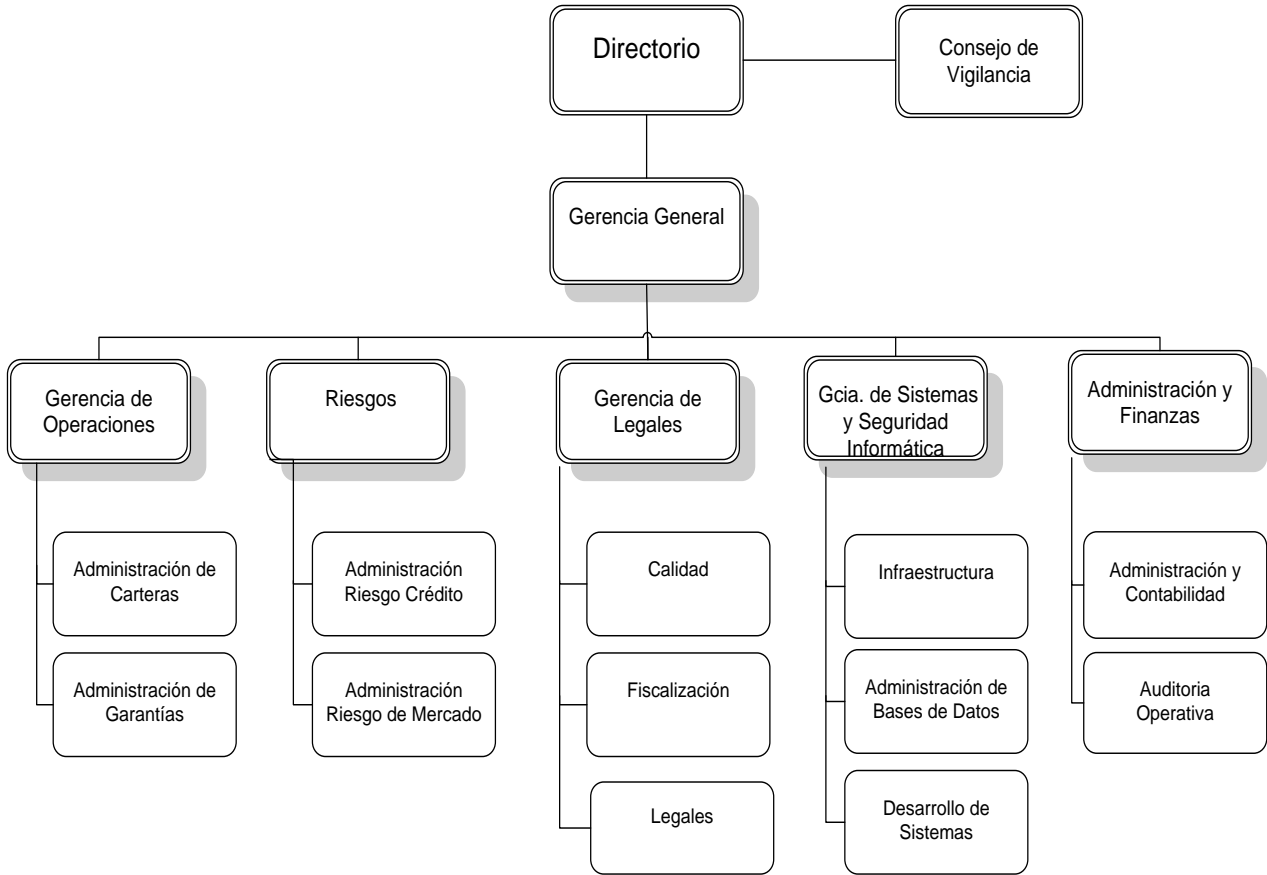
### **5.6.3 Resultados de la revisión**

Los resultados de la revisión se documentan según lo establecido en 5.6.1 e incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- la mejora del servicio en relación con los requisitos de los clientes y
- las necesidades de recursos.

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 04
	Capítulo 5 – RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	03/06/2008

# ORGANIGRAMA ARGENTINA CLEARING S.A.



Elaboró: Jorgelina Salvatierra	Controló: María Sol Mas
--------------------------------	-------------------------

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 03
	Capítulo 6 – GESTION DE LOS RECURSOS	21/07/2009

## Capítulo 6

### 6.0 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

#### 6.01 Objetivo

Asegurar una provisión de recursos que posibilite el efectivo mantenimiento del sistema de gestión de la calidad implementado, la mejora continua de su eficacia y el cumplimiento de los requisitos de los clientes.

#### 6.02 Alcance

Recursos materiales y humanos.

#### 6.03 Responsabilidades

**Calidad**, de elaborar, conjuntamente con los sectores, el programa de capacitación y de su ejecución, de registrar la capacitación impartida y de conservar los registros de capacitación y calificación del personal,

**Gerencia General**, de aprobar el programa de capacitación, de proveer los recursos materiales y humanos necesarios y de formalizar la calificación del personal,

#### 6.04 Documentos asociados

PG 6.01 Formación de los recursos humanos

#### 6.1 Provisión de recursos

Las actividades descriptas en este Manual de la Calidad, incluidas aquellas vinculadas con la mejora continua de la eficacia del sistema y con el cumplimiento de los requisitos de los clientes, constituyen los elementos básicos que posibilitan la identificación de las necesidades de recursos materiales y humanos; el compromiso asumido en la definición de la política de la calidad y en la implementación y mantenimiento del sistema de la calidad, lleva al suministro de los mismos.

### 6.2 RECURSOS HUMANOS

#### 6.2.1 Generalidades

Las exigencias mínimas, en lo relativo a grado de instrucción, formación, entrenamiento y experiencia requeridos, establecidas en perfiles de puesto, aseguran la competencia del personal que ejecuta tareas específicas con incidencia en la calidad del servicio.

#### 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

Las necesidades de capacitación se extraen de la comparación entre el grado de idoneidad adquirido y el requerido para la tarea específica a ejecutar. Los resultados,

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 03
	Capítulo 6 – GESTION DE LOS RECURSOS	21/07/2009

elaborados conjuntamente con los responsables de los sectores, se plasman en un Programa Semestral de Capacitación.

Tomando en consideración el tema objeto de la formación, ésta se realiza por medio de cursos internos o externos y/o entrenamientos en el lugar de trabajo.

Los entrenamientos en los lugares de trabajo se realizan teniendo en cuenta la naturaleza de las tareas a ejecutar, y/o las exigencias establecidas en los perfiles de puesto, y los antecedentes del postulante. La eficacia del entrenamiento se evalúa de manera continua o periódicamente, tomando en consideración el grado de asimilación de los conocimientos impartidos alcanzado por el postulante.

Las acciones formativas se documentan por medio de registros de asistencia o certificados, según corresponda, y cada colaborador cuenta con una ficha personal de capacitación que contiene, entre otros, formación recibida fuera de la Empresa, cursos y/o entrenamientos en el lugar de trabajo, etc., según sea aplicable.

Para las tareas taxativamente enunciadas en perfiles de puesto, la demostración de la competencia (calificación), se realiza contrastando los antecedentes del postulante contra los requisitos preestablecidos.

El procedimiento más arriba citado, contiene las directivas específicas para llevar a cabo y documentar las actividades precedentemente descriptas.

### **6.3 INFRAESTRUCTURA**

La infraestructura para la prestación de los servicios contemplados en el alcance del sistema de gestión de la calidad, satisface las necesidades en lo relativo a oficinas y espacios de trabajo, y el hardware y software disponible, incluidos los servicios de apoyo, permiten llevar a cabo eficazmente las actividades previstas.

### **6.4 AMBIENTE DE TRABAJO**

Tomando como referencia los aportes realizados por los diferentes sectores, se trabaja de manera permanente en la mejora del ambiente de trabajo con el objetivo, entre otros, de lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

Elaboró: Jorgelina Salvatierra	Controló: María Sol Mas
--------------------------------	-------------------------

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 07
	Capítulo 7 – REALIZACION DEL PRODUCTO	21/07/2009

## Capítulo 7

### 7.0 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

#### 7.01 Objetivo

Definir los lineamientos que permitan asegurar la planificación y la efectiva prestación de los servicios,

#### 7.02 Alcance

Todos los servicios taxativamente definidos en el Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### 7.03 Responsabilidades

**Directorio**, de las resoluciones vinculadas con la sustanciación de sumarios, de la aprobación de los activos aceptados en garantía, de la aprobación de la admisión de los Miembros Compensadores y su revocación,

**Gerencia General**, de autorizar las compras y subcontrataciones, de la aprobación de las ofertas, otorgar conformidad conjuntamente con Riesgos para la aceptación especial de activos o superación de límites de manera indistinta con Gerencia de Operaciones, suscripción conjunta con Riesgos de resoluciones de desvíos de manera indistinta con gerencia de operaciones.

**Gerencia de Operaciones**, de ingresar en el SEyAR los parámetros SARP, de refrendar las tareas realizadas por Administración de Carteras con relación a las actividades de registros y compensación, de otorgar conformidad para la aceptación especial de activos o superación de límites de manera indistinta con Gerencia General, de refrendar lo actuado por Administración de garantías en lo relación a la cancelación de saldos deudores,

**Administración de Carteras**, de llevar a cabo las actividades de registro y compensación de las operaciones, de la actualización de carteras en el SEyAR y extranet,

**Administración de Garantías**, de realizar las gestiones para la cancelación de saldos deudores, de la contabilización de su cancelación, de la actualización de las garantías en el SEyAR, del análisis de las solicitudes de extracción, conjuntamente con Administración de Riesgos de Mercado, de su contabilización y de ordenar o ejecutar el pago,

**Riesgos**, de disponer la acción a seguir en caso de resolución de desvíos conjuntamente con Gerencia General o Gerencia de Operaciones, de comunicar a Administración de Garantías los saldos deudores de los Miembros Compensadores que superaron los límites operativos y los que excedieron los límites a las posiciones abiertas, al finalizar la rueda, de suscribir conjuntamente con Administración Riesgo Crédito el informe de actualización de límites operativos, de asignar cantidades a los Miembros Compensadores, de autorizar conjuntamente con Gerencia de Operaciones o Gerencia General la aceptación especial de activos o superación de límites.

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición Nº 07
	Capítulo 7 – REALIZACION DEL PRODUCTO	21/07/2009

**Administración Riesgo Crédito**, de la categorización de los Miembros Compensadores, de la suscripción conjunta con Riesgos del informe de actualización de límites operativos, de la valuación del Límite Operativo Consolidado Máximo.

**Administración Riesgo de Mercado**, de llevar a cabo el análisis de las solicitudes de extracción, conjuntamente con Administración de Garantías, de llevar a cabo las tareas de monitoreo y control de los riesgos de mercado, de determinar el rango de variación de precios de los activos subyacentes, de la revisión de los parámetros SEyAR, de suscribir conjuntamente con Gerencia de Operaciones del “Informe de volatilidades-revisión de parámetros”,

**Gcia. de Sistemas y Seguridad Informática**, de la revisión de los inventarios de equipos y de la generación de copias de resguardos informáticos y de coordinar las tareas vinculadas con los planes de contingencia.

**Infraestructura**, de la actualización de inventarios de equipos informáticos y de la generación de copias de resguardo, de la ejecución de las pruebas y de las tareas relativas a los planes de contingencias.

**Legales**, de la tramitación formal de sumarios,

**Calidad**, de la evaluación y revalidación de proveedores conjuntamente con el (los) sector (es) involucrado (s) en la compra,

**Fiscalización**, de efectuar el análisis y tramitación de las solicitudes de admisión de los Miembros Compensadores, de la planificación y realización de fiscalizaciones internas de los procedimientos operativos, y de la elaboración de informes de las fiscalizaciones efectuadas y su remisión a la Gerencia General, del análisis y actualización de los registros de firmas y poderes, del registro de los incumplimientos,

**Administración y Finanzas**, del control de la valuación del Límite Operativo Consolidado Máximo, de efectuar el control de los excesos a los límites establecidos a los activos en garantía y de los controles semanales contables

**Auditoría Operativa**, de efectuar los controles diarios de movimientos de bancos.

**Sectores**, de la evaluación y selección de proveedores, conjuntamente con Calidad, de la definición de los productos o subcontrataciones a adquirir, de la recepción y tramitación de reclamos.

#### 7.04 Documentos asociados

PG 7.01 Compras y subcontratación

PG 7.03 Atención de reclamos

Procedimientos Operativos, incluidos los Planes de Contingencia.

#### 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

En la planificación y el desarrollo de los procesos que conducen a la realización de los servicios, se toman en consideración los siguientes aspectos:

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 07
	Capítulo 7 – REALIZACION DEL PRODUCTO	21/07/2009

- requisitos establecidos para la prestación del servicio por la entidad que provee el ámbito para la negociación de los contratos,
- requisitos establecidos por la propia organización para las relaciones contractuales con los Miembros Compensadores,
- necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio,
- actividades requeridas de verificación y seguimiento del servicio, incluidas las de fiscalización del grado de cumplimiento de los procedimientos, realizadas en carácter de control, con criterios de aceptación,
- registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos.

Los resultados de la planificación se materializan según lo establecido en 7.5.1.

## **7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto**

Los requisitos relacionados con la prestación del servicio están definidos en el Acuerdo Marco las Operaciones con Contratos de Futuros y Opciones, en el Reglamento Interno de la organización y las disposiciones pre establecidas por la Dirección para llevar a cabo la operatoria. Para su satisfacción, se tuvieron en cuenta los requisitos del cliente, aquellos no especificados por el cliente pero necesarios para la prestación, los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio y otros adicionales, vinculados con las modalidades operativas de la Empresa


### **7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto**

De acuerdo con la naturaleza de los servicios ofrecidos, la revisión de los requisitos relacionados con los mismos se realiza tomando en consideración por una parte, la vinculación con la entidad que provee el ámbito para la negociación de los contratos, y por la otra, con los Miembros Compensadores. En el primero de los casos, los requisitos están establecidos en el acuerdo aludido en el apartado anterior y en la vinculación con los Miembros Compensadores la revisión de los requisitos se realiza por medio del análisis del grado de cumplimiento de las condiciones definidas en la solicitud de admisión.

Cabe mencionar que, adicionalmente, durante la operatoria, se lleva a cabo una revisión permanente de las condiciones contractuales por medio del monitoreo en tiempo real de las posiciones de los Miembros Compensadores, aludida en el apartado 7.5.1.

Tomando como referencia el marco dentro del cual se desarrollan las actividades originalmente previstas, en la tramitación de las solicitudes de admisión se verifica que:

- a) el servicio solicitado / ofrecido esté adecuadamente definido;
- b) para su satisfacción, se disponga de los medios materiales y humanos requeridos;
- c) cuando exista una oferta previa, estén compatibilizadas las diferencias que pudieran existir entre ésta y la respectiva solicitud.

	Manual de la Calidad	Edición N° 07
	Capítulo 7 – REALIZACION DEL PRODUCTO	21/07/2009

Las modificaciones se analizan de manera similar a lo establecido precedentemente y se transfieren a las funciones interesadas a los efectos de su implementación.

Con relación a la admisión de Miembros Compensadores, todas las actividades descriptas en este apartado se ejecutan y documentan de acuerdo con lo establecido en procedimientos operativos.

### **7.2.3 Comunicación con el cliente**

El acceso por parte de los clientes a la información relativa a los servicios y la vinculada con el estado de las operaciones, solicitudes puntuales, reclamos, etc. se canalizan por medio de los sistemas informáticos de comunicación propios (Extranet, Página Web), correo electrónico, líneas telefónicas, etc..

La retroalimentación de los clientes se trata de acuerdo con lo establecido en el apartado 8.2.1. Los reclamos se tramitan según la directiva documentada mencionada en este capítulo.

## **7.3 DISEÑO Y DESARROLLO**

De acuerdo con la naturaleza de los servicios prestados, este requisito no es aplicable. Se incluye este apartado con el fin de mantener la alineación establecida en la norma utilizada como referencia.

## **7.4 COMPRAS**

### **7.4.1 Proceso de compras**

La definición de los productos para los cuales se requieren proveedores evaluados, responde básicamente a la incidencia que el elemento o servicio a adquirir pueda tener en el servicio suministrado.

Dadas las características del servicio, se distinguen dos tipos de provisiones; las puntuales (generalmente hardware) y los servicios prestados por el proveedor de manera continua (generalmente software).

La evaluación y selección se realiza tomando como referencia la capacidad del proveedor para satisfacer los requisitos establecidos, por medio del análisis y ponderación de la información proveniente de uno o más de los siguientes elementos:

- ◆ antecedentes históricos del proveedor;
- ◆ evaluaciones realizadas por medio de cuestionarios;
- ◆ certificación del sistema de la calidad otorgada por tercera parte.

La revalidación de los proveedores de servicios prestados de manera continua, se realiza de manera sistemática y a intervalos preestablecidos o, fuera de programación, cuando los problemas detectados lo justifiquen.

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 07
	Capítulo 7 – REALIZACION DEL PRODUCTO	21/07/2009

Los criterios para la evaluación, selección y revalidación y la documentación de los resultados, se establecen y ejecutan según lo definido en la directiva antes mencionada.

#### **7.4.2 Información de las compras**

Tanto para las provisiones puntuales como para las prestaciones continuas, las características del elemento a adquirir o del servicio a contratar, se definen tan completamente como sea posible en especificaciones elaboradas ad-hoc para cada necesidad.

La documentación de compras se elabora, tramita y aprueba de acuerdo con lo establecido en el procedimiento más arriba indicado.

#### **7.4.3 Verificación de los productos comprados**

Las actividades de verificación de la aptitud para el uso (control) de los elementos / servicios recibidos, se realizan tomando en consideración el elemento o servicio adquirido y su grado de incidencia en la calidad de la prestación; las evidencias objetivas recogidas durante la verificación se documentan.

### **7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

#### **7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio**

La prestación de los servicios se realiza bajo condiciones controladas, de acuerdo con las directivas contenidas en procedimientos operativos y según normas internacionales.

Las operaciones previstas para llevar a cabo la prestación son, globalmente definidas, las siguientes:

- Admisión de Miembros Compensadores,
- Monitoreo en tiempo real de las posiciones de los Miembros Compensadores,
- Registro, compensación y liquidación de las operaciones,
- Fiscalización de la efectiva realización de las operaciones contempladas en los documentos aplicables,
- Definición y mantenimiento de Planes de contingencia que permitan asegurar la continuidad de los servicios.

La definición del equipamiento necesario para la prestación del servicio, responde a la naturaleza y a la magnitud de las operaciones a ejecutar.

El mantenimiento de los servidores y estaciones de trabajo, a nivel de hardware y software, utilizados por la organización, se realiza de acuerdo con disposiciones establecidas en un procedimiento documentado que contempla, entre otros:

- Actualizaciones de los sistemas operativos y de los programas antivirus,
- Generación de copias de resguardo (backups),
- Configuración de alarmas y alertas, etc..

Todas las tareas contempladas en el procedimiento más arriba mencionado, se documentan según lo indicado en el mismo documento.

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 07
	Capítulo 7 – REALIZACION DEL PRODUCTO	21/07/2009

### 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

De acuerdo con la naturaleza de los servicios prestados, este requisito no es aplicable. Se incluye este apartado con el fin de mantener la alineación establecida en la norma utilizada como referencia.

### 7.5.3 Identificación y trazabilidad

El código numérico que identifica las operaciones concertadas por los Miembros Compensadores, por medio de la plataforma operativa suministrada por la entidad que provee el ámbito para la negociación de los contratos, posibilita la reconstrucción de la historia de una prestación realizada.

### 7.5.4 Propiedad del cliente

Los activos entregados por los Miembros Compensadores se depositan en entidades de primer nivel que son elegidas por los mismos dentro de una gama de instituciones que normalmente operan con el agente fiduciario.

Independientemente de lo expresado, la Empresa efectúa los controles necesarios para que las transacciones se realicen de manera que se asegure la correcta asignación de activos.

### 7.5.5 Preservación del producto

Los sistemas informáticos disponibles y los planes de contingencia establecidos, posibilitan un apropiado manejo y conservación de la información relativa a las operaciones.

Adicionalmente, los resguardos planificados permiten la adecuada protección de los datos vinculados con las transacciones efectuadas

## 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

De acuerdo con la naturaleza de los servicios prestados, la organización no dispone de equipos de seguimiento y medición que deba verificar o calibrar periódicamente. Sin embargo, dispone de programas informáticos que dan soporte al Sistema de Gestión de Calidad de los que se debe confirmar la capacidad de los mismos. Esta comprobación se realiza de acuerdo con tareas planificadas y con la aceptación de los usuarios de cada aplicativo, al publicarse cada nueva versión o en su defecto cada seis meses.

Elaboró: Jorgelina Salvatierra	Controló: Maria Sol Mas
--------------------------------	-------------------------

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 02
	Capítulo 8 – MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	17/07/2006

## Capítulo 8

### 8.0 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

#### 8.01 Objetivo

Delinear las medidas necesarias para llevar a cabo los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora que posibiliten demostrar la conformidad del servicio, asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.

#### 8.02 Alcance

Aplicable a servicios, procesos y sistema de gestión de la calidad.

#### 8.03 Responsabilidades

**Gerencia General**, de la aprobación del programa de auditorías internas y de ordenar la realización de auditorías no programadas,

**Fiscalización**, de la definición de las características de los servicios a fiscalizar y de su ejecución,

**Calidad**, de la administración de las no conformidades y de las acciones correctivas y preventivas y del sistema de auditorías internas,

**Sectores**, del análisis de datos vinculados con sus respectivas funciones, de la adopción y del tratamiento de las no conformidades y de las acciones correctivas y preventivas.


#### 8.04 Documentos asociados

PG 8.01 Auditorías internas  
 PG 8.02 Acciones Correctivas y Preventivas  
 PG 8.03 Tratamiento No conformidades  
 PG 8.04 Satisfacción del cliente  
 Procedimientos Operativos

#### 8.1 GENERALIDADES

A fin de demostrar el efectivo cumplimiento de las condiciones contractuales acordadas con los clientes, los procesos de seguimiento y medición de los servicios se realizan de acuerdo con lo establecido más adelante en este mismo capítulo.

La utilización de las herramientas de gestión definidas en este manual, permite asegurar la conformidad del sistema implementado y la mejora continua de su eficacia.

	Manual de la Calidad	Edición N° 02
	Capítulo 8 – MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	17/07/2006

## 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

### 8.2.1 Satisfacción del cliente

Con el objeto de obtener información relativa a la percepción de los clientes con relación a la calidad de los servicios prestados y a los vinculados con la atención y el cumplimiento de solicitudes puntuales, el sistema contempla la realización de encuestas anuales, en general nominadas, que son analizadas a fin de detectar posibilidades de mejora en las prestaciones.

### 8.2.2 Auditoría interna

El sistema de auditorías internas contempla la realización, por medio de personal calificado e independiente de la función / sector a auditar, de auditorías programadas, no programadas y de seguimiento.

Las auditorías programadas del sistema de gestión de la calidad se realizan con el objeto de determinar si las normas y requerimientos reglamentarios aplicables son satisfechos por las disposiciones preestablecidas, si éstas están adecuadamente implementadas y si el sistema se mantiene de manera eficaz.

La programación de las auditorías se realiza tomando en consideración:

- a) naturaleza e importancia de los procesos y de los sectores a auditar;
- b) frecuencia como mínimo anual para todos los elementos / sectores de la organización.


Las auditorías no programadas se ordenan cuando los problemas encontrados o la incorporación de nuevos elementos lo aconseje y las de seguimiento, cuando la magnitud e importancia de las acciones correctivas o preventivas tomadas lo justifique y esté establecido como medio para verificar la eficacia.

La programación, planificación, ejecución y documentación de las auditorías y la definición de acciones pos auditoría, se realizan de acuerdo con el procedimiento identificado en el ítem Documentos asociados; los resultados se ponen a disposición de las funciones auditadas para que éstas tomen las acciones que correspondan.

Las auditorías internas pueden ser llevadas a cabo y/o conducidas por personal externo contratado debidamente calificado.

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La evaluación de la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados se lleva a cabo por medio de las políticas y disposiciones adoptadas en este manual, en los procedimientos y documentos asociados y por medio de la evaluación de los indicadores establecidos para cada uno de ellos. En función de los resultados obtenidos, cuando corresponde, se definen e implementan correcciones y/o acciones correctivas según sea apropiado.

	Manual de la Calidad	Edición N° 02
	Capítulo 8 – MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	17/07/2006

### **8.2.4 Seguimiento y medición del producto**

El seguimiento y la medición de la calidad del servicio se realiza por medio de fiscalizaciones internas planificadas, que se ejecutan con una periodicidad preestablecida, de acuerdo con criterios taxativamente previstos en un procedimiento operativo, con alcances definidos de antemano, en muestras tomadas al azar y ejecutadas en los lugares donde son llevadas a cabo las operaciones.

Los resultados se documentan y en caso de detectarse no conformidades, éstas se tratan de acuerdo con lo establecido en el apartado siguiente.

### **8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

Las no conformidades detectadas en las actividades ejecutadas conforme a los procedimientos operativos y aquellas que se detectan durante la fiscalización de su aplicación, se tratan y documentan de acuerdo con lo establecido en el procedimiento más arriba indicado.

De acuerdo con la naturaleza de los servicios prestados, la corrección de la falla o la adopción de medidas para evitar su repetición, son las únicas alternativas posibles frente a la aparición de no conformidades.

Cuando del análisis de la(s) no conformidad(es) surge la necesidad de indagar acerca de su(s) causa(s), se adoptan las acciones correctivas que correspondan.

### **8.4 ANÁLISIS DE DATOS**

Para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y evaluar la oportunidad de introducir mejoras en el mismo, se recopilan y analizan de manera regular datos que proveen información sobre:

- las acciones de seguimiento de los procesos,
- el grado de satisfacción de los clientes,
- la conformidad de los servicios con los requisitos,
- las características y, en la medida en que sea practicable, las tendencias de los procesos y servicios,
- los proveedores.

### **8.5 MEJORA**

#### **8.5.1 Mejora continua**

La aplicación efectiva de la política de la calidad, la definición de objetivos, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y las revisiones por la dirección constituyen los pilares básicos para alcanzar la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

#### **8.5.2 Acción correctiva**

El tratamiento de las acciones correctivas se realiza por medio de un procedimiento documentado, en el cual el análisis y la determinación de la causa de no conformidades reales, constituye un eslabón fundamental del esquema que se transcribe a continuación:

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 02
	Capítulo 8 – MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	17/07/2006

- identificación de la no conformidad real repetitiva y/o significativa;
- apertura formal de la acción correctiva;
- estudio y determinación de la causa;
- evaluación, determinación y documentación de la acción correctiva;
- implementación de la acción adoptada;
- verificación de la eficacia y documentación de resultados.

Basado en el ciclo precedentemente descrito, el control de las acciones correctivas y preventivas se realiza según lo establecido en el procedimiento antes indicado.

Las fuentes de información utilizadas para la eliminación de las causas de no conformidades reales repetitivas y/o significativas consisten, a modo de ejemplo, en:

- registros de no conformidades;
- informes de auditorías (internas o externas);
- revisiones del sistema por la Dirección;
- reclamos de clientes, etc.

### 8.5.3 Acción preventiva

El tratamiento de las acciones preventivas se realiza de manera similar al de las acciones correctivas, por medio del procedimiento aludido en el apartado precedente.

Las fuentes de información utilizadas para la eliminación de las causas de no conformidades potenciales repetitivas y/o significativas consisten, a modo de ejemplo, en:

- tendencias adversas detectadas en el proceso de prestación y/o fiscalización;
- informes de auditorías (internas o externas);
- revisiones del sistema por la Dirección;
- quejas de los clientes, etc.

Elaboró: Mariana Slapka	Controló: Maria Sol Mas
-------------------------	-------------------------

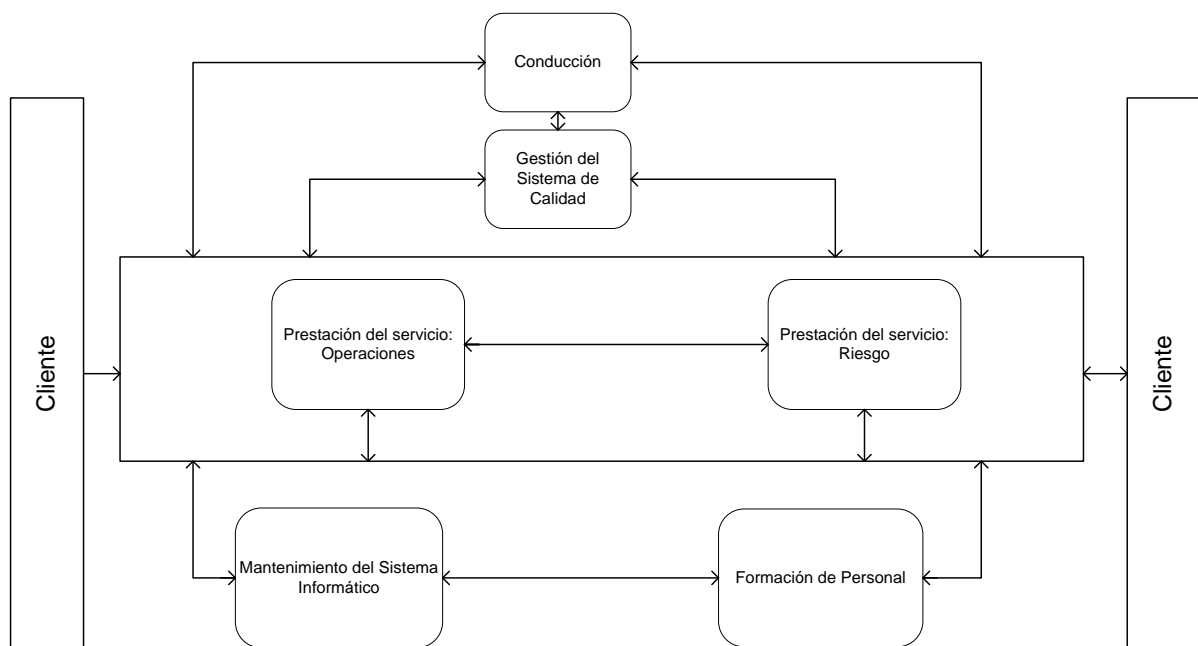
▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 09
	Capítulo 9 – PROCESOS	04/03/2010

## Capítulo 9

### 9.0 PROCESOS

#### 9.01 INTERACCIÓN

Teniendo en cuenta que dentro de una organización todas las actividades son interdependientes, en función de la importancia y de la naturaleza de los procesos establecidos, se muestra resumidamente en el siguiente cuadro las interacciones entre los mismos.



▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 09
	Capítulo 9 – PROCESOS	04/03/2010

## 9.02 CONDUCCIÓN

**Responsable: GERENCIA GENERAL**

**Definición:** Comprende la definición de políticas, objetivos y responsabilidades, la revisión del sistema, la asignación de recursos materiales y humanos, el análisis de datos, la adopción de acciones correctivas y preventivas, la mejora continua y el mantenimiento de los registros vinculados con el proceso.

**Secuencia:**

Con interacciones múltiples a lo largo de la planificación, prestación y control del servicio, dependiente de la circunstancia en particular.

Vinculación Proceso / Manual de la Calidad	
Apartados	4.1; 5.1; 5.2; 5.3; 5.4; 5.5; 5.6; 6.1; 6.2; 6.3; 6.4; 7.2; 8.1; 8.2; 8.3; 8.4; 8.5.

ENTRADAS	PARTICIPANTES		SALIDAS	C L I E N T E
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad definición procesos</li> <li>- Indicadores eficacia de procesos</li> <li>- Planificación objetivos</li> <li>- Información revisión por la Dirección</li> <li>- Programación capacitación</li> <li>- Necesidades de recursos</li> <li>- Resultados encuesta de satisfacción</li> <li>- Programación auditorías</li> <li>- Adopción Acciones correctivas y preventivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerencia de Operaciones</li> <li>- Riesgos</li> <li>- Gerencia de Sist. y Seg. Inf.</li> <li>- Legales</li> <li>- Administración y Finanzas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición procesos</li> <li>- Acciones de mejora procesos</li> <li>- Realización objetivos</li> <li>- Resultados revisión por la Dirección</li> <li>- Programa de capacitación</li> <li>- Asignación recursos</li> <li>- Acciones ligadas a encuestas</li> <li>- Programa auditorías</li> <li>- Resultados auditorías</li> <li>- Resultados Acciones correctivas y preventivas</li> </ul>	
	<b>CONDUCCIÓN</b>			
		<b>INDICADORES</b>	<b>SOPORTE</b>	
		Semestrales: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grado satisfacción programas</li> <li>- Revisiones Dirección</li> <li>-Grado satisfacción objetivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de la Calidad</li> <li>- PG 4.01</li> <li>- PG 6.01</li> <li>- PG 8.01</li> <li>- PG 8.02</li> <li>- PG 8.03</li> <li>- PG 8.04</li> </ul>	

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 09
	Capítulo 9 – PROCESOS	04/03/2010

### 9.03 GESTIÓN DEL SISTEMA DE LA CALIDAD

**Responsable: CALIDAD**

**Definición:** Comprende el control de la documentación del sistema, la administración de la capacitación del personal, la administración de las auditorías internas, de las no conformidades, de las acciones correctivas y preventivas y el mantenimiento de los registros vinculados con el proceso.

**Secuencia:**

Procesos varios, con interacción permanente con los mismos.

Vinculación Proceso / Manual de la Calidad	
Apartados	4.1; 4.2; 5.6; 6.2; 7.4; 8.1; 8.2; 8.3; 8.4; 8.5.

ENTRADAS	PARTICIPANTES		SALIDAS	C L I E N T E
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidades de Documentación</li> <li>- Necesidad evaluación proveedores</li> <li>- Datos relacionados con revisión por la Dirección</li> <li>- Información relativa a capacitación y calificación</li> <li>- Informes de inspección servicios</li> <li>- Administración Auditorías internas</li> <li>- Administración Acciones correctivas y preventivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerencia de Operaciones</li> <li>- Riesgos</li> <li>- Gerencia de Sist. y Seg. Inf.</li> <li>- Legales</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generación / modificación de documentos</li> <li>- Evaluación proveedores</li> <li>- Informe preliminar revisión por la Dirección</li> <li>- Programa Capacitación</li> <li>- Procesamiento informes de inspección servicios</li> <li>- Informes Auditorías internas</li> <li>- Resultados Acciones correctivas y preventivas</li> <li>- Acciones de mejora</li> </ul>	
	<b>GESTIÓN DEL SISTEMA DE LA CALIDAD</b>			
		INDICADORES	SOPORTE	
		Semestrales: <ul style="list-style-type: none"> <li>- No conformidades</li> <li>- Informes auditorías</li> <li>- Índice Acciones Correctivas / Preventivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de la Calidad</li> <li>- PG 4.01</li> <li>- PG 6.01</li> <li>- PG 7.01</li> <li>- PG 7.03</li> <li>- PG 8.01</li> <li>- PG 8.02</li> <li>- PG 8.03</li> <li>- PG 8.04</li> </ul>	

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 09
	Capítulo 9 – PROCESOS	04/03/2010

#### 9.04 PRESTACIÓN DEL SERVICIO: OPERACIONES

**Responsable: GERENCIA DE OPERACIONES**

**Definición:** Comprende la coordinación de actividades para la realización del servicio, la ejecución y registro de las fiscalizaciones previstas, la documentación de no conformidades y de las correcciones adoptadas.

**Secuencia:**

**Registro y Compensación:**

Importación Feed	Detección Inconsistencias	Corrección	Proceso Cierre	Pasaje a definitivo	Actualización SEyAR/Extranet
------------------	---------------------------	------------	----------------	---------------------	------------------------------

**Cobros y Pagos:**

Análisis saldos MC	Informe cancelación saldos/ integración garantías	Verificación ingresos/ Contabilización	Incumplimientos detectados	Notificación y registro incumplimientos
Análisis solicitud extracción	Solicitud válida	Emisión orden de pago Cta.Compen. Liq. / Instrucción agente Fiduciario Cta.Integración Margenes.	Contabilización	Ejecución Pago

**Entrega de Mercadería:**

Recepción Oferta de Entrega	Asignación Ofertas	Emisión Carátula de Entrega	Asignación cupos (circunstancial)	Distribución/ Notificación Cupos (circunstancial)	Retención/ Facturación gastos
Facturar al comprador	Debitar/Acreditar CCL	Registrar cancelación contrato en SEyAR	Recepción factura del Vendedor	Emisión Orden de Pago	Contabilizar

Vinculación Proceso / Manual de la Calidad	
Apartados	7.1; 7.2; 7.4; 7.5; 8.3; 8.4; 8.5.

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 09
	Capítulo 9 – PROCESOS	04/03/2010

ENTRADAS	PARTICIPANTES		SALIDAS	C L I E N T E
<b>Registro y Compensación:</b> - Información Feed - Detección Inconsistencias <b>Cobros y Pagos:</b> - Reporte saldos MC SEyAR - Informe cancelación saldos/integración garantías - Incumplimiento - Solicitud extracción <b>Entrega de Mercadería:</b> -Vencimiento posición contrato entrega - Aviso Oferta de entrega - Asignación Cupos <b>Fiscalización:</b> - Selección de los elementos a fiscalizar - Planificación fiscalizaciones	- Riesgos - Fiscalización		<b>Registro y Compensación:</b> - Corrección Inconsistencias - Pasaje a definitivo (actualización SEyAR) - Actualización Extranet <b>Cobros y Pagos:</b> - Identificación saldos deudores y composición - Verificación y contabilización Ingresos - Notificación Incumplimiento y registro - Identificación saldo acreedor y composición - Contabilización y ejecución egresos <b>Entrega de Mercadería:</b> - Asignación Ofertas Emisión Carátulas de Entrega - Notificación Cupos - Emisión de facturas - Cancelación contratos con entrega. - Emisión de Orden de Pago <b>Fiscalización:</b> - Informe fiscalizaciones - Tratamiento Acciones Correctivas y Preventivas - Mejora continua	
	PRESTACIÓN DEL SERVICIO: OPERACIONES			
	INDICADORES	SOPORTE		
	Semestrales: - Monto de pago fuera de término - Incumplimientos al Instructivo de Cobros y Pagos. - Ejecución de garantías - No conformidades - Tiempos Proceso entrega: Kg totales entregados al último día del mes del contrato / kg a entregar (medido en porcentaje).	- Manual de la Calidad - PO 7.08 - PO 7.09 - PO 7.10 - PO 7.11 - PG 8.02		

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 09
	Capítulo 9 – PROCESOS	04/03/2010

### 9.05 PRESTACION DEL SERVICIO: RIESGOS

**Responsable:** RIESGOS

**Definición:** Comprende la coordinación de actividades para la realización del servicio, la ejecución y registro de las fiscalizaciones previstas, la documentación de no conformidades y de las correcciones adoptadas

**Secuencia:**

Actualización SARP	Monitoreo operaciones	Documentación	Adopción acciones (circunstancial)	Comunicación Operaciones (circunstancial)	Resumen monitoreo
--------------------	-----------------------	---------------	------------------------------------	---	-------------------

Vinculación Proceso / Manual de la Calidad	
Apartados	7.1; 7.2; 7.4; 7.5; 8.3; 8.4; 8.5.

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 09
	Capítulo 9 – PROCESOS	04/03/2010

ENTRADAS	PARTICIPANTES		SALIDAS	C L I E N T E
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recopilación información histórica de precios, de volatilidades implícitas, de tasas de Interés.</li> <li>- Información financiera y patrimonial Miembro Compensador</li> <li>- Actualización Posiciones Abiertas y saldos de cuenta Miembro Compensador</li> <li>- Selección de los elementos a fiscalizar</li> <li>- Planificación fiscalizaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerencia de Operaciones</li> <li>- Fiscalización</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización Parámetros SARP</li> <li>- Categorización Miembro Compensador.</li> <li>- Administración riesgos de mercado</li> <li>- Administración riesgo crédito</li> <li>- Informe fiscalizaciones</li> <li>- Tratamiento Acciones Correctivas y Preventivas</li> <li>- Mejora continua</li> </ul>	
	<b>PRESTACION DEL SERVICIO: RIESGOS</b>			
	<b>INDICADORES</b>	<b>SOPORTE</b>		
	Semestrales: <ul style="list-style-type: none"> <li>- No Conformidades</li> <li>- Consulta rueda SARP</li> <li>- Cantidad de MC que superaron el LOA2</li> <li>- Cantidad de MC que superaron el LOA 3</li> <li>- Saldo LOP final / LOPCM:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rueda c/ LOP total &gt; 100% del LOPCM</li> <li>• Rueda c/ LOP total e/ 50% y 100% con relación al LOPCM</li> <li>• Rueda c/ LOP total menor al 50% con relación al LOPCM</li> </ul> </li> <li>- Ratio Liquidez: Recursos Propios Líquidos / Monto Lamfalussy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de la Calidad</li> <li>- PO 7.01</li> <li>- PO 7.03</li> <li>- PG 8.02</li> </ul>		

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 09
	Capítulo 9 – PROCESOS	04/03/2010

## 9.06 MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO

**Responsable:** Gerencia de Sistemas y Seguridad informática

**Definición:** comprende la actualización de inventarios de equipos informáticos, la planificación de tareas de mantenimiento, la generación de copias de resguardo, según normas internacionales, y la definición y ejecución de planes de contingencia, de acuerdo a procedimientos documentados.

**Secuencia:**

**Mantenimiento de servidores y estaciones de trabajo:**

Actualización de inventarios	Planificación tareas mantenimiento	Realización mantenimiento	Documentación
------------------------------	------------------------------------	---------------------------	---------------

**Planes de Contingencia:**

Definición Planes de Contingencia	Programación Pruebas	Ejecución Pruebas	Documentación	Activación del Plan (circunstancial)	Documentación resultados
-----------------------------------	----------------------	-------------------	---------------	--------------------------------------	--------------------------

Vinculación Proceso / Manual de la Calidad	
Apartados	7.5; 8.4; 8.5.

ENTRADAS	PARTICIPANTES		SALIDAS	C L I E N T E
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incorporación de equipos informáticos</li> <li>- Necesidades de mantenimiento de equipos</li> <li>- Planificación tareas de mantenimiento</li> <li>- Análisis contingencias</li> <li>- Programación pruebas</li> <li>- Detección Situación Contingencia</li> </ul>	- Infraestructura		Elaboración / Actualización inventarios	
	<b>MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución / Registro tareas mantenimiento</li> <li>- Definición Plan de Contingencias</li> <li>- Ejecución / Registro Pruebas</li> </ul>	
	<b>INDICADORES</b>	<b>SOPORTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activación Plan de Contingencias</li> <li>- Registro resultados</li> <li>- Tratamiento Acciones Correctivas y Preventivas</li> <li>- Mejora continua</li> </ul>	
	Semestrales: -Utilización Plan de Contingencia - Índice Disponibilidad Argentina Clearing Business Services	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de la Calidad</li> <li>- Normas COBIT</li> <li>- PG 7.01</li> <li>- PG 8.02</li> <li>- PO 7.02</li> </ul>		

▶ArgentinaClearing	Manual de la Calidad	Edición N° 09
	Capítulo 9 – PROCESOS	04/03/2010

## 9.07 FORMACIÓN DE PERSONAL

**Responsable: CALIDAD**

**Definición:** comprende la programación, ejecución y documentación de las actividades de capacitación, la realización de entrenamientos en el lugar de trabajo, la calificación formal del personal y el registro individual de la formación del personal.

**Secuencia:**

Programación Capacitación	Ejecución Programa	Documentación	Calificación de personal	Registro individual de formación
------------------------------	-----------------------	---------------	-----------------------------	-------------------------------------

Vinculación Proceso / Manual de la Calidad	
Apartados	6.2; 8.4; 8.5.

ENTRADAS	PARTICIPANTES		SALIDAS	C L I E N T E
- Necesidades de Capacitación - Necesidades de entrenamiento - Requerimientos perfil de puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerencia General</li> <li>- Riesgos</li> <li>- Gerencia de Operaciones</li> <li>- Gerencia de Sist. y Seg. Inf.</li> <li>- Legales</li> <li>- Administración y Finanzas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de Capacitación</li> <li>- Entrenamiento en el lugar de trabajo</li> <li>- Calificación de personal</li> <li>- Registro de capacitación / entrenamiento / calificación</li> <li>- Tratamiento Acciones Correctivas y Preventivas</li> <li>- Mejora continua</li> </ul>	
	<b>FORMACION DE PERSONAL</b>			
	<b>INDICADORES</b>	<b>SOPORTE</b>		
	Semestral: -Cumplimiento programa Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de la Calidad</li> <li>- PG 6.01</li> <li>- PG 8.02</li> </ul>		

Elaboró: Jorgelina Salvatierra	Controló: Maria Sol Mas
--------------------------------	-------------------------