

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000
PARA LA FUNDACIÓN PLANETA AZUL**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS**

RICARDO VEGA VEGA
vega.ricardo@hotmail.com

Director: Ing. Fernando Cevallos
fcevallosj@gmail.com

2013

DECLARACIÓN

Yo, Ricardo Vega Vega, declaro bajo juramento que el trabajo aquí escrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Ricardo Vega Vega

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por Ricardo Vega Vega, bajo mi supervisión.

Ing. Fernando Cevallos
DIRECTOR

AGRADECIMIENTOS

A mi entorno personal y profesional, que han hecho de Ingeniería en Administración de Procesos, una elección valedera.

DEDICATORIA

A mi familia, realidad tangible de apoyo de todo momento.

Ricardo

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	i
LISTA DE TABLAS	ii
LISTA DE ANEXOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
1 INTRODUCCIÓN	1
1.1 ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN	1
1.1.1 OBJETO SOCIAL	1
1.1.2 RESEÑA HISTÓRICA.....	2
1.2 IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS, PROVEEDORES Y CLIENTES DE LA ORGANIZACIÓN	3
1.2.1 IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS	3
1.2.2 IDENTIFICACIÓN DE PROVEEDORES	3
1.2.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS CLIENTES.....	4
1.3 ANÁLISIS Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.3.1 SÍNTOMAS Y CAUSAS.....	5
1.3.2 PRONÓSTICO.....	6
1.3.3 CONTROL AL PRONÓSTICO	6
1.4 FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.4.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.4.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.5 OBJETIVOS	7
1.5.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
2 MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	8
2.1.1 VENTAJAS DE ADOPTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	8

2.2	NORMA ISO 9001:2000 – REQUISITOS PARA LOS SGC.....	10
2.2.1	LAS NORMAS ISO 9000.....	10
2.2.2	ISO 9001:2000, SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS	12
2.3	ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS - AVA.....	15
2.3.1	PROCESO.....	16
2.3.2	COMPRENSIÓN DE LA JERARQUÍA DEL PROCESO	17
2.3.3	REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL PROCESO	18
2.3.4	ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO	21
2.4	CUADRO DE MANDO INTEGRAL – APLICADO A INDICADORES	23
2.4.1	INDICADORES.....	24
2.4.2	TABLERO DE CONTROL	26
2.5	GLOSARIO DE TERMINOS.....	27
3	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	30
3.1	IDENTIFICACIÓN Y MAPEO DE LOS PROCESOS FUNDAMENTALES QUE SOPORTAN LA OPERACIÓN DE LA FUNDACIÓN.....	37
3.2	ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ACTUALES Y PROPUESTA DE MEJORA.....	39
3.2.1	ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DE LOS PROCESOS ACTUALES....	39
3.2.2	PROPUESTA DE MEJORA	44
3.3	GENERACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC	46
3.4	MANUAL DE LA CALIDAD	47
3.5	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	48
3.6	TABLERO DE CONTROL.....	48
4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
4.1	CONCLUSIONES	56
4.2	RECOMENDACIONES	57
	REFERENCIAS	60
	ANEXOS.....	61

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Productos de la Fundación Planeta Azul	3
Figura 2 – Jerarquía del proceso.....	18
Figura 3 – Ejemplos de diagramas de flujo	19
Figura 4 – Diagrama de flujo funcional y sus símbolos básicos	19
Figura 5 – Ilustración de diagrama IDEF0	20
Figura 6 – Ejemplo de cuadro de análisis de valor agregado	22
Figura 7 – Ejemplo de Tablero de Control	27
Figura 8 – Pasos del diseño del SGC para la Fundación Planeta Azul	30
Figura 9 – Mapeo de los procesos fundamentales. Situación inicial.....	38
Figura 10 – Diagrama de flujo del proceso de capacitación. Situación inicial.	40
Figura 11 – Análisis de valor agregado del proceso de capacitación. Situación inicial.....	41
Figura 12 – Diagrama de flujo del proceso de soporte a proyectos. Situación inicial.	42
Figura 13 – Análisis de valor agregado del proceso de soporte a proyectos. Situación inicial.....	43
Figura 14 – Análisis de valor agregado del proceso de capacitación. Situación propuesta.	44
Figura 15 – Análisis de valor agregado del proceso de soporte a proyectos. Situación propuesta.	45
Figura 16 – Ejemplo de afiche comunicacional del SGC.....	47
Figura 17 – Indicadores del SGC de la Fundación Planeta Azul (1).....	49
Figura 18 – Indicadores del SGC de la Fundación Planeta Azul (2).....	50
Figura 19 – Tablero de control del SGC de la Fundación Planeta Azul (1).....	51
Figura 20 – Tablero de control del SGC de la Fundación Planeta Azul (2).....	52
Figura 21 – Tablero de control del SGC de la Fundación Planeta Azul (3).....	53

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 - Normas básicas de la familia ISO 9000	11
Tabla 2 – Requisitos ISO 9001:2000.....	13
Tabla 3 – Ejemplo de indicador definido	26
Tabla 4 – Plan de implementación del SGC.....	31
Tabla 5 – Componentes de la visión de la Fundación Planeta Azul	35
Tabla 6 – Componentes de la misión de la Fundación Planeta Azul	35
Tabla 7 – Comparativa de resultados del análisis de valor agregado	46
Tabla 8 – Conversión de escala cualitativa a numérica para los indicadores del tablero de control numerados como 1, 2, 24, 25 y 26	55

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A – MA-CA-01 Manual de la calidad	62
ANEXO B – MA-PR-01 Manual de procedimientos.....	124

RESUMEN

El presente proyecto de titulación propone el diseño de un sistema de gestión de la calidad (SGC) para una organización sin fines de lucro como es la Fundación Planeta Azul, en base al modelo de un estándar internacional como la Norma ISO 9001:2000, y como respuesta al análisis y planteamiento del problema expresado en 1.3. Los productos de la Fundación son Capacitación y Soporte a Proyectos, que buscan el beneficio social apoyando emprendimientos productivos de personas, agrupaciones sociales y microempresas. Diseñar e implementar el SGC es una decisión estratégica para lograr los objetivos expresados en 1.5 del presente trabajo y en 1.1 del manual de la calidad. Los pasos para el diseño del SGC se expresan en la Figura 8 y el plan de implementación propuesto en la Tabla 4 del presente trabajo. Se utiliza herramientas como diagramas IDEF0, diagramas de flujo, análisis de valor agregado y tablero de control de indicadores para facilitar el análisis, control y mejora de los procesos y sus interacciones con clientes y proveedores, internos y externos. Los indicadores definidos consideran en “enfoque” las 4 perspectivas del cuadro de mando integral, y en “tipo” su relación con la eficiencia o eficacia del proceso. El SGC, conforme al requisito 1.2 de la norma ISO 9001, justifica 2 exclusiones parciales que se expresan en 1.2, 7.5.5 y 7.6 del manual de la calidad. Se presenta un marco teórico que refiere los sistemas de gestión de la calidad y la norma ISO 9001, los procesos, las herramientas utilizadas, y un glosario de términos de la norma ISO 9000. Se incluye conclusiones, recomendaciones y, en los anexos, todo el sistema documental diseñado para el SGC de la Fundación.

Palabras clave: sistema de gestión de la calidad, ISO 9001, manual de la calidad.

ABSTRACT

This degree project proposes the design of a quality management system (QMS) for a non-profit organization such as the “Fundación Planeta Azul”, based on the model of an international standard like ISO 9001:2000, and in response to the statement of the problem expressed in 1.3. Foundation products are Training, and Support Projects that seek social benefit by supporting enterprising people, social groups and microenterprises. Design and implement the QMS is a strategic decision to achieve the objectives stated in 1.5 of this work and 1.1 of the quality manual. The steps for the design of the QMS are expressed in Figure 8 and the proposed implementation plan in Table 4 of this work. It uses tools such as IDEF0 diagrams, flowcharts, value-added analysis and scorecard of indicators to facilitate the analysis, control and improvement of processes and their interactions with customers and suppliers, internal and external. The defined indicators consider in "focus" the 4 perspectives of the balanced scorecard, and in "type" their relationship with the efficiency or effectiveness of the process. The QMS according to requirement 1.2 of ISO 9001, justifies two partial exclusions expressed in 1.2, 7.5.5 and 7.6 of the quality manual. This work presents a theoretical framework that relates systems quality management and ISO 9001, processes, tools used, and a glossary of terms in ISO 9000. This paper includes conclusions, recommendations and, in the annexes, the entire documentation system designed for the QMS of Foundation.

Keywords: quality management system, ISO 9001, quality manual.

1 INTRODUCCIÓN

1.1 ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

1.1.1 OBJETO SOCIAL

La Fundación Planeta Azul es una organización sin fines de lucro, creada con acuerdo ministerial número 01578 del 21 de Noviembre del 2002. En el Capitulo 1 de sus estatutos de constitución se tienen los siguientes artículos:

Art. 1- CONSTITUCIÓN.- Teniendo como marco legal el ordenamiento jurídico vigente y este estatuto, se constituye la FUNDACIÓN PLANETA AZUL.

Art. 2- DOMICILIO.- El domicilio principal de la Fundación es el Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, pudiendo establecer subsedes y/o representaciones en cualquier lugar del territorio nacional.

Art. 3- NATURALEZA.- La Fundación se constituye como una persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, regulada por suposiciones del Título XXIX del Libro Primero del Código Civil vigente.

Art. 4- SUJECCIÓN.- La Fundación se sujetará a la Legislatura Nacional vigente y a los respectivos organismos de control.

Art. 5- ACTIVIDADES PROHIBIDAS.- De acuerdo a la naturaleza y fines, la Fundación no ejercerá actividades de crédito ni comercio.

Art. 6- DURACIÓN.- La Fundación se constituye por tiempo indefinido. Podrá disolverse, sin embargo, por voluntad de sus miembros o por causales legales.

Art. 7- PROHIBICIÓN.- Además de lo señalado en el artículo 5 de este estatuto, están excluidas del ámbito de acción de la Fundación, las actividades que atenten contra la seguridad, las buenas costumbres y el orden público, así como las lucrativas, de carácter religioso, político, partidista, racial, laboral y sindical.

1.1.2 RESEÑA HISTÓRICA

A inicios del año 2000 se reunieron en Quito un grupo de profesionales con el afán de plantear una alternativa de solución a lo que, en base a su experiencia y criterio, consideraban una demanda insatisfecha de los servicios de capacitación y soporte en proyectos para las microempresas. Así, y luego de varias reuniones en las que se expusieron algunas alternativas, se decide crear la Fundación.

Una de las primeras tareas que se desarrolló fue la de definir la línea de acción en la que se enmarcaría el trabajo de la Fundación; para esto se realizó un taller en el que se decidió que los ejes fundamentales de acción de la organización serían los de capacitación y soporte en proyectos productivos con un enfoque claro a desarrollar y fortalecer las microempresas.

Seguidamente se procedió a trabajar en la formalización de la Fundación, actividad que demoró aproximadamente 6 meses.

Paralelamente se empezó a diseñar un plan de trabajo que le permita a la organización desarrollar sus actividades. Con la contribución de los socios fundadores, se arrendó oficinas para la Fundación, en la calle 18 de Septiembre 361 y Av. Amazonas, oficinas 101 y 102, teléfono 2 553569. Quito, Ecuador.

A partir de la legalización de la Fundación, y una vez estructurada su directiva, la organización ha venido desarrollando actividades, fundamentalmente, en el campo de la capacitación y soporte a proyectos productivos para microempresas, cumpliendo así los objetivos con los que fue creada. Adicionalmente y como

consecuencia de varios pedidos que ha tenido, el soporte a proyectos se viene realizando también en el orden social.

1.2 IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS, PROVEEDORES Y CLIENTES DE LA ORGANIZACIÓN

1.2.1 IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS

Los productos de la Fundación Planeta Azul se indican en la siguiente figura:



Figura 1 - Productos de la Fundación Planeta Azul

1.2.2 IDENTIFICACIÓN DE PROVEEDORES

Los proveedores de la Fundación Planeta Azul lo constituyen, fundamentalmente, un grupo de profesionales especializados en los temas en los que la organización realiza sus actividades, estas personas realizan sus trabajos con la finalidad de

proveer el soporte necesario para los temas de capacitación y como consultores en los diferentes proyectos que la Fundación emprende.

1.2.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS CLIENTES

Los clientes de la Fundación Planeta Azul se los puede agrupar en tres categorías:

- Personas que se acercan a la fundación en busca de los servicios de capacitación o por asesoramiento cuando desean empezar un nuevo negocio.
- Agrupaciones sociales que buscan en la Fundación ayuda para la formulación y ejecución de proyectos.
- Organizaciones privadas, sobre todo microempresas, que han encontrado en la Fundación una entidad que les provea de capacitación a sus trabajadores.

1.3 ANÁLISIS Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Fundación Planeta Azul es una organización, cuyos productos de capacitación para microempresas y soporte en formulación y ejecución de proyectos productivos y sociales, están encaminados a desarrollar mejores condiciones de vida para los sectores menos favorecidos de la sociedad.

La organización viene trabajando principalmente con microempresas y pequeñas organizaciones que se ubican en la ciudad de Quito, noroccidente de Pichincha y noroccidente de Cotopaxi.

A pesar de ser una organización joven, su radio de acción ha crecido considerablemente y con esto su estructura operativa y administrativa; pero lamentablemente sin una definición clara de sus procesos y responsabilidades,

con un incremento y descontrol de costos, que hacen que su operación no sea eficiente y que los servicios que presta no sean los más adecuados. Ante esta situación, la Presidencia de la Fundación ha determinado la necesidad de plantear un sistema administrativo y operativo que le permita superar estos problemas y que apunte al crecimiento de la Fundación.

1.3.1 SÍNTOMAS Y CAUSAS

En el trabajo de la Fundación Planeta Azul se han encontrado las siguientes evidencias del problema mencionado en el punto anterior:

- Aumento del personal operativo y administrativo, pasando de 7 a 15 funcionarios de planta en el último año (2005).
- Requerimientos de servicios de nuevas micro y pequeñas organizaciones que en ocasiones no pueden ser atendidas.
- Demora en la atención de requerimientos de clientes internos y externos a causa de que no existen procesos bien definidos.
- No existe un sistema de evaluación del desempeño.
- Descoordinación entre las unidades de la organización, debido a la falta de funciones formalmente establecidas y procedimientos documentados.
- El seguimiento de las diferentes actividades que se realiza en cada área es deficiente, ya que no se han definido relaciones entre procesos y actividades dentro de la organización.
- A pesar de que la administración ha delineado objetivos que involucran las operaciones y el desarrollo de la Fundación, éstos no son difundidos ni entendidos por el resto de funcionarios y por tanto sus trabajos no se alinean con los mismos.

1.3.2 PRONÓSTICO

Las condiciones definidas anteriormente pueden llevar a:

- Insatisfacción de los clientes (micro y pequeñas organizaciones).
- Estancamiento del crecimiento de la organización.
- Reducción de la eficiencia, efectividad y competitividad de la Fundación.
- Aumento desproporcionado de los gastos operativos.

1.3.3 CONTROL AL PRONÓSTICO

Para enfrentar y controlar el problema, se propone:

- Levantar, analizar y documentar los procesos necesarios para la administración y operación que permitan generar su relación e interrelación con el producto y el cliente, adaptándose a la estructura de este tipo de organizaciones.
- Establecer las actividades necesarias y documentarlas de acuerdo a la norma ISO 9001:2000, para que las áreas centrales de la organización generen valor agregado a la organización.

1.4 FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo contribuirá el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para que la Fundación Planeta Azul mejore de manera sustancial y efectiva las operaciones y sistemas desarrollados para su trabajo?

1.4.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿De qué manera el levantamiento, el análisis y la documentación de los procesos necesarios favorecerá la administración de esta organización?
- ¿Qué beneficios obtendrá la organización de un sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001:2000?
- ¿Cómo se puede llegar a monitorear y controlar los procesos?

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2000 que permita contribuir al mejoramiento de la efectividad en la gestión de la Fundación Planeta Azul.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los productos, proveedores y clientes de la organización.
- Identificar los procesos fundamentales que soportan la operación de la Fundación.
- Medir los tiempos de ciclo del proceso actual.
- Elaborar los documentos necesarios que conforman el sistema de gestión de calidad de la Fundación Planeta Azul para que se constituyan en la guía de trabajo de los funcionarios de la organización.
- Plantear un tablero de control que permita gestionar los procesos de la organización.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

De acuerdo a la norma (ISO 9000, 2000):

Sistema de gestión de la calidad es un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

Característica inherente es un rasgo diferenciador que existe en algo como característica permanente (no asignada). Una característica asignada a un producto, proceso o sistema (por ejemplo, el precio de un producto, el propietario de un producto) no es una característica de la calidad de ese producto, proceso o sistema.

Requisito es una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Generalmente implícita significa que es habitual o una práctica común para la organización, sus clientes y otras partes interesadas para la necesidad o expectativa bajo consideración.

2.1.1 VENTAJAS DE ADOPTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Según (Monzón, Prendes, Falcón, & Diéguez, 2004), las ventajas de un sistema de gestión de la calidad son:

Desde el punto de vista externo:

- Potencia la imagen de la empresa frente a los clientes actuales y potenciales al mejorar de forma continua su nivel de satisfacción. Ello aumenta la confianza en las relaciones cliente-proveedor, siendo fuente de generación de nuevos conceptos de ingresos.
- Asegura la calidad en las relaciones comerciales.
- Facilita la salida de los productos al exterior al asegurarse las empresas receptoras del cumplimiento de los requisitos de calidad, posibilitando la penetración en nuevos mercados o la ampliación de los existentes en el exterior.

Desde el punto de vista interno:

- Mejora en la calidad de los productos, derivada de procesos más eficientes para diferentes funciones de la organización.
- Introduce la visión de la calidad en las organizaciones: fomentando la mejora continua de las estructuras de funcionamiento interno y externo, y exigiendo ciertos niveles de calidad en los sistemas de gestión y productos.
- Decrezen los costos (costos de no calidad) y crecen los ingresos (posibilidad de acudir a nuevos clientes, mayores pedidos de los actuales, etc.)

Cabe anotar, que de de igual forma existen riesgos, como por ejemplo implantaciones de sistemas de gestión de la calidad que generen un intenso e injustificado papeleo y burocracia, o que deseen la certificación antes que la calidad del producto.

2.2 NORMA ISO 9001:2000 – REQUISITOS PARA LOS SGC

SGC: sistema de gestión de la calidad

2.2.1 LAS NORMAS ISO 9000

La Organización Internacional de Normalización o ISO es una federación internacional de organismos nacionales de normalización que promueve el desarrollo voluntario y la estandarización de normas que cubren casi todos los aspectos de tecnología y negocio.

Según el documento (ISO/TC 176/N 613, 2000), “La familia de normas ISO 9000 es un conjunto de normas internacionales y guías de calidad que ha obtenido una reputación mundial como base para establecer sistemas de gestión de la calidad”.

La familia de normas ISO 9000 se pueden clasificar en normas básicas, que se indican en la Tabla 1, y otras normas de apoyo a las normas básicas, como por ejemplo la ISO 10006:2003 Directrices para la gestión de la calidad en proyectos o la ISO/TR 10013 Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad.

Según la norma (ISO 9000, 2000):

Las normas básicas de la familia ISO 9000 se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

Estas normas básicas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

Tabla 1 - Normas básicas de la familia ISO 9000

Normas básicas de la familia ISO 9000	Propósito
ISO 9000 – Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario	Establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de normas ISO 9000, que se necesitan para evitar malentendidos en su utilización.
ISO 9001 - Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos	Esta es la norma de requisitos que se emplea para cumplir eficazmente los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, para así conseguir la satisfacción del cliente.
ISO 9004 - Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño	Esta norma proporciona ayuda para la mejora del sistema de gestión de la calidad para beneficiar a todas las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente. La norma ISO 9004 abarca tanto la eficiencia del sistema de gestión de la calidad como su eficacia.
ISO 19011 – Directrices para la auditoría ambiental y de la calidad	Proporciona directrices para verificar la capacidad del sistema para conseguir objetivos de la calidad definidos. Esta norma se puede utilizar internamente o para auditar a los proveedores.

(ISO/TC 176/N 613, 2000)

La familia de normas ISO 9000 tienen como base ocho principios de gestión de la calidad, que son:

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno,

en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

- **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso
- **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.2.2 ISO 9001:2000, SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS

La norma (ISO 9001, 2000) expresa que adoptar un SGC debería ser una decisión estratégica de la organización, y especifica los requisitos, estructurados en ocho partes, que se indican en la Tabla 2.

Estos requisitos son complementarios a los requisitos para los productos.

Tabla 2 – Requisitos ISO 9001:2000

REQUISITO	SUBREQUISITO	INCISO
1 Objeto y campo de aplicación	1.1 Generalidades	
	1.2 Aplicación	
2 Referencias normativas		
3 Términos y definiciones		
4 Sistema de gestión de la calidad	4.1 Requisitos generales	
	4.2 Requisitos de la documentación	4.2.1 Generalidades
		4.2.2 Manual de la calidad
		4.2.3 Control de los documentos
		4.2.4 Control de los registros
5 Responsabilidad de la dirección	5.1 Compromiso de la dirección	
	5.2 Enfoque al cliente	
	5.3 Política de la calidad	
	5.4 Planificación	5.4.1 Objetivos de la calidad
		5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad
	5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5.1 Responsabilidad y autoridad
		5.5.2 Representante de la dirección
		5.5.3 Comunicación interna
	5.6 Revisión por la dirección	5.6.1 Generalidades
		5.6.1 Información para la revisión
5.6.3 Resultados de la revisión		
6 Gestión de los recursos	6.1 Provisión de recursos	
	6.2 Recursos humanos	6.2.1 Generalidades
		6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación
	6.3 Infraestructura	
6.4 Ambiente de trabajo		
7 Realización del producto	7.1 Planificación de la realización del producto	
	7.2 Procesos relacionados con el cliente	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto
		7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto
		7.2.3 Comunicación con el cliente
	7.3 Diseño y desarrollo	7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

“continúa”

REQUISITO	SUBREQUISITO	INCISO
		7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
		7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo
		7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo
		7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo
		7.3.6 Validación del diseño y desarrollo
		7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo
		7.4 Compras
	7.4.2 Información de las compras	
	7.4.3 Verificación de los productos comprados	
	7.5 Producción y prestación del servicio	7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
		7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
		7.5.3 Identificación y trazabilidad
		7.5.4 Propiedad del cliente
		7.5.5 Preservación del producto
	7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	
8 Medición, análisis y mejora	8.1 Generalidades	
	8.2 Seguimiento y medición	8.2.1 Satisfacción del cliente
		8.2.2 Auditoría interna
		8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
		8.2.4 Seguimiento y medición del producto
	8.3 Control del producto no conforme	
	8.4 Análisis de datos	
	8.5 Mejora	8.5.1 Mejora continua
		8.5.2 Acción correctiva
		8.5.3 Acción preventiva

“conclusión”

(ISO 9001, 2000)

Para tener conformidad con la norma ISO 9001:2000 se pueden excluir sólo subrequisitos o incisos del requisito 7 Realización del producto, siempre que con dichas exclusiones la organización garantice su capacidad o responsabilidad para

entregar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

En el presente trabajo, el cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2000 de la Fundación Planeta Azul se describen en MA-CA-01 Manual de la calidad.

2.3 ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS - AVA

La Administración por Procesos se propone mejorar el desempeño de la organización (eficiencia y eficacia) e incrementar el nivel de satisfacción de sus clientes. Para ello se plantea:

- Reducir costos eliminando las actividades que no agregan valor y combinando y/o mejorando la eficiencia de actividades que, por alguna razón, no puedan ser eliminadas.
- Optimizar los tiempos de ciclo.
- Estimular la participación y clarificar las responsabilidades del personal.
- Mejorar la calidad y el valor percibido por los clientes.
- Incluir actividades adicionales de bajo costo que el cliente pueda reconocer fácil y rápidamente.
- Enfocar y priorizar las iniciativas de mejora.

La norma (ISO 9001, 2000) promueve un enfoque basado en procesos, que según el documento (ISO/TC 176/SC 2/N 544R2, 2003), además de plantearse mejorar la eficacia y eficiencia de la organización para alcanzar objetivos definidos, introduce la gestión horizontal, cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales y unificando sus enfoques hacia las metas principales de la organización. También mejora la gestión de las interfaces del proceso.

2.3.1 PROCESO

De acuerdo a la norma (ISO 9000, 2000):

Proceso es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

El resultado de un proceso se define como producto.

Se establece cuatro categorías genéricas de producto:

- Servicios (por ejemplo, transporte).
- Software (por ejemplo, programas de computador, diccionario).
- Hardware (por ejemplo, parte mecánica de un motor).
- Materiales procesados (por ejemplo lubricante).

La mayoría de productos contienen elementos que pertenecen a diferentes categorías genéricas de producto. La denominación del producto en cada caso como servicio, software, hardware o material procesado depende del elemento dominante.

Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo:

- Una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un automóvil).
- Una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos).
- La entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de la información en el contexto de la transmisión de conocimiento)
- La creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes).

2.3.2 COMPRENSIÓN DE LA JERARQUÍA DEL PROCESO

Según (Harrington, 1994):

Casi todo lo que una persona hace o en lo que se involucra constituye un proceso. Existen procesos altamente complejos que involucran a miles de personas (por ejemplo, elegir el presidente de una nación) y procesos muy sencillos que sólo requieren segundos de tiempo (por ejemplo, votar). Debido a estas diferencias se tiene necesidad de establecer una jerarquía del proceso.

La jerarquía del proceso analiza o descompone los procesos desde lo general a lo específico, de forma de obtener diferentes niveles de entendimiento de las operaciones de toda organización. Así, un macro proceso puede subdividirse en procesos que tienen una relación lógica para contribuir a la misión del macro proceso. Con frecuencia, los procesos complejos se dividen en un determinado

número de subprocessos, con el fin de minimizar el tiempo que se requiere para mejorar el proceso y/o dar un enfoque particular a un problema. Cada subprocesso puede subdividirse en varias actividades relacionadas, y cada actividad en tareas específicas, como se ilustra en la Figura 2:

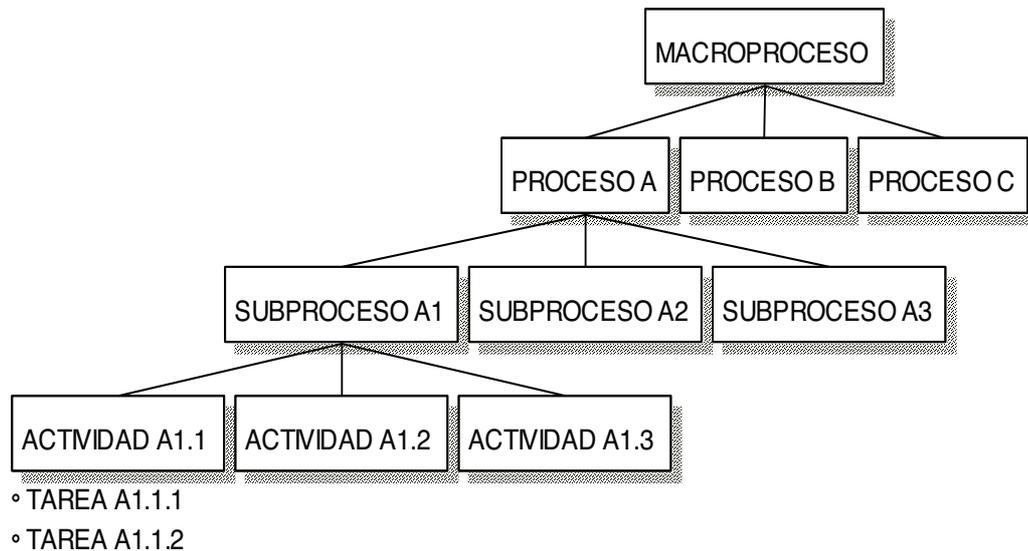


Figura 2 – Jerarquía del proceso

2.3.3 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL PROCESO

La representación gráfica de los procesos facilita la comprensión y análisis de los mismos, traduce en un diagrama representativo una realidad más compleja que permite visualizar las interrelaciones internas, facilita la comunicación, ejecución y detección de mejoras.

Los métodos de representación gráfica de procesos son diversos. En el presente trabajo se utilizará el diagrama de flujo como el método para describir gráficamente un proceso mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras simples, demostrando las actividades y su secuencia en el proceso.

Existen diferentes tipos de diagramas de flujo, como los que se indican en la Figura 3:

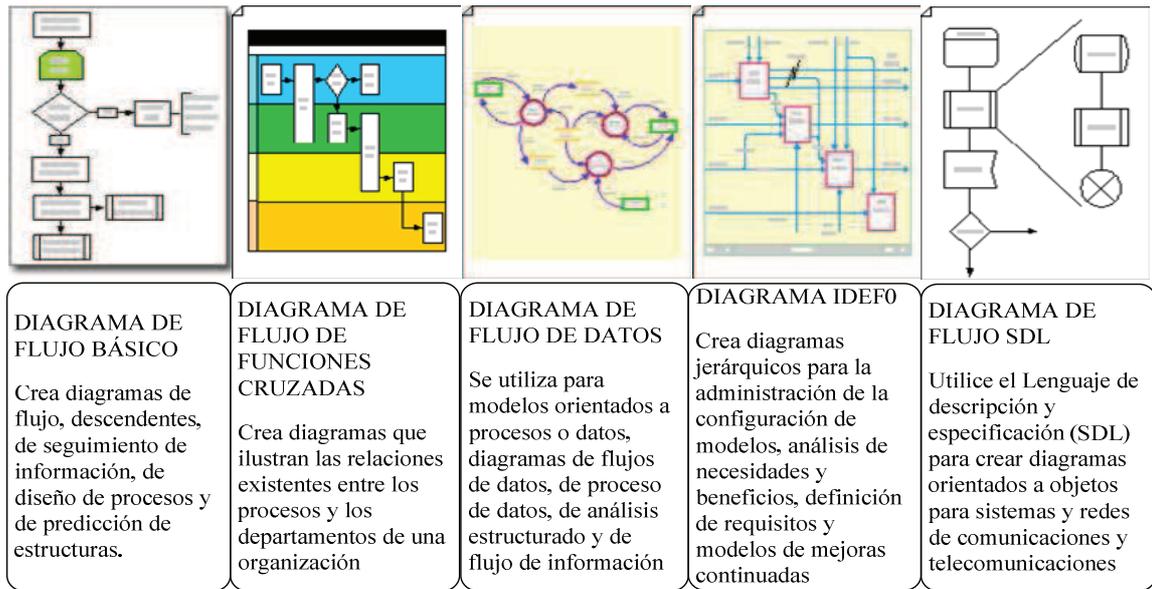


Figura 3 – Ejemplos de diagramas de flujo
Modificado de (Microsoft® Office Visio®, 2003)

En este trabajo se utilizará el diagrama de flujo de funciones cruzadas orientadas verticalmente empleando el software Visio® Profesional (2003) de Microsoft Corporation. El siguiente gráfico ilustra este tipo de diagrama.

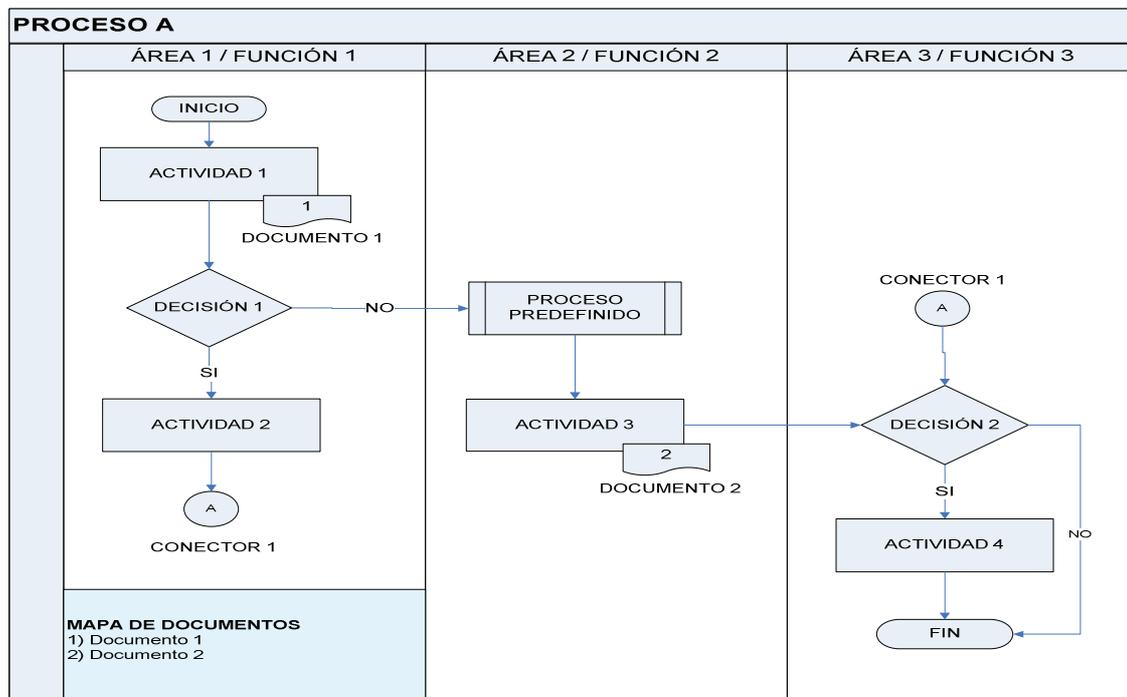


Figura 4 – Diagrama de flujo funcional y sus símbolos básicos

Se utilizará además el diagrama IDEF0 empleando el programa BPwin® 4.1 (2002) de Computers Associates International. Se ilustra en la Figura 5.

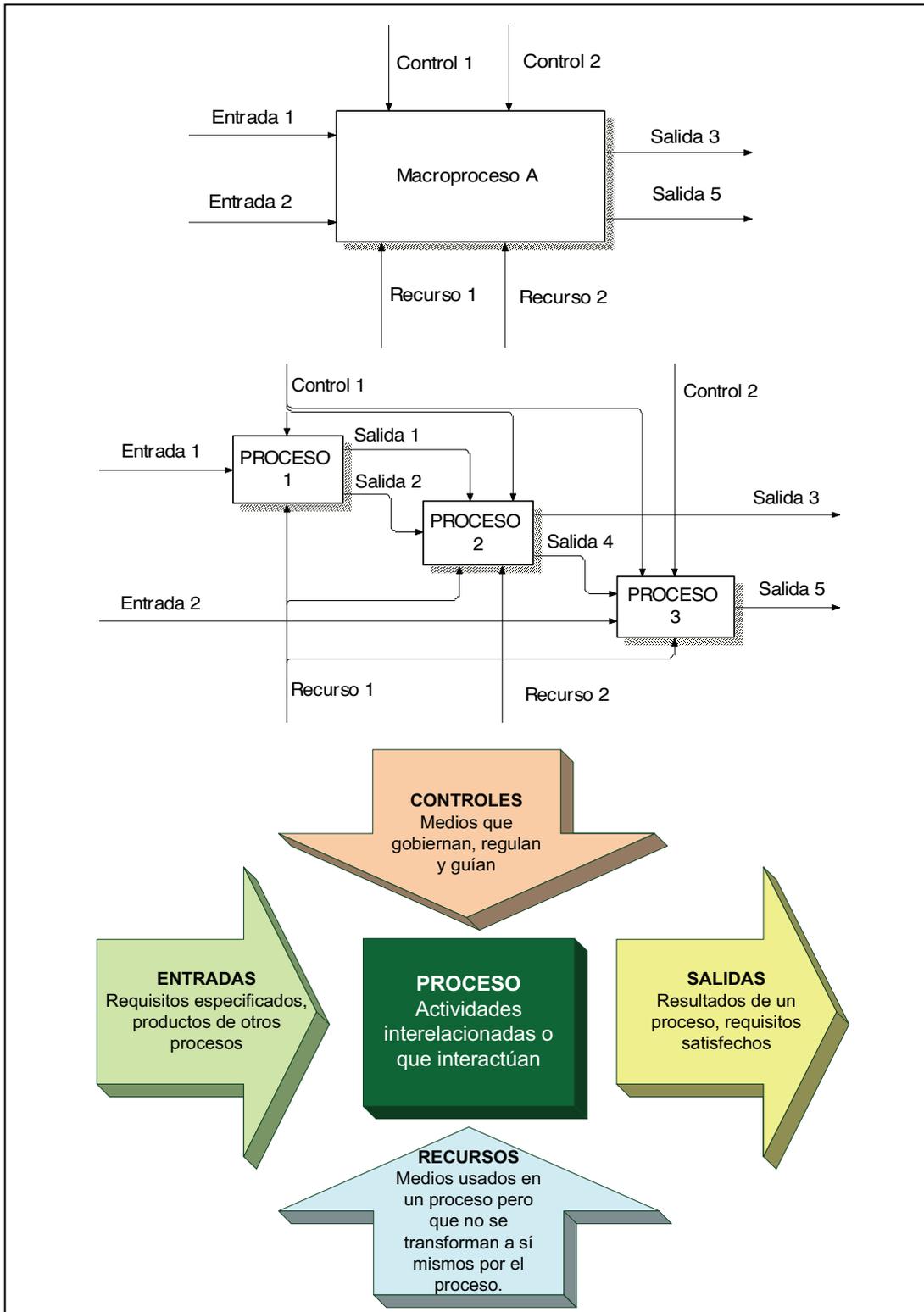


Figura 5 – Ilustración de diagrama IDEF0

2.3.4 ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

La reducción en cuanto a tiempos de espera, transporte, así como una reducción de burocracia y trámites innecesarios enfocando con creatividad la relación entre departamentos proporcionará una mejora sustancial en los procesos. Una herramienta muy útil en este sentido es el **Análisis de Valor Agregado (AVA)**. El resultado final del Análisis de Valor Agregado debe estar orientado a un aumento de actividades con Valor Agregado para el Cliente (VAC), una disminución de la proporción de las actividades de Valor Agregado para la Empresa (VAE), una reducción de las actividades Sin Valor Agregado (SVA) y un tiempo de ciclo muy corto.

Una guía para decidir si una actividad agrega valor es responder positivamente, con excepción de a la última de ellas, a las siguientes preguntas:

- ¿Pagaría el cliente por el producto o la actividad?
- ¿Se requiere para satisfacer las demandas del cliente?
- ¿Se requiere para satisfacer demandas del gobierno o reglamentarias?
- ¿Modifica o mejora un componente del producto o servicio?
- ¿Resuelve un problema de calidad?
- ¿Puede seguir funcionando el proceso si es eliminada?

Se utilizarán los siguientes pasos para el Análisis de Valor Agregado:

- Partir del diagrama de flujo funcional, tomando en cuenta la secuencia de actividades.

- Ingresar las actividades en el Cuadro de análisis de valor agregado, ilustrado en la Figura 6, siguiendo la secuencia de las mismas, luego clasificar por tipo de actividad (VAC, VAE, SVA) para luego colocar los tiempos de cada actividad. Las actividades SVA se clasifican en 5 grupos: **Preparación (P)**, **Espera (E)**, **Movimiento (M)**, **Inspección (I)** y **Archivo (A)**.
- Una vez completado el cuadro se contabiliza los datos por tipo de actividad obteniendo así el número de actividades y el tiempo total por tipo de actividad.
- Con los datos anteriores, se calcula el Índice de Valor Agregado (IVA) utilizando la fórmula $IVA = (TVA / TT) \times 100\%$, en donde TVA = Tiempo de valor agregado y TT = Tiempo total

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO										
Unidad:						Elaborado por:				
Proceso: Cobranzas locales						Fecha:				
N°	VA (Valor Agregado)		SVA (Sin Valor Agregado)					ACTIVIDAD	Tiempo Unitario (minutos)	
	VAC	VAE	P	E	M	I	A			
1		1						Revisar listado de clientes en mora	20,00	
2	1							Realizar corte de estado de cuenta y enviar al cliente	10,00	
3		1						Revisar pagos pendientes o efectuados	15,00	
4							1	Enviar listado de pagos pendientes para revisión de la	10,00	
5					1			Recibir listado del nivel de Jefatura	15,00	
6		1						Generar informe final para el Departamento Financiero	15,00	
									85,00	
COMPOSICION DE ACTIVIDADES				N°	Tiempo			%		
VAC	(1) Valor Agregado Cliente			1	10,00			11,76%		
VAE	(2) Valor Agregado Empresa			3	50,00			58,82%		
P	(3) Preparación			0	0,00			0,00%		
E	(4) Espera			0	0,00			0,00%		
M	(5) Movimiento			1	15,00			17,65%		
I	(6) Inspección			1	10,00			11,76%		
A	(7) Archivo			0	0,00			0,00%		
TT	(8) TOTAL = 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7			6	85,00			100,00%		
TVA	(9) TIEMPO DE VALOR AGREGADO				60,00					
IVA	(10) INDICE DE VALOR AGREGADO				70,59%					

Figura 6 – Ejemplo de cuadro de análisis de valor agregado
Modificado de (Rojas, Presentación "Administración de procesos - Un camino hacia el cambio", 2002)

2.4 CUADRO DE MANDO INTEGRAL – APLICADO A INDICADORES

A inicios de los años noventa, Robert Kaplan y David Norton desarrollan el cuadro de mando integral como una solución para medir el rendimiento de las organizaciones más allá del enfoque financiero, cambiando de una perspectiva de creación de valor a corto a plazo a una de largo plazo. Posteriormente proponen el cuadro de mando integral como una herramienta para medir la ejecución de la estrategia, es decir que todos sus indicadores reflejan objetivos derivados de la estrategia y visión de la organización. El cuadro de mando integral provee un marco para describir la estrategia usada para crear valor desde cuatro perspectivas diferentes:

- Financiera: La estrategia de crecimiento, rentabilidad y riesgo, desde el punto de vista de los accionistas.
- Cliente: La estrategia de creación de valor y diferenciación desde el punto de vista del cliente.
- Procesos de negocio internos: La estrategia de enfoque en procesos internos que creen satisfacción al cliente y accionistas.
- Aprendizaje y crecimiento: La estrategia para crear un ambiente que soporte el cambio, la innovación y el crecimiento organizacional.

En el caso de organizaciones sin fines de lucro, cuyo objetivo primario no es el éxito financiero sino el determinado por su misión, se puede ubicar al cliente o beneficiarios finales como objetivo primario para el cuadro de mando.

Según la norma española (UNE 66175, 2003):

Los indicadores y el cuadro de mando (tablero de control) son instrumentos que vienen a facilitar la toma de decisiones, ya que proporcionan una información relevante sobre la situación y evolución de una organización.

Con relación a la norma ISO 9001:2000, los indicadores permiten un seguimiento de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, de la satisfacción del cliente, de las auditorías internas, del producto y de los procesos (entre otros conceptos). Por ello, existe una relación directa entre los indicadores y cuadros de mando y el requisito del capítulo 8 de la norma ISO 9001:2000 relativo a medición, análisis y mejora.

2.4.1 INDICADORES

Según la guía para la implantación de sistemas de indicadores (UNE 66175, 2003):

Los indicadores son datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

Las características que definen a los indicadores de un sistema de gestión son las siguientes:

- Simbolizan una actividad importante o crítica. Son ejemplos de indicadores: % mensual de reclamaciones recibidas, Productividad mensual, Facturación mensual, % Absentismo, % Cuota de mercado, % de aparición de la empresa en los medios de comunicación frente a la competencia, etc.
- Tienen una relación lo más directa posible sobre el concepto valorado con el objeto de ser fieles y representativos del criterio a medir.

- Los resultados de los indicadores son cuantificables, y sus valores se expresan normalmente a través de un dato numérico o de un valor de clasificación.
- El beneficio que se obtiene del uso de indicadores supera la inversión de capturar y tratar los datos necesarios para su desarrollo.
- Son comparables en el tiempo, y por lo tanto pueden representar la evolución del concepto valorado. De hecho, la utilidad de los indicadores se puede valorar por su capacidad de marcar tendencias.
- Ser fiables, es decir proporcionan confianza a los usuarios sobre la validez de las sucesivas medidas.
- Ser fáciles de establecer, mantener y utilizar.
- Ser compatibles con los otros indicadores del sistema implantados y por lo tanto permitir la comparación y el análisis.

Los conceptos que pueden considerarse a la hora de definir los indicadores son los siguientes:

- Selección del indicador.
- Denominación del indicador.
- Forma de cálculo: su especificación y fuentes de información.
- Forma de representación.
- Definición de responsabilidades.
- Definición de umbrales y objetivos.

Tabla 3 – Ejemplo de indicador definido

Proceso	Denominación	Cálculo	Fuente
Logística	Porcentaje de entregas a tiempo	$(\text{Número de entregas a tiempo} / \text{Número total de entregas}) \times 100\%$	Reporte de entregas
Responsable	Representación	Meta	Umbral
Jefe Logístico	Gráfica de líneas mensual	99%	95%

En el contexto del enfoque basado en procesos, se debería medir la eficiencia y eficacia del proceso. Según el documento (ISO/TC 176/SC 2/N 544R2, 2003) la eficiencia del proceso mide “los resultados logrados frente a los recursos utilizados” y la eficacia del proceso mide la “capacidad para alcanzar los resultados deseados”.

2.4.2 TABLERO DE CONTROL

Según la norma (UNE 66175, 2003) el cuadro de mando (tablero de control) se define como:

Herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones, y que recoge un conjunto coherente de indicadores que proporcionan a la alta dirección y a las funciones responsables una visión comprensible del negocio o de su área de responsabilidad. La información aportada por el cuadro de mando, permite enfocar y alinear los equipos directivos, las unidades de negocio, los recursos y los procesos con las estrategias de la organización.

Tomando como referencia la presentación “Indicadores de Gestión” de (Rojas, 2002) se sugieren los siguientes pasos en su construcción:

- Establecer lo que se quiere medir y monitorear.
- Establecer el periodo de monitoreo así como la frecuencia de medición.
- Establecer el valor propuesto como meta para el indicador.

- Establecer el umbral o valor mínimo permisible para el indicador.
- Monitorear el desempeño en un periodo de desarrollo y realizar los ajustes necesarios.
- Monitorear el desempeño y planificar mejoras.



Figura 7 – Ejemplo de Tablero de Control

2.5 GLOSARIO DE TERMINOS

Además de los términos y definiciones ya indicados en el presente capítulo, se presentan aquí otros que se consideran importantes para el desarrollo del presente trabajo, según la norma (ISO 9000, 2000):

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Política de la calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Objetivo de la calidad: Algo ambicionado o pretendido con respecto a la calidad.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.

Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

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

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Concesión: autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

Documento: Información y su medio de soporte.

Manual de la calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

3 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En este capítulo se presentan los resultados del diseño del SGC realizado para la Fundación Planeta Azul, para esto, habiendo reconocido lo expuesto en 1.3 ANÁLISIS Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, se han seguido los pasos esquematizados en la Figura 8:



Figura 8 – Pasos del diseño del SGC para la Fundación Planeta Azul

El alcance del presente trabajo de “Propuesta de un SGC basado en la norma ISO 9001:2000 para la Fundación Planeta Azul”, indicado en el plan previamente aprobado y referido en 1.3, 1.4 y 1.5, se cumple con lo indicado en la Tabla 8. Sin embargo, considerando que la Fundación Planeta Azul ha tomado la decisión estratégica de diseñar e implementar el SGC, el presente trabajo avanza en actividades de implementación en el proceso del diseño realizado (como el trabajo inicial con el personal en temas de calidad e ISO 9001, el involucramiento y consiguiente formación y motivación indirecta del personal mediante su participación en el levantamiento y desarrollo de procesos y procedimientos, la difusión inicial de misión, visión, valores, política y objetivos de la calidad, el involucramiento del personal en el diseño del sistema documental que favorece su adopción rápida y su uso práctico) y plantea un plan de implementación que se ilustra en la Tabla 4. Cabe aclarar que el SGC se diseña, implementa, mantiene y mejora para lograr satisfacer al cliente y apalancar el éxito de la organización, sin embargo la decisión de certificarlo es un tema independiente, que si bien se recomienda en el plan de implementación referido, no es obligatorio y dependerá del análisis de su conveniencia o no que en su momento realice la Fundación.

Tabla 4 – Plan de implementación del SGC

	Fase	Actividades	Responsable	Tiempo	Recursos
1.	Poner en práctica el SGC (incluye el tablero de control)	Difundir el SGC	Director y Coordinadores	Semana 1	Reuniones, cartelera,, e-mail
		Capacitar al personal involucrado	Director y Coordinadores (con apoyo de personal externo seleccionado)	Desde semana 1	Reuniones, charlas, talleres
		Aplicar el SGC en el trabajo diario	Todo el personal	Desde semana 1	Sistema documental del SGC
		Apoyar en la solución de dudas y problemas al aplicar el SGC	Director y Coordinadores (con apoyo de personal externo seleccionado)	Desde semana 1	Reuniones, consultas a personal externo seleccionado
2.	Realizar una primera revisión del SGC	Realizar reunión para primera revisión del SGC en la práctica	Presidente, Director y Coordinadores	Semana 12	Reportes, registros del SGC, quejas y reclamos
		Realizar cambios necesarios	Director y Coordinadores	Semana 12	Minuta de reunión de primera revisión del SGC
		Actualizar el SGC si es necesario	Coordinador Administrativo	Semana 12	Difusión, procedimiento PR-CD-01
3.	Realizar auditoría interna	Capacitar auditores internos	Director y Coordinadores (con apoyo de personal externo seleccionado)	Semana 20	Curso formal de formación para auditores internos de la calidad según la norma ISO 9001 e ISO 19011
		Planificar primera auditoría interna	Director y Coordinadores	Semana 25	Procedimiento PR-AI-01
		Ejecutar auditoría interna	Auditores internos	Semana 26	
		Realizar acciones preventivas, correctivas y oportunidades de mejora resultantes de la auditoría	Involucrados en hallazgos de auditoría interna	Semana 26	Procedimiento PR-AI-01 y PR-AC-01
		Actualizar el SGC si es necesario	Coordinador Administrativo	Semana 26	Difusión, procedimiento PR-CD-01

“continúa”

	Fase	Actividades	Responsable	Tiempo	Recursos
4.	Obtener certificación	Elegir y contratar el organismo certificador	Presidente y Director	Semana 33	Reuniones, Organismos certificadores
		Planificar auditoría de certificación	Presidente, Director y Organismo Certificador	Semana 37	Organismo Certificador
		Ejecutar auditoría de certificación	Organismo Certificador	Semana 38	
		Realizar acciones preventivas, correctivas y oportunidades de mejora resultantes de la auditoría	Involucrados en hallazgos de auditoría interna	Semana 38	Procedimiento PR-AC-01
		Actualizar el SGC si es necesario	Coordinador Administrativo	Semana 38	Difusión, procedimiento PR-CD-01
		Informar y evidenciar ante el organismo certificador la resolución de hallazgos de auditoría	Presidente y Director	Semana 39	Procedimiento PR-CD-01, Organismo Certificador
		Recibir la certificación ISO 9001	Presidente y Director	Semana 41	Organismo Certificador
5.	Mantener y mejorar el SGC	Aplicar el SGC vigente	Todo el personal	Desde semana 39	Sistema documental del SGC
		Identificar, analizar e implementar mejoras al SGC	Todo el personal		
		Planificar y ejecutar auditorías externas de mantenimiento y re certificación	Presidente, Director y Organismo Certificador		Organismo Certificador

“conclusión”

A continuación se describen los primeros cuatro pasos de la Figura 8, en tanto que el paso 5 se describe en 3.1 y 3.2, el paso 6 se describe en 3.3, 3.4 y 3.5 y el paso 7 se describe en 3.6.

Obtener el compromiso y respaldo de la alta dirección:

Para trabajar en este punto se realizó un taller con el fin de sensibilizar al Presidente, Director y Coordinadores de las áreas sobre la necesidad y ventajas de un SGC basado en las normas ISO 9001:2000. Los puntos que más se destacaron en la reunión fueron:

- Los lineamientos generales de la calidad, sistemas de calidad, y normas básicas ISO 9000:2000.
- Los beneficios de trabajar bajo un SGC en base a las norma ISO 9001:2000.

Se indicó a Presidencia Ejecutiva y Dirección el alcance de la propuesta de diseño del SGC, una visión de lo que cambiaría en la Fundación al implementar el SGC, y la importancia de su real compromiso y apoyo decidido al proyecto.

Se determinó con el Presidente Ejecutivo y Director la inversión económica para el cumplimiento del presente trabajo. Considerando que se trata de una organización sin fines de lucro, que el presente trabajo es requisito para obtener el título de Ingeniero en Administración de Procesos, que el autor tiene lazos de amistad con el Director y desea apoyarlo, se decide cerrar el presupuesto en 500usd con los que la Fundación reconoce básicamente movilización y papelería del autor. Cabe indicar que por las razones expuestas, el autor no considera en el presupuesto el costo de sus horas de trabajo y otros recursos que se requieren aparte de los que la Fundación puede facilitar. De igual manera la Fundación es consciente de que es parte de su costo, el tiempo requerido por su personal para atender los pasos indicados en la Figura 8. Además, cuando se emprenda el plan de implementación de la Tabla 4, la Fundación podrá, con la experiencia ya adquirida y considerando su conocimiento en formulación y análisis financiero de proyectos (por ser uno de sus principales productos), presupuestarlo adecuadamente. La recuperación económica de diseñar e implementar el SGC deriva de lo expresado en 2.1.1 y 2.3, así como de la aplicación de los 8 principios de gestión de la calidad de las normas ISO 9000.

Los resultados obtenidos más relevantes fueron:

- Conocimiento general de la calidad, sistemas de calidad y norma ISO 9001: 2000 por parte de los participantes.
- La decisión del Presidente Ejecutivo de autorizar la “Propuesta de un SGC basado en la norma ISO 9001:2000 para la Fundación Planeta Azul”
- La elaboración de un documento interno con la comunicación del Presidente Ejecutivo para todo el personal expresando su total apoyo al proyecto. La declaración contenida en dicho documento se indica en el anexo B (DD-CO-01 Declaración de compromiso de la alta dirección) de MA-MC-01 Manual de la calidad.

Elegir el representante de la dirección y comité de la calidad:

Para la elección del representante de la dirección, en vista del tamaño y estructura de la organización, y del conocimiento con respecto a los SGC, el Presidente Ejecutivo designó al Director de la Fundación.

El nombramiento del comité de la calidad, se realiza considerando la inclusión de la alta dirección y la representación de quienes a nivel medio se responsabilizan de los productos de Fundación. Se estructura con el Presidente Ejecutivo, el Director y los Coordinadores de Capacitación y Soporte a Proyectos.

Establecer la misión, visión, valores, política y objetivos de la calidad:

Mediante un taller con el comité de la calidad se ha definido la misión, visión y valores organizacionales, y en una reunión posterior se ha establecido la política y objetivos de la calidad. Se indica en la Tabla 5 y Tabla 6 los componentes considerados para elaborar la visión y misión respectivamente, y a continuación de cada una de dichas tablas se expresa la correspondiente declaración de visión y misión.

- **Visión:**

Tabla 5 – Componentes de la visión de la Fundación Planeta Azul

Componente	Descripción
Horizonte de tiempo	5 años
Productos	Capacitación y soporte a proyectos productivos y sociales
Ámbito de acción	Pichincha y Cotopaxi
Posicionamiento en el mercado	Ser una excelente opción a elegir por sus clientes
Valores	Honestidad, trabajo y lealtad
Principios organizacionales	Por una sociedad más justa y ecológica

Declaración de la visión:

Ser la Fundación que esté en la mente de la sociedad de Pichincha y Cotopaxi como una excelente opción en capacitación y soporte a proyectos productivos y sociales, apoyando la formación de una sociedad más justa y ecológica.

- **Misión:**

Tabla 6 – Componentes de la misión de la Fundación Planeta Azul

Componente	Descripción
Razón de ser	Facilitar el emprendimiento de actividades productivas para mejorar el nivel de vida de sectores menos favorecidos
Productos	Capacitación y soporte a proyectos productivos y sociales
Ámbito de acción	Pichincha y Cotopaxi
Clientes	Personas, agrupaciones sociales, microempresas
Valores	Honestidad, trabajo y lealtad
Principios organizacionales	Por una sociedad más justa y ecológica

Declaración de la misión:

Proporcionar en Pichincha y Cotopaxi capacitación y soporte a proyectos productivos y sociales, con énfasis en microempresas y los sectores menos favorecidos, a fin de que puedan emprender en actividades productivas que mejoren sus condiciones de vida.

- **Valores y Principios:**

Son los declarados en los componentes de visión y misión:

Honestidad.- Realizar todas las actividades con estricta transparencia.

Trabajo.- Esfuerzo responsable para lograr el fin propuesto.

Lealtad.- Compromiso con la misión, visión y valores de la Fundación.

Por un mundo más justo y ecológico.- Principio de la organización que guía el accionar de los funcionarios y colaboradores.

- **Política de la Calidad**

La política de la calidad desarrollada con la alta dirección se indica en el documento DD-PO-01 Declaración de la política y objetivos de la calidad, que se incluye en el anexo C de MA-MC-01 Manual de la calidad.

- **Objetivos de la Calidad**

Los objetivos de la calidad desarrollados con la alta dirección se indican en el documento DD-PO-01 Declaración de la política y objetivos de la calidad, que se incluye en el anexo C de MA-MC-01 Manual de la calidad.

Sensibilizar al personal involucrado:

Para trabajar en este punto se realizó un seminario de inducción a la calidad y conocimiento de la norma ISO 9001:2000 a todo el personal base de la organización. Los tópicos cubiertos en el seminario fueron:

- Introducción a la calidad
- Lineamientos generales de los sistemas de gestión de la calidad y la mejora continua.
- Beneficios de trabajar bajo sistemas de gestión de la calidad, y el porqué adoptar el sistema basado en las norma ISO 9001:2000.

El impacto del seminario, fue medido a través de una sesión grupal con los participantes al seminario, en la que se obtuvo la siguiente conclusión:

- Un SGC basado en la norma ISO 9001:2000 aportará al cumplimiento de los objetivos para los cuales se formó la Fundación.

3.1 IDENTIFICACIÓN Y MAPEO DE LOS PROCESOS FUNDAMENTALES QUE SOPORTAN LA OPERACIÓN DE LA FUNDACIÓN

Para este punto se procedió a entrevistar a los funcionarios de la organización, para esto se utilizó como principal herramienta una grabadora portátil y apuntes realizados en libretas de trabajo. El resultado del mapeo de la situación inicial de los procesos fundamentales, de capacitación y soporte a proyectos, se presenta en la Figura 9.

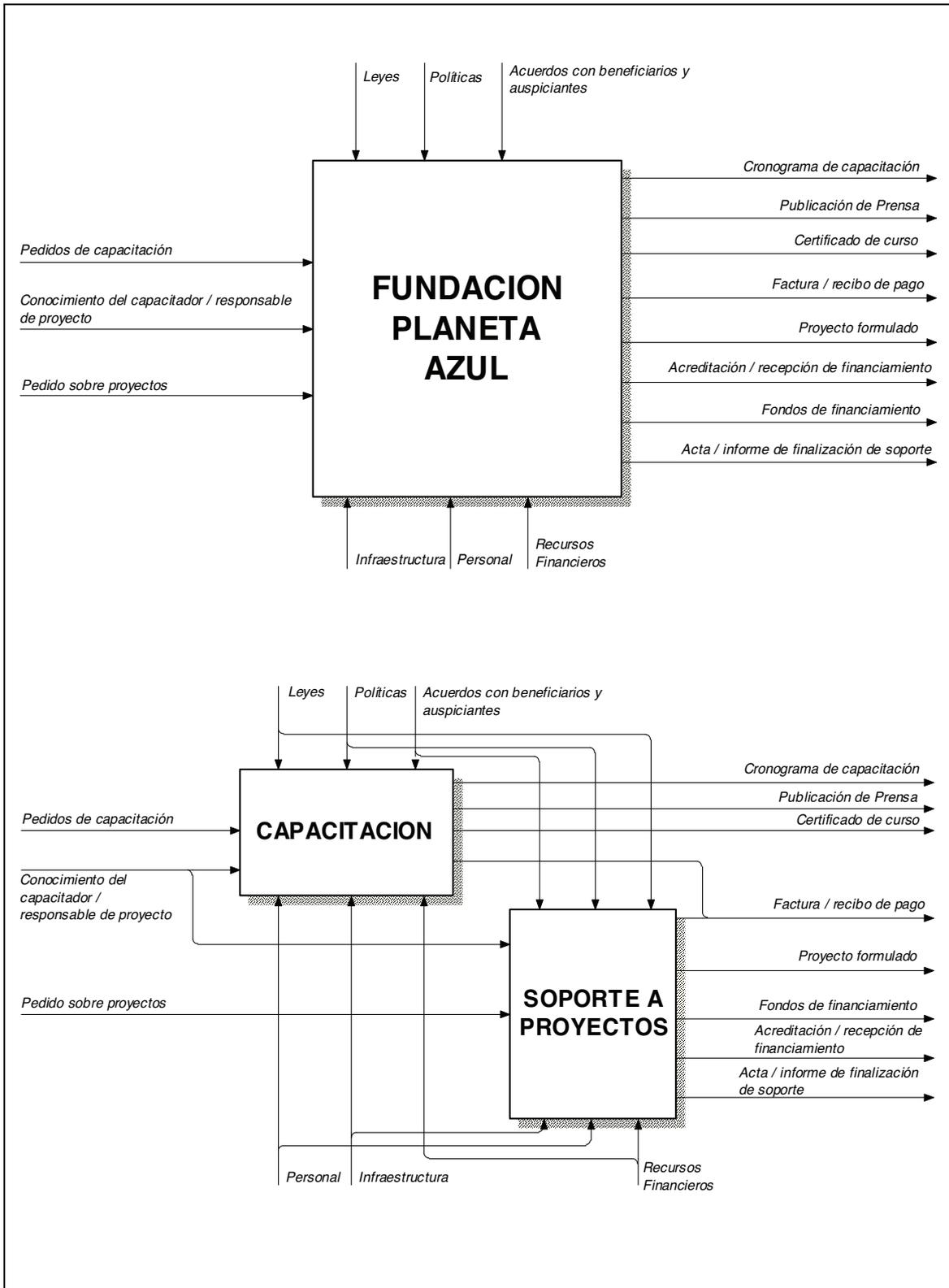


Figura 9 – Mapeo de los procesos fundamentales. Situación inicial.

3.2 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS PRINCIPALES Y PROPUESTA DE MEJORA

Para el análisis de los procesos y la propuesta de mejora se utiliza el análisis de valor agregado descrito en 2.3.4.

3.2.1 ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DE LOS PROCESOS PRINCIPALES. SITUACIÓN INICIAL.

La Figura 10 y la Figura 12 muestran el diagrama de flujo del cual parte el análisis de valor agregado de los procesos de capacitación y soporte a proyectos respectivamente, y complementan la descripción de la situación inicial de dichos procesos indicado en la Figura 9.

La Figura 11 y la Figura 13 muestran los resultados del análisis de valor agregado de la situación inicial de los procesos de capacitación y soporte a proyectos respectivamente.

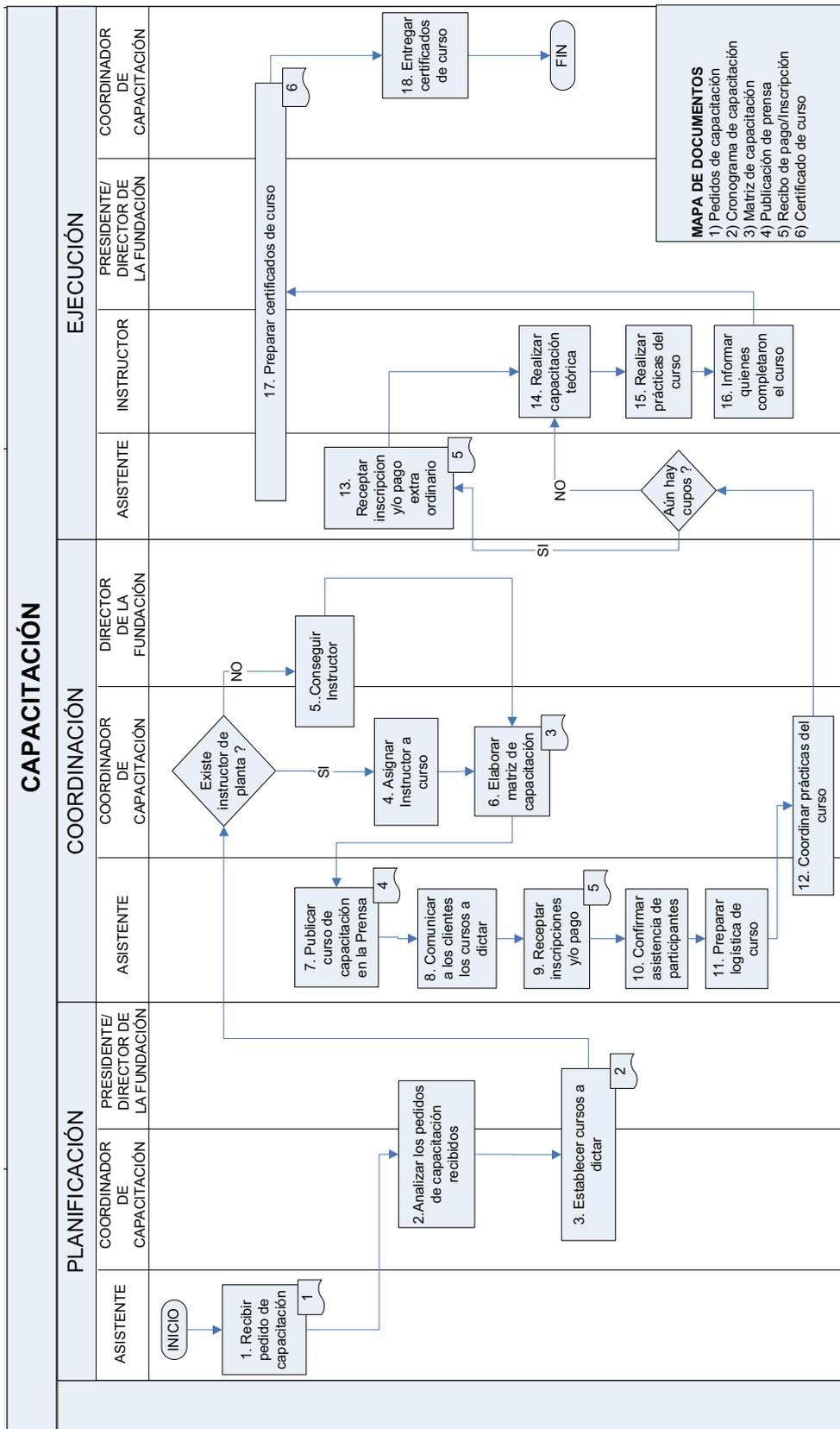


Figura 10 – Diagrama de flujo del proceso de capacitación. Situación inicial.

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO									
Unidad: Fundación Planeta Azul					Elaborado por: Ricardo Vega				
Proceso: Capacitación					Fecha: dic-05				
N°	VA (Valor Agregado)		SVA (Sin Valor Agregado)					ACTIVIDAD	Tiempo Unitario (minutos)
	VAC	VAE	P	E	M	I	A		
Planificación									
1		1						Recibir pedido de capacitación	30,00
2		1						Analizar los pedidos de capacitación recibidos	60,00
3		1						Establecer cursos a dictar	60,00
Coordinación									
4			1					Asignar instructor a curso	30,00
5			1					Conseguir instructor	960,00
6			1					Elaborar matriz de capacitación	60,00
7		1						Publicar curso de capacitación en la prensa	60,00
8		1						Comunicar a los clientes los cursos a dictar	120,00
9		1						Receptar inscripciones y/o pago	90,00
10			1					Confirmar asistencia de participantes	60,00
11			1					Preparar logística de curso	240,00
12			1					Coordinar prácticas del curso	240,00
Ejecución									
13		1						Receptar inscripciones y/o pago extraordinario	30,00
14	1							Realizar capacitación teórica	960,00
15	1							Realizar prácticas del curso	960,00
16						1		Informar quienes completaron el curso	30,00
17			1					Preparar certificados de curso	120,00
18	1							Entregar certificados de curso	45,00
									4155,00
COMPOSICION DE ACTIVIDADES				N°	Tiempo			%	
VAC	(1) Valor Agregado Cliente			3	1965,00			47,29%	
VAE	(2) Valor Agregado Empresa			7	450,00			10,83%	
P	(3) Preparación			7	1710,00			41,16%	
E	(4) Espera			0	0,00			0,00%	
M	(5) Movimiento			0	0,00			0,00%	
I	(6) Inspección			1	30,00			0,72%	
A	(7) Archivo			0	0,00			0,00%	
TT	(8) TOTAL = 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7			18	4155,00			100,00%	
TVA	(9) TIEMPO DE VALOR AGREGADO = (1) + (2)				2415,00				
IVA	(10) INDICE DE VALOR AGREGADO = (9) / (8)				58,12%				

Figura 11 – Análisis de valor agregado del proceso de capacitación. Situación inicial.

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO									
Unidad: Fundación Planeta Azul					Elaborado por: Ricardo Vega				
Proceso: Soporte a proyectos					Fecha: dic-05				
N°	VA (Valor Agregado)		SVA (Sin Valor Agregado)					ACTIVIDAD	Tiempo Unitario (minutos)
	VAC	VAE	P	E	M	I	A		
Formulación									
1		1						Recibir pedido sobre proyectos	30,00
2			1					Confirmar realización de proyecto con el cliente	240,00
3		1						Realizar acta de inicio de soporte	60,00
4			1					Asignar responsable de formulación de proyecto	45,00
5	1							Realizar formulación y evaluación financiera del proyecto	2400,00
6						1		Revisar formulación de proyecto	240,00
7		1						Realizar acta de finalización de soporte	120,00
8		1						Recibir pago por soporte realizado	15,00
Ejecución									
9			1					Asignar responsable de ejecución de proyecto	45,00
10			1					Recibir proyecto a ejecutar	120,00
11	1							Gestionar financiamiento	1920,00
12			1					Esperar resultados de gestión de financiamiento	3840,00
13						1		Administrar uso de fondos	480,00
14	1							Dar soporte	7200,00
15						1		Auditar uso de fondos	480,00
16						1		Revisar ejecución de proyecto	960,00
									18195,00
COMPOSICION DE ACTIVIDADES				N°	Tiempo			%	
VAC	(1) Valor Agregado Cliente			3	11520,00			63,31%	
VAE	(2) Valor Agregado Empresa			4	225,00			1,24%	
P	(3) Preparación			5	4290,00			23,58%	
E	(4) Espera			0	0,00			0,00%	
M	(5) Movimiento			0	0,00			0,00%	
I	(6) Inspección			4	2160,00			11,87%	
A	(7) Archivo			0	0,00			0,00%	
TT	(8) TOTAL = 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7			16	18195,00			100,00%	
TVA	(9) TIEMPO DE VALOR AGREGADO = (1) + (2)				11745,00				
IVA	(10) INDICE DE VALOR AGREGADO = (9) / (8)				64,55%				

Figura 13 – Análisis de valor agregado del proceso de soporte a proyectos. Situación inicial.

3.2.2 PROPUESTA DE MEJORA

El resultado de la propuesta de mejora del valor agregado de los procesos de capacitación y soporte a proyectos, aplicando lo expuesto en 2.3.4 y considerando los requisitos de la norma ISO 9001, se presenta en la Figura 14 y la Figura 15 respectivamente y muestran el cuadro de análisis de valor agregado resultante en cada caso, partiendo del correspondiente diagrama de flujo indicado en PR-CA-01 y PR-PR-01.

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO									
Unidad: Fundación Planeta Azul					Elaborado por: Ricardo Vega				
Proceso: Capacitación					Fecha: dic-05				
N°	VA (Valor Agregado)		SVA (Sin Valor Agregado)					ACTIVIDAD	Tiempo Unitario (minutos)
	VAC	VAE	P	E	M	I	A		
Planificación									
1		1						Recibir pedido de capacitación	30,00
2		1						Analizar pedidos y necesidades de Capacitación	120,00
3			1					Buscar grupo para capacitar	240,00
4							1	Registrar bono por conseguir grupo cliente	15,00
5		1						Establecer capacitaciones a realizar	60,00
Coordinación									
6			1					Realizar requisición de personal	15,00
7			1					Asignar instructor a curso	15,00
8		1						Publicar en la prensa	45,00
9		1						Comunicar capacitaciones a clientes	120,00
10		1						Recibir inscripciones	90,00
11							1	Revisar preparativos de Capacitación	30,00
12			1					Realizar lo indicado en la revisión	60,00
13			1					Confirmar asistencia de participantes	60,00
14			1					Preparar logística de la Capacitación	240,00
15		1						Recibir inscripción extraordinaria	30,00
Ejecución									
16	1							Realizar capacitación	1920,00
Evaluación									
17	1							Evaluar a Educandos	120,00
18		1						Aplicar evaluación FO-EF-01	15,00
19	1							Entregar certificados a quienes aprobaron	45,00
20		1						Aplicar evaluación FO-EF-02	30,00
									3300,00
COMPOSICION DE ACTIVIDADES			N°	Tiempo	%				
VAC	(1) Valor Agregado Cliente		3	2085,00	63,18%				
VAE	(2) Valor Agregado Empresa		9	540,00	16,36%				
P	(3) Preparación		6	630,00	19,09%				
E	(4) Espera		0	0,00	0,00%				
M	(5) Movimiento		0	0,00	0,00%				
I	(6) Inspección		2	45,00	1,36%				
A	(7) Archivo		0	0,00	0,00%				
TT	(8) TOTAL = 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7		20	3300,00	100,00%				
TVA	(9) TIEMPO DE VALOR AGREGADO = (1) + (2)			2625,00					
IVA	(10) INDICE DE VALOR AGREGADO = (9) / (8)			79,55%					

Figura 14 – Análisis de valor agregado del proceso de capacitación. Situación propuesta.

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO									
Unidad: Fundación Planeta Azul					Elaborado por: Ricardo Vega				
Proceso: Soporte a Proyectos					Fecha: dic-05				
N°	VA (Valor Agregado)		SVA (Sin Valor Agregado)					ACTIVIDAD	Tiempo Unitario (minutos)
	VAC	VAE	P	E	M	I	A		
Formulación									
1		1						Recibir pedidos de Soporte a Proyectos	30,00
2		1						Analizar pedidos y necesidades de Soporte a Proyectos	120,00
3			1					Buscar / confirmar cliente de Soporte a Proyectos	240,00
4		1						Establecer Acta de Inicio de Soporte a Proyectos	60,00
5			1					Asignar responsable de Formulación de Proyecto	15,00
6	1							Realizar Formulación y Evaluación Financiera de Proyecto	1920,00
7						1		Revisar Formulación y Evaluación Financiera de Proyecto	45,00
8						1		Validar con el cliente la Formulación y Evaluación Financiera de Proyecto	60,00
9		1						Establecer Acta de Fin de Soporte a Proyecto	120,00
10		1						Aplicar evaluación FO-EP-01	15,00
11	1							Entregar Formulación o Ejecución de proyecto	90,00
12		1						Aplicar evaluación FO-EP-02	30,00
Ejecución									
13			1					Asignar responsable de Ejecución de Proyecto	15,00
14	1							Tramitar financiamiento en Instituciones nacionales o seccionales	1440,00
15			1					Esperar resultados de trámites de financiamiento	2880,00
16	1							Recibir financiamiento	60,00
17	1							Dar soporte a Ejecución de Proyecto	7200,00
18						1		Realizar seguimiento a Ejecución de Proyecto	480,00
19						1		Auditar uso de fondos	240,00
									15060,00
COMPOSICION DE ACTIVIDADES				N°	Tiempo	%			
VAC	(1) Valor Agregado Cliente			5	10710,00	71,12%			
VAE	(2) Valor Agregado Empresa			6	375,00	2,49%			
P	(3) Preparación			4	3150,00	20,92%			
E	(4) Espera			0	0,00	0,00%			
M	(5) Movimiento			0	0,00	0,00%			
I	(6) Inspección			4	825,00	5,48%			
A	(7) Archivo			0	0,00	0,00%			
TT	(8) TOTAL = 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7			19	15060,00	100,00%			
TVA	(9) TIEMPO DE VALOR AGREGADO = (1) + (2)				11085,00				
IVA	(10) INDICE DE VALOR AGREGADO = (9) / (8)				73,61%				

Figura 15 – Análisis de valor agregado del proceso de soporte a proyectos. Situación propuesta.

En la Tabla 7 se presenta una comparación de los resultados del análisis de valor agregado entre la situación inicial y la propuesta, de los procesos de capacitación y soporte a proyectos.

Tabla 7 – Comparativa de resultados del análisis de valor agregado

	CAPACITACIÓN			SOPORTE A PROYECTOS		
	AVA inicial	AVA propuesta	Mejora	AVA inicial	AVA propuesta	Mejora
VAC	47.29 %	63.18 %	15.89 %	63.31 %	71.12 %	7.81 %
VAE	10.83 %	16.36 %	5.53 %	1.24 %	2.49 %	1.25 %
P	41.16 %	19.09 %	22.07 %	23.58 %	20.92 %	2.66 %
I	0.72 %	1.36 %	-0.64 %	11.67 %	5.48 %	6.19 %
TT	4155 m	3300 m	855 m 20.58 %	18195 m	15060 m	3135 m 17.23 %
IVA	58.12 %	79.55 %	21.43 %	64.55 %	73.61 %	9.06 %

Los datos de la Tabla 7 muestran, en la situación propuesta, un beneficio para la Fundación mediante el incremento del índice de valor agregado del 21.43% para capacitación y 9.06 % para soporte a proyectos, así como una reducción del tiempo de ciclo del 20.58% para capacitación y 17.23% para soporte a proyectos.

3.3 GENERACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC

Los documentos del SGC de la Fundación Planeta Azul cumplen con los requisitos de documentación de la norma ISO 9001 y se hace referencia a ellos en el punto 4.2.1 de MA-CA-01 Manual de la calidad.

El manual de la calidad de la Fundación Planeta Azul se ha realizado considerando el inciso 4.2.2 de la norma ISO 9001 que especifica su contenido mínimo y considerando que su formato y estructura es decisión de cada organización según su tamaño, cultura y complejidad (punto 4 b de (ISO/TC 176/SC 2/N 525R, 2001)). En el manual de la calidad se indica como la organización cumple con cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001, incluyendo en su contenido declaraciones como por ejemplo la política de la calidad, referencias a procedimientos indicados en el manual de procedimientos, referencias a formatos y otros documentos que se presentan como anexos.

El manual de procedimientos considera los procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001 en 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.3, 8.5.2 y 8.5.3. Se ha

considerado conveniente combinar lo requerido en 4.2.3 y 4.2.4 en un procedimiento, y lo requerido en 8.5.3 y 8.5.4 en otro procedimiento. Además, analizando las actividades de la situación inicial de capacitación y soporte a proyectos y los requisitos 6.2, 7.3 y 7.4 de la norma ISO 9001, se ha considerado conveniente establecer procedimientos específicos para Tesorería, Recursos Humanos, Compras y Diseño y Desarrollo.

El formato de los procedimientos de la Fundación Planeta Azul incluye elementos propios de un manual de procesos como entradas, salidas e indicadores del proceso para reforzar el concepto de proceso e integrarlos en un solo documento que además apoya el desarrollo del tablero de control.

3.4 MANUAL DE LA CALIDAD

El manual de la calidad (MA-CA-01) de la Fundación Planeta Azul se presenta en el anexo A del presente trabajo.

FUNDACIÓN PLANETA AZUL		
<p>MISIÓN: Proporcionar en Pichincha y Cotapaxi capacitación y soporte a proyectos productivos y sociales, con énfasis en microempresas y los sectores menos favorecidos, a fin de que puedan emprender en actividades productivas que mejoren sus condiciones de vida.</p> <p>VISIÓN: Ser la Fundación que esté en la mente de la sociedad de Pichincha y Cotapaxi como una excelente opción en capacitación y soporte a proyectos productivos y sociales, apoyando la formación de una sociedad más justa y ecológica.</p>	<p>VALORES Y PRINCIPIOS:</p> <p>Honestidad Realizar todas las actividades con estricta transparencia.</p> <p>Trabajo Esfuerzo responsable para lograr el fin propuesto.</p> <p>Lealtad Compromiso con la misión, visión y valores de la Fundación.</p> <p>Por un mundo más justo y ecológico Principio de la organización que guía el accionar de los funcionarios y colaboradores.</p> 	<p>POLÍTICA DE LA CALIDAD: Satisfacer las necesidades y requerimientos de Capacitación y Soporte a Proyectos productivos y sociales de los sectores menos favorecidos de la sociedad de Pichincha y Cotapaxi, sustentados en un Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>OBJETIVOS DE LA CALIDAD: Lograr una calificación promedio de mínimo "muy buena" de la percepción del cliente de los productos recibidos de la Fundación Planeta Azul. Ampliar la cobertura de los clientes de la Fundación Planeta Azul. Aumentar el valor agregado de los procesos de capacitación y soporte a proyectos de la Fundación Planeta Azul. Mejorar la infraestructura de la Fundación Planeta Azul.</p>

Figura 16 – Ejemplo de afiche comunicacional del SGC.

La Figura 16 muestra un ejemplo de afiche comunicacional del SGC, en este caso referente al direccionamiento estratégico, que se menciona por ejemplo en el punto 5.3 d de MA-CA-01 Manual de la calidad.

3.5 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El manual de procedimientos (MA-PR-01) de la Fundación Planeta Azul se presenta en el anexo B del presente trabajo.

3.6 TABLERO DE CONTROL

El tablero de control de la Fundación Planeta azul agrupa los indicadores declarados para los objetivos de la calidad, indicados en el documento DD-PO-01 Declaración de la política y objetivos de la calidad, que se incluye como anexo C del manual de la calidad MA-CA-01, y los indicadores declarados en cada uno de los procedimientos incluidos en el manual de procedimientos MA-PR-01.

En las Figuras 17 y 18 se presentan agrupados los indicadores, en donde el color asignado a los indicadores de procesos se corresponde con los usados en el mapeo de procesos incluido como anexo A en el manual de la calidad MA-CA-01. Además de recoger los datos de los indicadores declarados, las figuras 17 y 18 presentan una columna denominada “ENFOQUE” que los clasifica según las perspectivas del cuadro de mando integral, y otra columna denominada “TIPO” que los clasifica en mediciones de eficacia o eficiencia en el contexto del enfoque basado en procesos.

En las Figuras 19, 20 y 21 se presenta el tablero de control del SGC de la Fundación Planeta Azul, con valores de ejemplo para el periodo de monitoreo establecido de un año.

INDICADORES DEL SGC DE LA FUNDACIÓN PLANETA AZUL (1)										
No.	OBJETIVO DE LA CALIDAD	DENOMINACIÓN	ENFOQUE	TIPO	CÁLCULO	FUENTE	RESPONSABLE	REPRESENTACIÓN	META	UMBRAL
1	Lograr una calificación promedio de mínimo "muy buena" de la percepción de cliente de los productos recibidos de la Fundación	Evaluación de capacitación por el cliente	Cliente	Eficacia	Promedio de evaluación FO-EF-01 y FO-EF-02	FO-EF-01 / FO-EF-02	Coordinador de capacitación	Gráfica mensual	> MB (Muy Bueno)	MB (Muy Bueno)
2	Lograr una calificación promedio de mínimo "muy buena" de la percepción de cliente de los productos recibidos de la Fundación	Evaluación de soporte a proyecto por el cliente	Cliente	Eficacia	Promedio de evaluación FO-EP-01 y FO-EP-02	FO-EP-01 / FO-EP-02	Coordinador de soporte a proyectos	Gráfica bimensual	> MB (Muy Bueno)	MD (Muy Bueno)
3	Ampliar la cobertura de los clientes de la Fundación	Avance de cobertura de clientes planificada	Financiero	Eficacia	(Cobertura de clientes realizada / Cobertura de clientes planificada) x 100%	FO-RI-01 / FO-IP-01 / Cobertura de clientes aprobada	Presidente	Gráfica bimensual	≥ 90%	80%
4	Aumentar el valor agregado de los procesos de capacitación y soporte a proyectos de la Fundación.	Nivel de ejecución del valor agregado planificado para capacitación 1	Procesos	Eficacia	(Índice de valor agregado obtenido / índice de valor agregado planificado) x 100%	Diagrama de flujo y tiempos obtenidos de PR-CA-01 y PR-PR-01	Director	Gráfica semestral	> 90%	80%
5	Aumentar el valor agregado de los procesos de capacitación y soporte a proyectos de la Fundación.	Nivel de ejecución del valor agregado planificado para capacitación 2	Procesos	Eficiencia	(Reducción de tiempo obtenido / reducción de tiempo planificado) x 100%	Planteamiento de valor agregado / reducción de tiempo aprobados	Director	Gráfica semestral	≥ 90%	80%
6	Aumentar el valor agregado de los procesos de capacitación y soporte a proyectos de la Fundación.	Nivel de ejecución del valor agregado planificado para soporte a proyectos 1	Procesos	Eficacia	(Índice de valor agregado obtenido / índice de valor agregado planificado) x 100%	Diagrama de flujo y tiempos obtenidos de PR-CA-01 y PR-PR-01	Director	Gráfica semestral	≥ 90%	80%
7	Aumentar el valor agregado de los procesos de capacitación y soporte a proyectos de la Fundación.	Nivel de ejecución del valor agregado planificado para soporte a proyectos 2	Procesos	Eficiencia	(Reducción de tiempo obtenido / reducción de tiempo planificado) x 100%	Planteamiento de valor agregado / reducción de tiempo aprobados	Director	Gráfica semestral	≥ 90%	80%
8	Mejorar la infraestructura de la Fundación	Avance de mejoras de infraestructura planificadas	Aprendizaje y crecimiento	Eficacia	(Mejoras de infraestructura realizadas / Mejoras de infraestructura planificadas) x 100%	Evidencia de mejoras de infraestructura aprobadas	Director	Gráfica bimensual	≥ 90%	75%
No.	PROCESO	DENOMINACIÓN	ENFOQUE	TIPO	CÁLCULO	FUENTE	RESPONSABLE	REPRESENTACIÓN	META	UMBRAL
9	Capacitación	Nivel de realización de capacitaciones planificadas	Financiero	Eficacia	(Capacitaciones en cronograma / Capacitaciones planificadas) x 100%	FO-CC-01 / FO-PC-01	Coordinador de Capacitación	Gráfica mensual	≥ 95%	70%
10	Capacitación	Evolución de educandos en Capacitación	Financiero	Eficacia	[Inscritos en el periodo de análisis - inscritos en el periodo anterior / inscritos en el periodo anterior] x 100%	FO-RI-01	Coordinador de Capacitación	Gráfica mensual	≥ 4%	0%
11	Capacitación	Nivel de asistencia de Capacitación	Proceso	Eficiencia	(Promedio de asistentes diarios / total de inscritos) x 100%	FO-AS-01	Coordinador de Capacitación	Gráfica mensual	≥ 90%	80%
12	Capacitación	Nivel de aprobación de Capacitación	Proceso	Eficiencia	(Educativos que aprueban FO-PE-01 / Educativos que toman FO-PE-01) x 100%	FO-PE-01	Coordinador de Capacitación	Gráfica mensual	≥ 90%	80%
13	Soporte a Proyectos	Nivel de realización de Soporte a Proyectos planificados	Financiero	Eficacia	(Soporte a Proyectos con Acta de inicio / Soporte a Proyectos planificados) x 100%	FO-PL-01 / FO-IP-01	Coordinador de Proyectos	Gráfica bimensual	100%	50%
14	Soporte a Proyectos	Porcentaje de tiempo empleado en trámites de financiamiento	Proceso	Eficiencia	(Tiempo en trámites de financiamiento / tiempo total de Soporte a Ejecución de Proyecto) x 100%	Documentación de trámites de financiamiento / FO-FP-01	Coordinador de Proyectos	Gráfica semestral	≤ 30%	35%
15	Soporte a Proyectos	Nivel de consecución de financiamiento	Cliente	Eficacia	(Número de Proyectos que se obtiene financiamiento / Total de Proyectos que se tramita financiamiento) x 100%	Documentación de trámites de financiamiento / FO-FP-01	Coordinador de Proyectos	Gráfica semestral	≥ 80%	65%
16	Soporte a Proyectos	Nivel de retraso temporal por Proyecto	Proceso	Eficiencia	[(Tiempo real - Tiempo programado) / Tiempo total programado] x 100%	Documentación de Soporte a Ejecución de Proyecto / FO-IP-01	Coordinador de Proyectos	Gráfica bimensual	≤ 5%	10%
17	Diseño y Desarrollo	Tiempo de ejecución de Diseño y Desarrollo de Capacitación	Proceso	Eficiencia	Promedio de tiempo, en días, desde el e-mail requiriendo Diseño y Desarrollo de Capacitación hasta su aprobación	FO-CP-01 / E-mail requiriendo Diseño y Desarrollo de Capacitación	Coordinador de Capacitación	Gráfica bimensual	≤ 2 días	3 días
18	Diseño y Desarrollo	Tiempo de ejecución de Diseño y Desarrollo de Soporte a Proyectos	Proceso	Eficiencia	Promedio de tiempo, en días, desde el e-mail requiriendo Diseño y Desarrollo de Soporte a Proyecto hasta su aprobación	FO-PR-01 / E-mail requiriendo Diseño y Desarrollo de Soporte a Proyecto	Coordinador de Soporte a Proyectos	Gráfica semestral	≤ 3 días	4 días

Figura 17 – Indicadores del SGC de la Fundación Planeta Azul (1)

INDICADORES DEL SGC DE LA FUNDACIÓN PLANETA AZUL (2)										
No.	PROCESO	DENOMINACIÓN	ENFOQUE	TIPO	CÁLCULO	FUENTE	RESPONSABLE	REPRESENTACIÓN	META	UMBRAL
19	Tesorería	Evolución de contribución en Capacitación	Financiero	Eficiencia	$[(\text{Ingresos} - \text{costos y gastos por Capacitación en el periodo de análisis}) - (\text{Ingresos} - \text{costos y gastos por Capacitación en el periodo anterior})] / (\text{Ingresos} - \text{costos y gastos por Capacitación en el periodo anterior}) \times 100\%$	Informes financieros mensuales	Coordinador Administrativo	Gráfica semestral	$\geq 5\%$	0%
20	Tesorería	Evolución de contribución en Soporte a Proyectos	Financiero	Eficiencia	$[(\text{Ingresos} - \text{costos y gastos por Soporte a Proyectos en el periodo de análisis}) - (\text{Ingresos} - \text{costos y gastos por Soporte a Proyectos en el periodo anterior})] / (\text{Ingresos} - \text{costos y gastos por Soporte a Proyectos en el periodo anterior}) \times 100\%$	Informes financieros mensuales	Coordinador Administrativo	Gráfica semestral	$\geq 5\%$	0%
21	Tesorería	Evolución de donaciones y contribuciones	Financiero	Eficacia	$[(\text{Donaciones y contribuciones en el periodo de análisis}) - (\text{Donaciones y contribuciones en el periodo anterior})] / (\text{Donaciones y contribuciones en el periodo anterior}) \times 100\%$	Informes financieros mensuales	Coordinador Administrativo	Gráfica semestral	$\geq 5\%$	0%
22	Tesorería	Nivel de ejecución de Presupuesto	Proceso	Eficiencia	$(\text{Presupuesto ejecutado} / \text{Presupuesto total}) \times 100\%$	Informes financieros mensuales / Presupuesto	Coordinador Administrativo	Gráfica bimensual	$\geq 95\%$	90%
23	Recursos humanos	Tiempo de ejecución de contratación de personal	Proceso	Eficiencia	Promedio de tiempo, en días, desde la fecha de solicitud de la recusación de personal hasta la fecha de contratación de dicho personal	FO-RH-01 / Contrato de personal	Coordinador Administrativo	Gráfica bimensual	≤ 5 días	7 días
24	Recursos humanos	Evaluación de desempeño de personal	Aprendizaje y crecimiento	Eficacia	Promedio de evaluaciones FO-ET-01	FO-ET-01	Coordinador Administrativo	Gráfica semestral	$> \text{MB}$ (Muy Bueno)	MB (Muy Bueno)
25	Recursos humanos	Evaluación de ambiente de trabajo	Aprendizaje y crecimiento	Eficacia	Promedio de encuestas FO-EA-01	FO-EA-01	Coordinador Administrativo	Gráfica semestral	$> \text{MB}$ (Muy Bueno)	MB (Muy Bueno)
26	Recursos humanos	Evaluación de formación de personal de planta	Aprendizaje y crecimiento	Eficacia	Promedio de evaluaciones FO-EF-01	FO-EF-01	Coordinador Administrativo	Gráfica semestral	$> \text{MB}$ (Muy Bueno)	MB (Muy Bueno)
27	Compras	Tiempo de ejecución de compra	Proceso	Eficiencia	Promedio de tiempo, en días, desde la fecha de solicitud de la recusación de compra hasta la fecha de entrega-recepción de dicha compra	FO-RC-01 / FO-ER-01	Coordinador Administrativo	Gráfica bimensual	≤ 2 días	3 días
28	Compras	Evaluación de proveedores	Proceso	Eficacia	$(\text{Número de compras sin problemas de proveedores} / \text{Número total de compras}) \times 100\%$	FO-OC-01 / FO-IP-01	Coordinador Administrativo	Gráfica bimensual	$\geq 95\%$	90%
29	Control de los documentos y registros	Porcentaje de documentos actualizados	Proceso	Eficiencia	$(\text{Número de documentos de FO-LM-01 actualizados reemplazados un día después de una nueva revisión} / \text{Número total de documentos de FO-LM-01}) \times 100\%$	FO-LD-01 / FO-LM-01	Responsable de Control de Documentos	Gráfica bimensual	$\geq 95\%$	90%
30	Auditoría interna	Reducción de hallazgos de Auditoría	Proceso	Eficacia	$[(\text{Número de Hallazgos de Auditoría del periodo anterior}) - (\text{número de Hallazgos de Auditoría del periodo de análisis})] / (\text{Número de hallazgos de Auditoría del periodo anterior}) \times 100\%$	FO-IA-01	Representante de la Dirección	Gráfica anual	$\geq 40\%$	20%
31	Control del producto no conforme	Nivel de Productos No Conformes	Cliente	Eficacia	$(\text{Número de Productos No Conformes} / \text{Número total de productos}) \times 100\%$	FO-CN-01 / FO-CC-01 / FO-IP-01	Representante de la Dirección	Gráfica bimensual	$\leq 5\%$	10%
32	Acción correctiva o preventiva	Eficacia de acciones correctivas	Proceso	Eficacia	$(\text{Número de acciones correctivas cerradas} / \text{Número total de acciones correctivas}) \times 100\%$	FO-AC-01	Representante de la Dirección	Gráfica semestral	$> 95\%$	90%

Figura 18 – Indicadores del SGC de la Fundación Planeta Azul (2)

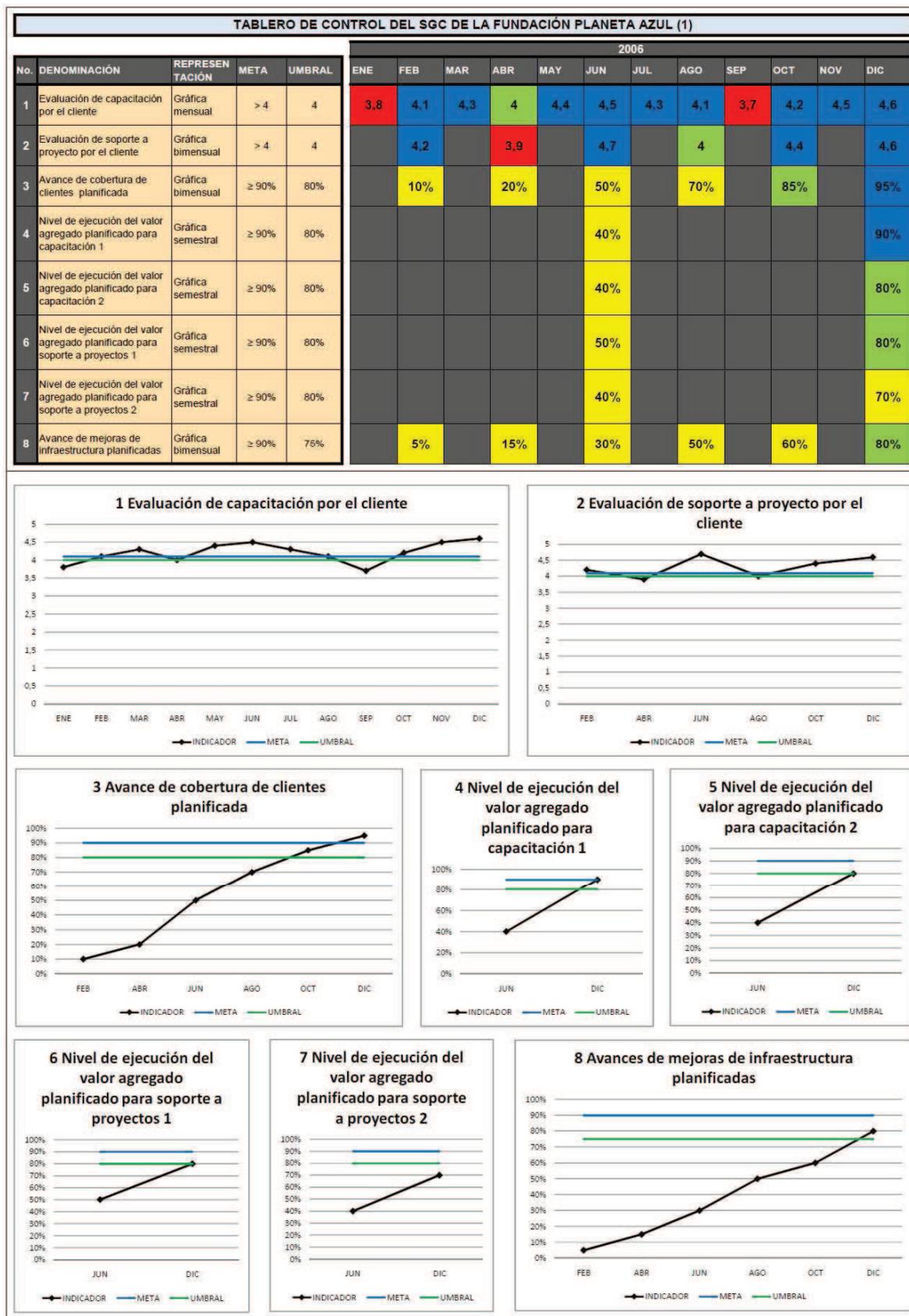


Figura 19 – Tablero de control del SGC de la Fundación Planeta Azul (1)

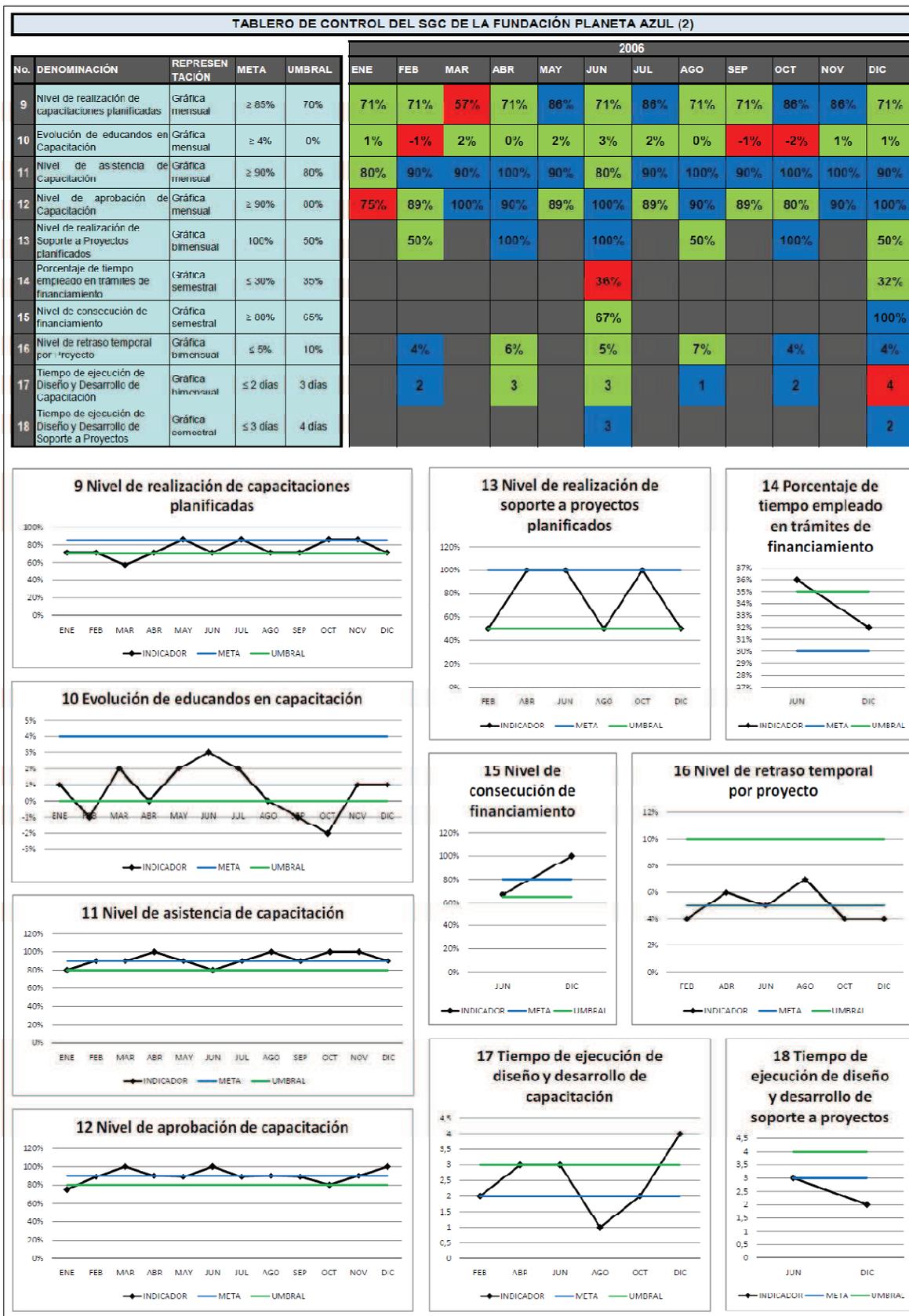


Figura 20 – Tablero de control del SGC de la Fundación Planeta Azul (2)

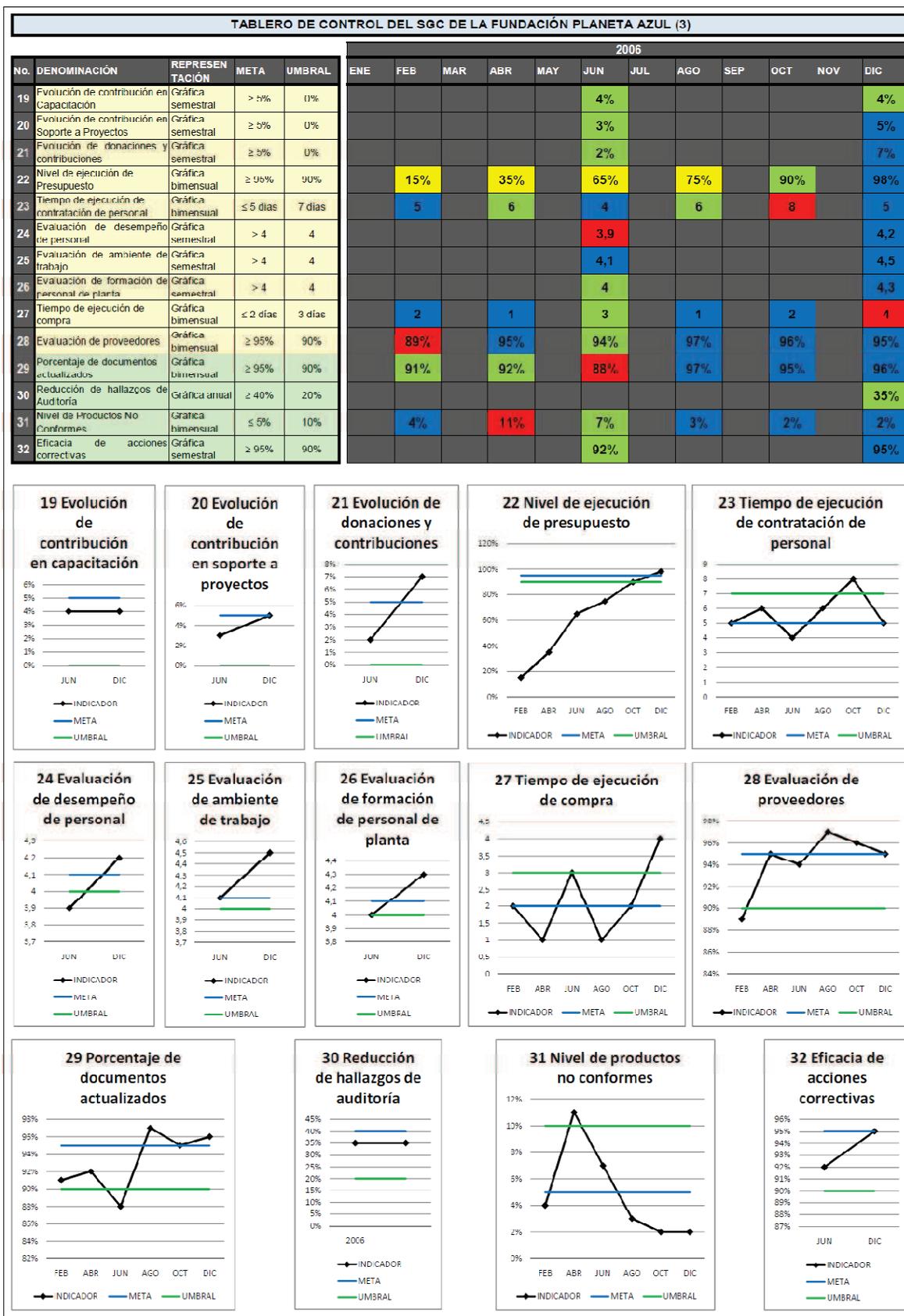


Figura 21 – Tablero de control del SGC de la Fundación Planeta Azul (3)

El tablero de control está desarrollado en Microsoft® Office Excel®, de forma que las gráficas y colores dependen directamente de los valores meta y umbral de cada indicador en el periodo definido.

La simbología de colores usada en el tablero de control para los datos de los indicadores es:

- Rojo para los resultados inferiores al valor umbral
- Verde para los resultados iguales al valor umbral hasta los resultados inferiores al valor meta
- Azul para los resultados iguales o superiores al valor meta
- Amarillo para los resultados inferiores al valor umbral en indicadores que se ha definido una meta al final del periodo de análisis anual planteado, con reporte de datos en un periodo menor para monitorear su avance en la consecución o superación de la meta. (indicadores número 3 al 8, e indicador número 22)

En el contexto del tablero de control, resultados superiores o inferiores significa resultados que superan o no los valores objetivos del indicador (umbral y meta), de forma que por ejemplo si el objetivo es reducir tiempo, expresado en %, un valor de 20% es un resultado superior a un valor de 30%. De igual forma si por ejemplo el objetivo es aumentar el nivel de realización de productos planificados, expresado en porcentaje, un valor de 20% es un resultado inferior a un valor de 30%.

Para efectos del tablero de control, los indicadores con valores originalmente declarados con una escala cualitativa de cinco niveles se han reemplazado con una escala numérica equivalente, como se indica en la Tabla 8.

Tabla 8 – Conversión de escala cualitativa a numérica para los indicadores del tablero de control numerados como 1, 2, 24, 25 y 26

Indicadores 1, 2 ,24 ,25 y 26	
Escala cualitativa	Escala numérica equivalente
M = Malo	1
R = Regular	2
B = Bueno	3
MB = Muy Bueno	4
E = Excelente	5

El tablero de control se analiza en la revisión del SGC por la dirección anual, las reuniones bimensuales del comité de la calidad y cuando se considera pertinente por solicitud de los responsables de los indicadores. Del análisis del tablero de control, de considerarlo pertinente, se deben hacer modificaciones a los valores meta o umbral, se pueden replantear indicadores, se pueden agregar o quitar indicadores, emprender acciones correctivas cuando no se alcancen los valores planteados, planificar mejoras, etc..

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones y recomendaciones del presente proyecto de titulación PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000 PARA LA FUNDACIÓN PLANETA AZUL, son:

4.1 CONCLUSIONES

- Se cumple con el objetivo general planteado en 1.5.1, al diseñar un SGC que se declara conforme a la norma ISO 9001:2000 y específico para la Fundación Planeta Azul conforme a sus necesidades y expectativas.
- Se cumple con los objetivos específicos planteados en 1.5.2, mediante el reconocimiento y descripción de la situación de los procesos con el apoyo de herramientas como diagramas IDEF0, diagramas de flujo, análisis de valor agregado, que facilitan la identificación de los procesos de la Fundación (sus entradas, salidas, sus interacciones con clientes y proveedores, etc.), que facilitan la comprensión de los procesos como sistema, y facilitan el planteamiento de mejoras.
- Se cumple con los objetivos específicos planteados en 1.5.2, mediante el sistema documental del SGC desarrollado específicamente para la Fundación Planeta Azul conforme a la norma ISO 9001:2000 (declaraciones de política y objetivos de la calidad, manuales de la calidad y de procedimientos, formatos para registros, etc.), y mediante el desarrollo de un tablero de control que facilita el control, seguimiento y mejora del SGC.
- En el análisis de la situación inicial y planteamiento del diseño del SGC, con el apoyo de las herramientas indicadas en la segunda conclusión y considerando los requisitos ISO 9001, se visualiza y reconoce en la Fundación Planeta Azul la importancia de procesos que aseguran la provisión y control de recursos (recursos humanos, compras, tesorería). Se

reconoce además que en buena medida los problemas son acreditables a estos procesos antes que a los de capacitación y soporte a proyectos.

- El compromiso y apoyo de la alta dirección de la Fundación Planeta Azul con la propuesta de diseño de SGC planteado ha sido indispensable para llevarlo a cabo y facilitar que el resto del personal se involucre y participe positivamente.
- La alta dirección de la Fundación Planeta Azul tenía una filosofía de trabajo orientada por objetivos de corto plazo, no documentados ni difundidos suficientemente. El diseño del SGC ha servido para formalizar un direccionamiento estratégico (misión, visión, política y objetivos de la calidad) y establecer actividades, documentos y herramientas para su difusión, despliegue, medición, análisis y mejora.
- El diseño del SGC y del tablero de control ha servido para determinar y aclarar responsabilidades.
- Los indicadores de la Fundación Planeta Azul provenían básicamente de la Contabilidad. El tablero de control del SGC aporta un enfoque más amplio y balanceado. Además, al declarar metas a cumplir se propicia la reducción de tiempos y actividades que no aportan a los resultados planteados.
- El diseñar los formatos para registros conjuntamente con el personal que los usará, ha motivado su uso ya desde antes de la implementación formal del SGC. Además el tener formatos definidos facilita la comunicación documental y aporta una dosis de identidad a la organización.

4.2 RECOMENDACIONES

- No se debería emprender en proyectos de SGC sin tener el apoyo decidido y participación activa de la alta dirección. Las conversaciones e inducción iniciales son oportunidades para determinarlo y decidir seguir adelante.

- Considerar que, según la norma ISO 9000:2000, “la elaboración de la documentación no debería ser un fin en sí mismo, sino que debería ser una actividad que aporta valor”.
- Si bien la decisión de diseñar e implementar un SGC es de tipo estratégica, y ha servido para desarrollar su direccionamiento estratégico, la Fundación debería considerar una planificación estratégica formal e integral más allá de la gestión de la calidad.
- La Fundación Planeta Azul debería tener presente que el SGC no es algo estático sino dinámico, y en este contexto debería validarlo, adaptarlo y mejorarlo en el día a día. Esto incluye el direccionamiento estratégico y el tablero de control. Aún más, la Fundación debería estar consciente de que lo importante no es el SGC en sí, sino lo que se desea lograr. En este escenario, las decisiones de la organización de certificar el SGC y mantenerlo no son mandatorios, aunque desde la perspectiva de la realidad percibida en el momento de la realización del presente trabajo se recomiende. Esto no significa que al menor problema con la práctica del SGC se lo abandone, sino que, por el contrario, se analice las causas para resolverlos y avanzar.
- La Fundación Planeta Azul podría incorporar a sus productos de capacitación temas relacionados con la gestión de la calidad para microempresas, de manera que a la vez que aporta con su misión, lograría avanzar en un aspecto clave de un buen SGC, la formación de su propio personal.
- La Fundación Planeta Azul debería considerar siempre alternativas de incorporar medios tecnológicos en beneficio de su gestión y productos. Por ejemplo analizar la conveniencia de un sistema informático contable personalizado.
- Para las organizaciones sin fines de lucro como la Fundación Planeta Azul transformen sus objetivos misionales en beneficios que alcancen a la

mayor cantidad posible de la población meta, deben crecer en varios ámbitos que incluyen los recursos financieros. Los recursos financieros no deberían depender del aporte de sus socios e ingresos mínimos por servicios únicamente, sino que además se debería desarrollar estrategias para “venderse” como Fundación en cuanto a beneficios sociales, prácticas e imagen, tanto a sus clientes como a sus beneficiarios o patrocinadores. Hay que competir para crecer. Un SGC bajo un estándar internacional apoya en cuanto a imagen y confianza ante proveedores, clientes y patrocinadores, nacionales e internacionales.

REFERENCIAS

- Harrington, J. (1994). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Bogotá: McGraw-Hill.
- ISO 9000. (2000). *Sistemas de gestión de la calidad - Conceptos y vocabulario*. Ginebra: ISO.
- ISO 9001. (2000). *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. Ginebra: ISO.
- ISO/TC 176/N 613. (2000). *Selección y uso de la tercera edición de las normas ISO 9000*. Ginebra: ISO.
- ISO/TC 176/SC 2/N 525R. (2001). *Orientación acerca de los requisitos de documentación de la Norma ISO 9001:2000*. Ginebra: ISO.
- ISO/TC 176/SC 2/N 544R2. (2003). *Orientación sobre el concepto y uso del "Enfoque basado en procesos" para los sistemas de gestión*. Ginebra: ISO.
- Kaplan, R., & Norton, D. (2001). *The Strategy Focused Organization*. Boston: Harvard Business School Press.
- Microsoft® Office Visio®. (2003). Ayuda de Visio: Diagramas de flujo.
- Monzón, I., Prendes, R., Falcón, P., & Diéguez, M. (2004). *Implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000*. Obtenido de monografías.com: <http://www.monografias.com/trabajos27/implantacion-sistemas/implantacion-sistemas.shtml>
- Rojas, M. (2002). Presentación "Administración de procesos - Un camino hacia el cambio".
- Rojas, M. (2002). Presentación "Indicadores de Gestión".
- UNE 66175. (2003). *Sistemas de gestión de la calidad - Guía para la implantación de sistemas de indicadores*. Madrid: AENOR.

ANEXOS

ANEXO A

MA-CA-01 Manual de la calidad

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	1 de 61

MANUAL DE LA CALIDAD DE LA FUNDACIÓN PLANETA AZUL

Revisó	Autorizó
Juan Gordillo	Fernando Suárez
Representante de la Dirección	Presidente Ejecutivo

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	3 de 61

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	6
LISTA DE ANEXOS	7
0 INTRODUCCIÓN	8
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	8
1.1 GENERALIDADES	8
1.2 APLICACIÓN	9
2 REFERENCIAS NORMATIVAS	10
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	10
4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	11
4.1 REQUISITOS GENERALES	11
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	12
4.2.2 MANUAL DE CALIDAD.....	15
4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.....	15
4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS.....	15
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.....	15
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN:.....	15
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	16
5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD	17
5.4 PLANIFICACIÓN	18
5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	18
5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	18
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	19
5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	19
5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	19
5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA.....	20
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	20
5.6.1 GENERALIDADES	20
5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN.....	21

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	4 de 61

5.6.3	RESULTADOS DE LA REVISIÓN	21
6	GESTION DE LOS RECURSOS	22
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS.....	22
6.2	RECURSOS HUMANOS	24
6.2.1	GENERALIDADES	24
6.2.2	COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN.....	24
6.3	INFRAESTRUCTURA	25
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	25
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	26
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	26
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	27
7.2.1	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	27
7.2.2	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	28
7.2.3	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	28
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	29
7.3.1	PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	29
7.3.2	ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	29
7.3.3	RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO.....	30
7.3.4	REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	30
7.3.5	VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO.....	31
7.3.6	VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO.....	31
7.3.7	CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	31
7.4	COMPRAS	31
7.4.1	PROCESO DE COMPRAS	32
7.4.2	INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	32
7.4.3	VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS.....	32
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	32
7.5.1	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	32

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	5 de 61

7.5.2	VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	34
7.5.3	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.....	34
7.5.4	PROPIEDAD DEL CLIENTE.....	35
7.5.5	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO.....	35
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.....	36
8	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA.....	36
8.1	GENERALIDADES	36
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	37
8.2.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	37
8.2.2	AUDITORÍA INTERNA.....	38
8.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	38
8.2.4	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO	38
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	39
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	40
8.5	MEJORA.....	40
8.5.1	MEJORA CONTINUA.....	41
8.5.2	ACCIÓN CORRECTIVA.....	41
8.5.3	ACCIÓN PREVENTIVA	41
	ANEXOS.....	43

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	6 de 61

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 – Procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001:2000 12

Tabla 2 – Registros requeridos por la norma ISO 9001:2000 13

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	7 de 61

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A - Mapeo de procesos de la Fundación Planeta Azul	44
ANEXO B - Declaración de compromiso de la alta dirección.....	47
ANEXO C - Declaración de la política y objetivos de la calidad	49
ANEXO D - Matriz de responsabilidades del SGC	53
ANEXO E - Organigrama	56
ANEXO F - Formato FO-AR-01 Acta de revisión del SGC por la alta dirección	58

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	8 de 61

0 INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el sistema de gestión de la calidad (SGC) de la Fundación Planeta Azul siguiendo la estructura de requisitos de la norma ISO 9001:2000.

El presente manual de la calidad sirve:

- Para conocer como se cumplen los requisitos de la norma ISO 9001 2000 en la Fundación Planeta Azul.
- Para la difusión del SGC y referencia de trabajo del personal de la Fundación Planeta Azul.
- Como guía de auditores internos o externos del SGC de la Fundación Planeta Azul.

Los procedimientos (como por ejemplo PR-CD-01 Control de los documentos y registros) y formatos de registros (como FO-EF-02 Evaluación de formación 2) referidos en el presente manual de la calidad se incluyen en el manual de procedimientos MA-PR-01.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 GENERALIDADES

La decisión de diseñar e implementar un SGC basado en la norma ISO 9001:2000 en la Fundación Planeta Azul se realiza por:

- a) La necesidad de que los procesos que influyen en la realización del producto se realicen bajo condiciones controladas, con eficiencia,

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	9 de 61

satisfaciendo los requerimientos de los clientes, los reglamentarios aplicables y que cumplan requisitos de calidad.

- b) La necesidad de generar mayor confianza en los clientes y proveedores, construyendo y proyectando una imagen de calidad con estándar internacional.

1.2 APLICACIÓN

El alcance del SGC de la Fundación Planeta Azul se establece para los procesos que intervienen en la realización de sus productos de capacitación y soporte a proyectos.

El SGC de la Fundación Planeta Azul se aplica a todos los procesos incluidos en MA-PR-01 Manual de procedimientos:

- PR-CA-01 Capacitación
- PR-PR-01 Soporte a proyectos
- PR-DD-01 Diseño y desarrollo
- PR-TS-01 Tesorería
- PR-RH-01 Recursos humanos
- PR-CO-01 Compras
- PR-CD-01 Control de los documentos y registros
- PR-AI-01 Auditoría interna

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	10 de 61

- PR-CP-01 Control del producto no conforme
- PR-AC-01 Acción correctiva o preventiva

Exclusiones

Se excluye parcialmente el requisito 7.5.5 “Preservación del producto” de la norma ISO 9001:2000. Se justifica en el punto 7.5.5 del presente manual de la calidad.

Se excluye parcialmente el requisito 7.6 “Control de los dispositivos de seguimiento y de medición” de la norma ISO 9001:2000. Se justifica en el punto 7.6 del presente manual de la calidad.

Las exclusiones declaradas no afectan la capacidad o responsabilidad de la Fundación Planeta Azul para proporcionar productos que cumplen con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
- ISO 9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad – Conceptos y vocabulario.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Son aplicables los términos y definiciones dados en la norma ISO 9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad - Conceptos y vocabulario.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	11 de 61

4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

El SGC de la Fundación Planeta Azul, se establece, documenta, implementa y mantiene de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2000, lo cual le permite mejorar continuamente su eficacia.

Para ello:

- a) Se identifican a los procesos indicados en el alcance definido en cumplimiento del punto 1.2 como los necesarios para el SGC de la Fundación Planeta Azul.
- b) Se determina la secuencia e interacción de los procesos que se indica en el anexo A.
- c) Se determinan los criterios y métodos necesarios para que la operación y control de los procesos sean eficaces mediante procedimientos y registros que se indican en MA-PR-01 Manual de procedimientos y mediante un tablero de control de indicadores.
- d) Se asegura los recursos necesarios para apoyar la operación y seguimiento de los procesos en el cumplimiento del punto 6.1.
- e) Se realiza el seguimiento, medición y análisis de procesos en el cumplimiento de los puntos 8.2.3, 8.2.4 y 8.4.
- f) Mediante el accionar del comité de la calidad y procedimientos como PR-AC-01 Acción correctiva o preventiva se implementan acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	12 de 61

La Fundación Planeta Azul contrata externamente a instructores para capacitación cuando no es posible disponer en su personal. El control queda establecido en el contrato correspondiente, que incluye el cumplimiento del SGC.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

La documentación del SGC de la Fundación Planeta Azul incluye:

- a) La política de la calidad y objetivos de la calidad, que se establecen en los puntos 5.3 y 5.4.1.
- b) El presente manual de la calidad, MA-CA-01.
- c) Los procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2000, que se indican en la Tabla 1, que se incluyen en MA-PR-01 Manual de procedimientos.

Tabla 1 – Procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001:2000

Requisito ISO 9001:2000	Procedimiento documentado requerido	Procedimiento documentado implementado
4.2.3	Control de los documentos	PR-CD-01 Control de los documentos y los registros
4.2.4	Control de los registros	
8.2.2	Auditoría interna	PR-AI-01 Auditoría interna
8.3	Control del producto no conforme	PR-CP-01 Control del producto no conforme
8.5.2	Acción correctiva	PR-AC-01 Acción correctiva o preventiva
8.5.3	Acción preventiva	

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	13 de 61

- d) Los documentos necesarios para la gestión de los procesos, incluidos en FO-LM-01 Lista maestra de los documentos que se incluye en MA-PR-01 Manual de procedimientos.
- e) Los registros requeridos por la norma ISO 9001:2000, que se indican en la Tabla 2.

Tabla 2 – Registros requeridos por la norma ISO 9001:2000

Requisito ISO 9001:2000	Registro requerido	Registro implementado
5.6.1	Revisión por la dirección	FO-AR-01 Acta de revisión del SGC por la alta dirección
6.2.2 e)	Educación, formación, habilidades y experiencia	FO-DP-01 Descriptivo de puesto FO-EF-01 Evaluación de formación 1 FO-ET-01 Evaluación de desempeño FO-HV-01 Hoja de vida
7.1 d)	Evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos	Registros de: PR-CA-01 Capacitación PR-PR-01 Soporte a proyectos PR-DD-01 Diseño y desarrollo PR-CP-01 Control del producto no conforme
7.2.2	Resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y de las acciones originadas por la misma	Registros de: PR-CA-01 Capacitación PR-PR-01 Soporte a proyectos PR-DD-01 Diseño y desarrollo
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	FO-CD-01 Criterios para el diseño y desarrollo
7.3.4	Resultados de las revisiones del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria	FO-ID-01 Informe de diseño y desarrollo
7.3.5	Resultados de la verificación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria	FO-ID-01 Informe de diseño y desarrollo
7.3.6	Resultados de la validación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria	FO-ID-01 Informe de diseño y desarrollo FO-ED-01 Encuesta de diseño y desarrollo
7.3.7	Resultados de la revisión de los cambios del diseño y desarrollo y de cualquier acción necesaria	FO-CP-01 Diseño y desarrollo de capacitación FO-PR-01 Diseño de y desarrollo

“continúa”

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	14 de 61

Requisito ISO 9001:2000	Registro requerido	Registro implementado
		de soporte a proyecto
7.4.1	Resultados de las evaluaciones del proveedor y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas	FO-HP-01 Evaluación de proveedores FO-LP-01 Lista de proveedores
7.5.2 (d)	Según se requiera por las organizaciones, demostrar la validación de los procesos donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores	FO-EF-02 Evaluación de formación 2 FO-EP-02 Evaluación de soporte a proyecto 2
7.5.3	Identificación única del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito	Registros de: PR-CA-01 Capacitación (posterior a la etapa de diseño y desarrollo) PR-PR-01 Soporte a proyectos (posterior a la etapa de diseño y desarrollo)
7.5.4	Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que, de algún otro modo, se considere inadecuado para su uso	FO-AC-01 Reporte de acción correctiva o preventiva Se incluye en las políticas de PR-CA-01 Capacitación y PR-PR-01 Soporte a proyectos
7.6	Calibración y verificación de equipos de medición	No aplica por la exclusión parcial declarada para el punto 7.6
8.2.2	Resultados de la auditoría interna y de las actividades de seguimiento	FO-IA-01 Informe de auditoría FO-SA-01 Informe de seguimiento de auditoría
8.2.4	Identificación de la(s) persona(s) responsable(s) de la liberación del producto	Control de emisión incluido en los registros de PR-CA-01 Capacitación PR-PR-01 Soporte a proyectos PR-DD-01 Diseño y desarrollo PR-CO-01 Compras PR-TS-01 Tesorería PR-RH-01 Recursos humanos PR-CP-01 Control del producto no conforme
8.3	Naturaleza de las no conformidades del producto y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido	FO-CN-01 Reporte de control de producto no conforme FO-AC-01 Reporte de acción correctiva o preventiva
8.5.2	Resultados de la acción correctiva	FO-AC-01 Reporte de acción correctiva o preventiva
8.5.3	Resultados de la acción preventiva	FO-AC-01 Reporte de acción correctiva o preventiva

“conclusión”

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	15 de 61

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

La Fundación Planeta Azul establece el presente manual de la calidad MA-CA-01, que incluye:

- a) El alcance del SGC, indicado en el punto 1.2.
- b) Referencia a los procedimientos documentados del SGC, incluidos en MA-PR-01 Manual de procedimientos.
- g) Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC, que se indica en el anexo A.

4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

La Fundación Planeta Azul, mediante el procedimiento PR-CD-01 Control de los documentos y registros, define el método para aprobar, revisar y actualizar, identificar los cambios, mantener en puntos de uso, asegurar que sean legibles, controlar la distribución y tratar versiones obsoletas, de los documentos del SGC.

4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS.

La Fundación Planeta Azul, mediante el procedimiento PR-CD-01 Control de los documentos y los registros, define el método para identificar, almacenar, proteger, recuperar, disponer y retener los registros del SGC.

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN:

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	16 de 61

La alta dirección asume el compromiso con el desarrollo e implantación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia, y:

- a) Comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios, a través de DD-CO-01 Declaración de compromiso de la alta dirección (se incluye en el anexo B del presente manual de la calidad), la política de la calidad (punto 5.3) y reuniones bimensuales del comité de la calidad.
- b) Establece la política de la calidad (punto 5.3).
- c) Establece los objetivos de la calidad (punto 5.4.1).
- d) Realiza anualmente revisiones por la dirección (punto 5.6).
- e) Asegura la disponibilidad de recursos (punto 6).

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El Presidente Ejecutivo, con el apoyo de su equipo directivo, coordinador y operativo, se asegura de que sus productos cumplan con las necesidades y expectativas de los clientes, para lo cual incorpora actividades relacionadas con este requisito, que incluyen:

- Atender y analizar las solicitudes de capacitación (FO-SC-01 Solicitudes de capacitación) y soporte a proyectos (FO-SP-01 Solicitudes de soporte a proyectos).
- Recibir evaluaciones del cliente para capacitación (FO-EF-01 Evaluación de formación 1 y FO-EF-02 Evaluación de formación 2) y para soporte a

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	17 de 61

proyectos (FO-EP-01 Evaluación de soporte a proyecto 1 y FO-EP-02 Evaluación de soporte a proyecto 2).

- Atender y analizar las críticas y aportes de clientes (FO-RS-01 Reclamos y sugerencias del cliente).
- Incorporar los requisitos del cliente en PR-DD-01 Diseño y desarrollo.
- Corregir o prevenir la entrega de productos que no cumplan los requisitos del cliente mediante PR-AC-01 Acción correctiva o preventiva, PR-CP-01 Control del producto no conforme.
- Acceder a informes y reportes del ámbito de acción de la Fundación.

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

El Presidente Ejecutivo, con el apoyo del comité de la calidad, establecen la política de la calidad en el documento DD-PO-01 Declaración de la política y objetivos de la calidad, incluido en el anexo C del presente manual de la calidad, y aseguran que:

- a) Es adecuada al propósito de la Fundación Planeta Azul.
- b) Incluye el compromiso de cumplir los requisitos y mejorar continuamente los procesos que intervienen en el SGC.
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	18 de 61

d) Es comunicada y entendida dentro de la organización, mediante afiches, correos electrónicos, el presente manual de la calidad y reuniones del comité de la calidad.

f) Es revisada para su continua adecuación en el análisis anual del SGC que realiza la alta dirección (FO-AR-01 Acta de revisión del SGC por la alta dirección).

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La alta dirección establece los objetivos de la calidad. Estos objetivos son medibles y coherentes con la política de la calidad, y se expresan en el documento DD-PO-01 Declaración de la política y objetivos de la calidad, incluido en el anexo C del presente manual de la calidad.

El Presidente Ejecutivo, a través del comité de la calidad, asegura que los objetivos de la calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes, conforme a los indicadores de los objetivos de la calidad incluidos en el documento DD-PO-01 Declaración de la política y objetivos de la calidad.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Presidente Ejecutivo y el comité de la calidad se aseguran que:

a) La planificación del SGC cumple el punto 4.1 del presente manual.

b) Se mantiene la integridad del SGC cuando se realicen cambios en éste.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	19 de 61

Las minutas de reuniones (FO-MR-01 Minuta de reuniones) bimensuales del comité de la calidad, la revisión anual del SGC por la alta dirección (FO-AR-01 Acta de revisión del SGC por la alta dirección), y los cambios y mejoras que se realicen a los documentos del SGC conforme al procedimiento PR-CD-01 Control de los documentos y registros, aportan evidencia de éste punto.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Presidente Ejecutivo, con el apoyo del Director y Coordinador administrativo, se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas en la organización, mediante:

- FO-DP-01 Descriptivo de puesto (incluido en el procedimiento PR-RH-01 Recursos humanos).
- DD-MR-01 Matriz de responsabilidades del SGC (incluida en el anexo E del presente manual de la calidad)
- DD-OG-01 Organigrama (incluido como anexo F en el presente manual de la calidad).

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Presidente Ejecutivo designa al Director de la Fundación como Representante de la Dirección, quien tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	20 de 61

- b) Informar al Presidente Ejecutivo acerca del desempeño de SGC y necesidades de mejora, en forma directa y mediante las reuniones del comité de la calidad.
- c) Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización, con el apoyo de los Coordinadores de área.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

El Presidente Ejecutivo, con el apoyo del comité de la calidad, se asegura que se establecen los medios de comunicación apropiados dentro de la organización y que se efectúa considerando la eficacia del SGC, mediante:

- Reuniones bimensuales del comité de la calidad y reuniones quincenales informativas y de trabajo, que incluyen el SGC, del nivel directivo con el nivel de coordinadores, y a su vez del nivel de coordinadores con el nivel operativo de su área de responsabilidad. Se registran dichas reuniones en el formato de minuta de reuniones FO-MR-01.
- Correo electrónico, tablero de anuncios donde se ubican afiches, información y resultados relevantes.
- Comunicación vía telefónica o directa de persona a persona.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 GENERALIDADES

La Fundación Planeta Azul establece realizar anualmente la revisión del SGC por la alta dirección para asegurarse su conveniencia, adecuación y eficacia

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	21 de 61

continuas. La revisión incluye evaluar oportunidades de mejora y cambios en el SGC, incluyendo la política y objetivos de la calidad.

La revisión anual del SGC por la alta dirección se registra en el formato FO-AR-01 Acta de revisión del SGC por la alta dirección indicado como anexo G del presente manual de la calidad.

5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La revisión anual del SGC por la alta dirección incluye:

- a) Resultados de informes de auditoría del SGC.
- b) Retroalimentación del cliente. Resultados de lo considerado en el punto 5.2
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto. Análisis de resultados del Tablero de control.
- d) Estado de acciones preventivas o correctivas.
- e) Resultados y seguimiento de acciones establecidas en el Acta de revisión del SGC por la alta dirección del periodo anterior.
- f) Análisis de propuestas y cambios que podrían afectar al SGC, incluyendo la política y objetivos de la calidad.
- g) Recomendaciones para la mejora

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

El Acta de revisión del SGC por la alta dirección, (FO-AR-01), incluye las decisiones y acciones relacionadas con:

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	22 de 61

- a) La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos.
- b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- c) Las necesidades de recursos.

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Fundación Planeta Azul, determina y proporciona los recursos necesarios para el SGC mediante su Presupuesto anual, preparado por el Director con el apoyo del Coordinador administrativo y revisado y aprobado por el Presidente Ejecutivo y la Junta de Socios.

La Fundación Planeta Azul, por ser una organización sin fines de lucro, si bien recibe recursos económicos por sus productos de capacitación y soporte a proyectos, se nutre de aportes de capital de sus socios, convenios con organizaciones y donaciones de patrocinadores.

- a) Los recursos para implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia incluyen, entre otros:
 - Recursos económicos para asesoría, capacitación, auditorías, etc. del SGC.
 - Recursos Humanos para operar el SGC.
 - Recursos físicos para apoyar el SGC (instalaciones, archivadores, carteleras, etc.).

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	23 de 61

- Recursos tecnológicos para apoyar el SGC (equipos de cómputo, software requerido, equipos de impresión, red de datos, correo electrónico, etc.).
- Mantenimiento, reparación, adecuación, etc. de los recursos físicos y tecnológicos.
- Suministros como papel, carpetas, toners, etc.

b) Los recursos para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos incluyen, entre otros:

- Recursos económicos para capacitación, asesoría, etc. sobre los productos que ofrece la organización.
- Recursos Humanos para cumplir satisfactoriamente con la oferta de productos de la organización.
- Recursos físicos para apoyar los productos de la organización (oficinas, aulas, mobiliario, etc.).
- Recursos tecnológicos para apoyar los productos de Capacitación y Proyectos que ofrece la organización (equipos de cómputo, software requerido, equipos de impresión, de proyección, de red, internet, telefonía, correo electrónico, etc.).
- Mantenimiento, reparación, adecuación, etc. de los recursos físicos y tecnológicos.
- Suministros como papel, marcadores para pizarra, toners, etc.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	24 de 61

- Recursos para planificación, nuevos productos, innovación tecnológica y metodológica.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

La Fundación Planeta Azul se asegura que el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, mediante el procedimiento PR-RH-01 Recursos humanos.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

La Fundación Planeta Azul:

- a) Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto, mediante FO-DP-01 Descriptivo de puesto.
- b) Proporciona formación que asegura la competencia de su personal para con la calidad del producto, considerándola en la provisión de los recursos del punto 6.1 y coordinando dicha formación mediante el procedimiento PR-RH-01 Recursos humanos.
- c) Evalúa la formación recibida mediante la aplicación de los formatos FO-EF-01 Evaluación de formación y FO-ET-01 Evaluación de desempeño.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	25 de 61

- d) Se asegura que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, mediante lo indicado en el punto 5.5.3.
- e) Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia, que se incluyen en el procedimiento PR-RH-01 Recursos humanos, como FO-DP-01 Descriptivo de puesto, FO-HV-01 Hoja de vida, certificados, FO-EF-01 Evaluación de formación y FO-ET-01 Evaluación de desempeño.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La Fundación Planeta Azul determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del cliente. Para ello dispone de:

- a) Las oficinas de la Fundación, sus áreas físicas internas, mobiliario, etc.
- b) Equipos de cómputo, de impresión, de proyección, etc.
- c) Servicios de telefonía, internet, correo electrónico, etc.

Además se incluye la infraestructura en los objetivos de la calidad y en el punto 6.1.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Fundación Planeta Azul determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. Para ello se aplica, evalúa y actúa en base al formato FO-EA-01 Encuesta de ambiente de trabajo que se aplica a todos los niveles de la organización, y la información relacionada

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	26 de 61

que se aborde en las reuniones informativas y de trabajo de los diversos niveles de la organización, registradas en la minuta de reuniones correspondiente.

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La Fundación Planeta Azul planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de sus productos de capacitación y soporte a proyectos, en forma coherente con otros procesos del SGC (punto 4.1)

Durante la planificación de la realización del producto, la Fundación Planeta Azul considera:

- a) Los objetivos de la calidad (punto 5.4.1) y los requisitos para el producto (punto 7.2.1).
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto (puntos 4.1, 4.2 y 6.1).
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento e inspección específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo (descrito en PR-CA-01 Capacitación, PR-PR-01 Soporte a proyectos, PR-DD-01 Diseño y desarrollo, PR-CP-01 Control del producto no conforme).
- d) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (registros de PR-CA-01 Capacitación, PR-PR-01 Soporte a proyectos, PR-DD-01 Diseño y desarrollo, PR-CP-01 Control del producto no conforme).

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	27 de 61

Los resultados de esta planificación se traducen en ratificaciones, modificaciones o cambios en el presupuesto y/o en los procesos y/o documentos del SGC.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

La Fundación Planeta Azul determina los requisitos relacionados con su producto aplicando los procedimientos PR-CA-01 Capacitación, PR-PR-01 Soporte a proyectos y PR-DD-01 Diseño y desarrollo), .considerando:

- a) Los requisitos especificados por los clientes, a incluir en FO-CD-01 Criterios para diseño y desarrollo, mediante la aplicación del punto 5.2 y conversaciones directas.
- b) Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para los productos de capacitación y soporte a proyectos de la Fundación Planeta Azul, a incluir en FO-CD-01 Criterios para diseño y desarrollo, aplicando la experiencia y responsabilidad asignada en DD-MR-01 Matriz de responsabilidades del SGC al Director, Coordinador de capacitación y Coordinador de soporte a proyectos para definir los requisitos del punto 7.2 de la norma ISO 9001:2000 en el SGC.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios vigentes aplicables a los productos de capacitación y soporte a proyectos de la Fundación Planeta Azul, como las leyes de Educación, de Bienestar Social. los estatutos de constitución de la Fundación Planeta Azul, convenios firmados o políticas aplicables de organismos patrocinadores etc., que se incluirán en FO-CD-01 Criterios para diseño y desarrollo,

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	28 de 61

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Los procedimientos PR-CA-01 Capacitación, PR-PR-01 Soporte a proyectos, PR-DD-01 Diseño y desarrollo, incluyen actividades de revisión y aprobación previos a realizar un evento de Capacitación o Soporte a proyectos, para asegurarse que:

- a) Se encuentran definidos los requisitos del producto.
- b) Se encuentran resueltas las diferencias entre el pedido del cliente y la oferta de la organización.
- c) La organización puede cumplir con los requisitos definidos.

Los registros relacionados con los requisitos del producto incluyen la firma de responsabilidad de revisión y aprobación pertinentes. Cuando, por alguna razón, se cambien los requisitos del producto, se modificará la documentación pertinente y comunicará los cambios al personal correspondiente.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La Fundación Planeta Azul establece comunicación con los clientes, relativas a:

- a) La información sobre el producto, mediante publicaciones de prensa, correo electrónico y comunicación directa.
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, mediante la atención directa en las oficinas de la organización, contestando los correos electrónicos y llamadas telefónicas.
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas, mediante la aplicación de FO-EF-01 Evaluación de formación 1, FO-EF-02 Evaluación

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	29 de 61

de formación 2, FO-EP-01 Evaluación de soporte a proyecto 1, FO-EP-02 Evaluación de soporte a proyecto 2, FO-RS-01 Reclamos y sugerencias del cliente, FO-SC-01 Solicitudes de capacitación, FO-SP-01 Solicitudes de soporte a proyectos.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Fundación Planeta Azul establece el procedimiento PR-DD-01 Diseño y desarrollo, que determina:

- a) Las etapas del diseño y desarrollo.
- b) La revisión, verificación y validación apropiadas para cada etapa de diseño y desarrollo.
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

La Fundación Planeta Azul mediante la aplicación del punto 7.2.1 y 7.2.2 determina y revisa los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y los registra en FO-CD-01 Criterios para diseño y desarrollo, considerando:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño
- b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables
- c) Diseños previos similares

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	30 de 61

d) Otros requisitos necesarios para el diseño y desarrollo

7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los resultados del diseño y desarrollo de la Fundación Planeta Azul se presentan en FO-CP-01 Diseño y desarrollo de capacitación y FO-PR-01 Diseño y desarrollo de soporte a proyecto y se liberan con la firma de autorización de la alta dirección.

Los resultados del diseño y desarrollo:

- a) Cumplen los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- b) Proporcionan información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.
- c) Contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto.
- d) Especifican las características del producto que son esenciales para su uso seguro y correcto.

7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La revisión del diseño y desarrollo se realiza conforme a lo planificado en procedimiento PR-DD-01 Diseño y desarrollo, para:

- a) Evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir con los requisitos
- b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	31 de 61

La revisión del diseño y desarrollo se realiza mediante reunión de los representantes de las funciones involucradas y se registra en FO-ID-01 Informe de diseño y desarrollo.

7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Fundación Planeta Azul realiza la verificación del diseño y desarrollo de acuerdo al procedimiento PR-DD-01 Diseño y desarrollo, para asegurarse que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo, y se registra en FO-ID-01 Informe de diseño y desarrollo.

7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Fundación Planeta Azul realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo al procedimiento PR-DD-01 Diseño y desarrollo, para asegurarse que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto. Aplica FO-ED-01 Encuesta de diseño y desarrollo y se registra en FO-ID-01 Informe de diseño y desarrollo.

7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Fundación Planeta Azul realiza el control de los cambios del diseño y desarrollo de acuerdo al procedimiento PR-DD-01 Diseño y desarrollo y se registra en el historial de modificaciones de FO-CP-01 Diseño y desarrollo de capacitación y FO-PR-01 Diseño y desarrollo de soporte a proyecto según corresponda.

7.4 COMPRAS

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	32 de 61

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

La Fundación Planeta Azul establece el procedimiento PR-CO-01 Compras para asegurarse de que el producto adquirido cumple con lo requerido. El procedimiento además incluye la selección y evaluación de proveedores en los formatos FO-RC-01 Requisición de compra y FO-HP-01 Evaluación de proveedores, respectivamente.

Los requerimientos de compras se obtienen de la ejecución del presupuesto anual aprobado (punto 6.1), de los diseños y desarrollos aprobados para su ejecución, y de otros requerimientos aprobados por la alta dirección.

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

Previa autorización de una requisición de compra (FO-RC-01), de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PR-CO-01 Compras, el proveedor recibe la información de las compras en una orden de compra (FO-OC-01) realizada por el Coordinador administrativo y autorizada por el Presidente Ejecutivo.

7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

La Fundación Planeta Azul establece que una compra debe ser inspeccionada por el solicitante previo a la recepción a registrar en FO-ER-01 Entrega - recepción, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PR-CO-01 Compras.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	33 de 61

La Fundación Planeta Azul planifica y lleva a cabo la producción y prestación del servicio de capacitación y soporte a proyectos en condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen:

- a) La disponibilidad de la información que describe el producto, mediante la distribución de los resultados del diseño y desarrollo (FO-CP-01 Diseño y desarrollo de capacitación y FO-PR-01 Diseño y desarrollo de soporte a proyecto), cronograma de capacitación (FO-CC-01), acta de inicio de soporte a proyecto (FO-IP-01), minutas de reuniones pertinentes, etc. La distribución cumple el procedimiento PR-CD-01 Control de los documentos y registros.
- b) La disponibilidad de procedimientos y formatos necesarios, mediante la distribución de la documentación del SGC, cumpliendo el procedimiento PR-CD-01 Control de los documentos y registros.
- c) El uso de equipo apropiado, indicado en FO-CP-01 Diseño y desarrollo de capacitación y FO-PR-01 Diseño y desarrollo de soporte a proyecto, y considerado en el punto 6.3.
- d) La disponibilidad y uso de herramientas de seguimiento y medición, como pruebas de evaluación, encuestas, revisiones, etc. incluidas en los procedimientos agrupados en MA-PR-01 Manual de procedimientos.
- e) La implementación del seguimiento y medición, según lo dispuesto en cada procedimiento, en el punto 8 y en el Tablero de control de indicadores.
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega, según lo dispuesto en los procedimientos PR-CA-01 Capacitación, PR-PR-01 Soporte a proyectos y PR-CP-01 Control del producto no conforme.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	34 de 61

Los productos de capacitación y soporte a proyectos de la Fundación Planeta Azul podrían terminar con la entrega del certificado y la firma del acta de soporte a proyectos, respectivamente. Sin embargo, considerando el interés social de la Fundación y para reforzar su enfoque al cliente, dichos productos terminan con una encuesta inmediata (FO-EF-01 Evaluación de formación 1 y FO-EP-01 Evaluación de soporte a proyecto 1) y una encuesta posterior (FO-EF-02 Evaluación de formación 2 y FO-EP-02 Evaluación de soporte a proyecto 2), aportando una herramienta más para la medición, análisis y mejora práctica de sus productos.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los procedimientos de los procesos de producción y prestación del servicio PR-CA-01 Capacitación y PR-PR-01 Soporte a proyectos despliegan actividades de validación previas a la realización misma del producto en el procedimiento PR-DD-01 Diseño y desarrollo, y posteriores mediante la aplicación de FO-EF-02 Evaluación de formación 2 y FO-EP-02 Evaluación de soporte a proyecto 2.

Estos procesos se revisan y aprueban por quienes se indican en los correspondientes procedimientos documentados y consideran en su ejecución lo establecido en FO-CP-01 Diseño y desarrollo de capacitación y FO-PR-01 Diseño y desarrollo de soporte a proyecto (equipos, personal, metodología, registros, etc.).

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Para este requisito de la Norma ISO 9001, la Fundación Planeta Azul establece:

En FO-CP-01 Diseño y desarrollo de capacitación y FO-PR-01 Diseño y desarrollo de soporte a proyecto se asigna una codificación de referencia a los productos aprobados. Dicha referencia se usará en las actividades posteriores a la etapa de

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	35 de 61

diseño y desarrollo junto con la fecha, para la identificación y trazabilidad en los documentos y registros pertinentes.

El formato de la codificación de referencia se indica en el procedimiento PR-CD-01 Control de los documentos y registros.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

La Fundación Planeta Azul cuida los bienes del cliente mientras se ejecuta una capacitación o soporte a proyecto.

En capacitación, son propiedad del cliente la documentación necesaria para la admisión, así como la generada durante la capacitación misma por el cliente, como certificados académicos, cartas de auspicio, trabajos, pruebas, etc. El Coordinador de capacitación es responsable de la verificación, custodia y mantenimiento.

En soporte a proyectos, son propiedad del cliente la documentación necesaria para aprobar el soporte, la que genera el cliente durante la realización del soporte y el tema objeto del proyecto. El Coordinador de soporte a proyectos es responsable de la verificación, custodia y mantenimiento.

La documentación propiedad del cliente se almacena en una carpeta ordenada por el número de referencia que identifica al producto.

Si la propiedad del cliente se pierde o deteriora de forma que resulte inadecuado para su uso, el coordinador pertinente lo comunica por escrito al cliente indicando los motivos y acciones. A nivel interno se registrará en FO-AC-01 Reporte de acción correctiva o preventiva.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	36 de 61

Los productos de la Fundación Planeta Azul, por sus características, se clasifican como servicios, que son intangibles no susceptibles de identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. Por lo expuesto, en el SGC de la Fundación Planeta Azul se excluye el requisito 7.5.5 “Preservación del producto” de la norma ISO 9001:2000 excepto en la parte relativa a la preservación de las partes constitutivas del producto.

La preservación se aplica a las partes constitutivas del producto como son la documentación y la infraestructura. La documentación se preserva aplicando el procedimiento PR-CD-01 Control de los documentos y registros y la infraestructura atendiendo el punto 6.3 del presente manual de la calidad.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

El seguimiento y medición necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad de los productos de capacitación y soporte a proyectos de la Fundación Planeta Azul con sus requisitos, no utiliza equipos de medición, sino herramientas como encuestas, evaluaciones, etc. que se utilizan y controlan de acuerdo a lo establecido en PR-CA-01 Capacitación, PR-PR-01 Soporte a proyectos y PR-CD-01 Control de los documentos y registros.

Por lo expuesto, en el SGC de la Fundación Planeta Azul se excluye parcialmente el requisito 7.6 “Control de los dispositivos de seguimiento y de medición” de la norma ISO 9001:2000, en la parte relativa a equipos de medición y su calibración que incluye los literales a) hasta e).

8 MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	37 de 61

La Fundación Planeta Azul planifica e implementa procesos de seguimiento, análisis y mejora que permiten:

- a) Demostrar la conformidad del producto. Por ejemplo dando seguimiento al cumplimiento de los objetivos de la calidad, su medición, análisis y mejora en base a los indicadores definidos. Por ejemplo dando seguimiento a los procesos centrales de capacitación y soporte a proyectos que generan, cada vez que se ejecutan, informes, datos, etc. que alimentan los indicadores definidos que permiten su medición, análisis y mejora. Por ejemplo mediante el procedimiento PR-CP-01 Control del producto no conforme.
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, mediante el procedimiento PR-AI-01 Auditoría interna, la revisión anual del sistema de gestión de la calidad por la alta dirección, las reuniones bimensuales del comité de la calidad.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, mediante el procedimiento PR-AC-01 Acción correctiva o preventiva, reuniones quincenales del nivel directivo con el nivel de coordinadores, y a su vez del nivel de coordinadores con el nivel operativo de su área de responsabilidad.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Fundación Planeta Azul realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, mediante la aplicación y análisis (en las reuniones e indicadores pertinentes) de, entre otros, FO-EF-01 Evaluación de formación 1, FO-EF-02 Evaluación de formación 2, FO-

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	38 de 61

EP-01 Evaluación de soporte a proyecto 1, FO-EP-02 Evaluación de soporte a proyecto 2, FO-RS-01 Reclamos y sugerencias del cliente.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

La Fundación Planeta Azul realiza auditorías internas a intervalos planificados, mediante el procedimiento PR-AI-01 Auditoría interna, para determinar si el SGC:

- a) Es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.
- b) Se ha implementado y mantiene de manera eficaz.

El responsable del área auditada debe asegurarse que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades que se detecten en la auditoría interna y sus causas. Las actividades de seguimiento se incluyen en FO-AC-01 Reporte de acción correctiva o preventiva y FO-SA-01 Informe de seguimiento de auditoría.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La Fundación Planeta Azul aplica para el seguimiento y medición de los procesos, un Tablero de control que incluye los indicadores relevantes de los procesos del SGC, reuniones del comité de la calidad y reuniones entre niveles del organigrama de la organización, para demostrar la capacidad de los procesos de alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, se llevarán a cabo acciones correctivas pertinentes.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

La Fundación Planeta Azul realiza medición y seguimiento de los productos de capacitación y soporte a proyectos antes, durante y después de su ejecución, usando actividades y registros pertinentes de los procedimientos referidos en el

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	39 de 61

alcance del SGC (punto 1.2), para verificar que se cumplen los requisitos del producto.

Entre los registros que aportan evidencia de este punto se incluyen: FO-ID-01 Informe de diseño y desarrollo, FO-CP-01 Diseño y desarrollo de capacitación, FO-PR-01 Diseño y desarrollo de soporte a proyecto, FO-EF-01 Evaluación de formación 1, FO-EF-02 Evaluación de formación 2, FO-EP-01 Evaluación de soporte a proyecto 1, FO-EP-02 Evaluación de soporte a proyecto 2, FO-RS-01 Reclamos y sugerencias del cliente, FO-PE-01 Prueba de evaluación, FO-RH-01 Requisición de personal, FO-IP-01 Acta de inicio de soporte a proyecto, FO-CE-01 Comprobante de egreso, FO-HP-01 Evaluación de proveedores, FO-MR-01 Minuta de reuniones que involucran seguimiento y medición del producto.

Los registros incluyen en la sección de control de emisión las personas responsables de la revisión y autorización en cada caso.

En el caso de que, por alguna razón, en el seguimiento y medición el producto no cumpla con sus requisitos, se aplicará el procedimiento PR-CP-01 Control del producto no conforme.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La Fundación Planeta Azul se asegura que el producto no conforme se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme se definen en el procedimiento PR-CP-01 Control del producto no conforme, que además establece:

- a) Las acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- b) Las acciones para impedir el uso o aplicación originalmente previsto.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	40 de 61

- c) La autorización de uso, liberación o aceptación bajo concesión.
- d) El registro de la naturaleza de la no conformidad y cualquier acción tomada .posteriormente.
- e) Las acciones al detectar un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La Fundación Planeta Azul determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad del SGC y evaluar donde puede realizarse la mejora continua de su eficacia. Para ello determina en sus formatos de registros los datos requeridos que se recopilan y analizan mediante el Tablero de control y las reuniones bimensuales del comité de la calidad.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- a) La satisfacción del cliente (punto 8.2.1).
- b) La conformidad con los requisitos del producto (punto 7.2.1).
- c) Las características y tendencias de los procesos y productos, incluyendo información para emprender acciones correctivas y/o preventivas.
- d) Los proveedores.

8.5 MEJORA

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	41 de 61

8.5.1 MEJORA CONTINUA

La Fundación Planeta Azul mejora continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política y objetivos de la calidad, resultados de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión anual por la dirección.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

La Fundación Planeta Azul asegura que se tomen acciones apropiadas que eliminen la causa de no conformidades para prevenir que vuelvan a ocurrir, mediante el procedimiento PR-AC-01 Acción correctiva o preventiva que define los requisitos para:

- a) Revisar no conformidades (incluyendo quejas de clientes).
- b) Determinar las causas de la no conformidad.
- c) Evaluar acciones para que la no conformidad no vuelva a ocurrir.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

La Fundación Planeta Azul se asegura que se tomen acciones apropiadas que eliminen la causa de no conformidades potenciales para prevenir que ocurran, mediante el procedimiento PR-AC-01 Acción correctiva o preventiva que define los requisitos para:

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	42 de 61

- a) Determinar no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar acciones para prevenir la ocurrencia de la no conformidad potencial.
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e) Revisar las acciones preventivas tomadas.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	43 de 61

ANEXOS

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	44 de 61

ANEXO A - Mapeo de procesos de la Fundación Planeta Azul

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	DD-MP-01
	MAPEO DE PROCESOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	1 de 2

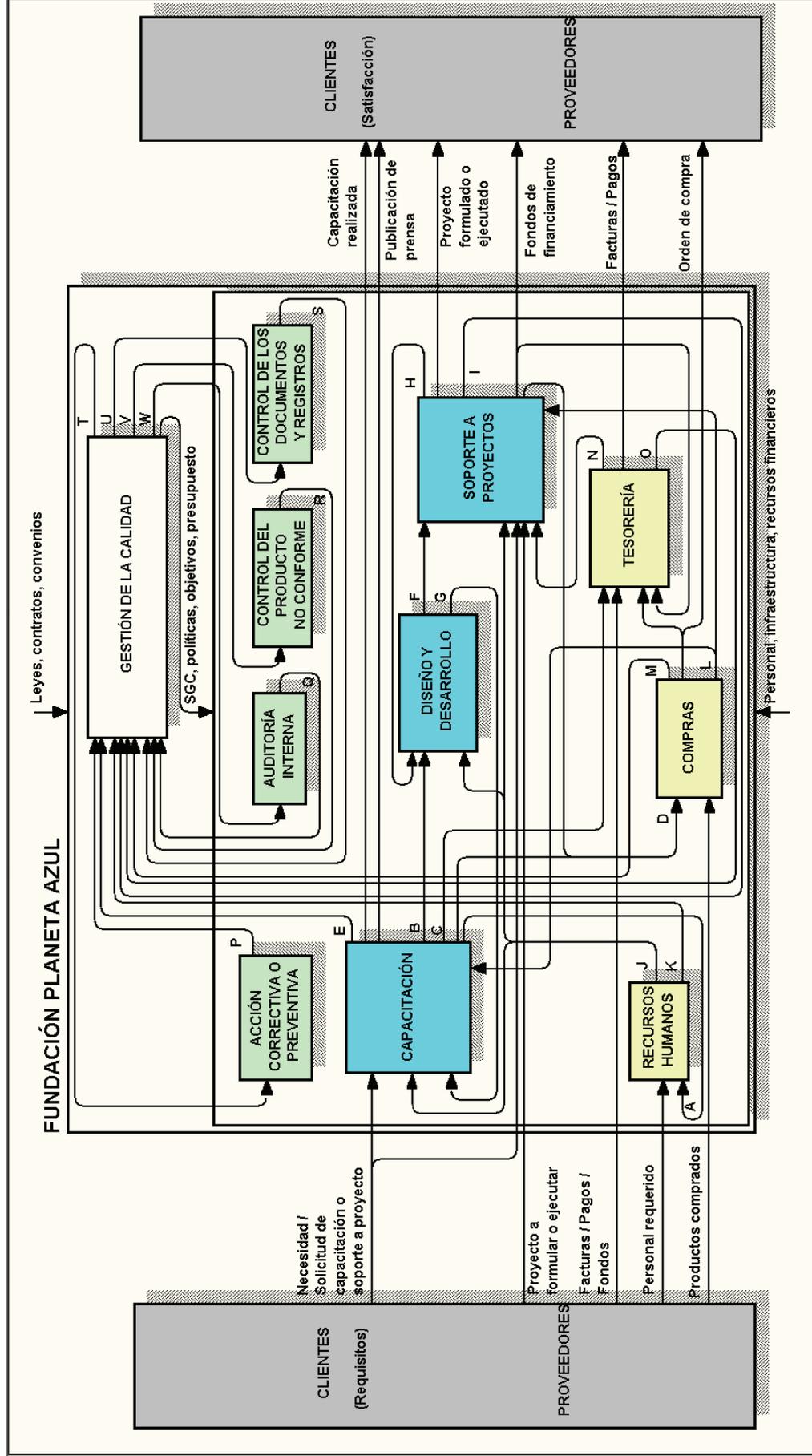
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ligia Suárez	Juan Gordillo	Fernando Suárez
Puesto	Responsable de control de los documentos	Representante de la dirección	Presidente Ejecutivo
Firma			

HISTORIAL DE MODIFICACIONES		
Revisión No.	Descripción	Fecha
00	Inicial	10/01/2006

SIGNIFICADO DE LETRAS USADAS EN EL MAPEO DE PROCESOS			
Letra	Descripción	Letra	Descripción
A	Requisición de personal	B	Cronograma de capacitación
C	Registro de inscripción	D	Requisición de compra
E	Evaluación de capacitación por el cliente	F	Diseño y desarrollo de soporte a proyecto
G	Diseño y desarrollo de capacitación	H	Acta de inicio de soporte a proyecto
I	Evaluación de soporte a proyectos por el cliente	J	Conocimiento (del personal requerido y de planta)
K	Evaluaciones a cargo de Recursos Humanos	L	Compra requerida
M	Evaluación de proveedores	N	Fondos / informe financiero de soporte a proyecto
O	Informes financieros de la fundación	P	Acción correctiva o preventiva
Q	Informe / seguimiento de auditoría	R	Reporte – solución del producto no conforme
S	Documentación elaborada / modificada / controlada	T	Hallazgo de no conformidad
U	Requerimientos de documentación	V	Producto no conforme
W	Programa de auditoría		



FUNDACIÓN PLANETA AZUL		CÓDIGO	DD-MP-01
MAPEO DE PROCESOS		REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	2 de 2



	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	47 de 61

ANEXO B - Declaración de compromiso de la alta dirección

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	DD-CO-01
	DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	1 de 1

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ligia Suárez	Juan Gordillo	Fernando Suárez
Puesto	Responsable de control de los documentos	Representante de la dirección	Presidente Ejecutivo
Firma			

HISTORIAL DE MODIFICACIONES		
Revisión No.	Descripción	Fecha
00	Inicial	10/01/2006

DECLARACIÓN DE COMPROMISOD DE LA ALTA DIRECCIÓN
<p><i>La Fundación Planeta Azul asume el compromiso de brindar a nuestros clientes productos de calidad para satisfacer sus necesidades. Para ello se asume el reto de desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2000, cumpliendo con los objetivos y requisitos legales establecidos.</i></p>

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	49 de 61

ANEXO C - Declaración de la política y objetivos de la calidad

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	DD-PO-01
	DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	1 de 3

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ligia Suárez	Juan Gordillo	Fernando Suárez
Puesto	Responsable de control de los documentos	Representante de la dirección	Presidente Ejecutivo
Firma			

HISTORIAL DE MODIFICACIONES		
Revisión No.	Descripción	Fecha
00	Inicial	10/01/2006

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD
<p>Satisfacer las necesidades y requerimientos de Capacitación y Soporte a Proyectos productivos y sociales de los sectores menos favorecidos de la sociedad de Pichincha y Cotopaxi, sustentados en un Sistema de Gestión de la Calidad.</p>

DECLARACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Lograr una calificación promedio de mínimo “muy buena” de la percepción del cliente de los productos recibidos de la Fundación Planeta Azul. • Ampliar la cobertura de los clientes de la Fundación Planeta Azul. • Aumentar el valor agregado de los procesos de capacitación y soporte a proyectos de la Fundación Planeta Azul. • Mejorar la infraestructura de la Fundación Planeta Azul.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	DD-PO-01
	DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	2 de 3

INDICADORES DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD			
--	--	--	--

Objetivo	Denominación	Cálculo	Fuente
Lograr una calificación promedio de mínimo "muy buena" de la percepción del cliente de los productos recibidos de la Fundación	Evaluación de capacitación por el cliente	Promedio de evaluación FO-EF-01 y FO-EF-02	FO-EF-01 FO-EF-02
Responsable	Representación	Meta	Umbral
Coordinador de capacitación	Gráfica mensual	> MB (Muy Bueno)	MB (Muy Bueno)

Objetivo	Denominación	Cálculo	Fuente
Lograr una calificación promedio de mínimo "muy buena" de la percepción del cliente de los productos recibidos de la Fundación	Evaluación de soporte a proyecto por el cliente	Promedio de evaluación FO-EP-01 y FO-EP-02	FO-EP-01 FO-EP-02
Responsable	Representación	Meta	Umbral
Coordinador de soporte a proyectos	Gráfica bimensual	> MB (Muy Bueno)	MB (Muy Bueno)

Objetivo	Denominación	Cálculo	Fuente
Ampliar la cobertura de los clientes de la Fundación	Avance de cobertura de clientes planificada	$(\text{Cobertura de clientes realizada} / \text{Cobertura de clientes planificada}) \times 100\%$	FO-RI-01 FO-IP-01 Cobertura de clientes aprobada
Responsable	Representación	Meta	Umbral
Presidente Ejecutivo	Gráfica bimensual	$\geq 90\%$	80%

Objetivo	Denominación	Cálculo	Fuente
Aumentar el valor agregado de los procesos de capacitación y soporte a proyectos de la Fundación.	Nivel de ejecución del valor agregado planificado para capacitación / soporte a proyectos	$(\text{índice de valor agregado obtenido} / \text{índice de valor agregado planificado}) \times 100\%$ $(\text{Reducción de tiempo obtenido} / \text{reducción de tiempo planificado}) \times 100\%$	Diagrama de flujo y tiempos obtenidos de PR-CA-01 y PR-PR-01 Planteamiento de valor agregado / reducción de tiempo aprobados
Responsable	Representación	Meta	Umbral
Director	Gráfica semestral	$\geq 90\%$	80%

Objetivo	Denominación	Cálculo	Fuente
Mejorar la infraestructura de la Fundación	Avance de mejoras de infraestructura planificadas	$(\text{Mejoras de infraestructura realizadas} / \text{Mejoras de infraestructura planificadas}) \times 100\%$	Evidencia de infraestructura Mejoras de infraestructura aprobadas
Responsable	Representación	Meta	Umbral
Director	Gráfica bimensual	$\geq 90\%$	75%

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	DD-PO-01
	DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	3 de 3

POLÍTICAS	
1.	La política, objetivos de la calidad e indicadores de los objetivos de la calidad se revisarán al menos una vez al año, en la revisión del SGC por la alta dirección.
2.	El indicador de nivel de ejecución de valor agregado, se presentará separadamente para capacitación y para soporte a proyectos, tanto para el índice de valor agregado, como para la reducción del tiempo de ciclo.
3.	Los indicadores de los objetivos de la calidad se incluyen en el Tablero de control de la Fundación Planeta Azul.
4.	La meta anual de cada objetivo de la calidad la establece la alta dirección como parte del cumplimiento del requisito 5.4 de la norma ISO 9001:2000.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	53 de 61

ANEXO D - Matriz de responsabilidades del SGC

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	DD-MR-01
	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DEL SGC	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	1 de 2

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ligia Suárez	Juan Gordillo	Fernando Suárez
Puesto	Responsable de control de los documentos	Representante de la dirección	Presidente Ejecutivo
Firma			

HISTORIAL DE MODIFICACIONES		
Revisión No.	Descripción	Fecha
00	Inicial	10/01/2006

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DEL SGC					
RESPONSABLE	Presidente Ejecutivo	Director	Coordinador de capacitación	Coordinador de soporte a proyectos	Coordinador administrativo
REQUISITO ISO 9001:2000					
4 Sistema de Gestión de la Calidad					
4.1 Requisitos Generales	P	R	P	P	P
4.2 Requisitos de la Documentación	P	P	P	P	R
5 Responsabilidad de la Dirección					
5.1 Compromiso de la Dirección	R	R	P	P	P
5.2 Enfoque al Cliente	R	R	P	P	P
5.3 Política de Calidad	R	R	P	P	P
5.4 Planificación	R	R	P	P	P
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	R	R	P	P	R
5.6 Revisión por la Dirección	R	R	P	P	P
6 Gestión de los Recursos					
6.1 Provisión de Recursos	R	P	P	P	R
6.2 Recursos Humanos	R	P	P	P	R
6.3 Infraestructura	P	R	P	P	R
6.4 Ambiente de Trabajo	P	P	P	P	R

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	DD-MR-01
	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DEL SGC	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	2 de 2

RESPONSABLE	Presidente Ejecutivo	Director	Coordinador de capacitación	Coordinador de soporte a proyectos	Coordinador administrativo
REQUISITO ISO 9001:2000					
7 Realización del Producto					
7.1 Planificación de la Realización del Producto	R	R	P	P	P
7.2 Procesos Relacionados con el Cliente	P	R	R	R	P
7.3 Diseño y Desarrollo	P	R	R	R	P
7.4 Compras	P	P	P	P	R
7.5 Producción y Prestación del Servicio	P	R	R	R	P
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición	P	R	R	R	P
8 Medición, Análisis y Mejora					
8.1 Generalidades	P	R	R	R	P
8.2 Seguimiento y Medición	P	R	R	R	P
8.3 Control del Producto No Conforme	P	R	R	R	P
8.4 Análisis de Datos	P	R	P	P	P
8.5 Mejora	R	R	R	R	P
R = Responsable		P = Participa			

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	56 de 61

ANEXO E - Organigrama

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	DD-OG-01
	ORGANIGRAMA	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	1 de 1

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Ligia Suárez	Juan Gordillo	Fernando Suárez
Puesto	Responsable de control de los documentos	Representante de la dirección	Presidente Ejecutivo
Firma			

HISTORIAL DE MODIFICACIONES		
Revisión No.	Descripción	Fecha
00	Inicial	10/01/2006



	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	58 de 61

ANEXO F - Formato FO-AR-01 Acta de revisión del SGC por la alta dirección



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

ACTA DE REVISIÓN DEL SGC POR LA ALTA DIRECCIÓN

FO-AR-01 Rev. 00

Área-No.

No.	ASISTENTES	FIRMA	No.	ASISTENTES	FIRMA
1.			2.		
3.			4.		
5.			6.		

DOCUMENTACIÓN REVISADA			
1.		2.	
3.		4.	
5.		6.	
7.		8.	
9.		10.	
11.		12.	

No.	TEMAS DE LA REVISIÓN DEL SGC	
1.	Resultados de informes de auditorías del SGC.	
2.	Retroalimentación del cliente. Resultados de encuestas al cliente y reclamos de clientes.	
3.	Desempeño de los procesos y conformidad del producto. Análisis de resultados del Tablero de control.	
4.	Estado de acciones preventivas y correctivas.	
5.	Resultados y seguimiento de acciones establecidas en el Acta de Revisión del SGC por la alta dirección anterior.	
6.	Análisis de propuestas y cambios que podrían afectar al SGC.	
7.	Revisión de la Política y Objetivos de la Calidad.	



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

FO-AR-01 Rev. 00

ACTA DE REVISIÓN DEL SGC POR LA ALTA DIRECCIÓN

Área-No.

No.	TEMAS DE LA REVISIÓN DEL SGC	
8.	Recomendaciones para la mejora del SGC.	
9.	Evaluación de necesidades de recursos del SGC.	
10.	Análisis de otros temas de interés	

ACCIONES ESTABLECIDAS			
No.	Acción	Responsable	Fecha
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

Control de emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-CA-01
	MANUAL DE LA CALIDAD	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	61 de 61

HOJA FINAL DEL MANUAL DE LA CALIDAD

ANEXO B

MA-PR-01 Manual de procedimientos

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	1 de 137

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA FUNDACIÓN PLANETA AZUL

Revisó	Autorizó
Juan Gordillo	Fernando Suárez
Representante de la Dirección	Presidente Ejecutivo

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	3 de 137

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE ANEXOS	4
0 INTRODUCCIÓN	5
1 PROCEDIMIENTO PR-CA-01 CAPACITACIÓN	7
1.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-CA-01	13
2 PROCEDIMIENTO PR-PR-01 SOPORTE A PROYECTOS	25
2.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-PR-01	32
3 PROCEDIMIENTO PR-DD-01 DISEÑO Y DESARROLLO.....	41
3.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-DD-01.....	45
4 PROCEDIMIENTO PR-TS-01 TESORERÍA.....	54
4.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-TS-01.....	60
5 PROCEDIMIENTO PR-RH-01 RECURSOS HUMANOS.....	64
5.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-RH-01.....	69
6 PROCEDIMIENTO PR-CO-01 COMPRAS.....	78
6.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-CO-01.....	83
7 PROCEDIMIENTO PR-CD-01 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	90
7.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-CD-01.....	95
8 PROCEDIMIENTO PR-AI-01 AUDITORÍA INTERNA	101
8.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-AI-01	106
9 PROCEDIMIENTO PR-CP-01 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	113
9.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-CP-01	118
10 PROCEDIMIENTO PR-AC-01 ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA	120
10.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-AC-01.....	125
ANEXOS.....	127

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	4 de 137

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A – Lista maestra de los documentos	128
ANEXO B – Lista de control de registros.....	130
ANEXO C – Formato reclamos y sugerencias del cliente	135

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	5 de 137

0 INTRODUCCIÓN

El presente documento agrupa los procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad (SGC) de la Fundación Planeta Azul, que son:

- PR-CA-01 Capacitación
- PR-PR-01 Soporte a proyectos
- PR-DD-01 Diseño y desarrollo
- PR-TS-01 Tesorería
- PR-RH-01 Recursos humanos
- PR-CO-01 Compras
- PR-CD-01 Control de los documentos y registros
- PR-AI-01 Auditoría interna
- PR-CP-01 Control del producto no conforme
- PR-AC-01 Acción correctiva o preventiva

El presente manual de procedimientos sirve:

- Para conocer cómo se llevan a cabo los procesos declarados en el alcance del SGC de la Fundación Planeta Azul (punto 1.2 de MA-CA-01 Manual de la calidad).

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	6 de 137

- Para proveer un marco de operación claro y eficiente al personal de la Fundación Planeta Azul.
- Como guía de auditores internos o externos del SGC de la Fundación Planeta Azul.

Posterior a esta introducción se describen cada uno de los procedimientos. Los procedimientos pueden usarse como documentos independientes, para lo cual se presentan con su propio encabezado y numeración. Los formatos para registros pertinentes a cada procedimiento, se presentan a continuación de cada procedimiento con su propio encabezado y numeración para facilitar su uso independiente.

En la parte final del presente manual de procedimientos, se incluyen como anexos, la lista maestra de documentos FO-LM-01, la lista de control de registros FO-CR-01 y el formato FO-RS-01 Reclamos y sugerencias del cliente.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	7 de 137

1 PROCEDIMIENTO PR-CA-01 CAPACITACIÓN

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: PC-CA-01 Revisión: 00 Fecha: 10/01/2006 Página: 2 de 5
	PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN	

PROPÓSITO
Asegurar que el producto de Capacitación cumpla con lo requerido por el Cliente y la Norma ISO 9001.

ALCANCE
Aplica a todas las capacitaciones al Cliente de la Fundación Planeta Azul

REFERENCIAS ISO
5.2 - 7.1 - 7.2 - 7.5 - 7.6 - 8.2.1 - 8.2.4

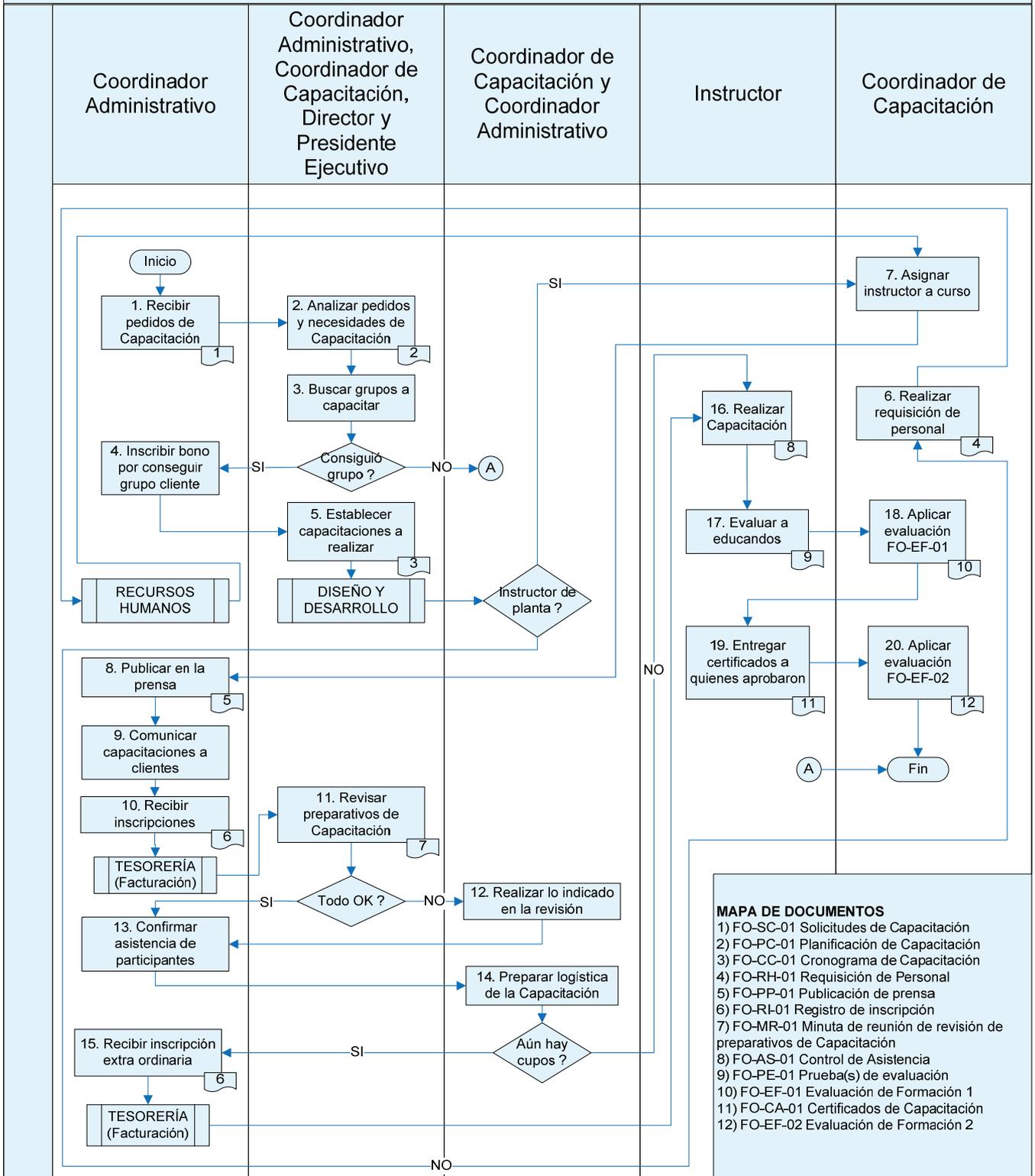
HACEN CUMPLIR ESTE PROCEDIMIENTO	
Director	Coordinador de Capacitación

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
No.	Descripción	Responsable	Documento
1.	Recibir pedidos de Capacitación	Coordinador Administrativo	FO-SC-01
2.	Analizar pedidos y necesidades de Capacitación	Coordinador Administrativo, Coordinador de Capacitación, Director y Presidente Ejecutivo	FO-PC-01
3.	Buscar grupos a Capacitar Si se consigue grupo a capacitar, continuar con la actividad 4. Si no se consigue grupo a capacitar, finaliza este proceso.	Coordinador Administrativo, Coordinador de Capacitación, Director y Presidente Ejecutivo	
4.	Inscribir bono por conseguir grupo cliente	Coordinador Administrativo	
5.	Establecer capacitaciones a realizar Esta actividad continúa con el procedimiento PR-DD-01 Diseño y Desarrollo, y luego: Si se tiene Instructor de Planta, continuar con la actividad 7. Si no se tiene Instructor de Planta, continuar con la actividad 6.	Coordinador Administrativo, Coordinador de Capacitación, Director y Presidente Ejecutivo	FO-CC-01
6.	Realizar requisición de personal	Coordinador de Capacitación	FO-RH-01
7.	Asignar Instructor a curso	Coordinador de Capacitación	
8.	Publicar en la prensa	Coordinador Administrativo	FO-PP-01
9.	Comunicar capacitaciones a clientes	Coordinador Administrativo	
10.	Recibir inscripciones	Coordinador Administrativo	FO-RI-01
11.	Revisar preparativos de Capacitación Si se aprueba la revisión, continuar con la actividad 13. Si no se aprueba la revisión, continuar con la actividad 12.	Coordinador Administrativo, Coordinador de Capacitación, Director y Presidente Ejecutivo	FO-MR-01
12.	Realizar lo indicado en la revisión	Coordinador de Capacitación y Coordinador Administrativo	
13.	Confirmar asistencia de participantes	Coordinador Administrativo	
14.	Preparar logística de la Capacitación Si aún hay cupos disponibles, continuar con la actividad 15. Si ya no hay cupos disponibles, continuar con la actividad 16.	Coordinador de Capacitación y Coordinador Administrativo	
15.	Recibir inscripción extra ordinaria	Coordinador Administrativo	FO-RI-01
16.	Realizar Capacitación	Instructor	FO-AS-01
17.	Evaluar a educandos	Instructor	FO-PE-01
18.	Aplicar evaluación FO-EF-01	Coordinador de Capacitación	FIO-EF-01
19.	Entregar certificados a quienes aprobaron	Instructor	FO-CA-01
20.	Aplicar evaluación FO-EF-02	Coordinador de Capacitación	FO-EF-02



DIAGRAMA DE FLUJO

CAPACITACIÓN





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN

Código: PC-CA-01

Revisión: 00

Fecha: 10/01/2006

Página: 4 de 5

Proveedor	Entrada	Salida	Cliente	Controles	Recursos
Mercado / Clientes	Necesidad de capacitación / Solicitudes de Capacitación	Publicación de prensa	Mercado / Clientes	Leyes, contratos, convenios	Personal, infraestructura, recursos financieros
		Cronograma de capacitación	PR-DD-01		
PR-DD-01	Diseño y desarrollo de capacitación	Requisición de personal	PR-RH-01	SGC, políticas, objetivos, presupuesto	Compras requeridas
PR-RH-01 (Instructor)	Conocimiento	Registro de inscripción	PR-TS-01		
		Capacitación realizada / Certificado de Capacitación	Clientes		
		Evaluación de Capacitación por el Cliente	Gestión de la calidad (medición, análisis y mejora)		

INDICADORES

	Denominación	Cálculo	Fuente	Representación	Responsable	Meta	Umbral
1.	Nivel de realización de capacitaciones planificadas	(Capacitaciones en cronograma / Capacitaciones planificadas) x 100%	FO-CC-01 FO-PC-01	Gráfica mensual	Coordinador de Capacitación	≥ 85%	70%
2.	Evolución de educandos en Capacitación	[(Inscritos en el periodo de análisis - inscritos en el periodo anterior) / Inscritos en el periodo anterior] x 100%	FO-RI-01	Gráfica mensual	Coordinador de Capacitación	≥ 4%	0%
3.	Nivel de asistencia de Capacitación	(Promedio de asistentes diarios / Total de inscritos) x 100%	FO-AS-01	Gráfica mensual	Coordinador de Capacitación	≥ 90%	80%
4.	Nivel de aprobación de Capacitación	(Educandos que aprueban FO-PE-01 / Educandos que toman FO-PE-01) x 100%	FO-PE-01	Gráfica mensual	Coordinador de Capacitación	≥ 90%	80%

REGISTROS

Código	Descripción	Responsable de retención	Retención
FO-SC-01	Solicitudes de Capacitación	Coordinador de Capacitación	2 años
FO-PC-01	Planificación de Capacitación	Coordinador de Capacitación	2 años
FO-CC-01	Cronograma de Capacitación	Coordinador de Capacitación	2 años
FO-RH-01	Requisición de Personal	Coordinador Administrativo	2 años
FO-RI-01	Registro de inscripción	Coordinador de Capacitación	2 años
FO-PP-01	Publicación de prensa	Coordinador de Capacitación	2 años
FO-AS-01	Control de asistencia	Coordinador de Capacitación	2 años
FO-PE-01	Prueba de evaluación	Coordinador de Capacitación	2 años
FO-EF-01	Evaluación de Formación 1	Coordinador de Capacitación	2 años
FO-CA-01	Certificado de Capacitación	Coordinador de Capacitación	2 años
FO-EF-02	Evaluación de Formación 2	Coordinador de Capacitación	2 años

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS****Código: PC-CA-01****Revisión: 00****Fecha: 10/01/2006****Página: 5 de 5****PROCEDIMIENTO
CAPACITACIÓN****POLÍTICAS**

1.	Se abre una capacitación con un mínimo de 5 educandos.
2.	Se otorga un bono por conseguir un grupo a capacitar de mínimo 5 personas.
3.	La planificación FO-PC-01 es mensual.
4.	La evaluación FO-PE-01 se califica sobre 10 puntos, y se aprueba con un promedio de 7 puntos sobre 10.
5.	La evaluación FO-EF-02 se aplica entre el segundo y tercer mes posterior al evento de capacitación correspondiente.
6.	Para su edición, cada vez que se requiera, de los formatos FO-PP-01 y FO-CA-01, se dispone del diseño original en versión electrónica en el programa Microsoft ® Office Publisher y Word respectivamente, que se puede solicitar al responsable del control de los documentos del SGC.
7.	Cuando se deteriore o afecte de algún modo al uso adecuado de lo reconocido como propiedad del cliente se abrirá internamente una acción correctiva y se comunicará al cliente conforme a lo indicado en 7.5.4 del Manual de la calidad.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	13 de 137

1.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-CA-01



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN

FO-SC-01 Rev. 00

Área-No.

Período

	Fecha	Interesado	Tema (s)	Teléfono	E-mail	Observación
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.						
25.						
26.						

Control de emisión

	Realizado por	Revisado por
Nombre		
Fecha		
Firma		



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

PLANIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN

FO-PC-01 Rev. 00

Área-No.

Fecha:	Lugar:	Hora inicial:	Hora final:	Convocado por:

No.	ASISTENTES	FIRMA	No.	ASISTENTES	FIRMA
1.			2.		
3.			4.		
5.			6.		

CAPACITACIONES PROPUESTAS

	Fecha	Tema	Descripción y contenido general	Costo	Duración	Observación
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						

Anexo /	
Observación	

Control de emisión

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

FO-CC-01 Rev. 00

Área-No.

Fecha:	Lugar:	Hora inicial:	Hora final:	Convocado por:

No.	ASISTENTES	FIRMA	No.	ASISTENTES	FIRMA
1.			2.		
3.			4.		
5.			6.		

CRONOGRAMA						
PERÍODO						
	Fecha inicial y final	Duración (horas)	Tema y descripción general	Costo	Código de Referencia	Observación
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						

Anexo /	
Observación	

Control de emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

REQUISICIÓN DE PERSONAL

FO-RH-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

NOMBRE DEL PUESTO**CONTRATACIÓN**

De Planta

Por Contrato

Otro (indique)

Forma de Pago

Presupuesto

JUSTIFICACIÓN DE LA REQUISICIÓN**PERFIL***Anexar Descriptivo de Puesto*

No. De Descriptivo de Puesto

RECOMENDACIÓN

Justificación

Control de emisión

Elaborado por

Revisado por

Autorizado por

Nombre

Fecha

Firma

CANDIDATOS

1.

2.

3.

4.

5.

6.

DOCUMENTACIÓN ANEXA

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

RESULTADO

Justificación

Control de emisión

Elaborado por

Revisado por

Autorizado por

Nombre

Fecha

Firma



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

REGISTRO DE INSCRIPCIÓN

FO-RI-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

CAPACITACIÓN

Tema					
Horario		Fecha inicial		Fecha final	

CLIENTE

Nombres			Apellidos			CI	
Domicilio						Fecha de nacimiento	
Teléfono 1		Teléfono 2		E-mail			
Empresa						Teléfono	
Dirección				E-mail			
Puesto							

DOCUMENTACIÓN ANEXA

1.		2.	
3.		4.	
5.		6.	
7.		8.	
9.		10.	

OBSERVACIONES

--	--

Control de emisión

	Por el Cliente	Por la Fundación Planeta Azul
Nombre		
CI		
Fecha		
Firma		



FUNDACIÓN PLANETA AZUL
PUBLICACIÓN DE PRENSA

FO-PP-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

CURSO DE CAPACITACIÓN	Ref.	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	
	(NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN) (Resumen de la capacitación)	Horario (de la capacitación) Fecha (de la capacitación) Lugar (de la capacitación)	Teléfono (de contacto) Correo (de contacto)

Control de emisión			
	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

CONTROL DE ASISTENCIA

FO-AS-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

CAPACITACIÓN

Tema											
Instructor											
Horario						Fecha inicial			Fecha final		

Inscrito	Fecha											Firma
1.												
2.												
3.												
4.												
5.												
6.												
7.												
8.												
9.												
10.												
11.												
12.												
13.												
14.												
15.												
16.												
17.												
18.												
19.												
20.												

OBSERVACIONES

--

Control de emisión

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

PRUEBA DE EVALUACIÓN

FO-PE-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

CAPACITACIÓN

Tema

Instructor

Calificación

EVALUACIÓN

Observaciones

Control de emisión

Alumno

Evaluado por

Revisado por

Nombre

Fecha

Firma



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

EVALUACIÓN DE FORMACIÓN 1

FO-EF-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

TEMA	
PARTICIPANTE	
EMPRESA	
FORMADOR	
EMPRESA	
FECHA	
LUGAR	
CIUDAD	
HORAS	

Evalúe marcando con una X de acuerdo a la siguiente escala M = Muy Malo R = Malo B = Bueno MB = Muy Bueno E = Excelente		M	R	B	MB	E
1.	La importancia y utilidad del contenido para Usted fue					
2.	La metodología utilizada fue					
3.	El cumplimiento del horario y distribución del tiempo fue					
4.	El dominio del tema del Formador fue					
5.	La claridad de la exposición y calidad de ejemplos del Formador fue					
6.	El material didáctico fue					
7.	La infraestructura y lugar de la formación fue					
8.	El trato recibido por parte de los organizadores fue					
9.	Su grado de motivación e interés para participar en la Formación fue					
10.	Su grado de satisfacción con la Formación fue					

SUGERENCIAS / COMENTARIOS

--	--	--	--	--	--	--

LA SIGUIENTE FILA LA COMPLETA LA FUNDACIÓN PLANETA AZUL

PROMEDIO

Control de emisión			
	Realizó	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

CERTIFICADO DE CAPACITACIÓN

FO-CA-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

CERTIFICADO DE CAPACITACIÓN



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

CERTIFICA QUE

(APELLIDOS COMPLETOS)
(NOMBRES COMPLETOS)

HA APROBADO LA CAPACITACIÓN

(TEMA DE LA CAPACITACIÓN)

REALIZADA DEL (FECHAS DE INICIO Y FIN DE LA
CAPACITACIÓN)
CON UNA DURACIÓN DE (CANTIDAD DE HORAS)

(LUGAR), (FECHA DE EMISIÓN DEL CERTIFICADO)

(FIRMA)

(NOMBRE DEL INSTRUCTOR)
INSTRUCTOR

(FIRMA)

(NOMBRE DEL DIRECTOR)
DIRECTOR

(FIRMA)

(NOMBRE DEL INSTRUCTOR)
INSTRUCTOR

FO-CA-01 Rev. 00

Ref.

Control de emisión

	Realizó	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

EVALUACIÓN DE FORMACIÓN 2

FO-EF-02 Rev. 00

Área-No. Ref.

TEMA			
PARTICIPANTE			
EMPRESA			
TELÉFONO		E-MAIL	

Estimado cliente, hace pocos meses fue usuario de nuestro servicio de Capacitación. Estamos comprometidos con mejorar nuestros servicios y esperamos nos pueda ayudar contestando la siguiente encuesta, que le tomará sólo unos minutos:

Evalúe marcando con una X de acuerdo a la siguiente escala M = Muy Malo R = Malo B = Bueno MB = Muy Bueno E = Excelente		M	R	B	MB	E
1.	La calidad de la capacitación recibida de la Fundación					
2.	La utilidad práctica de la capacitación recibida de la Fundación					
3.	El nivel de comprensión de sus necesidades reflejadas en la capacitación					
4.	La metodología de la capacitación					
5.	Nuestro nivel de conocimiento del tema de la capacitación					
6.	El valor de nuestra capacitación comparado con el costo					
7.	Como estuvo la atención a usted como cliente					
8.	La claridad y transparencia de las acciones de la Fundación					
9.	Las referencias sobre las capacitaciones de la Fundación, antes de la capacitación que estamos evaluando					
10.	Su recomendación a otras personas sobre las capacitaciones de la Fundación					

BREVE DESCRIPCIÓN DEL USO ACTUAL DE SU CAPACITACIÓN

SUGERENCIAS / COMENTARIOS

LA SIGUIENTE FILA LA COMPLETA LA FUNDACIÓN PLANETA AZUL

	PROMEDIO					
--	-----------------	--	--	--	--	--

Muchas gracias por su confianza y su tiempo. Quedamos a su disposición.

Control de emisión

	Realizó	Revisó	Autorizó
Nombre			
Puesto			
Fecha			
Firma			

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	25 de 137

2 PROCEDIMIENTO PR-PR-01 SOPORTE A PROYECTOS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: PR-PR-01 Revisión: 00 Fecha: 10/01/2006 Página: 2 de 6
	PROCEDIMIENTO SOPORTE A PROYECTOS	

PROPÓSITO
Asegurar que el producto de Soporte a Proyectos cumpla con lo requerido por el Cliente y la Norma ISO 9001.

ALCANCE
Aplica a todos los productos de Soporte a Proyectos al Cliente de la Fundación Planeta Azul.

REFERENCIAS ISO
5.2 - 7.1 - 7.2 - 7.5 - 7.6 - 8.2.1 - 8.2.4

HACEN CUMPLIR ESTE PROCEDIMIENTO	
Director	Coordinador de Soporte a Proyectos

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
No.	Descripción	Responsable	Documento
1.	Recibir pedidos de Soporte a Proyectos	Coordinador Administrativo	FO-SP-01
2.	Analizar pedidos y necesidades de Soporte a Proyectos	Coordinador Administrativo, Coordinador de Soporte a Proyectos, Director y Presidente Ejecutivo	FO-PL-01
3.	Buscar/Confirmar cliente de Soporte a Proyectos Si se consigue cliente confirmado, continuar con la actividad 4. Si no se consigue cliente confirmado, finaliza el proceso.	Coordinador Administrativo, Coordinador de Soporte a Proyectos, Director y Presidente Ejecutivo	
4.	Establecer Acta de Inicio de Soporte a Proyecto Luego de esta actividad se realiza el procedimiento PR-DD-01 Si el soporte es para Formulación de Proyecto, continuar con la actividad 5. Si el soporte es para Ejecución de proyecto, continuar con la actividad 13.	Coordinador Administrativo, Coordinador de Soporte a Proyectos, Director y Presidente Ejecutivo	FO-IP-01
5.	Asignar responsable de Formulación de Proyecto	Coordinador de Soporte a Proyectos	
6.	Realizar la Formulación y Evaluación Financiera de Proyecto	Responsable asignado	Formulación y Evaluación Financiera de Proyecto
7.	Revisar la Formulación y Evaluación Financiera de Proyecto Si hay observaciones, continuar con la actividad 6. Si no hay observaciones, continuar con la actividad 8.	Coordinador de Soporte a Proyectos y Director	
8.	Validar con el cliente la Formulación y Evaluación Financiera de Proyecto	Coordinador de Soporte a Proyectos y	FO-MR-01



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**PROCEDIMIENTO
SOPORTE A PROYECTOS**

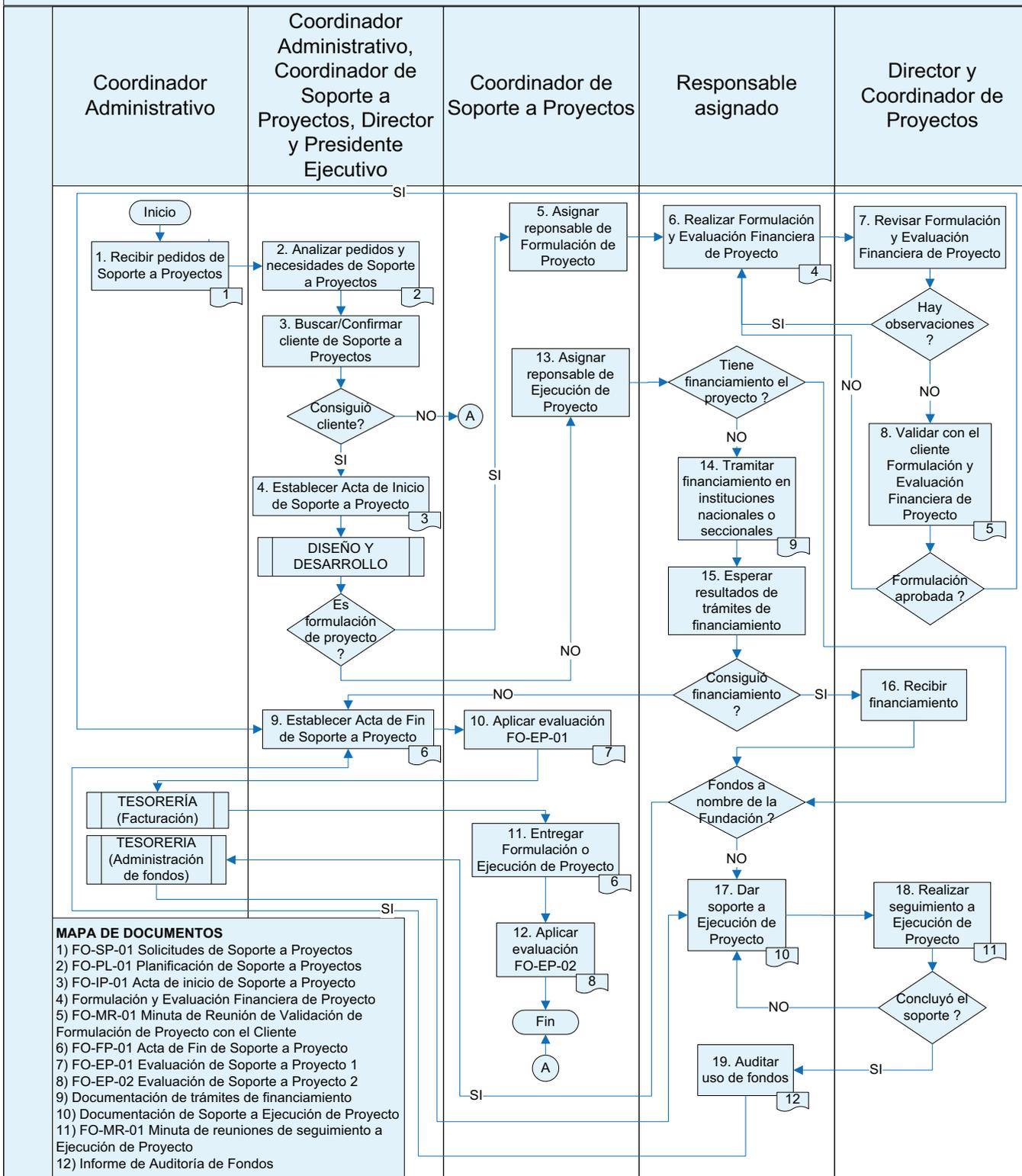
Código: PR-PR-01
Revisión: 00
Fecha: 10/01/2006
Página: 3 de 6

	Si se aprueba la Formulación de Proyecto, continuar con la actividad 9 Si no se aprueba la Formulación de Proyecto, continuar con la actividad 6.	Director	
9.	Establecer Acta de Fin de Soporte a Proyecto	Coordinador Administrativo, Coordinador de Soporte a Proyectos, Director y Presidente Ejecutivo	FO-FP-01
10.	Aplicar evaluación FO-EP-01 Luego de esta actividad se realiza el procedimiento PR-TS-01 en lo referente a facturación.	Coordinador de Soporte a Proyectos	FO-EP-01
11.	Entregar Formulación o Ejecución de Proyecto	Coordinador de Soporte a Proyectos	FO-FP-01
12.	Aplicar evaluación FO-EP-02 Con esta actividad finaliza el presente proceso PC-PR-01	Coordinador de Soporte a Proyectos	FO-EP-02
13.	Asignar responsable de Ejecución de Proyecto Si el Proyecto tiene financiamiento y los fondos están a nombre de la Fundación Planeta Azul, ingresar al procedimiento PR-TS-01 en lo referente a Administración de Fondos, y continuar con la actividad 19. Si el Proyecto no tiene financiamiento, continuar con la actividad 14.	Coordinador de Soporte a Proyectos	
14.	Tramitar financiamiento en Instituciones Nacionales o Seccionales	Responsable asignado	Documentación de trámites de financiamiento
15.	Esperar resultados de trámites de financiamiento Si se consigue financiamiento, continuar con la actividad 16. Si no se consigue financiamiento, continuar con la actividad 9.	Responsable asignado	
16.	Recibir financiamiento Si los fondos están a nombre de la Fundación Planeta Azul, ingresar al procedimiento PR-TS-01 en lo referente a Administración de Fondos, y continuar con la actividad 19. Si los fondos no están a nombre de la Fundación Planeta Azul, continuar con la actividad 17.	Coordinador de Soporte a Proyectos y Director	
17.	Dar soporte a la Ejecución de Proyecto	Responsable asignado	Documentación de Soporte a Ejecución de Proyecto
18.	Realizar seguimiento a Ejecución de Proyecto Si concluye el Soporte a Proyecto, continuar con la actividad 19. Si no concluye el Soporte a Proyecto, continuar con la actividad 17.	Coordinador de Soporte a Proyectos y Director	FO-MR-01
19.	Auditar uso de fondos	Responsable asignado	Informe de Auditoría de Fondos



DIAGRAMA DE FLUJO

SOPORTE A PROYECTOS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO SOPORTE A PROYECTOS

Código: PR-PR-01
Revisión: 00
Fecha: 10/01/2006
Página: 5 de 6

Proveedor	Entrada	Salida	Cliente	Controles	Recursos
Mercado Clientes /	Necesidad de Soporte a Proyectos / Solicitudes de Soporte a Proyectos			Leyes, contratos, convenios	Personal, infraestructura, recursos financieros
Cliente Organismo Patrocinador /	Proyecto a formular / Proyecto a ejecutar	Acta de inicio de Soporte a Proyecto	PR-DD-01		
PR-DD01	Diseño y desarrollo de soporte a proyecto				
PR-RH-01 (Responsable asignado a Soporte Proyecto)	Conocimiento / Gestión de soporte	Fondos de financiamiento	Cliente / PR-TS01 (Administración de Fondos)	SGC, políticas, objetivos, presupuesto	Compras requeridas
PR-TS-01	Fondos / Informe financiero de soporte a proyecto	Proyecto Formulado / Proyecto Ejecutado	Cliente / Beneficiarios del Proyecto		
		Evaluación de Soporte a Proyecto por el Cliente	Gestión de la calidad (medición, análisis y mejora)		

INDICADORES

	Denominación	Cálculo	Fuente	Representación	Responsable	Meta	Umbral
1.	Nivel de realización de Soporte a Proyectos planificados	$(\text{Soporte a Proyectos con Acta de inicio} / \text{Soporte a Proyectos planificados}) \times 100\%$	FO-PL-01 FO-IP-01	Gráfica Bimensual	Coordinador de Proyectos	100%	50%
2.	Porcentaje de tiempo empleado en trámites de financiamiento	$(\text{Tiempo en trámites de financiamiento} / \text{Tiempo total de Soporte a Ejecución de Proyecto}) \times 100\%$	Documentación de trámites de financiamiento FO-FP-01	Gráfica Semestral	Coordinador de Proyectos	$\leq 30\%$	35%
3.	Nivel de consecución de financiamiento	$(\text{Número de Proyectos que se obtiene financiamiento} / \text{Total de Proyectos que se tramita financiamiento}) \times 100\%$	Documentación de trámites de financiamiento FO-FP-01	Gráfica Semestral	Coordinador de Proyectos	$\geq 80\%$	65%
4.	Nivel de retraso temporal por Proyecto	$[(\text{Tiempo real} - \text{Tiempo programado}) / \text{Tiempo total programado}] \times 100\%$	Documentación de Soporte a Ejecución de Proyecto FO-IP-01	Gráfica Bimensual	Coordinador de Proyectos	$\leq 5\%$	10%

REGISTROS

Código	Descripción	Responsable de retención	Retención
FO-SP-01	Solicitudes de Soporte a Proyectos	Coordinador de Proyectos	2 años
FO-PL-01	Planificación de Soporte a Proyectos	Coordinador de Proyectos	2 años
FO-IP-01	Acta de Inicio de Soporte a Proyecto	Coordinador de Proyectos	2 años
	Formulación y Evaluación Financiera de Proyecto	Coordinador de Proyectos	2 años
FO-MR-01	Minuta de Reunión de Validación de Formulación de Proyecto con el Cliente	Coordinador de Proyectos	2 años
FO-FP-01	Acta de Fin de Soporte a Proyecto	Coordinador de Proyectos	2 años
FO-EP-01	Evaluación de Soporte a Proyecto 1	Coordinador de Proyectos	2 años
FO-EP-02	Evaluación de Soporte a Proyecto 2	Coordinador de Proyectos	2 años
	Documentación de trámites de financiamiento	Coordinador de Proyectos	2 años
	Documentación de Soporte a Ejecución de Proyecto	Coordinador de Proyectos	2 años
FO-MR-01	Minuta de reuniones de seguimiento a Ejecución de Proyecto	Coordinador de Proyectos	2 años
	Informe de Auditoría de Fondos	Coordinador de Proyectos	2 años

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: PR-PR-01 Revisión: 00 Fecha: 10/01/2006 Página: 6 de 6
	PROCEDIMIENTO SOPORTE A PROYECTOS	

POLÍTICAS	
1.	La planificación FO-PL-01 es bimensual.
2.	El Acta de Fin de Soporte a Proyecto, en el caso de Ejecución de Proyecto, debe incluir un Informe Técnico y un Informe Financiero. En el caso de que los fondos estén a nombre del Cliente, éste emitirá el Informe Financiero.
3.	Los formatos de Formulación y Evaluación Financiera de Proyecto, Informe Técnico, Informe Financiero, Informe de Auditoría de Fondos y otros específicos de cada Proyecto, se determinan en Diseño y Desarrollo, de acuerdo a los requisitos del Cliente, la Fundación, el Organismo Financiador y el marco legal vigente.
4.	La evaluación FO-EP-02 se aplica entre el segundo y tercer mes de concluido el Soporte a Proyecto correspondiente.
5.	Cuando se deteriore o afecte de algún modo al uso adecuado de lo reconocido como propiedad del cliente se abrirá internamente una acción correctiva y se comunicará al cliente conforme a lo indicado en 7.5.4 del Manual de la calidad.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	32 de 137

2.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-PR-01



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

SOLICITUDES DE SOPORTE A PROYECTOS

FO-SP-01 Rev. 00

Área-No.

Período						
1.	Fecha	Proyecto	Solicitante	Teléfono	E-mail	Observación
	Duración		Beneficiario	Form/Ejec	Financiamiento	
2.	Fecha	Proyecto	Solicitante	Teléfono	E-mail	Observación
	Duración		Beneficiario	Form/Ejec	Financiamiento	
3.	Fecha	Proyecto	Solicitante	Teléfono	E-mail	Observación
	Duración		Beneficiario	Form/Ejec	Financiamiento	
4.	Fecha	Proyecto	Solicitante	Teléfono	E-mail	Observación
	Duración		Beneficiario	Form/Ejec	Financiamiento	
5.	Fecha	Proyecto	Solicitante	Teléfono	E-mail	Observación
	Duración		Beneficiario	Form/Ejec	Financiamiento	

Control de emisión	
Realizado por	Revisado por
Nombre	
Fecha	
Firma	



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

PLANIFICACIÓN DE SOPORTE A PROYECTOS

FO-PL-01 Rev. 00

Área-No.

Fecha:	Lugar:	Hora inicial:	Hora final:	Convocado por:

No.	ASISTENTES	FIRMA	No.	ASISTENTES	FIRMA
1.			2.		
3.			4.		
5.			6.		

SOPORTE A PROYECTOS PROPUESTOS

	Fecha	Tema	Descripción general	Costo	Duración	Observación
1.						
	Cliente	Beneficiario		Lugar	Financiamiento	
2.						
	Cliente	Beneficiario		Lugar	Financiamiento	
3.						
	Cliente	Beneficiario		Lugar	Financiamiento	

Anexo /	
Observación	

Control de emisión

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

ACTA DE INICIO DE SOPORTE A PROYECTO

FO-IP-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

En la ciudad de , a los días del mes de
 de , Fundación Planeta Azul, representada por
 , y
 representada por , acuerdan:

PRIMERO	Especificar el producto a realizar por la Fundación Planeta Azul y sus entregables.
SEGUNDO	Indicar los principales términos del acuerdo (cómo se va a manejar el proyecto)
TERCERO	Resumir la Propiedad intelectual del Proyecto
CUARTO	Resumir lo relacionado a Recursos, seguimiento y control
QUINTO	Indicar lo correspondiente a plazo, modificaciones, terminación anticipada
SEXTO	Especificar costo , forma de pago
SÉPTIMO	Indicar qué hacer en caso de controversia, como: Las partes convienen en agotar todos los medios sin litigio ante cualquier controversia que pueda suscitarse con motivo de este acuerdo.

DOCUMENTOS

1.	Listar documentos adjuntos que soportan el acta	2.	
3.		4.	
5.		6.	
7.		8.	
9.		10.	

Las partes, señalan su conformidad suscribiendo la presente acta.

	Por la Fundación Planeta Azul	Por el (Cliente)
Nombre		
Cargo		
ID		
Firma		



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

ACTA DE INICIO DE SOPORTE A PROYECTO

FO-IP-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO

PROPONENTE

Nombre o razón social

ID

Representante

ID

Dirección

Correo Electrónico

Teléfono

PLANTEAMIENTO / JUSTIFICACIÓN

Explicar, en forma clara y resumida, cuál es la situación actual de la problemática que motiva el proyecto, cómo nació el proyecto, cuál es la situación que se desea cambiar o la razón por la cual se inicia el proyecto

OBJETIVO

Describir en forma puntual, realista y coherente, la situación futura a la que se desea llegar con el proyecto.

POBLACIÓN OBJETIVO / LOCALIZACIÓN

Indicar el lugar en donde se ejecutará el proyecto, y a quiénes y cuántos se quiere llegar con el proyecto

INTERESADOS DEL PROYECTO

DIRECTOS

INDIRECTOS

COSTO / FINANCIAMIENTO

Indicar el costo y financiamiento previsto para el proyecto

DURACIÓN

Fecha inicial

Fecha final

Control de emisión

Realizó

Revisó

Autorizó

Nombre

Fecha

Firma



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

MINUTA DE REUNIONES

FO-MR-01 Rev. 00

Área-No. Ref.

Fecha:	Lugar:	Hora inicial:	Hora final:	Convocado por:

Objetivo de la reunión	
-------------------------------	--

No.	ASISTENTES	FIRMA	No.	ASISTENTES	FIRMA
1.			2.		
3.			4.		
5.			6.		
7.			8.		
9.			10.		

No.	TEMAS TRATADOS	ACUERDO / COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

Anexo / Observación	
----------------------------	--

Control de emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

ACTA DE FIN DE SOPORTE A PROYECTO

FO-FP-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

En la ciudad de , a los días del mes de
 de , Fundación Planeta Azul, representada por
 , y
 representada por , acuerdan:

PRIMERO	Dar por terminado.....indicar el soporte a proyecto realizado por la Fundación, sus entregables, con referencia al acta de inicio correspondiente
SEGUNDO	Indicar los términos de la finalización del soporte, haciendo referencia a que no queda nada pendiente entre las partes, a cómo se manejó en general el soporte a proyecto
TERCERO	Resumir lo relacionado a recursos, seguimiento y control realizados
CUARTO	Indicar lo correspondiente al cumplimiento de plazos
QUINTO	Especificar la liquidación de costo y forma de pago del soporte
SÉPTIMO	Indicar que se renuncia a cualquier controversia o reclamo posterior

DOCUMENTOS

1.	Listar documentos adjuntos que soportan el acta	2.	
3.		4.	
5.		6.	
7.		8.	
9.		10.	
11.		12.	
13.		14.	

Las partes, señalan su conformidad suscribiendo la presente acta.

	Por la Fundación Planeta Azul	Por el (Cliente)
Nombre		
Cargo		
ID		
Firma		

Control de emisión

	Realizó	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

EVALUACIÓN DE SOPORTE A PROYECTO 1

FO-EP-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

PROYECTO				
SOPORTE EN	Formulación		Ejecución	
CLIENTE				
ASIGNADO FPA				

Evalúe marcando con una X de acuerdo a la siguiente escala M = Muy Malo R = Malo B = Bueno MB = Muy Bueno E = Excelente		M	R	B	MB	E
1.	El resultado del soporte recibido fue					
2.	Su grado de satisfacción con el soporte recibido fue					
3.	La metodología utilizada fue					
4.	El cumplimiento de horarios y distribución de tiempos de responsabilidad de la Fundación Planeta Azul (FPA) fue					
5.	El conocimiento sobre Proyectos del personal asignado de la FPA fue					
6.	El grado de interés del personal asignado de la FPA fue					
7.	La comunicación e interrelación con el personal asignado de la FPA fue					
8.	El soporte al flujo de fondos del proyecto fue					
9.	El trato recibido por parte de la FPA fue					
10.	Su grado de motivación e interés para participar fue					

SUGERENCIAS / COMENTARIOS

--	--	--	--	--	--	--

LA SIGUIENTE FILA LA COMPLETA LA FUNDACIÓN PLANETA AZUL

PROMEDIO						
----------	--	--	--	--	--	--

Control de emisión

	Realizó	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

EVALUACIÓN DE SOPORTE A PROYECTO 2

FO-EP-02 Rev. 00

Área-No.

Ref.

PROYECTO				
SOPORTE EN	Formulación		Gestión de fondos	
CLIENTE				
TELÉFONO		E-MAIL		

Estimado cliente, hace pocos meses fue usuario de nuestro servicio de Soporte a Proyectos. Estamos comprometidos con mejorar nuestros servicios y esperamos nos pueda ayudar contestando la siguiente encuesta, que le tomará sólo unos minutos:

Evalúe marcando con una X de acuerdo a la siguiente escala M = Muy Malo R = Malo B = Bueno MB = Muy Bueno E = Excelente		M	R	B	MB	E
1.	La calidad del producto recibido de la Fundación					
2.	La utilidad práctica del producto recibido de la Fundación					
3.	El nivel de comprensión de sus necesidades reflejadas en el producto					
4.	Respecto al producto recibido, en las siguientes fases de su proyecto, los comentarios han sido					
5.	Nuestro nivel de conocimiento del producto					
6.	El valor de nuestros productos comparados con el costo					
7.	Como estuvo la atención a usted como cliente					
8.	La claridad y transparencia de las acciones de la Fundación					
9.	Las referencias sobre el soporte a proyectos de la Fundación, antes del soporte que estamos evaluando					
10.	Su recomendación a otras personas sobre el soporte a proyectos de la Fundación					

BREVE DESCRIPCIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE SU PROYECTO

--

SUGERENCIAS / COMENTARIOS

--

LA SIGUIENTE FILA LA COMPLETA LA FUNDACIÓN PLANETA AZUL

PROMEDIO					
-----------------	--	--	--	--	--

Muchas gracias por su confianza y su tiempo. Quedamos a su disposición.

Control de emisión

	Realizó	Revisó	Autorizó
Nombre			
Puesto			
Fecha			
Firma			

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	41 de 137

3 PROCEDIMIENTO PR-DD-01 DISEÑO Y DESARROLLO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: PR-DD-01 Revisión: 00 Fecha: 10/01/2006 Página: 2 de 4
	PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO	

PROPÓSITO
Asegurar que los nuevos productos o las modificaciones a los ya existentes se diseñen y desarrollen cumpliendo con los requerimientos del cliente y los estándares de calidad de la Norma ISO 9001.

ALCANCE
Aplica al Diseño y Desarrollo de los productos de Capacitación y Soporte a Proyecto de la Fundación Planeta Azul.

REFERENCIAS ISO
5.2 - 7.1 - 7.2 - 7.3 - 7.5.1 - 7.5.2 - 7.5.3 - 8.2.4

HACEN CUMPLIR ESTE PROCEDIMIENTO		
Director	Coordinador de capacitación	Coordinador de soporte a proyectos

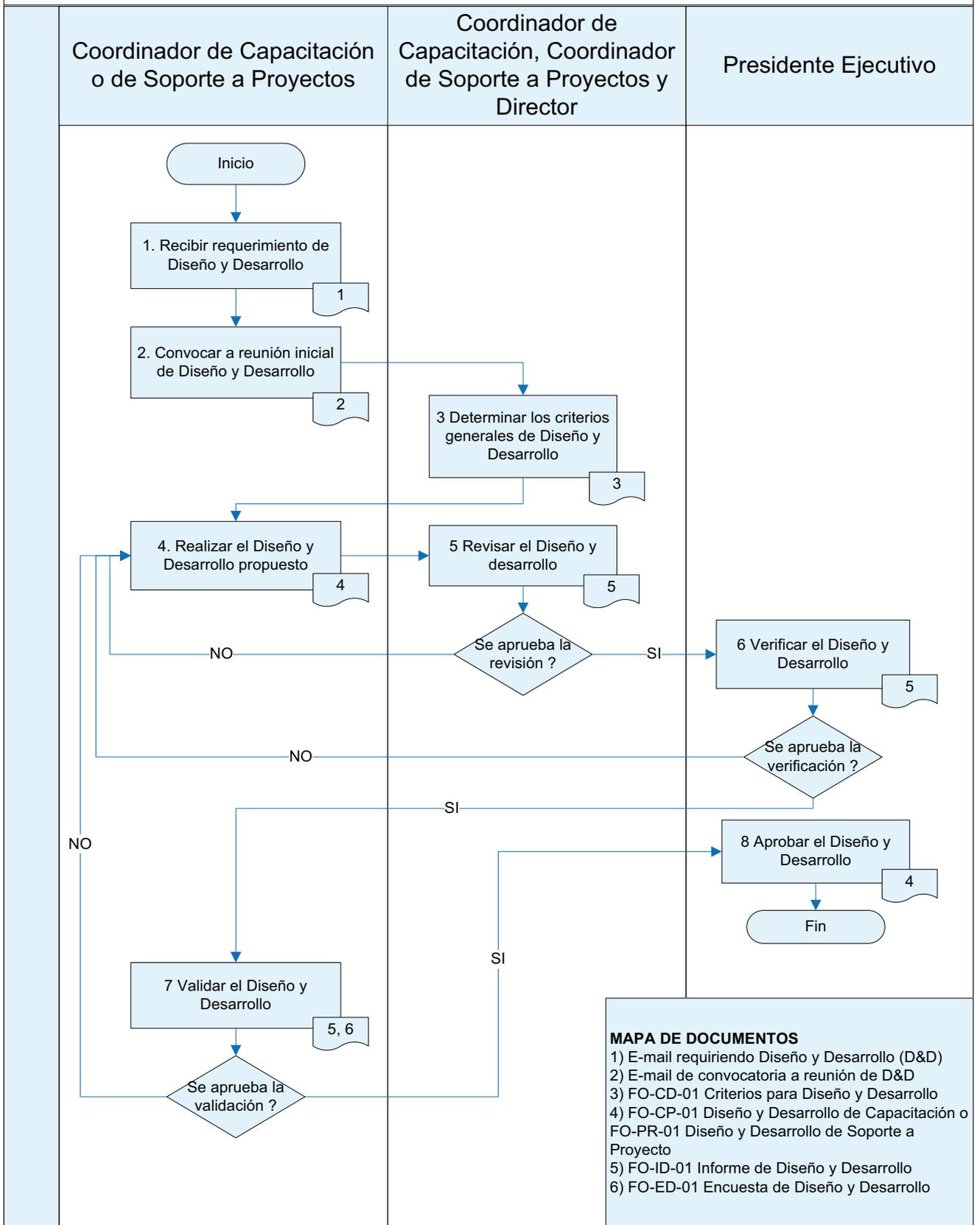
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
----------------------------	--	--	--

No.	Descripción	Responsable	Documento
1.	Recibir requerimiento de Diseño y Desarrollo (D&D) de la Alta Dirección. Nota: 1) Cuando se indica Coordinador de Capacitación o Proyectos, si es D&D de Capacitación se refiere el Coordinador de Capacitación, y si es D&D de Proyectos se refiere al Coordinador de Proyectos. 2) El requerimiento de D&D puede ser de un nuevo producto o de modificar uno ya existente.	Coordinador de Capacitación o Coordinador de Soporte a Proyectos	E-mail requiriendo D&D
2.	Convocar a reunión inicial de D&D a Coordinadores y Director	Coordinador de Capacitación o Coordinador de Soporte a Proyectos	E-mail para reunión de D&D
3.	Determinar los criterios generales del D&D	Coordinador de Capacitación, Coordinador de Soporte a Proyectos y Director	FO-CD-01
4.	Realizar el D&D propuesto	Coordinador de Capacitación o Coordinador de Soporte a Proyectos	FO-CP-01 o FO-PR-01
5.	Revisar el D&D. Si se aprueba la revisión, continuar con la actividad 6. Si no se aprueba la revisión, continuar con la actividad 4.	Coordinador de Capacitación, Coordinador de Soporte a Proyectos y Director	FO-ID-01
6.	Verificar el D&D. Si se aprueba la verificación, continuar con la actividad 7. Si no se aprueba la verificación, continuar con la actividad 4.	Presidente Ejecutivo	FO-ID-01
7.	Validar el D&D. Si se aprueba la validación, continuar con la actividad 8. Si no se aprueba la validación, continuar con la actividad 4.	Coordinador de Capacitación o Coordinador de Soporte a Proyectos	FO-ID-01 FO-ED-01
8.	Aprobar el D&D. Nota: 1) Los formatos FO-CP-01 y FO-PR-01 incluyen una sección con el historial de modificaciones aprobadas	Presidente Ejecutivo	FO-CP-01 o FO-PR-01



DIAGRAMA DE FLUJO

DISEÑO Y DESARROLLO





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO

Código: PR-DD-01
Revisión: 00
Fecha: 10/01/2006
Página: 4 de 4

Proveedor	Entrada	Salida	Cliente	Controles	Recursos
PR-CA-01 / PR-PR-01	Requerimiento de Diseño y Desarrollo / Cronograma de Capacitación / Acta de inicio de Soporte a Proyecto			Leyes, contratos, convenios	Personal, infraestructura, recursos financieros
PR-RH-01 (Responsable asignado)	Conocimiento	Diseño y Desarrollo de Capacitación / Diseño y Desarrollo de Soporte a Proyecto	PR-CA-01 / PR-PR-01	SGC, políticas, objetivos, presupuesto	

INDICADORES

	Denominación	Cálculo	Fuente	Representación	Responsable	Meta	Umbral
1.	Tiempo de ejecución de Diseño y Desarrollo de Capacitación	Promedio de tiempo, en días, desde el e-mail requiriendo Diseño y Desarrollo de Capacitación hasta su aprobación	FO-CP-01 E-mail requiriendo Diseño y Desarrollo de Capacitación	Gráfica bimensual	Coordinador de Capacitación	2 días	3 días
2.	Tiempo de ejecución de Diseño y Desarrollo de Soporte a Proyectos	Promedio de tiempo, en días, desde el e-mail requiriendo Diseño y Desarrollo de Soporte a Proyecto hasta su aprobación	FO-PR-01 E-mail requiriendo Diseño y Desarrollo de Soporte a proyecto	Gráfica semestral	Coordinador de Soporte a Proyectos	3 días	4 días

REGISTROS

Código	Descripción	Responsable de retención	Retención
	E-mail requiriendo Diseño y Desarrollo	Coordinador de Capacitación o Coordinador de Soporte a Proyectos, según corresponda	2 años
	E-mail de convocatoria a reunión de Diseño y Desarrollo	Coordinador de Capacitación o Coordinador de Soporte a Proyectos, según corresponda	2 años
FO-CD-01	Criterios para Diseño y Desarrollo	Coordinador de Capacitación o Coordinador de Soporte a Proyectos, según corresponda	2 años
FO-CP-01	Diseño y Desarrollo de Capacitación	Coordinador de Capacitación	2 años
FO-PR-01	Diseño y Desarrollo de Soporte a Proyecto	Coordinador de Soporte a Proyectos	2 años
FO-ID-01	Informe de Diseño y Desarrollo	Coordinador de Capacitación o Coordinador de Soporte a Proyectos, según corresponda	2 años
FO-ED-01	Encuesta de Diseño y Desarrollo	Coordinador de Capacitación o Coordinador de Soporte a Proyectos, según corresponda	2 años

POLÍTICAS

1.	Para la validación del Diseño y Desarrollo, el Coordinador de Capacitación o Soporte a Proyectos, según corresponda, realiza la Encuesta de Diseño y Desarrollo FO-ED-01 a por lo menos 3 personas naturales y/o jurídicas que conocen de servicios similares, y se aprueba al obtener un promedio de "Muy Buena"
2.	La realización del diseño y desarrollo puede ser de un producto nuevo o un cambio a uno prediseñado, en cuyo caso las etapas de revisión, verificación y validación se realizarán según sea apropiado y deberán aprobarse antes de su implementación. Se registrará el cambio en el historial de modificaciones del documento FO-PR-01 o FO-CP-01 correspondiente, considerando el procedimiento PR-CD-01 Control de los documentos y registros.

 FUNDACION PLANETA AZUL	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	46 de 137

3.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-DD-01



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

CRITERIOS PARA DISEÑO Y DESARROLLO

FO-CD-01 Rev. 00

Área-No.

REUNIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO

Fecha	Lugar	Hora inicial - final	Convocado por
Producto			

No.	ASISTENTES	FIRMA	No.	ASISTENTES	FIRMA
1.			2.		
3.			4.		

DOCUMENTACIÓN REVISADA

1.		2.	
3.		4.	
5.		6.	

ELEMENTOS DE ENTRADA

No.		
1.	Requisitos especificados por el cliente	
2.	Requisitos funcionales y de desempeño	
3.	Requisitos legales y reglamentarios aplicables	
4.	Información proveniente de otros diseños previos similares	
5.	Otros requisitos esenciales	

ACCIONES ESTABLECIDAS

No.	Acción	Responsable	Fecha
1.			
2.			
3.			
4.			

Control de emisión

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

DISEÑO DE CAPACITACIÓN

FO-CP-01 Rev. 00

Área-No.

Producto	Referencia
----------	------------

No.	RESULTADOS DEL DISEÑO DE CAPACITACIÓN	
1.	Justificación del curso	
2.	Objetivos del Curso	
3.	Certificado que otorga	
4.	Perfil del educando que ingresa y egresa	
5.	Requisitos de admisión	
6.	Requisitos para obtener el certificado	
7.	Contenido del curso	
8.	Modalidad de estudio, duración, horarios	
9.	Lugar	
10.	Información y contactos	
11.	Proceso de inscripción, cupos	
12.	Costo del curso, opciones de financiamiento	
13.	Perfil del Instructor	
14.	Instructores propuestos	
15.	Infraestructura requerida, materiales didácticos	
16.	Evaluación del educando, del curso, del instructor	
17.	Propiedad del cliente	
18.	Registros	
19.	Bibliografía	
20.	Requisitos legales y reglamentarios	
21.	Presupuesto	
22.	Criterios de aceptación del producto	
23.	Otros	



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

DISEÑO DE SOPORTE A PROYECTO

FO-PR-01 Rev. 00

Área-No.

Producto	Referencia
----------	------------

No.	RESULTADOS DEL DISEÑO DE SOPORTE A PROYECTO	
1.	Justificación	
2.	Objetivos	
3.	Marco Teórico	
4.	Perfil del Proyecto que ingresa	
5.	Descripción (Estructura, metodología, beneficiarios, interesados, etc)	
6.	Modalidad de trabajo	
7.	Documentación, registros, formatos	
8.	Información y contactos	
9.	Costo, opciones de financiamiento	
10.	Perfil del responsable	
11.	Responsables propuestos	
12.	Infraestructura requerida, materiales	
13.	Evaluación del cliente	
14.	Presupuesto	
15.	Tiempos	
16.	Requisitos legales y reglamentarios	
17.	Criterios de aceptación del producto	
18.	Propiedad del cliente	
19.	Bibliografía	
20.	Otros	



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

INFORME DE DISEÑO Y DESARROLLO

FO-ID-01 Rev. 00

Área-No.

INFORME DE	Revisión		Verificación		Validación	
------------	----------	--	--------------	--	------------	--

PRODUCTO		FECHA	
----------	--	-------	--

No.	PARTICIPANTE	FIRMA	No.	PARTICIPANTE	FIRMA
1.			2.		
3.			4.		
5.			6.		

CUMPLE CON LOS CRITERIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO ESTABLECIDOS ?					
SI		NO		PARCIALMENTE	

No.	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

ACCIONES ESTABLECIDAS			
No.	Acción	Responsable	Fecha
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

ANEXOS			
1.		2.	
3.		4.	
5.		6.	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

ENCUESTA DE DISEÑO Y DESARROLLO

FO-ED-01 Rev. 00

Área-No.

PRODUCTO	
-----------------	--

PARTICIPANTE	EMPRESA	ACTIVIDAD / PUESTO	CONTACTOS

DOCUMENTACIÓN REVISADA			
1.		2.	
3.		4.	
5.		6.	

Evalúe marcando con una X de acuerdo a la siguiente escala M = Muy Malo R = Malo B = Bueno MB = Muy Bueno E = Excelente	M	R	B	MB	E
--	----------	----------	----------	-----------	----------

El Diseño y Desarrollo (D&D) del producto a evaluar se presenta en el formato FO-DC-01 o FO-DP-01

1.	La importancia del producto propuesto en el D&D presentado es				
2.	El contenido del producto propuesto en el D&D presentado es				
3.	La utilidad del producto propuesto en el D&D presentado es				
4.	Los tiempos del producto propuesto en el D&D presentado es				
5.	El perfil del personal del producto propuesto en el D&D presentado es				
6.	La metodología del producto propuesto en el D&D presentado es				
7.	La secuencia lógica del producto propuesto en el D&D presentado es				
8.	La infraestructura del producto propuesto en el D&D presentado es				
9.	Su grado de satisfacción con el producto propuesto en el D&D presentado es				
10.	El formato del D&D presentado es				

OBSERVACIONES / SUGERENCIAS

--

LA SIGUIENTE FILA LA COMPLETA LA FUNDACIÓN PLANETA AZUL

	PROMEDIO				
--	-----------------	--	--	--	--

CONTROL DE EMISIÓN

	Realizó	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	54 de 137

4 PROCEDIMIENTO PR-TS-01 TESORERÍA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: PR-TS-01 Revisión: 00 Fecha: 10/01/2006 Página: 2 de 5
	PROCEDIMIENTO TESORERÍA	

PROPÓSITO
Asegurar el flujo y control de los recursos financieros de la Fundación Planeta Azul.

ALCANCE
Aplica a las operaciones con recursos financieros de la Fundación Planeta Azul.

REFERENCIAS ISO
6.1 - 8.2.4

HACEN CUMPLIR ESTE PROCEDIMIENTO		
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Presidente Ejecutivo</td> <td style="width: 50%;">Coordinador administrativo</td> </tr> </table>	Presidente Ejecutivo	Coordinador administrativo
Presidente Ejecutivo	Coordinador administrativo	

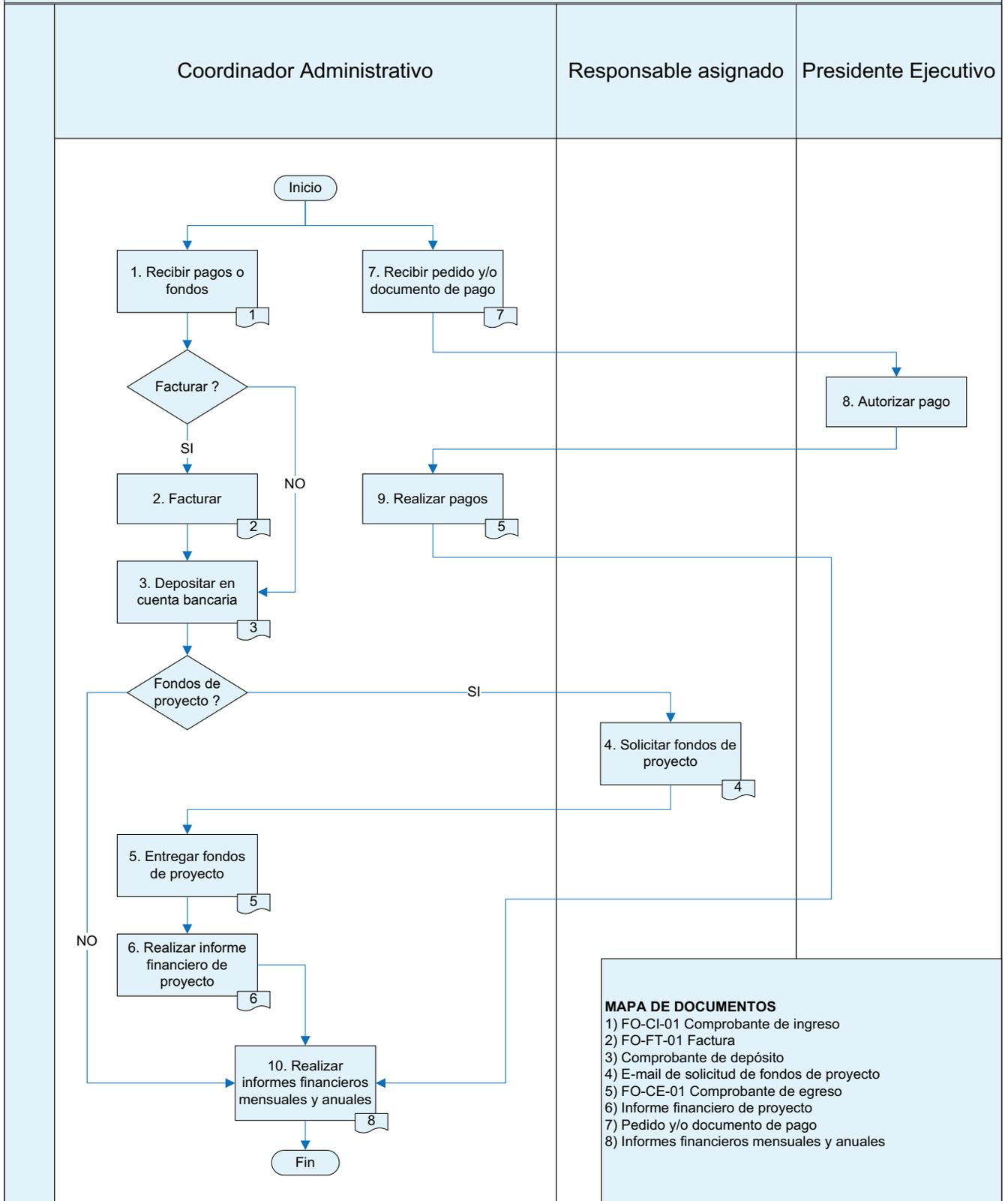
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
No.	Descripción	Responsable	Documento
1.	Recibir pagos o fondos S se requiere facturar, continuar con la actividad 2 Si no se requiere facturar, continuar con la actividad 3.	Coordinador Administrativo	FO-CI-01
2.	Facturar	Coordinador Administrativo	FO-FT-01
3.	Depositar en cuenta bancaria Si se trata de fondos de proyecto, continuar con la actividad 4. Si no se trata de fondos de proyecto, continuar con la actividad 10.	Coordinador Administrativo	Comprobante de depósito
4.	Solicitar fondos de proyecto	Responsable asignado	E-mail de solicitud de fondos de proyecto
5.	Entregar fondos de proyecto	Coordinador Administrativo	FO-CE-01
6.	Realizar Informe Financiero de proyecto	Coordinador Administrativo	Informe financiero de proyecto
7.	Recibir pedido y/o documento de pago	Coordinador Administrativo	Pedido y/o documento de pago
8.	Autorizar pago	Presidente Ejecutivo	
9.	Realizar pagos	Coordinador Administrativo	FO-CE-01
10.	Realizar informes financieros mensuales y anuales	Coordinador Administrativo	Informes financieros mensuales y anuales



PROCEDIMIENTO
TESORERÍA

DIAGRAMA DE FLUJO

TESORERÍA





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO TESORERÍA

Código: PR-TS-01
Revisión: 00
Fecha: 10/01/2006
Página: 4 de 5

Proveedor	Entrada	Salida	Cliente	Controles	Recursos
Cientes / proveedores	Facturas / Pagos / Fondos / Comprobante de ingreso			Leyes, contratos, convenios	Personal, infraestructura, recursos financieros
PR-CA-01	Registro de inscripción	Factura / Pagos / Comprobante de egreso	Cientes / proveedores		
PR-PR-01	Fondos de financiamiento	Fondos / Informe financiero de soporte a proyecto	PR-PR-01		
PR-CO-01	Orden de compra	Informes financieros de la Fundación	Gestión de la calidad / Alta Dirección	SGC, políticas, objetivos, presupuesto	

INDICADORES

	Denominación	Cálculo	Fuente	Representación	Responsable	Meta	Umbral
1.	Evolución de contribución en Capacitación	$\left[\frac{(\text{Ingresos} - \text{costos y gastos por Capacitación en el periodo de análisis}) - (\text{Ingresos} - \text{costos y gastos por Capacitación en el periodo anterior})}{(\text{Ingresos} - \text{costos y gastos por Capacitación en el periodo anterior})} \right] \times 100\%$	Informes financieros mensuales	Gráfica semestral	Coordinador Administrativo	$\geq 5\%$	0%
2.	Evolución de contribución en Soporte a Proyectos	$\left[\frac{(\text{Ingresos} - \text{costos y gastos por Soporte a Proyectos en el periodo de análisis}) - (\text{Ingresos} - \text{costos y gastos por Soporte a Proyectos en el periodo anterior})}{(\text{Ingresos} - \text{costos y gastos por Soporte a Proyectos en el periodo anterior})} \right] \times 100\%$	Informes financieros mensuales	Gráfica semestral	Coordinador Administrativo	$\geq 5\%$	0%
3.	Evolución de donaciones y contribuciones	$\left[\frac{(\text{Donaciones y contribuciones en el periodo de análisis} - \text{donaciones y contribuciones en el periodo anterior})}{\text{Donaciones y contribuciones en el periodo anterior}} \right] \times 100\%$	Informes financieros mensuales	Gráfica semestral	Coordinador Administrativo	$\geq 5\%$	0%
4.	Nivel de ejecución de Presupuesto	$\left(\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto total}} \right) \times 100\%$	Informes financieros mensuales Presupuesto	Gráfica bimensual	Coordinador Administrativo	$\geq 95\%$	90%

REGISTROS

Código	Descripción	Responsable de retención	Retención
FO-CI-01	Comprobante de ingreso	Coordinador Administrativo	2 años
FO-FT-01	Factura	Coordinador Administrativo	2 años
	Comprobante de depósito	Coordinador Administrativo	2 años
	E-mail de solicitud de fondos de proyecto	Coordinador Administrativo	2 años
FO-CE-01	Comprobante de egreso	Coordinador Administrativo	2 años
	Informe financiero de proyecto	Coordinador Administrativo	2 años
	Pedido y/o documento de pago	Coordinador Administrativo	2 años
	Informes financieros mensuales y anuales	Coordinador Administrativo	2 años

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: PR-TS-01 Revisión: 00 Fecha: 10/01/2006 Página: 5 de 5
	PROCEDIMIENTO TESORERÍA	

POLÍTICAS	
1.	El Coordinador Administrativo está autorizado a mantener una caja chica semanal de 25 dólares
2.	Los documentos de pago pueden ser facturas, adelantos en base a órdenes de compra, compromisos en base a contratos (incluso de trabajo), en base a leyes como de seguridad social, etc
3.	El informe financiero de proyecto será en el formato definido en Diseño y Desarrollo de la Fundación
4.	Los pagos en cheque se hacen con la firma del Presidente Ejecutivo
5.	La solicitud de fondos de proyecto vía e-mail debe hacer referencia al código del proyecto y su correspondiente Acta de Inicio de Soporte a Proyecto que actúa como documento habilitante para pago a justificar con recibos, facturas, etc
6.	Los informes financieros mensuales y anuales son: balance general, balance de resultados, un análisis de dichos balances y otros requeridos por Presidencia Ejecutiva. Los formatos de estos informes o balances siguen normas de contabilidad que se encuentren vigentes.
7.	Los documentos de contabilidad deben permanecer legibles al menos 7 años

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	60 de 137

4.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-TS-01



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

COMPROBANTE DE INGRESO

FO-CI-01 Rev. 00

No. **000001**

Fecha:	Lugar:	Referencia:	Recibido de

Se recibe la cantidad de	
Valor en números	Valor en letras

Por concepto de	Valor	Retención	Iva	Forma de pago	Documento #	Banco

Código	Detalle	Débito	Crédito	Firma de Recibido
	TOTAL			

Nombre:

ID:

	Nombre	Fecha	Firma
Revisó			
Contabilizó			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

COMPROBANTE DE EGRESO

FO-CE-01 Rev. 00

No. **000001**

Fecha:	Lugar:	Referencia:	Entregado a

Se entrega la cantidad de	
Valor en números	Valor en letras

Por concepto de	Valor	Retención	Iva	Forma de pago	Documento #	Banco

Código	Detalle	Débito	Crédito	Firma de Recibido
	TOTAL			

Nombre:

ID:

	Nombre	Fecha	Firma
Autorizó			
Contabilizó			

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	64 de 137

5 PROCEDIMIENTO PR-RH-01 RECURSOS HUMANOS

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: PR-RH-01
	PROCEDIMIENTO RECURSOS HUMANOS	Revisión: 00 Fecha: 10/01/2006 Página: 2 de 4

PROPÓSITO
Asegurar que el personal de la Fundación Planeta Azul es competente para el trabajo requerido.

ALCANCE
Aplica a las actividades relativas al Recurso Humano de la Fundación Planeta Azul.

REFERENCIAS ISO
5.5.1 - 6.1 - 6.2 - 6.4 - 8.2.4

HACEN CUMPLIR ESTE PROCEDIMIENTO		
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Presidente Ejecutivo</td> <td style="width: 50%;">Coordinador administrativo</td> </tr> </table>	Presidente Ejecutivo	Coordinador administrativo
Presidente Ejecutivo	Coordinador administrativo	

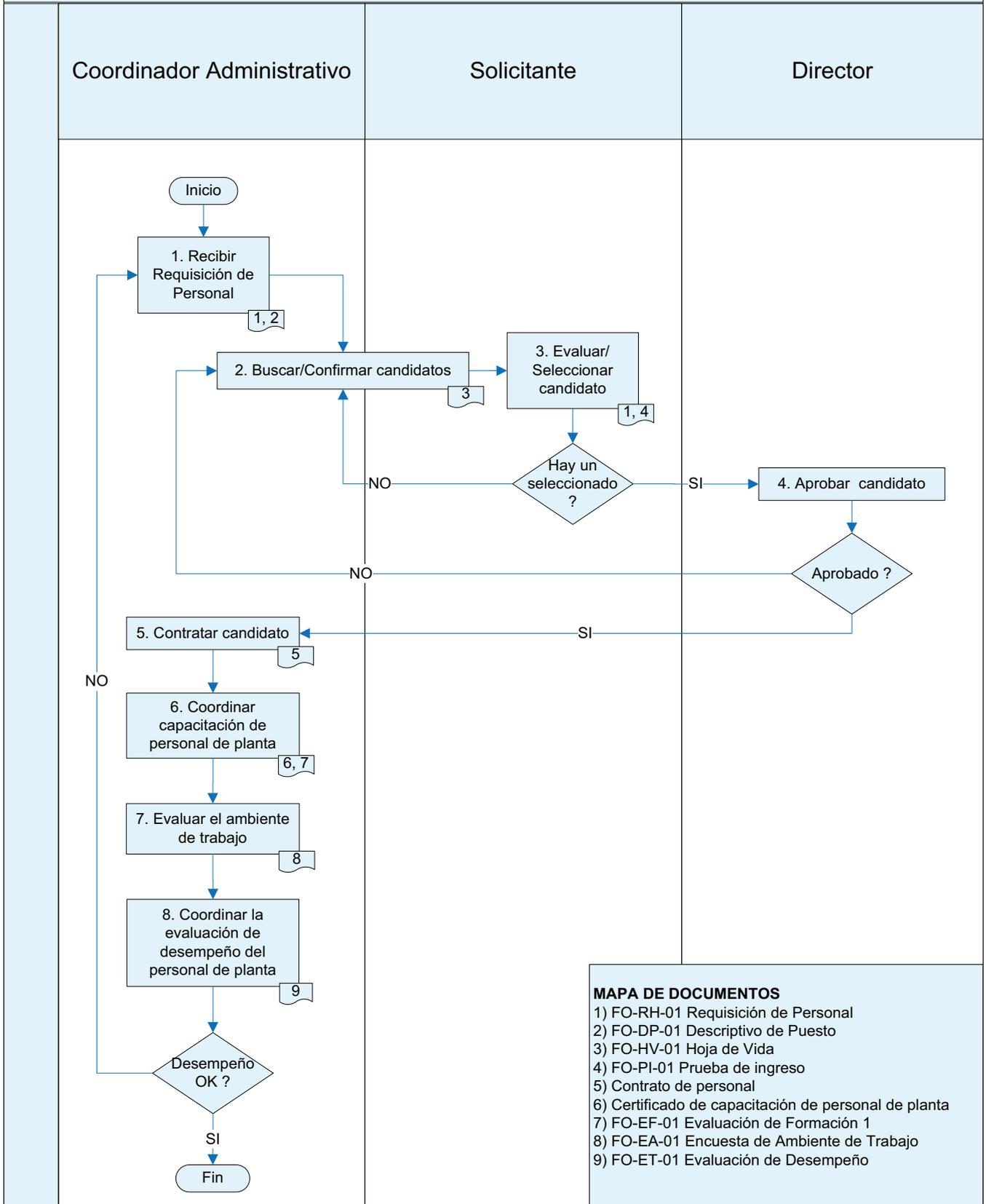
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
No.	Descripción	Responsable	Documento
1.	Recibir Requisición de Personal	Coordinador Administrativo	FO-RH-01 FO-DP-01
2.	Buscar/Confirmar candidatos	Solicitante y Coordinador Administrativo	FO-HV-01
3.	Evaluar/Seleccionar candidato Si un candidato es seleccionado, continuar con la actividad 4. Si no se selecciona un candidato, continuar con la actividad 2.	Solicitante	FO-RH-01 FO-PI-01
4.	Aprobar candidato Si se aprueba al candidato seleccionado, continuar con la actividad 5. Si no se aprueba el candidato seleccionado, continuar con la actividad 2.	Director	
5.	Contratar al candidato seleccionado	Coordinador Administrativo	Contrato de personal
6.	Coordinar capacitación del personal de planta	Coordinador Administrativo	Certificado de capacitación del personal de planta FO-EF-01
7.	Evaluar el ambiente de trabajo	Coordinador Administrativo	FO-EA-01
8.	Coordinar la evaluación de desempeño del personal de planta Si el personal aprueba la evaluación de desempeño, continúa trabajando y finaliza el presente procedimiento. Si el personal no aprueba la evaluación de desempeño, se buscará reemplazarlo, continuando con la actividad 1.	Coordinador Administrativo	FO-ET-01



PROCEDIMIENTO
 RECURSOS HUMANOS

DIAGRAMA DE FLUJO

RECURSOS HUMANOS



- MAPA DE DOCUMENTOS**
- 1) FO-RH-01 Requisición de Personal
 - 2) FO-DP-01 Descriptivo de Puesto
 - 3) FO-HV-01 Hoja de Vida
 - 4) FO-PI-01 Prueba de ingreso
 - 5) Contrato de personal
 - 6) Certificado de capacitación de personal de planta
 - 7) FO-EF-01 Evaluación de Formación 1
 - 8) FO-EA-01 Encuesta de Ambiente de Trabajo
 - 9) FO-ET-01 Evaluación de Desempeño



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO RECURSOS HUMANOS

Código: PR-RH-01
Revisión: 00
Fecha: 10/01/2006
Página: 4 de 4

Proveedor	Entrada	Salida	Cliente	Controles	Recursos
PR-CA-01 / Cliente interno	Requisición de Personal			Leyes, contratos, convenios	Personal, infraestructura, recursos financieros
Mercado / Clientes / Proveedores	Personal requerido	Personal contratado	PR-CA-01 / Cliente interno	SGC, políticas, objetivos, presupuesto	
		Evaluaciones de PR-RH-01	Gestión de la calidad (medición, análisis y mejora)		

INDICADORES

	Denominación	Cálculo	Fuente	Representación	Responsable	Meta	Umbral
1.	Tiempo de ejecución de contratación de personal	Promedio de tiempo, en días, desde la fecha de solicitud de la requisición de personal hasta la fecha de contratación de dicho personal	FO-RH-01 Contrato de personal	Gráfica bimensual	Coordinador Administrativo	≤ 5 días	7 días
2.	Evaluación de desempeño personal	Promedio de evaluaciones FO-ET-01	FO-ET-01	Gráfica semestral	Coordinador Administrativo	>MB (Muy Bueno)	MB (Muy Bueno)
3.	Evaluación de ambiente de trabajo	Promedio de encuestas FO-EA-01	FO-EA-01	Gráfica semestral	Coordinador Administrativo	>MB (Muy Bueno)	MB (Muy Bueno)
4.	Evaluación de formación de personal de planta	Promedio de evaluaciones FO-EF-01	FO-EF-01	Gráfica semestral	Coordinador Administrativo	>MB (Muy Bueno)	MB (Muy Bueno)

REGISTROS

Código	Descripción	Responsable de retención	Retención
FO-RH-01	Requisición de Personal	Coordinador Administrativo	2 años
FO-DP-01	Descriptivo de Puesto	Coordinador Administrativo	Hasta nueva revisión
FO-HV-01	Hoja de Vida	Coordinador Administrativo	Hasta terminar relación laboral
FO-PI-01	Prueba de Ingreso	Coordinador Administrativo	2 años
	Contrato de Personal	Coordinador Administrativo	Hasta terminar relación laboral
	Certificado de capacitación de personal de planta	Coordinador Administrativo	Hasta terminar relación laboral
FO-EF-01	Evaluación de Formación 1	Coordinador Administrativo	2 años
FO-EA-01	Encuesta de ambiente de trabajo	Coordinador Administrativo	2 años
FO-ET-01	Evaluación de desempeño	Coordinador Administrativo	2 años

POLÍTICAS

1.	Los candidatos se buscan a nivel interno, referidos del personal de la Fundación, otros referidos y el mercado laboral. Se toman en cuenta los referidos del solicitante.
2.	La prueba de ingreso será preparada por el solicitante, de acuerdo al puesto requerido, y se calificará sobre 10, La calificación final (CT) de cada candidato evaluado será el promedio sobre 10 de la prueba de ingreso (PI), la hoja de vida (HV) y la entrevista (EV), en opinión del solicitante, que se registrará en los campos CT, PI, HV, EV de FO-PI-01
3.	El solicitante será el puesto inmediato superior al puesto solicitado (a quien reporta)
4.	La selección de Director y Presidente Ejecutivo lo realiza la Junta de Socios
5.	El contrato de personal será acorde con el cargo a desempeñar, el tipo de relación laboral y las leyes pertinentes. El formato será el recomendado por la autoridad laboral nacional.
6.	Se entiende por personal de planta al perteneciente al organigrama interno de la Fundación
7.	El certificado de capacitación del personal de planta que se entrega a RRHH es una copia a color del original
8.	Las Hojas de Vida del personal de planta de la Fundación se actualizarán anualmente
9.	Se archiva los registros de este procedimiento sólo del personal con que se establece relación laboral
10.	Si una persona no aprueba una evaluación de desempeño semestral, se le dará una segunda oportunidad 2 meses después. Si vuelve a fallar, se buscará reemplazarlo.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	69 de 137

5.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-RH-01



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

REQUISICIÓN DE PERSONAL

FO-RH-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

NOMBRE DEL PUESTO**CONTRATACIÓN**

De Planta		Por Contrato		Otro (indique)	
Forma de Pago				Presupuesto	

JUSTIFICACIÓN DE LA REQUISICIÓN**PERFIL***Anexar Descriptivo de Puesto*

No. De Descriptivo de Puesto

RECOMENDACIÓN

Justificación

Control de emisión

	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
Nombre			
Fecha			
Firma			

CANDIDATOS

1.		2.	
3.		4.	
5.		6.	

DOCUMENTACIÓN ANEXA

1.		2.	
3.		4.	
5.		6.	
7.		8.	

RESULTADO

Justificación

Control de emisión

	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

DESCRIPTIVO DE PUESTO

FO-DP-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

Título del Puesto**Propósito del Puesto****Puesto al que reporta****Puestos subordinados****Funciones principales del puesto****Formación académica****Conocimientos****Experiencia****Habilidades****Relaciones internas del Puesto****Relaciones externas del Puesto****Género****Edad****Estado
Civil****Recursos requeridos por el Puesto****Otros****Control de emisión****Elaboró****Revisó****Autorizó****Nombre****Fecha****Firma**



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

HOJA DE VIDA

FO-HV-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

DATOS GENERALES

Nombre completo	
Cédula	
Fecha de nacimiento	
Lugar de nacimiento	
Dirección domicilio	
Teléfonos	
Dirección electrónica	
Estado civil	
Hijos	

FOTOGRAFÍA

--

FORMACIÓN ACADÉMICA

	Título				
1.	Institución		Año		Ciudad
2.	Institución		Año		Ciudad
3.	Institución		Año		Ciudad
4.	Institución		Año		Ciudad

CURSOS / SEMINARIOS

	Tema				Horas
1.	Institución		Año		Ciudad
2.	Institución		Año		Ciudad
3.	Institución		Año		Ciudad
4.	Institución		Año		Ciudad
5.	Institución		Año		Ciudad

EXPERIENCIA LABORAL

	Puesto			Período
1.	Institución			Ciudad
2.	Institución			Ciudad
3.	Institución			Ciudad
4.	Institución			Ciudad
5.	Institución			Ciudad
6.	Institución			Ciudad
7.	Institución			Ciudad



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

HOJA DE VIDA

FO-HV-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

CONOCIMIENTOS / HABILIDADES

Idiomas

1.	Idioma		2.	Idioma		3.	Idioma	
	Lee (%)			Lee (%)			Lee (%)	
	Habla (%)			Habla (%)			Habla (%)	

Software / Programas / Paquetes informáticos

1.	Nombre		Nivel (%)	
2.	Nombre		Nivel (%)	
3.	Nombre		Nivel (%)	
4.	Nombre		Nivel (%)	
5.	Nombre		Nivel (%)	
6.	Nombre		Nivel (%)	

Adicionales

1.	Nombre		Nivel (%)	
2.	Nombre		Nivel (%)	
3.	Nombre		Nivel (%)	

OTROS

Licencia de conducir

1.	Tipo de vehículo		Tipo de licencia		Vence en	
2.	Tipo de vehículo		Tipo de licencia		Vence en	

Discapacidad

1.	Descripción		Nivel (%)	
2.	Descripción		Nivel (%)	

Referencias Personales

1.	Nombre		Teléfono		Empresa		Cargo	
2.	Nombre		Teléfono		Empresa		Cargo	
3.	Nombre		Teléfono		Empresa		Cargo	

Referencias Familiares

1.	Nombre		Teléfono		Parentesco	
2.	Nombre		Teléfono		Parentesco	

Hobbies

1.		2.		3.	
----	--	----	--	----	--

Otros (visas, voluntariados, etc) / Observaciones (disponibilidad de horario, de viajar, etc)

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Control de emisión

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

PRUEBA DE INGRESO

FO-PI-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

Puesto al que aplica

PRUEBA

PI

HV

EV

CT

Observaciones

Control de emisión

	Candidato	Evaluado por	Revisado por
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

EVALUACIÓN DE FORMACIÓN 1

FO-EF-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

TEMA	
PARTICIPANTE	
EMPRESA	
FORMADOR	
EMPRESA	
FECHA	
LUGAR	
CIUDAD	
HORAS	

Evalúe marcando con una X de acuerdo a la siguiente escala M = Muy Malo R = Malo B = Bueno MB = Muy Bueno E = Excelente		M	R	B	MB	E
1.	La importancia y utilidad del contenido para Usted fue					
2.	La metodología utilizada fue					
3.	El cumplimiento del horario y distribución del tiempo fue					
4.	El dominio del tema del Formador fue					
5.	La claridad de la exposición y calidad de ejemplos del Formador fue					
6.	El material didáctico fue					
7.	La infraestructura y lugar de la formación fue					
8.	El trato recibido por parte de los organizadores fue					
9.	Su grado de motivación e interés para participar en la Formación fue					
10.	Su grado de satisfacción con la Formación fue					

SUGERENCIAS / COMENTARIOS

LA SIGUIENTE FILA LA COMPLETA LA FUNDACIÓN PLANETA AZUL

PROMEDIO

Control de emisión			
	Realizó	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO

FO-EA-01 Rev. 00

Área-No.

ÁREA	
FECHA	

Evalúe marcando con una X de acuerdo a la siguiente escala M = Malo R = Regular B = Bueno MB = Muy Bueno E = Excelente		M	R	B	MB	E
1.	La comunicación sobre el SGC, logros, actividades de la Fundación es					
2.	La comunicación con el Jefe inmediato es					
3.	El conocimiento de funciones del puesto es					
4.	La estabilidad laboral que ofrece la Fundación es					
5.	La forma en que se organiza el trabajo en el área es					
6.	La relación con sus compañeros de trabajo es					
7.	La forma en que se resuelven los problemas de su área es					
8.	La influencia y estilo de dirección del Jefe es					
9.	La acogida para hacer cosas distintas o innovadoras en el trabajo es					
10.	Las condiciones de espacio, iluminación y temperatura de trabajo es					
11.	La limpieza en la Fundación es					
12.	Las seguridades para evitar accidentes y riesgos de trabajo es					
13.	El sentimiento de valoración y respeto en el trabajo es					
14.	El equipamiento tecnológico (computador, internet, etc) es					
15.	La capacitación que se le proporciona para el puesto es					

SUGERENCIAS / OBSERVACIONES

--	--

LA SIGUIENTE FILA LA COMPLETA LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FUNDACIÓN PLANETA AZUL

PROMEDIO

Control de emisión		
	Revisó	Autorizó
Nombre		
Fecha		
Firma		



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

FO-ET-01 Rev. 00

Área-No.

EVALUADO	
PUESTO	
REPORTA A	
PUESTO	

Evalúe marcando con una X de acuerdo a la siguiente escala M = Malo R = Regular B = Bueno MB = Muy Bueno E = Excelente		M	R	B	MB	E
1.	El cumplimiento de tareas asignadas es					
2.	El volumen de trabajo realizado es					
3.	La calidad del trabajo realizado es					
4.	El grado de conocimiento técnico es					
5.	El cumplimiento de procedimientos establecidos es					
6.	La capacidad de trabajo en equipo es					
7.	La capacidad de trabajo bajo presión es					
8.	La relación y actitud con el cliente es					
9.	La relación y actitud con sus compañeros es					
10.	La capacidad para tomar decisiones es					
11.	La capacidad para resolver problemas es					
12.	La capacidad de aprendizaje es					
13.	La planificación de actividades es					
14.	La generación de iniciativas es					
15.	El liderazgo es					

SUGERENCIAS / OBSERVACIONES

--	--	--	--	--	--	--

LA SIGUIENTE FILA LA COMPLETA LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FUNDACIÓN PLANETA AZUL

PROMEDIO

Control de emisión				
	Evaluated	Evaluador	Revisó	Autorizó
Nombre				
Fecha				
Firma				

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	78 de 137

6 PROCEDIMIENTO PR-CO-01 COMPRAS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: PR-CO-01 Revisión: 00 Fecha: 10/01/2006 Página: 2 de 4
	PROCEDIMIENTO COMPRAS	

PROPÓSITO
Asegurar que los productos adquiridos cumplan con lo requerido por la Fundación Planeta Azul.

ALCANCE
Aplica a las compras que realiza la Fundación Planeta Azul.

REFERENCIAS ISO
6.1 - 7.4 - 8.2.4

HACEN CUMPLIR ESTE PROCEDIMIENTO		
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Presidente Ejecutivo</td> <td style="width: 50%;">Coordinador Administrativo</td> </tr> </table>	Presidente Ejecutivo	Coordinador Administrativo
Presidente Ejecutivo	Coordinador Administrativo	

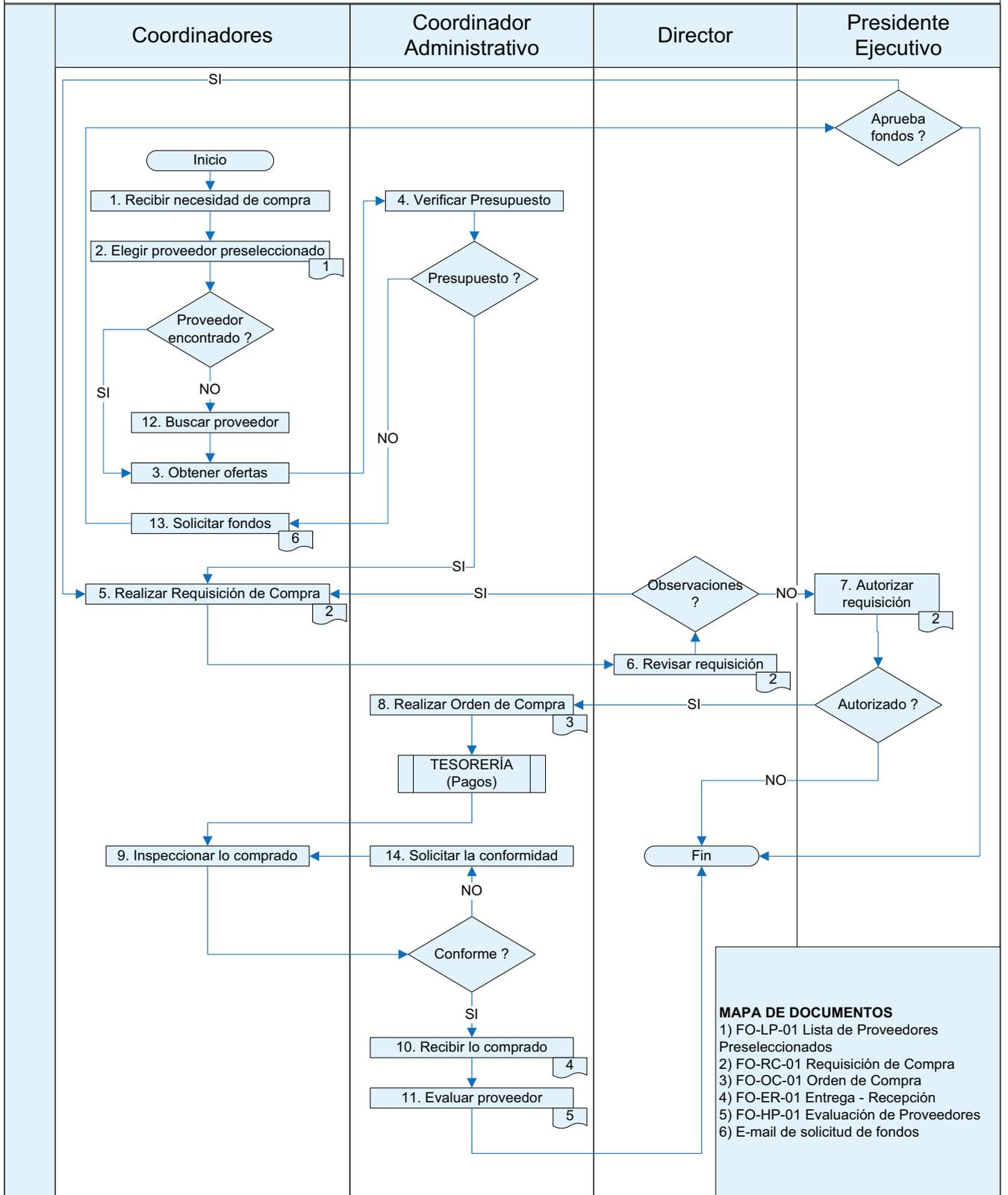
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
No.	Descripción	Responsable	Documento
1.	Recibir necesidad de compra Nota: 3) Las necesidades de compras se desprenden básicamente del Presupuesto Anual y Diseños y Desarrollos aprobados	Coordinadores	
2.	Elegir proveedor de la Lista de Proveedores Preseleccionados	Coordinadores	FO-LP-01
3.	Obtener ofertas	Coordinadores	
4.	Verificar Presupuesto	Coordinador Administrativo	
5.	Realizar Requisición de Compra Nota: 1) FO-RC-01 incluye criterios de selección del proveedor	Coordinadores	FO-RC-01
6.	Revisar Requisición de Compra	Director	FO-RC-01
7.	Autorizar Requisición de Compra	Presidente Ejecutivo	FO-RC-01
8.	Realizar Orden de Compra	Coordinador Administrativo	FO-OC-01
9.	Inspeccionar lo comprado	Coordinadores	
10.	Recibir lo comprado	Coordinador Administrativo	FO-ER-01
11.	Evaluar al proveedor	Coordinador Administrativo	FO-HP-01
12.	Buscar proveedor	Coordinadores	
13.	Solicitar fondos	Coordinadores	E-mail de solicitud de fondos
14.	Solicitar la conformidad Nota: 1) Se realiza directa o telefónicamente y por e-mail si dispone	Coordinador Administrativo	



PROCEDIMIENTO
COMPRAS

DIAGRAMA DE FLUJO

COMPRAS



MAPA DE DOCUMENTOS
1) FO-LP-01 Lista de Proveedores Preseleccionados
2) FO-RC-01 Requisición de Compra
3) FO-OC-01 Orden de Compra
4) FO-ER-01 Entrega - Recepción
5) FO-HP-01 Evaluación de Proveedores
6) E-mail de solicitud de fondos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO COMPRAS

Código: PR-CO-01
Revisión: 00
Fecha: 10/01/2006
Página: 4 de 4

Proveedor	Entrada	Salida	Cliente	Controles	Recursos
PR-CA-01 / PR-DD-01 / Cliente interno	Necesidad de compra / Requisición de compra	Orden de compra	Proveedor / PR-TS-01	Leyes, contratos, convenios	Personal, infraestructura, recursos financieros
Proveedor	Productos comprados	Compra requerida (Entrega-recepción)	PR-CA-01 / PR-DD-01 / Cliente interno	SGC, políticas, objetivos, presupuesto	
		Evaluación de proveedores	Gestión de la calidad (medición, análisis y mejora)		

INDICADORES

	Denominación	Cálculo	Fuente	Representación	Responsable	Meta	Umbral
1.	Tiempo de ejecución de compra	Promedio de tiempo, en días, desde la fecha de solicitud de la requisición de compra hasta la fecha de entrega-recepción de dicha compra	FO-RC-01 FO-ER-01	Gráfica bimensual	Coordinador Administrativo	2 días	3 días
2.	Evaluación de proveedores	(Número de compras sin problemas de proveedores / Número total de compras) x 100%	FO-OC-01 FO-HP-01	Gráfica bimensual	Coordinador Administrativo	≥ 95%	90%

REGISTROS

Código	Descripción	Responsable de retención	Retención
FO-LP-01	Lista de Proveedores Preseleccionados	Coordinador Administrativo	Hasta nueva revisión
FO-RC-01	Requisición de Compra	Coordinador Administrativo	2 años
FO-OC-01	Orden de Compra	Coordinador Administrativo	2 años
FO-ER-01	Entrega - Recepción	Coordinador Administrativo	2 años
FO-HP-01	Evaluación de Proveedores	Coordinador Administrativo	2 años

POLÍTICAS

1.	Las compras varias y emergentes, de hasta 25 dólares, se atienden mediante una Caja Chica presupuestada mensualmente. Estas compras se justificarán con las facturas, recibos u otros documentos pertinentes.
2.	Si bien la Evaluación de Proveedores y consecuente actualización de la Lista de Proveedores Preseleccionados se realiza anualmente, previo a la Revisión del SGC por la Dirección, los reportes de problemas con proveedores se realizan cuando ocurren y los va recopilando en FO-HP-01 por proveedor la Coordinación Administrativa, quien realizará una actualización extraordinaria de la Lista de Proveedores Preseleccionados cuando un proveedor iguale o supere los 10 puntos necesarios para considerarse no recomendado.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	83 de 137

6.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-CO-01



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

FO-LP-01 Rev. 00

LISTA DE PROVEEDORES PRESELECCIONADOS

Área-No.

PROVEEDORES RECOMENDADOS

	PRODUCTO	PROVEEDOR	DIRECCIÓN	PERSONA DE CONTACTO	TELÉFONOS		E-MAIL
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							
22.							



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

LISTA DE PROVEEDORES PRESELECCIONADOS

FO-LP-01 Rev. 00

Área-No.

PROVEEDORES NO RECOMENDADOS

	PRODUCTO	PROVEEDOR	DIRECCIÓN	PERSONA DE CONTACTO	TELÉFONOS		E-MAIL
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							

Control de emisión

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

REQUISICIÓN DE COMPRA

FO-RC-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

Item	Cant.	Unidad	Descripción	Costo unitario con Iva	Costo parcial con Iva
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
TOTAL					

USO	
------------	--

Proveedores participantes (si está en la Lista de Proveedores Recomendados, marcar con "X" en la columna "PS")		PS
1.		
2.		
3.		

Criterio	Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3	Observación
Cumple requisitos legales				
Entregas a domicilio				
Tiempo de entrega				
Garantía				
Cumple especificaciones del producto				
Costo				
Forma de pago				
PROVEEDOR PROPUESTO				
JUSTIFICACIÓN				

Documentación Anexa (cotizaciones, catálogos, correos de autorización, etc)			
1.		2.	
3.		4.	
5.		6.	
7.		8.	

Control de emisión			
	Solicitó	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

ORDEN DE COMPRA

FO-OC-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

FECHA

PROVEEDOR

RUC

Item	Cant.	Unidad	Descripción	Costo unitario con Iva	Costo parcial con Iva
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
TOTAL					

Forma de pago	
Plazo de entrega	
Oferta de referencia	
Requisición FPA de referencia	
Otros	

Documentación Anexa

1.		2.	
3.		4.	

Control de emisión

	Realizó	Autorizó
Nombre		
Firma		



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

ENTREGA - RECEPCIÓN

FO-ER-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

FECHA

PROVEEDOR

RUC

ENTREGA – RECEPCIÓN TOTAL

ENTREGA – RECEPCIÓN PARCIAL

Item	Cant.	Unidad	Descripción	Marca	Modelo	Serie
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						

Documentación Anexa

1.		2.	
3.		4.	
5.		6.	

Observaciones

Control de emisión			
	Entregado por	Solicitado por	Recibido por
Nombre			
Cédula			
ID			
Firma			

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	90 de 137

7 PROCEDIMIENTO PR-CD-01 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: PR-CD-01
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS	Revisión: 00 Fecha: 10/01/2006 Página: 2 de 5

PROPÓSITO
Asegurar que los documentos se emiten y controlan conforme al SGC de la Fundación Planeta Azul.

ALCANCE
Aplica a los documentos de la Fundación Planeta Azul declarados en su SGC.

REFERENCIAS ISO
4.2.3 - 4.2.4 - 7.5.1 - 7.5.3 - 7.5.5 - 7.6

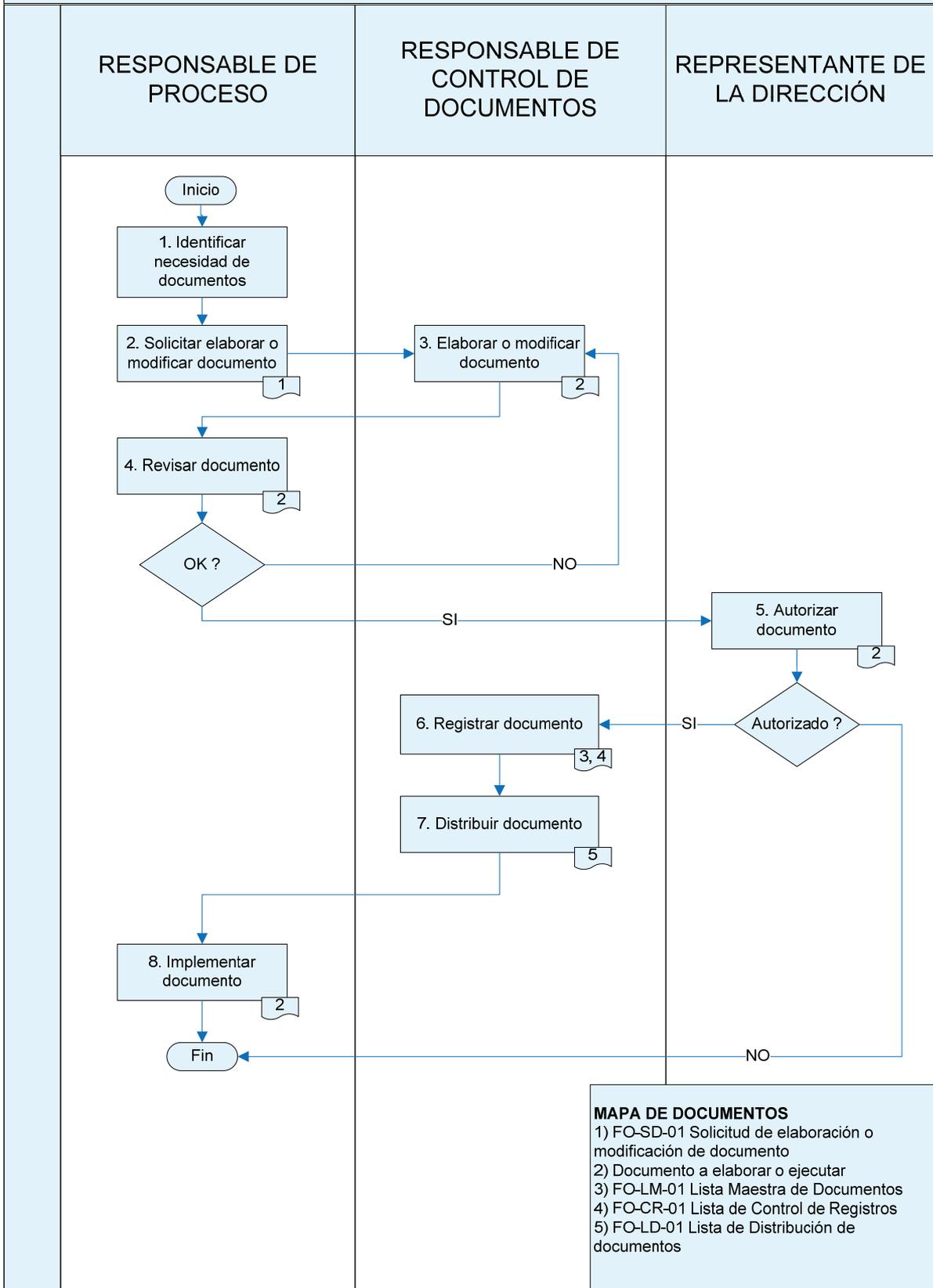
HACEN CUMPLIR ESTE PROCEDIMIENTO	
Representante de la Dirección	Responsable de Control de Documentos

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
No.	Descripción	Responsable	Documento
1.	Identificar necesidad de documentos	Responsable de Proceso	
2.	Solicitar elaborar o modificar documento	Responsable de Proceso	FO-SD-01
3.	Elaborar o modificar documento	Responsable de Control de Documentos	Documento a elaborar o modificar
4.	Revisar documento Si el documento pasa la revisión, continuar con la actividad 5. Si el documento no pasa la revisión, continuar con la actividad 3.	Responsable de Proceso	Documento a elaborar o modificar
5.	Autorizar documento Si se autoriza el documento, continuar con la actividad 6. Si no se autoriza el documento, finaliza el presente procedimiento.	Representante de la Dirección	Documento a elaborar o modificar
6.	Registrar documento Si el documento es un formato de registro se usa FO-CR-01	Responsable de Control de Documentos	FO-LM-01 o FO-CR-01
7.	Distribuir documento	Responsable de Control de Documentos	FO-LD-01
8.	Implementar documento	Responsable de Proceso	Documento a elaborar o modificar



DIAGRAMA DE FLUJO

CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO

CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código: PR-CD-01
Revisión: 00
Fecha: 10/01/2006
Página: 4 de 5

Proveedor	Entrada	Salida	Cliente	Controles	Recursos
Gestión de la calidad / Proceso requirente	Requerimientos de documentación SGC	Documentación elaborada / modificada / controlada	Gestión de la calidad / Proceso requirente	Leyes, contratos, convenios	Personal, infraestructura, recursos financieros
				SGC, políticas, objetivos, presupuesto	

INDICADORES

	Denominación	Cálculo	Fuente	Representación	Responsable	Meta	Umbral
1.	Porcentaje de documentos actualizados	(Número de documentos de FO-LM-01 actualizados reemplazados un día después de una nueva revisión / Número total de documentos de FO-LM-01) x 100%	FO-LD-01 FO-LM-01	Gráfica bimensual	Responsable de Control de Documentos	≥ 95%	90%

REGISTROS

Código	Descripción	Responsable de retención	Retención
FO-SD-01	Solicitud de elaboración o modificación de documento	Responsable de Control de Documentos	2 años
	Documento a elaborar o ejecutar (original)	Responsable de Control de Documentos	Hasta nueva revisión
FO-LM-01	Lista Maestra de Documentos	Responsable de Control de Documentos	Hasta nueva revisión
FO-CR-01	Lista de Control de Registros	Responsable de Control de Documentos	Hasta nueva revisión
FO-LD-01	Lista de Distribución de documentos	Responsable de Control de Documentos	Hasta nueva revisión

POLÍTICAS

1.	La Fundación Planeta Azul se asegura que los documentos estén disponibles en los puntos de uso, mediante la entrega de copias impresas y acceso al mismo documento en la red interna, según corresponda a cada funcionario.
2.	Para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, el responsable del control de los documentos del SGC debe asegurarse de mantener actualizadas las copias impresas y de red reemplazándolas y distribuyéndolas cuando se emite una nueva versión o revisión. Si se requiere mantener, por alguna razón, el documento obsoleto, se le coloca una marca de agua que indique "VERSIÓN OBSOLETA"
3.	Los documentos internos del SGC, a excepción de los formatos para registros y el original, se distribuyen con una marca de agua de "COPIA CONTROLADA No. AA", COPIA NO CONTROLADA No. AA", según corresponda, en donde AA es un número consecutivo desde 01.
4.	Los formatos para registros se consideran de libre distribución a nivel interno.
5.	Los documentos de origen externo que la Fundación Planeta Azul considere necesarios para la operación del SGC se identifican con el nombre o título del propio documento y registran en el FO-LM-01 y FO-LD-01 para su control.
6.	Los documentos deben ser legibles y conservarse en sitios que no afecten su estado y garanticen su recuperación.
7.	El responsable de Control de los Documentos es el Coordinador Administrativo
8.	Los documentos, se identifican como AA-BB-CC, en donde <ul style="list-style-type: none"> AA es PR para Procedimiento, MA para Manual, DD para Documentos de las alta dirección, FO para Formato BB es una combinación de 2 letras que refiere nombre del proceso, procedimiento o formato, cuidando que no se repitan cuando tienen el código AA igual. CC es un número de 2 dígitos que inicia en 01 y avanza consecutivo según se requiera



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO

CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código: PR-CD-01
Revisión: 00
Fecha: 10/01/2006
Página: 5 de 5

9.	<p>En los formatos que incluyen el campo indicado como "Área-No." se usa para identificar el área del organigrama de la Fundación responsable del uso del formato y el número consecutivo de uso de dicho formato en dicha área, de acuerdo con un código del tipo AA-BBB, en donde AA es:</p> <ul style="list-style-type: none">• CA para la Coordinación de Capacitación• AD para la Coordinación Administrativa• PE para la Presidencia Ejecutiva• PR para la Coordinación de Soporte a Proyectos• DI para la Dirección <p>BBB es un número consecutivo desde 001</p>
10.	<p>Algunos formatos, para aportar con la trazabilidad del producto, incluyen un campo denominado "Ref", a partir de la etapa de Diseño y Desarrollo, con un código del tipo AA-BBBB-CC en donde AA es CA para un producto de Capacitación y PR para un producto de Soporte a Proyectos, BBBB es el año en números, y CC es el número consecutivo iniciando en 01 que corresponde al número de producto de Capacitación o Soporte a Proyectos del año en que se aprueba.</p>
11.	<p>En varios formatos vinculados con PR-AI-01, el campo "Ref. A" identifica un código de referencia asignado a cada auditoría programada, del tipo AA-BBBB-CC, en donde AA es AI para auditoría interna y AE para auditoría externa, BBBB es el año en números, y CC es el número consecutivo iniciando en 01 que corresponde al número de auditoría del año en que se aprueba.</p>
12.	<p>Los registros deben estar en condiciones de ser recuperados por su nombre, código, área y fecha de emisión.</p>
13.	<p>Cuando se indica como medio "Red" implica una copia escaneada del original disponible en una carpeta, o documento de un sistema (por ejemplo contable) de red interna, con accesos establecidos. Los e-mails considerados en los procesos / procedimientos del SGC se consideran de red y se guarda una copia en la carpeta asignada al responsable de mantener dicho registro.</p>
14.	<p>Cada responsable de mantener los registros, según FO-CR-01, cumplirá con la disposición final prevista del registro una vez cumplido el tiempo de retención establecido. El archivo pasivo, implica guardar el registro en papel en bodega, y el de red en una carpeta "Archivo Pasivo del SGC", ordenados por fecha.</p>

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	96 de 137

7.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-CD-01



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

SOLICITUD DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTO

FO-SD-01 Rev. 00

Área-No. Ref. **Tipo de solicitud**Nuevo documento Modificación de documento Dar de baja a documento **Datos del documento**Código Nombre Revisión **Justificación****Descripción****Proceso / Procedimiento involucrado****Responsable de Proceso**

1.
2.
3.
4.
5.

Anexos

1.
2.
3.
4.
5.

Observaciones

1.
2.
3.
4.
5.

Control de emisión**Solicitado por****Recibido por**Nombre Puesto Fecha Firma



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

LISTA MAESTRA DE LOS DOCUMENTOS

FO-LM-01 Rev. 00

Área-No.

	Interno	Externo	Código	Nombre	Revisión		Elaborado por / Autor	Distribuido a					Medio	
					No.	Fecha		Presidencia	Dirección	C. Administrativa	C. Capacitación	C. Proyectos	Red	Impreso
1.														
2.														
3.														
4.														
5.														
6.														
7.														
8.														
9.														
10.														
11.														
12.														
13.														
14.														
15.														
16.														
17.														
18.														
19.														
20.														

Observaciones			
1.		2.	
3.		4.	

Control de emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

LISTA DE CONTROL DE REGISTROS

FO-CR-01 Rev. 00

Área-No.

	Código	Nombre	Revisión		Responsable de mantener los registros	Retención		Medio		Disposición final
			No.	Fecha		Tiempo	Lugar	Red	Impreso	
1.										
2.										
3.										
4.										
5.										
6.										
7.										
8.										
9.										
10.										
11.										
12.										
13.										
14.										
15.										

Observaciones			
1.		2.	
3.		4.	

Control de emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS

FO-LD-01 Rev. 00

Área-No.

Nombre del Documento		Revisión	
Código		Fecha	
Inf. adicional			

	Copia			Asignada a	Medio		Area					Firma y fecha de recibido	Devuelve copia obsoleta ?	Observación
	No controlada	Controlada	No.		Red	Impreso	Presidencia	Dirección	C. Administrativa	C. Capacitación	C. Proyectos			
1.														
2.														
3.														
4.														
5.														
6.														
7.														

Observaciones			
1.		2.	
3.		4.	

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	101 de 137

8 PROCEDIMIENTO PR-AI-01 AUDITORÍA INTERNA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: PR-AI-01 Revisión: 00 Fecha: 10/01/2006 Página: 2 de 4
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA	

PROPÓSITO
Asegurar la conformidad del SGC de la Fundación Planeta Azul con la norma ISO 9001.

ALCANCE
Aplica a todos los procesos declarados en el alcance del SGC de la Fundación Planeta Azul.

REFERENCIAS ISO
8.2.2

HACEN CUMPLIR ESTE PROCEDIMIENTO		
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Presidente Ejecutivo</td> <td style="width: 50%;">Representante de la dirección</td> </tr> </table>	Presidente Ejecutivo	Representante de la dirección
Presidente Ejecutivo	Representante de la dirección	

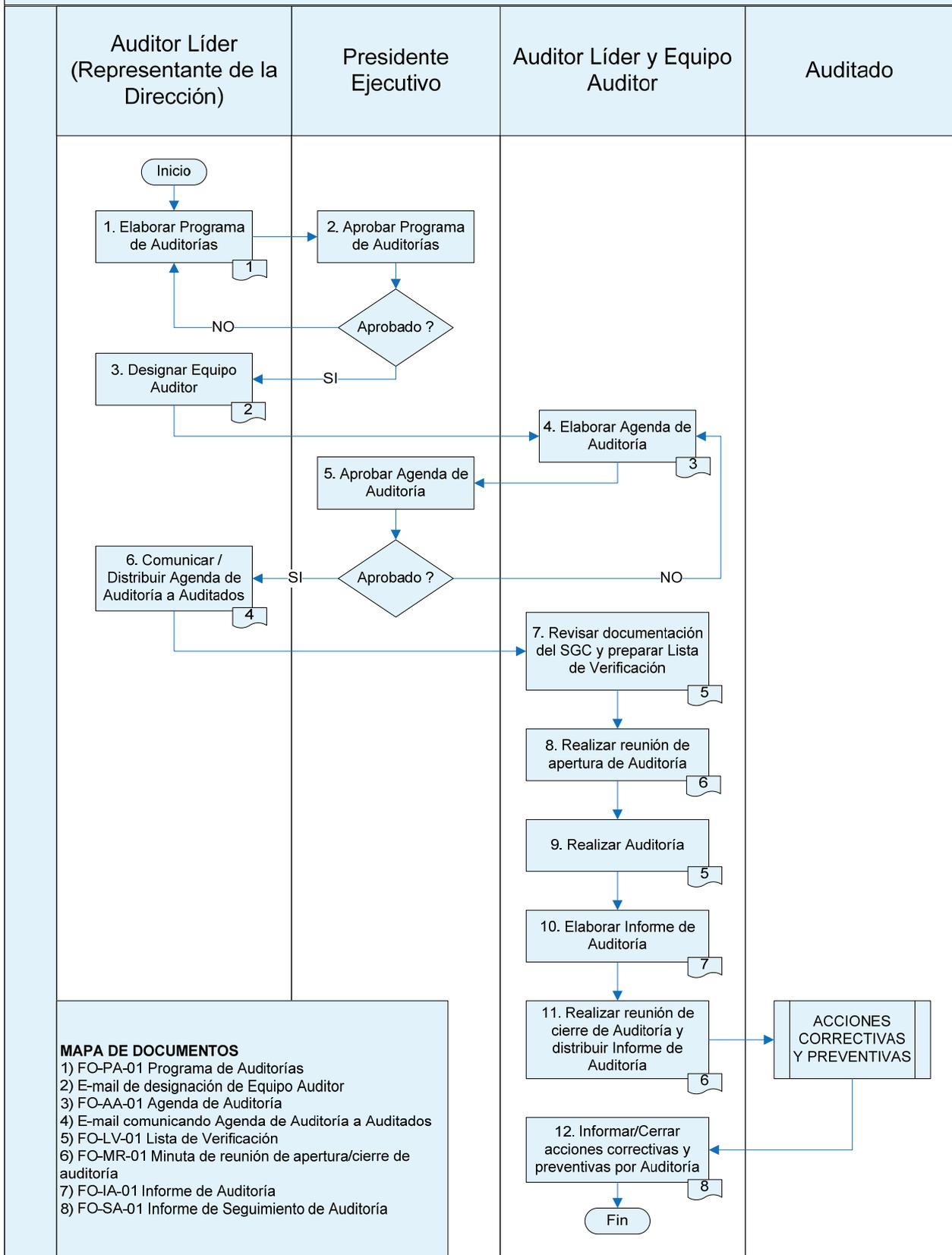
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
No.	Descripción	Responsable	Documento
1.	Elaborar Programa de Auditorías	Auditor Líder (Representante de la Dirección)	FO-PA-01
2.	Aprobar Programa de Auditorías	Presidente Ejecutivo	
3.	Designar Equipo Auditor	Auditor Líder	E-mail de designación de Equipo Auditor
4.	Elaborar Agenda de Auditoría	Auditor Líder y Equipo Auditor	FO-AA-01
5.	Aprobar Agenda de Auditoría	Presidente Ejecutivo	
6.	Comunicar y distribuir Agenda de Auditoría a Auditado	Auditor Líder	Email comunicando Agenda de Auditoría a Auditados
7.	Revisar documentación del SGC de la Fundación Planeta Azul y preparar la Lista de Verificación	Auditor Líder y Equipo Auditor	FO-LV-01
8.	Realizar reunión de apertura de Auditoría	Auditor Líder y Equipo Auditor	FO-MR-01
9.	Realizar Auditoría	Auditor Líder y Equipo Auditor	FO-LV-01
10.	Elaborar Informe de Auditoría	Auditor Líder y Equipo Auditor	FO-IA-01
11.	Nota: 1) Luego de esta actividad se activa el procedimiento PR-AC-01 Acciones Correctivas y Preventivas para eliminar las no conformidades detectadas en la Auditoría	Auditor Líder y Equipo Auditor	FO-MR-01
12.	Informar / cerrar acciones correctivas y preventivas por Auditoría	Auditor Líder y Equipo Auditor	FO-SA-01



PROCEDIMIENTO
AUDITORÍA INTERNA

DIAGRAMA DE FLUJO

AUDITORÍA INTERNA





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA

Código: PR-AI-01
Revisión: 00
Fecha: 10/01/2006
Página: 4 de 4

Proveedor	Entrada	Salida	Cliente	Controles	Recursos
Gestión de la calidad	Programa de auditorías	Informe / seguimiento de Auditoría	Gestión de la calidad	Leyes, contratos, convenios	Personal, infraestructura, recursos financieros
				SGC, políticas, objetivos, presupuesto	

INDICADORES

	Denominación	Cálculo	Fuente	Representación	Responsable	Meta	Umbral
1.	Reducción de hallazgos de Auditoría	$\left[\frac{\text{Número de Hallazgos de Auditoría del periodo anterior} - \text{número de Hallazgos de Auditoría del periodo de análisis}}{\text{Número de hallazgos de Auditoría del periodo anterior}} \right] \times 100\%$	FO-IA-01	Gráfica anual	Representante de la Dirección	≥ 40%	20%

REGISTROS

Código	Descripción	Responsable de retención	Retención
FO-PA-01	Programa de Auditorías	Representante de la Dirección	2 años
	E-mail de designación de Equipo Auditor	Representante de la Dirección	2 años
FO-AA-01	Agenda de Auditoría	Representante de la Dirección	2 años
	E-mail comunicando Agenda de Auditoría a Auditados	Representante de la Dirección	2 años
FO-LV-01	Lista de Verificación	Representante de la Dirección	2 años
FO-MR-01	Minuta de reuniones (de apertura y cierre de auditoría)	Representante de la Dirección	2 años
FO-IA-01	Informe de Auditoría	Representante de la Dirección	2 años
FO-SA-01	Informe de Seguimiento de Auditoría	Representante de la Dirección	2 años

POLÍTICAS

1.	El Representante de la Dirección se designa como Auditor Líder.
2.	Se debe realizar al menos una Auditoría Interna al año.
3.	Se debe conformar el Equipo Auditor con al menos un representante de cada Coordinación del Organigrama Interno
4.	El auditor Interno debe tener al menos 6 meses en nómina de la Fundación
5.	Los Auditores Internos no deben auditar su propia área de trabajo
6.	Los Auditores Internos deben haber recibido formación en Auditorías Internas de Calidad Norma ISO 9001 y tomar al menos un curso de actualización al año
7.	Las auditorías internas se programarán considerando el estado e importancia del área a auditar en el proceso, así como resultados de auditorías previas (excepto en la primera)
8.	Los auditores mantendrán confidencialidad sobre la información de la auditoría, fuera de la Fundación.
9.	No conformidad menor es el incumplimiento parcial de algún requisito de la Norma ISO 9001, falla aislada, no sistemática.
10.	Cuando una no conformidad menor se detecta en varios lugares de la Fundación se trata como una no conformidad mayor.
11.	No conformidad mayor es la inexistencia o incumplimiento total de un requisito de la Norma ISO 9001. También alguna desviación o incumplimiento que pone en riesgo el desempeño de todo el SGC.
12.	Una observación es una oportunidad de mejora.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	106 de 137

8.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-AI-01



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

PROGRAMA DE AUDITORÍAS

FO-PA-01 Rev. 00

Área-No.

PERIODO (anual)		REVISIÓN	
---------------------------	--	-----------------	--

REVISIONES DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS (en el período declarado)

Revisión No.	Descripción	Fecha
00	Inicial	Enero 2006

AUDITORÍAS

	Tipo	Objetivo	Alcance	Ref. A	Fecha Inicial / Final	Observaciones
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						

Control de emisión

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

AGENDA DE AUDITORÍA

FO-AA-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

OBJETIVO	ALCANCE

Auditor Líder	Contacto

		Convocados	
Reunión de apertura	Fecha		1.
	Lugar		2.
	Hora inicial		3.
	Hora final		4.
Reunión de cierre	Fecha		5.
	Lugar		6.
	Hora inicial		7.
	Hora final		8.

No.	Fecha	Hora Inicial	Hora Final	Actividad / Proceso	Requisito	Auditor	Auditado
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							

Control de emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

LISTA DE VERIFICACIÓN

FO-LV-01 Rev. 00

Área-No. Ref. A:

Proceso		Fecha	
Responsable		Área	

Personas que atienden la auditoría

	Nombre	Puesto
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

	Requisito	Actividad / Pregunta	C	N	O	Descripción / Evidencia
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						

C = Conformidad N = No conformidad O = Observación

Observaciones / Recomendaciones

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Anexos

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Control de emisión

	Auditor	Auditado	Auditor Líder
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

MINUTA DE REUNIONES

FO-MR-01 Rev. 00

Área-No. Ref.

Fecha:	Lugar:	Hora inicial:	Hora final:	Convocado por:

Objetivo de la reunión	
-------------------------------	--

No.	ASISTENTES	FIRMA	No.	ASISTENTES	FIRMA
1.			2.		
3.			4.		
5.			6.		
7.			8.		
9.			10.		

No.	TEMAS TRATADOS	ACUERDO / COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

Anexo / Observación	
----------------------------	--

Control de emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

INFORME DE AUDITORÍA

FO-IA-01 Rev. 00

Área-No. Ref. A:

Tipo		Fecha inicial	
Auditor Líder		Fecha final	

Equipo auditor			
1.		2.	
3.		4.	
5.		6.	
7.		8.	

Objetivo	Alcance

Resultados								
	Proceso	Responsable	Requisito	Hallazgo	M	m	O	
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								

M = No conformidad mayor m = No conformidad menor O = Observación / oportunidad de mejora

Conclusiones / Recomendaciones	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Anexos			
1.		2.	
3.		4.	
5.		6.	
7.		8.	

Control de emisión			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

INFORME DE SEGUIMIENTO DE AUDITORÍA

FO-SA-01 Rev. 00

Área-No.

Ref. A:

Datos de la Auditoría que da seguimiento este informe

Informe de Auditoría	No. <input type="text"/>	Ref. <input type="text"/>	Fechas de Auditoría	<input type="text"/>
Auditor Líder	<input type="text"/>		Tipo	<input type="text"/>
Equipo auditor				
1.	<input type="text"/>	2.	<input type="text"/>	
3.	<input type="text"/>	4.	<input type="text"/>	
5.	<input type="text"/>	6.	<input type="text"/>	
7.	<input type="text"/>	8.	<input type="text"/>	

Resultados

No.	Proceso / Responsable	Requisito / Hallazgo	M/m /O	Acción implantada (resumen)	AC/ AP	Fecha de cierre	Registro / Referencia
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							

M = No conformidad mayor m = No conformidad menor O = Observación / oportunidad de mejora AC = Acción correctiva AP = Acción preventiva

Conclusiones / Recomendaciones

1.	<input type="text"/>
2.	<input type="text"/>
3.	<input type="text"/>
4.	<input type="text"/>
5.	<input type="text"/>

Observaciones / Anexos

1.	<input type="text"/>	2.	<input type="text"/>
3.	<input type="text"/>	4.	<input type="text"/>
5.	<input type="text"/>	6.	<input type="text"/>
7.	<input type="text"/>	8.	<input type="text"/>

Control de emisión

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fecha	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Firma	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	113 de 137

9 PROCEDIMIENTO PR-CP-01 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: PR-CP-01 Revisión: 00 Fecha: 10/01/2006 Página: 2 de 4
	PROCEDIMIENTO	
CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		

PROPÓSITO
Asegurar que el producto no conforme se identifica y controla para prevenir su uso no intencionado.

ALCANCE
Aplica a los productos de Capacitación y Soporte a Proyecto de la Fundación Planeta Azul.

REFERENCIAS ISO
5.2 - 7.1 - 7.5.1 - 8.2.4 - 8.3

HACEN CUMPLIR ESTE PROCEDIMIENTO		
Director	Coordinador de capacitación	Coordinador de soporte a proyectos

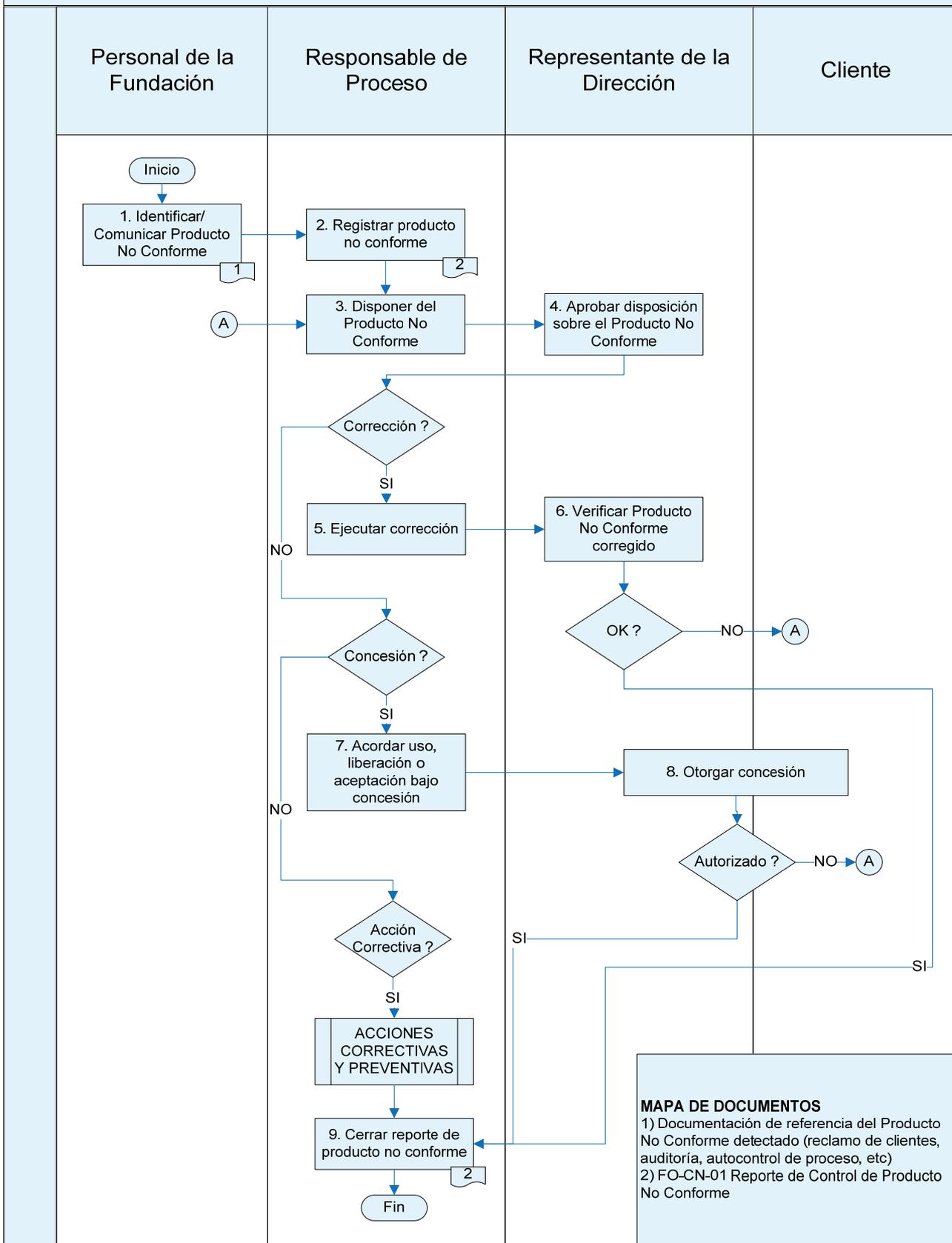
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción	Responsable	Documento
1.	Identificar el Producto No Conforme y comunicar al Responsable del Proceso	Personal de la Fundación	Documentación del Producto No Conforme detectado (reclamo de clientes, autocontrol de proceso, etc)
2.	Registrar el Producto No Conforme y abrir reporte FO-CN-01	Responsable de Proceso	FO-CN-01
3.	Disponer el tipo de acción para el tratamiento del Producto No Conforme	Responsable de Proceso	
4.	Aprobar disposición tomada sobre el Producto No Conforme Si la disposición para tratar el Producto No Conforme es una corrección, continuar con la actividad 5. Si la disposición para tratar el Producto No Conforme es una concesión, continuar con la actividad 7. Si la disposición para tratar el Producto No Conforme es una acción correctiva, activar el procedimiento PR-AC-01 Acciones Correctivas y Preventivas y luego continuar con la actividad 9.	Representante de la Dirección	
5.	Ejecutar corrección del Producto No Conforme	Responsable de Proceso	
6.	Verificar Producto No Conforme corregido Si el Producto No Conforme corregido se verifica OK, continuar con la actividad 9. Si el Producto No Conforme corregido no se verifica OK, continuar con la actividad 3.	Representante de la Dirección	
7.	Acordar uso, liberación o aceptación bajo concesión	Responsable de Proceso	
8.	Otorgar concesión Si se autoriza la concesión, continuar con la actividad 9. Si no se autoriza la concesión, continuar con la actividad 3.	Representante de la Dirección o Cliente	
9.	Cerrar Reporte de Producto No Conforme	Responsable de Proceso	FO-CN-01



DIAGRAMA DE FLUJO

CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**PROCEDIMIENTO
CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

Código: PR-CP-01
Revisión: 00
Fecha: 10/01/2006
Página: 4 de 4

Proveedor	Entrada	Salida	Cliente	Controles	Recursos
Gestión de la calidad	Producto no conforme	Reporte / solución del producto no conforme	Gestión de la calidad	Leyes, contratos, convenios	Personal, infraestructura, recursos financieros
				SGC, políticas, objetivos, presupuesto	

INDICADORES

	Denominación	Cálculo	Fuente	Representación	Responsable	Meta	Umbral
1.	Nivel de Productos No Conformes	(Número de Productos No Conformes / Número total de productos) x 100%	FO-CN-01 FO-IP-01 FO-CC-01	Gráfica bimensual	Representante de la Dirección	≤ 5%	10%

REGISTROS

Código	Descripción	Responsable de retención	Retención
FO-CN-01	Reporte de control de producto No Conforme	Representante de la Dirección	2 años

POLÍTICAS

1.	Se considera Producto No Conforme al incumplimiento de algún requisito, incluidos los del cliente, determinados en el Diseño y Desarrollo de Capacitación o Soporte a Proyectos.
2.	En el caso del producto Soporte a Proyectos, se considera además Producto No Conforme al incumplimiento de alguna cláusula del Acta de Inicio de Soporte a Proyecto
3.	La concesión, o autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos la otorga el Representante de la Dirección o el Cliente cuando sea aplicable.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	118 de 137

9.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-CP-01



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

REPORTE DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

FO-CN-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

PRODUCTO AFECTADO				DETECTADO EN				DOC / REF
Capacitación	Soporte a Proyectos			Reclamo de clientes	Auditorías	Iniciativas de mejora	Autocontrol de procesos	
				Revisión por la dirección	Análisis de indicadores	Otro (Especifique)		

Descripción del Producto No Conforme	Disposición sobre el Producto No Conforme			Aprobación del Representante de la Dirección		
		Corrección <input type="checkbox"/>	Concesión <input type="checkbox"/>	Acción correctiva <input type="checkbox"/>	Nombre	
		Justificación			Fecha	
Responsable del Proceso				Firma		

SEGUIMIENTO						
	Acción / Decisión	Responsable	Fecha Inicial	Fecha Final	Ejecución %	Evidencias
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						

RESULTADO					
Verifica / Libera		Fecha	Aplica		Firma
Puesto			Cierre <input type="checkbox"/>	Nueva acción <input type="checkbox"/>	

Responsabilidad del reporte			
	Apertura	Desarrollo	Cierre
Nombre			
Puesto			
Fecha			
Firma			

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	120 de 137

10 PROCEDIMIENTO PR-AC-01 ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: PR-AC-01
	PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA	Revisión: 00 Fecha: 10/01/2006 Página: 2 de 4

PROPÓSITO
Asegurar que se eliminen las causas de no conformidades reales o potenciales del SGC de la Fundación Planeta Azul.

ALCANCE
Aplica a todos los procesos declarados en el alcance del SGC de la Fundación Planeta Azul.

REFERENCIAS ISO
5.2 - 7.5.4 - 8.2.2 - 8.2.3 - 8.3 - 8.5.2 - 8.5.3

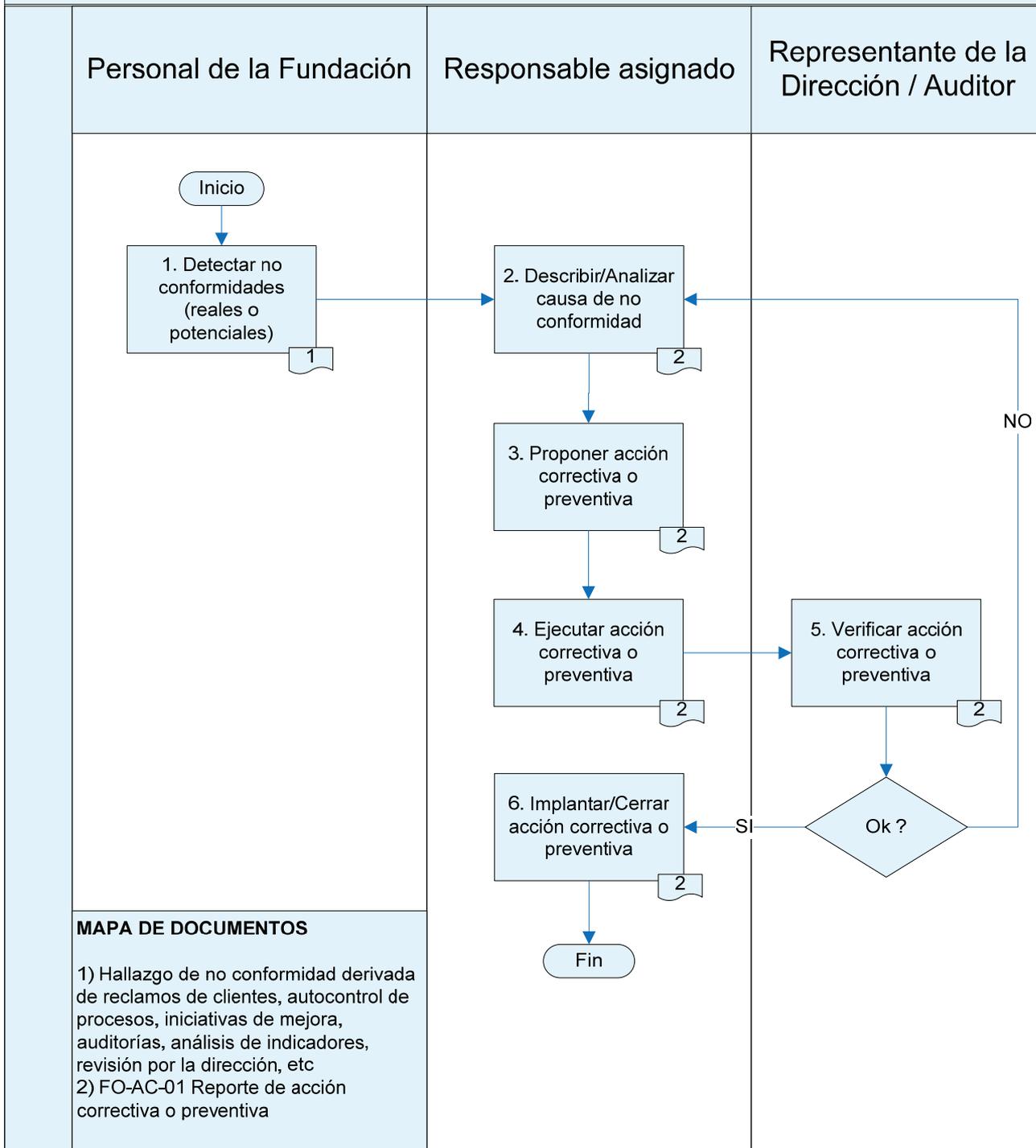
HACEN CUMPLIR ESTE PROCEDIMIENTO		
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Presidente Ejecutivo</td> <td style="width: 50%;">Representante de la dirección</td> </tr> </table>	Presidente Ejecutivo	Representante de la dirección
Presidente Ejecutivo	Representante de la dirección	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
No.	Descripción	Responsable	Documento
1.	Detectar no conformidades (reales o potenciales) Nota: 4) El hallazgo de no conformidad real o potencial se deriva de reclamos de clientes, autocontrol de procesos, iniciativas de mejora, auditorías, análisis de indicadores, revisión por la dirección, etc.	Personal de la Fundación	Hallazgo de no conformidad
2.	Describir la no conformidad y analizar las causas de la no conformidad	Responsable asignado	FO-AC-01
3.	Proponer acciones para corregir o prevenir la no conformidad	Responsable asignado	FO-AC-01
4.	Ejecutar y dar seguimiento a las acciones correctivas o preventivas propuestas	Responsable asignado	FO-AC-01
5.	Verificar la eficacia de las acciones correctivas o preventivas ejecutadas Si las acciones ejecutadas se verifican eficaces, continuar con la actividad 6. Si las acciones ejecutadas no se verifican eficaces, continuar con la actividad 2 (nueva acción).	Representante de la Dirección / Auditor	FO-AC-01
6.	Implantar las acciones ejecutadas y cerrar la acción preventiva o correctiva.	Responsable asignado	FO-AC-01



DIAGRAMA DE FLUJO

ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PR-AC-01
Revisión: 00
Fecha: 10/01/2006
Página: 4 de 4

PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

Proveedor	Entrada	Salida	Cliente
Gestión de la calidad / Proceso requirente	Hallazgo de no conformidad	Acción correctiva o preventiva	Gestión de la calidad / Proceso requirente

Controles	Recursos
Leyes, contratos, convenios	Personal, infraestructura, recursos financieros
SGC, políticas, objetivos, presupuesto	

INDICADORES

	Denominación	Cálculo	Fuente	Representación	Responsable	Meta	Umbral
1.	Eficacia de acciones correctivas	$\frac{\text{Número de acciones correctivas cerradas}}{\text{Número total de acciones correctivas}} \times 100\%$	FO-AC-01	Gráfica semestral	Representante de la Dirección	≥ 95%	90%

REGISTROS

Código	Descripción	Responsable de retención	Retención
FO-AC-01	Reporte de Acción Correctiva o Preventiva	Representante de la Dirección	2 años

POLÍTICAS

1.	Las evidencias de la No Conformidad y de la ejecución de la Acción Correctiva o Preventiva se anexarán al Reporte de Acción Correctiva o Preventiva FO-AC-01
2.	Cuando, como resultado de una Acción Correctiva o Preventiva, el resultado aplique a una nueva acción, el nuevo registro FO-CA-01 se archivará adjunto al inicial.
3.	Quien verifica la eficacia de las acciones ejecutadas, no debe constar como responsable asignado de las acciones a ejecutar.
4.	Personal de la Fundación Planeta Azul puede, justificadamente, abrir un reporte FO-AC-01 a otra persona, en el marco del SGC.

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	125 de 137

10.1 FORMATOS DE REGISTROS PARA PR-AC-01



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA

FO-AC-01 Rev. 00

Área-No.

Ref.

TIPO DE ACCIÓN		DETECTADA EN				DOC / REF
Acción Correctiva	Acción Preventiva	Reclamo de clientes <input type="checkbox"/>	Auditorías <input type="checkbox"/>	Iniciativas de mejora <input type="checkbox"/>	Autocontrol de procesos <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
		Revisión por la dirección <input type="checkbox"/>	Análisis de indicadores <input type="checkbox"/>	Otro (Especifique) <input type="text"/>		<input type="text"/>

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD
Responsable del Proceso	1. <input type="text"/>
	2. <input type="text"/>
	3. <input type="text"/>
	4. <input type="text"/>
	5. <input type="text"/>

ACCIONES PROPUESTAS / EJECUTADAS						
	Acción	Responsable	Fecha Plan	Fecha Real	Ejecución %	Evidencias
1.	<input type="text"/>					
2.	<input type="text"/>					
3.	<input type="text"/>					
4.	<input type="text"/>					
5.	<input type="text"/>					
6.	<input type="text"/>					
7.	<input type="text"/>					
8.	<input type="text"/>					

RESULTADO					
Verificado por	Fecha	Aplica		Firma	
Puesto	Cierre <input type="checkbox"/>	Nueva acción <input type="checkbox"/>			

Responsabilidad del reporte			
	Apertura	Desarrollo	Cierre
Nombre	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Puesto	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fecha	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Firma	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	127 de 137

ANEXOS

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	128 de 137

ANEXO A – Lista maestra de los documentos



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

LISTA MAESTRA DE LOS DOCUMENTOS

FO-LM-01 Rev. 00

Área-No.

	Interno	Externo	Código	Nombre	Revisión		Responsable / Autor	Distribuido a					Medio	
					No.	Fecha		Presidencia	Dirección	C. Administrativa	C. Capacitación	C. Proyectos	Red	Impreso
1.	X		MA-CA-01	Manual de la Calidad	00	10/01/2006	Representante de la Dirección	X	X				X	X
2.	X		MA-PR-01	Manual de Procedimientos	00	10/01/2006	Representante de la Dirección	X	X				X	X
3.	X		PR-CA-01	Procedimiento Capacitación	00	10/01/2006	Coordinador de Capacitación				X		X	X
4.	X		PR-PR-01	Procedimiento Soporte a Proyectos	00	10/01/2006	Coordinador de Proyectos					X	X	X
5.	X		PR-AC-01	Procedimiento Acción Correctiva y Preventiva	00	10/01/2006	Representante de la Dirección			X	X	X	X	X
6.	X		PR-AI-01	Procedimiento Auditorías Internas	00	10/01/2006	Representante de la Dirección				X	X	X	X
7.	X		PR-CO-01	Procedimiento Compras	00	10/01/2006	Coordinador Administrativo			X			X	X
8.	X		PR-CD-01	Procedimiento Control de los Documentos y Registros	00	10/01/2006	Coordinador Administrativo			X			X	X
9.	X		PR-CP-01	Procedimiento Control del Producto No Conforme	00	10/01/2006	Representante de la Dirección				X	X	X	X
10.	X		PR-DD-01	Procedimiento Diseño y Desarrollo	00	10/01/2006	Director				X	X	X	X
11.	X		PR-RH-01	Procedimiento Recursos Humanos	00	10/01/2006	Coordinador Administrativo			X			X	X
12.	X		PR-TS-01	Procedimiento Tesorería	00	10/01/2006	Coordinador Administrativo			X			X	X
13.	X		DD-CO-01	Declaración de compromiso de la alta dirección	00	10/01/2006	Presidente Ejecutivo	X	X	X	X	X	X	X
14.	X		DD-PO-01	Declaración de la política y objetivos de la calidad	00	10/01/2006	Presidente Ejecutivo	X	X	X	X	X	X	X
15.	X		DD-MR-01	Matriz de responsabilidades del SGC	00	10/01/2006	Representante de la Dirección	X	X	X	X	X	X	X
16.			DD-OG-01	Organigrama	00	10/01/2006	Coordinador Administrativo	X	X	X	X	X	X	X
17.	X		FO-CP-01 FO-PR-01	Diseño de capacitación Diseño de soporte a proyecto (un documento por cada diseño vigente)	00	10/01/2006	Director	X	X		X	X	X	X
18.		X	ISO 9001	Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos		2000	Organización Internacional de Normalización (ISO)	X	X					X
19.		X	ISO 9000	Sistemas de gestión de la calidad – Conceptos y vocabulario		2000	Organización Internacional de Normalización (ISO)	X	X					X
20.														

Observaciones

1.	2.
3.	4.

Control de emisión

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	130 de 137

ANEXO B – Lista de control de registros



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

LISTA DE CONTROL DE REGISTROS

FO-CR-01 Rev. 00

Área-No.

	Código	Nombre	Revisión		Responsable de mantener los registros	Retención		Medio		Disposición final
			No.	Fecha		Tiempo	Lugar	Red	Impreso	
1.	FO-AR-01	Acta de revisión del SGC por la Alta Dirección	00	10/01/2006	Presidente Ejecutivo	2 años	Presidencia Ejecutiva	X	X	Archivo pasivo
2.	FO-MR-01	Minuta de reuniones	00	10/01/2006	Quien convoca la reunión	2 años	Archivo de quién convoca a reunión	X	X	Archivo pasivo
3.	FO-RS-01	Reclamos y sugerencias del Cliente	00	10/01/2006	Representante de la Dirección	2 años	Dirección		X	Eliminación
4.	FO-IC-01	Indicadores de Objetivos de la Calidad	00	10/01/2006	Representante de la Dirección	Hasta nueva revisión	Dirección	X	X	Archivo pasivo por 1 años y luego eliminación
5.	FO-MS-01	Matriz de responsabilidades SGC	00	10/01/2006	Representante de la Dirección	Hasta nueva revisión	Dirección	X	X	Archivo pasivo por 1 años y luego eliminación
6.	FO-AC-01	Reporte de Acción Correctiva o Preventiva	00	10/01/2006	Representante de la Dirección	2 años	Dirección		X	Eliminación
7.	FO-AA-01	Agenda de Auditoría	00	10/01/2006	Representante de la Dirección	2 años	Dirección		X	Eliminación
8.	FO-IA-01	Informe de Auditoría	00	10/01/2006	Representante de la Dirección	2 años	Dirección	X	X	Archivo pasivo
9.	FO-LV-01	Lista de verificación	00	10/01/2006	Representante de la Dirección	2 años	Dirección		X	Eliminación
10.	FO-PA-01	Programa de Auditoría	00	10/01/2006	Representante de la Dirección	2 años	Dirección		X	Eliminación
11.	FO-SA-01	Informe de seguimiento de Auditoría	00	10/01/2006	Representante de la Dirección	2 años	Dirección	X	X	Archivo pasivo
12.	FO-AS-01	Control de asistencia	00	10/01/2006	Coordinador de Capacitación	2 años	Coordinación de Capacitación	X	X	Archivo pasivo
13.	FO-CA-01	Certificado de Capacitación	00	10/01/2006	Coordinador de Capacitación	2 años	Coordinación de Capacitación	X	X	Archivo pasivo
14.	FO-CC-01	Cronograma de Capacitación	00	10/01/2006	Coordinador de Capacitación	2 años	Coordinación de Capacitación		X	Eliminación
15.	FO-EF-01	Evaluación de Formación 1	00	10/01/2006	Coordinador de Capacitación o Coordinador Administrativo, según corresponda	2 años	Coordinación de Capacitación o Coordinación Administrativa, según corresponda		X	Eliminación
16.	FO-EF-02	Evaluación de Formación 2	00	10/01/2006	Coordinador de Capacitación	2 años	Coordinación de Capacitación		X	Eliminación
17.	FO-PC-01	Planificación de Capacitación	00	10/01/2006	Coordinador de Capacitación	2 años	Coordinación de Capacitación		X	Eliminación
18.	FO-PE-01	Prueba de Evaluación	00	10/01/2006	Coordinador de Capacitación	2 años	Coordinación de Capacitación	X	X	Archivo pasivo
19.	FO-PP-01	Publicación de prensa	00	10/01/2006	Coordinador de Capacitación	2 años	Coordinación de Capacitación		X	Eliminación
20.	FO-RH-01	Requisición de Personal	00	10/01/2006	Coordinador Administrativo	2 años	Coordinación Administrativa		X	Eliminación
21.	FO-RI-01	Registro de inscripción	00	10/01/2006	Coordinador de Capacitación	2 años	Coordinación de Capacitación	X	X	Archivo pasivo



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

LISTA DE CONTROL DE REGISTROS

FO-CR-01 Rev. 00

Área-No.

22.	FO-SC-01	Solicitudes de Capacitación	00	10/01/2006	Coordinador de Capacitación	2 años	Coordinación de Capacitación		X	Eliminación
23.	FO-ER-01	Entrega - Recepción	00	10/01/2006	Coordinador Administrativo	2 años	Coordinación Administrativa	X	X	Archivo pasivo
24.	FO-HP-01	Evaluación de Proveedores	00	10/01/2006	Coordinador Administrativo	2 años	Coordinación Administrativa		X	Eliminación
25.	FO-LP-01	Lista de Proveedores Preseleccionados	00	10/01/2006	Coordinador Administrativo	Hasta nueva revisión	Coordinación Administrativa		X	Eliminación
26.	FO-OC-01	Orden de Compra	00	10/01/2006	Coordinador Administrativo	2 años	Coordinación Administrativa	X	X	Archivo pasivo
27.	FO-RC-01	Requisición de Compra	00	10/01/2006	Coordinador Administrativo	2 años	Coordinación Administrativa	X	X	Archivo pasivo
28.	FO-CR-01	Lista de Control de Registros	00	10/01/2006	Responsable de Control Documentos	Hasta nueva revisión	Coordinación Administrativa		X	Eliminación
29.	FO-LD-01	Lista de Distribución de los Documentos	00	10/01/2006	Responsable de Control Documentos	Hasta nueva revisión	Coordinación Administrativa		X	Eliminación
30.	FO-LM-01	Lista Maestra de los Documentos	00	10/01/2006	Responsable de Control Documentos	Hasta nueva revisión	Coordinación Administrativa		X	Eliminación
31.	FO-SD-01	Solicitud de Elaboración o Modificación de Documento	00	10/01/2006	Responsable de Control Documentos	2 años	Coordinación Administrativa		X	Eliminación
32.	FO-CN-01	Reporte de Control de Producto No Conforme	00	10/01/2006	Representante de la Dirección	2 años	Dirección		X	Eliminación
33.	FO-CD-01	Criterios para Diseño y Desarrollo	00	10/01/2006	Coordinador de Capacitación o Coordinador de Proyectos, según corresponda	2 años	Coordinación de Capacitación o Coordinación de Proyectos, según corresponda		X	Eliminación
34.	FO-CP-01	Diseño y Desarrollo de Capacitación	00	10/01/2006	Coordinador de Capacitación	2 años	Coordinación de Capacitación	X	X	Archivo pasivo
35.	FO-ED-01	Encuesta de Diseño y Desarrollo	00	10/01/2006	Coordinador de Capacitación o Coordinador de Proyectos, según corresponda	2 años	Coordinación de Capacitación o Coordinación de Proyectos, según corresponda		X	Eliminación
36.	FO-ID-01	Informe de Diseño y Desarrollo	00	10/01/2006	Coordinador de Capacitación o Coordinador de Proyectos, según corresponda	2 años	Coordinación de Capacitación o Coordinación de Proyectos, según corresponda		X	Eliminación
37.	FO-PR-01	Diseño y Desarrollo de Soporte a Proyecto	00	10/01/2006	Coordinador de Proyectos	2 años	Coordinación de Proyectos	X	X	Archivo pasivo
38.	FO-DP-01	Descriptivo de puesto	00	10/01/2006	Coordinador Administrativo	Hasta nueva revisión	Coordinación Administrativa		X	Eliminación
39.	FO-EA-01	Encuesta de Ambiente de Trabajo	00	10/01/2006	Coordinador Administrativo	2 años	Coordinación Administrativa		X	Eliminación
40.	FO-ET-01	Evaluación de Desempeño	00	10/01/2006	Coordinador Administrativo	2 años	Coordinación Administrativa	X	X	Archivo pasivo
41.	FO-HV-01	Hoja de Vida	00	10/01/2006	Coordinador Administrativo	Hasta terminar relación laboral	Coordinación Administrativa	X	X	Archivo pasivo
42.	FO-PI-01	Prueba de ingreso	00	10/01/2006	Coordinador Administrativo	2 años	Coordinación Administrativa	X	X	Archivo pasivo



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

LISTA DE CONTROL DE REGISTROS

FO-CR-01 Rev. 00

Área-No.

43.	FO-EP-01	Evaluación de Soporte a Proyecto 1	00	10/01/2006	Coordinador Proyectos	de	2 años	Coordinación Proyectos	de		X	Eliminación
44.	FO-EP-02	Evaluación de Soporte a Proyecto 2	00	10/01/2006	Coordinador Proyectos	de	2 años	Coordinación Proyectos	de		X	Eliminación
45.	FO-FP-01	Acta de Fin de Soporte a Proyecto	00	10/01/2006	Coordinador Proyectos	de	2 años	Coordinación Proyectos	de	X	X	Archivo pasivo
46.	FO-IP-01	Acta de Inicio de Soporte a Proyecto	00	10/01/2006	Coordinador Proyectos	de	2 años	Coordinación Proyectos	de	X	X	Archivo pasivo
47.	FO-PL-01	Planificación de Soporte a Proyectos	00	10/01/2006	Coordinador Proyectos	de	2 años	Coordinación Proyectos	de		X	Eliminación
48.	FO-SP-01	Solicitudes de Soporte a Proyectos	00	10/01/2006	Coordinador Proyectos	de	2 años	Coordinación Proyectos	de		X	Eliminación
49.	FO-CE-01	Comprobante de Egreso	00	10/01/2006	Coordinador Administrativo		2 años	Coordinación Administrativa		X	X	Archivo pasivo
50.	FO-CI-01	Comprobante de Ingreso	00	10/01/2006	Coordinador Administrativo		2 años	Coordinación Administrativa		X	X	Archivo pasivo
51.	FO-FT-01	Factura	00	10/01/2006	Coordinador Administrativo		2 años	Coordinación Administrativa		X	X	Archivo pasivo
52.		E-mail de designación de Equipo Auditor			Representante de la Dirección		2 años	Dirección		X		Eliminación
53.		E-mail comunicando Agenda de Auditoría a Auditados			Representante de la Dirección		2 años	Dirección		X		Eliminación
54.		E-mail de solicitud de fondos			Coordinador Administrativo		2 años	Coordinación Administrativa		X		Eliminación
55.		E-mail requiriendo Diseño y Desarrollo			Coordinador de Capacitación o Coordinador de Proyectos, según corresponda		2 años	Coordinación de Capacitación o Coordinación de Proyectos, según corresponda		X		Eliminación
56.		E-mail para reunión de Diseño y Desarrollo			Coordinador de Capacitación o Coordinador de Proyectos, según corresponda		2 años	Coordinación de Capacitación o Coordinación de Proyectos, según corresponda		X		Eliminación
57.		Contrato de Personal			Coordinador Administrativo		Hasta terminar relación laboral	Coordinación Administrativa		X	X	Archivo pasivo
58.		Certificado de capacitación de personal de planta			Coordinador Administrativo		Hasta terminar relación laboral	Coordinación Administrativa			X	Eliminación
59.		Formulación y Evaluación Financiera de Proyecto			Coordinador Proyectos	de	2 años	Coordinación Proyectos	de	X	X	Archivo pasivo
60.		Documentación de trámites de financiamiento			Coordinador Proyectos	de	2 años	Coordinación Proyectos	de	X	X	Archivo pasivo
61.		Documentación de Soporte a Ejecución de Proyecto			Coordinador Proyectos	de	2 años	Coordinación Proyectos	de	X	X	Archivo pasivo
62.		Informe de Auditoría de Fondos			Coordinador Proyectos	de	2 años	Coordinación Proyectos	de	X	X	Archivo pasivo
63.		Comprobante de depósito			Coordinador Administrativo			Coordinación Administrativa			X	Archivo pasivo
64.		E-mail de solicitud de fondos de proyecto			Coordinador Administrativo			Coordinación Administrativa		X		Archivo pasivo



FUNDACIÓN PLANETA AZUL

LISTA DE CONTROL DE REGISTROS

FO-CR-01 Rev. 00

Área-No.

65.		Informe financiero de proyecto			Coordinador Administrativo	2 años	Coordinación Administrativa	X	X	Archivo pasivo
66.		Pedido y/o documento de pago			Coordinador Administrativo	2 años	Coordinación Administrativa		X	Archivo pasivo
67.		Informes financieros mensuales y anuales			Coordinador Administrativo	2 años	Coordinación Administrativa	X	X	Archivo pasivo
68.										

Observaciones

1.		2.	
3.		4.	

Control de emisión

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	135 de 137

ANEXO C – Formato reclamos y sugerencias del cliente



FUNDACIÓN PLANETA AZUL
RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL CLIENTE

FO-RS-01 Rev. 00

Área-No.

DATOS GENERALES

NOMBRE COMPLETO	
CÉDULA	
TELÉFONOS	
DIRECCIÓN	
CIUDAD	
DIRECCIÓN ELECTRÓNICA	
EMPRESA	

AFECTACIÓN

Producto: Capacitación		Producto: Soporte a Proyectos	
Atención al cliente		Infraestructura	
Otros			

No.	RECLAMO / SUGERENCIA
1.	
2.	
3.	

ANEXOS

1.	
2.	
3.	

Control de emisión

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre			
Fecha			
Firma			

	FUNDACIÓN PLANETA AZUL	CÓDIGO	MA-PR-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	REVISIÓN	00
		FECHA	10/01/2006
		PÁGINA	137 de 137

HOJA FINAL DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS