

Bienvenido a



**Corporate Assessment and Standard  
Tracking System**



SOFTWARE PARA

**GESTIÓN DE  
AUDITORÍAS**

**CORPORATE  
PERFORMANCE  
MEASURING**



*Un producto de synthesis GmbH partner de I.L.M. & T.I. S.L.U.*

## OBJETIVO

Las organizaciones e instituciones utilizan “Estándares Corporativos” para asegurarse de que se han definido y cumplido los requisitos generales comunicando estos “Estándares Corporativos” y verificando la conformidad que asegurará alcanzar los objetos definidos de hoy y del mañana. Los “Best Performers” pueden apoyar a los “Least Performers” proporcionando ejemplos de “Buena Práctica” con respecto a la implantación de los “Estándares Corporativos”.

- Es necesario que los objetivos de la Calidad que se definen sean comunicados.
- Se requiere supervisar, evaluar e auditar de manera permanente dichos estándares para alcanzar los objetivos de la Calidad deseados.
- En caso de conformidad insuficiente, se necesitan medidas y acciones de mejora que se definan, se lleven a cabo y se sometan a un seguimiento.
- La dirección requiere disponer de forma inmediata y completa los resultados de evaluación, y definir medidas y/o acciones de mejora.

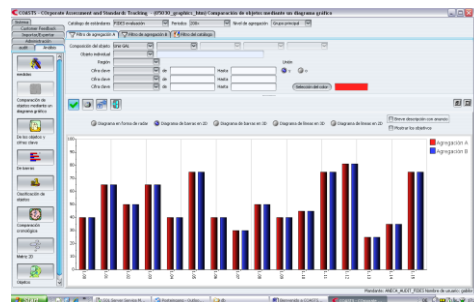
**COASTS** es una herramienta completa que soporta la definición de “Estándares Corporativos”, su comunicación, su supervisión y evaluaciones.

## BENEFICIOS

- Complementa la dirección de los procesos de auditorías.
- Reduce costes con respecto a la recogida de datos durante las auditorías/evaluaciones, a la consolidación de datos y su análisis.

- Información inmediata y permanente de los objetivos y de los ejemplos “Buena Práctica”.
- Auto-evaluación completa.
- Funcionalidades integradas para la evaluación y visualizar el benchmarking
- Resultados disponibles de forma inmediata.
- Niveles de agrupación múltiple y funciones de filtro para los resultados de evaluación.
- Funciones integradas para la gestión de los planes de mejora y su seguimiento
- Funciones integradas de “Customer Feedback” (encuesta del cliente).
- Los resultados de auditorías/evaluaciones se pueden entrar vía web browser o sistema cliente.
- Short ROI (ROI corto) gracias a una auditoría y un proceso de evaluación eficaz.
- Distintas interfaces para sistemas operativos externos.
- La última tecnología de Internet, como Java y XML.
- Solución idónea para cualquier tipo de organizaciones, de las más pequeñas a las más grandes.

**COASTS** es una solución que puede apoyar a los evaluadores / auditores o grupos de evaluadores cuando tienen que llevar a cabo un gran volumen de auditorías / evaluaciones.



La dirección tiene a su disposición un sistema de información visualizador de los objetivos y al mismo tiempo la permanente accesibilidad de los últimos resultados de las auditorías/evaluaciones.

## MÓDULO WEB - FUNCIONES

### Funciones Browser:

- Gestión del calendario de las auditorías / evaluaciones.
- Preparación de auditoria/evaluación
- Realización de la auditoria/evaluación
- Evaluación de la auditoria/evaluación
- Disponibilidad global de las funciones y resultados

### Tecnología:

- Java Servlets (J2EE)
- Interfaces XML
- UNICODE (para soporte de lengua local)

### ServletEngines testeados/comprobados:

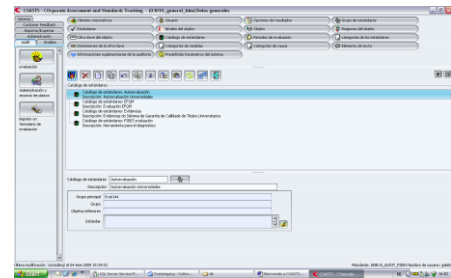
- Jakarta Tomcat
- IBM Websphere (esfera web IBM)

## PREPARACIÓN DE LA AUDITORIA / EVALUACIÓN

### Personalización libre para la administración de la base de datos:

- Clientes corporativos / Empresas / Filiales
- Usuarios
- Jerarquía de las entidades / organizaciones a auditar / evaluar
- Agrupación por regiones del objeto que se audita / evalúa
- Estándares

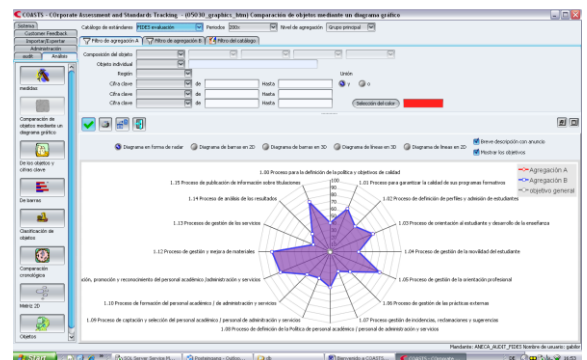
- Definición opciones para los resultados
- Personalización libre de cuestionarios, check-list, auditorias, cuestionarios de diagnóstico.
- Categorías para clasificar medidas
- ...



## EVALUACIÓN DE LA AUDITORIA

### Características de la auditoria/evaluación:

- Comparación cronológica
- Clasificación de los objetos
- Desglose de los resultados por niveles
- Historial de acciones de mejora
- Seguimiento de las acciones de mejora
- Indicadores para periodos actuales y anteriores
- Definición de objetivos a lograr
- ...



## Diferentes filtros por:

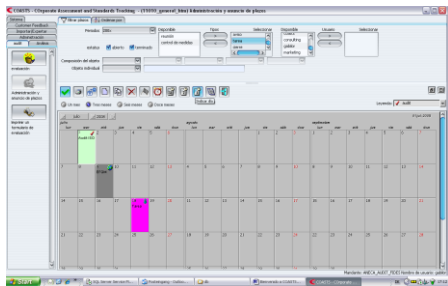
- Objetos/Entidades auditadas
- Auditor / Evaluador
- Periodos de evaluación
- Tipos
- Seguimiento

## Funciones de administración para:

- Administración de auditorías/evaluaciones
- Administración de los planes de mejora
- Administración de plazos
- Aviso por correo electrónico

## Calendario:

- Calendario – indicar día
- Calendario –indicar semana
- Calendario- indicar mes
- Calendario- indicar semestre
- TO DO list (lista de tareas)

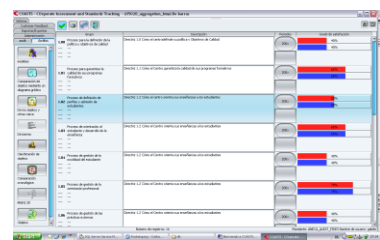


## PROCESO DE LA AUDITORIA / EVALUACIÓN

### Evaluación:

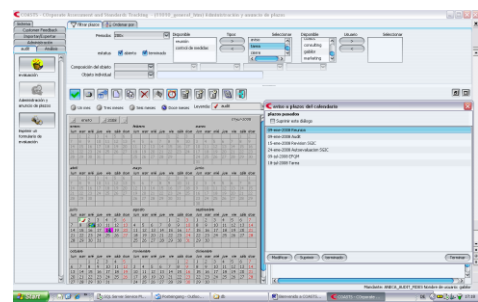
- Factores de ponderación
- Opciones de escalonamiento para la evaluación
- Agrupación en forma de jerarquía de estándares
- Adjuntar documentos
- Ejemplos de buenas prácticas

- Auto-evaluación basado en Internet
- Creación de planes de mejora
- Multitud de opciones de filtro
- Selección de cuestionarios
- “Features” representando los resultados de evaluación
- ...



### Seguimiento de las acciones de mejora:

- Categorizar las acciones de mejora
- Estado de las acciones de mejora
- Búsqueda de las tareas / TO-DO's
- Estado de los plazos definidos
- Entrega en la fecha indicada
- Seguimiento filtrado por auditor / evaluador
- Historial para acciones de mejora
- Función de aviso / alarma
- Impresos de informes de la auditoria (basado en ISO 19011)
- ...



## Campos de aplicación

La metodología se aplica para cualquier tipo de evaluación que se requiere llevar a cabo:

- Evaluaciones en base del modelo EFQM
- Auditoría internas según la norma DIN EN ISO 9001, 14001
- Evaluaciones del cumplimiento de los requisitos de protección de datos
- Evaluaciones de los requisitos de riesgos laborales
- .....

La importación de datos de sistemas externos, al igual que los datos exportados de los sistemas externos y los productos MS Office, se soportan con interfaces XML.

Mientras que el sistema de la base de datos SQL es suficiente para organizaciones pequeñas y medianas, el sistema de base de datos Enterprise (para empresas) como Oracle o DB2 se soportan en el componente servidor.

---

## TECNOLOGÍA V. 2.5.x

Última actualización enero 2013

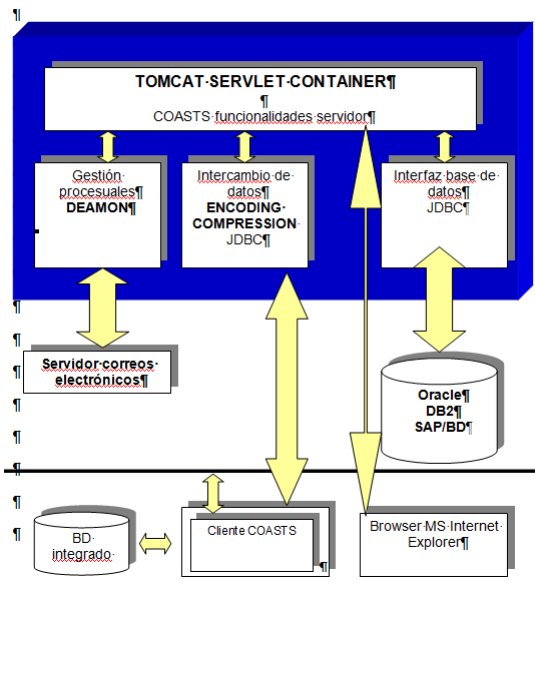
COASTS se ha implementado usando el programa de idiomas Java. Una base de datos SQL es un componente integrado que encaja en la arquitectura general del sistema COASTS.

La autenticación y encriptación está disponible siempre que Internet, más que las seguras intranet o extranet, se utilice para la comunicación de programas y datos. Aunque la funcionalidad general está disponible para monousuario (Single User) y para Enterprise Edition, también existen a su entera disposición componentes adicionales para suplir sus necesidades específicas.

El diseño general de COASTS se ha creado teniendo en cuenta posibles ampliaciones individuales. Con el fin de obtener el programa en cualquier idioma, se ha utilizado Unicode para la implementación.

- Aplicación de tecnologías basada en objetos
- Implementación en JAVA
- Interfaces XML, MS Excel, CSV Exportación
- Mediante la funcionalidad WEB (Internet) se podrá ejecutar la personalización de los datos, el análisis o la evaluación
- Conexión a direcciones de correo electrónico para realizar avisos con respecto a plazos de la agenda o del control de seguimiento de los planes de mejora
- Mobile Client / cliente móvil para realizar las evaluaciones in situ
- Replicación de datos entre cliente y servidor
- Multilinguismo mediante Unicode
- Superficie de usuario en inglés, francés, español e alemán
- Autenticación y SSL
- Instalación fácil en plataformas de UNIX, LINUX y WINDOWS
- Base de datos (software libre) SQL integrado
- Se soporta ORACLE o DB2 en la versión COASTS ENTERPRISE Edition

## Arquitectura del sistema



## RESUMEN - Arquitectura de sistemas COASTS

### GENERALIDADES

COASTS es un sistema de estructura modular compuesto de diversos componentes que trabajan de forma conjunta. En función de la licencia del módulo se defina el escenario de licencias. Se instalan todos los módulos en la misma clave de licencia, se activarán los módulos que se quieran licenciar. Esto minimiza los requisitos logísticos y simplifica el soporte.

COASTS se implementa en una aplicación Java y en dos versiones básicas disponibles.

### VERSIONES :

- Versión Mono-usuario:  
Se trata de una solución independiente que no se comunica directamente con otros sistemas.
- Versión "Enterprise Edition":  
Es una combinación compuesta del servidor, del cliente y del conector web que entre ellos están relacionados.

### PROGRAMACIÓN DE IDIOMAS:

COASTS está implementado en Java, dicho entorno se entregará con COASTS.

### BASES DE DATOS:

COASTS trabaja mediante JDBC accediendo a la base de datos. Para poder utilizar varias bases de datos se guardan, los accesos se ubicarán en un módulo de acceso.

Las versiones MONO USUARIO y los CLIENTES COASTS siempre utilizan una base de datos tipo software libre SQL que se encuentra integrada en el programa.

La versión ENTERPRISE EDITION soporta de forma alternativa las bases de datos ORACLE y DB2 así que SAP/BD. En función del volumen de datos que se generará, se recomienda una de dichas bases de datos. Las funcionalidades de COASTS se mantienen igual.

### CONTAINER SERVLET

Las funcionalidades WEB (Internet) implantadas como SERVLETS utilizan TOMCAT Servlet Container en la versión 6.0.

## INFRAESTRUCTURA DE LA RED

La comunicación de los diferentes módulos en la versión ENTERPRISE EDITION se realiza mediante TCP/IP.

## PLATAFORMAS

Se soporta como plataforma para CLIENTE COASTS y la versión mono usuaria los sistemas de las versiones WINDOWS 2000, WINDOWS XP y VISTA.

Los componentes de servidor para la versión ENTERPRISE EDITION soportan servidores de LINUX y WINDOWS a partir de la versión 2003 EE.

## CONEXION WEB (INTERNET)

Casi toda la funcionalidad completa de COASTS está disponible mediante un BROWSER WEB. Módulos opcionales tal como "AUTO EVALUACIÓN y CUSTOMER FEEDBACK" solo se accede mediante el browser por lo cual solo están disponibles en la superficie WEB.

El browser requiere el soporte de JAVA SCRIPT y COOKIES. Debido al alto nivel de aplicaciones del "Explorar Internet", sólo está testeado la funcionalidad WEB con dicho browser.

## CONEXIÓN A CORREO ELECTRÓNICO

Para asegurar el seguimiento de plazos definidos p.ej. en los planes de mejora, COASTS se puede conectar a sistemas SMTP / correos electrónicos. Esta función agiliza de manera importante el seguimiento de acciones de mejora y / o el calendario de evaluaciones definidas en la agenda.

## INTERFACES

Los interfaces implementados de o a otros sistemas están en formato XML. Resultados de evaluaciones / auditorías se pueden exportar en formato Office XP XML y como ficheros CSV.

## REQUERIMIENTOS HARDWARE

Los clientes COASTS y la versión MONO USUARIO deben instalarse en equipos dotados con un procesador INTEL versión actual con 1.6 GHz o semejante y una memoria principal de 1 GB. La resolución de pantalla debe ser 1024x.

Los requerimientos técnicos para el servidor varían en función del volumen de datos que se generará y se gestionará y en función de la base de datos que se selecciona.

Para la gestión de un volumen de 500.000 datos se recomienda un entorno de un servidor con dos (2) procesadores INTEL XEON 700 Mhz y una memoria principal de 2 GB con discos SCSI.

Este escenario de volumen de datos ha sido testeado con la BD SQL integrada. El sistema operativo ha sido Suse Linux a la hora de la ejecución de los tests.

	MONO USUARIO	CLIENT	WEB	ENTERPRISE
JDK 1.5	X	X	-	X
Java Script	-	-	X	-
Tomcat	-	-	-	X
Oracle	-	-	-	X
DB2	-	-	-	X
Firebird	X	X	-	X
MS IE 6.0 o más	-	-	X	-
W2K WS	X	X	X	-
XP WS	X	X	X	-
Servidor Win 2003 EE	-	-	-	X
Linux	-	-	-	X

*Información técnica a título orientativo, se reserva el derecho de cambios.*

Para servidores WINDOWS se debe contemplar que la memoria principal será el doble.