



Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

**FACULTAD DE MECÁNICA**

**ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

“METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS  
NORMAS ISO 9001 – 2000 EN EL SERVICIO  
ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL  
“SECAP” EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA”

**AGUAGALLO RÍOS SANDRA PAULINA**

**PILCO SALAZAR ANA MARÍA**

**TESIS DE GRADO**

PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
**INGENIERO INDUSTRIAL**

Riobamba – Ecuador

2010

**EsPOCH**  
*Facultad de Mecánica*

---

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE TESIS**

---

**CONSEJO DIRECTIVO**

Julio, 27 de 2009

Yo recomiendo que la Tesis preparada por:

---

**SANDRA PAULINA AGUAGALLO RÍOS**

---

Titulada:

**“METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS ISO  
9001-2000 EN EL SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN  
PROFESIONAL “SECAP” EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**

Sea aceptada como parcial complementación de los requerimientos para el Título de:

*INGENIERO INDUSTRIAL*

Novillo A.

---

Ing. Geovanny

DECANO DE LA FAC. DE  
MECÁNICA

Nosotros coincidimos con esta recomendación:

---

Ing. Jorge Freire M.  
DIRECTOR DE TESIS

---

Ing. Eduardo Villota.  
ASESOR DE TESIS

**Espoch**  
*Facultad de Mecánica*

---

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE TESIS**

---

**CONSEJO DIRECTIVO**

Julio,27 de 2009

Yo recomiendo que la Tesis preparada por:

---

**ANA MARÍA PILCO SALAZAR**

---

Titulada:

**“METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS ISO  
9001-2000 EN EL SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN  
PROFESIONAL “SECAP” EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**

Sea aceptada como parcial complementación de los requerimientos para el Título de:

*INGENIERO INDUSTRIAL*

Novillo A.

---

Ing. Geovanny

DECANO DE LA FAC. DE  
MECÁNICA

Nosotros coincidimos con esta recomendación:

---

Ing. Jorge Freire M.  
DIRECTOR DE TESIS

---

Ing. Eduardo Villota.  
ASESOR DE

TESIS

**Epoch**  
*Facultad de Mecánica*

---

## CERTIFICADO DE EXAMINACIÓN DE TESIS

---

**NOMBRE DEL ESTUDIANTE:** SANDRA PAULINA AGUAGALLO RÍOS

**TÍTULO DE LA TESIS:**

**“METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9001-2000 EN EL SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL “SECAP” EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**

**Fecha de Examinación:** 30 de Junio de 2010

**RESULTADO DE LA EXAMINACIÓN:**

COMITÉ DE EXAMINACIÓN	APRUEBA	NO APRUEBA	FIRMA
ING. Geovanny Novillo A. (Presidente Trib. Defensa)			
ING. Jorge Freire M. (Director de Tesis)			
ING. Eduardo Villota (Asesor)			

\* Más que un voto de no aprobación es razón suficiente para la falla total.

**RECOMENDACIONES:** \_\_\_\_\_

---

El Presidente del Tribunal quien certifica al Consejo Directivo que las condiciones de la defensa se han cumplido.

---

f) Presidente del Tribunal

# Espoch

*Facultad de Mecánica*

---

## CERTIFICADO DE EXAMINACIÓN DE TESIS

---

**NOMBRE DEL ESTUDIANTE:** ANA MARÍA PILCO SALAZAR

**TÍTULO DE LA TESIS:**

**“METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9001-2000 EN EL SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL “SECAP” EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**

**Fecha de Examinación:** 30 de Junio de 2010

**RESULTADO DE LA EXAMINACIÓN:**

COMITÉ DE EXAMINACIÓN	APRUEBA	NO APRUEBA	FIRMA
ING. Geovanny Novillo A. (Presidente Trib. Defensa)			
ING. Jorge Freire M. (Director de Tesis)			
ING. Eduardo Villota (Asesor)			

\* Más que un voto de no aprobación es razón suficiente para la falla total.

**RECOMENDACIONES:** \_\_\_\_\_

---

El Presidente del Tribunal quien certifica al Consejo Directivo que las condiciones de la defensa se han cumplido.

\_\_\_\_\_  
f) Presidente del Tribunal

## DERECHOS DE AUTORÍA

El trabajo de grado que presentamos, es original y basado en el proceso de investigación y/o adaptación tecnológica establecido en la Facultad de Mecánica de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. En tal virtud, los fundamentos teóricos - científicos y los resultados son de exclusiva responsabilidad de los autores. El patrimonio intelectual le pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

---

f) Sandra Paulina Aguagallo Ríos  
Salazar

---

f) Ana María Pilco



## **AGRADECIMIENTO**

El más sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en especial a la Escuela de Ingeniería Industrial, por brindarnos la oportunidad de obtener una profesión y ser personas útiles a la sociedad.

A SECAP por la apertura y colaboración en la consecución de este logro.

Y de manera especial a Dios y Luz María, a mis Padres Rosa Matilde y Agustín, a mi familia, mis hermanos, sobrinos, amigos, compañeros, ingenieros y personas que me apoyaron de una u otra manera para culminar con éxito esta etapa de mi vida.

***Sandra Paulina***

## AGRADECIMIENTO

El más sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Mecánica, Escuela de Ingeniería Industrial por brindarme la oportunidad de obtener una profesión.

**Mi gratitud a todas aquellas personas que me brindaron su apoyo y conocimiento para el desarrollo del presente trabajo de investigación, en especial a mi Director de Tesis, Ing. Jorge Freire, y asesor Ing. Eduardo Villota partícipes directos del éxito alcanzado.**

**Agradezco a Dios por su bendición durante toda mi vida de estudiante permitiéndome culminar exitosamente mi carrera politécnica.**

**El reconocimiento más sincero a mi familia por su cariño, comprensión y ayuda incondicional a lo largo de mi vida.**

**Muchas gracias a todos.**

***Ana María***

## DEDICATORIA

Todo mi esfuerzo lo dedico a mis padres Rosa y Agustín quien con amor y comprensión han sido la luz que guía mi camino, a mis hermanos y sobrinos que me han ayudado en todos los momentos de mi vida.

De manera especial lo dedico a mi familia Byron, Keines y Dereck quienes son mi trípode de apoyo, con su infinito amor me han ayudado a culminar esta etapa de mi vida y son mis ganas de seguir adelante.

***Sandra Paulina***

## DEDICATORIA

Dedicado a los mejores regalos que Dios me dio en la vida, mi familia mis padres: Rogelio y Marcela, mis hermanos, Lorena, Silvana y José, quienes han sido personas fundamentales en mi vida.

Gracias por su apoyo incondicional y por estar siempre cuando los necesito gracias por ser parte de un éxito en mi vida.

Un agradecimiento especial a mis dos angelitos a mi hijo Alejandro y mi sobrina Estefany por haber llegado a mi vida y darme una razón más para salir adelante.

**Ana María**

## TABLA DE CONTENIDOS

<u>CAPÍTULO</u>		<u>PÁGINA</u>
<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1	Antecedentes..... .....	1
1.2	Justificación..... ..	2
1.3	Objetivos..... .	3
1.3.1.	Objetivo General.....	3
1.3.2.	Objetivos Específicos.....	3
<b>2</b>	<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
2.1	Introducción.....	4
2.1.1	Definición de ISO.....	4
2.1.2	¿Qué es una Norma?.....	5
2.1.3	Normas ISO 9001- 2000.....	6
2.1.3.1	Características..... .....	7
2.1.3.2	Aplicación..... .....	8
2.1.3.3	Certificación..... ...	9

2.1.3.4	Alcance y Vigencia de las Certificaciones.....	10
2.1.3.5	Costos..... .....	11
2.1.3.6	Nomenclatura Básica ISO 2000.....	11
2.2	Términos y Definiciones.....	12
2.2.1	Términos Relativos a la Calidad.....	13
2.2.2	Términos Relativos a la Gestión.....	13
2.2.3	Términos Relativos a la Organización.....	14
2.2.4	Términos Relativos al Proceso y Producto.....	15
2.2.5	Términos Relativos a las Características.....	15
2.2.6	Términos Relativos a la Conformidad.....	16
2.2.7	Términos Relativos a la Documentación.....	17
2.2.8	Términos Relativos a la Auditoría.....	17
2.2.9	Términos Relativos al Aseguramiento de la Calidad para los Procesos de Medición.....	18
2.3	Principios de Gestión de la Calidad Según (ISO 90001 - 2000)..	19
2.3.1	Enfoque al Cliente.....	19
2.3.2	Liderazgo.....	20

.....	
2.3.3	Participación del Personal..... 20
2.3.4	Enfoque Basado en Procesos..... 20
2.3.5	Enfoque del Sistema para la Gestión..... 20
2.3.6	Mejora Continua..... 21
2.3.7	Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisiones..... 21
2.3.8	Relación Mutuamente Beneficiosa con el Proveedor..... 21
2.4	Normativas de la Gestión de la Calidad Norma ISO 9001 – 2000 21
2.4.1	Cláusulas de la Norma ISO 9001 - 2000..... 23
2.5	Visión de la ISO Orientada al Cliente..... 25
2.6	Beneficios de la Orientación al Cliente..... 26
2.7	Mantenimiento Bajo la Norma ISO 9001 – 2000..... 27
2.8	Gestión del Recurso Humano..... 29
2.9	Seguridad y Ambiente de Trabajo. .... 30
<b>3.</b>	<b>DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL..... 32</b>
3.1	Información General del SECAP..... 32
3.1.1	Reseña Histórica del 32

	SECAP.....	
3.2	Información del SECAP Riobamba.....	33
3.2.1	Marco Filosófico.....	34
3.2.1.1	Visión.....	34
	..	
3.2.1.2	Misión.....	34
3.2.2	Objetivos.....	35
	..	
3.2.3	Políticas Institucionales.....	35
3.2.4	Principios y Valores Corporativos.....	36
3.3	Estructura Administrativa.....	37
3.4	Modos y Modalidades de Formación Profesional.....	38
3.4.1	Capacitación.....	38
	...	
3.4.2	Estrategias de Formación Profesional.....	38
3.5	Financiamiento y Presupuesto.....	39
3.6	Información Investigativa.....	39
3.7	Información Técnica.....	41
3.8	Resultados de la Situación Actual.....	42
3.9	Análisis	44



	General.....	
<b>4</b>	<b>APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001-2000</b>	<b>47</b>
4.1	Desarrollo de los Requisitos de la Norma ISO 9001-2000.....	47
4.2	Requisitos Generales de la ISO 9001-2000.....	50
4.3	Elaboración del Mapa de Procesos.....	51
4.4	Elaboración de Caracterización Individual de Procesos.....	53
4.5	Elaboración del Manual de Calidad.....	56
4.5.1	Contenido del Manual de Calidad.....	57
4.6	Elaboración de Documentos.....	95
4.6.1	Estructura para la Elaboración y Control de Documentos.....	96
4.7	Levantamiento de Procedimientos.....	102
4.7.1	Procedimiento Control de Documentos.....	103
4.7.2	Procedimiento Control de Registros.....	106
4.7.3	Procedimiento de ACPM's.....	109
4.7.4	Procedimiento Auditoría Interna.....	112
4.7.5	Procedimiento de Recursos Humanos.....	115
4.7.6	Procedimiento de Revisión por la	120

	Dirección.....	
4.7.7	Procedimiento Análisis Situacional y Determinación de la Demanda de Servicios.....	122
4.7.8	Procedimiento Selección de Instructores.....	124
4.7.9	Procedimiento de Diseño y Planificación Curricular.....	127
4.7.10	Procedimiento Gestión del Inventario.....	130
4.7.11	Procedimiento Evaluación del Curso.....	132
4.7.12	Procedimiento Satisfacción del Cliente.....	134
4.7.13	Procedimiento Entrega de Certificados.....	137
4.7.14	Procedimiento Gestión Financiera.....	139
4.7.15	Procedimiento de Servicios Institucionales.....	142
4.8	Levantamiento de Instructivos de Trabajo.....	146
4.8.1	Instructivo Valoración de Instructores.....	146
4.9	Planes.....	148
	.	
4.9.1	Plan de Negocios.....	148
4.9.2	Plan de Seguridad Industrial.....	150
4.9.3	Plan de Mantenimiento.....	154

<b>5.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>156</b>
5.1	Conclusiones.....	156
5.2	Recomendaciones.....	157

...

**BIBLIOGRAFÍA**

**LINKOGRAFÍA**

**ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

<u>TABLA</u>		<u>PÁGINA</u>
Tabla I.	Requisitos y Subrequisitos de la Norma ISO 9001, “no Obligatorios” para la Certificación.....	23
Tabla II.	Requisitos y Subrequisitos de la Norma ISO 9001, “Obligatorios” para la Certificación.....	24
Tabla III	Modos y Modalidades de Formación.....	38
Tabla. IV	Determinación de la Situación Actual.....	40
Tabla. V	Documentación Básica de la Norma ISO 9001-2000.	46
Tabla. VI	Documentación del Sistema de Gestión de Calidad....	93
Tabla. VI I	Nomenclatura de Documentos.....	98
Tabla. VIII	Identificación de Procesos.....	98
Tabla. IX	Identificación de Procesos.....	100
Tabla. X	Procedimiento Control de documentos internos.....	105
Tabla. XI	Procedimiento Control de Documentos Externos.....	106
Tabla. XII	Procedimiento Control de Registros.....	108

Tabla. XIII	Procedimiento de ACPM`s.....	111
Tabla. XIV	Procedimiento Auditoría Interna.....	114
Tabla. XV	Procedimiento de Revisión por la Dirección.....	122
Tabla. XVI	Procedimiento Análisis Situacional y Determinación de la Demanda de Servicios.....	124
Tabla. XVII	Procedimiento Selección de Instructores.....	127
Tabla. XVIII	Procedimiento de Diseño y Planificación Curricular...	129
Tabla. XIX	Procedimiento Gestión del Inventario.....	132
Tabla. XX	Procedimiento Evaluación de Impacto.....	134
Tabla XXI	Procedimiento Satisfacción del Cliente.....	136
Tabla. XXII	Procedimiento Entrega de Certificados.....	139
Tabla. XXIII	Procedimiento Gestión Financiera.....	141
Tabla. XXIV	Procedimiento de Servicios Institucionales.....	145
Tabla. XXV	Instructivo Valoración de Instructores.....	147
Tabla. XXVI	Etapas del Plan de Negocios.....	150

## LISTA DE FIGURAS

<b><u>FIGURA</u></b>	<b><u>PÁGINA</u></b>
1	22
Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad Basado en Procesos.....	
...	
2	25
Proceso de Gestión de la Calidad.....	
3	28
Infraestructura.....	
.	
4	29
Gestión del Recurso Humano.....	
5	31
Ambiente de Trabajo. ....	
6	37
Estructura Orgánica por Procesos del SECAP.....	
7	42
Procesos.....	
..	
8	49
Circulo de Deming.....	
9	51
Modelo Básico de Procesos.....	
10	54
Interacción entre Procesos.....	
11	55
Caracterización de Procesos.....	
12	56
Estructura de la Documentación del Sistema de Gestión.....	
13	62
Procesos Interno y Externo.....	

14	Organigrama.....	71
15	Mapa de Procesos.....	75
16	Simbología del Diagrama de Flujo.....	101

## LISTA DE ABREVIATURAS

<b>ABREVIATURA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
ISO	Organización Internacional de Normalización
NTE	Norma Técnica Ecuatoriana
INEN	Instituto Ecuatoriano de Normalización
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad
ACPM's	Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejoras
MGC	Manual de Gestión de Calidad
SECAP	Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional



## LISTA DE ANEXOS

### ANEXO

- Anexo. 1 Documento General Plan Operativo Anual (DG-PLG-01)
- Anexo. 2 Documento General Proforma Presupuestaria (DG-PLG-02)
- Anexo. 3 Documento General Coordinación de Convenios Nacionales e Internacionales (DG-PLG-03)
- Anexo.4 Documento General Administración del Sistema de Gestión (DG-PLG-04)
- Anexo.5 Documento General Imagen Corporativa. (DG-PLG-05)
- Anexo. 6 Documento General Información para la Revisión por la Dirección (DG-RSG-01)
- Anexo. 7 Documento General Oferta de Servicios (DG-RSG-01)
- Anexo. 8 Documento General Detección de Necesidades (DG-ESM-02)
- Anexo. 9 Documento General Evaluación de Impacto (DG-PLC-01)
- Anexo. 10 Registro para la Selección de Instructores (RE-SEC-02)
- Anexo. 11 Registro Detección de Necesidades (RE-PLC-01)
- Anexo. 12 Registro Banco de Instructores (RE-SEC-02)
- Anexo. 13 Documento General Requisitos de Inscripción (DG-IYM-01)
- Anexo. 14 Registro Requisitos de Inscripción (RE-IYM-01)
- Anexo. 15 Documento General Ficha de Inscripción (DG-IYM-02)
- Anexo. 16 Registro de Participantes Inscritos (RE-CDP-01)
- Anexo. 17 Registro Inventario Físico de Materiales (RE-GIN-01)
- Anexo. 18 Registro Solicitud de Compra (RE-GIM-02)
- Anexo. 19 Registro Solicitud de Materiales (RE-GIN-03)
- Anexo. 20 Documento General Informe Inicialización del Curso (DG-EFC-02)
- Anexo. 21 Documento General Informe Finalización del Curso (DG-EFC-03)
- Anexo. 22 Registro Control de Asistencia (RE-EFC-01)
- Anexo. 23 Documento General Evaluación del Curso y Formador por Parte de los Alumnos (DG-EDC-01)
- Anexo. 24 Documento General Evaluación al Formador (DG-EDC-02)
- Anexo. 25 Documento General Evaluación del Alumno (DG-EDC-03)

- Documento General Informe Resultados de la Evaluación (DG-EDC-03)
- Anexo. 26 EDC-03)
- Anexo. 27 Registro Alumnos Aprobados (RE-CER-01)
- Anexo. 28 Registro Orden de Pago (RE-CER-01)
- Anexo. 29 Documento General Formato de Certificados (DG-CER-01)
- Anexo. 30 Registro Control de Certificados (RE-CDC-01)
- Anexo. 31 Registro Evaluación y Desempeño (RE-RHU-02)
- Anexo. 32 Documento General de Capacitación y Bienestar (DG-RHU-01)
- Anexo. 33 Registro Lista Maestra de Documentos (RE-ASG-01)
- Anexo. 34 Registro Lista Maestra de Registros (RE-ASG-02)
- Anexo. 35 Registro de ACPM's (RE-ASG-04)
- Anexo. 36 Registro Lista de Verificación (RE-ASG-05)
- Anexo. 37 Registro de Mantenimiento (RE- SIN-02)
- Anexo. 38 Registro Satisfacción del Cliente (RE-EDC-01)

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ JURAN, J.M. "Manual de Control de Calidad". Volumen I, Quinta ed,  
Editorial Mc.GRAW HILL. Interamericana de España, S.A.U.1996
- ✓ MYNRD, Manual del Ingeniero Industrial. 4ta. Ed. Mc Graw Hill.
- ✓ NTE INEN – ISO 9001 -2000. Sistemas de Gestión de la Calidad,  
requisitos  
Quality Management Systems. Quito- Ecuador, 2000
- ✓ NTE INEN-ISO 9000-2001. Sistemas de Gestión de la Calidad , conceptos  
y vocabulario, Quality Management Systems. Quito- Ecuador, 2000
- ✓ SARU SINGH, Soim, "Control de Calidad Total, Claves, Metodología y  
Administración parar el éxito"

## LINKOGRAFÍA

- ✓ Sistemas de Gestión de la Calidad

[www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

Fecha: 2009-11-12

- ✓ Plan de negocios

[www.mic.gov.ec](http://www.mic.gov.ec)

Fecha: 2009-11-15

- ✓ Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional.

[www.secap.gov.ec](http://www.secap.gov.ec)

Fecha: 2009-12-03

## SUMARIO

El presente documento tiene como objetivo principal proponer una guía ordenada, de lo que representa el Desarrollo y Aplicación de la Metodología para la Implementación de la Norma ISO 9001-2000 en una empresa de servicios como es SECAP Riobamba, tomando en consideración que la aplicación de los requerimientos basados en la Norma propuesta ayudara a reducir problemas y por ende obtener un método de trabajo efectivo dentro de esta área de trabajo tan importante como es la capacitación de personas.

Realizando una investigación general, y con la ayuda del personal líder de cada área, se realiza el diagnostico de la situación actual de la empresa y se crea una idea de lo importante que es para una empresa dividir el trabajo en tres procesos: gobernantes, operativos y de apoyo, mismos que se interactúan en un mapa de procesos, además se analiza la capacidad de SECAP en cumplir los requisitos de la Norma ISO 9001 -2000 en la encuesta realizada al líder del centro de capacitación.

Con el desarrollo del sistema, se perfecciona la estructura interna de la empresa, a través de la estandarización, el control y la mejora continua de sus procesos, basado en el levantamiento del Manual, Política y Objetivos de la Calidad, Procedimientos, Instructivos, Formatos y Registros aplicables, factores importantes en la coordinación del Sistema de la Calidad.

Como resultado de la aplicación de la metodología establecida en ISO 9001, se logra que los procesos dentro de la empresa sean documentados, normados y estandarizados, formalizando políticas organizacionales, responsabilidades y los recursos necesarios que contribuyen a la satisfacción del cliente, conforme a la Norma.

## **SUMMARY**

The present document mainly deals with proposing an ordered guide of what represents the METHODOLOGY FOR THE DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF THE NORMS ISO 9001-2000 in the ECUADORIAN SERVICE OF PROFESSIONAL TRAINING "SECAP", permitting to obtain a global vision of the key processes and parameters involved in the development of training courses to adopt a Quality Management System within the organization.

Through a general investigation and meetings with the management and center personnel, the diagnosis of the actual situation is carried out to identify governing processes, operation and support abilities, establishing the interaction among them in a process map. Moreover, the SECAP capacity in accomplishing the requirements of the Norm ISO 9001 in the questionnaire carried out to the training center leader is determined.

With the system development, the enterprise structure is improved through standardization, control and continuous process improvement based on the survey Manual, Politics and Quality Objectives, Procedures, Instructions, Formats and applicable Records, important factors in the Quality System Coordination.

As a result of the methodology application established in ISO 9001, the processes of the enterprise are documented, normalized and standardized, formalizing organizational policies, responsibilities and the necessary resources contributing to the client satisfaction, according to the norm.

# **CAPÍTULO I**

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Antecedentes**

La situación actual de alta competitividad y globalización de los mercados, ha exigido a muchas empresas e instituciones cambiar sus estrategias para adaptarse a las nuevas tendencias. Los requerimientos del cliente, la aceleración del cambio tecnológico y los ciclos de vida de los productos cada vez más cortos, son elementos de entorno que obligan a las empresas e instituciones a mejorar la variedad, calidad, plazos y costos de sus productos o servicios.

El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP-Riobamba constituye el precursor de la capacitación en el centro del país, por lo tanto es la institución mas importante y rectora de la formación profesional, comprende un centro múltiple que atiende a los 10 cantones de la provincia de Chimborazo en las familias ocupacionales de los sectores primario, secundario y terciario de la economía, brindando este servicio con el único objetivo de poder contar con trabajadores competentes que permitan el desarrollo sustentable de la empresa ecuatoriana.

Para que esta institución pueda proporcionar los servicios que demandan sus clientes, es necesario que el trabajo fluya entre los diferentes departamentos, teniendo en cuenta requisitos aplicables a cada actividad, relativos a la calidad de la capacitación, recursos humanos, etc.

La formación profesional constituye la preparación del talento humano para el trabajo, a través de las diferentes modalidades que imparte el SECAP, tales como Formación: de Jóvenes y Adultos, Formación de Formadores y Capacitación.

## **1.2. Justificación**

Considerando que la capacitación constituye una de las fuentes principales para la ejecución de productividad en el país, se han creado instituciones que brindan servicios de capacitación siendo una de las más importantes el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP existente en la ciudad, quien cuenta con distintas áreas capaz de satisfacer las necesidades de la comunidad y al mismo tiempo formar profesionales competitivos.

En la actualidad para que una empresa o institución pueda sobrevivir, y mejor aún, ser exitosa, es necesario adoptar algunas estrategias que posibiliten su actuar en forma efectiva. Entre estas estrategias se encuentra el lograr la certificación de los productos y servicios que la empresa o instituciones proporciona, de tal forma que pueda ser reconocida y aceptada en las diferentes áreas a las cuales intenta acceder. Una de las normas más conocidas y utilizada es la ISO 9001 – 2000, la que es considerada cada vez más en empresas e instituciones de bienes y servicios de muchos países.

Un sistema de gestión de la calidad debe ser considerado como un plan diario aplicable para conseguir las metas establecidas, ésta depende de la participación de todos los miembros del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP. El enfoque hacia el capacitado y la filosofía de mejora continua, propone un desafío permanente a los estándares establecidos, para lograr mejores niveles de efectividad y por ende de los servicios que brinda esta institución.



SECAP se halla comprometido a la aplicación de la metodología para la implementación de la NORMA ISO 9001-2000, la misma que supone para la institución una oportunidad de mejorar su organización y conseguir que esta sea homogénea con las demás instituciones que tienen este mismo sistema implantado para que apoye al crecimiento del país.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Realizar la metodología para el desarrollo y la implementación de las normas ISO 9001 – 2000 en el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional “SECAP” Centro Múltiple Riobamba.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Determinar el estado de la documentación y situación actual de la Institución.
- ✓ Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su interacción.
- ✓ Realizar la documentación del sistema de gestión de calidad adecuada para la correcta ejecución del objetivo general.
- ✓ Proyectar la implementación y mantenimiento de la documentación para el seguimiento y mejora continua de la Institución.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Introducción**

##### **2.1.1. Definición de ISO**

La Organización Internacional para la Estandarización, ISO por sus siglas en inglés (International Organization for Standardization), es una federación mundial que agrupa a representantes de cada uno de los organismos nacionales de estandarización, y que tiene como objeto desarrollar estándares internacionales que faciliten el comercio internacional.

Cuando las organizaciones tienen una forma objetiva de evaluar la calidad de los procesos de un proveedor, el riesgo de hacer negocios con dicho proveedor se reduce en gran medida, y si los estándares de calidad son los mismos para todo el mundo, el comercio entre empresas de diferentes países puede potenciarse en forma significativa.

Durante las últimas décadas, organizaciones de todos los lugares del mundo se han estado preocupando cada vez más en satisfacer eficazmente las necesidades de sus clientes, pero las empresas no contaban, en general, con literatura sobre calidad que les indicara de qué forma, exactamente, podían alcanzar y mantener la calidad de sus productos y servicios.

De forma paralela, las tendencias crecientes del comercio entre naciones reforzaba la necesidad de contar con estándares universales de la calidad. Sin embargo, no existía una referencia estandarizada para que las organizaciones de todo el mundo puedan demostrar sus prácticas de calidad o mejorar sus procesos de fabricación o de servicio.

Teniendo como base diferentes antecedentes sobre normas de estandarización que se fueron desarrollando principalmente en Gran Bretaña, la ISO creó y publicó en 1987 sus primeros estándares de dirección de la calidad: los estándares de calidad de la serie ISO 9000.

Con base en Ginebra, Suiza, esta organización ha sido desde entonces la encargada de desarrollar y publicar estándares voluntarios de calidad, facilitando así la coordinación y unificación de normas internacionales e incorporando la idea de que las prácticas pueden estandarizarse tanto para beneficiar a los productores como a los compradores de bienes y servicios. Particularmente, los estándares ISO 9000 han jugado y juegan un importante papel al promover un único estándar de calidad a nivel mundial.

### **2.1.2. ¿Qué es una Norma?**

Las normas son un modelo, un patrón, ejemplo o criterio a seguir. Una norma es una fórmula que tiene valor de regla y tiene por finalidad definir las características que debe poseer un objeto y los productos que han de tener una compatibilidad para ser usados a nivel internacional. Pongamos, por ejemplo, el problema que ocasiona a muchos usuarios los distintos modelos de enchufes que existen a escala internacional para poder acoplar pequeñas máquinas de uso personal: secadores de cabello, máquinas de afeitar, etc. cuando se viaja. La incompatibilidad repercute en muchos campos. La normalización de los productos es, pues, importante.

### **2.1.3. Normas ISO 9001-2000**

La norma ISO 9001, es un método de trabajo, es el mejor para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor. La versión actual, es del año 2000 ISO9001:2000, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad. Y es a lo que tiende, y debe de aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.

Estos principios básicos de la gestión de la calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del consumidor.

Satisfacer al consumidor, permite que este repita los hábitos de consumo, y se conozca los productos o servicios de la empresa. Consiguiendo mas beneficios, cuota de mercado, capacidad de permanencia y supervivencia de las empresas en el largo plazo.

Como es difícil mejorar la técnica, se recurren a mejorar otros aspectos en la esperanza de lograr un mejor producto de condición superior. La normativa, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formada por individuos que interaccionan.

Sin buena técnica. No es posible producir en el competitivo mercado presente. Y una mala organización, genera un producto deficiente, que no sigue las especificaciones de la dirección.

Puesto que la técnica se presupone. ISO 9001 propone unos sencillos, probados y geniales principios para mejorar la calidad final del producto mediante sencillas mejoras en la organización de la empresa que a todos benefician.

Toda mejora, redunda en un beneficio de la cualidad final del producto, y de la satisfacción del consumidor. Que es lo que pretende quien adopta la normativa como guía de desarrollo empresarial. Satisfacer al consumidor, es el objetivo final de la esta norma y de toda empresa que pretenda permanecer en el mercado.

Las ISO 9000:2000 quedaron conformadas por tres grandes apartados:

- ✓ ISO 9000:2000, Sistemas de Gestión de Calidad: Principios y vocabulario.
- ✓ ISO 9001:2000, que trata sobre los requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad, e
- ✓ ISO 9004:2000, que se refieren a recomendaciones para llevar a cabo las mejoras de calidad.

#### **2.1.3.1. Características**

Las características más importantes y novedosas de esta serie son:

- ✓ La orientación hacia el cliente
- ✓ La gestión integrada
- ✓ El énfasis en el proceso de negocios
- ✓ La incorporación de la Mejora Continua
- ✓ La medición de la satisfacción del cliente

### 2.1.3.2. Aplicación

La ISO 9001 – 2000 se puede aplicar en cualquier tipo de organización, ya sea con o sin fines de lucro, manufacturera o de servicios, grande, mediana o pequeña.

*¿Qué se necesita para iniciar un proceso de Aseguramiento de la Calidad s/Normas ISO serie 9001-2000?*

- ✓ Compromiso real y participación de los directivos
- ✓ Involucramiento de todos los empleados
- ✓ Comunicación
- ✓ Capacitación de todas las áreas de la organización
- ✓ Disponibilidad de recursos dedicados a la implementación del SGC (responsables, tiempos, dinero, espacios físicos para reuniones, etc.)
- ✓ Definición clara de responsabilidades
- ✓ Realización de un diagnóstico de calidad
- ✓ Comprensión de los requerimientos de los clientes
- ✓ Fijación de políticas y objetivos de calidad
- ✓ Establecimiento de un plan de calidad
- ✓ Ordenamiento de la documentación existente
- ✓ Creación de la documentación del SGC s/ norma ISO (Manual de Calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo)
- ✓ Puesta a punto o calibración de máquinas, equipos, etc.
- ✓ Diseño e implementación de mecanismos de mejora continua
- ✓ Definición, planificación e implementación de actividades de medición y seguimiento necesarias para asegurar el cumplimiento de las exigencias de la norma.

El proceso de creación y puesta a punto del SGC puede realizarse con o sin ayuda externa, es decir, puede llevarse a cabo por personal interno de la organización o contratando un consultor externo.

Los tiempos estimados para la implementación de los requisitos de la norma ISO 9001-2000 varían en función del estado inicial de los procesos, documentación existente, prácticas vigentes, complejidad del sistema de negocios, tamaño de la empresa, entre otros, siendo el tiempo mínimo de alrededor de 1 año para las organizaciones más simples.

Una vez que la organización ha preparado su SGC e implementado todos los requerimientos de la norma, debe acudir a una organización independiente, conocida como Organismo de Certificación, quien evaluará el sistema contra los estándares de la norma.

### **2.1.3.3. Certificación**

Cada Organismo Miembro de la ISO acredita a los Organismos de Certificación para que realicen auditorías y emitan una recomendación; una vez emitida, el Organismo Miembro aprueba el registro para que el Organismo Certificador emita el certificado ISO. (Los certificados no los emite ISO sino el Organismo Certificador o de Registro).

La empresa que requiere la certificación presenta una solicitud o registro a un Organismo de Certificación/Registro (IRAM, Bureau Veritas, TUV, SGS, etc.), en donde generalmente se aportan datos de la empresa tales como: tamaño de la compañía, cantidad y localización de sus instalaciones, productos, cuáles de éstos se incorporarán al registro, quienes serán las personas de contacto para la ISO en la

empresa y cómo se documentan y respaldan los procedimientos de acuerdo a los estándares de la Norma.

El siguiente paso es una evaluación preliminar por parte de los auditores del organismo contratado, evaluación que puede dar lugar a sugerencias por parte de éstos para tomar acciones correctivas. Superada esta instancia, se realiza una auditoría completa, de donde surgen las recomendaciones que los auditores elevan al organismo de acreditación. Si una empresa no es aprobada, existen mecanismos para apelar la decisión.

#### **2.1.3.4. Alcance y Vigencia de las Certificaciones**

El certificado ISO 9000 es válido solamente para aquellas áreas de la empresa en los cuales se han seguido los pasos de gestión de calidad dictados en la Norma, ya sea desde un proceso particular o un tipo de productos, hasta el proceso de negocios global. Así, es posible encontrar empresas que obtienen un certificado ISO 9001 para una de sus Divisiones, o para una de sus plantas de producción, o para una línea de productos.

Las certificaciones se otorgan por un período de tres años; durante ese tiempo se deben llevar a cabo auditorías de vigilancia, a cargo del organismo certificador; las mismas se realizan cada 6, 9 o 12 meses, de acuerdo al tamaño y complejidad de la organización. Cumplido ese lapso, la empresa decidirá la conveniencia de una re-certificación.



### **2.1.3.5. Costos**

Inicialmente, el desarrollo e implementación de un SGC cuesta dinero, pero el costo bien se ve superado por las ganancias en eficiencia, productividad, rentabilidad, satisfacción del cliente y aumento de la presencia en diferentes mercados.

Los costos de una certificación varían de acuerdo al tamaño de la organización, la complejidad de sus procesos y la dispersión geográfica de sus operaciones, entre otras variables. A los costos de la certificación deben agregarse los gastos previos de preparación y puesta a punto.

### **2.1.3.6. Nomenclatura Básica ISO 9000<sup>1</sup>**

Las NORMAS ISO 9000 citadas, se han elaborado para asistir a las organizaciones de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD eficaces.

- ✓ La NORMA ISO 9000 describe los fundamentos de los SGC y especifica la terminología para los SGC.
- ✓ La NORMA ISO 9001 especifica los requisitos para los SGC aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- ✓ La NORMA ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del SGC. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de sus clientes y de otras partes interesadas.

<sup>1</sup>Norma ISO 9000 pp. VI.

- ✓ La NORMA ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de SGC y de gestión ambiental.

Todas estas normas forman un conjunto de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

## 2.2. Términos y Definiciones

Un término en una definición o nota, definido en este capítulo, se indica en letra negrilla. Dicho término puede ser reemplazado en la definición por su definición completa.

- a. **Producto** se define como “resultado de un proceso”.
- b. **Proceso** se define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.
- c. Si el término “proceso” se sustituye por su definición:
- d. **Producto** se define entonces como “resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas”. Un concepto limitado a un significado especial en un contexto particular se indica nombrando el campo en cuestión entre paréntesis angulares, < >, antes de la definición. EJEMPLO En el contexto de la auditoría, el *término* utilizado para “experto técnico” es:
- e. **Experto técnico** <auditoría> persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al **equipo auditor**.

<sup>1</sup>Norma ISO 9000 pp VI.

### 2.2.1. Términos Relativos a la Calidad<sup>2</sup>

- a. **Calidad** grado en el que un conjunto de **características** inherentes cumple con los **requisitos**.
- b. **Requisito** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Los requisitos pueden ser generados por las diferentes **partes interesadas**.
- c. **Clase** categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para **productos** **procesos** o **sistemas** que tienen el mismo uso funcional.
- d. **Satisfacción del cliente** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus **requisitos**.
- e. **Capacidad** aptitud de una **organización**, sistema o **proceso** para realizar un **producto** que cumple los **requisitos** para ese producto.
- f. **Competencia** aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

### 2.2.2. Términos Relativos a la Gestión

- a. **Sistema** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- b. **Sistema de gestión** sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- c. **Sistema de gestión de la calidad** sistema de gestión para dirigir y controlar una **organización** con respecto a la **calidad**.
- d. **Política de la calidad** intenciones globales y orientación de una **organización** relativas a la **calidad** tal como se expresan formalmente por la **alta dirección**.
- e. **Objetivo de la calidad** algo ambicionado o pretendido, relacionado con la **calidad**.
- f. **Gestión** actividades coordinadas para dirigir y controlar una **organización**.

<sup>2</sup>Norma ISO 9000 pp VI.

- g. Alta dirección** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- h. Gestión de la calidad** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- i. Planificación de la calidad** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- j. Control de la calidad** parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- k. Aseguramiento de la calidad** parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- l. Mejora de la calidad** parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- m. Mejora continua** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- n. Eficacia** grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- o. Eficiencia** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

### 2.2.3. Términos Relativos a la Organización<sup>3</sup>

- a. Organización** conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- b. Estructura de la organización** disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- c. Infraestructura** <organización> **sistema** de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una **organización**.

<sup>3</sup>Norma ISO 9000 pp. VI.

- d. **Ambiente de trabajo** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- e. **Cliente** organización o persona que recibe un **producto**.
- f. **Proveedor** organización o persona que proporciona un **producto**.
- g. **Parte interesada** persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una **organización**.
- h. **Contrato** acuerdo vinculante.

#### 2.2.4. Términos Relativos al Proceso y Producto<sup>4</sup>

- a. **Proceso** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- b. **Producto** resultado de un proceso.
- c. **Proyecto** proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con **requisitos** específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
- d. **Diseño y desarrollo** conjunto de **procesos** que transforma los **requisitos** en **características** especificadas o en la **especificación** de un **producto, proceso o sistema**.
- e. **Procedimiento** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un **proceso**.

#### 2.2.5. Términos Relativos a las Características

- a. **Característica** rasgo diferenciador.
- b. **Característica de la calidad** característica inherente de un **producto, proceso o sistema** relacionado con un **requisito**.

<sup>4</sup>Norma ISO 9000 pp. VI.

- c. **Seguridad de funcionamiento** conjunto de propiedades utilizadas para describir la disponibilidad y los factores que la influyen: confiabilidad, capacidad de mantenimiento y mantenimiento de apoyo.
- d. **Trazabilidad** capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

#### 2.2.6. Términos Relativos a la Conformidad<sup>5</sup>

- a. **Conformidad** cumplimiento de un requisito.
- b. **No conformidad** incumplimiento de un **requisito**.
- c. **Defecto** incumplimiento de un **requisito** asociado a un uso previsto o especificado.
- d. **Acción preventiva** acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad** potencial u otra situación potencial no deseable.
- e. **Acción correctiva** acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad** detectada u otra situación no deseable.  
NOTA La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la **acción preventiva** se toma para prevenir que algo suceda.
- f. **Corrección** acción tomada para eliminar una **no conformidad** detectada.
- g. **Reproceso** acción tomada sobre un **producto** no conforme para que cumpla con los **requisitos**.
- h. **Reclasificación** variación de la **clase** de un **producto** no conforme, de tal forma que sea conforme con **requisitos** que difieren de los iniciales.
- i. **Reparación** acción tomada sobre un **producto** no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- j. **Desecho** acción tomada sobre un **producto** no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- k. **Concesión** autorización para utilizar o liberar un **producto** que no es conforme con los **requisitos** especificados

<sup>5</sup>Norma ISO 9000 pp VI.

- l. Permiso de desviación** autorización para apartarse de los **requisitos** originalmente especificados de un **producto** antes de su realización.
- m. Liberación** autorización para proseguir con la siguiente etapa de un **proceso**.

### **2.2.7. Términos Relativos a la Documentación**<sup>6</sup>

- a. Información** datos que poseen significado.
- b. Documento** información y su medio de soporte.
- c. Especificación** documento que establece **requisitos**.
- d. Manual de la calidad** documento que especifica el **sistema de gestión de la calidad** de una **organización**.
- e. Plan de la calidad** documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un **proyecto, producto, proceso** o contrato específico.
- f. Registro** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

### **2.2.8. Términos Relativos a la Auditoría**

- a. Auditoría** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener **evidencias de la auditoría** y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los **criterios de auditoría**.
- b. Programa de la auditoría** conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- c. Criterios de auditoría** conjunto de políticas, **procedimientos o requisitos**.
- d. Evidencia de la auditoría** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los **criterios de auditoría** y que son verificables.

<sup>6</sup>Norma ISO 9000 pp. VI.

- e. **Hallazgos de la auditoría** resultados de la evaluación de la **evidencia de la auditoría** recopilada **frente a los criterios de auditoría**.
- f. **Conclusiones de la auditoría** resultado de una **auditoría** que proporciona el **equipo auditor** tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los **hallazgos de la auditoría**.
- g. **Cliente de la auditoría** organización o persona que solicita una **auditoría**.
- h. **Auditada** organización que es auditada.
- i. **Auditor** persona con atributos personales demostrados y **competencia** para llevar a cabo una **auditoría**.
- j. **Equipo auditor** uno o más auditores (3.9.9) que llevan a cabo una **auditoría** con el apoyo, si es necesario, de **expertos técnicos**.
- k. **Experto técnico <auditoría>** persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al **equipo auditor**.
- l. **Plan de auditoría** descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría
- m. **Alcance de la auditoría** extensión y límites de una **auditoría**.
- n. **Competencia <auditoría>** atributos personales y aptitud demostrados para aplicar conocimientos y habilidades.

#### **2.2.9. Términos Relativos al Aseguramiento de la Calidad para los Procesos de Medición**<sup>7</sup>

- a. **Sistema de gestión de las mediciones** conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan necesarios para lograr la **confirmación metrológica** y el control continuo de los **procesos de medición**.
- b. **Proceso de medición** conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.
- c. **Confirmación metrológica** conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el **equipo de medición** cumple con los requisitos para su uso previsto.

<sup>7</sup>Norma ISO 9000 pp. VI.



- d. Equipo de medición** instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un **proceso de medición**.
- e. Característica metrológica** rasgo distintivo que puede influir sobre los resultados de la medición.
- f. Función metrológica** función con responsabilidad administrativa y técnica para definir e implementar el sistema de gestión de las mediciones.

### **2.3. Principios de Gestión de la Calidad según ISO 9001-2000<sup>8</sup>**

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

#### **2.3.1. 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.

<sup>8</sup>Norma ISO 9000 pp. VI.

### **2.3.2. 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.

### **2.3.3. 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.

### **2.3.4. Enfoque Basado en Procesos**

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

### **2.3.5. 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.

<sup>8</sup>Norma ISO 9000 pp. VI.

### **2.3.6. Mejora Continua**

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

### **2.3.7. Enfoque Basado En Hechos Para La Toma De Decisión**

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

### **2.3.8. 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.

*“Los ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000”.*

## **2.4. Normativas de la Gestión de la Calidad Norma ISO 9001 – 2000**<sup>9</sup>

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la *Fig. 1* ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

<sup>9</sup>Norma ISO 9000 pp. VIII.

La Norma considera estos cinco frentes o requisitos obligatorios para optar por una certificación, como se indica a continuación:

**4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

**6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

**7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

**8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

El número adjunto hace referencia al índice del requisito establecido en la Norma.



**Fig. 1** Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos.

<sup>9</sup>Norma ISO 9000 pp. VIII

### 2.4.1. Cláusulas de la Norma ISO 9001 -2000<sup>10</sup>

La Norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, en los cuales aparece el término mandatorio “**DEBE= SHALL**”, esta denominación obliga a las organizaciones a cumplir con A o B normativa.

**Tabla I.** Requisitos y subrequisitos de la Norma ISO 9001, “no obligatorios” para la Certificación.

0. INTRODUCCION	0.1 Generalidades
	0.2 Enfoque basado en procesos
	0.3 Relación con la Norma ISO 9004
	0.4 Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACION	1.1 Generalidades
	1.2 Aplicación
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	2. Referencias Normativas
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	3. Términos y definiciones

<sup>10</sup>Norma ISO 9001:2000 pp. 16-17.

**Tabla II.** Requisitos y subrequisitos de la Norma ISO 9001, “obligatorios” para la Certificación.

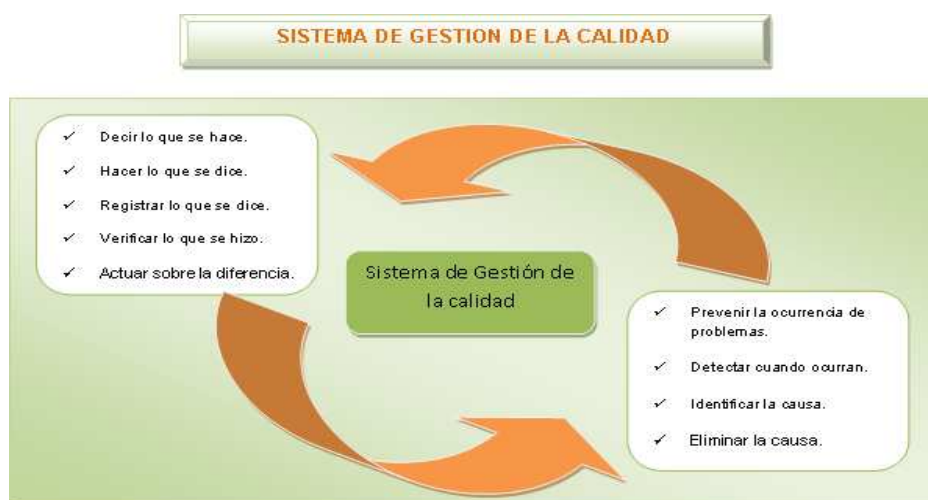
4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	4.1 Requisitos generales
	4.2 Requisitos de la documentación
	4.2.1 Generalidades
	4.2.2 Manual de la calidad
	4.2.3 Control de los documentos
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	4.2.4 Control de los registros de la calidad
	5.1 Compromiso de la dirección
	5.2 Enfoque 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
5.6.2 Información para la revisión	
5.6.3 Resultados de la revisión	
6. GESTION 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
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	6.4 Ambiente de trabajo
	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
	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 cambios del diseño y desarrollo
	7.4 Compras
	7.4.1 Proceso de 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. MEDIDA, ANALISIS 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	

## 2.5. Visión de la ISO Orientada al Cliente<sup>11</sup>

Las organizaciones, dependen de sus clientes, por ende todo en la organización, esta orientado hacia el cliente; la norma **ISO 9001**, trata de adaptarse a la realidad, de que las empresas, dependen de la aceptación y consumo de sus productos por el cliente. Esta necesidad, da origen al principio de la orientación hacia el cliente en toda la actividad productiva de la empresa u organización, el enfoque es claro y asegura el éxito y la permanencia en el mercado, de la organización.

Es necesario conseguir la satisfacción del cliente, cubrir sus necesidades, y satisfacer sus expectativas. Este, es el punto más importante de la norma, en cuanto es el motivo de su origen. El resto de principios, lo único que hacen es intentar satisfacer esta necesidad mediante el cumplimiento y aplicación del resto de los puntos. Cumpliendo os demás principios, es posible cumplir este primer principio de visión orientada hacia el consumidor, mejorar la calidad del producto y a la organización.

Mejorando y consolidando los aspectos sociales de la organización, se consigue una mayor **calidad** final del producto. De modo que se cubran las necesidades y expectativas presentes y futuras del cliente en un proceso de mejora continua del funcionamiento de la organización y sus resultados.



**Fig. 2** Proceso de Gestión de la Calidad

<sup>11</sup>Manual de Interpretación y Aplicación de la Norma ISO 9001:2000 pp. 45.

## 2.6. Beneficios de la Orientación al Cliente<sup>12</sup>

- a. **Incrementar** los beneficios y cuota de mercado mediante respuestas rápidas y flexibles hacia las oportunidades de mercado.
- b. **Incrementar** la efectividad en el uso de los recursos de la organización, y aumentar la satisfacción de los consumidores. Para obtener beneficios, hay que vender. y para vender, hay que contentar al cliente.
- c. **Incrementar** la lealtad de los clientes para repetir el negocio o compra.

Aplicar el principio de **orientación hacia el cliente**, típicamente conduce a:

- ✓ **Investigar y entender las necesidades y expectativas de los clientes.** La información se obtiene mediante investigación. Desde datos estadísticos y encuestas, hasta saber interpretar las quejas de los clientes.
- ✓ **Asegurar que los objetivos de la organización están enlazadas con las necesidades y expectativas de los clientes.** Si el producto responde a las expectativas del consumidor, este lo adquirirá ahora, y en el futuro. Si no le gusta, el consumidor lo rechazará y consumirá otros productos de otra organización, con la pérdida consiguiente de ventas, beneficios y cuota de mercado.
- ✓ **Comunicar las necesidades y expectativas de los consumidores a través de la organización.** La comunicación, deber ser fluida, para obtener datos e información, conocer los defectos, y mejorar el producto o servicio permitiendo tomar decisiones adecuadas.
- ✓ **Medir la satisfacción del consumidor y actuar según los resultados.** Todas las organizaciones, deben tener medios para conocer la satisfacción del cliente, e intentar mejorarla en vistas a los datos conocidos, las capacidades y posibilidades de la organización.

<sup>12</sup>Manual de Interpretación y Aplicación de la Norma ISO 9001:2000 pp. 56.



✓ **Manejo sistemático de las relaciones con los clientes.**

El cliente, ha de sentirse satisfecho a todos los niveles, incluso cuando efectúa quejas.

✓ **Asegurar una aproximación balanceada satisfaciendo a los clientes y otras partes interesadas** (como propietarios, empleados, proveedores, financieros, comunidades locales, y la sociedad como un todo). Si todo marcha bien, todo va bien.

Involucra a todas las partes y procesos que interactúen con la empresa.

## **2.7. Mantenimiento bajo la Norma ISO 9001 – 2000**<sup>13</sup>

En la concepción textual del requisito 6.3 de la norma específica:

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la **infraestructura** necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a. Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b. Equipo para los procesos, (tanto hardware como software), y
- c. Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).

Incluye el subrequisito 7.6 de la Norma, que se refiere al control de dispositivos de seguimiento y medición.

Es evidente que su aplicación en parte surgirá de la planificación de la organización. Para lo cual organización deberá llevar a cabo tres tareas con respecto a la infraestructura:

**Determinar-** Investigar si se han identificado los requisitos en planes estratégicos, planes de expansión, planes de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo u otra documentación. Si hay elementos no identificados, deberán identificarse.

<sup>13</sup>Norma ISO 9001:2000 Pág.7-12.

**Proporcionar** – Verificar si los equipos actuales, los edificios, el software y los servicios de soporte satisfacen los requisitos identificados.

**Mantener** – La organización tiene un programa de mantenimiento preventivo para los equipos. Ahora deberá extenderlo para asegurar el mantenimiento preventivo necesario para el edificio, el hardware y las otras infraestructuras.

Sin embargo la norma no indica el cómo o bajo qué tipo de método o programa se lo debe llevar a cabo, por el contrario, lo deja a elección de la organización para que encuentre la vía más aconsejable para el cumplimiento de la norma.

La necesidad de nuevas infraestructuras o modificación de las existentes será tenida en cuenta por la organización como parte de la planificación, si bien este apartado no lo dice explícitamente, si lo dicen otros relacionados (5.2.4-7.1 de la Norma). Debe preverse el mantenimiento, preventivo y correctivo, de los equipos productivos.



**Fig. 3** Infraestructura

<sup>13</sup>Norma ISO 9001:2000 Pág.7-12.

## 2.8. Gestión del Recurso Humano<sup>14</sup>

En ISO 9001 los Recursos Humanos, las personas, son responsables de la creación y también de la destrucción de las organizaciones. La Norma exige la ejecución de un proceso formado por la secuencia lógica de 3 actividades (3 subprocesos).



Fig. 4 Gestión del Recurso Humano

**1. La Dirección de la organización** tiene la responsabilidad de definir la estructura de las personas, detallando las tareas encomendadas a cada puesto de trabajo creado, determinando la competencia necesaria en ámbitos de educación, formación, habilidades y experiencia que debe poseer la persona o personas que ocupen un puesto de trabajo; asegurando que está en capacidad de satisfacer las necesidades de dicho cargo.

La Norma requiere que se determine la competencia necesaria sólo de aquellos puestos de trabajo cuyas actividades afecten a la calidad del producto. Sin embargo lo más recomendable es definir todos los puestos.

<sup>14</sup>Norma ISO 9001:2000 Pág. 6.

**2. Satisfacer las necesidades de competencia** se puede conseguir de 2 formas:

- ✓ Dotando a las personas de la competencia necesaria --> Proporcionando formación.
- ✓ Situando en cada puesto de trabajo a personas que dispongan ya de la competencia necesaria.

ISO 9001:2000 requiere a la organización que no se quede complacida con las acciones realizadas, proporcionar formación o situar a personas competentes no es suficiente, sino que debe asegurarse de que dichas acciones han cubierto las necesidades, evaluando la eficacia de dichas acciones.

**3. Evaluar la eficacia** es inclinarse en la consecución del objetivo. Evaluar la eficacia de la formación (u otras acciones) significa evaluar si después hay una mejora notoria, evidente, en los resultados ofrecidos por el trabajo.

## **2.9. Seguridad y Ambiente de Trabajo**<sup>15</sup>

Gestión del Ambiente de Trabajo, el punto 6.4 de la Norma que se enclava dentro del grupo de requisitos que deben cumplir los procesos de Gestión de los Recursos.

Bajo la denominación “Ambiente de Trabajo”, ISO 9001:2000 agrupa un conjunto de variables de las condiciones de ejecución de los procesos que no pueden ser catalogadas como elementos de infraestructura, y que son en muchas ocasiones tanto o más determinantes que éstos para proporcionar un producto que cumpla los requisitos. Literalmente la Norma dice:

“La Organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.”

<sup>15</sup>Norma ISO 9001:2000 Pág. 7.

Determinar cómo debe cumplir una organización con este apartado es complejo. La Norma no exige explícitamente que se deban tener evidencias documentales de haber determinado los factores del ambiente de trabajo, y tampoco de su gestión (control y dirección). Lo que sí es evidente es que la Norma pretende que la organización trabaje en la dirección de favorecer ambientes de trabajo óptimos para proporcionar Calidad.

La forma más honesta y útil de cumplir con los requisitos de la Norma es dedicar esfuerzos y tiempo en mejorar continuamente el ambiente de trabajo.



Fig. 5 Ambiente de trabajo

<sup>15</sup>Norma ISO 9001:2000 Pág. 7.

## **CAPÍTULO III**

### **3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA**

#### **3.1. Información General del SECAP**

##### **3.1.1. Reseña Histórica del Servicio de Capacitación Profesional**

El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) es persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa y financiera, con patrimonio y fondos propios, especializados y técnicos, adscrita al Ministerio de Trabajo y Bienestar Social.

Creado el 3 de Octubre de 1966, mediante Decreto Supremo N° 1207, publicado en el Registro Oficial N° 141 del 17 de Octubre de 1966; adscrito al Ministerio de Previsión Social y Trabajo según Decreto N° 240 del 21 de Agosto de 1.970 y posteriormente actualiza su Ley según Decreto N° 2928 con fecha 19 de Octubre de 1978.

El proceso de globalización de la economía, la apertura de mercados en el ámbito mundial, y la dinámica de las innovaciones tecnológicas, cambio el escenario de acción del SECAP, lo que obligó a reorientar su acción, para ello se fortaleció técnicamente hasta 1995 con el apoyo financiero del BID a través del Proyecto PREDAFORP.

Actualmente desarrolla su misión con base al marco legal establecido en el Decreto No 1.976 el 24 de octubre del 2.001, en el que determina que el SECAP continua como Institución de derecho público, eminentemente técnica, con

autonomía administrativa y financiera, con patrimonio y fondos propios, autogestionaria, desconcentrada y especializada, sujeta a su Ley Constitutiva, pero limitada en su financiamiento, como consecuencia del Art. 165 de la Ley de Promoción de la Inversión y Participación Ciudadana , que suprime los ingresos que percibía por concepto del 0.5 % de aportes al IESS de los trabajadores del sector empresarial privado; quedando como únicas fuentes de financiamiento el aporte del 0.5% de las entidades públicas y mixtas, y la venta de sus servicios.

Tiene como objetivo principal Formar, Capacitar, Perfeccionar, Certificar y Titular a la población económicamente activa del país o en capacidad de integrarse a la misma, para satisfacer con efectividad las expectativas y exigencias de formación profesional integral para el trabajo.

Las actividades del SECAP se dirigen a la capacitación del personal en servicio o en aptitud de incorporarse al mismo y se orientan al desarrollo de habilidades y destrezas para el eficiente desempeño de trabajos concretos en los sectores anteriormente mencionados.

### **3.2. Información del SECAP Riobamba**

El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP-Riobamba constituye el precursor de la capacitación en el centro del país, por lo tanto es la institución más importante y rectora de la formación profesional, comprende un centro múltiple que atiende a los 10 cantones de la provincia de Chimborazo.

Brindando este servicio con el único objetivo de poder contar con trabajadores con competencias laborales, que permitan el desarrollo sustentable de la institución ecuatoriana.

En el campo técnico, se incrementa y fortalece la oferta de atención que permitirá atender con mayor eficiencia y eficacia los requerimientos reales de

capacitación que demandan los sectores micro-institucionales y las comunidades marginales del sector informal, a través de cursos de corta duración y asistencias técnicas específicas.

### **3.2.1. Marco Filosófico**

#### **3.2.1.1. VISIÓN**

Ser el soporte sustancial de la formación y capacitación profesional tecnificada, solidaria, humanística, científica, autogestionaria y desconcentrada que ofrece servicios de excelencia que involucra al sector productivo en la concientización de la capacitación técnica como una alternativa válida en el mejoramiento del nivel de vida de la población y el desarrollo del país.

#### **3.2.1.2. MISIÓN**

El SECAP, tiene como misión el mejoramiento y perfeccionamiento del talento humano, comprometido y solidario, a través de la formación, capacitación y perfeccionamiento, conforme a las exigencias del mercado y en base a la vinculación con el sector productivo y de la comunidad, para fortalecer la productividad y competitividad en el desarrollo del país de una manera sostenida y sustentable.



### **3.2.2. Objetivos**

Lograr el mejoramiento del talento humano del país a través de una formación profesional, integral, efectiva sostenida y sustentable, que responda con acciones de alto nivel técnico y de excelente calidad a los requerimientos de los sectores económicos del país.

Crear un sistema dinámico y permanente de información del mercado de trabajo que permita conocer necesidades de capacitación de los usuarios presentes y potenciales, analizar la competencia, desarrollar ventajas competitivas en precios, calidad y productos aplicando estrategias de mercadeo o marketing del servicio.

Satisfacer eficaz y eficientemente los requerimientos de capacitación de acuerdo a los avances técnicos y tecnológicos de los diferentes sectores de la economía del país.

Generar una cultura organizacional basada en valores y principios de gestión de calidad y de atención al cliente con excelencia mediante el mejoramiento continuo de los procesos técnicos, pedagógicos y administrativos que ejecuta el SECAP.

Formular y ejecutar proyectos relacionados con la formación profesional, que permitan financiar adecuadamente la gestión organizacional.

### **3.2.3. Políticas Institucionales**

Todas las acciones que realice la institución están orientadas al mejoramiento continuo del talento humano de todos los sectores productivos.

La planificación de atención al cliente se la efectuara en función del sistema de información del mercado de los resultados obtenidos del sistema de oferta y demanda de formación profesional de los recursos humanos, de los diferentes sectores productivos.

Mantener actualizado un banco de instructores ocasionales, renovado, enriquecido con diagnostico de necesidades de formación profesional, anualmente en lo establecido en el plan operativo.

Implantar una cultura organizacional de calidad entre el personal del Secap, como factor de mejoramiento permanente de los procesos administrativos, financieros.

Fomento de la polifuncionalidad en el cumplimiento de tareas del personal de la institución.

Optimización de la capacidad disponible e instalada.

Todos los servicios que oferte la Institución deberán ser cuantificados a través de un sistema nacional de contabilidad de costos, que permitan la actualización de valores de sus servicios y aplicar estrategias de recuperación de la inversión.

#### **3.2.4. Principios y Valores Corporativos**

**DIGNIDAD:** como valor constitucional con el ser humano, incluye todos los valores básicos como, honradez, eficiencia, honestidad, responsabilidad, puntualidad, que identifican al funcionario del SECAP a donde quiera que este vaya.

**EXCELENCIA:** Enfocada a la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los usuarios de la formación y capacitación profesional, a través del uso óptimo de todos sus recursos.

**CREATIVIDAD E INNOVACIÓN:** El servicio que el SECAP realiza es permanentemente creativo porque satisface con innovación las necesidades de los usuarios.

**LIDERAZGO:** Liderazgo en la formación y capacitación del talento humano que permita el desarrollo del sector productivo.

### 3.3. Estructura Administrativa



**Fig. 6** Estructura orgánica por procesos del SECAP

### 3.4. Modos y Modalidades de Formación Profesional

Tabla III. Modos y modalidades de Formación

<i><b>MODOS DE FORMACIÓN:</b></i>	<i><b>MODALIDADES DE FORMACIÓN:</b></i>
FORMACIÓN	DE JOVENES, DE ADULTOS, DE FORMADORES Y POPULAR
CAPACITACIÓN	ACTUALIZACIÓN, HABILITACIÓN, COMPLEMENTACIÓN Y RECONVERSIÓN
PERFECCIONAMIENTO	ESPECIALIZACIÓN DE TÉCNICOS Y TECNÓLOGOS

#### 3.4.1. Capacitación

El SECAP de Riobamba brinda dentro de la capacitación, la posibilidad de acceder a cursos en las áreas del Sector Industrial: Áreas de Mecánica Industrial, Mecánica Automotriz, Electricidad y Electrónica, Madera y Muebles, Construcciones, Artes Gráficas, Agroindustrias, Confecciones Industriales, Artesanía, Cuero y Calzado, y del Sector de Comercio y Servicios: Áreas de Administración, Comercialización, Finanzas, Computación y Servicios.

#### 3.4.2. Estrategias de Formación Profesional

CENTRO - EMPRESA

EMPRESA – CENTRO O FORMACIÓN DUAL

CENTRO FIJO

EN LA EMPRESA

ACCIONES MÓVILES  
ABIERTA Y A DISTANCIA  
ASISTEMÁTICA

### **3.5. Financiamiento y Presupuesto**

La ejecución de los planes y programas de Formación, Capacitación, Perfeccionamiento, Calificación y Titulación Profesional es financiado de la siguiente manera:


El 0.5% sobre el valor de los roles de pago por sueldos y salarios provenientes de las instituciones públicas, de economía mixta que opten por nuestros servicios. Asignaciones del presupuesto general del Estado Ecuatoriano. Fondos propios de la Institución generados por autogestión y servicios Préstamos internos o externos concedidos a la Institución.

### **3.6. Información Investigativa**

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle en forma ordenada y transparente.

A continuación se indican algunas orientaciones sobre lo que una organización puede preguntarse para alcanzar el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión de calidad, diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001, aunque se enfatiza que éstas son solo ejemplos y no deben interpretarse como la única manera para determinarse.

**Tabla IV.** Determinación de la Situación Actual.

 <b>SECAP</b>		<b>DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL</b>	
<i>Responda Si o No a cada una de las preguntas, de ser necesario agregue observaciones</i> <i>Encuestado: Ing. Elvis Arguello</i>		<i>SI</i>	<i>NO</i>
1	¿Se han identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización?		X
2	¿Está definida la secuencia e interacción de procesos?		X
3	¿Se ha establecido un documento que especifique un sistema de gestión de calidad aplicado a la organización?		X
4	Se dispone de política y objetivos de la calidad en concordancia, a través de los cuales se reflejen índices de mejora		X
5	¿Se han definido las responsabilidades y autoridades dentro de la organización?	X	
6	¿Se verifica la capacidad de desempeño de los procesos? A través de el seguimiento, medición y análisis de los procesos		X
7	¿La organización ha determinado los requisitos relacionados con el servicio?	X	
8	¿Se ha definido el control de documentos aplicados al sistema de gestión de la calidad?		X
9	¿Se ha definido el control de documentos que evidencien la eficaz planificación, operación y control de los procesos?		X
10	¿Existe un programa para verificar la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		X
11	¿Existe un método establecido para el tratamiento de acciones correctivas y preventivas?		X
12	¿Se realiza la planificación de la prestación del servicio bajo condiciones controladas? A través de: monitoreo y control de parámetros y la disponibilidad de instrucciones de trabajo cuando sea necesario.	X	
13	¿Se planifica y controla el desarrollo de las instructores?	X	
14	¿La dirección revisa regularmente la efectividad del sistema de gestión? A través del análisis de : cumplimiento de política y objetivo, reclamos de clientes, desvíos y soluciones, etc.		X

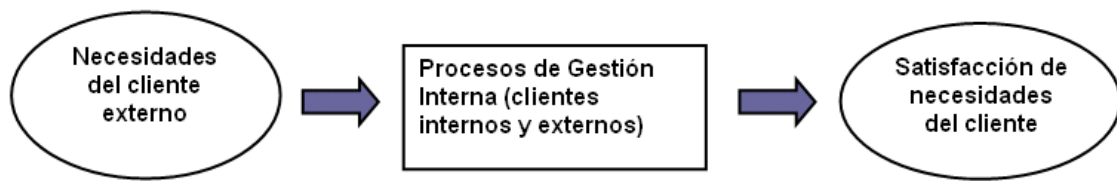
15	¿Existe un documento que especifique la ejecución de los cursos de capacitación?		X
16	Existe una planificación para determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la realización de los cursos.		X
17	¿Dispone la organización de una planificación para satisfacer las necesidades de capacitación del personal?		X
18	¿Se asegura la organización de que los requerimientos de los clientes son lo suficientemente claros? ¿Se documentan?		X
19	¿Se han determinado las necesidades de capacitación del personal?	X	
20	¿Está el personal lo suficientemente adiestrado para las tareas que realiza? ¿Se evalúan las acciones tomadas?		X
21	¿Es posible identificar la conformidad o no de un producto o servicio en cualquier etapa con respecto a los requisitos especificados?		X
22	¿Se han establecido criterios para evaluar los conocimientos de los instructores?	X	
23	¿Se asegura el normal desenvolvimiento de los seminarios desde la contratación de los instructores hasta la culminación del curso?	X	
24	¿Se identifican y protegen las necesidades de los capacitados?		X
25	¿Las actividades de control e inspección se realizan con personas calificadas?	X	

### 3.7. Información Técnica

Actualmente la organización se encuentra trabajando en base a la gestión por procesos basados en lo siguiente

#### GESTIÓN POR PROCESOS

Es el conjunto de actividades interrelacionadas entre si, que emplean insumos y que les agregan valor, a fin de entregar un bien o servicio a un cliente interno o externo, utilizando recursos de la organización.



**Fig. 7** Procesos

La aplicación de este nuevo enfoque significa un cambio importante en la gestión pública, pues los procesos tienen su inicio a partir de la demanda de un determinado cliente y termina con la satisfacción de esa demanda. Cabe mencionar que los procesos definidos permitirán satisfacer adecuadamente las necesidades de los clientes.

El enfoque de Gestión por Procesos permite que el desempeño de los recursos humanos en la Institución en este caso específico del CERFIN sea polivalente en las actividades del proceso y polifuncional en todo el sistema, se eliminan los clásicos departamentos que ejecutaban funciones al mando de un jefe que se limita a distribuir trabajo de acuerdo a las funciones de su personal, es decir con esta propuesta los miembros que integran un equipo de trabajo conocen y saben hacer todas las acciones que requiere la ejecución de un proceso de tal manera que la ausencia de su líder o miembro no afecta para nada la ejecución de las acciones asignadas a ese proceso que es insumo para el siguiente hasta alcanzar la satisfacción del cliente externo.

### **3.8. Resultados de la situación actual**

La implantación de un sistema de gestión de la calidad es un proceso largo y complicado, supone cambiar la filosofía de la empresa y los modos de gestión de sus responsables, se debe determinar los problemas potenciales y analizar en donde está fallando la organización.



Al hablar de un sistema de gestión la calidad en SECAP, se preestablece que existe un sistema de la calidad CONSTITUIDO, IMPLEMENTADO Y MANTENIDO pero no con los requerimientos que exige la norma. Por lo tanto al realizar el informe de resultados es recomendable señalar las fortalezas y debilidades que la organización tiene (FODA).

### **FORTALEZAS:**

- ✓ Se realiza la planificación de la realización de cursos.
- ✓ La organización ha determinado los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.
- ✓ Se han determinado los responsables y etapas de las capacitaciones y su desarrollo.
- ✓ Existe responsabilidad y autoridad de la dirección.
- ✓ Planes, programas de estudio y encuestas de necesidades de capacitación actuales.

### **OPORTUNIDADES:**

- ✓ La organización no ha definido todos los procesos (4.1 Norma ISO 9001).
- ✓ No se ha determinado la interacción de procesos entrada-salida (4.1 Norma ISO 9001).
- ✓ La organización no ha establecido un Manual de la calidad, que especifique el alcance del SGC (4.2.2 Norma ISO 9001).
- ✓ No se ha definido una política y objetivos de la calidad (5.3-5.4 Norma ISO 9001).
- ✓ No hay procedimientos establecidos para cada área de la organización (4.2.1 Norma ISO 9001).

- ✓ No existe un plan de mantenimiento preventivo que incluya toda la infraestructura. (6.3 Norma ISO 9001).
- ✓ La alta dirección no ha establecido planes para la Revisión de la eficacia del SGC (5.6 Norma ISO 9001).

### **DEBILIDADES:**

- ✓ Falta de sistemas informáticos actualizadas
- ✓ Marco legal no flexible
- ✓ Falta de comprometimiento del RR.HH

### **AMENAZAS:**

- ✓ Imposibilidad de generación de recursos mediante producción y otros servicios por marco legal.
- ✓ Crisis económica del país (dolarización)
- ✓ Empresas con mayor marketing.

### **3.9. Análisis General**

SECAP no ha implantado un Sistema de Gestión de la Calidad formalmente, el enfoque en procesos no está totalmente definido y la interrelación entre procesos no se difunde correctamente para su entendimiento dentro de la organización.

Los objetivos de la calidad a cargo de la alta dirección, la comunicación interna, los procedimientos e instructivos para la eficaz planificación, operación y control de áreas críticas no se encuentran documentados en base a la norma.

Sin embargo estas debilidades son oportunidades de mejora que pueden transformar la organización, entendiendo que un sistema de Gestión de la Calidad no solo es responsabilidad de una sola persona, sino de todas las que la componen.

El enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en procesos, el enfoque de sistema para la gestión, la mejora continua, el enfoque basado en hechos para la toma de decisión, y las relaciones mutuamente beneficiosas con el capacitador, son los ocho principios que sirven a la organización en la mejora del desempeño en todos los niveles.

De la evaluación realizada se determina que SECAP cumple algunos de los requisitos de la Norma ISO 9001-2000, esto es un punto de partida para comenzar a organizar todo el Sistema de Gestión de Calidad. Con la finalidad de satisfacer en un 100% las demandas.

**Tabla V.** Documentación básica de la Norma ISO 9001: 2000

P. Nº	REQUISITO DE LA NORMA	SECAP		DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA ISO (PROCEDIMIENTO, INSTRUCTIVO, PLAN, REGISTRO)
		CUMPLE	NO CUMPLE	
<b>REQUISITOS GENERALES</b>				
1	4.1		X	Mapa de Procesos
2	4.1		X	Ficha de caracterización
3	4.2.2		X	Manual de la calidad
4	5.3-5.4		X	Política y objetivos de la calidad
5	5.5.1	X		Organigrama y Manual de Funciones
6	8.2.3		X	Indicadores de Gestión
7	7.2.3	X		Normas legales y reglamentarias
<b>PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS</b>				
8	4.2.3		X	Procedimiento Control de documentos
9	4.2.1		X	Procedimiento Control de registros
10	8.2.2		X	Procedimiento Auditoría Interna
11	8.5.2		X	Procedimiento Acciones preventivas
11	8.5.3		X	Procedimientos Acciones correctivas
12	7.5	X		Elaboración y control de documentos
<b>PLANES</b>				
13	7.3.1	X		Planificación
14	5.6		X	Plan de Revisión por la dirección
15	7.1		X	Plan de Calidad
16	6.3		X	Plan de Mantenimiento
17	6.2		X	Plan de capacitación
<b>REGISTROS</b>				
18	5.2		X	Registro de Participantes inscritos.
19	6.2	X		Registro determinación de competencias
20	6.2.1		X	Registro evaluación de desempeño
21	8.3		X	Registro de participantes inscritos
22	7.4.1	X		Registro para selección de instructores
23	7.5.3	X		Registro control de asistencia
24	7.5.4		X	Registro detención de necesidades.
25	8.1	X		Registro control del personal.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 – 2000**

La calidad se ha convertido en el mundo globalizado de hoy, en una gran necesidad para permanecer en el mercado. Por ello los Sistemas de Gestión de la Calidad basado en las Normas ISO 9000, que reflejan el consenso internacional en este tema, han cobrado una gran popularidad y muchas organizaciones se han decidido a tomar el camino a implantarlos.

La documentación es el soporte del Sistema de Gestión de la Calidad, pues en ella se plasma no solo las formas de operar la organización sino toda la información que permite el desarrollo de los procesos y la toma de decisiones.

El procedimiento metodológico que aquí se propone servirá como guía para implementar sistemas documentales que cumplan con los requisitos de las normas ISO 9001:2000 y pueda ser aplicado por los especialistas de la Calidad de cualquier organización que se enfrente a la compleja tarea de establecer un Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **4.1. Desarrollo de los Requisitos de la Norma ISO 9001-2000**

Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, especificados en la Norma ISO 9001-2000, son genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial. Estos ayudan a las organizaciones a aumentar la satisfacción del cliente. Los clientes necesitan productos o servicios con características que satisfagan sus necesidades y expectativas; que se expresan en las

especificaciones del producto o servicio y son generalmente denominados como requisitos del cliente. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización. En cualquier caso, es finalmente el cliente quien determina la aceptabilidad del producto o servicio.

Dado que las necesidades y las expectativas del cliente son cambiantes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos o servicios y procesos.

La Norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como **“enfoque basado en procesos”**.

**ENFOQUE BASADO EN PROCESOS CUARTO PRINCIPIO**

*Los resultados deseados se alcanzan más eficazmente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.*

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como:

**PHVA** la que puede describirse brevemente como:

**Planificar:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

**Hacer:** Implementar los procesos. La organización define funciones y responsabilidades, hace participar y entrena a su personal y le asigna recursos. Prepara y mantiene procedimientos y dispone de un *Manual de procedimientos*.

**Verificar:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto o servicio, e informar sobre los resultados.

**Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

### “Planificar-Hacer -Verificar-Actuar” (PHVA)

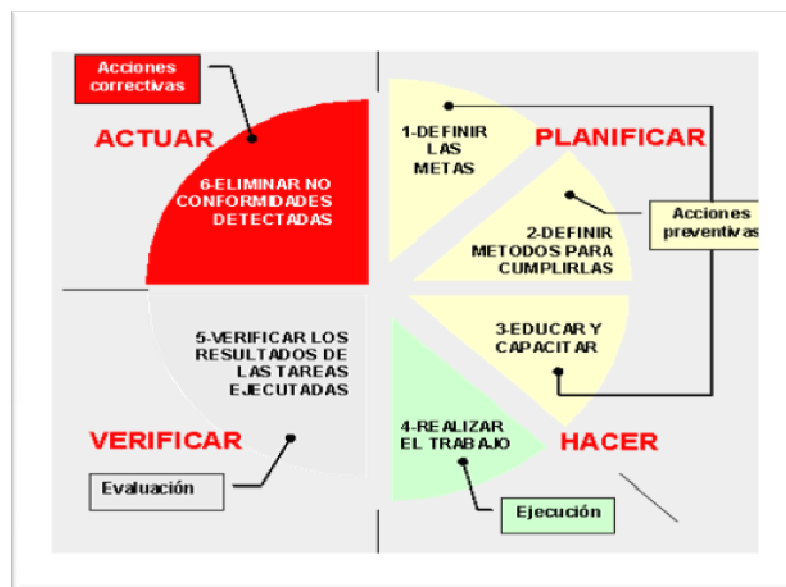


Fig.8 Círculo de Deming

#### **4.2. Requisitos generales de la ISO 9001 – 2000.**

La aplicación de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio de Capacitación Profesional, proporcionan el marco de referencia para la mejora continua con el objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y otras partes interesadas.

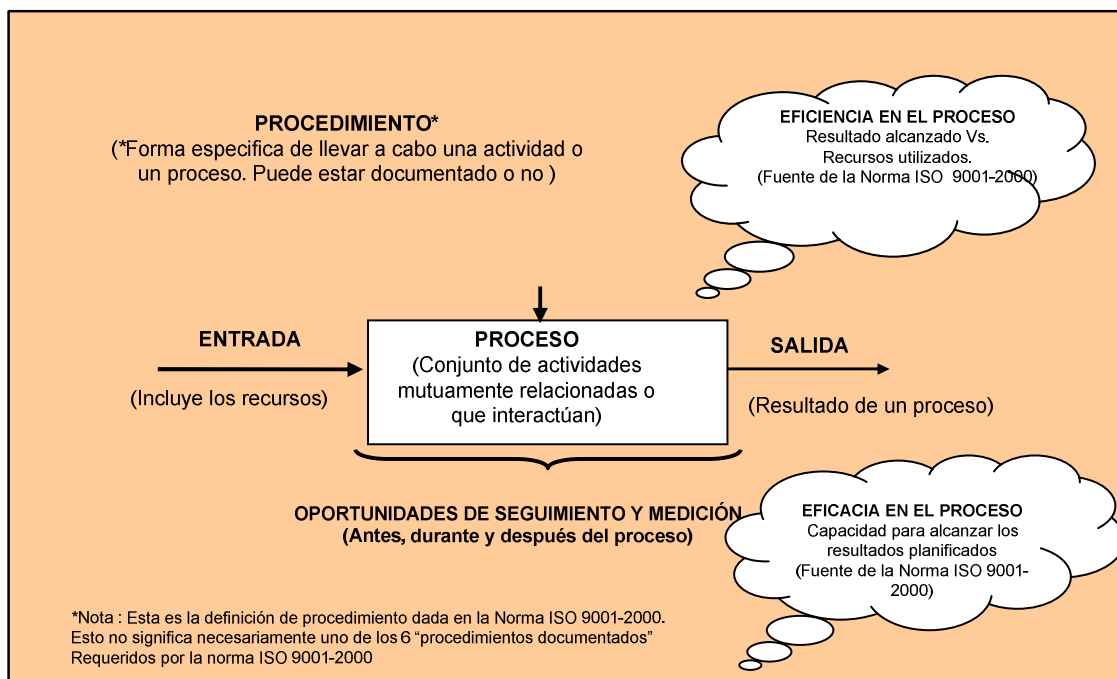
Además proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos o servicios que satisfagan los requisitos de forma coherente.

- ✓ La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma.
- ✓ Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización.
- ✓ Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- ✓ Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces
- ✓ Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.



### 4.3. Elaboración de Mapa de Procesos

El mapa de procesos permite identificar la forma en que cada proceso se vincula vertical y horizontalmente, sus relaciones e interacciones dentro de la organización y con las partes interesadas, fuera de la organización, formando así el proceso general de la Institución. Esta orientación hacia los procesos exige la subdivisión en procesos individuales, teniendo en cuenta las estrategias y objetivos de la Institución. La experiencia de instituciones que cuentan con un **Sistema de Gestión de la Calidad** ha demostrado que es conveniente definir los datos de entrada, parámetros de control y datos de salida.



**Fig. 9** Modelo básico de Procesos

En el mapa de procesos del Manual de Calidad, **SECAP** muestra la representación de sus procesos estratégicos operacionales, donde ilustra la interacción entre ellos y la forma en que se insertan de unos a otros, de tal forma que se muestra su interconexión en un enfoque sistemático.

La aplicación de este nuevo enfoque significa un cambio importante en la gestión pública, pues los procesos tienen su inicio a partir de la demanda de un determinado

cliente y termina con la satisfacción de esa demanda. Cabe mencionar que los procesos definidos permitirán satisfacer adecuadamente las necesidades de los clientes.

Para que SECAP u otra organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí.

**Procesos Macro:** Son vitales para el negocio, resumen las principales actividades globales de un institución; tienen relación directa con la forma en que las instituciones están organizadas y las funciones indispensables de la misma. Es por ello que tomando en cuenta la forma en que una entidad de sector público debe estar estructurada, SECAP trabaja en base a los siguientes grupos.

- ✓ Procesos Gobernantes
- ✓ Procesos Operativos
- ✓ Procesos Habilitantes de apoyo

**Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas entre sí que transforman insumos agregando valor, a fin de entregar un bien o servicio a un cliente externo o interno, optimizando los recursos de la organización. Además es una actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

**Subproceso:** Conjunto de actividades relacionadas entre sí que producen un bien o servicio que se integra o complementa a otro producto de mayor valor agregado. Y son componentes o elementos de un proceso macro, constituyen las partes en las que un proceso macro claramente se puede dividir.

**Proceso Operativo:** Conjunto de actividades que aseguran la entrega de bienes o servicios conforme a los requerimientos de los clientes, relacionados con la misión del SECAP.

**Proceso Gobernante:** Conjunto de actividades relacionadas con el direccionamiento estratégico que orienta la gestión de la organización mediante el establecimiento de políticas, directrices y normas.

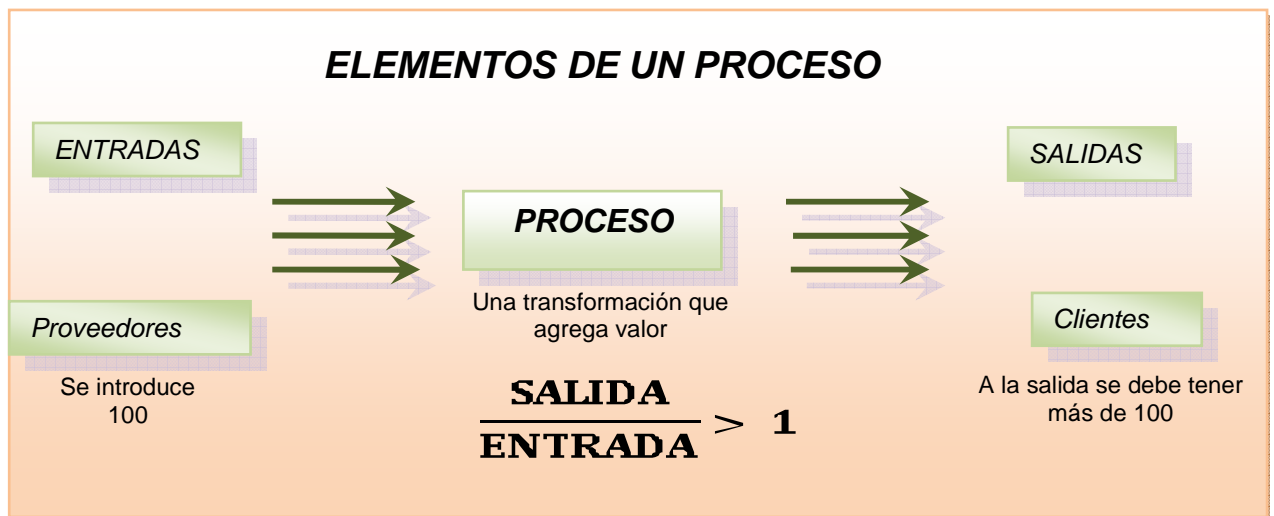
**Proceso Habilitante de Asesoría y de Apoyo:** Conjunto de actividades requeridas para generar productos o servicios de los procesos gobernante, agregador de valor y los propios habilitantes de asesoría y de apoyo.

**Actividad:** Tienen lugar dentro de todos los procesos, son acciones que se requieren para generar un determinado resultado, constituyen los elementos del diagrama de flujo.

#### **4.4. Elaboración de caracterización individual de Procesos**

Los procesos en una organización son típicamente planificados, y ejecutados bajo condiciones controladas para añadir valor.

Un proceso puede tener varias entradas y varias salidas, no necesariamente en igual número, involucra gente y otros recursos, y tiene sus límites bien definidos. Las salidas de unos pueden ser las entradas de otros procesos, establece la relación CLIENTE-PROVEEDOR (interno).



**Fig.10** Interacción entre Procesos

Los elementos de un proceso se describen a continuación:

### CARACTERIZACIÓN INDIVIDUAL DE PROCESOS

<b>Nombre</b>	Indica el nombre del proceso				
<b>Responsable</b>	Funcionario responsable de administrar el proceso				
<b>Propósito</b>	¿Para que sirve el proceso, que se espera y cual es el objetivo?				
<b>Documentos:</b>	Indica los como o la manera de ejecutar el proceso				
<b>Nombre de Procedimientos/Documentos</b>		<b>Formatos / Registros u otros</b>		<b>Documentos Externos</b>	
Procedimientos que la organización requiera para administrar su proceso		Registros que proporciona la evidencia de las actividades realizadas		Documentos que aplican al proceso como: Leyes, normas, etc.	
<b>Proveedor</b>	<b>Insumo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Servicios</b>	<b>Cliente</b>	
				<b>Interno</b>	<b>Externo</b>
Organización que proporciona una entrada	Lo que entra al proceso	Secuencia de actividades para transformar las entradas en resultados	Lo que sale del proceso una vez cumplidas las actividades	Organización que recibe una salida.	
<b>Recursos</b>	Son los recursos necesarios para ejecutar las actividades del Proceso				
<b>Recursos Humanos</b>			<b>Máquina/Herramienta</b>	<b>Otros</b>	
Son los cargos de las personas que realizan las actividades			Equipos que intervienen en el proceso	Como los vehículos o el software	
<b>Indicadores</b>	Sirve para medir la evolución del proceso y esta ligado al objetivo del proceso				
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>		<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de Control</b>	
Nombre del indicador	Formula calculo del indicador		Funcionario responsable del cumplimiento del indicador	Frecuencia de medición o seguimiento que realiza el indicador	

**Fig.11** Caracterización de Procesos

La descripción de los elementos de la caracterización de procesos se indica en el Manual de Calidad.

#### 4.5. Elaboración del Manual de la Calidad

Los documentos del Sistema de la Gestión de la Calidad se pueden ordenar según su importancia, como si fuese una pirámide. La colocación de los documentos según su importancia se ilustra a continuación:

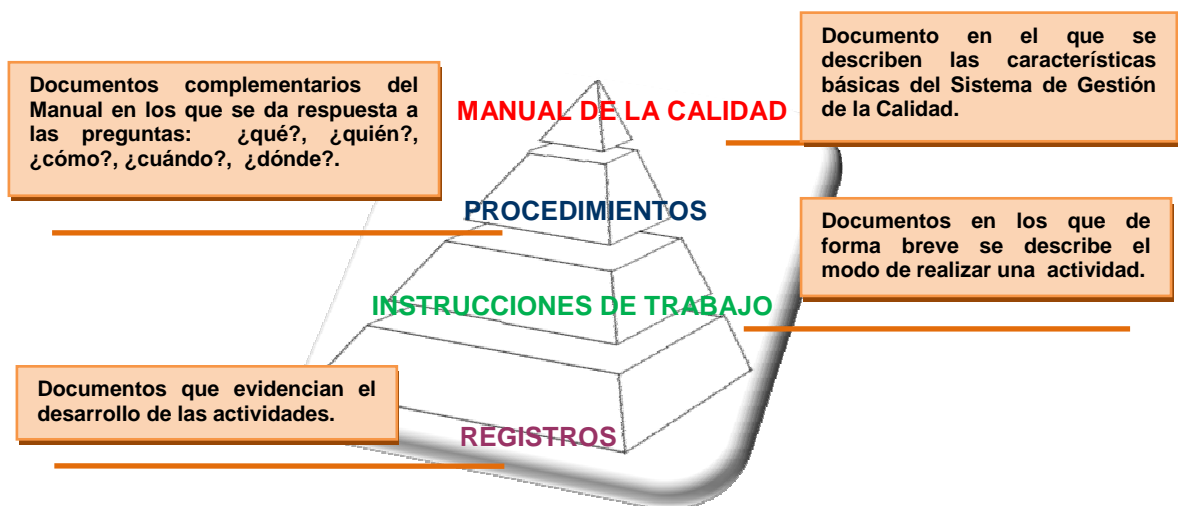


Fig.12 Estructura de la Documentación del Sistema de Gestión

La estructura general de la documentación del sistema de gestión de calidad debe incluir un Manual de Calidad que contenga:

- a) El alcance del sistema de administración de calidad, incluyendo detalles de, y justificación para, cualquier exclusión.
- b) Procedimientos documentados establecidos por el sistema de administración de calidad, o referencias a ellos.
- c) Descripción de la interacción entre los procesos en el sistema de administración de la calidad.

**Manual de la Calidad sirve para los siguientes propósitos:**

- ✓ Comunicar la política de la calidad de la organización.
- ✓ Describir e implementar un sistema gestión de la calidad eficaz.
- ✓ Definir las responsabilidades y autoridades del personal.
- ✓ Documentar o hacer referencia a los procedimientos documentados.
- ✓ Demostrar el compromiso gerencial.
- ✓ Entrenar personal en los requisitos del SGC y métodos de cumplimiento.


**4.5.1 Contenido del Manual de Calidad:**

# MANUAL DE LA CALIDAD




**SERVICIO ECUATORIANO  
DE  
CAPACITACIÓN PROFESIONAL**




 <b>SECAP</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MC – ASG-01
		Versión: 01
		Página :1 de 35
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del centro	Fecha Apr.: 29-04-2010

## CONTENIDO

	<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>
1.	ALCANCE.....	61
1.1.	Propósito Fundamental del MGC.....	61
1.2	Fundamento del SGC.....	61
1.3	Procesos del SGC.....	62
2.	Política y Objetivos de la Calidad.....	63
2.1.	Política de Calidad.....	63
2.2.	Objetivos de la calidad.....	64
3	Antecedentes.....	65
3.1.	Entorno.....	65
3.2	Financiamiento y Presupuesto del SECAP.....	66
3.3	Misión.....	67
3.4	Visión.....	67
3.4.1	Estrategias de la nueva visión del SECAP.....	68
3.5	Valores.....	69
3.6	Organigrama.....	71
4.	Sistema de Gestión de la Calidad.....	71
4.1	Requisitos Generales.....	72
4.2	Requisitos de la Documentación.....	73
4.2.1	Generalidades (Estructura Documental del SGC).....	73
4.3	Mapa de Procesos.....	74
5	Caracterización Individual de los Procesos.....	76
5.1	Procesos Gobernantes.....	76
5.1.1	Coordinación del Centro.....	76

 <b>SECAP</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MC – ASG-01
		Versión: 01
		Página :2 de 35
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del centro	Fecha Apr.: 29-04-2010

5.1.2	Revisión del Sistema de Gestión.....	77
5.2	Procesos Operativos (Generadores de Valor).....	78
5.2.1	Estudio de Mercado.....	78
5.2.2	Planeación del curso.....	79
5.2.3	Selección de Instructores.....	80
5.2.4	Inscripción y Matricula .....	81
5.2.5	Diseño y Planificación Curricular.....	82
5.2.6	Constatación de Participantes.....	83
5.2.7	Gestión del Inventario.....	84
5.2.8	Ejecución y Formación de la Capacitación Profesional.....	85
5.2.9	Evaluación del Curso.....	86
5.2.10	Culminación del Curso.....	87
5.3	Procesos Habilitantes de Apoyo.....	88
5.3.1	Recursos Humanos.....	88
5.3.2	Administración del Sistema de Gestión de Calidad.....	89
5.3.3	Gestión Financiera.....	90
5.3.4	Servicios Institucionales.....	92
6.	Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.....	93

 <b>SECAP</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MC – ASG-01
		Versión: 01
		Página :3 de 35
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del centro	Fecha Apr.: 29-04-2010


## 1. ALCANCE

### 1.1 Propósito Fundamental del MGC.

Este documento tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad del **SECAP**, el cual esta basado en la Norma Internacional ISO 9001:2000 “**Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos**”, para demostrar nuestra capacidad para proporcionar consistentemente servicios que cumplan con los requisitos de nuestros clientes, así como para poder apegarse de manera permanente a las características de los servicios que el **SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACION PROFESIONAL** desarrolla, en cumplimiento con los objetivos establecidos en el capítulo 2.

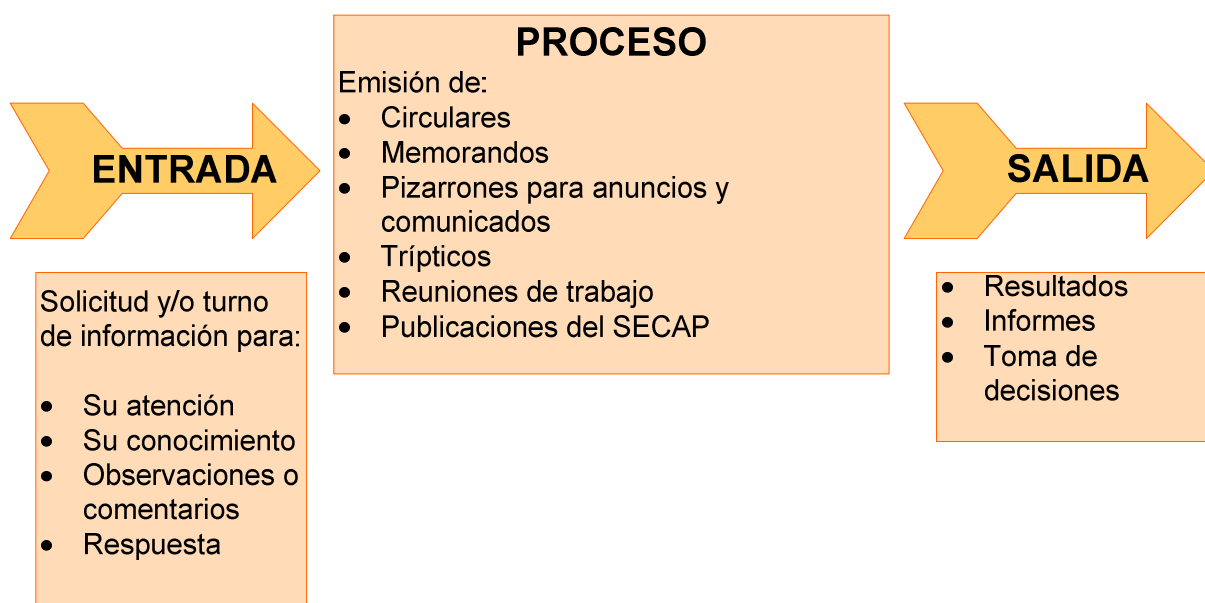
### 1.2 Fundamento del SGC.

El Sistema de Gestión de la Calidad que se describe en el presente Manual identifica a nuestros clientes y sus necesidades, además contiene elementos que nos obligan a suministrarles servicios que satisfagan sus necesidades, que aseguren que cada actividad es ejecutada en forma correcta, con la calidad necesaria en el tiempo esperado, todo de acuerdo al Programa de Desarrollo Institucional del **SECAP**, enfocados en su Misión y Visión y en los procesos descritos en el alcance del sistema.


	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Código: MC – ASG-01
			Versión: 01
			Página :4 de 35
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del centro	Fecha Apr.: 29-04-2010	

### 1.3 Procesos del SGC.

El alcance del Sistema de Calidad del **SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL** se enfoca en la población económicamente activa misma que se encuentra referido en el siguiente proceso.



**Fig.13** Proceso Interno y Externo

 <b>SECAP</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MC – ASG-01
		Versión: 01
		Página : 5 de 35
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del centro	Fecha Apr.: 29-04-2010


## 2. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

### 2.1 Política de la Calidad.

El **SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL** por medio de este documento declara su decisión de elaborar servicios, con el nivel de calidad especificado, así mismo asume el compromiso de ofrecer servicios que cumplan con las satisfacción y expectativas de los clientes, a partir de la aplicación de la mejora continua de los estándares de calidad establecidos en los procesos, con la participación de su personal y el aprovechamiento de las tecnologías disponibles en SECAP. La planificación de atención al cliente se la efectuara en función del sistema de información del mercado de los resultados obtenidos del sistema de oferta y demanda de formación profesional de los recursos humanos, de los diferentes sectores productivos

Manteniendo actualizado un banco de instructores ocasionales, renovado, enriquecido con diagnostico de necesidades de formación profesional, anualmente en lo establecido en el plan operativo.


La Política de Calidad, así como el Sistema de Gestión, cuentan con el respaldo total de la Dirección General, por lo cual se difunden a todo el personal que conforma la organización, a fin de que sean entendidos y aplicados correctamente, por lo que es compromiso de todo el personal de la organización conocerlos y utilizarlos durante la ejecución de sus actividades. Por lo cual nos comprometemos a:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Código: MC – ASG-01
			Versión: 01
			Página : 6 de 35
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del centro	Fecha Apr.: 29-04-2010	

- ✓ Aplicar la política de calidad en todo momento día a día.
- ✓ Lograr nuestros objetivos para la calidad.
- ✓ Cumplir con las expectativas de nuestros clientes Y
- ✓ Con nuestra organización.

## 2.2 Objetivos de la Calidad.

- a) Proporcionar satisfacción a nuestros clientes, cumpliendo con sus requisitos, de acuerdo a los resultados de los **Indicadores de Proceso y Sistema**.
- b) Mejorar la calidad de nuestros servicios (Reduciendo los tiempos de entrega, evitando rechazos y/o devoluciones internos y externos, entre otros).
- c) Lograr un desarrollo y crecimiento permanente.
- d) Formar y desarrollar integralmente a los educandos del **SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL** En donde se manifieste el avance y desarrollo tecnológico, la experiencia del personal docente, técnico, administrativo y directivo, reforzando los valores que los motiven a la calidad y creatividad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Código: MC – ASG-01	
			Versión: 01	
				Página : 5 de 35
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.		Aprobó: Líder del centro		Fecha Apr.: 29-04-2010


### 3. ANTECEDENTES



#### 3.1 Entorno

SECAP es una Institución de Formación Profesional para el Trabajo, con personería jurídica de derecho público, con autonomía administrativa y financiera, con patrimonio y fondos propios, autogestionarios, especializados y técnicos, adscrita al Ministerio de Trabajo.

Tiene como objetivo fundamental Formar Profesionalmente para el Trabajo a la población económicamente activa o en capacidad de integrarse al mundo laboral, mediante el desarrollo de competencias en el desempeño de un puesto de trabajo, ocupación, profesión o la generación de unidades productivas o de servicios.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Código: MC – ASG-01	
			Versión: 01	
				Página : 7 de 35
Elaboro: Aguinaldo S. – Pilco A.		Aprobó: Líder del centro		Fecha Apr.: 29-04-2010

### **Reseña Histórica**

El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) es persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa y financiera, con patrimonio y fondos propios, especializados y técnicos, adscrita al Ministerio de Trabajo y Bienestar Social.


Creado el 3 de octubre de 1966, por Decreto 1207, tiene como **objetivo** principal Formar, Capacitar, Perfeccionar, Certificar y Titular a la población económicamente activa del país o en capacidad de integrarse a la misma, para satisfacer con efectividad las expectativas y exigencias de formación profesional integral para el trabajo.

Las actividades del SECAP se dirigen a la capacitación del personal en servicio o en aptitud de incorporarse al mismo y se orientan al desarrollo de habilidades y destrezas para el eficiente desempeño de trabajos concretos en los sectores anteriormente mencionados.

### **3.2 Financiamiento y Presupuesto del SECAP**

La ejecución de los planes y programas de Formación, Capacitación, Perfeccionamiento, Calificación y Titulación Profesional es financiado de la siguiente manera:



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Código: MC – ASG-01	
			Versión: 01	
				Página : 8 de 35
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.		Aprobó: Líder del centro		Fecha Apr.: 29-04-2010


- ✓ El 0.5% sobre el valor de los roles de pago por sueldos y salarios provenientes de las instituciones públicas, de economía mixta que opten por nuestros servicios.
- ✓ Asignaciones del presupuesto general del Estado Ecuatoriano.
- ✓ Fondos propios de la Institución generados por autogestión y servicios
- ✓ Préstamos internos o externos concedidos a la Institución.

### 3.3 Misión

*“SER LA ENTIDAD DE FORMACIÓN QUE FACILITA LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL PARA EL TRABAJO EN EQUIPO, LA CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD, COADYUVANDO A ELEVAR LAS CONDICIONES DE VIDA DE LA POBLACIÓN DE NUESTRO PAÍS”.*

### 3.4 Visión


*“FORMAR TALENTO HUMANO COMPROMETIDO Y SOLIDARIO PARA EL TRABAJO EN LOS DIFERENTES SECTORES PRODUCTIVOS Y COMUNITARIOS DEL PAÍS DE ACUERDO A LOS AVANCES TECNOLÓGICOS, DEMANDAS Y NECESIDADES REALES DE LOS USUARIOS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL”.*

 <b>SECAP</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Código: MC – ASG-01
			Versión: 01
			Página : 9 de 35
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del centro	Fecha Apr.: 29-04-2010	

### 3.4.1 Estrategias de la Nueva Visión del SECAP

La nueva visión pretende formar interlocutores para el Estado, capacitados para conocer sus reales necesidades y su aporte al proceso como gestor y administrador de proyectos productivos comunitarios, en beneficio de su grupo social y con una relación costo/inversión favorable para el Estado. Es por eso que se plantean los siguientes objetivos:

- ✓ Crear niveles de organización interna, mediante la concertación y el trabajo en conjunto con las comunidades.
- ✓ Capacitar al personal técnico del programa en el diseño de estrategias para inducir a la toma de decisiones y generación de respuestas colectivas de las comunidades, fundamentados en la detección de problemas generales y sus correspondientes soluciones.
- ✓ Generar un espacio técnicamente concebido de concientización comunitaria, a través de la promoción de la Nueva Visión, y la Capacitación en Desarrollo y Participación Comunitaria.
- ✓ Potenciar las condiciones técnicas, organizativas y operativas para la creación de Unidades Productivas Autogestionarias, de acuerdo con las características culturales y productivas propias de las comunidades atendidas.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Código: MC – ASG-01	
			Versión: 01	
				Página : 9 de 35
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.		Aprobó: Líder del centro		Fecha Apr.: 29-04-2010

### 3.5 Valores.


Acorde con las estrategias de nuestra institución promovemos los valores del personal que trabaja en **SECAP** los cuales son:

- ✓ SERVICIO
- ✓ CALIDAD
- ✓ HONESTIDAD
- ✓ TRANSPARENCIA
- ✓ SOLIDARIDAD
- ✓ RESPETO
- ✓ CONFIANZA


Para cumplir con estos valores definimos un código de ética los que nos ayudan a plasmar los objetivos de la calidad en hechos tangibles para el desarrollo de la institución y del personal que en el labore.

#### **Código de Ética.**

- ✓ Buscar el bien común para alumnos, trabajadores docentes y de apoyo a la educación, por encima de los intereses particulares.
- ✓ Con acciones y palabras honestas y dignas de credibilidad propiciar, el beneficio de la institución.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MC – ASG-01
		Versión: 01
		Página : 9 de 35
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del centro	Fecha Apr.: 29-04-2010

- ✓ No usar el cargo en la institución para ganancia personal.
- ✓ Actuar siempre en forma imparcial y en estricta observancia de la norma
- ✓ Garantizar el acceso a la información de la gestión académica y administrativa.
- ✓ Atender con eficacia y calidad la optimización de los recursos y la rendición de cuentas.
- ✓ Respetar y defender la preservación del entorno cultural y ecológico de la institución.
- ✓ Atender a todos los miembros de la institución y a la comunidad con generosidad, sensibilidad, solidaridad e igualdad.
- ✓ Respetar sin excepción alguna la dignidad de la persona humana y los derechos y libertades que le son inherentes.
- ✓ Promover y apoyar estos compromisos con el ejemplo personal.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MC – ASG-01
		Versión: 01
		Página : 9 de 35
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del centro	Fecha Apr.: 29-04-2010

### 3.6. Organigrama.

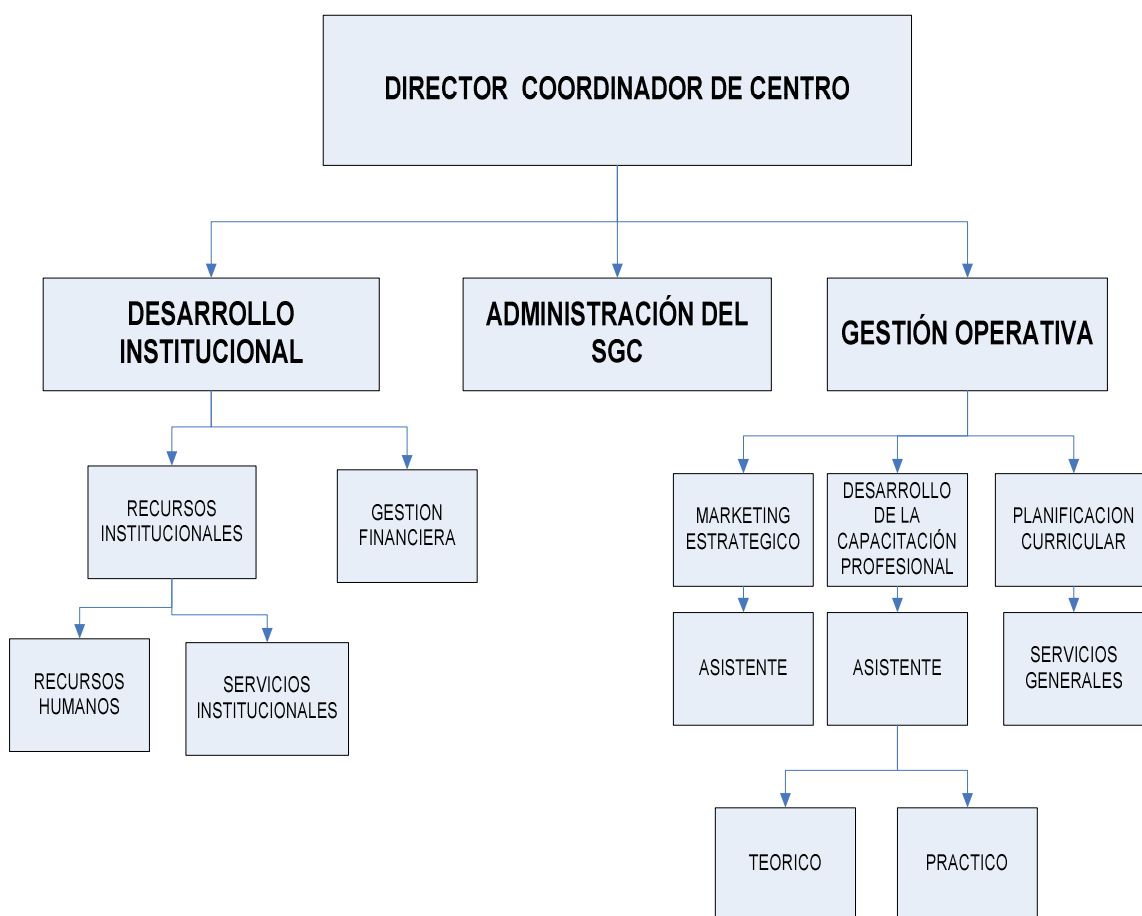



Fig.14 Organigrama

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El Sistema de Gestión de la Calidad del SECAP cumple con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2000 “**Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos** ejecutándose cada uno de ellos a través de Principios de Calidad e implantando en todos sus niveles de gestión una cultura de calidad.


 <b>SECAP</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Código: MC – ASG-01
			Versión: 01
	Elaboro: Aguinaldo S. – Pilco A.		
Aprobó: Líder del centro			

#### 4.1 Requisitos Generales.

El Sistema de Gestión de la Calidad, está conformado por: nuestro personal, la forma en que nos relacionamos, procesos, procedimientos así como por los recursos que utilizamos para garantizar la calidad de nuestros productos y servicios, en donde involucramos cada paso desde el diseño hasta su entrega y el servicio posterior a éste.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad:

- ✓ Identifican y determinan los procesos que intervienen en él.
- ✓ Determinan la secuencia e interacción de estos.
- ✓ Determinan los criterios y métodos que se requieren para asegurar su efectiva operación y control para cumplir con los requerimientos de nuestros clientes.
- ✓ Aseguran la disponibilidad de recursos e información necesarios para soportar su operación y seguimiento, así como su medición.
- ✓ Proporcionan seguimiento, análisis e implantan, cuando se requiere, las acciones necesarias para alcanzar los resultados planeados y la mejora continua para un mejor cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes.


 <b>SECAP</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Código: MC – ASG-01
			Versión: 01
			Página : 12 de 35
Elaboro: Aguinaldo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del centro	Fecha Apr.: 29-04-2010	

## 4.2 Requisitos de la Documentación.

### 4.2.1 Generalidades (Estructura Documental del SGC)

Para que el Sistema de Gestión de la Calidad opere consistentemente, se mantenga y pueda mejorarse, se ha establecido, documentado e implantado documentos, los cuales son:

- a) Declaraciones documentadas de una política y objetivos de calidad.
- b) Manual de Gestión de la Calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos por la Norma Internacional ISO 9001:2000 denominados “Gobernadores”,
- d) Los documentos requeridos por SECAP para asegurar el control, funcionamiento y planificación efectiva de sus procesos, son desarrollados y controlados por la misma Dirección estos documentos son denominados “Procedimientos Operativos” e “Instructivos de Trabajo”.
- e) El control de los registros de sus procesos y los “Registros de Calidad” requeridos por la Norma ISO 9001:2000 también serán controlados por la misma dirección. Los documentos requeridos por el SGC están estructurados en forma piramidal indicando la jerarquía y su aplicación.

 <b>SECAP</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		Código: MC – ASG-01
			Versión: 01
			Página : 12 de 35
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del centro	Fecha Apr.: 29-04-2010	


## POLITICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD



### 4.3 Mapa de Procesos

Para poder ordenar los documentos nos basamos en el siguiente mapa de procesos



	<b>MANUAL DE CALIDAD (MAPA DE PROCESOS)</b>	Código: MC – ASG-01
		Versión: 01
		Página : 13 de 35
Elaboro:	Aprobó:	Fecha Apr.:
Aguinaldo S. – Pilco A.	Líder del centro	29-04-2010

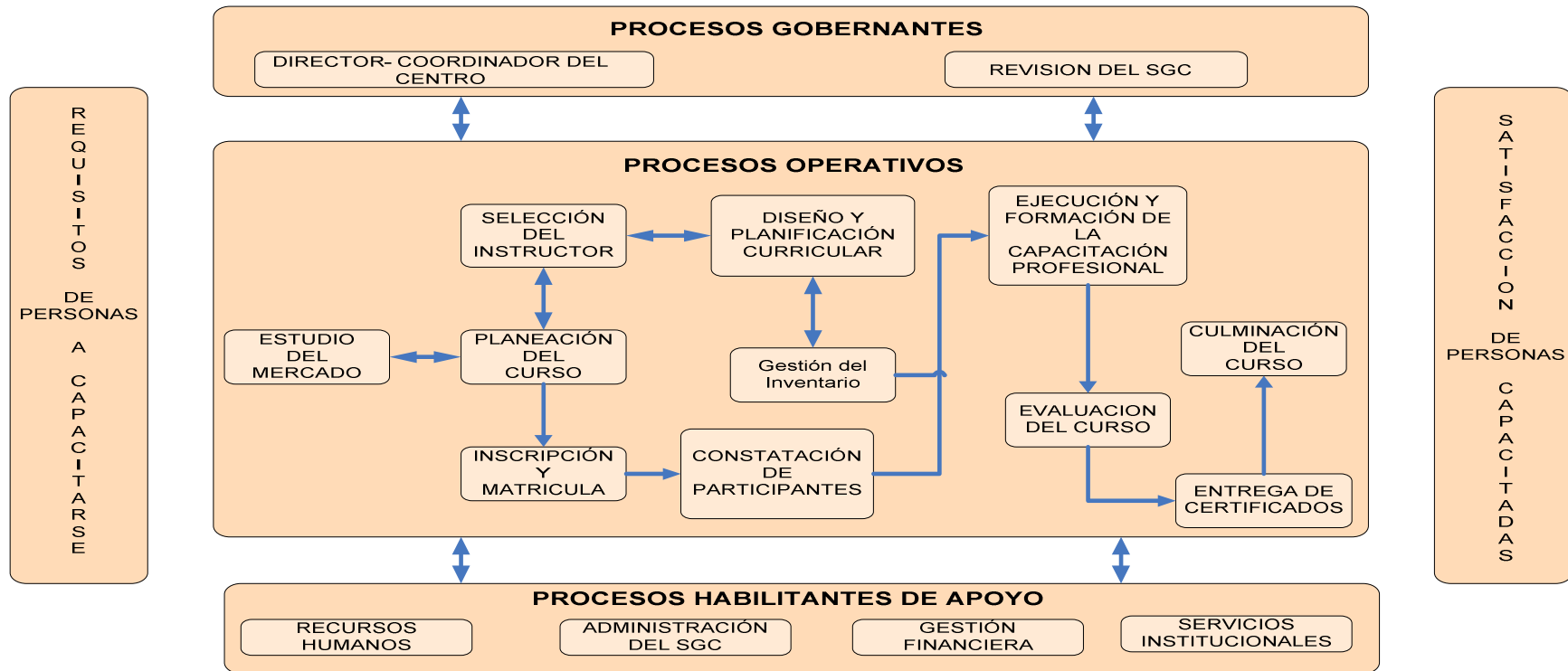


Fig. 15 Mapa de Procesos

## 5. CARACTERIZACIÓN INDIVIDUAL DE LOS PROCESOS

### 5.1. Procesos Gobernantes

#### 5.1.1. Planificación General

<b>Nombre</b>	Planificación General				
<b>Responsable</b>	Líder de gestión estratégica de las políticas y reglamentos del centro de capacitación				
<b>Propósito</b>	Afianzar y mejorar permanentemente la gestión por procesos de la institución				
<b>Documentos:</b>					
<b>Nombre de Procedimientos/Documentos</b>			<b>Formatos / Registros u otros</b>	<b>Documentos Externos</b>	
Documento General Plan Operativo Anual Documento General Proforma Presupuestaria Documento General Coordinación de Convenios Nacionales e Internacionales Documento General Administración del Sistema de Gestión Documento General Imagen Corporativa				Normas ISO 9001-2000	
<b>Proveedor</b>	<b>Insumo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Servicio</b>	<b>Cliente</b>	
				<b>Interno</b>	<b>Externo</b>
Planificación	Informe Estudio de Mercado	Jerarquización de las necesidades del mercado y establecimiento de metas pedagógicas y de gestión organizacional	Metas pedagógicas y de gestión organizacional	Gestión Operativa	
Gestión Operativa	Metodología de elaboración del POA	Programación de cursos y actividades	Plan operativo Anual.	Gestión Operativa	
Gestión Operativa	Presupuesto por áreas	Consolidación de los presupuestos parciales.	Proforma definitiva	Gestión Operativa	
Gestión Operativa	Informe de Promoción de actividades	Establecimiento de acuerdos	Acuerdos de trabajo	Planificación	
<b>Recursos</b>					
<b>Recursos Humanos</b>			<b>Máquina/Herramienta</b>	<b>Otros</b>	
Líder de la gestión estratégica de las políticas y reglamentos del centro de capacitación			Equipo de computo		
<b>Indicadores</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de Control</b>		
%Cumplimiento de los objetivos de la calidad	Objetivos cumplidos / Objetivos propuestos	Líder del centro de capacitación	Anual		

### 5.1.2. Revisión del Sistema de Gestión

<b>Nombre</b>	Revisión del SGC				
<b>Responsable</b>	Líder de gestión estratégica de las políticas y reglamentos del centro de capacitación				
<b>Propósito</b>	Revisar el SGC, para asegurar su cumplimiento, adecuación y eficacia continuos.				
<b>Documentos:</b>					
<b>Nombre de Procedimientos/Documentos</b>		<b>Formatos / Registros u otros</b>		<b>Documentos Externos</b>	
Manual de Calidad Procedimiento de revisión por la dirección Documento general información para la revisión por la dirección		Acta de revisión por la dirección Información para la revisión Plan de revisión por la dirección		Normas ISO 9001-2000	
<b>Proveedor</b>	<b>Insumo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Servicio</b>	<b>Cliente</b>	
				<b>Interno</b>	<b>Externo</b>
Procesos Productivos	No conformidad Resultados de auditorias	Estado del SGC a partir de las revisiones de la dirección Dar seguimiento a las no conformidades y acciones correctivas	Mejoras de la eficacia del SGC y sus procesos	Todos los procesos	
Administración por la dirección	Resultados de auditorias	Revisión de cumplimiento de los objetivos de la calidad y establecimiento de planes de acción Revisar resultados de auditorias Revisar del desempeño de los procesos			
Clientes	Retroalimentación del cliente	Revisar resultados de retroalimentación del cliente(satisfacción del cliente, quejas y reclamos)	Mejoras del producto en relación con los requisitos y necesidades del cliente		
Todos los procesos Revisión del SGC Administración por la dirección	Indicadores de proceso Recomendaciones para la mejora Revisiones previas del seguimiento Cambios que afecten al SGC	Revisar el estado de las actividades de mejora			
<b>Recursos</b>	<b>Recursos Humanos</b>		<b>Máquina/Herramienta</b>	<b>Otros</b>	
	Líder de gestión estratégica de las políticas y reglamentos del centro de capacitación		Equipo de oficina		
<b>Indicadores</b>	<b>Indicador</b>		<b>Fórmula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de Control</b>
	%Cumplimiento de los objetivos de la calidad		Objetivos cumplidos / Objetivos propuestos	Líder del centro de capacitación	Anual

## 5.2. Procesos Operativos

### 5.2.1. Estudios del Mercado

<b>Nombre</b>	Estudio de Mercado				
<b>Responsable</b>	Líder de gestión operativa.				
<b>Propósito</b>	Satisfacer las necesidades de formación y capacitación profesional de los clientes				
<b>Documentos:</b>					
<b>Nombre de Procedimientos/Documentos</b>			<b>Formatos / Registros u otros</b>		<b>Documentos Externos</b>
Procedimiento Análisis situacional y determinación de la demanda de servicios. Documento General Oferta de Servicios. Documento General detección de necesidades.					Normas ISO 9001-2000
PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	SERVICIOS	CLIENTE	
				INTERNO	EXTERNO
Planificación	Directorios Metodología de estudio del mercado de trabajo Información socio económica	Análisis de entorno y determinación del segmento de mercado	Diagnóstico situacional Clientes potenciales	Gestión Operativa	
Gestión Operativa	Diagnóstico situacional Clientes potenciales	Programación de entrevistas	Contacto con empresas públicas y privadas	Gestión Operativa	Empresas publicas y privadas
Organismos públicos y privados	Contacto con empresas públicas y privadas	Recolectar, procesas y analizar información	Diagnóstico de necesidades		Empresas publicas y privadas
Gestión Operativa	Diagnóstico de necesidades	Reuniones de trabajo con empresas publicas y privadas	Acuerdos de trabajo		Empresas publicas y privadas
Empresas Públicas y Privadas	Acuerdos de trabajo	Revisión y análisis	Plan operativo de atención al cliente	Planificación	
<b>Recursos</b>					
<b>Recursos Humanos</b>			<b>Máquina/Herramienta</b>	<b>Otros</b>	
Líder de gestión operativa			Equipo de oficina	Vehículos	
<b>Indicadores</b>					
<b>Indicador</b>		<b>Fórmula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de Control</b>	
%Cumplimiento de los objetivos de la calidad		Objetivos cumplidos / Objetivos propuestos	Líder de gestión operativa	Anual	

### 5.2.2. Planeación del Curso

<b>Nombre</b>	Planeación del curso.				
<b>Responsable</b>	Líder de gestión operativa				
<b>Propósito</b>	Satisfacer las necesidades de formación y capacitación profesional de los clientes				
<b>Documentos:</b>					
<b>Nombre de Procedimientos/Documentos</b>			<b>Formatos / Registros u otros</b>		<b>Documentos Externos</b>
Documento General Evaluación de impacto			Registro detección de necesidades		Normas ISO 9001-2000
<b>Proveedor</b>	<b>Insumo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Servicio</b>	<b>Cliente</b>	
				<b>Interno</b>	<b>Externo</b>
Planificación Gestión operativa	Metodología de estudio Listado de egresados	Análisis de metodología	Diseño muestral	Gestión Operativa	
Gestión Operativa	Diseño muestral	Operativo de campo	Encuestas diligenciadas	Gestión Operativa	
Gestión Operativa	Encuestas diligenciadas	Análisis de resultados	Informe del estudio	Gestión Estratégica	
<b>Recursos</b>					
<b>Recursos Humanos</b>			<b>Máquina/Herramienta</b>	<b>Otros</b>	
Líder de gestión operativa			Equipo de oficina	Vehículos	
<b>Indicadores</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>		<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de Control</b>	
%Cumplimiento de los objetivos de la calidad	Objetivos cumplidos / Objetivos propuestos		Líder de gestión operativa	Anual	

### 5.2.3. Selección del Instructor

<b>Nombre</b>	Selección de instructores				
<b>Responsable</b>	Líder de gestión operativa				
<b>Propósito</b>	Satisfacer las necesidades de formación y capacitación profesional de los clientes				
<b>Documentos:</b>					
<b>Nombre de Procedimientos/Documentos</b>		<b>Formatos / Registros u otros</b>		<b>Documentos Externos</b>	
Procedimiento selección de instructores Instructivo para valoración de instructores		Registro para selección de instructores Registro banco de instructores		Normas ISO 9001-2000	
Proveedor	Insumo	Actividades	Producto	Cliente	
				Interno	Externo
Gestión Operativa	Requerimientos de instructores	Difusión por la prensa y presentación de candidatos	Carpetas de aspirantes	Gestión Operativa	Medios de comunicación
Gestión Operativa	Carpetas de aspirantes	Analizar la documentación presentada	Instructores seleccionados	Gestión Estratégica	
<b>Recursos</b>					
<b>Recursos Humanos</b>			<b>Máquina/Herramienta</b>	<b>Otros</b>	
Líder de gestión operativa			Equipo de oficina		
<b>Indicadores</b>					
Indicador	Fórmula		Responsable	Frecuencia de Control	
%Cumplimiento de los objetivos de la calidad	Objetivos cumplidos / Objetivos propuestos		Líder de gestión operativa	Anual	

#### 5.2.4. Inscripción y Matricula

<b>Nombre</b>	Inscripción y matricula				
<b>Responsable</b>	Líder de gestión operativa				
<b>Propósito</b>	Satisfacer las necesidades de formación y capacitación profesional de los clientes				
<b>Documentos:</b>					
<b>Nombre de Procedimientos/Documentos</b>		<b>Formatos / Registros u otros</b>		<b>Documentos Externos</b>	
Documento general requisitos de inscripción Documento general ficha de inscripción		Registro requisitos de inscripción		Normas ISO 9001-2000	
<b>Proveedor</b>	<b>Insumo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Servicio</b>	<b>Cliente</b>	
				<b>Interno</b>	<b>Externo</b>
Gestión operativa	Curso o seminario aprobado	Dar a conocer el número de personas necesarias para el curso y los requisitos necesarios.	Personas interesadas	Gestión Operativa	Participantes
Gestión operativa	Personas interesadas	Comenzar con los tramites para la matricula de las personas interesadas en ser capacitadas	Ayudas didácticas	Planificación	Participantes
<b>Recursos</b>					
<b>Recursos Humanos</b>			<b>Máquina/Herramienta</b>	<b>Otros</b>	
Líder de gestión operativa			Equipo de oficina		
<b>Indicadores</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>		<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de Control</b>	
%Cumplimiento de los objetivos de la calidad	Objetivos cumplidos / Objetivos propuestos		Líder de gestión operativa	Anual	

### 5.2.5. Diseño y Planificación Curricular

<b>Nombre</b>	Diseño y Planificación curricular				
<b>Responsable</b>	Líder de gestión operativa				
<b>Propósito</b>	Satisfacer las necesidades de formación y capacitación profesional de los clientes				
<b>Documentos:</b>					
<b>Nombre de Procedimientos/Documentos</b>			<b>Formatos / Registros u otros</b>		<b>Documentos Externos</b>
Documento general planes y programas de estudio Procedimiento diseño y planificación curricular					Normas ISO 9001-2000
Proveedor	Insumo	Actividades	Servicio	Cliente	
				Interno	Externo
Planificación	Metodología de análisis ocupacional	Elaborar el perfil ocupacional de la ocupación investigada	Perfil ocupacional	Gestión Operativa	
Gestión Operativa	Perfil ocupacional	Estructurar el perfil pedagógico	Perfil pedagógico	Gestión Operativa	Empresas
Gestión Operativa	Perfil pedagógico	Preparar el plan de estudio	Plan de estudio	Gestión Operativa	
Gestión Operativa	Plan de estudio	Elaborar el programa de estudio	Programa de estudio	Gestión Operativa	
Gestión Operativa	Programa de estudio	Preparar el programa analítico	Programa analítico	Planificación	
<b>Recursos</b>					
<b>Recursos Humanos</b>			<b>Máquina/Herramienta</b>	<b>Otros</b>	
Líder de gestión operativa			Equipo de oficina		
<b>Indicadores</b>					
Indicador	Fórmula		Responsable	Frecuencia de Control	
%Cumplimiento de los objetivos de la calidad	Objetivos cumplidos / Objetivos propuestos		Líder de gestión operativa	Anual	



## 5.2.6. Constatación de Participantes

<b>Nombre</b>	Constatación de participantes				
<b>Responsable</b>	Líder de gestión operativa				
<b>Propósito</b>	Satisfacer las necesidades de formación y capacitación profesional de los clientes				
<b>Documentos:</b>					
<b>Nombre de procedimientos/documentos</b>			<b>Formatos registros</b>		<b>Documentos externos</b>
			Registro de participantes inscritos		Norma ISO 9001-2000
<b>Proveedor</b>	<b>Insumo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Servicio</b>	<b>Cliente</b>	
				<b>Interno</b>	<b>Externo</b>
Gestión operativa	Alumnos inscritos	Realizar un listado de los estudiantes matriculados y entregar con todos los datos en una carpeta al instructor	Alumnos matriculados	Gestión operativa	Participantes
Gestión operativa	Alumnos matriculados	Realizar una correcta distribución del aula especificada	Comienzo del curso	Planificación	Participantes
<b>Recursos</b>					
<b>Recursos Humanos</b>			<b>Máquina/Herramienta</b>	<b>Otros</b>	
Líder de gestión operativa			Equipo de oficina		
<b>Indicadores</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>		<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de Control</b>	
%Cumplimiento de los objetivos de la calidad	Objetivos cumplidos / Objetivos propuestos		Líder de gestión operativa	Anual	

### 5.2.7. Gestión del Inventario

<b>Nombre</b>	Gestión Inventario				
<b>Responsable</b>	Líder de gestión operativa				
<b>Propósito</b>	Satisfacer las necesidades de formación y capacitación profesional de los clientes				
<b>Documentos:</b>					
<b>Nombre de Procedimientos/Documentos</b>		<b>Formatos / Registros u otros</b>		<b>Documentos Externos</b>	
Procedimiento gestión inventario		Registro solicitud de materiales Registro orden de compra Registro inventario físico de materiales		Normas ISO 9001-2000	
<b>Proveedor</b>	<b>Insumo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Servicio</b>	<b>Cliente</b>	
				<b>Interno</b>	<b>Externo</b>
Planificación Gestión Operativa	Programa analítico	Revisar y desarrollar contenidos	Manual	Gestión Operativa	Participantes
Gestión Operativa	Manual	Revisar estrategias de aprendizaje planteadas en el programa analítico	Ayudas didácticas	Planificación	Participantes
<b>Recursos</b>					
<b>Recursos Humanos</b>			<b>Máquina/Herramienta</b>	<b>Otros</b>	
Líder de gestión operativa			Equipo de oficina		
<b>Indicadores</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>		<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de Control</b>	
%Cumplimiento de los objetivos de la calidad	Objetivos cumplidos / Objetivos propuestos		Líder de gestión operativa	Anual	

### 5.2.8. Ejecución y Formación de la Capacitación Profesional

<b>Nombre</b>	Ejecución y formación de la capacitación profesional				
<b>Responsable</b>	Líder de gestión operativa				
<b>Propósito</b>	Satisfacer las necesidades de formación y capacitación profesional de los clientes				
<b>Documentos:</b>					
<b>Nombre de Procedimientos/Documentos</b>		<b>Formatos / Registros u otros</b>		<b>Documentos Externos</b>	
Documento general planes de estudio. Documento general informe inicialización del curso. Documento general informe finalización del curso.		Registro control de asistencia		Normas ISO 9001-2000	
<b>Proveedor</b>	<b>Insumo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Servicio</b>	<b>Cliente</b>	
				<b>Interno</b>	<b>Externo</b>
Gestión Operativa	Resultados de la investigación de necesidades de formación y capacitación profesional	Estudio de las actividades de formación y capacitación profesional	Cursos a ofertar		Usuarios
Gestión Operativa	Cursos a ofertar	Promoción del servicio	Participantes inscritos	Gestión Operativa	Usuarios
Gestión Operativa	Participantes inscritos	Nivelar conocimientos	Participantes seleccionados		Usuarios
Gestión Operativa	Participantes seleccionados	Ejecución del proceso formativo	Participantes formados	Gestión Operativa	Usuarios
<b>Recursos</b>					
<b>Recursos Humanos</b>			<b>Máquina/Herramienta</b>	<b>Otros</b>	
Líder de gestión operativa			Equipo de oficina		
<b>Indicadores</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de Control</b>		
%Cumplimiento de los objetivos de la calidad	Objetivos cumplidos / Objetivos propuestos	Líder de gestión operativa	Anual		

### 5.2.9. Evaluación del Curso y Certificación

<b>Nombre</b>	Supervisión, evaluación y certificación del proceso formativo				
<b>Responsable</b>	Líder de gestión operativa				
<b>Propósito</b>	Satisfacer las necesidades de formación y capacitación profesional de los clientes				
<b>Documentos:</b>					
<b>Nombre de Procedimientos/Documentos</b>	<b>Formatos / Registros u otros</b>		<b>Documentos Externos</b>		
Documento general evaluación del curso e instructor procedimiento evaluación del curso Documento general evaluación al instructor Documento general evaluación al alumno Documento general informe resultados de evaluación Documento general formato de certificado Procedimiento entrega de certificado	Registro alumnos aprobados Registro orden de pago		Normas ISO 9001-2000		
<b>Proveedor</b>	<b>Insumo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Servicio</b>	<b>Cliente</b>	
				<b>Interno</b>	<b>Externo</b>
Gestión Operativa Planificación	Formularios A, B y libros de certificación de cursos	Control de participación en actividades de formación y capacitación profesional	Formato de participantes aprobados	Gestión Operativa	Usuarios
<b>Recursos</b>					
	<b>Recursos Humanos</b>		<b>Máquina/Herramienta</b>	<b>Otros</b>	
	Líder de gestión operativa		Equipo de oficina		
<b>Indicadores</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>		<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de Control</b>	
%Cumplimiento de los objetivos de la calidad	Objetivos cumplidos / Objetivos propuestos		Líder de gestión operativa	Anual	

### 5.2.10. Culminación del Curso

<b>Nombre</b>	Culminación del curso				
<b>Responsable</b>	Líder de gestión operativa				
<b>Propósito</b>	Satisfacer las necesidades de formación y capacitación profesional de los clientes				
<b>Documentos:</b>					
<b>Nombre de Procedimientos/Documentos</b>			<b>Formatos / Registros u otros</b>		<b>Documentos Externos</b>
			Registro control de certificados		Normas ISO 9001-2000
<b>Proveedor</b>	<b>Insumo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Servicio</b>	<b>Cliente</b>	
				<b>Interno</b>	<b>Externo</b>
Gestión Operativa	Formatos -B-	Procesar información recibida	Reporte estadístico	Gestión Operativa	
Gestión Operativa	Reporte estadístico	Análisis del reporte estadístico	Informe para toma de decisiones	Planificación	
<b>Recursos</b>					
	<b>Recursos Humanos</b>		<b>Máquina/Herramienta</b>	<b>Otros</b>	
	Líder de gestión operativa		Equipo de oficina		
<b>Indicadores</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>		<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de Control</b>	
%Cumplimiento de los objetivos de la calidad	Objetivos cumplidos / Objetivos propuestos		Líder de gestión operativa	Anual	

### 5.3.1. Procesos Habilitantes de Apoyo

### 5.3.2. Recursos Humanos

<b>Nombre</b>	Recursos Humanos				
<b>Responsable</b>	Líder de Recursos Humanos				
<b>Propósito</b>	Proveer y administrar los recursos humanos y servicios que requiere la gestión de los procesos del centro operativo				
<b>Documentos:</b>					
<b>Nombre de Procedimientos/Documentos</b>		<b>Formatos / Registros u otros</b>		<b>Documentos Externos</b>	
Doc. general de capacitación y bienestar personal Procedimiento Recursos humanos		Registro de control de personal Registro evaluación y desempeño		Normas ISO 9001-2000	
<b>Proveedor</b>	<b>Insumo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Servicio</b>	<b>Cliente</b>	
				<b>Interno</b>	<b>Externo</b>
Desarrollo Institucional	Tarjetas de asistencia, Solicitudes de permiso Hojas de salida	Revisión de asistencia del personal	Informe de asistencia	Desarrollo Institucional	
Desarrollo Institucional	Informe de asistencia	Registro de faltas o permisos en Cuadro de vacaciones	Reporte administrativo previo a elaboración de rol	Gestión Financiera	
<b>Recursos</b>					
<b>Recursos Humanos</b>			<b>Máquina/Herramienta</b>	<b>Otros</b>	
Líder de recursos humanos			Equipo de oficina		
<b>Indicadores</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de Control</b>		
%Cumplimiento de los objetivos de la calidad	Objetivos cumplidos / Objetivos propuestos	Líder de recursos humanos	Anual		

### 5.3.3. Administración del SGS

<b>Nombre</b>	Administración del sistema de gestión de calidad				
<b>Responsable</b>	Líder de Gestión de calidad				
<b>Propósito</b>	Establecer, documentar, implementar y mantener un SGC				
<b>Documentos:</b>					
<b>Nombre de Procedimientos/Documentos</b>	<b>Formatos / Registros u otros</b>		<b>Documentos Externos</b>		
Procedimiento Auditoría Interna -Manual de la calidad -Procedimiento Control de Documentos- Procedimientos Control de registros-Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas o de mejora -Procedimiento Auditoría –Interna-documento general mapa de procesos- Documento General Diagrama de Operaciones	Registro Lista Maestra de Documentos-Registro Lista Maestra de Registros- Registro de ACPM's-Registro Lista De Verificación-Registro Control de Cursos dictado- Instructivo elaboración y control de documentos		Normas ISO 9001-2000		
<b>Proveedor</b>	<b>Insumo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Servicio</b>	<b>Cliente</b>	
				<b>Interno</b>	<b>Externo</b>
Audidores internos	Informe de auditoría interna	Mejorar continuamente la eficacia del SGC Realizar seguimiento, medición y análisis de procesos Mejorar continuamente la eficacia del SGC	Plan de auditorías	Todas las actividades	
Todas las actividades	Necesidad de elaboración o cambio en documentos	Revisar y aprobar documentos necesarios para el sistema de gestión de la calidad Determinar problemas que afecten a la calidad y planificar acciones correctivas	Documentación del SGC		
Todas las actividades	Registro de control	Actualizar listas maestras de documentos y registros Controlar documentos y registros utilizados por el SGC	Listas maestras de documentos y registros actualizadas	Todas las actividades	
<b>Recursos</b>	<b>Recursos Humanos</b>		<b>Máquina/Herramienta</b>	<b>Otros</b>	
	Líder de gestión de calidad		Equipo de oficina		
<b>Indicadores</b>	<b>Indicador</b>		<b>Fórmula</b>	<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de Control</b>
	%Cumplimiento de los objetivos de la calidad		Objetivos cumplidos / Objetivos propuestos	Líder de gestión de calidad	Anual

### 5.3.4. Gestión Financiera

<b>Nombre</b>	Gestión Financiera				
<b>Responsable</b>	Líder de Gestión Financiera				
<b>Propósito</b>	Proveer y administrar los recursos financieros que requiere la gestión de los procesos del Centro Operativo				
<b>Documentos:</b>					
<b>Nombre de Procedimientos/Documentos</b>		<b>Formatos / Registros u otros</b>		<b>Documentos Externos</b>	
Procedimiento gestión financiera Documento general informe de compras y servicios al SRI		Registro balances mensuales Registro declaraciones tributarias Registro pago de nominas Registro pago de proveedores Registro recaudaciones Registro orden de compra Registro evaluación proveedores Registro ejecución presupuestarias		Normas ISO 9001-2000	
Proveedor	Insumo	Actividades	Servicio	Cliente	
				Interno	Externo
G. Financiera	Comprobantes de egreso e ingreso	Registro de ingresos y egresos	Asientos contables ingresados al sistema	Gestión Financiera	
G. Financiera	Asientos contables ingresados al sistema	Generación de borrador de balances	Balances provisionales	Gestión Financiera	
G. Financiera	Balances provisionales	Conciliación presupuestaria	Cédula conciliada con contabilidad	Gestión Financiera	
G. Financiera	Cédula conciliada con contabilidad	Conciliación bancaria	Cuenta bancos conciliada	Gestión Financiera	
G. Financiera	Auxiliar de suministros Movimiento de bodega Cuenta bancos conciliada	Conciliación cuentas suministros	Cuentas suministros conciliada	Gestión Financiera	
G. Financiera	Aux. pasivos corrientes Base legal tributaria Reportes del IESS	Conciliación cuentas corrientes	Cuentas corrientes conciliadas	Gestión Financiera	




G. Financiera	Cuentas corrientes	Realización de ajustes	Balances ajustados	G. Financiera	
G. Financiera	Balances ajustados	Generación de balances mensuales	Balances mensuales	Estratégica	
G. Financiera	Asientos contables Facturas Leyes y reglamentos tributarios	Generación de reporte contable de Retenciones	Detalle de retenciones tributarias	Gestión Financiera	
G. Financiera	Detalle de retenciones tributarias	Revisión del detalle de retenciones	Detalle de retenciones tributarias revisadas	Gestión Financiera	
G. Financiera SRI	Detalle de retenciones tributarias revisadas Software SRI	Llenado de formularios para Declaraciones	Formularios impresos y legalizados, y disquetes grabados		Servicio de Rentas Internas - SRI -
G. Financiera	Formularios impresos y legalizados	Presentación de declaraciones al Servicio de Rentas Internas -SRI-	Copia sellada de formulario	Gestión Financiera	Servicio de Rentas Internas
G. Financiera Prov. bienes y servicios	Comprobantes de pago Facturas	Recepción de comprobantes de pago	Documentos organizados para ingreso	Gestión Financiera	
G. Financiera SRI	Documentos organizados para ingreso Software SRI	Ingreso de información al sistema Computarizado	Talón de resumen y disquetes con información	Gestión Financiera	
G. Financiera	Talón de resumen y disquetes con información	Presentación al Servicio de Rentas Internas	Copia sellada por el SRI	Gestión Financiera	SRI

<b>Recursos</b>					
		<b>Recursos Humanos</b>		<b>Máquina/Herramienta</b>	<b>Otros</b>
		Líder de gestión financiera		Equipo de oficina	
<b>Indicadores</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>		<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de Control</b>	
%Cumplimiento de los objetivos de la calidad	Objetivos cumplidos / Objetivos propuestos		Líder de gestión financiera	Anual	

### 5.3.5. Servicios Institucionales

<b>Nombre</b>	Servicios Institucionales				
<b>Responsable</b>	Líder de Recursos Institucionales				
<b>Propósito</b>	Proveer y administrar los recursos humanos y servicios que requiere la gestión de los procesos del centro operativo				
<b>Documentos:</b>					
<b>Nombre de Procedimientos/Documentos</b>		<b>Formatos / Registros u otros</b>		<b>Documentos Externos</b>	
Procedimiento Mantenimiento		Registro plan de mantenimiento preventivo Registro orden de mantenimiento		Normas ISO 9001-2000	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>INSUMO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>CLIENTE</b>	
				<b>INTERNO</b>	<b>EXTERNO</b>
G. Operativa	Plan Operativo Cronograma de Actividades	Análisis de necesidades para desarrollo de acciones de las unidades de gestión	Necesidades priorizadas	Desarrollo Institucional	Proveedores
Desarrollo Institucional	Necesidades priorizadas	Adquisición de suministros, materiales y equipos.	Stock de suministros, materiales y equipos	Gestión Operativa	
G. Operativa	Bienes Muebles e inmuebles	Determinación de necesidades	Informe de requerimientos	Desarrollo Institucional	
Desarrollo Institucional	Informe de requerimientos	Coordinación con empresas que brindan servicios de mantenimiento e invitación	Ofertas de servicios		Proveedores
Proveedores	Ofertas de servicios	Análisis y aprobación	Contratación del servicio	Gestión Estratégica	
<b>Recursos</b>					
	<b>Recursos Humanos</b>		<b>Máquina/Herramienta</b>	<b>Otros</b>	
	Líder de recursos institucionales		Equipo de oficina		
<b>Indicadores</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>		<b>Responsable</b>	<b>Frecuencia de Control</b>	
%Cumplimiento de los obj de la calidad	Objetivos cumplidos / Objetivos propuestos		Líder de rec. Inst.	Anual	

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: MC – ASG-01
		Versión: 01
		Página : 35 de 35
Elaboro: Aguinaldo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del centro	Fecha Apr.: 29-04-2010

## 6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Tabla. VI** Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

<b>PROCESOS GOBERNANTES</b>		
Planificación General	DG-PLG-01	Documento General Plan Operativo Anual
	DG-PLG-02	Documento General Proforma Presupuestaria
	DG-PLG-03	Documento General Coordinación de convenios nacionales e internacionales
	DG-PLG-04	Documento General Administración del sistema de gestión
	DG-PLG-05	Documento General Imagen corporativa.
Revisión Gerencial	DG-RSG-01	Documento General información para la revisión por la dirección.
	PR-RSG-01	Procedimiento revisión por la Dirección.

<b>PROCESOS OPERATIVOS</b>		
Estudio del mercado	PR-ESM-01	Procedimientos Análisis Situacional y determinación de la demanda de servicios.
	DG-ESM-01	Documento General Oferta de servicios
	DG-ESM-02	Documento General detección de necesidades
Planeación del curso	DG-PLC-01	Documento General Evaluación de Impacto
	RE-PLC-01	Registro detección de necesidades
Selección del capacitador	PR-SEC-01	Procedimiento Selección de instructores
	IT-SEC-01	Instructivo para Valoración de Instructores.
	RE-SEC-01	Registro para Selección de Instructores
	RE-SEC-02	Registro banco de Instructores
Inscripción y Matrícula	DG-IYM-01	Documento General Requisitos de Inscripción
	DG-IYM-02	Documento General Ficha de Inscripción
	RE-IYM-01	Registro requisitos de inscripción.
Diseño y Planificación Curricular	PR-DPC-01	Procedimiento Planificación y Diseño curricular
	DG-DPC-01	Documento General planes y programas de estudio
Constatación de Participante	RE-CDP-01	Registro de Participantes Inscritos
Gestión del Inventario	PR-GIN-01	Procedimiento Gestión de Inventario
	RE-GIN-01	Registro Inventario Físico de Materiales
	RE-GIN-02	Registro solicitud de compra
	RE-GIN-03	Registro solicitud de materiales
Ejecución y Formación de la Capacitación Profesional.	DG-EFC-01	Documento General planes de estudio
	DG-EFC-02	Documento General informe inicialización del curso
	DG-EFC-03	Documento General informe finalización del curso
	RE-EFC-01	Registro Control de Asistencia

Evaluación del Curso	PR-EDC-01	Procedimiento Evaluación del Curso
	DG-EDC-01	Documento General evaluación del curso e instructor por parte de los alumnos
	DG-EDC-02	Documento General evaluación al instructor.
	DG-EDC-03	Documento General evaluación al alumno.
	DG-EDC-04	Documento General informe resultado de evaluación.
Certificados	PR-CER-01	Procedimiento certificados
	RE-CER-01	Registro alumnos aprobados
	RE-CER-02	Registro orden de pago
	DG-CER-01	Documento General formato de Certificado
Culminación del Curso	RE-CDC-01	Registro control de Certificados

<b>PROCESOS HABILITANTES DE APOYO</b>		
Recursos Humanos	PR-RHU-01	Procedimiento Recursos Humanos
	RE-RHU-01	Registro de Control del Personal
	RE-RHU-02	Registro Evaluación y desempeño
	DG-RHU-01	Documento General de Capacitación y Bienestar
Administración del SGS	MC-ASG-01	Manual de la calidad
	PR-ASG-01	Procedimiento Control de Documentos
	PR-ASG-02	Procedimientos Control de registros
	PR-ASG-03	Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas o de mejora
	PR-ASG-04	Procedimiento Auditoría Interna
	DG-ASG-01	Documento General Mapa de Procesos
	DG-ASG-02	Documento General Diagrama de Operaciones
	IT-ASG-01	Instructivo Elaboración y Control de Documentos
	RE-ASG-01	Registro Lista Maestra de Documentos
	RE-ASG-02	Registro Lista Maestra de Registros
	RE-ASG-04	Registro de ACPM's
	RE-ASG-05	Registro Lista De Verificación
Gestión Financiera	PR-GEF-01	Procedimiento Gestión del Inventario
	RE-GEF-01	Registro Balances Mensuales
	RE-GEF-02	Registro Declaraciones tributarias
	DG-GEF-01	Documento General Informes de compras y servicios al SRI
	RE-GEF-03	Registro Pagos de nomina
	RE-GEF-04	Registro Orden de Compra
	RE-GEF-05	Registro Evaluación a proveedores
	RE-GEF-06	Registro Calificación a proveedores
	RE-GEF-07	Registro Pagos de Proveedores
	RE-GEF-08	Registro Recaudaciones
Servicios Institucionales	PR-SIN-01	Procedimiento Mantenimiento
	RE-SIN-01	Registro Plan de mantenimiento Preventivo
	RE-SIN-02	Registro de Mantenimiento
	RE-SIN-03	Registro Orden de mantenimiento

#### **4.6. Elaboración de Documentos**

SECAP o cualquier otra organización, tiene la obligación de elaborar por escrito los “procedimientos documentados” requeridos por la Norma ISO 9001-2000; además de los necesarios para la planificación general y la gestión de las actividades que tienen mayor impacto sobre la calidad.


Los “procedimientos documentados” obligatorios por la Norma son:

1. Control de documentos
2. Control de registros
3. Auditoría interna
4. Acción correctiva
5. Acción preventiva

Los principales objetivos de documentar un Sistema de Gestión de la Calidad es permitir a la organización:

- ✓ Definir responsabilidades y autoridades.
- ✓ Identificar y estandarizar las actividades de los procesos.
- ✓ Alcanzar los resultados planificados y la mejora de los procesos.
- ✓ Asegurar la disponibilidad de recursos para apoyar la operación de los procesos.
- ✓ Adiestrar a los empleados de la organización.
- ✓ Suministrar bases documentales para auditorias.

#### 4.6.1. Estructura para la elaboración y control de documentos

 <b>SECAP</b>	<b>INSTRUCTIVO DE ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Código: IT- ASG - 01
		Versión: 01
		Página :
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del centro	Fecha Apr.: 27-03-2010

### 1. OBJETIVO

Proporcionar las instrucciones para la elaboración e identificación de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad SECAP RIOBAMBA

### 2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

#### 2.1. CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS

##### ✓ **Procedimientos**

***“Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso”.***

Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, determinación de tiempos y métodos de trabajo para lograr el oportuno y eficiente desarrollo de una actividad.

Los procedimientos deben contener la siguiente información:

1. **Objetivo** (Indica la razón de ser del procedimiento)
2. **Alcance** (para quién y hasta dónde se aplica este procedimiento)

3. **Responsables** (persona responsable del proceso o de la actividad).
  4. **Definiciones** (definición de conceptos de registros, palabras técnicas, palabras no comunes o siglas que se utilizan en el procedimiento).
  5. **Referencias** (documentos que contienen información asociada al procedimiento).
  6. **Registros y documentos** (muestran la evidencia u otra información adicional).
  7. **Procedimiento** (es la descripción del procedimiento utilizando diagramas de flujo o texto).
- ✓ **Instructivos**

***“Descripción detallada de cómo realizar y registrar tareas”.***

Detalla parte de un procedimiento o manual de operación, según su complejidad o tamaño.

Los instructivos deben contener la siguiente información:

1. **Objetivo** (Indica la razón de ser del instructivo).
2. **Descripción de las actividades** (descritas en diagramas de flujo o texto).

## 2.2. NOMENCLATURA PARA CÓDIGOS DE LA DOCUMENTACIÓN

2.2.1. La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de SECAP, está identificada con el código cuyo formato es **AA-BBB-00** (nomenclatura original), donde:

**AA.-** Corresponden a las siglas del tipo de documento, como se indica:

**Tabla. VII** Nomenclatura de Documentos.

<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	<b>ABREVIATURA</b>
Procedimientos	PR
Instrucciones de Trabajo	IT
Manuales de Funciones	MF
Manual de Calidad	MC
Registro	RE
Documentos Generales	DG

**BBB.-** Corresponden a las siglas de cada proceso:

**Tabla. VIII** Identificación de Procesos.

Planificación General	PLG	<b>PROCESOS GOBERNANTES</b>
Revisión Gerencial	RSG	
Estudio del mercado	ESM	
Planeación del Curso	PLC	
Selección del Capacitador	SEC	
Inscripción y Matricula	IYM	
Diseño y Planificación Curricular	DPC	




Constatación de participantes	CDP	<b>PROCESOS OPERATIVOS</b>
Petición de Suministros	PDS	
Ejecución y Formación de la Capacitación Profesional	EFC	
Evaluación del Curso	EDC	
Certificados	CER	
Culminación del Curso	CDC	
Recursos Humanos	RHU	<b>PROCESOS HABILITANTES DE APOYO</b>
Administración del SGC	ASG	
Gestión Financiera	GEF	
Servicios Institucionales	SIN	

**00.-** Corresponde a la numeración secuencial que se encuentra de los documentos de un proceso

### 2.3. ENCABEZADO DE LA DOCUMENTACIÓN

**2.3.1.** Los Procedimientos, Instructivos, Manual de Funciones y Manual de la Calidad, del Sistema de Gestión de la Calidad de SECAP deben contener el siguiente encabezado:

	<b>TITULO DEL DOCUMENTO</b>	<b>Código:</b> AA-BBB-00
		<b>Versión:</b> 00
		<b>Página:</b> 0 de 0
<b>Elaboro:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Fecha Apr.:</b>

- ✓ Logotipo de la empresa
- ✓ Título del documento
- ✓ Código del documento
- ✓ Versión del documento

- ✓ Número de páginas
- ✓ Registro de revisiones (responsable de elaboración, aprobación y fecha de aprobación).

**2.3.2.** Los planes y formatos del Sistema de Gestión de Calidad de SECAP deben contener el siguiente encabezado.



### TÍTULO DEL DOCUMENTO

- ✓ Logotipo de la Institución
- ✓ Título del documento
- ✓ Código del documento

## 2.4. RESPONSABLES

**Tabla. IX** Identificación de Procesos.

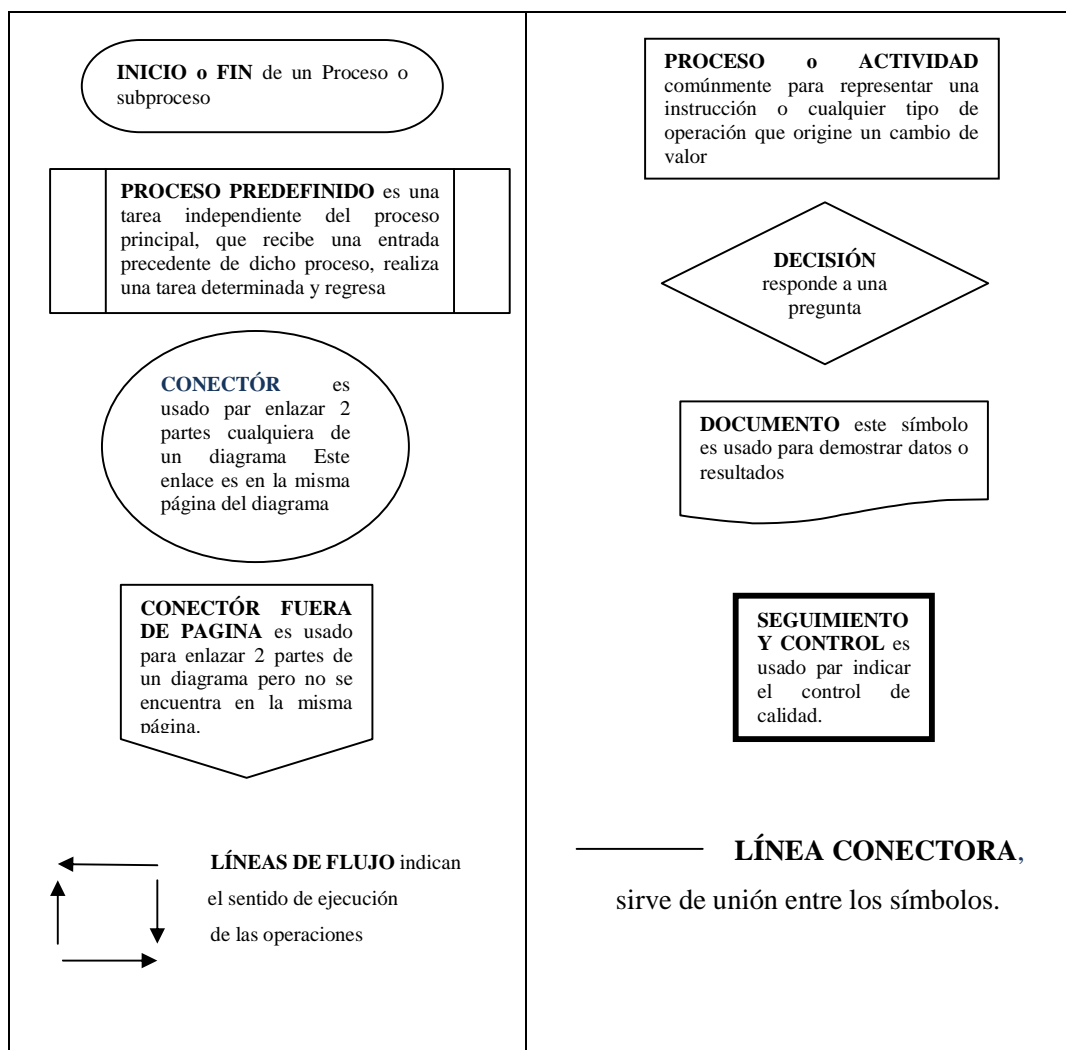
Documentación	Elaboración	Aprobación
Política y Objetivos de Calidad	Director	Líder del centro
Manual de Calidad	Representante del departamento de SGC	Líder del centro
Manual de Funciones	Líder de recursos humanos	Líder de Gestión Operativa
Procedimientos	Responsable del Proceso	Líder del centro
Registros	Responsable del Proceso	Líder del centro

## 2.5. NOMENCLATURA DEL DIAGRAMA DE FLUJO

Un diagrama de flujo representa la esquematización gráfica de un proceso, muestra las tareas o actividades en el orden lógico que deben realizarse dentro de un proceso, su correcta construcción facilita alcanzar un objetivo.

Se basa en la utilización de diversos símbolos normalizados que representan operaciones específicas, conectadas con flechas para indicar la secuencia de operación y hacer comprensibles los diagramas a todas las personas.

La siguiente nomenclatura será aplicable tanto en procedimientos como instructivos, cuando aplique:



**FIG. 16** Símbolos del Diagrama de Flujo

#### **4.7. Levantamiento de procedimientos**


Para el levantamiento de procedimientos, una herramienta fundamental es el mapa de procesos, generalmente se debe partir de él para determinar por área los diagramas internos que constituye la organización, en el caso de SECAP la metodología implementada para la elaboración de procedimientos se centra en:

- ✓ El tipo de actividad
- ✓ La interacción de los procesos
- ✓ La competencia del personal

Para iniciar con el levantamiento se ejecutaron las siguientes etapas:

1. Determinar los procesos necesarios para proporcionar un servicio coherente.
2. Identificar el alcance y contenido de cada procedimiento.
3. Establecer un formato que sea aplicable o sirva como referencia para elaborar el sistema de la calidad.
4. Elaborar y presentar el borrador de los procedimientos para su respectiva revisión, análisis y aprobación.
5. Recopilar sugerencias o comentarios de los responsables de cada proceso a partir de su revisión.
6. Analizar las sugerencias o comentarios para la elaboración del procedimiento definitivo de cada proceso.

#### 4.7.1. Procedimiento Control de Documentos

 <b>SECAP</b>	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Código: PR- ASG - 01
		Versión: 00
		Página:
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del Centro	Fecha Apr.: 23-03-2010

### 1. OBJETIVO

Asegurar que los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se elaboran, aprueban, publican, distribuyen y administran de acuerdo a lo especificado en este procedimiento.

### 2. ALCANCE

Aplicar a la documentación generada por fuentes internas o externas que afecten al Sistema de la Calidad.

### 3. RESPONSABLES

Líder del Centro

#### **4. DEFINICIONES**

Lista maestra de documentos: Listado de documentos controlados por el sistema de gestión.

Documento controlado: Documento incluido en la lista maestra.

#### **5. REFERENCIAS**

Norma ISO 9001-2000.- Sistema de Gestión de la calidad. Requisitos

Instructivo de elaboración y control de documentos.- Detalla los formatos para elaborar e identificar la documentación del SGC. (IT-ASG-01).

#### **6. REGISTROS Y DOCUMENTOS**

- ✓ Lista Maestra de Documentos (RE-ASG-01). ANEXO 33.

#### **7. PROCEDIMIENTO**

### DOCUMENTOS INTERNOS

**Tabla. X** Procedimiento Control de Documentos Internos

Actividad	Descripción	Responsable
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Elaborar[Elaborar documentos]     Elaborar --&gt; Revisar[Revisar el documento]     Revisar --&gt; Aprobar{Aprobar}     Aprobar -- No --&gt; Revisar     Aprobar -- Si --&gt; Publicar[Publicar documentos]     Publicar --&gt; Difusion[Difusión de documentos]     Difusion --&gt; Vigencia[Vigencia de un documento]     Vigencia --&gt; Implementacion[Implementación de documentos]     Implementacion --&gt; Modificacion[Modificación de documentos]     Modificacion --&gt; Fin([Fin])         </pre>	<p>Se identifican la necesidad de elaborar un documento cuando sea:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Requerido por el SGC.</li> <li>2. Necesario para cumplir requisitos legales y reglamentarios.</li> </ol> <p>Para la elaboración de documentos se revisa el formato establecido para la elaboración e identificación de documentos dentro del SGC. Ver (IT-ASG-01).</p> <p>El responsable de la elaboración del documento lo somete a aprobación para revisar el contenido.</p> <p>Una vez revisado el documento es aprobado por la autoridad correspondiente.</p> <p>Si es aprobado, el responsable del documento recolecta las firmas de elaboración y aprobación correspondientes en el encabezado del documento.</p> <p>Si el documento no cumple lo establecido, se devuelve para su adecuación.</p> <p>Según las necesidades de cada dependencia, se publica, distribuye y actualiza los documentos en los puntos de uso del área correspondiente, registrándose en la Lista Maestra de Documentos .Ver (RE-ASG-04). Se destruye los ejemplares obsoletos en papel o se guarda una copia en archivo electrónico con su respectiva identificación para prevenir su uso no intencionado.</p> <p>El responsable del documento lo difunde al personal involucrado a través de las siguientes formas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Reunión de Difusión.</li> <li>b) Notificación.</li> </ol> <p>Todo documento impreso, deben identificarse con la leyenda: "documento controlado".</p> <p>Se consideran documentos vigentes solo aquellos que se encuentran registrados en la lista maestra de documentos.</p> <p>Si durante o después de la implementación se requiere hacer cambios a la documentación, para el control de cambios se actualiza el número de versión ,se registra la descripción de los cambios con negrita, se somete a revisión y se analiza que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No vaya en contra de los requisitos legales o reglamentarios.</li> <li>2. Agregue valor al Proceso o Subproceso.</li> <li>3. Como afecta a otros procesos, subprocesos y documentos.</li> </ol>	<p>Líderes de área</p> <p>Responsables de proceso.</p> <p>Representante de la dirección o Gerente general</p> <p>Representante de la dirección</p> <p>Representante de la dirección y Líder de área</p> <p>Representante de la dirección</p> <p>Líder de área</p> <p>Líder de área Representante de la dirección o Gerente general</p>

## DOCUMENTOS EXTERNOS

**Tabla XI.** Procedimiento Control de Documentos Externos

Actividad	Descripción	Responsable
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Solicitar[Solicitar, incluir o modificar documento externo]     Solicitar --&gt; Actualizar[Actualizar Lista Maestra de Documentos externos]     Actualizar --&gt; Implementacion[Implementación de los documentos]     Implementacion --&gt; Fin([Fin])           </pre>	<p>Solicitar Representante de la Dirección incluir o modificar un documento externo en la Lista Maestra de Documentos. Ver (RE-ASG-04)</p> <p>La lista maestra de documentos se actualiza para:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notificar el nombre, vigencia y usuarios del documento.</li> <li>2. Actualizar el documento a los usuarios.</li> <li>3. Registrar su distribución.</li> </ol> <p>Cuando se utilice un documento externo en la operación, se debe recolectar los documentos obsoletos y destruirlos en su caso, o mantenerlos para referencia solicitando el sello de “documento obsoleto”.</p>	<p>Líderes de área</p> <p>Representante de la dirección</p> <p>Representante de la dirección</p>

### 4.7.2. Procedimiento Control de Registros

<p><b>SECAP</b></p>	<b>CONTROL DE REGISTROS</b>	Código: PR- ASG - 02
		Versión: 00
		Página:
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del centro	Fecha Apr.: 23-03-2010

#### 1. OBJETIVO

Controlar los registros y sus modificaciones en el Sistema de Gestión de la Calidad.



## **2. ALCANCE**

Registros utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

## **3. RESPONSABLES**

Líder del centro

## **4. DEFINICIONES**

Archivo: Medio donde se almacenan los registros, se clasifican así:

*Por su forma*: Físico y Electrónico

*Por su uso*: Activo y Pasivo

## **5. REFERENCIAS**

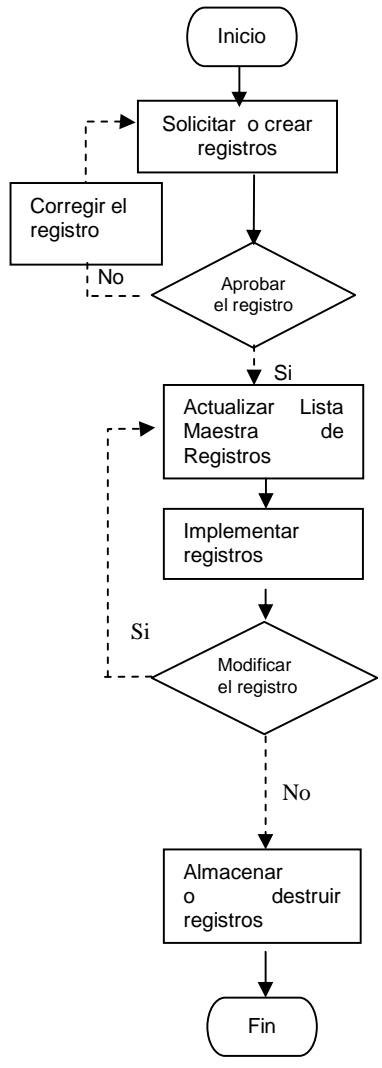
Norma ISO 9001-2000.- Sistema de Gestión de la calidad. Requisitos

## **6. REGISTROS Y DOCUMENTOS**


- ✓ Lista Maestra de Registros (RE-ASG-02) ANEXO 34

## 7. PROCEDIMIENTO

**Tabla XII.** Procedimiento Control de Registros.

Actividad	Descripción	Responsable
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Solicitar[Solicitar o crear registros]     Solicitar --&gt; Aprobar{Aprobar el registro}     Aprobar -- No --&gt; Corregir[Corregir el registro]     Corregir -.-&gt; Solicitar     Aprobar -- Si --&gt; Actualizar[Actualizar Lista de Registros]     Actualizar --&gt; Implementar[Implementar registros]     Implementar --&gt; Modificar{Modificar el registro}     Modificar -- Si --&gt; Actualizar     Modificar -- No --&gt; Almacenar[Almacenar o destruir registros]     Almacenar --&gt; Fin([Fin])   </pre>	<p>Se identifica la necesidad de solicitar o crear un registro al Representante de la Dirección, para su elaboración ver (IT-ASG-01).</p> <p>El registro se revisa previa su aprobación o devolución al responsable de la elaboración para su corrección.</p> <p>Una vez aprobado el registro, se autoriza su uso actualizando la Lista Maestra de registros. Ver (RE-ASG-05).</p> <p>En la Lista Maestra de registros se determina el tiempo de conservación, lugar de almacenamiento, tipo de archivo y responsables de su conservación según su importancia; para la operación eficaz del SGC.</p> <p>Se difunde y adiestra a las personas involucradas en el uso y control de los registros establecidos; bajo criterios que permitan administrar el proceso.</p> <p>Si existe la necesidad de realizar modificaciones, estas se identifican y actualizan en la Lista Maestra de registros.</p> <p>Los registros se archivan en un lugar que no cause deterioro. Los registros que no afecten a la operación eficaz del SGC son destruidos o archivados según lo especificado en la Lista Maestra de Registros.</p>	<p>Líderes de área</p> <p>Representante de la dirección</p> <p>Representante de la dirección</p> <p>Representante de la dirección</p> <p>Líder de área y Representante de la Dirección</p> <p>Líder de área y Representante de la Dirección</p> <p>Líder de área</p>

### 4.7.3. Procedimiento de ACPM's

	<b>ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA</b>	Código: PR- ASG - 03
		Versión: 00
		Página:
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del centro	Fecha Apr.: 23-03-2010

#### 1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para documentar y ejecutar acciones correctivas, preventivas o de mejora, en respuesta a las no conformidades detectadas que afecten al SGC, previniendo su aparición y evitando que se repitan.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para la apertura, seguimiento y verificación de las acciones correctivas y preventivas de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

#### 3. RESPONSABLE

Representante de la Dirección

#### **4. DEFINICIONES**

ACPM.- Acción correctiva, preventiva o de mejora.

Acción Correctiva.- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.

Acción Preventiva.- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

No Conformidad.- Falta de cumplimiento de los requisitos especificados.

#### **5. REFERENCIAS**

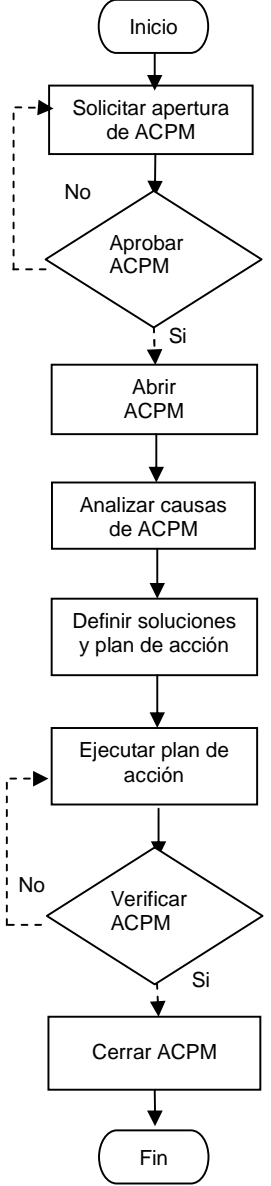
Norma ISO 9001: 2000.- Sistema de Gestión de la calidad. Requisitos

#### **6. REGISTROS Y DOCUMENTOS**


- ✓ Registro de ACPM's (RE-ASG-04) ANEXO 35

## 7. PROCEDIMIENTO

**Tabla XIII.** Procedimiento de las ACPM's.

Actividad	Descripción	Responsable
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Solicitar[Solicitar apertura de ACPM]     Solicitar --&gt; Aprobar{Aprobar ACPM}     Aprobar -- No --&gt; Solicitar     Aprobar -- Si --&gt; Abrir[Abrir ACPM]     Abrir --&gt; Analizar[Analizar causas de ACPM]     Analizar --&gt; Definir[Definir soluciones y plan de acción]     Definir --&gt; Ejecutar[Ejecutar plan de acción]     Ejecutar --&gt; Verificar{Verificar ACPM}     Verificar -- No --&gt; Ejecutar     Verificar -- Si --&gt; Cerrar[Cerrar ACPM]     Cerrar --&gt; Fin([Fin])   </pre>	<p>Cualquier persona puede solicitar la apertura de una acción correctiva, acción preventiva o de mejora al Representante de la dirección.</p> <p>Si la solicitud es aprobada, se determina la conveniencia de implementar alguna acción correctiva o preventiva para eliminarla. Caso contrario establece una corrección (acción inmediata) y se cierra la solicitud.</p> <p>Cuando se abre una acción correctiva, preventiva o de mejora, se asigna el responsable de la ACPM.</p> <p>Se estudian las causas del problema y se las evalúa en función de su importancia, adjuntando cuando sea necesario el documento del análisis.</p> <p>Se definen las soluciones propuestas. Se define los planes de acción adecuados al efecto del problema, asignando responsables de la implementación, tiempo de ejecución y recursos.</p> <p>Los responsables de la implementación del plan de acción deben coordinar el desarrollo de las actividades con los involucrados del proceso. Una vez realizadas las actividades, el representante de la Dirección o el auditor verifican el seguimiento de la acción tomada.</p> <p>Después de implementar la acción correctiva o preventiva, la persona que solicitó la apertura de la ACPM verifica que se eliminó el problema.</p> <p>El representante de la Dirección o el auditor, también evalúan los resultados de la acción tomada. Cuando efectos no deseados continúan ocurriendo en el mismo nivel aún después de ejecutada la acción correctiva, significa que hubo falla en la solución planteada y se debe analizar nuevamente el problema e identificar las causas para tomar una nueva acción correctiva.</p>	<p>Personal del SECAP</p> <p>Responsable del Proceso Representante de la Dirección</p> <p>Representante de la dirección</p> <p>Responsable del proceso</p> <p>Responsable del proceso</p> <p>Representante de la dirección</p> <p>Responsable de la solicitud</p> <p>Responsables de la solicitud</p>

#### 4.7.4. Procedimiento auditoría interna

	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: PR- ASG - 04
		Versión: 00
		Página:
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del Centro	Fecha Apr.: 23-03-2010

### 1. OBJETIVO

Establecer las acciones para planificar y ejecutar las auditorías internas como mecanismo de evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable desde la programación de las auditorías hasta la verificación de las acciones correctivas y preventivas en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 3. RESPONSABLES

Representante de la Dirección

Líder Auditor

#### 4. DEFINICIONES

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

Programa de auditoría.- Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Plan de auditoría.- Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria.

Alcance de la auditoría.- extensión y límites de una auditoria.

Criterios de auditoría.- Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

Evidencia de la auditoría.- Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinente para los criterios de auditoría y que son verificables.

Hallazgos de la auditoría.- Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoría.

Conclusiones de la auditoría.- Resultado de una auditoria, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y todos los hallazgos de la auditoría.

Auditado.-Organización o proceso que es auditado.

Auditor.- Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.

Líder auditor.- Persona calificada para manejar y realizar auditorías de calidad.

Equipo auditor.- uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria

Lista de verificación.- Registro utilizado durante una auditoria con el fin de recolectar información sobre el desempeño, de un proceso auditado

Reporte de no conformidad.- documento que indica resumidamente la descripción de la no conformidad y su respectivo hallazgo como evidencia de la misma.

Informe de auditoría interna.- Informe final de auditoría, documento que expresa el juicio emitido por el auditor y la única referencia oficial.

ACPMs.- Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

## 5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001: 2000.- Sistema de gestión de la Calidad. Requisitos

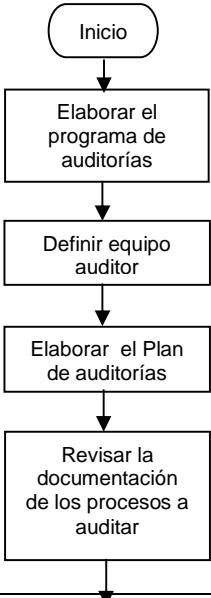
Mapa de procesos: Documento que muestra la representación de los procesos que están dentro del alcance del SGC.

## 6. REGISTROS Y DOCUMENTOS

- ✓ Lista de verificación (RE-ASG-05) ANEXO 36

## 7. PROCEDIMIENTO

**Tabla XIV.** Procedimiento Auditoría Interna.

Actividad	Descripción	Responsable
		
Elaborar el programa de auditorías	La programación de Auditorías Internas, se realiza considerando que los procesos identificados en el Mapa de Procesos deben ser auditados por lo menos dos veces al año.	Representante de la dirección
Definir equipo auditor	Se designa al líder auditor quien será responsable de llevar a cabo la auditoría; establecer los objetivos, el alcance, los criterios de la auditoría y además selecciona al equipo auditor.	Representante de la dirección Líder Auditor
Elaborar el Plan de auditorías	El Plan de Auditorías Internas, se elabora bajo el siguiente contexto: objetivos, criterio, alcance, fecha, lugar, tiempo de duración de auditorías y reunión con la dirección, equipo auditor y auditado.	Auditor Líder Equipo auditor
Revisar la documentación de los procesos a auditar	Revisar la información pertinente a las tareas asignadas y preparar las Listas de Verificación (RE-ASG-05) para extraer la información de su auditado.	Equipo Auditor  Auditor líder, gerente



<pre> graph TD     A[Realizar reunión de apertura de auditorías] --&gt; B[Ejecutar auditorías]     B --&gt; C[Realizar reunión de cierre de auditoría]     C --&gt; D[Realizar informe de auditoría]     D --&gt; E[Seguimiento de la auditoría]     E --&gt; F((Fin))         </pre>	<p>Realizar la reunión de apertura; con el fin de confirmar el Plan de Auditoría Interna y explicar brevemente cómo se llevarán a cabo las actividades de la misma, etc.</p> <p>Bajo la lista de verificación se registra únicamente la información verificable como evidencia de la auditoría, aplicando técnicas por muestreo. Se evalúa las evidencias con el criterio de la auditoría para generar los respectivos hallazgos.</p> <p>Se realiza la reunión de cierre, con el fin de presentar los hallazgos y las conclusiones de la auditoría de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado.</p> <p>Cada auditor realiza un reporte de no conformidad. Ver (RE-ASG-03), y entrega al auditor líder, quien prepara el Informe de Auditoría Interna y decide si aprueba o no los hallazgos de los reportes de no conformidad. Este informe se entrega al Gerente General, al Representante de la dirección y a los Responsables de los procesos auditados.</p> <p>La aprobación de los hallazgos de no conformidad, abren solicitudes de ACPM's (Ver PR-ASG-03), en base a esto, el equipo auditor debe verificar la implantación de las acciones correctivas, preventivas, o de mejora ya sea como parte de una auditoría o seguimiento posterior.</p>	<p>general y/o Representante de la dirección, Responsables de procesos</p> <p>Auditor Líder Equipo Auditor</p> <p>Auditor Líder</p> <p>Auditor Líder</p> <p>Equipo auditor</p>
---	--	--

**4.7.5. Procedimiento de Recursos Humanos**

	<p><b>RECURSOS HUMANOS</b></p>	<p>Código: PR- RHU – 01</p>
		<p>Versión: 00</p>
		<p>Página:</p>
<p>Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.</p>	<p>Aprobó: Líder del Centro</p>	<p>Fecha Apr.: 23-03-2010</p>

**1. OBJETIVO**

Definir las políticas de SECAP, para la gestión óptima y justa del Recurso Humano, mediante el establecimiento de métodos para determinar, evaluar y planificar las necesidades de entrenamiento y contratación; así como brindar y mantener un ambiente de trabajo adecuado.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a todo el personal de la empresa, que está integrado en el Sistema de Gestión de Calidad.

## **3. RESPONSABLE**

Líder de Recursos Humanos

## **4. DEFINICIONES**

*Inducción.*- proceso de introducción de la persona seleccionada, para el departamento en la que va a laborar, con el objeto de que su adaptación al mismo sea rápida y exitosa.

*Promoción.*- movimiento del recurso humano para que desempeñe un nuevo cargo, la promoción podrá darse de manera horizontal, esto es: que se mueva a un cargo del mismo nivel en una diferente área; vertical, cuando dentro de su misma área se le otorga un cargo de mayor nivel; y cruzado o transversal, cuando se mueva el personal a un cargo de mayor nivel en un área distinta.

## **5. REFERENCIAS**

*Manual de funciones.*- contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas, indica la dependencia, el nivel jerárquico, las

responsabilidades y los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo.

## **6. REGISTROS Y DOCUMENTOS**

- ✓ Registro Control de Personal (RE-RHU-01)
- ✓ Registro Evaluación y Desempeño (RE-RHU-02) ANEXO 31
- ✓ Documento general capacitación y bienestar (DG-RHU-01) ANEXO 32

## **7. PROCEDIMIENTO**

### **7.1. Manual de funciones**

Establecer un Manual de Funciones indicando los cargos de la organización, responsabilidades y requerimientos con respecto a educación, formación, experiencia y habilidades.

El Gerente Administrativo y de Recursos Humanos es responsable de consolidar la información de cada cargo en un solo documento.

### **7.2. Selección y contratación**

El Líder de recursos humanos procede a:

- ✓ Revisar la vacante.
- ✓ Analizar el perfil de competencias de acuerdo a las necesidades del puesto, prescritas en el Manual de Funciones, modificar o elaborar el perfil en caso de no existir.
- ✓ Revisar si existen candidatos dentro de la empresa, proponer y gestionar su promoción.

En caso de no haber candidatos internos se aplicarán técnicas de difusión externa. El Líder de recursos humanos se encargará de recibir las carpetas de los candidatos para el cargo requerido y notifica a los entrevistados la resolución final.

El Líder del Centro aprueba el contrato de trabajo de la persona más idónea.

### **7.2.1. Contrato de trabajo**

El tipo de contrato y sus condiciones serán de acuerdo a la naturaleza del trabajo que la persona va a realizar, cumpliendo siempre los marcos legales.

### **7.3. Inducción del Personal.**

La inducción al personal se realiza según el Registro de Control del Personal (RE-RHU-01).

#### **7.4. Capacitación y evaluación del Personal**

Una vez determinada la Competencia, el Líder de recursos humanos diseña el Plan de Capacitación.

Los Programas de Capacitación pueden ser dictados por personal de la empresa y/o por servicios contratados, se debe evaluar la efectividad de la capacitación realizada al personal de la empresa de acuerdo al Registro Evaluación y Desempeño (RE-RHU-02).


**Nota.-** Cuando se realice una capacitación o reunión interna se debe llevar el registro de todos los participantes/asistentes en el Registro Control de Personal (RE-RHU-01).

##### **7.5.1. Sistema de Información de RRHH**

El Líder de recursos humanos es responsable de mantener un archivo actualizado con toda la documentación del personal, en cuanto a estudios y desempeño en el puesto de trabajo. Este archivo debe contener lo siguiente:

- ✓ Hoja de vida
- ✓ Certificados y referencias
- ✓ Copias de documentos personales
- ✓ Títulos profesionales
- ✓ Certificados de estudios realizados
- ✓ Registro de Inducción
- ✓ Notificaciones al empleado
- ✓ Registro de Determinación de Competencia
- ✓ Certificados de capacitación
- ✓ Registro de Evaluación de capacitación

#### 4.7.6. Procedimiento de revisión por la dirección

	<b>REVISIÓN DEL SGC</b>	Código: PR- RSG - 01
		Versión: 00
		Página
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del Centro	Fecha Apr.: 23-03-2010

### 1. OBJETIVO

Revisar el SGC para garantizar su cumplimiento, adecuación, eficacia y mejora continua.

### 2. ALCANCE

Desde la planificación de la revisión hasta la generación de actas y planes de acción.

### 3. RESPONSABLES

Líder del Centro

Representante de la Dirección

#### **4. DEFINICIONES**

Plan de acción.- Comprende la determinación de las soluciones propuestas, las actividades, el plazo de cumplimiento y los recursos necesarios si aplica para mejorar los procesos de los temas tratados.

#### **5. REFERENCIAS**

Norma ISO 9001-2000.- Sistema de Gestión de la calidad. Requisitos

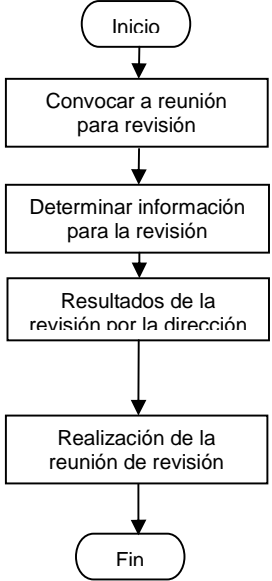
#### **6. REGISTROS Y DOCUMENTOS**

- ✓ Documento General Información para la revisión por la dirección (DG-RSG-01).


ANEXO 6

## 7. PROCEDIMIENTO

**Tabla XV.** Procedimiento Revisión del SGS.

Actividad	Descripción	Responsable
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Convocar[Convocar a reunión para revisión]     Convocar --&gt; Determinar[Determinar información para la revisión]     Determinar --&gt; Resultados[Resultados de la revisión por la dirección]     Resultados --&gt; Realización[Realización de la reunión de revisión]     Realización --&gt; Fin([Fin])           </pre>	<p>A intervalos planificados la organización debe revisar el sistema de gestión de la calidad, convocando a reunión a todos los involucrados dentro del alcance del SGC.</p> <p>Para la revisión por la dirección referirse a la información para la revisión. Ver (DG-RSG-01).</p> <p>Durante la reunión se evalúan las necesidades de mejora y la necesidad e efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.</p> <p>De los resultados de la revisión por la dirección se establecen los planes de acción que deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La mejora del SGC y sus procesos.</li> <li>La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente,</li> <li>La necesidad de recursos si aplica.</li> </ul> <p>Se mantiene registro de la nómina de asistentes como evidencia de la reunión realizada. Ver (RE-RHU-01).</p>	<p>Representante de la Dirección</p> <p>Representante de la Dirección</p> <p>Gerente General Representante de la Dirección</p> <p>Representante de la Dirección</p>

### 4.7.7. Procedimiento Análisis situacional y determinación de la demanda de servicios

	<b>ANÁLISIS SITUACIONAL Y DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA DE SERVICIOS</b>	Código: PR- ESM – 01
		Versión: 00
		Página :
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del Centro	Fecha Apr.: 23-03-2010

## 1. OBJETIVO

Realizar un análisis en todas las áreas interesadas para ofertar cursos de capacitación, garantizando la satisfacción de todas las personas y entidades encuestadas



## **2. ALCANCE**

Desde la encuestas hasta la tabulación de las mismas.

## **3. RESPONSABLES**

Líder de Gestión Operativa

Representante de la Dirección

## **4. DEFINICIONES**

Encuestas.- Copilar datos mediante cuestionarios.

Tabulación.- Ordenar datos por medio de tablas. Cotejar información.

## **5. REFERENCIAS**

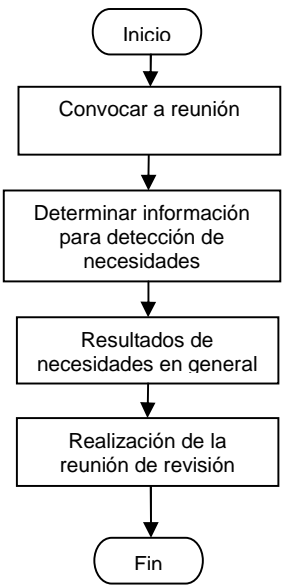
Norma ISO 9001-2000.- Sistema de Gestión de la calidad. Requisitos

## **6. REGISTROS Y DOCUMENTOS**


- ✓ Documento General Oferta de Servicios (DG-ESM-01). ANEXO 7
- ✓ Documento General Detección de necesidades. (DG-ESM-02) ANEXO 8

## 7. PROCEDIMIENTO

**Tabla XVI.** Procedimiento Análisis situacional y determinación de la demanda de servicios

Actividad	Descripción	Responsable
	<p>A intervalos planificados la organización debe revisar las necesidades de cada área convocando a reunión a todos los involucrados en este tema.</p> <p>Cada líder de área expondrá las necesidades de cada área encuestada ya sean personas en general empresas etc. Durante la reunión se evalúan las necesidades y la necesidad de efectuar cambios en ellas.</p> <p>De los resultados obtenidos se obtendrá los servicios que se pueden ofertar los mismos que tendrán que ser revisados por la dirección y se establecerán los planes de acción que deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:</p> <p>El cumplimiento de necesidades La determinación de la demanda de servicios para la satisfacción de las mismas.</p> <p>Se mantiene registro de la nómina de asistentes como evidencia de la reunión realizada. Ver (RE-RHU-01).</p>	<p>Representante de la Dirección y líderes de área</p> <p>Representante de la Dirección y líderes de área</p> <p>Representante de la Dirección y líderes de área</p> <p>Representante de la Dirección y líderes de área</p>

### 4.7.8. Procedimiento selección de instructores

 <b>SECAP</b>	<b>SELECCIÓN DE INSTRUCTORES</b>	Código: PR- SEC – 01
		Versión: 00
		Página:
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del Centro	Fecha Apr.: 23-03-2010

## **1. OBJETIVO**

Definir un método para evaluar y contratar personal instructores para brindar y mantener un buen nivel de instructor.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a todo el personal que envíe sus carpetas como instructores.

## **3. RESPONSABLE**

Líder de gestión Operativa

## **4. DEFINICIONES**

Instructor.- Persona apta para instruir, adiestrar, preparar en una rama determinada.

## 5. REFERENCIAS

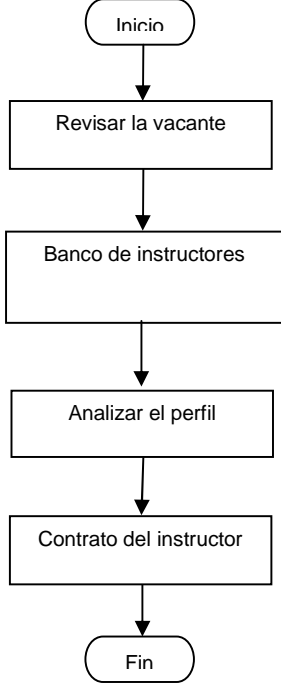
*Manual de funciones.*- contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas, indica la dependencia, el nivel jerárquico, las responsabilidades y los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo.

## 6. REGISTROS Y DOCUMENTOS


- ✓ Instructivo para la valoración de instructores (IT-SEC-01)
- ✓ Registro Selección de instructores. (RE-SEC-01) ANEXO 10
- ✓ Registro Banco de Instructores. (RE-SEC-02) ANEXO 12

## 7. PROCEDIMIENTO

**Tabla XVII.** Procedimiento selección de instructores

Actividad	Descripción	Responsable
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Revisar[Revisar la vacante]     Revisar --&gt; Banco[Banco de instructores]     Banco --&gt; Analizar[Analizar el perfil]     Analizar --&gt; Contrato[Contrato del instructor]     Contrato --&gt; Fin([Fin])           </pre>	<p>Al momento de planificar un curso si no existe un instructor acorde a las necesidades del curso a dictarse se procede a buscarlo.</p> <p>Es el documento mas idóneo de acuerdo al historial de nuestra empresa se puede recurrir a una persona que ya haya prestado sus servicios en nuestra empresa caso contrario proceder a publicar requerimiento de capacitador, en el área necesitada.</p> <p>Del personal que se requiere para que dicte el curso de acuerdo a nuestras necesidades, modificar o elaborar un perfil en caso de no existir.</p> <p>El asistente se encargará de recibir las carpetas de los candidatos para el cargo requerido y notifica a los entrevistados la resolución final. El Líder del Centro aprueba el contrato de trabajo de la persona más idónea.</p>	<p>Asistente de Gestión Operativa</p> <p>Asistente de Gestión Operativa</p> <p>Asistente de Gestión Operativa</p> <p>Asistente de Gestión Operativa</p>

### 4.7.9. Procedimiento de Diseño y Planificación Curricular

	<b>DISEÑO Y PLANIFICACIÓN CURRICULAR</b>	Código: PR- DPC - 01
		Versión: 00
		Página:
Elaboro: Aguagallo S. –Pilco A.	Aprobó: Líder del Centro	Fecha Apr.: 23-03-2010

## 1. OBJETIVO

Planificar, controlar y ejecutar las etapas del diseño curricular.

## 2. ALCANCE

Desde la detección de necesidades hasta la planeación del curso.

## 3. RESPONSABLES

Líder Gestión Operativa

Asistente de Gestión Operativa.

## 4. DEFINICIONES

*Diseño Curricular: Elaborar un plan de estudio lo mas idóneo y aplicable posible.*

## 5. REFERENCIAS

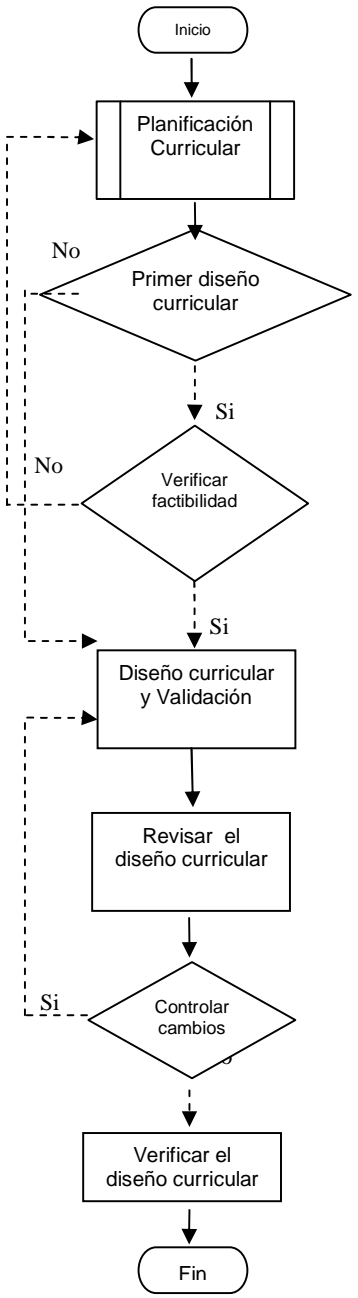
*Planes y Programas de estudio: Documento que describe todos los temas que se deben tratar durante el desarrollo de curso de acuerdo a las diferentes aéreas.(DG-DPC-01).*

## 6. REGISTROS Y DOCUMENTOS


- ✓ Planes y Programas de estudio Planos (DG-DPC-01). (Archivos de la Institución)

## 7. PROCEDIMIENTO

**Tabla XVIII.** Procedimiento de diseño y planificación curricular

Actividad	Descripción	Responsable
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Planificacion[Planificación Curricular]     Planificacion --&gt; PrimerDiseño{Primer diseño curricular}     PrimerDiseño -- No --&gt; Planificacion     PrimerDiseño -- Si --&gt; VerificarFactibilidad{Verificar factibilidad}     VerificarFactibilidad -- No --&gt; Planificacion     VerificarFactibilidad -- Si --&gt; DiseñoValidacion[Diseño curricular y Validación]     DiseñoValidacion --&gt; RevisarDiseño[Revisar el diseño curricular]     RevisarDiseño --&gt; ControlarCambios{Controlar cambios}     ControlarCambios -- Si --&gt; DiseñoValidacion     ControlarCambios -- No --&gt; VerificarDiseño[Verificar el diseño curricular]     VerificarDiseño --&gt; Fin([Fin])   </pre>	<p>Recibir el tema del curso a dictarse</p> <p>Se identifica de que se trata el tema si es nuevo o ya existente</p> <p>Si el tema es nuevo, se verifica la factibilidad para dictarlo de acuerdo con lo ya establecido de no se debe realizar otro.</p> <p>Se realiza las actividades y planes que se van a tratar en el desarrollo del curso. La validación del diseño curricular se realiza de acuerdo a la experiencia obtenida por cursos realizados anteriormente.</p> <p>Se revisa y verifica que el diseño curricular cumpla las normas de estudio de planes y programas ya establecidos</p> <p>Si existe cambio de planes y programas de estudio se realiza las modificaciones necesarias y se hace otro con los cambios realizados</p> <p>El diseño curricular realizado se verifica de acuerdo con las necesidades a cumplir en el curso a dictarse para satisfacer a todas las personas que deseen capacitarse.</p>	<p>Asistente de Gestión Operativa</p> <p>Asistente de Gestión Operativa</p> <p>Asistente de Gestión Operativa</p> <p>Asistente de Gestión Operativa</p> <p>Asistente de Gestión Operativa</p> <p>Asistente de Gestión Operativa</p> <p>Asistente de Gestión Operativa Asistente de Gestión Operativa</p>

#### 4.7.10 Procedimiento Gestión del Inventario

	<b>GESTIÓN DE INVENTARIO</b>	Código: PR- GIN - 01
		Versión: 00
		Página:
Elaboro: Aguagallo S. – Pilco A.	Aprobó: Líder del Centro	Fecha Apr.: 23-03-2010

### 1. OBJETIVO

Asegurar el control y disponibilidad de recursos, así como su protección y distribución en el centro de capacitación.

### 2. ALCANCE

Desde el ingreso de materiales, su almacenamiento y protección, egreso e inventario.

### 3. RESPONSABLE

Líder de Gestión de Inventario



#### **4. DEFINICIONES**

N / A

#### **5. REFERENCIAS**

N / A

#### **6. REGISTROS Y DOCUMENTOS**

- ✓ Registro Inventario físico de materiales (RE-GIN-01) ANEXO 17
- ✓ Registro Solicitud de compra (RE-GIN 02) ANEXO 18
- ✓ Registro Solicitud de materiales (RE-GIN-03) ANEXO 19

## 7. PROCEDIMIENTO

**Tabla XIX.** Procedimiento Gestión del Inventario

Actividad	Descripción	Responsable
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Emitir[Emitir solicitud de compra]     Emitir --&gt; Recibir[Recibir Materiales]     Recibir --&gt; Verificar{Verificar Materiales}     Verificar -- NO --&gt; Informar[Informar a compras para notificar al proveedor]     Informar -.-&gt; Recibir     Verificar -- SI --&gt; Ingresar[Ingresar Materiales]     Ingresar --&gt; Controlar[Controlar inventario]     Controlar --&gt; Distribuir[Distribuir Materiales]     Distribuir --&gt; Fin([Fin])   </pre>	<p>Se emite la solicitud de compra, al líder encargado de realizar la adquisición.</p> <p>La recepción de materiales se realiza bajo la copia de la orden de compra y el registro de recepción de materiales cuando aplique.</p> <p>Se verifica que los materiales adquiridos, cumplan con los requerimientos especificados.</p> <p>Los materiales ingresan al inventario, según el código asignado y se almacenan en un ambiente que garantice su buen estado Ver (RE-GIN-01).</p> <p>Se realiza el control de inventario a intervalos planificados para la continua disposición de recursos.</p> <p>Se proporciona los materiales a todas las áreas, según sus requerimientos, en base a la solicitud de materiales.</p>	<p>Líder Gestión de Inventario</p> <p>Líder Gestión de Inventario</p> <p>Líder Gestión de Inventario</p> <p>Líder Gestión de Inventario</p> <p>Líder Gestión de Inventario</p> <p>Líder Gestión de Inventario y asistente</p>

### 4.7.11 Procedimiento Evaluación del Curso

	<b>EVALUACIÓN DEL CURSO</b>	Código: PR- EDC - 01
		Versión: 00
		Página:
Elabóro: Aguagallo S.- Pilco A.	Aprobó: Líder del Centro	Fecha Apr.: 23-03-2010

## **1. OBJETIVO**

Evaluar a los estudiantes para saber cuánto ha aprendido durante el tiempo que asistieron a la capacitación.

## **2. ALCANCE**

Desde el primero hasta el último tema que se trató en la capacitación

## **3. RESPONSABLES**

Instructor

## **4. DEFINICIONES**

Evaluación. - Test o examen que sirve para saber cuánto se aprendió o captado.

## **5. REFERENCIAS**

Registro evaluación a los alumnos y al instructor: Documento mediante el cual se evalúa a los alumnos y al instructor.

## 6. REGISTROS Y DOCUMENTOS

- ✓ Registro evaluación al instructor (RE-EDC-02) ANEXO 24
- ✓ Registro evaluación al alumno (RE-EDC-03) ANEXO25

## 7. PROCEDIMIENTO

**TABLA. XX** Procedimiento Evaluación del Curso

Actividad	Descripción	Responsable
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Realizar[Realizar un test de evaluación]     Realizar --&gt; Tomar[Tomar el test de evaluación]     Tomar --&gt; Entregar[Entregar resultados]     Entregar --&gt; Fin([Fin])           </pre>	<p>Hacer la evaluación con preguntas relacionadas a todos los temas tratados en el curso. En el caso de la evaluación del instructor se realizara con preguntas de acuerdo a su desenvolvimiento durante todo el desarrollo del mismo.</p> <p>Las dos evaluaciones se tomaran en conjunto en un lapso de una hora y quince minutos</p> <p>Una vez culminado el tiempo de la evaluación el instructor se tomara dos días para entregar los resultados obtenidos(el instructor solo calificara la evaluación a los alumnos con respecto al curso y las evaluaciones con respecto al instructor entregar a gestión operativa )</p>	<p>Capacitador</p> <p>Capacitador</p> <p>Capacitador</p>

### 4.7.12 Procedimiento Entrega de Certificados

<p><b>SECAP</b></p>	<p><b>ENTREGA DE CERTIFICADOS</b></p>	Código: PR- CER - 01
		Versión: 00
		Página:
Elaboro: Aguagallo S.- Pilco A.	Aprobó: Líder del Centro	Fecha Apr.: 23-03-2010

## **1. OBJETIVO**

Entregar los certificados a los capacitados al culminar el curso de capacitación.

## **2. ALCANCE**

Desde la evaluación correspondiente hasta aprobación del curso mediante el informe de aprobación que entrega el instructor.

## **3. RESPONSABLES**

Instructor

Líder de Gestión Operativa

## **4. DEFINICIONES**

Certificado.- Documento en el que consta el nombre del curso que se aprueba y las horas clase recibidas

## 5. REFERENCIAS

Registro alumnos aprobados: Documento en donde se especifica el nombre de los alumnos que aprobaron el curso y cumplieron con todos los requisitos de aprobación. (RE-CER-02).

## 6. REGISTROS Y DOCUMENTOS


- ✓ Registro alumnos aprobados (RE-CER-01) ANEXO 27
- ✓ Registro orden de pago (RE-CER-02) ANEXO 28

## 7. PROCEDIMIENTO

**Tabla XXI.** Procedimiento Entrega de certificados

Actividad	Descripción	Responsable
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Verificar[Verificar los alumnos que aprueban]     Verificar --&gt; Llenar[Llenar los certificados]     Llenar --- RE_CER_01[RE-CER-01 RE-CER-02]     Llenar --&gt; Entregar[Entregar los certificados]     Entregar --- RE_CDC_01[RE-CDC-01]     Entregar --&gt; Fin([Fin])   </pre>	<p>Mediante la evaluación que aplicara el instructor y alcanzando el puntaje correspondiente se realizara la lista de alumnos aprobados.</p> <p>Conjuntamente con el informe del instructor de alumnos aprobados y con el registro de las órdenes de pago se procede al llenado del respectivo formato del certificado</p> <p>Una vez llenado y firmados los certificados se procede a su respectiva entrega (los certificados se entregara en secretaria)</p>	<p>Asistente gestión operativa</p> <p>Asistente gestión operativa</p> <p>Asistente gestión operativa</p>

#### **4.7.13 Procedimiento Gestión Financiera**

	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Código: PR- GEF- 01
		Versión: 00
		Página:
Elaboro: Aguagallo S.- Pilco A.	Aprobó: Líder del Centro	Fecha Apr.: 23-03-2010

### **1. OBJETIVO**

Asegurar la provisión de materiales y pagos al personal que en el centro labora.

### **2. ALCANCE**

Desde la información del requerimiento de materiales y adquisición, hasta el control y evaluación de proveedores.

### **3. RESPONSABLE**

Líder de gestión financiera

### **4. DEFINICIONES**

Orden de compra: Documento emitido por el responsable de gestión financiera a los proveedores, para la adquisición de los productos y servicios requeridos.

Registro de evaluación de proveedores.- Registro de los criterios para la evaluación y selección de proveedores.

Orden de pago.- Documento emitido por el responsable de gestión financiera para realizar el pago de productos y servicios adquiridos.

## **5. REFERENCIAS**

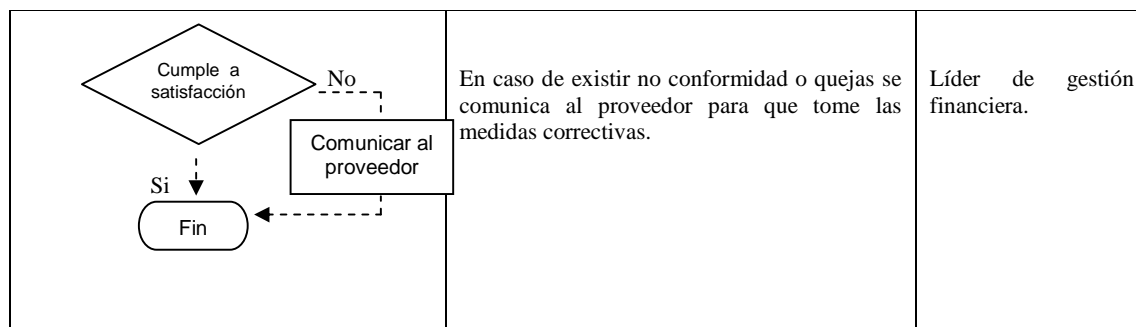
Solicitud de compra.- Documento que define de forma clara y precisa los productos requeridos previo su adquisición. (RE-GIN-01).

## **6. REGISTROS Y DOCUMENTOS**

- ✓ Orden de compra (RE-GEF-04) (Archivos de la Institución)
- ✓ Registro de evaluación de proveedores (RE-GEF-06) (Archivos de la Institución)
- ✓ Registro de calificación de proveedores (RE-GEF-07) (Archivos de la Institución)







#### 4.7.14 Procedimiento de Mantenimiento

	<b>MANTENIMIENTO</b>	Código: PR- MAN - 01
		Versión: 00
		Página:
Elaboro: Aguagallo S.- Pilco A.	Aprobó: Líder del Centro	Fecha Apr.: 23-03-2010

### 1. OBJETIVO

Asegurar que toda la infraestructura, se encuentren en optimas condiciones de operación y disponibles para su uso.

### 2. ALCANCE

Aplica a toda la infraestructura que interviene en el desarrollo de los cursos en el centro de capacitación.

### 3. RESPONSABLES

Líder de Mantenimiento

### 4. DEFINICIONES

Calibración: Es la comparación entre un equipo o instrumento de medición y un patrón de calibración internacional, también se refiere al conjunto de operaciones que se realizan en las máquinas de soldadura para su regulación y buen funcionamiento.

Patrón: Es una unidad de medida estándar que sirve como referencia para la calibración de equipos e instrumentos afines.

Plan de Mantenimiento Preventivo: Comprende la programación de inspecciones, tanto de funcionamiento como de seguridad, ajustes, reparaciones, análisis, limpieza, lubricación, calibración, que deben llevarse a cabo en forma periódica en base a una programación establecida y no a una demanda del operario o usuario.

Infraestructura: Se refiere a edificios, máquinas, equipos, sistemas, transporte que intervienen en la realización de una actividad.

### 5. REFERENCIAS

Catálogos: Documentos del fabricante que detalla recomendaciones para la operación y revisión periódica de máquinas, herramientas u otros equipos.

Procedimiento Calibración de máquinas: Documento que detalla el proceso necesario para asegurar que todas las máquinas soldadoras se encuentren en condiciones óptimas de operación.

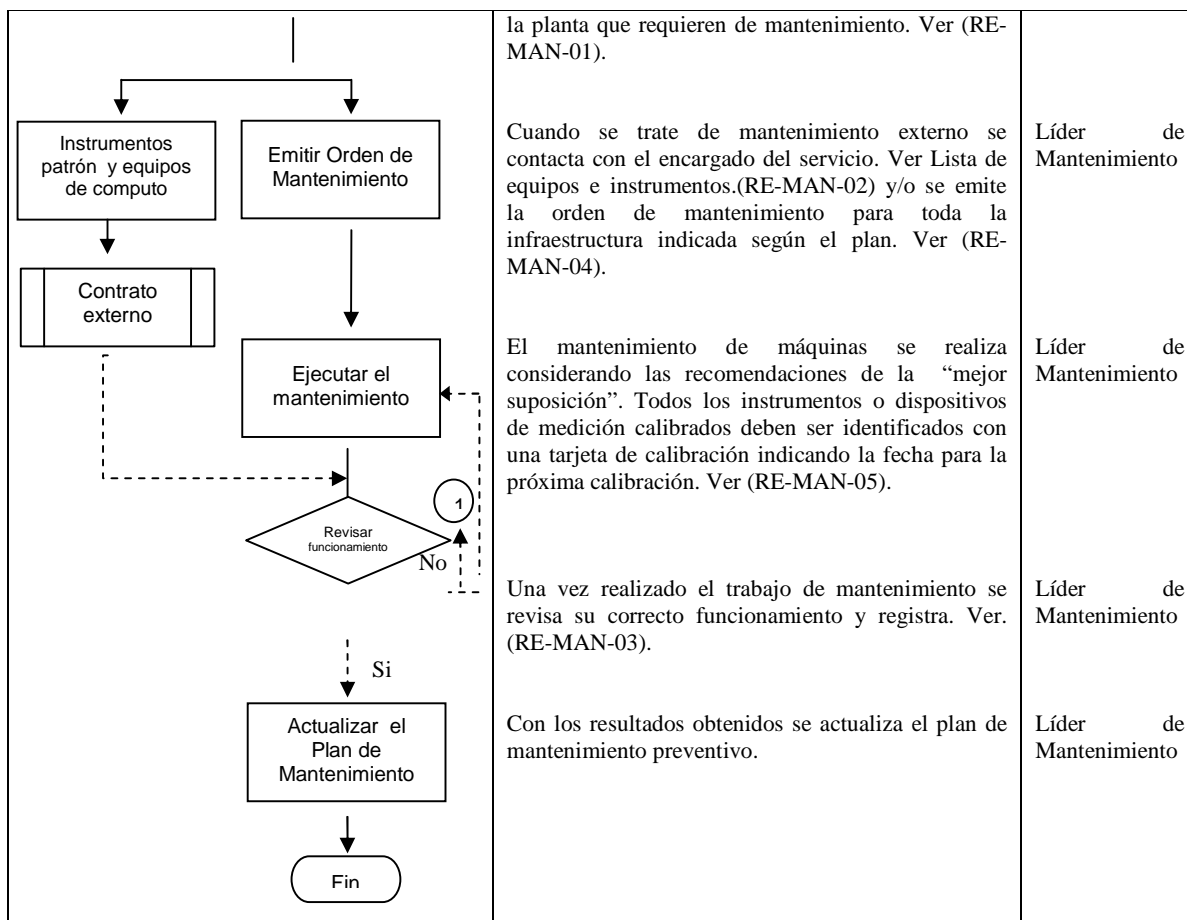
## 6. REGISTROS Y DOCUMENTOS

- ✓ Registro plan de mantenimiento preventivo (RE-MAN-01)\*
  - ✓ Registro lista de equipos e instrumentos (RE-MAN-02)\*
  - ✓ Registro de mantenimiento (RE-MAN-03)\*
  - ✓ Registro orden de mantenimiento (RE-MAN-04)\*
  - ✓ Registro etiqueta de calibración (RE-MAN-05)\*
- (\* Archivos de la Institución)

## 7. PROCEDIMIENTO

**Tabla XXIII.** Procedimiento de Mantenimiento

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Identificar[Identificar Infraestructura]     Identificar --&gt; Compras[Compras]     Compras --&gt; Revisar{Revisar el estado}     Revisar -- No --&gt; Compras     Revisar -- Si --&gt; Solicitud[Solicitud de Repuestos]     Solicitud --&gt; Inventario[Ingresar al inventario]     Inventario --&gt; Monitorear[Monitorear el Plan de Mantenimiento]     Monitorear --&gt; Solicitud     Solicitud --&gt; Compras     </pre>	<p>Se determina la necesidad de una nueva infraestructura y se comunica a gestión financiera para su adquisición, caso contrario se revisa el estado.</p> <p>Se revisa el estado de infraestructura; además de el estado de componentes y repuestos si aplica. Cuando una nueva infraestructura no pase la revisión se notifica a gestión operativa</p> <p>Se actualiza el inventario, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Catálogos</li> <li>- Repuestos y</li> <li>- Otros documentos.</li> </ul> <p>Se genera o monitorea el plan de mantenimiento preventivo, según lo programado. El plan de mantenimiento identifica a los equipos y/o áreas de</p>	<p>Líder de Mantenimiento</p> <p>Líder de Mantenimiento</p> <p>Líder de Mantenimiento</p> <p>Líder de Mantenimiento</p>



#### 4.8 Levantamiento de Instructivos de Trabajo

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad debe incluir los documentos requeridos por la organización, los instructivos de trabajo, documentan las tareas de un procedimiento con el fin de clarificar la información para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos requeridos por esta Norma. (4.2 NORMA ISO).

Este tipo de documentos sirven a la organización como guía de entrenamiento o consulta, para aquel empleado nuevo; o como medio informativo, ya que establecen


responsabilidades, evitan olvidos, malas interpretaciones o aplicaciones y hasta pérdida de tiempo.

No solo los procesos como tal deben estar documentados, sino también aquellas operaciones con criticidad dentro de la organización.

Deben ser redactados por los implicados con ayuda de su inmediato superior, mejorándolos continuamente para aplicarlos, demostrando una vez más que: **“lo que se dice se hace”**.

La aplicación de instructivos de trabajo debe ser presentada en sus versiones pertinentes y deben permanecer disponibles en los puntos de uso (trabajo).

#### **4.8.1 Instructivo Valoración de Instructores**

	<b>VALORACIÓN DE INSTRUCTORES</b>	Código: IT- SEC- 01
		Versión: 00
		Página:
Elaboro: Aguagallo S.- Pilco A.	Aprobó: Líder del Centro	Fecha Apr.: 23-03-2010

#### **1. OBJETIVO:**

Realizar un correcto análisis de las carpetas para instructores.



## **4.9 Planes**

Los Planes son el resultado del proceso de planeación proyectada al logro de los objetivos institucionales de la empresa y pueden definirse como diseños o esquemas detallados de lo que habrá de hacerse en el futuro, y las especificaciones necesarias para realizarlos.

Tienen como finalidad básica el establecimiento de guías generales de planeación; se concibe como el proceso que consiste en decidir sobre los objetivos de una organización, sobre los recursos que serán utilizados, y las políticas generales que orientarán la adquisición y administración de tales recursos, considerando a la empresa como una entidad total.

### **4.9.1 Plan de Negocios**

Una organización debe planificar un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001-2000 para:

- ✓ Asegurarse de la disponibilidad de recursos necesario para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- ✓ Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.

El Plan de negocios se define como una forma de pensar sobre el futuro del negocio: a donde ir; cómo ir rápidamente, o qué hacer durante el camino para disminuir



la incertidumbre y los riesgos. Argumenta tanto a corto como mediano plazo una descripción detallada de los servicios y productos que se ofrecen, las oportunidades de mercados que poseen y cómo está dotado de recursos tangibles e intangibles, que le permitan determinada competitividad y diferenciación entre competidores y aliados; para concretar las estrategias en términos técnicos, económicos, tecnológicos y financieros.

Incluyen las acciones y estrategias futuras que deberán ejecutarse, tanto por el empresario como por sus colaboradores, utilizando los recursos que dispone la organización, procurando el logro de determinados resultados (objetivos y metas) y que al mismo tiempo, establezca los mecanismos que permitirán controlar dicho logro.

El plan de negocios determina como va a funcionar el negocio, cómo capitalizar, dirigir y hacer publicidad al mismo, permite establecer contactos con terceros, ya sean nuevos socios o de soporte financiero como potenciales proveedores y clientes, etc.

Para el desarrollo de un plan de negocio se realiza un análisis de los diferentes factores que intervienen en él. Este debe incluir los pasos hacia el éxito y los indicadores para evaluar tal éxito.

La mala planificación y la falta de preparación básica hacen fracasar a la gran mayoría de los negocios, e ahí la importancia de realizar un plan de negocios.

La estructura está compuesta por las siguientes etapas:

**Tabla XXV.** Etapas del Plan de Negocio

<b>1.-RESUMEN EJECUTIVO</b>	1.- Idea de Negocio 2.- Equipos directivos y promotores del negocio 3.- Estado de desarrollo del negocio 4.- Plan de implantación 5.- Productos/ servicios: diferenciación respecto a la competencia 6.- Público objetivo 7.- Tamaño mercado potencial 8.- Escenario competitivo 9.- Inversión requerida 10.- Valoración global del proyecto: aspectos más innovadores y objetivos	<b>5.- ESTRATEGIAS</b>	5.1.- Estrategia de márketing 5.2.- Estrategia de posicionamiento 5.3.- Estrategia de expansión internacional
<b>2- DEFINICIÓN DEL NEGOCIO</b>	2.1.- Características del negocio 2.2.- Producto/servicio ofrecidos 2.3.- Valor añadido del producto/servicio 2.4.- Ventajas competitivas	<b>6.-REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS</b>	6.1.- Tecnología requerida 6.2.- Hardware requerido 6.3.- Software requerido 6.4.- Otra tecnología clave para el negocio 6.5.- Valoración del coste en tecnología
<b>3- PÚBLICO OBJETIVO Y MERCADO POTENCIAL</b>	3.1.- Público objetivo 3.2.- Necesidades que satisface y grado de motivación de tus clientes 3.3.- Segmentación de clientes 3.4.- Tamaño de mercado y mercado potencial 3.5.- Características del sector/subsector	<b>7.- EQUIPO DIRECTIVO Y ORGANIZACIÓN INTERNA</b>	7.1.- Perfil del equipo directivo 7.2.- Organigrama empresarial 7.3.- Objetivos de tu empresa 7.4.- Control de gestión
<b>4- PLAN DE MARKETING</b>	4.1.- Análisis competitivo 4.2.- Objetivos comerciales 4.3.- Principales magnitudes no financieras 4.4.- Estrategias de promoción y publicidad	<b>8-MODELO DE NEGOCIO y PLAN ECONÓMICO-FINANCIERO</b>	8.1.- Inversión inicial 8.2.- Plan de financiación 8.3.- Fuentes de ingresos 8.4.- Previsión volumen de ingresos 8.5.- Previsión Volumen de gastos 8.6.- Previsión de la cuenta de PyG 8.7.- Previsión de tesorería 8.8.- Balances previsionales 8.9.- Punto de equilibrio 8.10.-Valoración de la empresa
<b>4- PLAN DE MARKETING</b>		<b>9- ANALISIS F.O.D.A</b>	9.1.- Análisis del mercado: oportunidades y amenazas 9.2.- Análisis interno: fortalezas y debilidades

#### **4.9.2 Plan de Seguridad Industrial\***

De acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001-2000, la organización debe determinar y gestionar un ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicio.

En toda empresa existen situaciones o actividades que pueden ocasionar accidentes de trabajo, enfermedades y lesiones a los trabajadores. Es por ello, que se considera de gran importancia contar con un plan de seguridad industrial que abarque sistemas de prevención de riesgos, incluyendo normas de seguridad, señales y evaluaciones previas que indiquen los distintos escenarios en los que se pueden ver involucradas todas las personas que hacen parte de la empresa al momento de ejercer las labores propias del trabajo desempeñado

El implementar y mantener un plan de seguridad industrial adecuado permite a la organización garantizar la integridad de las personas, concientizar en cada uno de ellos su importancia y que estos a su vez se sientan comprometidos con el, dado que muchas veces la responsabilidad es sólo asumida por la gerencia o el jefe de seguridad de la empresa, lo que es necesario más no suficiente para que este se desarrolle a plenitud. Es importante que en las organizaciones se cree una cultura de seguridad para que esta perdure, sea aplicada y reconocida por todos.

La seguridad industrial es un tema de mejora continua, por estar directamente relacionada con la continuidad de la organización e identificar mejoras en los procesos y en las instalaciones con objeto de minimizar los daños potenciales ya que un accidente de trabajo o cualquier otro evento no deseado consumen tiempo de producción y hasta puede llevar al cierre definitivo.

La seguridad absoluta es inalcanzable, y que por tanto puede ocurrir un accidente, pero no se admite que éste tenga como causa un peligro bien identificado; pues si se identifica, hay que disponer los medios de protección adecuados para que desaparezca tal peligro.

Un Plan de seguridad debe contener disposiciones genéricas relativas a:

1. Información sobre el sistema de gerencia y sobre la organización de la instalación con vista a la prevención de accidentes mayores.
2. Descripción del entorno de la instalación (demográfico, meteorológico, hidrográfico, etc....)
3. Descripción de la instalación (con inventario de sustancias peligrosas, descripción de procesos, métodos de operación,...)
4. Análisis de riesgos y métodos de prevención (que es el núcleo técnico de las medidas a adoptar para prevenir o evitar de raíz los accidentes, y que presenta una fenomenología variadísima en función del tipo de instalación, nivel de las magnitudes físicas y demás).
5. Medidas de protección e intervención para limitar las consecuencias de los accidentes, (que es el otro gran pilar técnico de la Seguridad, y que comienza por requerir una red de sensores y monitores que permitan conocer la evolución de un accidente).

También se realizara inspecciones a los sistemas y equipos de extinción de incendio, con el fin de:

- ✓ Verificar el orden y la limpieza.
- ✓ Verificar el sistema de detección y combate de incendios
- ✓ Verificar la iluminación y la ventilación, sobre los lugares de trabajo

Además de:

- ✓ La correcta operatividad de las máquinas, equipos y herramientas.
- ✓ La correcta funcionalidad y mantenimiento de los equipos
- ✓ La ejecución de inspecciones rutinarias con el fin de detectar y corregir actos o condiciones inseguras.

Por tanto, la empresa debe brindar un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos los trabajadores y al mismo tiempo estimular la prevención de accidentes fuera del área de trabajo. Si las causas de los accidentes industriales pueden ser controladas, la repetición de éstos será reducida.

\*Para mayor información remitirse a la Tesis elaborada en el año 2009 titulada:

***“ELABORACIÓN DE UN PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN EL SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL SECAP DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”***

### **4.9.3 Plan de Mantenimiento**

El plan de mantenimiento constituye una herramienta que le permite a la organización cumplir con los requisitos 6.3 y 7.6 de la Norma ISO 9001-2000, para esto es necesario llevar a cabo una inspección ordenada de todos los edificios, espacios de trabajo, servicios asociados, equipos para los procesos, transportes, sistemas de comunicación e instalaciones, con intervalos de control para detectar oportunamente cualquier desgaste, rotura, ajuste, cambio o calibración si es necesario; de modo que se prolongue la vida útil y se mantenga permanentemente los equipos e instalaciones en su mejor estado para demoras en los resultados.

Implementar un plan de mantenimiento preventivo proporciona una infraestructura definida en términos de objetivos, calidad, desarrollo, costos, eficiencia, confiabilidad (culminación a tiempo), medidas de seguridad y renovación, permitiendo cubrir las necesidades de la organización.

La planificación del mantenimiento requiere del inventario de la infraestructura, de recursos (repuestos, herramientas, mano de obra, etc.), y un registro donde se calendariza todas las actividades requeridas en un ciclo determinado de tiempo denominado Plan de

Mantenimiento, por lo que es necesario:

1. Determinar metas y objetivos
2. Establecer los requerimientos para el mantenimiento preventivo, ¿qué debe de incluir? y ¿dónde debe de iniciar?; decidir qué tan extenso puede ser el programa de mantenimiento preventivo, en función de:

- a. Maquinaria y Equipo a incluir.
  - b. Áreas de operación a incluir.
3. Establecer un programa de mantenimiento preventivo.
4. Inicialmente se debe contar con un listado de equipo detallado, listados de rutinas que facilite su control y un calendario de criterios que indique la frecuencia de los trabajos de mantenimiento preventivo, personal, contratistas y repuestos o materiales que serán empleados.
5. Establecer procedimientos del mantenimiento preventivo. (Listados de rutinas.)  
El programa de mantenimiento preventivo deberá incluir procedimientos detallados que deben ser completados en cada inspección o ciclo.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- ✓ Como resultado de la investigación de campo se ha logrado realizar la documentación necesaria para poder implementar las normas ISO 9001-2000 en el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional “SECAP” Centro Múltiple Riobamba.
  
- ✓ Los compromisos de calidad que SECAP visualiza para su servicio en el futuro da origen al crecimiento nacional a nivel de centros de capacitación profesional.
  
- ✓ Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de gestión, así como sobre su combinación e interacción.
  
- ✓ El sistema de gestión de la calidad, basado en la norma ISO 9001-2000 permite formalizar las políticas organizacionales en las cuales se encuentran inmersos procesos, procedimientos, registros, flujos e instructivos para un adecuado proceso en cuanto a la capacitación se refiere. Además los procesos dentro de SECAP serán documentados, normados y estandarizados.



- ✓ La alta dirección de la organización debe realizar una evaluación periódica del sistema de gestión por valores, informándose sobre su pertinencia, y define la necesidad de hacer ajustes reiniciando todo el proceso de planear – hacer – verificar – actuar.

## 5.2. Recomendaciones

- ✓ Una vez implementado el sistema de gestión de la calidad, corresponde institucionalizar el control, mantenimiento y mejora continua del mismo.
- ✓ Siendo partes constitutivas del Manual de Calidad, se recomienda la medición del grado del cumplimiento de los objetivos y política de calidad y en particular de la satisfacción del cliente.
- ✓ Se recomienda a SECAP que en el menor tiempo posible o con autogestión por parte del líder del Centro que se encuentra en la actualidad se proceda a la certificación y aplicación del documento para adelanto del mismo.
- ✓ SECAP debe programar un curso dirigido a todas las personas que formen parte del centro de capacitación con el objetivo de dar a conocer sobre el Sistema de Gestión de Calidad a ser aplicado para de esa forma obtener un mejor resultado en su aplicación