



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
La Universidad Técnica Particular de Loja

**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**  
**MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**  
**BAJO ESTANDARES ISO 9001:2008**  
**PARA LA EMPRESA PANACEASOFT S.A.**

Tesis de Grado previo la obtención del título de  
Magíster en Auditoría en Gestión de la Calidad

**Autor:** Eco. Victor Vicente Viteri Viteri

**Director:** MG. Edwin Hernán Almeida Rodríguez

**Centro universitario: Guayaquil**

2011

**MG. Edwin Almeida Rodríguez**  
**DIRECTOR DE TESIS**

**CERTIFICA:**

Que el presente trabajo de investigación realizado por el estudiante Víctor Vicente Viteri Viteri, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, ajustándose a las normas establecidas por la Escuela de Contabilidad y Auditoría, Modalidad abierta y a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja, por lo que autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, junio del 2011

f) .....

## **ACTA DE DECLARACION Y CESION DE DERECHOS**

Yo Víctor Vicente Viteri Viteri, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad".

.....  
Víctor Vicente Viteri Viteri  
C.I. 0905107223

## **AUTORIA**

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

.....  
V́ctor Vicente Viteri Viteri

C.I. 0905107223

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por estar en todo momento pendiente de lo que hago o dejo de hacer, por estar siempre muy preocupado de mis acciones, sin que se lo pida, por haberme bendecido al hacerme conocer de Él, y colocarme en medio de las personas que hoy se encuentran a mi alrededor; muy especialmente mi esposa, mis hijos, mis hijas, mis hermanos, mis amigos, la comunidad educativa de la Universidad Particular de Loja, mis compañeras y compañeros.

.....  
Víctor Vicente Viteri Viteri

C.I. 0905107223

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo es una propuesta de Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la compañía Panaceasoft S. A, con el propósito de que la organización tenga una base sólida para que posteriormente pueda implementar el Sistema de Gestión de Calidad dentro de su estructura organizativa.

Se propone el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad con el objetivo de que Panaceasoft S. A. tenga acceso a todos los beneficios que un sistema de esas características ofrece a la organización que lo implementa y así poder introducirse en el mundo globalizado, que cada día obliga a las organizaciones a la actualización y mejora continua, para volverse más competitivas.

En a investigación no se presentaron inconvenientes, y se me dieron todas las facilidades para la ejecución del trabajo, ya que pude tener acceso a toda la información requerida para la ejecución del presente proyecto.

En el primer capítulo se encuentra una introducción del por qué de este proyecto, una breve explicación de lo que es hoy la calidad, sus orígenes y su evolución, y por qué se opta por la gestión de calidad, sus ventajas y sus desventajas con el objetivo de dar al lector una base comprensible de lo que implica introducirse en un Sistema de Gestión de Calidad.

Se explica también en este capítulo sobre los principios de la calidad, y se introduce a los conceptos de las Normas internacionales ISO, la satisfacción del cliente y la mejora continua.

En el segundo capítulo se da una breve reseña de la organización Panaceasoft S. A. a la cual está dirigido este proyecto, se detalla su origen y su situación actual, la descripción del producto que elabora.

También se expone en este capítulo las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización, a la vez que encuentra el levantamiento de sus procesos, ya que es necesario para la posterior elaboración de documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

En el tercer capítulo se explica la estructura documental que es parte de la propuesta del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para Panaceasoft S. A., se detalla lo que significa cada documento y el formato que llevará cada uno.

En el último capítulo se encuentran las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

Como anexos encontraremos el manual de la calidad, Planes, Procedimientos y los formatos de los registros necesarios para respaldar dicha propuesta.

## INDICE DE CONTENIDOS

Hoja preliminar	i
Certificación del director	ii
Cesión de los derechos	iii
Autoría	iv
Agradecimiento	v
RESUMEN EJECUTIVO	vi

## CAPÍTULO I

1	LA CALIDAD, ASPECTOS GENERALES	4
1.1	Importancia de la calidad	4
1.1.1	Antecedentes	4
1.1.2	Evolución del concepto de calidad	6
1.2	Conceptos y fundamentos de la calidad	7
1.3	La gestión de la calidad Total (TQM)	8
1.4	Principios de la gestión de la calidad	9
1.5	Normas ISO 9001/2008	15
1.5.1	Orígenes	15
1.5.2	Generalidades	17
1.5.3	Satisfacción del Cliente	18
1.5.4	La mejora continua	18
1.5.5	Ventajas y desventajas de la mejora continua	20



## **CAPÍTULO II**

<b>2</b>	<b>DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN DE PANACEASOFT S. A.</b>	<b>22</b>
2.1	Origen y constitución legal de la empresa	22
2.1.1	FODA de Panaceasoft S. A.	22
2.2.	Descripción del producto	24
2.2.1	Metodología de implementación	25
2.2.2	Política de Código Fuente	26
2.2.3	Garantía del Software	26
2.3	Estructura organizativa de la empresa	27
2.3.1	Cadena de mando del Gobierno Corporativo	27
2.3.2	Principios del Gobierno Corporativo	27
2.4	Misión, visión, valores corporativos	28
2.4.1	Misión	28
2.4.2	Visión	28
2.4.3	Valores corporativos	29
2.5	Objetivos	29
2.6.1	Objetivos general	29
2.6.2	Objetivos específicos	30
2.7	Situación actual a los requerimientos de la Norma	30
2.7.1	Proceso de Implementación de Panaceasoft	30
2.7.2	Caracterización del proceso e Implementación	33
2.7.3	Diagrama: Procedimiento de implementación de Panaceasoft	34
2.8	Desfases del proceso e implementación	35

## **CAPÍTULO III**

<b>3</b>	<b>Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>36</b>
3.1	Identificación de procesos que forman parte del sistema	36
3.2	Política de la calidad	37
3.3	Manual de calidad	37
3.3.1	Utilidad del manual de calidad	38
3.3.2	Conformación del manual de calidad	38
3.3.3	Implantación del manual de Calidad	38
3.4	Manuales de procedimientos, funciones, instructivos y registros	39

3.4.1	Conformación del manual	39
3.4.1.1	Objetivos	40
3.4.1.2	Alcances	40
3.4.1.3	Responsables	40
3.4.1.4	Condiciones / Normativas	40
3.4.1.5	Descripción de las actividades	41
3.4.1.6	Flujogramas	41
3.4.1.7	Documentos de referencia	42
3.4.1.8	Registros	42
3.4.1.9	Anexos	42
3.5	Medición, análisis y mejora	42
3.6	Acciones correctivas y Acciones preventivas	43
CONCLUSIONES		44
RECOMENDACIONES		46
BIBLIOGRAFIA		47
ANEXOS		48

# **CAPÍTULO I**

## **LA CALIDAD ASPECTOS GENERALES**

# CAPÍTULO I

## 1 LA CALIDAD, ASPECTOS GENERALES

### 1.1 importancia de la calidad

#### 1.1.1 Antecedentes

CALIDAD<sup>1</sup> es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

No se puede hablar de la calidad sin referirnos al padre de la misma y a sus seguidores, el Dr. Edward Deming (1900-1993). En 1950, Deming, fundador de la Calidad Total, ignorado por las corporaciones americanas, fue a Japón, y enseñó a los administradores, ingenieros y científicos Japoneses como producir calidad. Durante la segunda guerra mundial, Deming enseñó a los técnicos e ingenieros americanos estadísticas que pudieran mejorar la calidad de los materiales de guerra. Fue este trabajo el que atrajo la atención de los japoneses, ya que una vez terminada la guerra, la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros buscó a Deming.

En 1950, Deming fue invitado a Japón cuando su industria y economía se encontraba en crisis. Los japoneses escucharon y cambiaron su forma de pensar, su estilo de administrar, su trato a los empleados y tomaron su tiempo. Al seguir la filosofía de Deming, los japoneses giraron su economía y productividad por completo para convertirse en líderes del mercado mundial. Tan impresionado por este cambio, el Emperador Hirohito condecoró a Deming con la Medalla del Tesoro Sagrado de Japón en su Segundo Grado. La mención decía "El pueblo de Japón atribuyen el renacimiento de la industria Japonesa y su éxito mundial a Ed Deming".

Pero no fue sino hasta la transmisión de un documental de la NBC en Junio de 1980, el cual detallaba el éxito industrial de Japón, que las corporaciones Americanas empezaron a interesarse en la filosofía de Deming. Las corporaciones americanas se encontraban inmersas en una producción

---

<sup>1</sup> FUENTE: ISO 9001:2008

decadente y elevados costos de producción que le restaba competitividad a su industria, por lo que los altos directivos de las corporaciones empezaron a consultar con Deming acerca de negocios. Los principios de Deming establecían que mediante el uso de mediciones estadísticas, una compañía podría ser capaz de graficar como un sistema en particular estaba funcionando para luego desarrollar maneras para mejorar dicho sistema.

Ampliamente solicitado, sus estándares de calidad se convirtieron en sitios comunes en los libros de administración. En un plano material y económico, el mundo es ciertamente un mejor lugar gracias a las ideas y enseñanzas de Ed Deming: los clientes obtienen productos de calidad, las compañías obtienen mayores ingresos y la economía crece. Si los principios de Deming están en su sitio y funcionan con su negocio, "la calidad aumenta, los costos bajan y los ahorros se le pueden pasar al consumidor".

Las ideas de Deming fueron enriquecidas por otros autores importantes, podemos citar, Joseph Juran, el cual también ha desempeñado un vigoroso papel en el desarrollo de esta filosofía relacionada con la calidad total, Kaoru Ishikawa, quien manifiesta que la calidad debe ser una revolución de la gerencia.

El Dr. Joseph M. Juran es reconocido como quien agregó la dimensión humana a la calidad. Su plan fue hacerlo todo: filosofía, escritura, lectura y consulta. Calidad según Juran tiene múltiples significados. Dos de esos significados son críticos, no solo para planificar la calidad sino también para planificar la estrategia empresarial.

El profesor Kaoru Ishikawa señalaba: "El Control Total de Calidad empieza con educación y termina con educación. Para promoverlo con la participación de todos, hay que dar educación en Control de Calidad a todo el personal, desde el presidente hasta los operarios. El Control de Calidad es una revolución conceptual en la administración; por tanto hay que cambiar los procesos de raciocinio de todos los empleados. Para lograrlo es preciso repetir la educación una y otra vez."

### 1.1.2 Evolución del concepto de calidad

A lo largo de la historia el término calidad ha sido objeto de numerosos cambios, como se presenta a continuación en la tabla 1.1, en donde se describe cada una de las etapas, el concepto que se tenía de la calidad y cuáles eran los objetivos a perseguir.

<b>Etapas</b>	<b>Concepto</b>	<b>Finalidad</b>
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer al cliente.</li> <li>• Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho</li> <li>• Crear un producto único.</li> </ul>
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer una gran demanda de bienes.</li> <li>• Obtener beneficios.</li> </ul>
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimizar costes mediante la Calidad</li> <li>• Satisfacer al cliente</li> <li>• Ser competitivo</li> </ul>
Postguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer al cliente.</li> <li>• Prevenir errores.</li> <li>• Reducir costes.</li> <li>• Ser competitivo.</li> </ul>
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer tanto al cliente externo como interno.</li> <li>• Ser altamente competitivo. Mejora Continua</li> </ul>

Tabla 1.1: Evolución de la Calidad<sup>2</sup>

La descripción de la evolución de la Calidad ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin.

La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

## **1.2 Conceptos y fundamentos de la Calidad**

Distintos autores han expuesto variados conceptos de calidad, entre ellos:

- Philip Crosby, "Cumplir con los requisitos".
- Edwards Deming. "Grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajuste a las necesidades del mercado".
- J. Juran. "Idoneidad para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente".
- ISO 9000:2001. "Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos".
- Kaoru Ishikawa define a la calidad como: "Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor".

Es un atributo que define el cliente y que el producto o servicio ofrecido debe cumplir con los requerimientos de éste, a un precio aceptado igualmente, así como una entrega en el momento preciso y en la cantidad prevista.

Con lo anterior se puede concluir que la calidad se define como "Un proceso de mejoramiento continuo, en donde todas las áreas de la empresa participan activamente en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando con ello mayor productividad".

---

<sup>2</sup> FUENTE: GESTION DE LA CALIDAD TOTAL, James Paúl

### **1.3 La Gestión de Calidad Total (TQM)**

La Gestión de la Calidad<sup>3</sup> se puede describir como la filosofía de dirección que busca continuamente mejorar la calidad de actuación en todos los procesos, productos y/o servicios en una organización

La aplicación del sistema en función de la calidad es para toda la organización en su conjunto, donde todas las personas deben sentirse actores, motivados y con un sentido de pertenencia hacia la misma, así como con todos los procesos y actividades correctamente interrelacionadas.

La influencia de este sistema de gestión debe abarcar las actividades productivas, técnicas, de servicios y administrativas, o sea, la organización en su conjunto, propiciando un trabajo bien realizado desde la primera vez que se realice y con la participación y colaboración individual y colectiva de todos los integrantes.

La Gestión de Calidad exige:

- a) Valores visibles de la organización, principios y normas que deben ser aceptadas por todos.
- b) Una orientación empresarial con una estrategia clara, misión, política de calidad y objetivos, con procedimientos y prácticas eficaces.
- c) Requisitos cliente/proveedor (interno y externo) claramente desarrollados.
- d) Demostración de la propiedad de todos los procesos y sus problemas relativos

La gestión de la calidad pretende una mejora continua, manteniendo a largo plazo objetivos de mejora bien definidos y con un control y seguimiento de estos, sobre todo por quienes ejecutan la actividad concreta, por lo que se perfila hacia la creación de una cultura organizacional que permita el éxito integral de la gestión, previniendo la ocurrencia de errores, así como su erradicación en la mayor brevedad.

---

<sup>3</sup> FUENTE DE GESTION DE LA CALIDAD TOTAL, James Paúl



Se puede resumir que debe garantizarse una correcta política de calidad transmitida, comprendida y aceptada por todos para la obtención de un compromiso que posibilite el cumplimiento de lo programado y su mejoramiento continuo.

#### **1.4 Principios de la gestión de calidad**

Los principios derivan de la experiencia colectiva y de los conocimientos de los expertos de todo el mundo que participan en el comité Técnico ISO/TC 176 – Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario y en la norma ISO 9004:2000 Sistemas de la Gestión de la calidad – Directrices para la mejora del desempeño. Los 8 principios de la gestión calidad sobre las cuales se basan las normas de sistemas de gestión de calidad de la serie de normas ISO 9000 pueden ser usadas por los gerentes como un marco para guiar a sus organizaciones hacia un desempeño mejorado.

Existen muchas maneras diferentes de aplicar estos principios. La naturaleza de la organización y los desafíos específicos que ésta enfrenta determinarán la manera en que dichos principios se implementarán. Muchas organizaciones encontrarán beneficioso establecer sistemas de gestión de la calidad basados en estos principios.

#### **PRINCIPIO 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.

#### **Aplicación:**

- Investigar y comprender las necesidades y las expectativas del cliente.
- Asegurar que los objetivos de la organización están vinculados con las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y las expectativas del cliente a toda la organización.

- Medir la satisfacción del cliente y actuar en base a los resultados.
- Gestionar sistemáticamente las relaciones con los clientes.
- Asegurar un enfoque equilibrado entre satisfacer a los clientes y a otras partes interesadas (tales como los propietarios, los empleados, los proveedores, los accionistas, la comunidad local y la sociedad en su conjunto).

**Beneficios:**

- Aumento de los ingresos y de la porción del mercado, obtenido mediante respuestas rápidas y flexibles a las oportunidades del mercado.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- Aumenta la fidelidad del cliente, lo cual lleva a retirar tratos comerciales.

**PRINCIPIO 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.

**Aplicación:**

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, proveedores, accionistas, comunidades locales y la sociedad en su conjunto.
- Establecer una visión clara del futuro de la organización.
- Establecer metas y objetivos desafiantes.
- Crear y mantener valores compartidos, transparencia y modelos éticos en todos los niveles de la organización.
- Establecer la confianza y eliminar los temores.
- Proporcionar a las personas los recursos necesarios, capacitación y libertad para actuar con responsabilidad.

- Inspirar, alentar y reconocer las contribuciones de las personas.

**Beneficios:**

- Las personas comprenderán y se sentirán motivadas respecto de las metas de la organización.
- Las actividades son evaluadas, alineadas e implementadas en una manera unificada.
- Disminuirá la comunicación deficiente entre los distintos niveles de una empresa.

**PRINCIPIO 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.

**Aplicación:**

- Comprendan la importancia de su contribución y función en la organización.
- Identifiquen las restricciones en su desempeño.
- Hagan suyos los problemas y se sientan responsables de su solución.
- Evalúen su propio desempeño comparándolos con sus metas y objetivos personales.
- Busquen activamente mejorar su competencia, su conocimiento y su experiencia.
- Compartan libremente su conocimiento y experiencias.
- Discutan abiertamente los problemas y los asuntos de la organización.

**Beneficios:**

- Motivación, compromiso y participación de la gente en la organización.
- Innovación y creatividad en la persecución de los objetivos de la organización.

- Responsabilidad de los individuos respecto de su propio desempeño.
- Disposición de los individuos a participar en y contribuir a la mejora continua.

**PRINCIPIO 4: Enfoque basado en procesos**

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

**Aplicación:**

- Definir sistemáticamente las actividades necesarias para obtener un resultado deseado.
- Establecer responsabilidades claras para gestionar las actividades clave.
- Analizar y medir la capacidad de las actividades clave.
- Identificar las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la organización.
- Identificar los factores, tales como recursos, métodos y materiales, que mejorarán las actividades clave de la organización.
- Evaluar los riesgos, las consecuencias y los impactos de las actividades sobre los clientes, los proveedores y otras partes interesadas.

**Beneficios:**

- Costos más bajos y periodos más cortos a través del uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- Identificación y priorización de las oportunidades de mejora.

**PRINCIPIO 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.

**Aplicación:**

- Estructurar un sistema para lograr los objetivos de la organización en la forma más eficaz y eficiente.
- Comprender las interdependencias entre los procesos del sistema.
- Enfoques estructurados que armonizan e integran los procesos.
- Brindar una mejor comprensión de las funciones y responsabilidades necesarias para lograr los objetivos comunes y consecuentemente reducir las barreras de funciones cruzadas.
- Comprender las capacidades organizacionales y establecer las restricciones de los recursos previamente a la acción.
- Establecer metas y definir la manera en que determinadas actividades dentro de un sistema deberían operar.
- Mejorar continuamente el sistema mediante la medición y la evaluación.

**Beneficios:**

- Integración y alineación de los procesos que mejor lograrán los resultados deseados.
- Capacidad de centralizar los esfuerzos en los procesos clave.
- Proporcionar confianza a las partes interesadas respecto de la consistencia, la eficacia y la eficiencia de la organización.

**PRINCIPIO 6: Mejora continua**

- La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta:

**Aplicación:**

- Utilizar un enfoque consistente y amplio de la organización hacia la mejora continua del desempeño de la organización.
- Proporcionar a las personas capacitación en los métodos y las herramientas de la mejora continua.
- Hacer de la mejora continua de los productos, los procesos y los sistemas el objetivo de cada individuo de la organización.
- Establecer metas para guiar y medidas para trazar la mejora continua.
- Reconocer y tomar conocimientos de las mejoras.

**Beneficios:**

- Ventajas en el desempeño mediante capacidades organizacionales mejoradas.
- Alineación de las actividades mejoradas a todos los niveles de acuerdo con un propósito estratégico de la organización.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente ante las oportunidades.

**PRINCIPIO 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.**

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

**Aplicación:**

- Asegurar que los datos y la información son suficientemente exactos y confiables.
- Hacer que los datos sean accesibles para quienes lo necesiten.
- Analizar los datos y la información empleando métodos validos.
- Tomar decisiones y acciones basadas en el análisis de los hechos, equilibradas con la experiencia y la intuición.

**Beneficios:**

- Decisiones informadas.

- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones anteriores mediante la referencia a los registros de los hechos.

**PRINCIPIO 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.

**Aplicación:**

- Establecer relaciones que equilibran las ganancias a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- Formación de equipos expertos y de recursos con los socios.
- Identificación y selección de los proveedores.
- Comunicación clara y abierta.
- Información y planes futuros compartidos.
- Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora.
- Inspirar, alentar y reconocer las mejoras y los logros de los proveedores.

**Beneficios:**

- Aumento de la capacidad para crear valor para ambas partes.
- Flexibilidad y velocidad de respuestas conjuntas ante cambios del mercado o de las necesidades de los clientes.
- Optimización de los costos y los recursos.

**1.5 Las Normas ISO 9000-2000<sup>4</sup>**

**1.5.1 Orígenes**

Las Normas ISO son un conjunto de Normas editadas por la International Organization for Standardization para ser aplicadas en el desarrollo de la Gestión

---

<sup>4</sup> FUENTE: <http://www.tqsa.com.ar/iso/htm>

de Calidad de una organización. Estas especifican todos los elementos que son requeridos para poder implementar un Sistema de Gestión de Calidad. Son genéricas y pueden ser aplicadas a todo tipo de organizaciones (industriales, comerciales, de servicios, educativas, etc.), para que organismos nacionales e internacionales certifiquen el cumplimiento de los requisitos de la calidad exigidos por las Normas ISO.

El origen de la normalización internacional (ISO) data de 1926, año en que se funda la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización. Pero fue en 1946 cuando se acuerda centralizar toda la materia de la normalización bajo la Organización Internacional para la Organización (**ISO - International Organization for Standardization**). Esta organización se crea para cubrir la necesidad de unas normas estándares internacionales que facilitaran el intercambio de bienes y servicios entre los países.

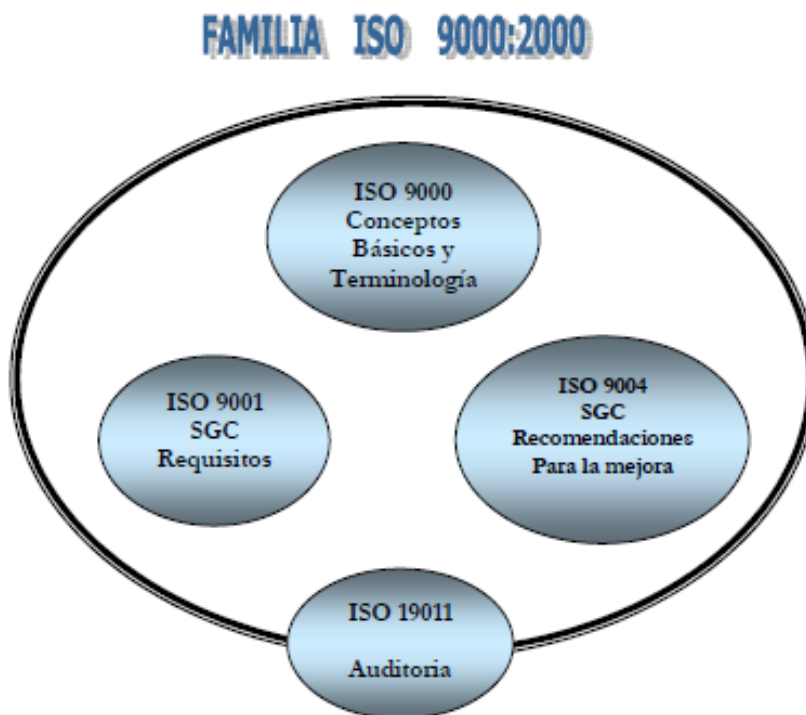
Las bases para el establecimiento de la actual serie ISO 9000 las establecen el Departamento de Defensa de los Estados Unidos con el desarrollo en 1959 de sus programas de calidad MIL-Q-9858 y MIL-Q-9859A y la Organización del Tratado del Atlántico Norte (NATO), que adapta estos programas, principalmente el MIL-9859A al primer manual de aseguramiento de calidad Quality Assurance Publication. Del terreno militar pasa a la aplicación comercial civil de la mano del Instituto Británico de Estandarización, en el año 1979 con el sistema de estandarización comercial BS-5750.

En 1987 la Organization International for Standardization se sirve de todos estos sistemas de normalización y principalmente con la adaptación de la norma BS-5750, e inicia la serie de estandarización actual ISO 9000.(ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003, ISO 9004).

Las normas ISO 9000 se han hecho populares en los años 90 gracias al interés creciente por la calidad en el mundo industrializado y a la globalización de los mercados. A través de esta se propone la implementación de sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad, englobando varios estándares internacionales que establecen las pautas y patrones que las entidades deberán



seguir con la finalidad de implementar un Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad en el desarrollo de sus procesos.



La ISO 9001 se orienta a los requisitos que ha de cumplir una organización para satisfacer las necesidades de sus clientes y la ISO 9004 atiende la mejora continua de un sistema de calidad.

### **1.5.2 Generalidades**

La Organización Internacional para la Normalización (ISO) es una federación mundial, establecida en 1946 para promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación. Está compuesta de cuerpos miembros de más de 110 países. ISO recibe información de gobiernos, industria y otras partes interesadas antes de elaborar una norma.

Todas las normas elaboradas por ISO son voluntarias; ningún requerimiento legal obliga a los países a adoptarla. Sin embargo, los países e industrias a menudo adoptan las normas ISO como requerimientos para llevar a cabo sus negocios.

La organización ISO desarrolla normas en todas las ramas industriales con excepción de aquellas relacionadas con la ingeniería eléctrica y electrónica. Las normas en estos casos son elaboradas por la Comisión Electrónica Internacional (IEC), con sede en Ginebra, Suiza, con más de 40 países miembros.

La familia de normas ISO 9000 es un conjunto de normas sobre la calidad y la gestión. De estos documentos la ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios, elaborada por el Comité Técnico

### **1.5.3 Satisfacción del Cliente**

La satisfacción del cliente es la percepción que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. La satisfacción es un estado psicológico, y por tanto subjetivo, cuya obtención asegura fidelidad. ISO 9001:2008 impulsa a las organizaciones a que alcancen la satisfacción del cliente, y propugna la mejora del sistema de gestión de la calidad como vehículo hacia su consecución.

Los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 con relación a la satisfacción del cliente abren las puertas a la realización de todo tipo de acciones, nos dice QUÉ, pero no CÓMO. Pide literalmente lo siguiente: Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

### **1.5.4 La mejora continua**

La mejora continua está estrechamente vinculada al Sistema de Gestión de la Calidad, ya que la Mejora Continua es el grado de satisfacción del cliente, y expresa el nivel de calidad de la organización, y la calidad de esta no es más que el resultado de los procesos empresariales.

Hoy los mercados se caracterizan por estar globalizados, con un altísimo grado de competitividad, sustentados por la existencia de sistemas de información en tiempo real y de bajísimo costo, una fuerte afinidad de preferencias y gustos estándares a nivel mundial, la creciente economía digital y el surgimiento de fuertes bloques regionales de libre comercio, hace imperiosa a las empresas la necesidad de mejorar de manera continua y sistemática.

El mejoramiento continuo<sup>5</sup> es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las organizaciones deben realizar si quieren ser competitivas a largo plazo. La mejora continua implica alistar a todos los miembros de la empresa en una estrategia destinada a mejorar de manera sistemática los niveles de calidad y productividad, reduciendo los costos y tiempos de respuestas, mejorando los índices de satisfacción de los clientes y consumidores, para de esa forma mejorar los rendimientos sobre la inversión y la participación de la empresa en el mercado.

La Mejora Continua implica tanto la implantación de un Sistema, como así también el aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión, y la participación activa de todo el personal, siguiendo un proceso estructurado como el que se describe a continuación:

.

- Verificar la misión
- Diagnosticar la causa raíz
- Solucionar la causa raíz
- Mantener los resultados.

Una de las principales herramientas para la mejora continua en las empresas es el conocido y poco aplicado Ciclo **Deming** o también nombrado ciclo **PHVA** (*planear, hacer, verificar y actuar*). En realidad el ciclo fue desarrollado por Walter Shewhart, el cual dio origen al concepto. Sin embargo los japoneses fueron los encargados de darlo a conocer al mundo, nombrándolo así en honor al Dr. William Edwards Deming.

---

<sup>5</sup> FUENTE: [www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/sgcsin.htm](http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/sgcsin.htm)

El ciclo Deming es utilizado entre otras cosas para la **mejora continua** de la calidad dentro de una empresa. El ciclo consiste de una secuencia lógica de cuatro pasos repetidos que se deben de llevar a cabo consecutivamente. Estos pasos son: **Planear, Hacer, Verificar y Actuar**. Dentro de cada uno de los pasos podemos identificar algunas actividades a llevar a cabo.

**Planear:** Establecer los objetivos de mejora.  
Detallar las especificaciones de los resultados esperados.  
Identificar los puntos de medición.

**Hacer:** Aplicar soluciones.  
Documentar las acciones realizadas.

**Verificar:** Vigilar los cambios que se hayan realizado.  
Obtener retroalimentación.

**Actuar:** Realizar los ajuste necesarios.  
Aplicar nuevas mejoras.  
Documentar.

### 1.5.5 Ventajas y desventajas de la mejora continua

#### **Ventajas:**

- Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
- Se consigue mejoras a largo plazo y resultados visibles.
- Si se reduce los productos defectuosos, se reducen los costos.
- Incrementa la productividad y dirige la organización hacia la competitividad.
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
- Permite eliminar los procesos repetitivos.

#### **Desventajas**

- Requiere de un cambio en toda la organización ya que ara obtener el éxito es necesario la participación de todos los integrantes de la organización a todo nivel.

- De concentrarse la mejora en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la organización.
- En las organizaciones en que la alta dirección está conformada por ejecutivos conservadores, el mejoramiento continuo se hace un procesos largo.
- Requiere de inversiones importantes.

# **CAPÍTULO II**

**DIAGNOSTICO Y  
EVALUACIÓN DE  
PANACEASOFT S.A.**

## **CAPÍTULO II**

### **2 DIAGNOSTICO Y EVALUACION DE PANACEASOFT S. A.**

#### **2.1 Origen y constitución legal de la empresa**

Panaceasoft S. A. que fue constituida el 15 de octubre del año 2007 en la ciudad de Guayaquil, República del Ecuador, sus accionistas iniciales fueron el Eco. Víctor Viteri Viteri y la Srta. Fabiola Rodríguez Yépez.

La empresa una vez establecida empezó a contratar a un grupo de profesionales, entre Ingenieros de Sistemas, Ing. Comerciales, Anl. De Organización y Métodos, Ing. En Comunicaciones, para dar inicio al desarrollo de un software que se pueda comercializar inicialmente en la ciudad de Guayaquil, y que pueda ser utilizado por cualquier tipo de empresa, sin importar la actividad en la que se desenvuelva.

Esta fase inicial de desarrollo tomó aproximadamente 8 meses, liberando al mercado una aplicación básica estándar para ser comercializada. De manera simultánea se continuaba con el desarrollo y mejoramiento del producto, de modo que contara con las características que permitieran seguir comercializándolo en diferentes modelos de negocio.

Panaceasoft es la organización en la que he basado este proyecto, siendo el objetivo general del proyecto la propuesta de diseño del Sistema de Gestión de Calidad en Panaceasoft S. A. según la norma ISO 9001:2008

#### **2.1.1 FODA DE LA EMPRESA PANACEASOFT S. A.**

##### **FORTALEZAS**

1. Panaceasoft está desarrollado para satisfacer las necesidades de procesamiento de datos de diferentes modelos de negocios: comerciales, inmobiliarios, camaroneros, industriales, agroindustriales, comercialización, etc.

2. Panaceasoft cumple con todas las exigencias del SRI. Cada vez que hay nuevas reglamentaciones y disposiciones, es actualizado de manera inmediata y es instalado oportunamente en los servidores de los clientes.
3. Panaceasoft S. A. es una empresa local, por lo tanto las decisiones de CAMBIAR o ADAPTAR el software a los requerimientos de los CLIENTES, del SRI, Superintendencia de Compañías, o de cualquier entidad de Control, es realizado de manera inmediata, sin esperar autorizaciones del exterior.
4. El personal de Panaceasoft S. A. cuenta con amplia experiencia en diferentes clases de empresas, tales como el sector bancario, industrial, comercial, inmobiliario, etc.
5. Panaceasoft está orientado a satisfacer las necesidades de la mediana y gran empresa.

### **OPORTUNIDADES**

1. La recuperación económica del país permite mayor uso de las tecnologías de información y comunicación, favoreciendo las posibilidades de desarrollo del sector de Software y Servicios Informáticos local.
2. Al ser una herramienta desarrollada por una empresa local, el precio es muy conveniente para el sector empresarial, lo que convierte a Panaceasoft en una inversión muy atractiva para cualquier empresa.
3. Panaceasoft fue concebida para cumplir con los requerimientos de las entidades de control del país, por lo tanto se ajusta perfectamente a los diferentes modelos de negocios locales y la emisión de reportes o requerimientos de información se genera de manera automática.

### **DEBILIDADES**

La mayor parte del personal colabora desde los inicios de Panaceasoft S. A., lo cual puede convertirse en una debilidad. Debido a que estas personas tienen un alto nivel de conocimientos son frecuentemente tentados por las empresas



competidoras, y la renuncia de uno de los ingenieros de sistemas puede ocasionar que la transmisión de conocimientos al nuevo colaborador sea lenta y por lo tanto afectar la productividad de la empresa.

## **AMENAZAS**

1. La participación de compañías multinacionales con gran prestigio mundial, en la oferta de Software para la mediana y gran empresa.
2. Una alta concentración en áreas de gestión empresarial por parte de desarrolladores locales de software, por su mayor capacidad de adaptación a la naturaleza de los clientes domésticos.

### **2.2 Descripción del producto**

Panaceasoft es un sistema de Información de Gestión Empresarial que integra todos los procesos relacionados a la operatividad de la administración de la pequeña, mediana y gran empresa, sin importar el modelo de negocio, permitiendo que los usuarios puedan desempeñar eficientemente sus funciones operativas y de gestión, ya que la información que el sistema les entrega cumple con las ventajas de ser:

- Completa, al proporcionar todos los datos necesarios para la toma de decisiones.
- Precisa, por estar exenta de ambigüedad.
- Verificable, por ser comprobable fácilmente con documentación de apoyo.
- Relevante, porque refiere hechos significativos que apoyan la toma de decisiones.
- Comprensible, al proporcionar datos inteligentes.
- Oportuna, al poder ser emitida en el tiempo y en el lugar conveniente.
- Objetiva, al presentar los hechos sin deformaciones
- Confiable, por que emite la información conforme a las normas y especificaciones de los organismos de control.

El software Panaceasoft está inscrito en el INSTITUTO ECUATORIANO DE PROPIEDAD INTELECTUAL del Ecuador, con el certificado No.020092, y se

encuentra desarrollado en el lenguaje de programación visual Basic, y utiliza como motor de base de datos el SQL Server, y requiere para ser instalado una serie de requisitos de carácter técnico y humano, los cuales se determinan antes del proceso de implementación, cuando se definen los alcances del mismo en base a las necesidades del cliente.

Una vez que se ha cerrado una negociación con un cliente<sup>6</sup>, empieza el proceso de implementación, el mismo que se cumple bajo la siguiente metodología

### **2.2.1 Metodología de implantación**

Panaceasoft S. A. cuenta con un equipo de profesionales, consultores e ingenieros de alto nivel, con más de 20 años de experiencia en la implementación de sistemas empresariales, lo que permite el éxito de la implementación de sus productos y servicios.

#### **Responsabilidades del cliente**

- a) Designar un Líder de la implementación de Panaceasoft-Cliente, quien coordinará con el consultor de Panaceasoft S.A la programación y realización de las tareas asignadas a la organización, preparación, levantamiento de datos, digitación, administración del proyecto y capacitación.
- b) Respetar las normas y procedimientos establecidos para operar Panaceasoft
- c) Suministrar los equipos, sistemas, operaciones y lenguajes que se requieran para utilizar Panaceasoft.
- d) Participar en la fase de pruebas de los programas de Panaceasoft.
- e) Recibir la capacitación en forma completa.

#### **Responsabilidades de Panaceasoft S. A.**

---

<sup>6</sup> CLIENTE: Empresa que compra el software Panaceasoft

- a) Nombrar un consultor responsable del proceso para la organización contratante.
- b) Participar en la fase de pruebas de los programas de Panaceasoft, para garantizar al cliente del correcto funcionamiento del software.
- c) Responder vía teléfono, correo electrónico o en sus instalaciones, las consultas adicionales posteriormente sobre Panaceasoft

### **2.2.2 Política de código fuente**

El software se entrega al Cliente en forma de Código Objeto, y todos los derechos de autor, patentes, derechos personales, titularidad de dominio corresponden en forma exclusiva a Panaceasoft S. A.

Panaceasoft S. A. no entrega el código fuente a sus clientes. En caso de que el cliente lo requiera, las partes deberán llegar a un acuerdo económico.

### **2.2.3 Garantía del software**

El Software instalado tiene una garantía de que cubre defectos de programación de los programas que conforman Panaceasoft. Esta garantía no incluye sistemas o programas desarrollados por terceros como el sistema operativo, las bases de datos u otros. En caso de presentarse errores en estos programas el CLIENTE deberá proceder conforme a las garantías de cada uno de ellos.

No será aplicable esta garantía si el problema ha sido causado por:

- a) Alguna modificación no autorizada en el Software,
- b) Por uso incorrecto debidamente comprobado,
- c) Por problemas, errores, daños o mal funcionamiento debido a una mala operación de Panaceasoft.

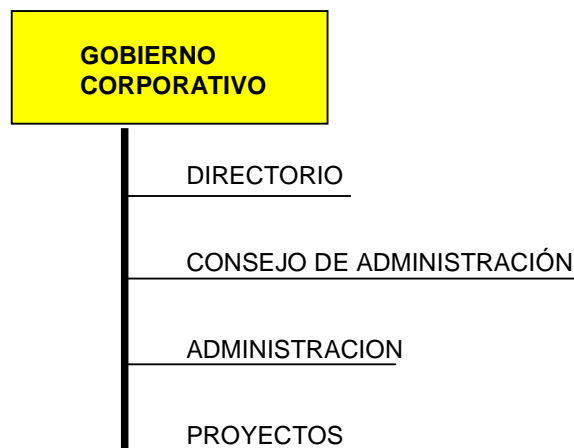
- d) Por problemas debidos a una inadecuada instalación de cableado eléctrico, cableado de datos u otra forma de conectividad,
- e) Por interferencia de una tercera persona no autorizada por Panaceasoft S. A. con el software Panaceasoft.
- f) Por defectos o fallas causadas por los virus informáticos.
- g) Por sustitución de equipo o pérdidas de utilidades.

### 2.3 Estructura Organizativa de la empresa

Panaceasoft S. A. ejerce un gobierno corporativo para normar las conductas practicadas dentro de la empresa, que determinan la transparencia en la gestión, solución de controversias, identificación de grupos de interés, y garantizan un funcionamiento que no afecte intereses de partes relacionadas; empleados de la compañía, clientes, proveedores y accionistas.

#### 2.3.1 Cadena de mando del Gobierno Corporativo

La cadena de mando de este gobierno corporativo, se da de la siguiente manera:



#### 2.3.2 Principios del Gobierno Corporativo

Los principios que rigen el desempeño del gobierno corporativo se basan en:

- a) Trato igualitario y protección de los intereses de los accionistas.
- b) Reconocimiento de la existencia de terceros interesados en la marcha y permanencia de la sociedad.
- c) Emisión y revelación responsable de la información; y transparencia en la administración.
- d) La existencia de guías estratégicas en la sociedad, un efectivo monitoreo de la dirección y responsabilidad fiduciaria del consejo de administración.
- e) Identificación y control de los riesgos a que está sujeta la sociedad.
- f) Declaración de principios éticos y responsabilidad social empresarial.
- g) Prevención de operaciones ilícitas y conflictos de interés.
- h) Revelación de hechos indebidos y protección a los informantes.
- i) Cumplimiento de las regulaciones a que esté sujeta la sociedad.
- j) Dar certidumbre y confianza a los inversionistas y terceros interesados sobre la conducción honesta y responsable de los negocios de la sociedad.

## **2.4 Misión, visión, valores corporativos**

### **2.4.1 Misión**

Utilizar nuestras capacidades para detectar necesidades de información de las empresas, a fin de desarrollar innovadoras soluciones informáticas que superen con calidad las expectativas de nuestros clientes, colaboradores y accionistas, mediante el firme compromiso de mejoramiento continuo.

### **2.4.2 Visión**

Ser la empresa líder en el Ecuador en el desarrollo e implementación de soluciones informáticas especializadas, propiciando el crecimiento de nuestra empresa a partir del mejoramiento continuo y promoviendo el desarrollo de

nuestros clientes mediante el establecimiento de relaciones comerciales duraderas basadas en la entrega de nuestros productos de calidad.

### **2.4.3 Valores corporativos**

#### **Con nuestros clientes**

- Confidencialidad absoluta en el manejo y tratamiento de la información que nos proveen nuestros clientes para el desarrollo de nuestra labor.
- Innovación, para desarrollar soluciones tecnológicas innovadoras e inteligentes, es la esencia y motivación de nuestro trabajo
- Adaptabilidad y actitud abierta ante los cambios del entorno, sectorial, del mercado y de nuestros clientes.

#### **Con nuestros socios**

- Creación de Valor rentable y sostenido

#### **Con la sociedad**

- Creación permanente de empleo
- No discriminación
- Competencia leal

#### **Con nuestro equipo**

- Excelencia: el talento de nuestro equipo humano garantiza la calidad de nuestros servicios.
- Respeto por el individuo: la voluntad de consolidar un entorno de trabajo en el que cada uno puede dar lo mejor de sí mismo trabajando en equipo.
- Integridad personal y profesional de todo el equipo humano.
- Bienestar y ambiente saludable que favorezca el equilibrio entre la vida profesional y personal.
- Retribución justa, razonable y específica para cada individuo

## **2.6 Objetivos**

### **2.6.1 Objetivo general**

Integrar los procesos operativos de las organizaciones sin importar su modelo de negocio mediante el uso de la herramienta informática Panaceasoft, logrando al término de su implementación que los usuarios se beneficien con su uso y se desenvuelvan eficientemente en las actuales necesidades de procesamiento de información como en los nuevos requerimientos funcionales que generen los proyectos de mejora.

### **2.6.2 Objetivos específicos**

Constituyen objetivos específicos de Panaceasoft:

- a) Mejorar el servicio y atención al cliente, tanto el interno como el externo
- b) Garantizar un alto nivel de seguridad para el manejo de la información de carácter confidencial del cliente.
- c) Estandarizar los sistemas del Cliente
- d) Expandir el uso de herramientas informáticas hacia las organizaciones de Ecuador.
- e) Proveer una herramienta tecnológica y flexible que responda eficientemente a los cambios de la organización.
- f) Eliminar la repetitividad de tareas y registro de información.
- g) Mejoramiento de los procesos mediante la implantación de las mejores prácticas de negocios

## **2.7 Situación actual a los requerimientos de la norma**

### **2.7.1 Proceso de Implementación de Panaceasoft**

Una vez cerrada la negociación entre Panaceasoft S. A. y el cliente (empresa adquirente del software), se inicia el proceso de implementación del software, proceso que se da de acuerdo a las siguientes fases:

### **1. Inventario de hardware y software.**

El proceso empieza una vez que se ha cerrado la relación contractual entre la empresa proveedora del software y la empresa adquirente del mismo. El primer paso consiste en la realización del inventario de los equipos de cómputo, y del software que el cliente posee, con el propósito de tener la certeza de que existen las condiciones requeridas en cuanto a infraestructura de servidores, equipos y redes de comunicación para el normal funcionamiento de la aplicación.

El objetivo de esta fase es la de obtener toda la información relacionada con la solución a implantar, basados en la información que proporciona el usuario se elabora las formas de requerimientos, los cuales se tomarán para el desarrollo de las personalizaciones a realizar.

### **2. Instalación del software Panaceasoft en los equipos del cliente.**

Se procede con la instalación del software, y la parametrización de los datos de del grupo empresarial del cliente, tal como datos de las empresas, representantes legales, usuarios, permisos y accesos, menús por usuario, a la vez que se prueba que la conectividad funcione acorde con los requisitos de la instalación.

### **3. Programación de las personalizaciones de los procesos solicitados por el Cliente.**

A partir de la información obtenida en el levantamiento de datos, se define y estructura el proyecto de solución a implantar, se modela la base de datos y se define el plan estratégico a desarrollar.

En esta fase el objetivo es desarrollar internamente los requerimientos solicitados por el cliente.

### **4. Etapa de pruebas**



Conforme avanza la programación de los requerimientos de personalización, se va ejecutando las pruebas internas hasta que estas tengan conformidad con los requisitos del cliente.

Una vez que la aplicación ha pasado las pruebas internas, se procede a realizar reuniones con los usuarios, con el fin de validar el correcto funcionamiento y verificar el que el proyecto avanza de acuerdo al cronograma de trabajos establecido.

#### **5. Migración de datos.**

Se realiza siempre y cuando sea técnicamente posible. El proceso de migración culmina con el cuadro de los saldos entre el sistema anterior al nuevo sistema.

Cada responsable de área pondrá su visto bueno en la información impresa como signo de aceptación de que el proceso de Migración ha sido correctamente realizado y aceptado.

#### **6. Transferencia de conocimientos.**

La capacitación a los usuarios finales en la operación del sistema consiste en exponer en forma detallada las características y alcances de la solución, y explica en forma teórico-práctica la parametrización del sistema y la utilización de las tablas de configuración general.

La capacitación a los usuarios de sistemas será ejecutada al final de la implementación de cada módulo, y es realizada por un Ingeniero de sistemas especializado que instruirá al personal de sistemas del cliente en el manejo del módulo de administración del sistema, controles de auditorías, seguridades y administración del sistema y de las tablas y archivos de información.

#### **7. Puesta en producción**

Se da todo el soporte necesario al usuario en la operación primaria de la solución en los primeros días y en las fechas críticas de operación (cierres de período), lo que se traduce en una mayor confiabilidad y seguridad del éxito del objetivo.

**2.7.2 CARACTERIZACION DE PROCESOS**

**Proceso:** IMPLEMENTACIÓN      **Responsable:** GERENTE DE DESARROLLO

Objetivos: Realizar el proceso de implementación del software Panaceasoft en los equipos de cómputo del Cliente

**LÍMITES DEL PROCESO**

<b>Inicio:</b>	<b>Fin:</b>
Inventario del hardware y software en las instalaciones del Cliente.	Software Panaceasoft completamente instalado y operativo en los equipos del Cliente.

**DOCUMENTOS DEL PROCESO**

- Anexos del Contrato de Implementación con las especificaciones del software a instalar
- Plan de Implementación en las diferentes áreas del Cliente
- Cronograma de actividades
- Planes y Programas de capacitación
- Detalle de requerimientos de procesos a desarrollar y/o personalizar
- Actas de entrega recepción

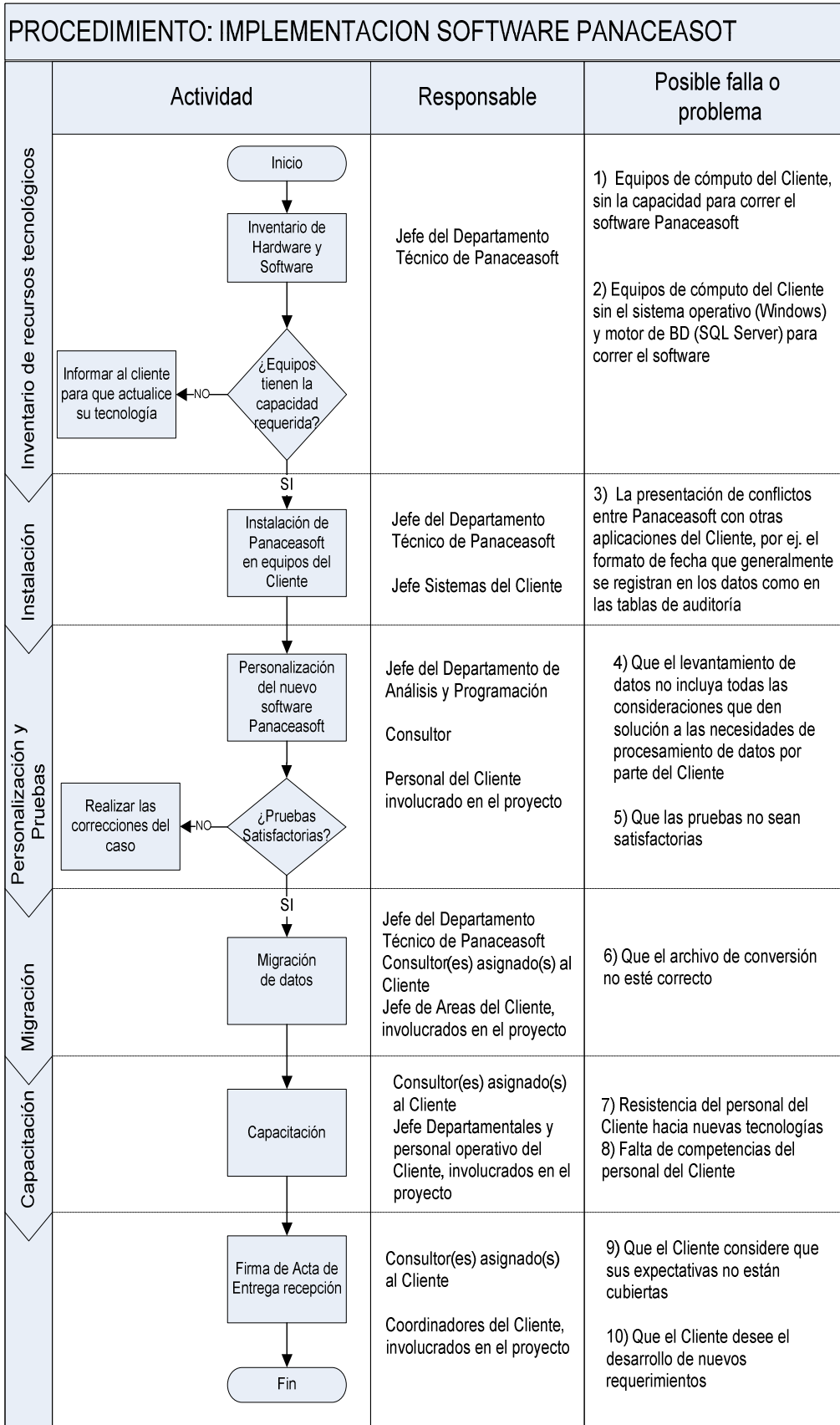
<b>Tipo Proveedor</b>		<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES GENERALES DEL PROCESO</b>	<b>Salidas</b>	<b>Tipo Cliente</b>	
<b>Int.</b>	<b>Ext.</b>				<b>Int</b>	<b>Ext</b>
<b>x</b>		Necesidades del Cliente de contar con una solución informática que permita una mejor administración de su empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventario del hardware del Cliente</li> <li>Inventario del software en los equipos del Cliente.</li> <li>Instalación del software Panaceasoft en las instalaciones del Cliente</li> <li>Personalizar la aplicación</li> <li>Migración de los datos</li> <li>Transferencia de conocimientos</li> <li>Entrega recepción del software</li> </ul>	Una solución informática altamente confiable, instalada completamente y corriendo en producción		<b>x</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicos</li> <li>Consultores</li> <li>Analistas de Sistemas</li> <li>Ing. de Sistemas</li> <li>Anl. de OyM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerentes</li> <li>Jefe de Área</li> <li>Empleados</li> <li>Clientes</li> <li>Accionistas</li> </ul>					

**NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO**

<b>Interna</b>	<b>Externa</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato de Implementación firmado entre el Cliente y la empresa Proveedora</li> <li>Cronograma de Actividades</li> <li>Contrato de Mantenimiento firmado entre el Cliente y la empresa Proveedora</li> <li>Actas de reuniones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio</li> </ul>

**RECURSOS**

<b>Humanos</b>	<b>Hardware y Software</b>	<b>Otros</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal administrativo y operativo que recibirá la capacitación durante el proceso de implementación</li> <li>Personal de sistemas que recibirá los detalles técnicos de la aplicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computadores personales</li> <li>Impresoras</li> <li>Licencias de Sistema Operativo Windows XP</li> <li>Licencias del Software Sistema Panaceasoft</li> <li>Motor de base de datos SQL Sr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuales</li> <li>Salas de reuniones</li> </ul>



## 2.8 Desfases del Proceso de implementación

La duración de un proceso de implementación de un software, debe sujetarse a la planificación de los diferentes sub procesos que lo forman, y que se deben ir cumpliendo de acuerdo a un cronograma de actividades, el mismo que es fijado entre las partes, esto es la compañía proveedora de la solución informática Panaceasoft S. A. y el cliente o la empresa adquirente.

Estos cronogramas que se elaboran teniendo en consideración los recursos de las partes, recogen las tareas, tiempos, responsables y recursos asignados por ambas empresas para la ejecución del proyecto. De ahí la importancia de que el cumplimiento se de de acuerdo a lo establecido en dichos cronogramas.

En la práctica, hay ocasiones en que las implementaciones no se ajustan a estos tiempos acordados y registrados en los cronogramas, durando más de lo planificado, incluso en algunos casos, lleva meses de retraso el culminar con el proyecto de implementación.

Todo el tiempo más allá de fecha establecida como fecha de finalización de la implementación, es oneroso para las 2 partes, la empresa oferente Panaceasoft S. A. y la empresa adquirente, debido a la gran cantidad de recursos humanos, físicos y económicos que demanda el proceso, se puede citar por ejemplo los tiempos de los siguientes recursos: por parte de la empresa Panaceasoft S. A.: Ing. de Sistemas, Analistas de Sistemas, Analistas de Organización y Métodos, Consultores, Help Desk asignados al proyecto: por parte del cliente, todo su personal involucrado en todas las áreas o departamentos, en las instalaciones físicas del cliente donde se instala el software, etc.

Recogiendo las causas que podrían dar lugar a estos desfases de tiempo, se puede citar el siguiente listado de problemas:

1. Mala calidad de los datos e información: uno de los pilares de los sistemas de información gerenciales que integran y manejan las operaciones de la

organización, es el conocimiento del cliente (Customer Intelligence) y dentro de este concepto la calidad de los datos e información es básica ya que a partir de ellos es de las que se extraen conclusiones.

2. No gestionar correctamente el cambio, al igual que cualquier proyecto de envergadura, es necesaria una correcta gestión del cambio y de la cultura organizacional.
3. No redefinir los procesos, al igual que en otro tipo de proyectos tecnológicos, es necesario redefinir los procesos de negocio para conseguir los resultados deseados. Se necesita redefinir la manera en la que se hacen las cosas en la organización para conseguir resultados
4. No existe “pasión por el cliente”, en la cultura de la organización.
5. Falta de apoyo por parte de algunos miembros de la dirección, debido a la falta de conocimiento de las oportunidades que el nuevo aplicativo ofrece.
6. Retorno de la inversión poco claro, debido a que no es un sector maduro y existe un desconocimiento generalizado sobre su ROI.
7. Pensar que la tecnología es la solución, la tecnología sólo tiene sentido tras tener perfectamente definidos los objetivos de negocio.
8. Tecnología que se enlaza con procesos erróneos del negocio.

En resumen, la falta de cumplimiento de los tiempos establecidos en los cronogramas de implementación, ocasiona un costo aproximado del 20 % del valor de la inversión (precio del software) por cada mes de retraso de la implementación.

En términos monetarios, cada mes de retraso en la implementación tiene un costo de USD \$ 0.20 centavos por cada dólar invertido.

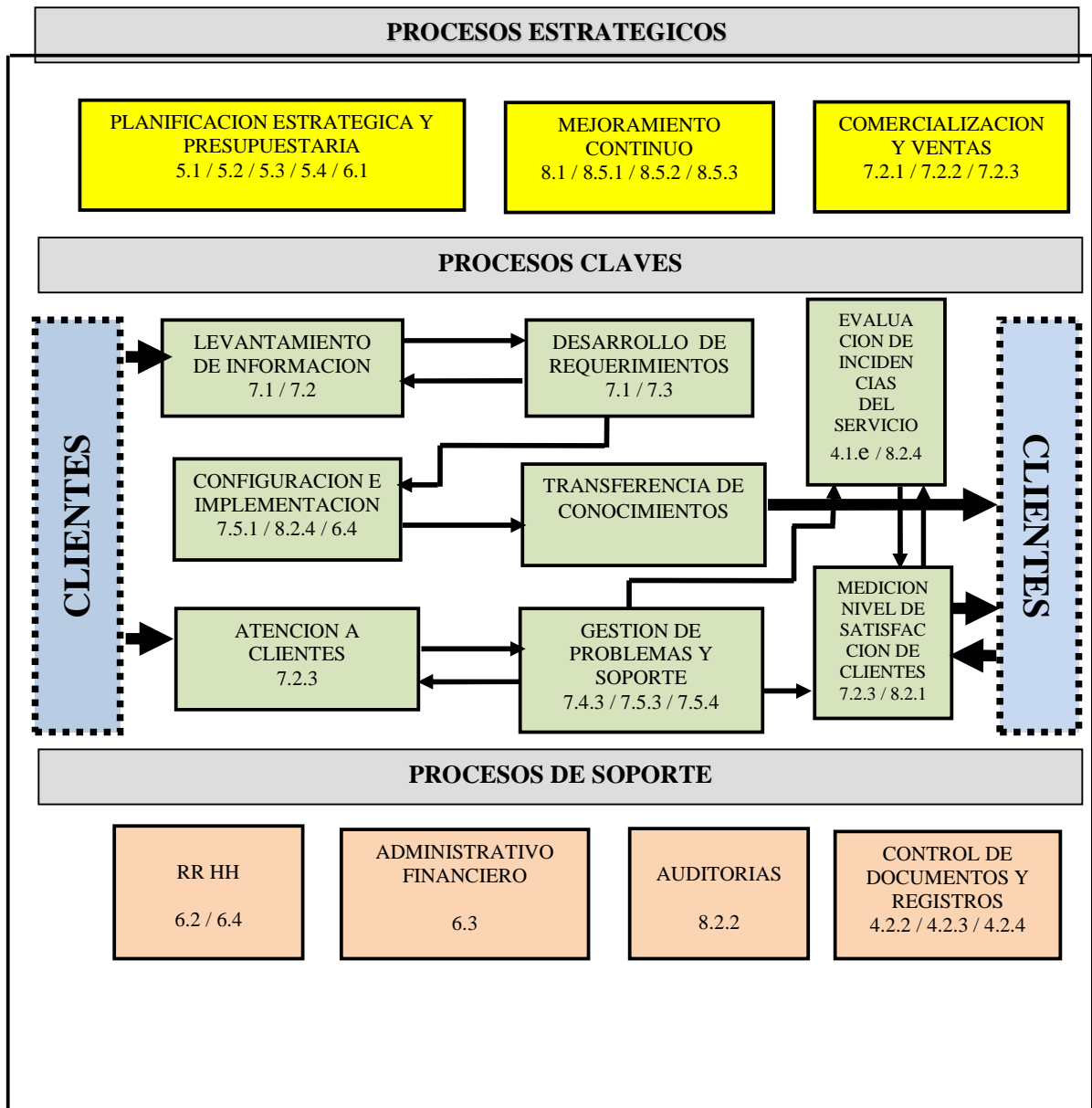
# **CAPÍTULO III**

## **DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

## CAPÍTULO III

### 3 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#### 3.1 Identificación de los procesos que forman parte del sistema



### 3.2 Política de calidad

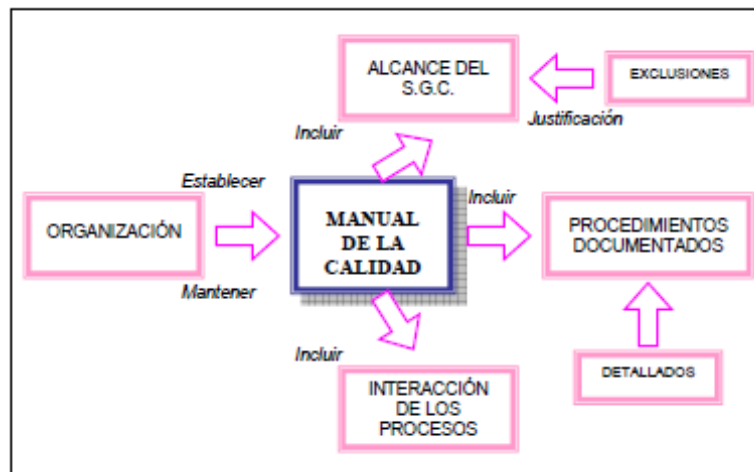
Se expresa en la Política de calidad, las directrices y los objetivos generales de una organización con respecto a la calidad, expresados de manera formal por la alta gerencia.

La política de calidad es un elemento de la política corporativa de Panaceasoft S. A., y es aprobada por la alta gerencia.

Esta política es revisada para su continúa adecuación por lo menos una vez al año por el Consejo de Calidad quienes analizan la conveniencia.

### 3.3 Manual de calidad

El Manual de la Calidad<sup>7</sup> es el documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización. Constituye el soporte documental de un SGC aplicado a cualquier tipo de organización. En la siguiente figura<sup>8</sup> se especifica los puntos que desarrollan un manual de Calidad según la aplicación de la Norma ISO 9001:2008



<sup>7</sup> FUENTE: ISO 9000:2000

<sup>8</sup> FUENTE: <http://www.monografias.com/trabajos38/iso-nueve-mil/iso-nueve-mil2.s>



El manual de calidad que se presenta para este proyecto se encuentra como **ANEXO 1**

### **3.3.1 Utilidad del Manual de calidad**

El Manual de calidad se puede referir a la totalidad de las actividades de una organización o **únicamente a una parte de ellas.**

### **3.3.2 Conformación del Manual de calidad**

El Manual de calidad normalmente contendrá los siguientes aspectos, o al menos se referirá a ellos:

- a) Política de Calidad
  
- b) Presentar una imagen clara de la estructura organizativa.
  
- c) Las responsabilidades, la autoridad y las interrelaciones del personal que dirige, efectúa, verifica o revisa el trabajo que afecta a la calidad.
  
- d) El sistema de calidad, los procedimientos y las instrucciones de trabajo.
  
- e) Identificar los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad y las principales áreas de desarrollo de dichos procesos.
  
- f) Disposiciones para revisar, actualizar y controlar el manual.
  
- g) Indicar a cada persona de la organización las reglas de organización y de funcionamiento para desarrollar con la mayor eficacia posible sus diferentes tareas.

### **3.3.3 Implantación del Manual de calidad**

La implantación del Manual de Calidad tiene un alcance a los procesos implícitos en el desarrollo e implementación del software Panaceasoft, desde que nace el

requerimiento o necesidad del cliente hasta que el producto se encuentra implementado y en producción en las instalaciones del cliente.

### **3.4 Manuales de procedimientos, funciones, instructivos y registros**

Los procedimientos deben formar la documentación básica utilizada para la planificación general y la gestión de las actividades que tienen impacto sobre la calidad, así como también deben cubrir todos los elementos aplicables de la Norma del Sistema de Gestión de Calidad.

Estos procedimientos deben describir las responsabilidades, autoridades e interrelaciones del personal que gerencia, efectúa y verifica el trabajo que afecta a la Calidad, como se deben efectuar las diferentes actividades, la documentación que se debe utilizar y los controles que se deben aplicar.

Los procedimientos que formarán parte de este proyecto son los que especifica la Norma ISO 9001:2008, y serán nombrados con sus respectivos códigos en el manual de la calidad y se encuentran como **ANEXO 2** de este documento.

#### **3.4.1 Conformación del Manual**

El formato de cada procedimiento llevará el mismo formato del Manual de la Calidad:

##### **Encabezado:**

- Nombre y logotipo de la compañía
- Título de la sección
- Código de anexo
- Fecha
- Número de revisión
- Código correspondiente a la norma ISO 9001:2008
- Número de hoja

##### **Pie de página:**

- Elaborado por
- Revisado por:
- Aprobado por:
- Fecha de emisión
- Fecha de revisión.

#### **3.4.1.1 Objetivos**

Algunos de los principales objetivos que se persiguen con la elaboración de los procedimientos son:

- a) Entrenar y/o adiestrar a nuevos empleados.
- b) Definir responsabilidades y autoridades
- c) Regular y estandarizar las actividades de la organización
- d) Ayudar a establecer mejores programas de operaciones y de actividades
- e) Suministrar las bases documentales para las auditorías

#### **3.4.1.2 Alcances**

Debe indicar tanto las áreas como las situaciones donde el procedimiento debe ser usado, además de hacer sus excepciones (lo que excluye).

Debe ser entendido tanto por los involucrados en el mismo procedimiento, como por todos los que se ven afectados por el procedimiento o la instrucción de trabajo.

#### **3.4.1.3 Responsables**

Debe indicar las posiciones que tiene la responsabilidad de ejecutar las actividades descritas en el documento y los responsables por que se cumpla el mismo, mencionando únicamente cargos y nunca referenciando en forma personal.

#### **3.4.1.4 Condiciones normativas**

Los procedimientos cumplen las siguientes condiciones normativas:

- Se organizan por procesos naturales
- Pueden ser multi o monodepartamento
- Deben estar disponibles en el punto de uso
- Se elaboran para ser cumplidos
- Se deben modificar siempre que sean necesarios

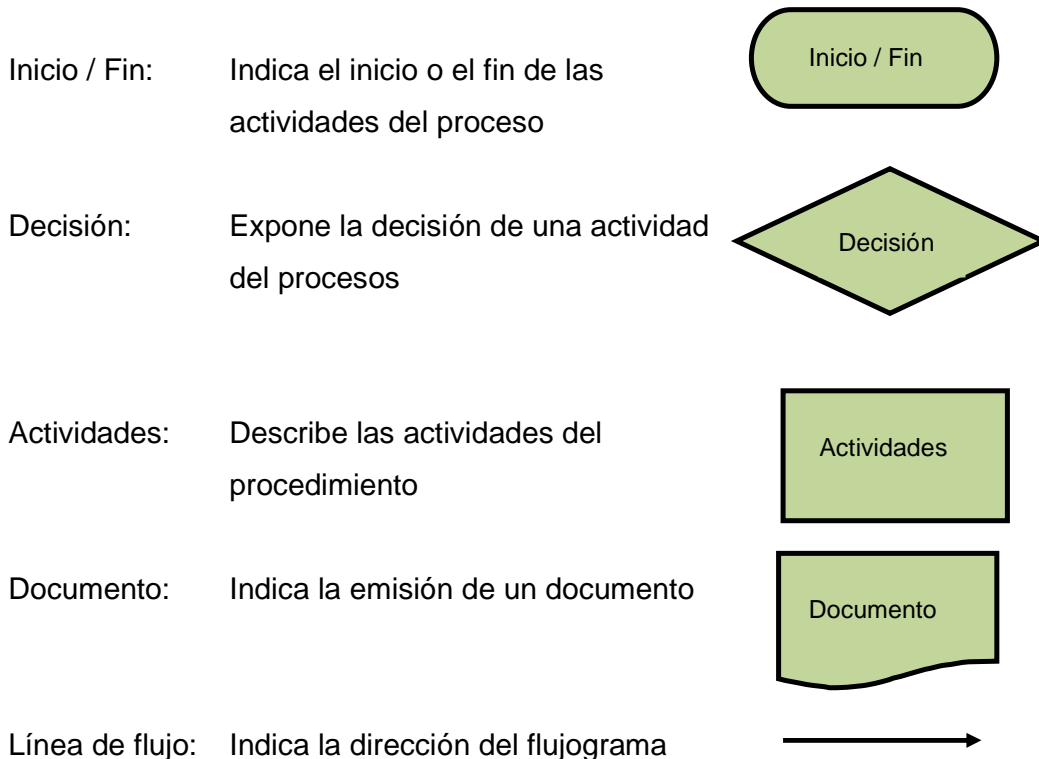
### 3.4.1.5 Descripción de las actividades

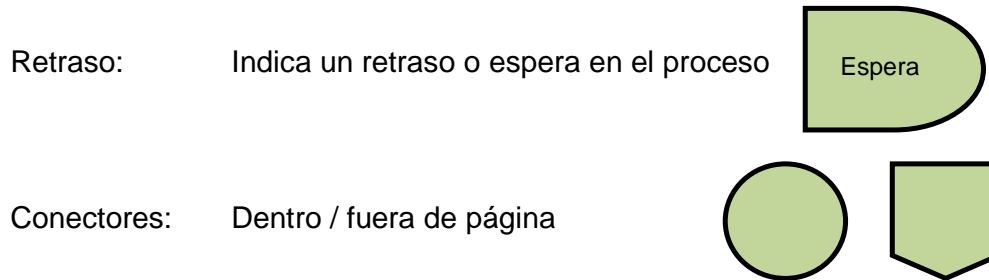
Describe en forma detallada y en orden cronológico las actividades que deben llevarse a cabo para el aseguramiento de la calidad de los productos y/o servicios que se puede obtener.

### 3.4.1.6 Flujogramas

En cada procedimiento es conveniente describir sus actividades en forma escrita y grafica. Para describir las actividades en forma gráfica se lo hace a través de flujogramas.

Los símbolos que se utilizan para graficar los flujogramas son:





### 3.4.1.7 Documentos de referencia

Debe mencionar todos aquellos documentos externos al procedimiento, normas, libros, artículos, etc. Que se usaron para elaborar el procedimiento, y además los que deben usar durante la ejecución de los pasos. Esta referencia debe indicar tipo, debe referirse a como y donde ubicarla.

### 3.4.1.8 Registros

Lista los números y nombres de los formularios, reportes, y pantallas asociados al proceso que se utilizan para el monitoreo de las actividades y para la revisión y prueba necesarias para el asesoramiento de calidad.

### 3.4.1.9 Anexos

De ser el caso, hace referencia al conjunto de documentos asociados al proceso.

## 3.5 Medición, análisis y mejora

La norma hace énfasis en realizar una adecuada planificación para poder realizar las actividades de medición, análisis para que así se busque permanentemente la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

Se debe realizar el monitoreo necesario de la información acerca de la percepción del cliente, con el objetivo de conocer la percepción que los clientes tienen de la organización como proveedor de sus bienes o servicios.

Existen muchos métodos para poder hacer seguimiento al cliente y conocer el grado de satisfacción, por ejemplo: encuestas, entrevistas, correos electrónicos,

llamadas telefónicas, etc., pero a pesar de los diversos métodos, la organización debe tener el suficiente cuidado para no malgastar tiempo y dinero, y poder obtener lo que deseamos del cliente sin molestarlo.

El Sistema de Gestión de calidad es una interacción de procesos que a su vez debe tener registros de todo lo que se realiza, esto servirán como datos para ser analizados y mucho más cuando se ha realizado la medición y seguimiento. Se debe analizar los datos para saber la tendencia del sistema y así poder identificar el área donde existen problemas y detectar oportunidades de mejora.

La mejora es un requisito primordial de la norma del Sistema de Gestión de Calidad, por lo que se debe entender que es una actividad que se repite cuando se detecta una oportunidad, sin que tenga que interrumpirse la búsqueda de oportunidades de mejora.

### **3.6 Acciones correctivas y Acciones Preventivas**

Después de un seguimiento, una medición y un análisis de las situaciones pueden determinar situaciones en el proceso, producto o servicio que necesiten mejorar. Para esto se toma acciones correctivas o preventivas según sea el caso.

Las acciones correctivas y preventivas son las gestiones que la empresa desarrolla para analizar las no conformidades repetitivas, detectar su origen y prevenir su aparición en el futuro, o por lo menos reducir las posibilidades de aparición.

La norma en los puntos 8.5.2 y 8.5.3 nos describe la manera de cómo se deberá llevar a cabo una acción correctiva, para corregir errores o incumplimientos de la norma que ya sucedieron, y como se debe llevar a cabo una acción preventiva que se emplea para eliminar las causas de los errores o incumplimientos de los requisitos.

# **CONCLUSIONES**

## CONCLUSIONES

Después de conocer el estado actual de Panaceasoft S. A., y determinar que la organización tiene debilidades en su comunicación, carencia del manejo de registros, carencia del control de ciertas de las actividades realizadas, carencia de poder evaluar la eficiencia de sus procesos y toma de decisiones sobre acciones correctivas y/o preventiva, se puede concluir que la propuesta de Diseño del Sistema de Gestión de Calidad es la adecuada para la organización.

Una vez realizado el levantamiento de procesos de la organización, se determina que sus procesos pueden ser sujetos a un control continuo de la calidad, y que el proyecto realizado servirá de base para que Panaceasoft S. A. empiece el cambio e incentive al personal a medir, controlar y realizar un seguimiento de dichos procesos, sin que esto implique una gran inversión económica, hasta el momento en que la empresa implemente su sistema de gestión de la calidad.

A través del estudio realizado se determina que un Sistema de Gestión de Calidad funcionaría de una manera eficaz si todos los integrantes de la organización cambian su mentalidad, su forma de realizar sus labores con la meta de mejorar continuamente, aplicando conocimientos, creatividad e innovación con el objetivo de mejorar los tiempos de ejecución de sus tareas, buscando la manera de ampliar sus conocimientos continuamente buscando en cada actividad la calidad y la satisfacción plena de sus clientes.

La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad permitirá a la organización optimizar sus procesos, recursos, y realizar una gestión eficaz de la organización en pos de cumplir con los requerimientos del cliente con productos de calidad.

La adopción de un sistema de Gestión de Calidad se genera como una estrategia para la organización, a fin de que esta se torne competitiva con la respectiva generación de beneficios a mediano y largo plazo, logrando la fidelidad de sus antiguos clientes y captando mayor porción de mercado.

La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la



mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

Es necesario que Panaceasoft S. A. comprometa a todos los integrantes de la organización para generar un sistema que permita lograr la mejora continua y sistemática, en donde se incrementen los niveles de calidad y productividad, reduciendo costos y el tiempo de entrega de los productos, mejorando así los índices de satisfacción del cliente.

Al observar el diseño del manual de calidad que se propone para Panaceasoft S. A., sus procedimientos, y registros, se concluye que se cumplió con el objetivo general y los objetivos específicos que se plantearon para el proyecto.

# **RECOMENDACIONES**

## RECOMENDACIONES

- Es necesario que Panaceasoft S. A. capacite a su personal para dar inicio al cambio de cultura organizacional, utilizando cualquier filosofía de trabajo. Por ellos se recomienda que se empiece a capacitar en lo que es la calidad y el ciclo de la calidad de Deming, por ser temas sencillos, específicos y necesarios para el mejoramiento continuo.
- Para la solución de problemas se puede utilizar técnicas tales como: los círculos de calidad, resolución de problemas por medio del método de análisis y solución de problemas en donde se utilizan técnicas como: lluvia de ideas, espina de pescado, etc., El personal formará grupos de trabajo con distintas características, objetivos específicos, todos con una meta, la mejora continua de los procesos y productos de la organización.
- Es necesario que Panaceasoft S. A. aplique la política y los objetivos de calidad que se plantean en este proyecto, para que todos sus colaboradores sepan por que trabajan y hacia donde quieren llegar.
- La identificación e interacción de los procesos y la realización de un Manual de la Calidad, de procedimientos y de registros en donde pueda obtenerse cualquier respaldo de lo que la organización realiza, es la oportunidad que este proyecto ofrece a Panaceasoft S. A. para mejorar, por lo que se recomienda que la organización adopte un enfoque basado en procesos.
- Panaceasoft S. A. debe realizar el seguimiento de sus proveedores, así como se sus clientes, con la finalidad de recopilar información para una posterior generación de estrategias y toma de decisiones que lleven a mejorar la calidad de sus productos.
- Panaceasoft S. A. debe fijar índices que le permitan controlar el cumplimiento de los requisitos del cliente, tales como: la cantidad de no conformidades detectadas.

# **BIBLIOGRAFIA**

## BIBLIOGRAFÍA

:

- AMADOR, Alfonso: "Auditoría Administrativa", Editorial McGraw-Hill
- AMAT, Oriol: "Costes de calidad y de no calidad", Gestión 2000, Barcelona
- GUTIERREZ, Humberto: "Calidad total y productividad", Editorial McGraw-Hill
- ISO 9000:2000, Vocabulario
- ISO 9001:2008
- JAMES, Paúl: "Gestion de la Calidad Total", Editorial Prentice Hall, 2000, Madrid
- MILLS, David: "Manual de Auditoría de la Calidad", Gestión 2000, Barcelona
- RICO, Rubén: "Calidad estratégica total", Ediciones Macchi, Buenos Aires
- SENLLE, Andrés: "ISO 9000-2000 Calidad y excelencia", Gestión 2000, Barcelona

## DOCUMENTOS WEB

- <http://hederaconsultores.blogspot.com/2009/06/enfoque-procesos-principios-iso-9001.html>
- <http://qualiteasy.com/ficheros/057ABR04.pdf>
- <http://www.gestiopolis.com/dirgp/adm/calidad.htm> - 342k - 27
- <http://www.gestion-calidad.com/gestion-calidad.html>
- <http://www.icao.int/icao/en/ro/nacc/meetings/2002AirportMgmt/docs/03PropuestaHerramientasparalaMejoraContinua.pdf>
- [www.buscaportal.com/articulos/iso 9001 2000 gestion calidad.html](http://www.buscaportal.com/articulos/iso%209001%202000%20gestion%20calidad.html)

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**

---

# MANUAL DE CALIDAD

**PANACEASOFT S. A.**





## TABLA DE CONTENIDO

Capítulo			Revisión	Página No.
0	0.1	Tabla de contenido	0	1
1	0.2	Lista de distribución, revisiones	0	2
	0.3	Introducción	0	2
2	0.4	Definiciones	0	2
3	0.5	Presentación de la compañía	0	3
	0.6	Campo de aplicación	0	4
4		Sistema de Gestión de la Calidad	0	5
5		Responsabilidad de la dirección	0	8
6		Gestión de los recursos	0	15
7		Realización del producto	0	17
8		Medición, Análisis y Mejora	0	23

**Revisado por** \_\_\_\_\_ **Fecha**  
15-Abr-2011  
Ing. Griselda Bravo Hidalgo  
Representante de la Gerencia

**Aprobado** \_\_\_\_\_ **15-Abr-2011**  
Econ. Isabel Villamarín D.  
Presidente



## **0.2 DISTRIBUCIÓN Y REVISIONES**

El Manual de Calidad, se encuentra en la red del Sistema Informático de la Compañía. En el programa Groove. Área de trabajo ISO 9001:2008.

El orden de los capítulos es colocado en el extremo derecho de la hoja, y el desarrollo se lo hará en base a los puntos de la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 9001:2008.

## **0.3 INTRODUCCIÓN**

El presente Manual de Calidad es basado en el siguiente estándar de la norma ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos.

**Alcance:** A los procesos implícitos en el desarrollo e implementación del software Panaceasoft, desde que nace el requerimiento o necesidad del cliente hasta que el producto se encuentra implementado y en producción en las instalaciones del cliente.

## **0.4 DEFINICIONES**

**Producto / Servicio** Desarrollo, implementación e instalación del software en los equipos de cómputo del cliente, hasta que el mismo se encuentre totalmente operativo, con el personal el cliente debidamente capacitado para su operación, consiguiendo su satisfacción.

**SG C** Sistema de Gestión de la Calidad.

**L M D** Listado Maestro de Documentos. Documento donde se identifica el estado actual de revisión de los documentos y fecha de vigencia.



---

## **0.5 PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA**

**Panaceasoft S.A.** fue constituida el 15 de octubre del año 2007 en la ciudad de Guayaquil, República del Ecuador, cuya actividad principal es la consultoría y el desarrollo e implementación de soluciones informáticas para el sector empresarial, cualquiera que sea el modelo de negocio.

La empresa ha desarrollado su producto el cual también tiene por nombre Panaceasoft, y ha sido desarrollado para satisfacer las necesidades de procesamiento de datos de diferentes modelos de negocios: comerciales, inmobiliarios, camaroneros, industriales, agroindustriales, comercialización, etc. Panaceasoft cumple con todas las exigencias del SRI. Cada vez que hay nuevas reglamentaciones y disposiciones, el software es actualizado de manera inmediata para ser instalado oportunamente en los servidores de los clientes.

Somos una empresa local, por lo tanto las decisiones de cambiar o adaptar nuestro software a los requerimientos de nuestros clientes, del SRI, Superintendencia de Compañías, o de cualquier entidad de Control, es realizado de manera inmediata, sin tener que esperar autorización ni vistos buenos del exterior. Nuestros clientes se sienten muy satisfechos con nuestros tiempos de respuestas.

La compañía está conformada por un grupo de ejecutivos altamente calificado, con gran capacidad creativa y amplia experiencia en diferentes clases de empresas, tales como el sector bancario, industrial, comercial, inmobiliario, etc.

La empresa se encuentra domiciliada en la ciudad de Guayaquil, y está ubicada en las calles Esmeraldas # 901 y Av. 9 de Octubre.

## **0.6 CAMPO DE APLICACIÓN**

Los requisitos de este manual, afectan a los procesos explícitos e implícitos en la gestión de desarrollo, implementación y comercialización de software, esto es desde



que nace la necesidad del cliente hasta que el producto se encuentra instalado y en perfecto funcionamiento en las instalaciones de cómputo del cliente.

### **EXCLUSIONES**

- 7.5.1.d La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición
- 7.5.4 Propiedad del cliente
- 7.5.5 Preservación del producto
- 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición



---

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

### **4.1 Requisitos Generales**

Panaceasoft S.A., establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, para mantener y mejorar continuamente su eficacia.

Para implantar el SGC, Panaceasoft S.A.:

- a) Determina los procesos necesarios para el SGC,
- b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) Determina los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que, tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación eficaz y la supervisión de los procesos,
- e) Realiza el seguimiento, la medición y análisis de los procesos
- f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

Panaceasoft S. A. gestiona estos procesos de acuerdo con los requerimientos de la Norma Internacional ISO 9001:2008.

### **4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

#### **4.2.1 Generalidades.**

La documentación del SGC, incluye:

- a) Declaraciones documentadas de la Política de Calidad detallada en el numeral 5.3, y objetivos el 5.4 de este manual,



- 
- b) Manual de Calidad.
  - c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta norma internacional definidos.
  - d) Los documentos, incluidos los registros, que Panaceasoft S. A. determina necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

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

Panaceasoft S. A. establece, y mantiene un Manual de Calidad que incluye:

- a) Alcance del SGC: Los procesos implícitos en el desarrollo, implementación y venta de software, desde que nace el requerimiento o necesidad del cliente hasta que el el producto se encuentra implementado y en producción en las instalaciones del cliente, incluyendo los detalles y la justificación de las siguientes Exclusiones: (Ver 0.6 Campo de Aplicación).
- b) Los procedimientos documentados del SGC establecidos en el LMD
- c) La descripción de los procesos del SGC, su secuencia e interacción.

El Manual de Calidad es controlado de acuerdo a lo establecido en el en el P-RG-002, Control de documentos de SGC.

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

Panaceasoft S. A. efectúa el control de los documentos requeridos por el SGC, llevando a cabo todas las acciones mencionadas en el procedimiento P-RG-002.



---

En este procedimiento se definen los controles sobre los documentos que aseguran que:

- a) Sean aprobados por el Gerente ó por el Representante de la Gerencia (en ausencia del Gerente) antes de su emisión,
- b) Sean revisados por el responsable de área y se asegura que toda actualización sea aprobada nuevamente,
- c) Se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) Las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los lugares que se los utiliza y mantener las versiones actualizadas,
- e) Permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) Se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución,
- g) Toda la documentación obsoleta sea retirada de inmediato, para evitar que sea utilizada.

Además se ha establecido un LMD. Adicionalmente se especifica la manera de distribuir y retirar los documentos del SGC

El Representante de la Gerencia es responsable de elaborar y mantener actualizado el L.M.D.

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

Los registros se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación efectiva del SGC. Panaceasoft S. .A. establece el



procedimiento P-RG-006, donde se definen los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación y la disposición de los registros. Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables y están ubicados en instalaciones que proveen condiciones ambientales que previenen daños o deterioros y eviten su pérdida.

## **5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.**

### **5.1 Compromiso de la dirección**

La Gerencia muestra evidencia de su compromiso con el desarrollo, implantación y mejora continua del SGC así como su eficacia mediante:

- a) Comunicando la importancia de cumplir con los requisitos del cliente y los legales/reglamentarios,
- b) Estableciendo la política de calidad detallada en el numeral 5.3, y
- c) Los objetivos de calidad, detallados en el numeral 5.4.1
- d) Realizando las revisiones por la dirección
- e) Asegurando la disponibilidad de los recursos (Presupuesto anual)

### **5.2 Enfoque al cliente**

La dirección se asegura que se ha identificado las necesidades y expectativas del cliente, y que se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. Esto se lo hace mediante los procedimientos:

- P-RG-007 Medición y Satisfacción del Cliente





### **5.3 Política de Calidad**

El compromiso con la Calidad de Panaceasoft S. A. se ve reflejado en su Política de Calidad. El Gerente de la Compañía confirma ésta Política de Calidad con su firma. La misma que ha sido implantada en cada uno de los niveles de la organización a través de entrenamiento asegurándose de que es entendida por los colaboradores.

#### **PANACEASOFT S.A. POLÍTICA DE CALIDAD**

Estamos comprometidos con la absoluta satisfacción de nuestros clientes satisfaciendo plenamente sus requerimientos y expectativas, por medio de la implementación de soluciones informáticas junto a una asistencia técnica constante, confiable y segura, orientada a agregar valor al servicio mediante el desarrollo constante de las personas, la mejora continua de los procesos y la implementación de tecnologías de última generación.

Revisión: 01  
Fecha: 15-abril-2011

Esta política es revisada para su continúa adecuación por lo menos una vez al año por el Consejo de Calidad quienes analizan la conveniencia.

### **5.4 Planificación**

#### **5.4.1 Objetivos de la Calidad**

La Gerencia asegura que se establecen objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes de la compañía. Los objetivos de la compañía son medibles y



coherentes con la política de calidad e incluyen el compromiso de mejora continua. Los objetivos de calidad incluyen aquellos que sean necesarios para cumplir con los requisitos de la comercialización, y son:

### **OBJETIVOS DE CALIDAD**

1. Reducir los costos de operación en un 20 % con relación a las ventas mensuales.
2. Aumentar las ventas del año 2011 en un mínimo del 20 % con relación al año 2010.
3. Mantener una rentabilidad del 60% como promedio en las líneas de Panaceasoft S. A.

Fecha: 15-abril-2011

\_\_\_\_\_  
Econ. Isabel Villamarín D.  
Presidente

\_\_\_\_\_  
Srta. Griselda Bravo Hidalgo  
Representante de la Gerencia

Estos objetivos se lograrán en un plazo de un año calendario a partir de la fecha de vigencia.

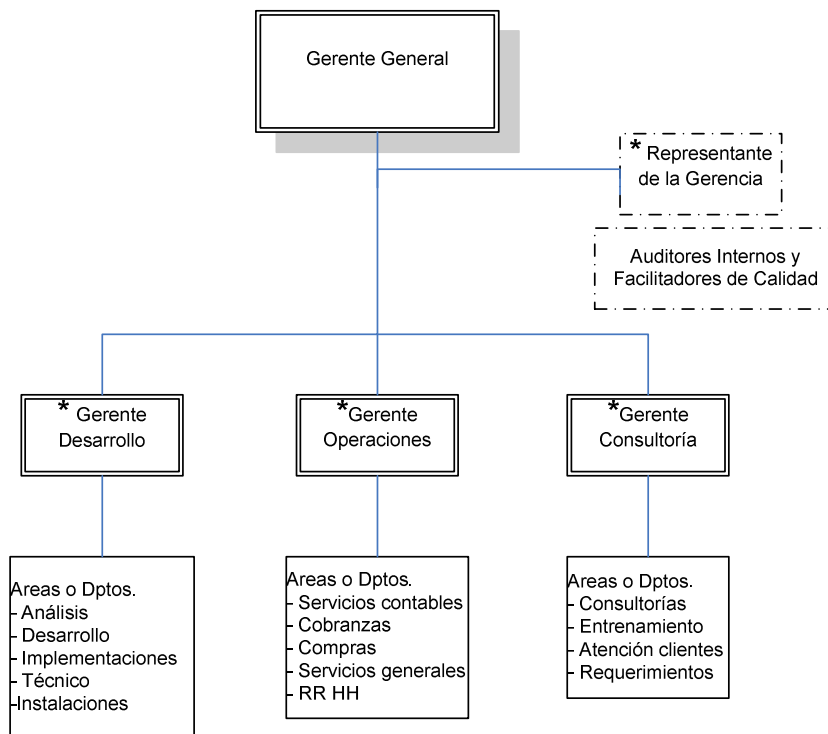
#### **5. 4. 2 Planificación del SGC**

Mediante la planificación de la calidad que está dada en toda la documentación generada dentro del SGC, la Gerencia se asegura de que:

- a) La planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como en los objetivos de calidad, y
- b) Se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste.

### 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

#### PANACEASOFT S. A. ORGANIGRAMA DE LA CALIDAD



NOTA: Las Áreas / Departamentos que tienen un (\*) corresponden a miembros del Consejo de Calidad.



### **5. 5.1 Responsabilidad y autoridad**

La Gerencia se asegura de que las responsabilidades y autoridades de los funcionarios de este SGC estén definidas y comunicadas dentro de la organización en los siguientes documentos:

- Descripción de cargos / perfil
- Manual de Calidad
- Procedimientos / Procesos
- Instructivos
- Registros

Los procesos requeridos por el SGC y su interacción teniendo en cuenta las exclusiones (Ver 06 Campo de Aplicación.)

- a) Se han determinado criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto el proceso como el control son efectivos
- b) Se realiza seguimiento, medición y análisis de procesos mediante indicadores de desempeño
- c) Los recursos necesarios son proporcionados por la Gerencia a través del presupuesto general de gastos.

### **Consejo de Calidad**

Para una administración adecuada del SGC se formó un Consejo de Calidad. Los miembros que conforman el Consejo de Calidad están identificados con un asterisco (\*) en el Organigrama de Calidad de la compañía.



### **5. 5. 2 Representante de la Dirección**

La Gerencia ha designado un Representante de la Gerencia, quién independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurar que los procesos del SGC estén establecidos, implementados y mantenidos
- b) Informar a la Gerencia y al Consejo de Calidad sobre el desempeño del SGC, y de cualquier necesidad de mejora
- c) Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Compañía.

El Representante de la Gerencia, es quién coordina las acciones que aseguren la implantación del SGC de la Compañía y en caso de que se requiera, establece la conexión con el Auditor Líder de Panaceasoft S. A. y con las organizaciones externas en relación con el SGC.

### **5. 5.3 Comunicación interna**

La Gerencia asegura que existe una comunicación adecuada entre los distintos niveles y funciones, en relación con los procesos del SGC y su efectividad, a través de charlas, seminarios, mensajes electrónicos, cartelera informativa y en las reuniones del Consejo de Calidad a fin de asegurar la eficacia del SGC.

## **5.6 Revisión por la Gerencia**

### **5.6.1 Generalidades**

La Gerencia y el Consejo de Calidad revisan el SGC de acuerdo al procedimiento (P-RG-001), para asegurar su conveniencia, adecuación y su eficacia permanente para



satisfacer la Política y Objetivos de Calidad establecidos, Incluyendo evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios. Manteniendo registros de estas revisiones y de reuniones de trabajo, reclamos, análisis de problemas, etc.

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

La información de entrada para la revisión por la Gerencia incluye el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora relativos a:

- a) Los resultados de las auditorias de calidad.
- b) La retroalimentación del cliente
- c) El desempeño de los procesos y conformidad del producto
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas
- e) Las acciones de seguimiento de las anteriores revisiones del SGC
- f) Los cambios que afecten al SGC.
- g) Recomendaciones para la mejora, luego del análisis de índices y objetivos.

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

Los resultados de la revisión por la Gerencia incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos
- b) La mejora del servicio con relación a los requerimientos del cliente



- c) La necesidad de recursos y capacitación.

Los resultados de la revisión por la Gerencia son registrados, mediante el acta de reunión del Consejo de Calidad

## **6. GESTION DE LOS RECURSOS**

### **6.1 Provisión de recursos**

Panaceasoft S. A. identifica y proporciona en el tiempo oportuno los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

El responsable de proporcionar los recursos necesarios para el buen funcionamiento del SGC, es el Consejo de Calidad. Los mismos que facilitan entrenamiento al recurso humano y equipos necesarios para cumplir requisitos de calidad. Adicionalmente incluye la designación de auditores internos de calidad debidamente calificados.

### **6.2 Recursos Humanos**

#### **6.2.1 Generalidades.**

El personal que realiza trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto es competente con base en la educación, formación habilidades y experiencia apropiadas (P-RH-001 Competencia y formación)

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

Panaceasoft S. .A.:



- 
- a) Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio.
  - b) Proporciona la formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria,
  - c) Evalúa la eficacia de las acciones tomadas.
  - d) Se asegura de que el personal es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y como contribuyen a alcanzar los objetivos de calidad;
  - e) Mantiene los registros apropiados sobre la educación, formación, habilidades y experiencias. ( carpeta de entrenamiento al colaborador )

### **6.3 Infraestructura**

Panaceasoft S. A., identifica, proporciona y mantiene las instalaciones necesarias para alcanzar la conformidad con los requisitos de producción del servicio, esto es:

- a) Edificios, espacio de trabajo, área de capacitación
- b) Equipos para los procesos (informático hardware y software)
- c) Los servicios de apoyo (transporte, comunicación, sistemas de información)

### **6.4 Ambiente de trabajo**

Panaceasoft S. A., determina y gestiona en las descripciones de cargo los factores humanos y físicos del entorno de trabajo necesarios para alcanzar la conformidad del servicio.





---

## **7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

### **7.1 Planificación de la realización del servicio.**

La planificación de los procesos de realización del producto es coherente con los demás requisitos del SGC y son documentos acordes con el principal objetivo de satisfacer las necesidades del cliente.

Para la planificación de los procesos en la realización del producto, Panaceasoft S. A. define los siguientes requisitos:

- a) Los objetivos de calidad y los requisitos para la realización del producto
- b) La necesidad de establecer procesos y documentación, además de proveer recursos e instalaciones específicas para realizar el producto.
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, y seguimiento en el desarrollo del producto.
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del producto resultante cumplen los requisitos. (P-RG-006)

### **7.2 Procesos relacionados con los clientes**

#### **7.2.1 Determinación de los requisitos de los clientes**

Panaceasoft determina los requisitos del cliente, incluyendo:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, relativos a la entrega del producto y asistencia posterior.



- b) Los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización especificada o propuesta.
- c) Las obligaciones relativas, incluyendo requisitos reglamentarios y legales aplicados al producto.

### **7.2.2 Revisión de los requisitos de la comercialización**

Panaceasoft S. A revisa los requisitos del cliente junto con los requisitos adicionales establecidos por la compañía. Antes de comprometerse a suministrar el producto o servicio, se asegura que:

- a) Los requisitos estén definidos;
- b) Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, estos deben ser confirmados antes de la aceptación.
- c) Se han resuelto las diferencias relativas a los requisitos del contrato ó requerimientos expresados anteriormente.

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

Panaceasoft S. A., define e implementa las disposiciones para la comunicación con el cliente en relación con:

- a) Información sobre el proceso en forma verbal cuando el cliente está presente, en forma telefónica ó vía fax, cuando el cliente no está presente.
- b) Las consultas, ó atención de requerimientos, incluyendo las modificaciones.
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo los reclamos del cliente.



### **7.3 Diseño y desarrollo**

Panaceasoft S. A. recibe especificaciones de los clientes de tal forma que los procesos de ó servicios desarrollados para tal efecto se aplican con las modificaciones requeridas.

### **7.4 Compras.**

#### **7.4.1 Proceso de compras.**

Panaceasoft S. A. controla los procesos de compra con el fin de asegurarse que el producto suministrado esté conforme con los requisitos especificados al proveedor.

Panaceasoft S. A. evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar los bienes a comercializarse de acuerdo a los requisitos especificados por Panaceasoft S. A.

Establece criterios de selección, evaluación, mantiene los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción que se derive de las mismas (P-RG-005 Selección y Calificación de Proveedores de Servicios)

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

Para la adquisición Panaceasoft S. A. define las características de los productos a adquirir.

El Gerente General

revisa y aprueba los documentos de compra antes de su envío, incluyendo cuando sea necesario:



- a) Los requisitos para la aprobación del producto procedimientos, procesos y equipos
- b) Los requisitos del SGC

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

Panaceasoft S. A. establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que los productos comprados cumplen con los requisitos de compra especificados. Si existieren discrepancias, se procede con el reclamo al Proveedor.

## **7.5 Producción y prestación de servicios**

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

Panaceasoft S. A. planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario
- c) La implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.



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

Panaceasoft S. A. valida todos los procesos de prestación de servicio mediante los procesos: P-RG-007 Medición de Satisfacción al Cliente.

### **7.5.3 Identificación y Trazabilidad.**

Panaceasoft S. A. mantiene procedimiento actualizado para identificar el servicio por medios adecuados. La trazabilidad, se basa en los registros elaborados durante el proceso de instalación del producto.

### **7.5.4 Propiedad del cliente**

#### **EXCLUSION**

Panaceasoft S. A. no recibe bienes propiedad del cliente, para el desarrollo de su producto.

### **7.5.5 Preservación del Producto**

Panaceasoft S. A. mantiene instructivos que permiten la manipulación, almacenamiento y la entrega de productos, según lo detallado en el 4.2 de Requisitos de Documentación, y 4.2.4 Control de Registros y demás procedimientos establecidos para cada caso.

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1 Generalidades**

Panaceasoft S. A., planifica e implanta los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto,



- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) Mejorar continuamente la efectividad del sistema de gestión de la calidad, y (ver P-RG-001, P-RG-003) para realizar el seguimiento de la información se aplican técnicas estadísticas (pareto, diagramas de barras, etc.,)

## **8.2 Seguimiento y medición**

### **8.2.1 Satisfacción del cliente**

Panaceasoft S. A., realiza el seguimiento de la información relativa a la satisfacción y/o insatisfacción del cliente como una medida del funcionamiento del SGC, a través de la implantación del procedimiento de medición de satisfacción del cliente (ver P-RG-007, Medición del Satisfacción al Cliente)

### **8.2.2 Auditoría Interna**

Panaceasoft S. A., lleva a cabo auditoria internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, (7.1) con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del SGC.
- b) Verificar si las actividades relativas a la calidad y sus resultados, se han implementado y se mantienen de manera eficaz,

Panaceasoft S. A. ha establecido que se programen auditorías internas tomando en consideración el estado e importancia de los procesos y cada área a auditar, así como el resultado de auditorías previas que permitan revisar por lo menos una vez al año.

El Consejo de Calidad en la primera reunión del año o cuando fuere necesario, establecerá el calendario de las auditorías por áreas; estas auditorías cubrirán todos los aspectos que abarca el SGC Las personas que efectúen auditorías deben ser



independiente de las áreas auditadas. Panaceasoft S. .A., lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados, con la finalidad de verificar si las actividades relativas a la calidad y a sus resultados, cumplen las disposiciones planificadas así como también para evaluar la efectividad del SGC.

Se ha establecido el procedimiento documentado P-RG-004 para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Los resultados de las auditorías son registrados y transmitidos al personal responsable del área auditada, quienes realizan las correcciones y toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificable, para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Un equipo de auditores líderes es encargado de realizar el seguimiento y la verificación de la efectividad de las acciones correctivas tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

Los resultados de las auditorías internas de calidad, forman partes de los datos utilizados en las actividades de Revisión por la Gerencia.

### **8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos**

Panaceasoft S. A., aplica los métodos para el seguimiento y, la medición de los procesos del SGC. En la metodología de medición está contemplada la toma de acciones correctivas / preventivas que aseguran la conformidad del producto.

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

Se registra la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del producto instalado en los equipos del cliente. Los registros indican la función responsable de la instalación del producto y/o servicio.



### **.8.3 Control de producto no conforme.**

Panaceasoft S. A. se asegura de que el producto que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su instalación no intencionado.

Se establece el procedimiento P-IK-003 para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

### **8.4 Análisis de datos**

Panaceasoft S. A. recolecta y analiza los datos apropiados para determinar la adecuación y eficacia del SGC y para identificar donde pueden realizarse los proyectos del mejoramiento continuo. Panaceasoft S. A. analiza estos para proporcionar información sobre:

- a) La satisfacción y/o insatisfacción del cliente (8.9.1)
- b) La conformidad con los requisitos del producto (8.2.4)
- c) Las características de los procesos, productos y sus tendencias, oportunidades de acciones preventivas. (8.2.3 y 8.2.4) y
- d) Los Proveedores (7.4)

### **8.5 Mejora**

#### **8.5.1 Mejora continua**

La compañía facilita el mejoramiento continuo mediante la utilización de la Política de Calidad, los objetivos y el resultado de las auditorías, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección. Esta información es





utilizada como parte de la revisión del sistema mensualmente, procesada y entregada a la Gerencia cada trimestre.

### **8.5.2 Acciones correctivas**

PANACEASOFT S. A. mantiene un procedimiento documentado (ver P-RG-003) para la implantación de Acciones Correctivas, son tomadas para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas en los siguientes casos:

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

El área responsable de la acción correctiva establece acciones a tomar para solucionar las no conformidades encontradas, y, establece planes de implantación de las correcciones, las mismas que tienen un responsable y una fecha de cumplimiento.

Un grupo de auditores líderes es encargado de realizar el seguimiento de la efectividad de las acciones correctivas tomadas.

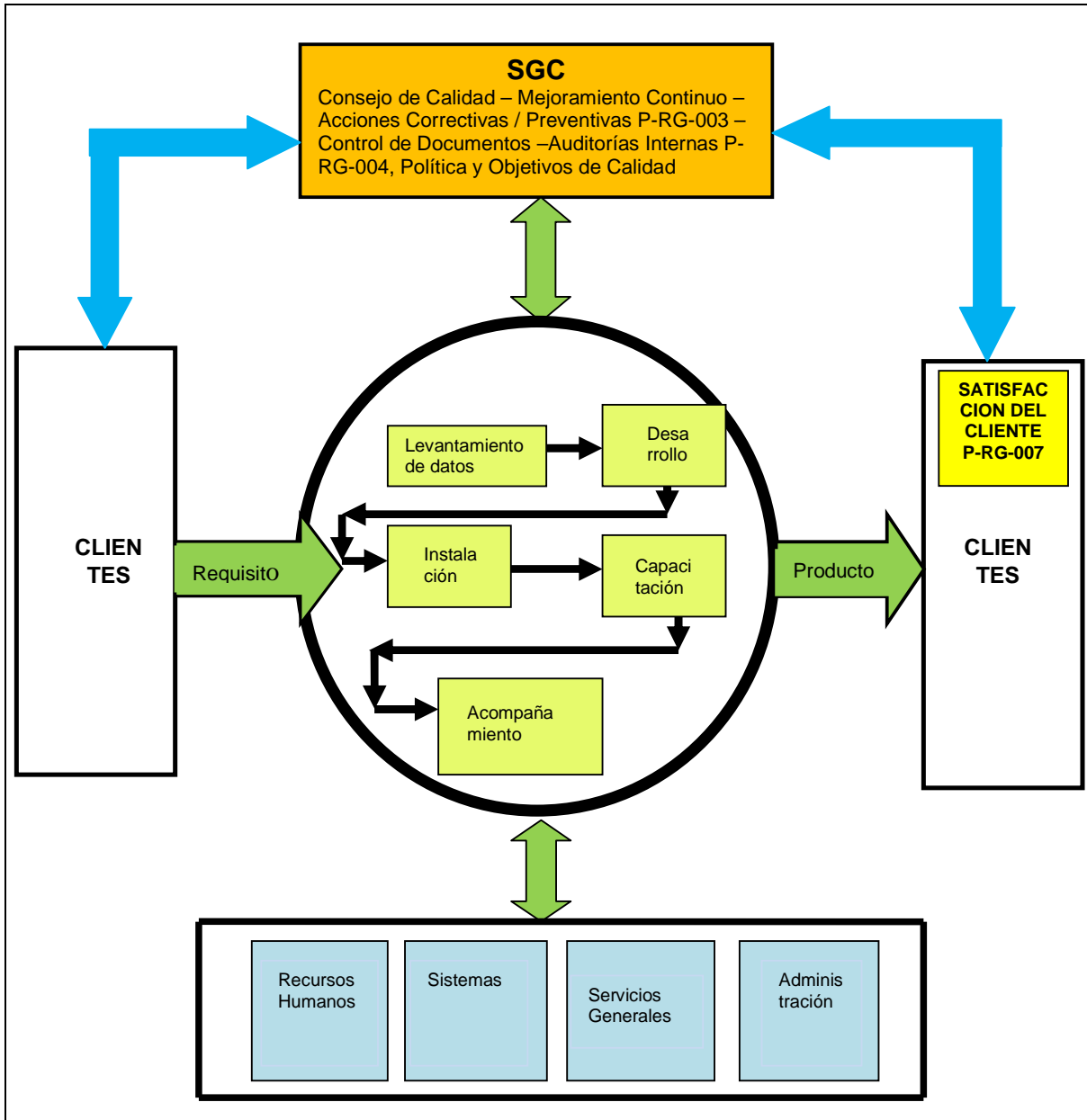


### **8.5.3 Acciones preventivas**

Las acciones preventivas en Panaceasoft S. A. están dirigidas a revisar procedimientos e instrucciones de trabajo, con el objeto de eliminar las causas fundamentales para problemas potenciales y prevenir su recurrencia.

La compañía establece un procedimiento documentado (P-RG-003) donde se define los siguientes requisitos:

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



# ANEXOS

## ANEXO 2

---

# PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y FORMAS

**PANACEASOFT S. A.**

## LISTADO DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS

P-RG-000	Norma interna para el desarrollo de documentos
P-RG-001	Revisión y administración del sistema de la calidad
P-RG-002	Control de documentos del SGC
P-RG-003	Acciones Correctivas y Preventivas
P-RG-004	Auditorías Internas de Calidad
P-RG-005	Selección y calificación de Proveedores
P-RG-006	Control de Registros del SGC
P-RG-007	Medición de Satisfacción del Cliente
P-RG-023	Revisión y Administración del Sistema de Calidad
P-RH-001	Competencia y Formación
I-RG-001	Desarrollo de documentos Técnica del libreto
I-RG-002	Desarrollo de documentos Diagramas de Flujo
I-SG-001	Mantenimiento de la estructura física e informática

Panaceasoft S. A. Código: P-RG-000	Fecha: 15 Abril del 2011	Página 1
<b>NORMA INTERNA PARA EL DESARROLLO DE DOCUMENTOS</b>		
Revisado por: Representante de la Gerencia:	Aprobado por: Gerencia	Rev.: 01

**1. Objeto**

Establecer lineamientos básicos para el desarrollo de documentos internos de calidad de la compañía.

**2. Alcance**

El presente documento contiene la normativa que sirve de guía para el desarrollo de documentos (Procedimientos, Instructivos y Formatos) utilizados en la compañía.

**3. Definiciones**

- Times New Roman o Arial      Tipos de letras utilizadas en el texto del documento.
- Frase                              Escritura que se hace con la primera letra mayúscula y los siguientes caracteres en minúscula.

**4. Documentación de referencia**

NO APLICA

**5. Desarrollo**

**5.1 Estructura del procedimiento**

**5.1.1 Formato a nivel de texto:**

Tipo y tamaño de letra: Times New Roman o Arial. El tamaño de la letra dependerá del procedimiento o proceso.

Tamaño de papel: INEN A4

**5.1.2 Títulos:**

Escribir los títulos principales en mayúsculas y con negrilla en Times New Roman o Arial, el tamaño lo decide la persona encargada de elaborar los documentos ej.: **ESTE ES UN TITULO**

**5.1.3 Subtítulos:**

Escribir los subtítulos en frase con negrilla en Times New Roman o Arial, el tamaño lo decide la persona encargada de elaborar los documentos Ej.: **Este es un subtítulo**

**5.1.3 Encabezado:**

Nombre de la compañía (1). Código: X-XX-9999 (2) X-XX-999 (9)	Fecha: dd-mmm-aaaa (3)	VERSION: 99 (10) Página #. de #s (4)
<b>NOMBRE (5)</b>		
Revisado por: (6) Representante de la Gerencia:	Aprobado por: (7) Gerencia	Rev.: 99 (8)

Panaceasoft S. A. Código: P-RG-000	Fecha: 15 Abril del 2011	Página 2
<b>NORMA INTERNA PARA EL DESARROLLO DE DOCUMENTOS</b>		
Revisado por: Representante de la Gerencia:	Aprobado por: Gerencia	Rev.: 01

Llenar el encabezado de acuerdo a las siguientes instrucciones:

No. De campo	Nombre de campo	Descripción	Observación
1	Nombre de compañía	Panaceasoft S. A. (Arial 9)	
*2		Código asignado al documento con la siguiente estructura: X-XX-999 donde : X = Tipo de documento P = Procedimiento I = Instructivo F = Formato D □ Diagrama XX = Código de Departamento / Área que genera el documento: AD = Administración AT = Asesoría Técnica RG = Representante de la Gerencia SC = Servicios al Cliente RH = Recursos Humanos SG = Servicios Generales SI = Sistemas 999 Secuencia numérica del documento Ej.: 001	
*3	Fecha	Fecha de vigencia del documento con el siguiente formato: dd-mmm-aaaa. dd; día del mes, Ej. 15 mmm; 3 primeros caracteres del mes, Ej. abr, may, jun, etc. aaaa; año con 4 dígitos, Ej. 2011	
4	Página #. de #s	# Número de página corriente #s Número de páginas que contiene el documento	No aplicado a Formato
5	Nombre	Nombre del documento (Mayúsculas, tipo de letra Arial 9 en negrilla)	
6	Revisado por:	Cargo de la persona que revisa el documento	No aplicado a Formato
7	Aprobado por:	Cargo de la persona que aprueba el documento.	No aplicado a Formato
8	Rev.: 99	Número de revisiones que se le ha dado al documento.	No aplicado a Formato
9	X-XX-999	Código del Procedimientos o Instructivos que hace referencia al formato. FORMATO EN PRUEBA, no es introducido en el Sistema de Calidad.	Solo aplicado a Formato
*10	VERSION: 99	Número de versión del formato.	Solo aplicado a Formato
*	Los campos 2, 3 y 10 en el caso de formatos pueden estar unidos, dependiendo del diseño del formato		

**NOTA:** Aplicar desde el 5.2 al 5.8 sólo en el caso que el documento no sea un Formato, en el cual el rayado depende de las necesidades de funcionalidad.



**NORMA INTERNA PARA EL DESARROLLO DE DOCUMENTOS**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia:

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01

**5.2 Objeto**

En este tópico indicar el objetivo del documento.

**5.3 Alcance**

Definir la cobertura o alcance del documento, que actividad será controlada.

**5.4 Definiciones**

Describir claramente palabras que son utilizadas en el documento que se pueden interpretar de diferente manera o que tengan un significado especialmente técnico.

**5.5 Documentación de referencia**

Describir a que normas o manuales a los que hace referencia específico.

**5.6 Desarrollo**

Describir claramente la forma como se lleva a cabo el proceso para el cual es escrito el documento; el mismo que puede utilizarse:

- a) Técnica del libreto ver instructivo I-RG-001 y/o
- b) Diagrama de Flujo ver instructivo I-RG-002.

**5.6.1 Notas:**

Escribir notas con el siguiente formato:

NOTA: Mayúscula Times New Roman/ Arial de 9 a 12.

Cuando exista más de una NOTA, éstas deben ser numeradas: NOTA 1: ..... NOTA 2: .....

Esta es la frase: Frase Times New Roman / Arial 9.

NOTA: Esta es la frase de la nota

**5.6.2 Figuras**

Las figuras o diagramas deben caber en una hoja deben ser los más claros y concisos posibles.

**5.7 Registros**

Debe especificar nombre del registro, dónde los almacena, orden en que los almacena, tiempo que serán almacenados y responsable (s) de los registros,

**5.8 Anexos**

Si hubiere se anexan formularios de registros, ejemplos de casos especiales. Todo aquello que ayude al entendimiento claro del documento. Ej. para hacer referencia a los formatos (ver anexo # 1).

Para detallarlos hacerlo así:

Anexo # 1; Formato F-RG-003 Acciones Correctivas y Preventivas.

**NORMA INTERNA PARA EL DESARROLLO DE DOCUMENTOS**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia:

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01

**NOTA:** Si existiera un punto que no cubre información en un documento se lo debe citar con el  
texto

NO APLICA.

Ej.: **6. Registros**

NO APLICA

**REVISION Y ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE LA CALIDAD**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia:

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01

**1. Objeto**

Establecer mecanismos que permitan a la Gerencia y al Consejo de Calidad revisar el Sistema de Calidad de la compañía, así como medir su adecuación y eficacia.

**2. Alcance**

Todo el Sistema de Calidad de la compañía.

**3. Definiciones**

Informe de Revisión: Documentos que evidencian la revisión del Sistema de Calidad por parte del Consejo consta de:

- Acta de Reunión (F-RG-018),
- Registros de Acciones Correctivas / Preventivas F-RG-003

S. G. C. Sistema de Gestión de la Calidad.

**4. Documentación de referencia**

NO APLICA

**5. Desarrollo**

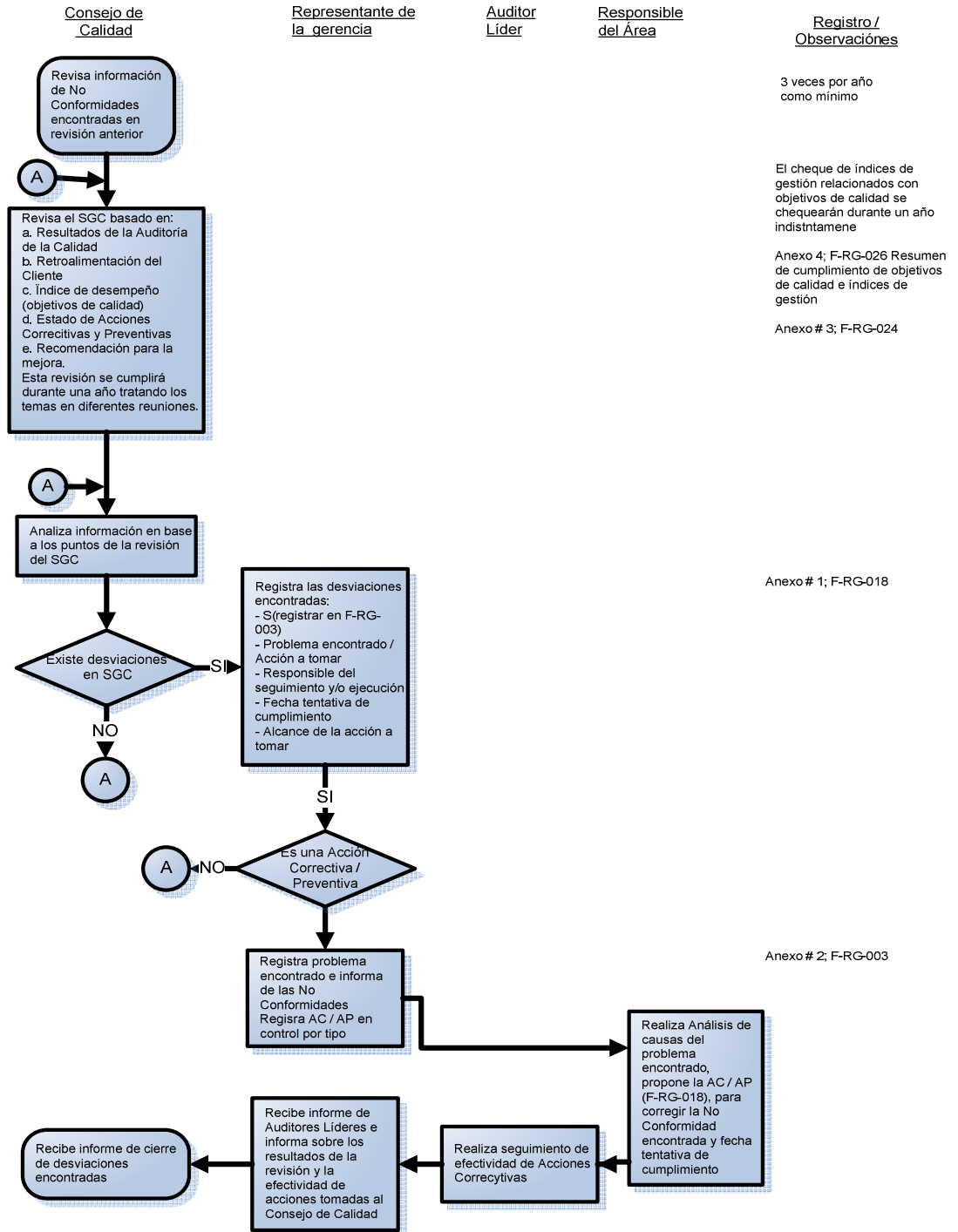
(VER DIAGRAMA DE PROCESO)

**REVISION Y ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE LA CALIDAD**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia:

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01



**REVISION Y ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE LA CALIDAD**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia:

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01

**6. Registros**

<b>Registro</b>	<b>Dónde / Cómo</b>	<b>Orden</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Acta de Reunión del Consejo de Calidad (F-RG-018)	Archivador del Sistema de Calidad / Carpeta rotulada Reuniones del Consejo de Calidad. / Computador de Asistente de RPG	Fecha de Reunión	Dos años calendario	Representante de la Gerencia
Registro de Acciones Correctivas / Preventivas (F-RG-003)	Archivador del Sistema de Calidad / Carpeta rotulada Informe de Revisión del Sistema de Calidad.	Fecha de revisión	Un año calendario	Representante de la Gerencia
Estado de Acciones Correctivas/Preventivas (F-RG-024)	Archivador del Sistema de Calidad / Carpeta rotulada Acciones Correctivas/Preventivas	Fecha de revisión	Un año calendario	Representante de la Gerencia
Resumen de Cumplimiento de Objetivos de Calidad e Índices de Gestión	Archivador del Sistema de Calidad / Carpeta rotulada Controles estadísticos del Sistema de Calidad	Fecha de revisión	Dos años calendario	Representante de la Gerencia

**7. Anexos**

Anexo # 1, Formato F-RG-018 Acta de Reunión del Consejo de Calidad  
Anexo # 2, Formato F-RG-003 Registro de Acciones Correctivas y Preventivas  
Anexo # 3, Formato F-RG-024 Estado de Acciones Correctivas/Preventivas  
Anexo # 4, Formato F-RG-026 Resumen de Cumplimiento de Objetivos de Calidad e Índices de Gestión

Panaceasoft S. A. Código: P-RG-002	Fecha: 15 Abril del 2011	Página 1
<b>CONTROL DE DOCUMENTOS DE S.G.C.</b>		
Revisado por: Representante de la Gerencia:	Aprobado por: Gerencia	Rev.: 01

### 1. Objeto

Establecer mecanismos que permitan efectuar el control de la documentación del Sistema de Calidad de la Compañía.

### 2. Alcance

Todos los documentos que consten en el Listado Maestro de Documentos.

NOTA1: Para el caso de Norma (s), Manual (es) Externo(s) controlado (s), Manual (es), se aplica la parte B del proceso

NOTA 2: Los listados son aprobados RPG y mantenidos en archivos electrónicos. No se aplica ninguna secuencia del procedimiento.

### 3. Definiciones

Documento:	Cualquier documento que puede ser Manual de Calidad, Norma (s), Manual (es) Externo(s) controlado (s), Manual (es) / Procedimientos, Instructivos y Formatos /Listados
Listados	Listas que soportan la documentación del Sistema de Calidad
Copia controlada	Copia de un documento la cual se encuentra debidamente registrada y aprobada para su uso. (Utilizada dentro del computador). En el archivo de Representante de Gerencia existe una copia impresa de la documentación del S.G.C. para fines de respaldo
Copia obsoleta	Copia controlada de un documento que deja de ser vigente porque se han efectuado cambios; estas copias no necesitan ser retiradas, la versión vigente está en el Listado Maestro de Documentos.
Copia Capacitación	Copia no Controlada de documentos utilizada con fines de difusión e implementación de los documentos del S.G.C. Tendrá un sello Sólo para Entrenamiento. Estas copias no necesitan ser retiradas.
Manual(es) Interno (s)	Documentos que se generan en la compañía y son utilizados para soportar la gestión de calidad de uno o varios procesos.
Norma(s)/Manual(es) Externo(s)	Documentos que son generados por un organismo externo y son utilizados para soportar la gestión de calidad de uno o varios procesos. Ej. Instructivos del SRI

### 4. Documentación de referencia

NO APLICA

### 5. Desarrollo

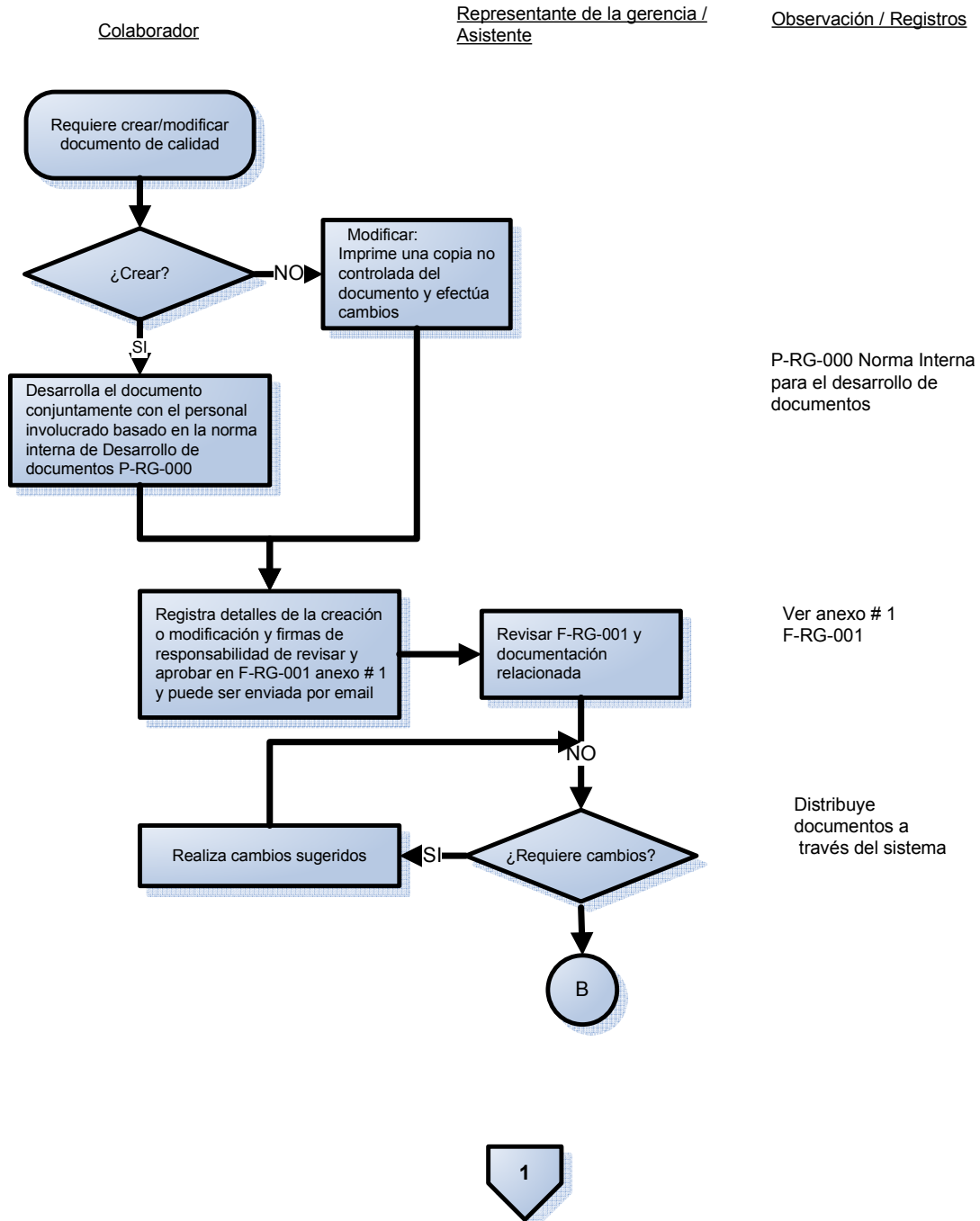
(VER PAGINA SIGUIENTE DIAGRAMA DE PROCESO)

**CONTROL DE DOCUMENTOS DE S.G.C.**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia:

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01

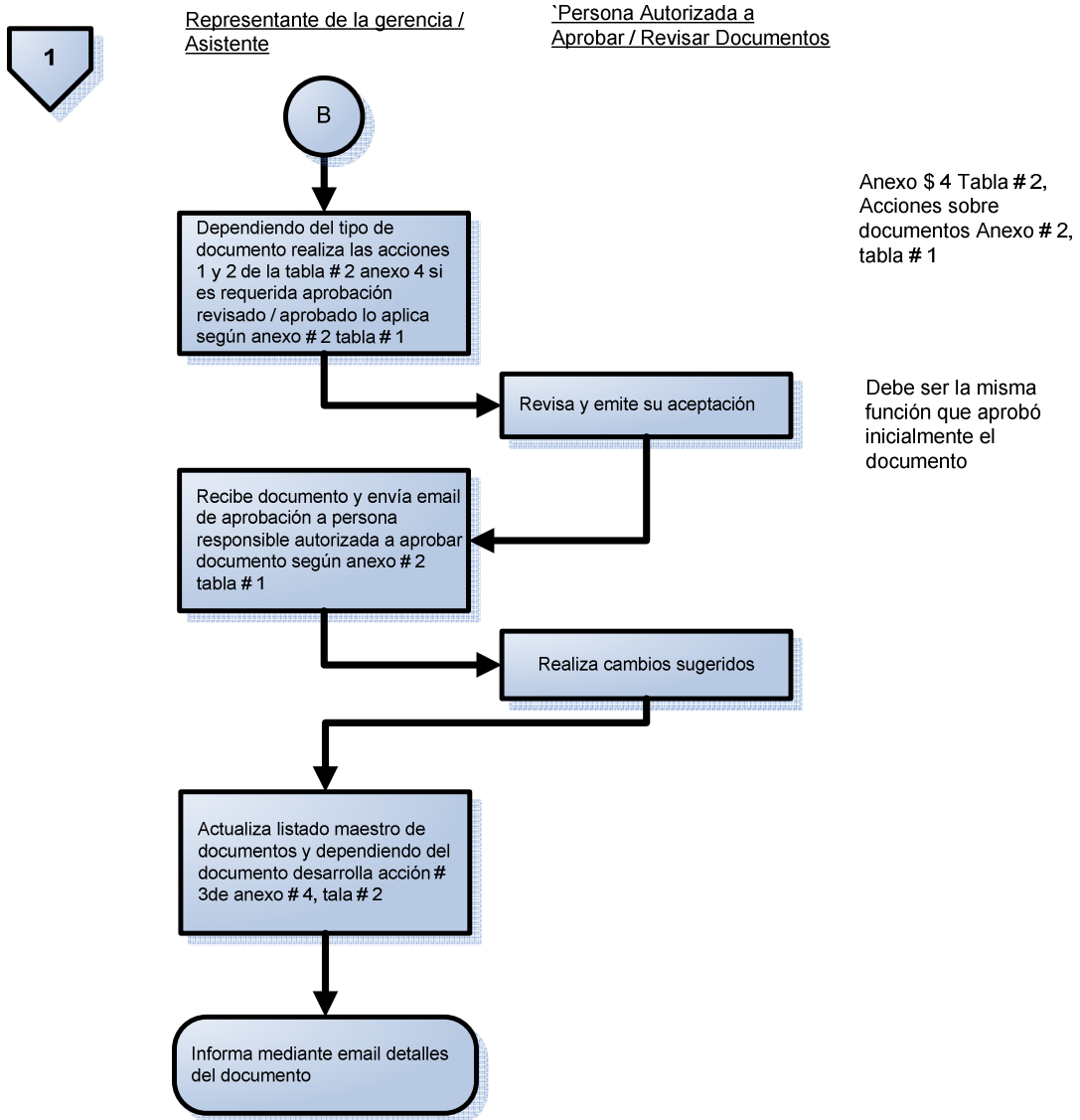


**CONTROL DE DOCUMENTOS DE S.G.C.**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia:

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01





**CONTROL DE DOCUMENTOS DE S.G.C.**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia:

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01

**6. Registros**

<b>Registro</b>	<b>Dónde / Cómo</b>	<b>Orden</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Listado Maestro de Documentos	Computador del Representante de la Gerencia /Asistente	Por Área / Documento	Permanente	Representante de la Gerencia/ Asistente

**7. Anexos**

Anexo # 1, Formato para crear /modificar documentos F-RG-001

Anexo # 2,

<b>Persona Autorizada</b>	<b>Revisar Procedimientos /Instructivos</b>	<b>Revisar Manual de Calidad</b>	<b>Aprobar documentos de calidad</b>
Gerente	Si	Si (en ausencia del Representante de la Gerencia)	Si
Gerente de Área / Dpto.	Si	No	No
Supervisor/Jefe de Área o Departamento (o cargo designado expresamente)	Si	No	No
Asistente de Gerencia	Si	No	No
Representante de la Gerencia	Si	Si	Si (en el caso de ausencia del Gerente)

Tabla # 1.

**CONTROL DE DOCUMENTOS DE S.G.C.**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia:

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01

Anexo # 3

DOCUMENTO	ACCION 1	ACCION 2	ACCION 3
Manual de Calidad	Registra en cabecera de documento el número de revisión y fecha de vigencia del mismo	Coloca en el pié de página del documento: <b>Este documento impreso es una copia controlada.</b>	Numero de revisión y fecha de vigencia del documento
Procedimiento / Instructivo	Registra en cabecera de documento el número de revisión y fecha de vigencia del mismo	Coloca en el pié de página del documento: <b>Este documento impreso es una copia controlada.</b>	Numero de revisión y fecha del documento
Formato	Registra en la cabecera del documento la versión correspondiente y fecha de vigencia del mismo	NO APLICA	Numero de revisión y fecha del documento Retira los obsoletos de carpeta de soporte del archivador del sistema de calidad y los destruye. Procede a reemplazar el formato actualizado en procedimientos e instructivos del sistema
Manual (es) y Norma (s) Externos	NO APLICA	Si es necesario sacar fotocopia del documento en la primera página coloca un sello con tinta azul e identifica con X el casillero de copia controlada y fecha de vigencia del documento	Numero de revisión / versión ú otra identificación que tenga el documento y fecha de vigencia
Norma (es) catalogo (s) interno (s) controlados (s)	NO APLICA	Si es necesario sacar fotocopia del documento en la primera página coloca un sello con tinta azul e identifica con X el casillero de copia controlada y fecha de vigencia del documento. Escribe Rev: y número de revisión coloca sellos de Revisado por y Aprobado por:	NO APLICA
Manual de Calidad	NO APLICA	Imprime cantidad de copias requeridas de ser necesario la hace firmar del Gerente y RPG	NO APLICA

Tabla # 2

Panaceasoft S. A.	FECHA: 15 de abril del 2011	Página 1
CODIGO: P-RG-003		
<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>		
Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerencia	Rev.: 01

### 1. Objeto

Establecer mecanismos que permitan efectuar acciones correctivas / preventivas al SGC de la Compañía.

### 2. Alcance

Todas las acciones de mejora o prevención que tengan incidencia directa sobre el SGC.

### 3. Definiciones

Personal de Ventas	Supervisor Área Comercial, Ejecutivos de Ventas y Tele mercadeo
No conformidad potencial	Riesgo latente de que un problema o situación determinada pueda convertirse en una no conformidad al S.G.C.
Acción Correctiva	Una acción emprendida para eliminar las causas de una No Conformidad, defecto u otra situación no deseable existente con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.
Acción Preventiva	Una acción emprendida para prevenir las causas de una No Conformidad, defecto u otra situación no deseable con el propósito de evitar que ocurra.
Cumplimiento	Implantación de la Acción Correctiva propuesta para corregir una No Conformidad.
Efectividad	Verificación de la implantación de una Acción Correctiva sobre una No Conformidad. Si la Acción Correctiva solucionó el problema, entonces fue efectiva; caso contrario no fue efectiva.

### 4. Documentación de referencia

NO APLICA

### 5. Desarrollo

(VER DIAGRAMA DE PROCESO)

### 6. Registros

<b>Registro</b>	<b>Dónde / Cómo</b>	<b>Orden</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Registro de Acciones Correctivas/Preventivas (F-RG-003)	Computador y Carpeta rotulada Acciones Correctivas/Preventivas en Representante de la	Fecha del registro	Dos años calendario	Representante de la Gerencia

Panaceasoft S. A.	FECHA: 15 de abril del 2011	Página 2
CODIGO: P-RG-003		
<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>		
Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerencia	Rev.: 01

	Gerencia / Asistente			
Estado de Acciones	Computador y Carpeta	Fecha del	Dos años	Representante de la Gerencia
Correctivas/Preventivas	rotulada Acciones	registro	calendario	
( F-RG-024)	Correctivas/Preventivas			
	en Representante de la			
	Gerencia/Asistente			

**7. Anexos**

Anexo # 1, Tabla 1 (Ver página # 4)

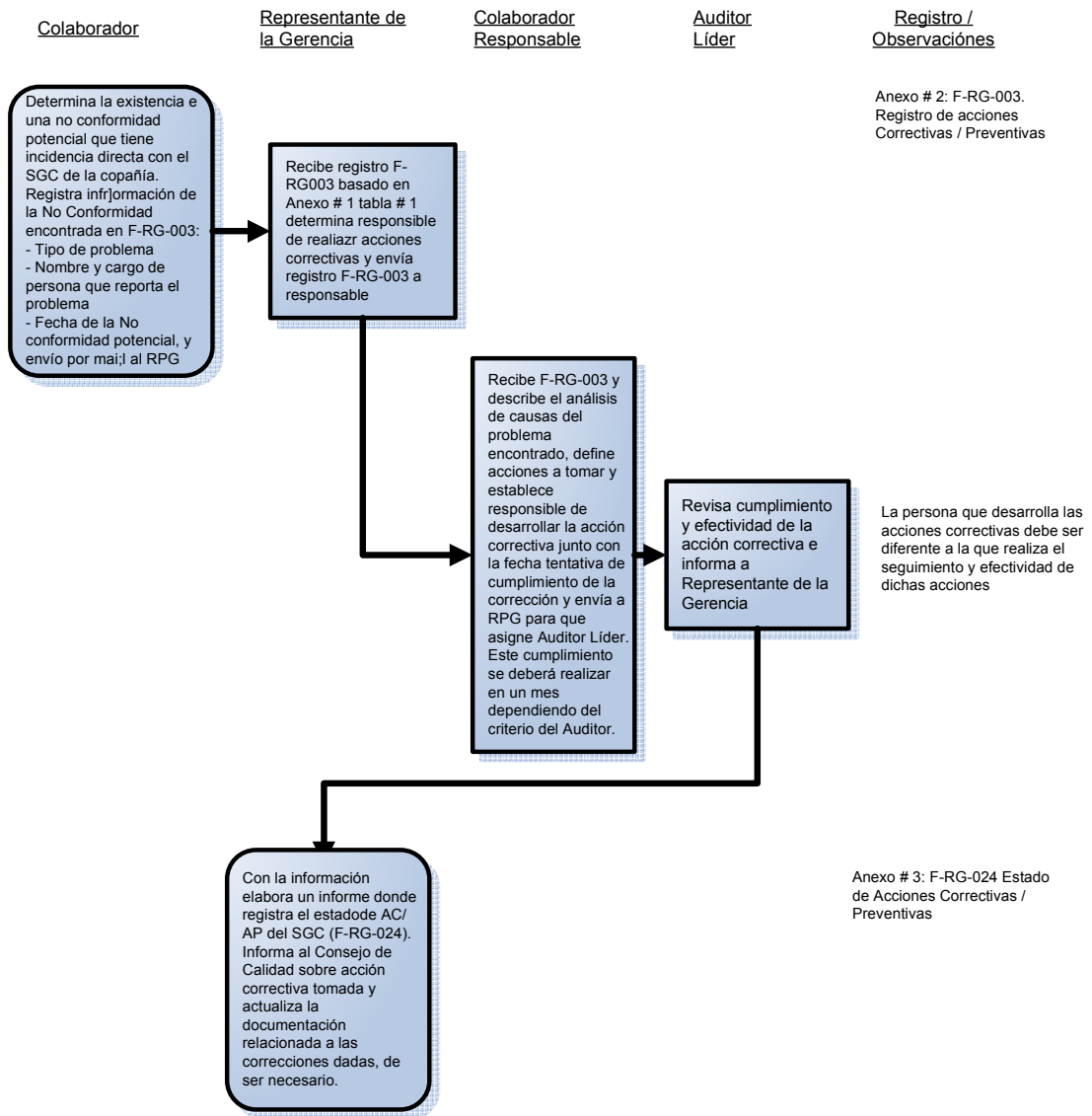
**ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01

**ACCIONES CORRECTIVAS**



**ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01

**ACCIONES PREVENTIVAS**

Colaborador

Representante de la Gerencia

Colaborador Responsable

Auditor Líder

Registro / Observaciones

Determina la existencia e una no conformidad potencial que tiene incidencia directa con el SGC de la copañía. Registra infrjormación de la No Conformidad encontrada en F-RG-003:  
- Tipo de problema  
- Nombre y cargo de persona que reporta el problema  
- Fecha de la No conformidad potencial, y envío por mail al RPG

Recibe registro F-RG003 basado en Anexo # 1 tabla # 1 determina responsable de realiazr acciones correctivas y envía registro F-RG-003 a responsable

Recibe F-RG-003 y describe el análisis de causas del problema encontrado, define acciones a tomar y establece responsable de desarrollar la acción preventiva junto con la fecha tentativa de cumplimiento de la corrección y envía a RPG para que designe Auditor Líder. Este cumplimiento se deberá realizar en un mes dependiendo del criterio del Auditor.

Revisa cumplimiento y efectividad de la acción preventiva e informa a Representante de la Gerencia

Con la información elabora un informe donde registra el estadode AC/ AP del SGC (F-RG-024). Informa al Consejo de Calidad sobre acción Preventiva tomada y actualiza la documentación relacionada a las correcciones dadas, de ser necesario.

Anexo # 2: F-RG-003. Registro de acciones Correctivas / Preventivas

La persona que desarrolla las acciones preventivas debe ser diferente a la que realiza el seguimiento y efectividad de dichas acciones

Anexo # 3: F-RG-024 Estado de Acciones Correctivas / Preventivas

Panaceasoft S. A.	FECHA: 15 de abril del 2011	Página 5
CODIGO: P-RG-003		
<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>		
Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerencia	Rev.: 01

<b>Caso</b>	<b>Responsable de determinar y realizar el seguimiento de Acciones Correctivas (si fuera necesario)</b>	<b>Procedimientos / Formato Acción</b>
1. Reclamos de clientes	Servicios al Cliente	P-SC-002 Formato F-SC-002 ( Termina proceso )
2. Desviaciones en el S.G.C.	Representante de la Gerencia / Auditores Internos de Calidad	Entrega F-RG-003 para que sea llenado por colaborador (Continua proceso)
3. No conformidad por las Auditorías Internas	Auditores Internos de Calidad	P-RG-004 Formato F-RG-004 ( Termina proceso )
4. Otras causas no detalladas	Representante de la Gerencia / Auditores Internos de Calidad	Entrega F-RG-003 para que sea llenado por el colaborador (Continua proceso )

Tabla # 1

- Anexo # 2; Formato F-RG-003 Acciones Correctivas y Preventivas  
 Anexo # 3; Formato F-RG-004 Estado de Acciones Correctivas / Preventivas  
 Anexo # 4; Formato F-RG-024 Estado de Acciones Correctivas / Preventivas

Panaceasoft S. A.	FECHA: 15 de abril del 2011	Página 1
CODIGO:P-RG-004		
<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>		
Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerencia	Rev.: 01

### 1. Objeto

Definir los lineamientos a seguir para efectuar Auditorías Internas que ayuden a determinar si el Sistema de Calidad ha sido desarrollado, documentado e implantado de manera adecuada y efectiva.

### 2. Alcance

Todas las áreas que afecten al Sistema de Calidad.

### 3. Definiciones

Auditor Interno de Calidad	Persona calificada para efectuar auditorías de calidad
Calificado	
Evidencia objetiva	Información cuya veracidad se puede demostrar, con base en los hechos obtenidos a través de la observación, la medición, el ensayo u otros medios
Acción Correctiva	Acción emprendida para eliminar las causas de una No Conformidad, defecto u otra situación no deseable existente con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.
Cumplimiento	Implantación de la Acción Correctiva propuesta para corregir una No Conformidad.
Efectividad (Acción efectiva)	Verificación de la implantación de una Acción Correctiva sobre una No Conformidad. Si la Acción Correctiva solucionó el problema, entonces fue efectiva; caso contrario no lo fue.
Auditado	Área / departamento sometido a auditoría
No Conformidad Mayor	Ausencia total o desviación de conceptos de un punto de la norma ISO 9001.  Estas No Conformidades afectan grandemente a la implantación del SGC.
No Conformidad Menor	Ausencia parcial o pequeñas desviaciones de conceptos al aplicar la norma ISO 9001.  Atenta contra el cumplimiento de Procedimientos / Instructivos.
Observación	Una declaración hecha durante la auditoria y sustentada mediante evidencia objetiva que pudiera llegar a ser No Conformidad de no remediarla.

### Documentación de referencia

NO APLICA

### 4. Desarrollo

(VER PAGINA DIAGRAMA DE PROCESO)

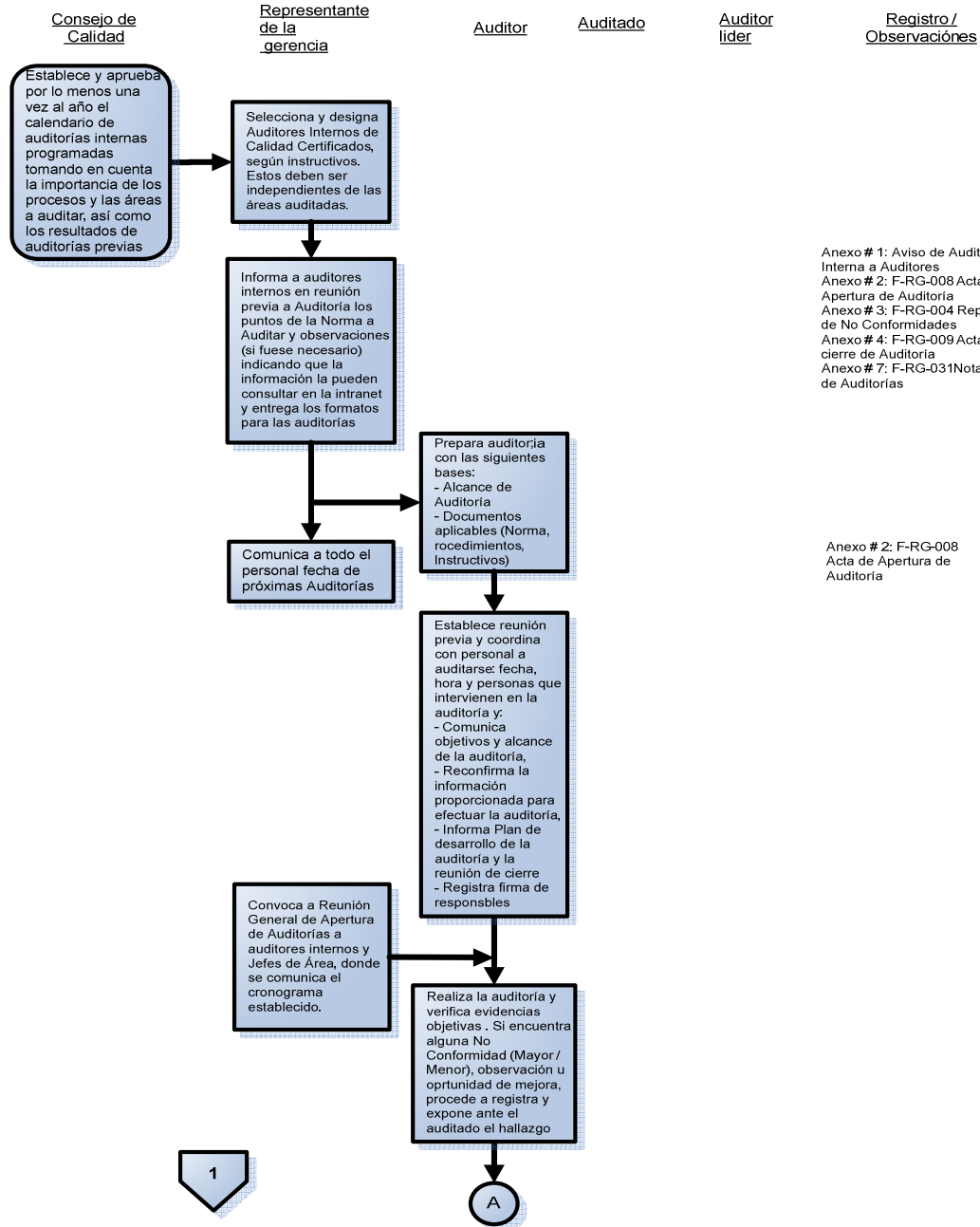


AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

Revisado por:  
Representante de la Gerencia

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01





Consejo de  
Calidad

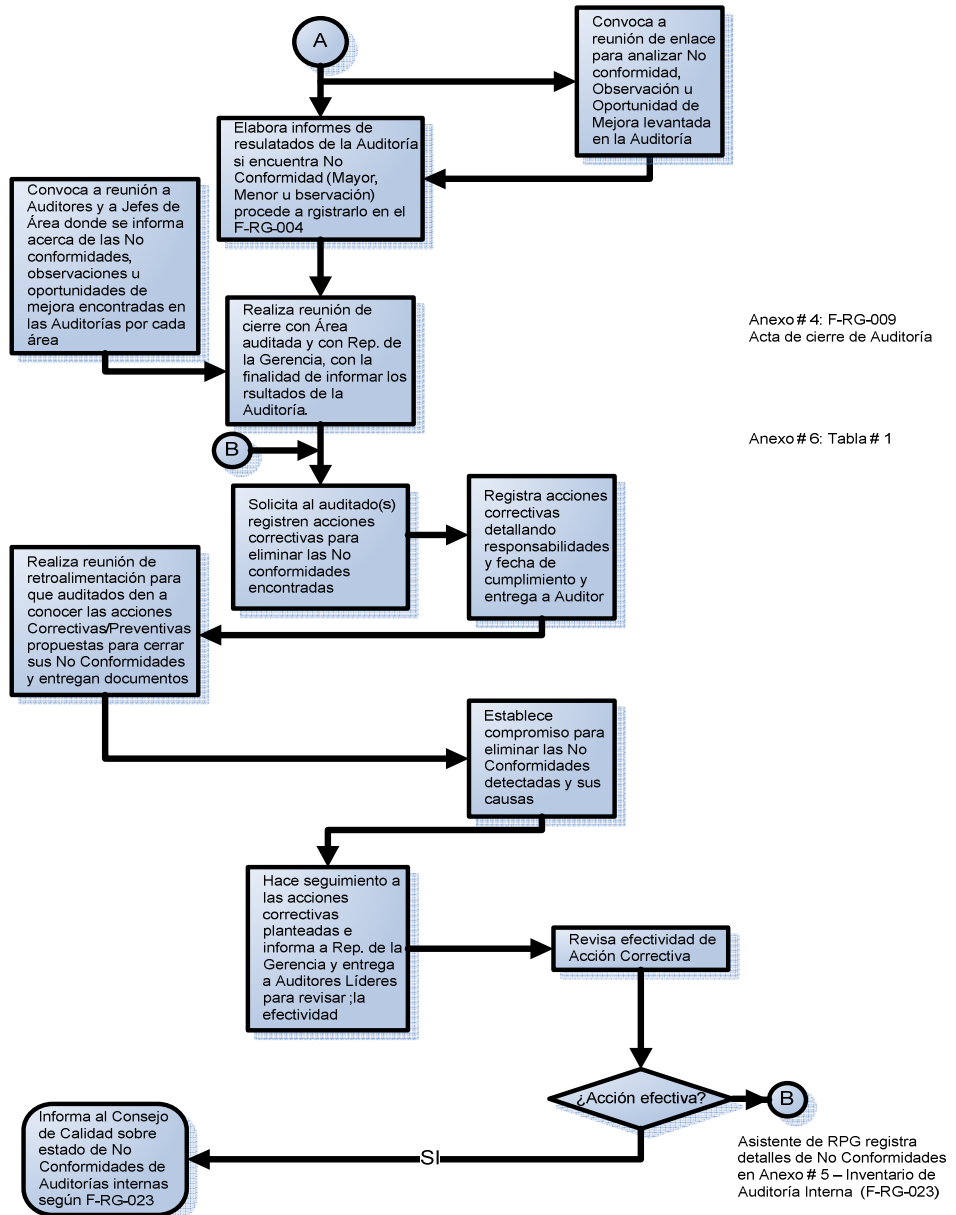
Representante de  
la gerencia

Auditor

Auditado

Auditor  
lider

Registro/  
Observaciones



Panaceasoft S. A.	FECHA: 15 de abril del 2011	Página 4
CODIGO:P-RG-004		
<b>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>		
Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerencia	Rev.: 01

## 5. Registros

Registro	Dónde / Cómo	Orden	Tiempo	Responsable
Programa de Auditoría,	En el computador y	Área /	Dos años	Representante
Acta de Apertura de Auditoría, (F-RG-008)	Carpeta Rotulada	Departamento y Fecha	calendario	de la Gerencia / Asistente
Reporte de no Conformidades / Observaciones (implantadas) (F-RG-004)				
Acta de Cierre de Auditoría, (F-RG-009)				
Lista de Verificación (opcional)				
Notas de Auditorias (F-RG-031)				
Inventario de No Conformidades de Auditoría (F-RG-023)	En el computador y Carpeta Rotulada	Por fecha	Dos años calendario	Representante de la Gerencia / Asistente
	Programas de Auditorías Internas de Calidad			

## 6. Anexos

Anexo # 1	Formato F-RG-020 Aviso de Auditoría Interna a Auditores
Anexo # 2	Formato F-RG-008 Acta de Apertura de Auditoría
Anexo # 3	Formato F-RG-004 Reporte de no Conformidades/Observaciones

**AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01

- Anexo # 4 Formato F-RG-009 Acta de Cierre de Auditoría
- Anexo # 5 Formato F-RG-023 Inventario de No Conformidades de Auditoría
- Anexo # 6

<b>Documento</b>	<b>Representante de la Gerencia</b>	<b>Auditado (s)</b>	<b>Auditor (es)</b>
Acta de Apertura de Auditoría.	O	C	
Lista de verificación utilizadas (opcional).	O		
Reporte de no Conformidades / Observaciones	O Con seguimiento de acciones correctivas	C	C
Acta de Cierre de Auditoría	O	C	
Significado: O = Original C = Copia			

Tabla # 1

- Anexo # 7 Formato F-RG-031 Notas de Auditoría

Panaceasoft S. A.	FECHA: 15-abr-2011	Página 1
CODIGO:P- RG-005		
<b>SELECCIÓN Y CALIFICACION DE PROVEEDORES</b>		
Revisado por:	Aprobado por:	Rev.: 01
Representante de la Gerencia	Gerencia	

### 1. Objeto

Establecer un método uniforme de Selección y Calificación de Proveedores de Servicio.

### 2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a la Selección y Calificación de Proveedores de Servicios. Aplicados en Sistemas, Asesoría Técnica, Recursos Humanos, y Servicios Generales.

### 3. Definiciones

Evaluación de Proveedores	Actividad documentada que tiene por objeto determinar que un Proveedor posee la capacidad para proveer Servicios conforme a lo requerido, facilitando la decisión para su aceptación.
Re-evaluación de Proveedores	Actividad documentada que tiene por objeto hacer un seguimiento al proveedor de servicio luego de la evaluación sobre la capacidad para proveer los servicios
Fuerza Mayor	Cuando el proveedor que tenga una mejor calificación, no pueda cumplir con uno ó más de los requisitos especificados en los formatos de calificación F-RG-030 (de Servicios).
Áreas Responsables de Calificación a Proveedores de Servicio	Asesoría Técnica, Calidad, Servicios Generales, Gerencia Administrativa y Sistemas
Requisitos legales	RUC, Certificado de SRI formulario 101, constitución de la empresa (Superintendencia de Compañías) para personas jurídicas, Cedula de identidad del Representante Legal, Nombramiento, Autorización del SRI (personas naturales).
Compras Locales	De bienes (activo fijo, suministros) para consumo de la Cía.

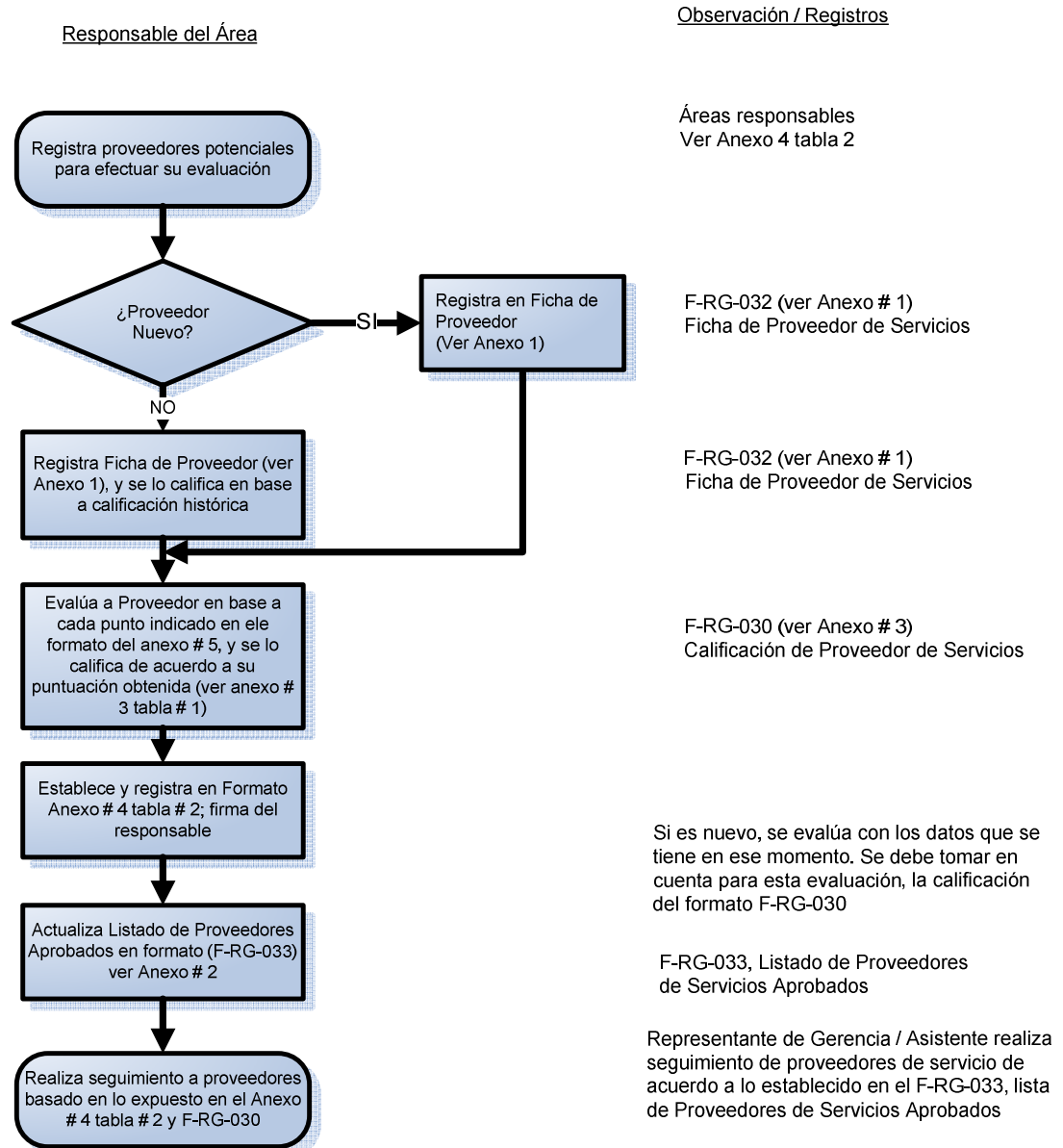
### 4. Documentación de referencia

NO APLICA

### 5. Desarrollo

(VER PAGINA SIGUIENTE DIAGRAMA DE PROCESO)

Panaceasoft S. A.	FECHA: 15-abr-2011	Página 2
CODIGO:P- RG-005		
<b>SELECCIÓN Y CALIFICACION DE PROVEEDORES</b>		
Revisado por:	Aprobado por:	Rev.: 01
Representante de la Gerencia	Gerencia	



Panaceasoft S. A.	FECHA: 15-abr-2011	Página 3
CODIGO:P- RG-005		
<b>SELECCIÓN Y CALIFICACION DE PROVEEDORES</b>		
Revisado por:	Aprobado por:	Rev.: 01
Representante de la Gerencia	Gerencia	

## 6. Registros

Registro	Dónde / Cómo	Orden	Tiempo	Responsable
Ficha de Proveedor de Servicios (F-RG-032)	Área responsable Carpeta rotulada: Calificación de proveedor	Alfabético de proveedores	Mientras se mantengan las relaciones comerciales	Responsable de Área
Calificación de Proveedores de Servicios (F-RG-030)	Área responsable Carpeta rotulada: Calificación de proveedor	Alfabético de proveedores	Un año calendario	Responsable de Área
Listado de Proveedores de Servicios Aprobados (F-RG-033)	Área responsable Carpeta rotulada: Calificación de proveedor	Alfabético de proveedores	Permanente	Responsable de Área

## 7. Anexos

- Anexo # 1 Formato Ficha de Proveedor de Servicios (F-RG-032)  
 Anexo # 2 Formato Listado de Proveedores de Servicios Aprobados (F-RG-033)  
 Anexo # 3

Clasificación	Puntos	Período de Evaluación	Condiciones para compra
A	100 – 90	Anual	Siempre debe ser la primera opción. Por fuerza mayor puede comprar a un B ó C.
B	89 - 70	9 meses ó menos	Cuando no exista un Proveedores A. Por fuerza mayor puede comprar a un C.
C	69 - 50	6 meses ó menos	Cuando no exista un Proveedores A ni B, o por fuerza mayor.

Tabla # 1

Anexo # 4 Tabla # 2

**SELECCIÓN Y CALIFICACION DE PROVEEDORES**

Revisado por:

Aprobado por:

Rev.: 01

Representante de la Gerencia

Gerencia

AREA	TIPO DE PROVEEDOR	CRITERIOS UTILIZADOS	Calif.
DEPARTAMENTO TECNICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra de equipos y servicios</li> <li>• Suministros de computación</li> <li>• Mantenimiento de equipos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos legales</li> <li>• Experiencia (referencia de otras empresas)</li> <li>• Certificado que lo acredite como proveedor de servicio.</li> <li>• Honorarios y forma de pago</li> <li>• Asistencia técnica; cumplimiento en la entrega, tiempo de respuesta, en el servicio prestado, garantía, atención de reclamos.</li> <li>• Infraestructura local</li> <li>• Personal técnico calificado</li> </ul>	20
			5
			10
			10
			20
DEPARTAMENTO ADMINISTRACION Y RRHH	Compras locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos Legales</li> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Experiencia(Referencia de otras empresas)</li> <li>• Precio y Condiciones de pago</li> <li>• Convenios de compra</li> <li>• Tiempo de entrega</li> <li>• Capacidad para atender reclamos y retrasos en la entrega.</li> <li>• Garantía de los productos que comercializa</li> <li>• Infraestructura: Local, vehículos de entrega</li> </ul>	20
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministros de oficina y computación</li> <li>• Publicidad</li> <li>• Activos fijos</li> <li>• Compras varias</li> </ul>		10
			10
			10
	Mantenimiento de Aire Acondicionado		10
	Seguridad		10



**SELECCIÓN Y CALIFICACION DE PROVEEDORES**

Revisado por:

Aprobado por:

Rev.: 01

Representante de la Gerencia

Gerencia

			10
			10
	Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos legales</li> <li>Aval como Centro de Capacitación</li> <li>Honorarios y forma de pago</li> <li>Experiencia(referencias de otras empresas)</li> <li>Evaluación al Centro de capacitación e instructor</li> </ul>	20
			20
		(según F-RH-010)	20
			20
	Certificadoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos legales</li> <li>Acreditación como Certificadora</li> <li>Estructura organizacional</li> <li>Honorarios y forma de pago</li> <li>Experiencia(referencias de otras empresas con el proveedor)</li> <li>Asesoría sobre los servicios que prestan</li> <li>Cumplimiento en las auditorias establecidas</li> <li>Tiempo de entrega (de certificados o cronogramas de auditorías)</li> </ul>	20
			20
			10
			10
			10
			10
			10
			10
			10

Nota:

Nota 1. Todas las calificaciones de evaluación y re-evaluación serán registradas en el F-RG-030

Nota 2. La re-evaluación de proveedores de servicios, se realizará bajo los mismos criterios y se verificará que la documentación legal sea actualizada; en caso de no estarlo, se la solicitará y se actualizará datos

**SELECCIÓN Y CALIFICACION DE PROVEEDORES**

Revisado por:

Aprobado por:

Rev.: 01

Representante de la Gerencia

Gerencia

del proveedor.

Nota 3. Para las compras varias, se mantiene el F-RG-0027

Nota 4. Anualmente se emitirá un informe del comportamiento de los proveedores de servicio tomando en cuenta las evaluaciones y re-evaluaciones, ver F-RG-034

Anexo # 5 Formato Calificación de Proveedor de Servicio (F-RG-030)

Anexo # 6 Formato Cuadro comparativo de proveedores en adquisiciones (F-RG-027)

Panaceasoft S. A. Código: P-RG-006	Fecha: 15 Abril del 2011	Página 1
<b>CONTROL DE REGISTROS DEL SGC</b>		
Revisado por: Representante de la Gerencia:	Aprobado por: Gerencia	Rev.: 01

### 1. Objeto

Establecer mecanismos que permitan efectuar controles sobre los registros de calidad relacionados con el SGC de la Compañía.

### 2. Alcance

Aplicado en la áreas en las que se desarrolla el SGC de la compañía..

### 3. Definiciones

NO APLICA

### 4. Documentación de referencia

NO APLICA

### 5. Desarrollo

Los siguientes son los lineamientos principales que se deben aplicar a todos los registros de la calidad.

Identificación	Los registros de calidad deben estar identificados de acuerdo a lo mencionado en el Listado Maestro de Registros de Calidad. Identificar significa como diferencia un registro de otro del mismo tipo. Ej. Registro de No Conformidades / Observaciones. E identifican por el área, fecha de auditoría y secuencia de registro.
Almacenamiento	Los registros de la calidad se guardan en archivadores destinados para el caso.  Los registros de calidad se archivan e acuerdo a lo mencionado en cada procedimiento / instructivo que forma parte del SGC.
Protección	Los registros se mantienen libres de humedad o posibles causas de deterioro que impidan su manejo.
Recuperación	Los registros de calidad son de fácil a acceso para las personas que forman parte dl área / departamento que los generan.  En caso de ser requerido un registro de calidad por personas ajenas al área o departamento, se lo debe solicitar al responsable del registro que se encuentra mencionado en cada procedimiento/ instructivo que forma parte del SGC.
Tiempo de retención	Mantener al día los registros en sus respectivos archivos tomando en cuenta lo siguiente:  Se define como año calendario a aquel período de 365 días consecutivos.  Se define como mes calendario a aquel período de 30 días consecutivos
Disposiciones de los registros	Luego de que los registros de calidad cumplen su período de almacenamiento, son sacados del SGC y destruidos.

## CONTROL DE REGISTROS DEL SGC

Revisado por:  
Representante de la Gerencia:

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01

NOTA: El Representante de la Gerencia / Asistente mantiene el Listado Maestro de Registros de todas las áreas / departamentos y realiza un muestre mensual de algunas aéreas para su revisión.

### FORMA DE LLENAR LOS FORMATOS

Las siguientes son recomendaciones que se deberán tener en cuenta al llenar los registros de calidad.

¿Cuándo?	¿Qué hacer?
Llene un formato	<ul style="list-style-type: none"><li>• No utilice lápiz</li><li>• Hacerlo con letra clara (buena caligrafía), <b>y preferiblemente letra de imprenta</b></li><li>• Puede elaborarlo en el computador, de ser posible</li><li>• Evite borrones o tachones</li><li>• En aquellos campos donde se tiene que efectuar la descripción de un motivo o una acción que el colaborador ha realizado donde el Cliente, la redacción gramatical de lo que se escribe debe ser clara, precisa y concisa, es decir que exprese de manera coherente la acción realizada.</li><li>• No deje espacios en blanco</li><li>• <b>Registre las firmas responsables</b></li></ul>
Un campo tiene formato especial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registrar el campo según el formato solicitado: ejemplo dd-mmm-aaaa se debe llenar en el orden especificado, 15-abr-2011</li></ul>
Marcar con una X entre varias opciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registre la <b>X</b> en el casillero correspondiente, teniendo el cuidado de no dejar espacio en blanco.</li><li>• Si existe la opción OTROS, registre la <b>X</b> y detalle explícitamente la situación encontrada.</li></ul>
Un campo solicitado no existe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rayar el espacio asignado para el campo. Ejemplo; Código del documento -----</li><li>• En este caso se raya el espacio asignado por no existir el código del documento.</li></ul>
Existen líneas en blanco que no son llenadas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cerrar el registro con una raya oblicua (/) desde la última línea hasta final del rayado del registro.</li></ul>
Existen equivocaciones al llenar el formato	<ul style="list-style-type: none"><li>• Corregir el error y colocar un * al lado del dato ya arreglado. Al final del registro colocar un * y poner visto bueno o firma de responsabilidad de quien hizo la corrección.</li></ul>

**MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01

**1. Objeto**

Establecer mecanismos que permitan efectuar la medición de satisfacción del cliente y su respectivo seguimiento.

**2. Alcance**

Aplicado en Servicios al Cliente,, Consultoría y Consejo de Calidad.

**3. Definiciones**

Aspectos que se toman en cuenta para medir la satisfacción del Cliente

Encuestas sobre:

- Servicio
- Precio
- Producto
- Comunicación e información
- Aspectos de mejora

Entrenamiento a Clientes y evaluación del entrenamiento.

Comité de Encuestas

Personal seleccionado de varias áreas de la compañía con el fin de elaborar cuestionarios y su respectivo seguimiento.

Periodo para evaluación de Satisfacción al Cliente

Una vez al año

Información a clientes

Solo se les informará las acciones que se tomen cuando se requiera de capacitación solicitada por los Clientes.

**4. Documentación de referencia**

NO APLICA

**5. Desarrollo**

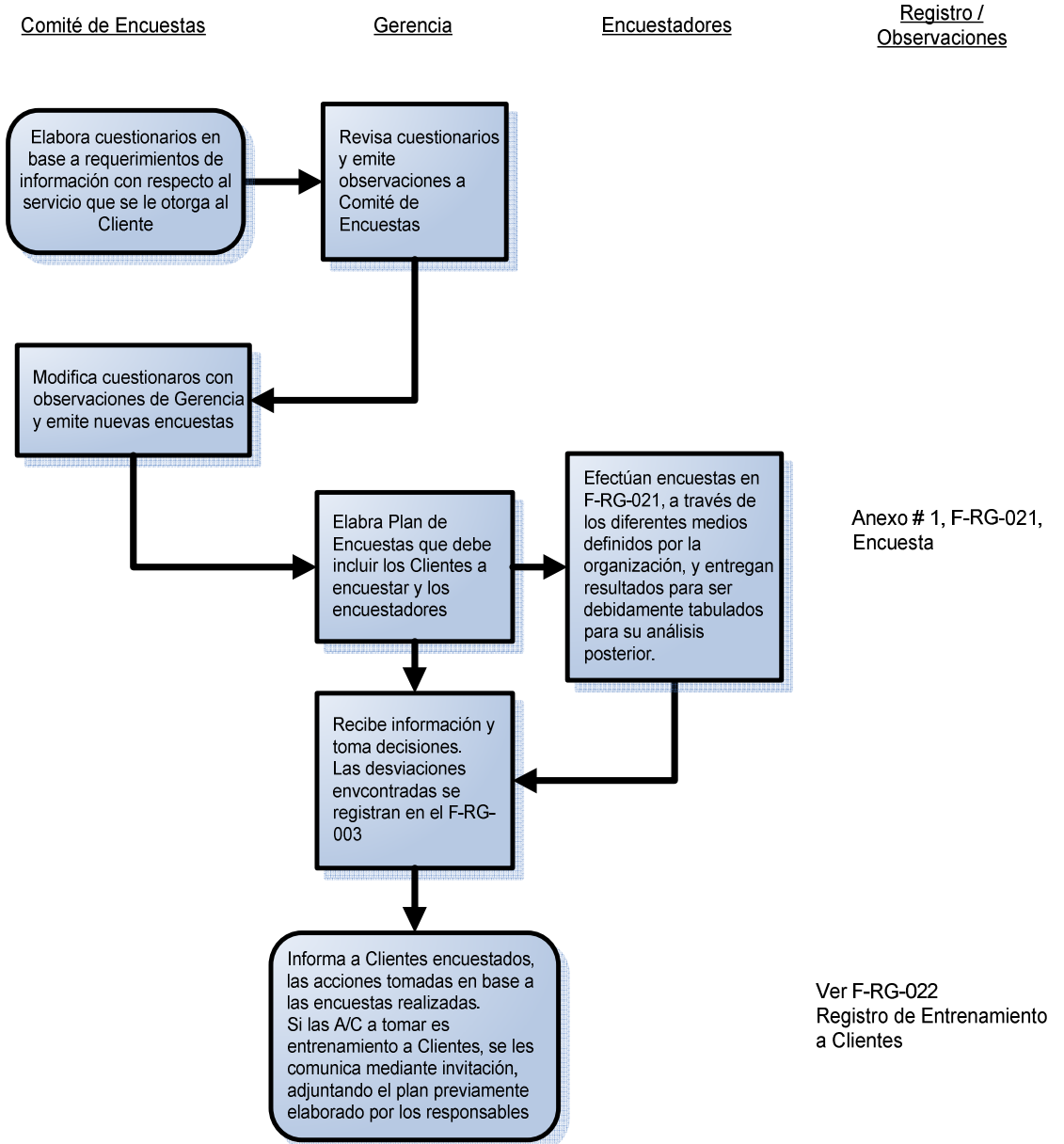
(VER PAGINA SIGUIENTE)

**MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01



**MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01

**6. Registros**

<b>Registro</b>	<b>Dónde / Cómo</b>	<b>Orden</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Encuesta de Satisfacción Del Cliente ( F-RG-021 )	Archivador del Sistema de Calidad / Carpeta rotulada: Encuestas	Por Fecha y Número	Dos años calendario	Representante de la Gerencia / Asistente
Registro de Entrenamiento a Clientes (F-RG-022)	Archivador del Sistema de Calidad / Carpeta rotulada: Registro de Entrenamiento a Clientes	Por Fecha	Dos años calendario	Representante de la Gerencia / Asistente

**7. Anexos**

- Anexo # 1, F-RG-021 Encuesta de Satisfacción del Cliente
- Anexo # 2, F-RG-003 Acciones Correctivas y Preventivas
- Anexo # 3, F-RG-022 Registro de Entrenamiento a Clientes

**REVISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE LA CALIDAD**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01

**1. Objeto**

Establecer mecanismos que permitan a la Gerencia y al Consejo de Calidad revisar el Sistema de Calidad de la compañía, así como medir su adecuación y eficacia.

**2. Alcance**

Todo el Sistema de Calidad de la compañía.

**3. Definiciones**

Informe de Revisión: Documentos que evidencian la revisión del Sistema de Calidad por parte del Consejo consta de:

Acta de Reunión (F-RG-018),

Registros de Acciones Correctivas / Preventivas F-RG-003

S. G. C.

Sistema de Gestión de la Calidad.

**4. Documentación de referencia**

NO APLICA

**5. Desarrollo**

(VER PAGINA SIGUIENTE DIAGRAMA DE PROCESO)

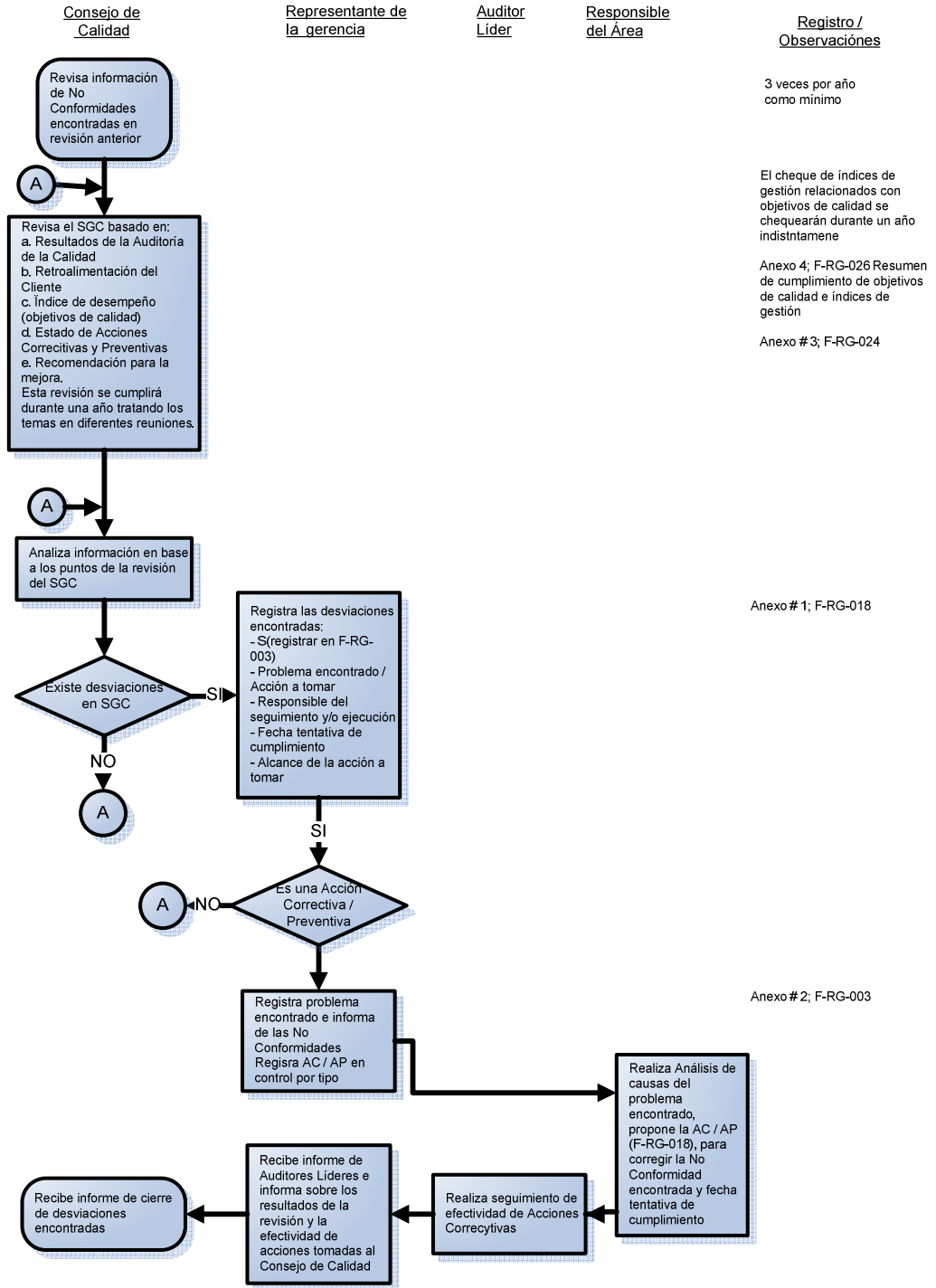


**REVISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE LA CALIDAD**

Revisado por:  
 Representante de la Gerencia

Aprobado por:  
 Gerencia

Rev.: 01



**REVISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE LA CALIDAD**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01

**6. Registros**

<b>Registro</b>	<b>Dónde / Cómo</b>	<b>Orden</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Acta de Reunión del Consejo de Calidad (F-RG-018)	Archivador del Sistema de Calidad / Carpeta rotulada Reuniones del Consejo de Calidad. / Computador de Asistente de RPG	Fecha del registro	Dos años calendario	Representante de la Gerencia
Registro de Acciones Correctivas / Preventivas (F-RG-003)	Registro de Acciones Correctivas / Preventivas (F-RG-003) Archivador del Sistema de Calidad / Carpeta rotulada Informe de Revisión del Sistema de Calidad.	Fecha de Reunión	Un año calendario	Representante de la Gerencia
Estado de Acciones Correctivas/Preventivas (F-RG-024)	Archivador del Sistema de Calidad / Carpeta rotulada Acciones Correctivas/Preventivas	Fecha de Reunión	Un año calendario	Representante de la Gerencia
Resumen de Cumplimiento de Objetivos de Calidad e Índices de Gestión	Archivador del Sistema de Calidad / Carpeta rotulada Controles estadísticos del Sistema de Calidad	Fecha de Reunión	Dos años calendario	Representante de la Gerencia

**7. Anexos**

Anexo # 1,	Formato F-RG-018 Acta de Reunión del Consejo de Calidad
Anexo # 2,	Formato F-RG-003 Registro de Acciones Correctivas y Preventivas
Anexo # 3,	Formato F-RG-024 Estado de Acciones Correctivas/Preventivas
Anexo # 4,	Formato F-RG-026 Resumen de Cumplimiento de Objetivos de Calidad e Índices de Gestión

Panaceasoft S. A. CODIGO: P-RH-001	FECHA: 15-abr-2011	Página 1
<b>COMPETENCIA Y FORMACION</b>		
Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerencia	Rev.: 01

### 1. Objeto

Definir los lineamientos a seguir por la organización para identificar la competencia y establecer las necesidades de formación de sus colaboradores.

### 2. Alcance

Todas las áreas y cargos que afecten al Sistema de Calidad.  
Este procedimiento no se aplica en el caso que el entrenamiento sea dirigido a clientes.

### 3. Definiciones

Plan de Entrenamiento	Es la planificación semestral del entrenamiento que se le dará al personal basándose en los objetivos de calidad de la compañía; este plan lo elaboran: Gerentes, Jefes de áreas o departamentos, conjuntamente con el Responsable de Entrenamiento. Este plan de entrenamiento es aprobado por el Consejo de Calidad
Competencia	El conjunto de conductas basadas en educación, formación, habilidades y experiencia.  Educación: Nivel de instrucción (secundaria, superior)  Formación: Cursos de entrenamiento, capacitación, especialización.  Experiencia: Respecto al cargo.  Habilidades: Condiciones intelectuales / Rasgos de Personalidad.  Los criterios básicos de competencia corresponden a educación, formación, habilidades y experiencia. Si la persona seleccionada para el cargo no cumple con los criterios básicos, los Gerentes ó Jefes de Área solicitante determinarán las acciones a tomar para satisfacer dichas necesidades dejando constancia en el registro de Evaluación de competencia.
Evaluación de	La evaluación de competencia, se realizará al empleado nuevo, pasados los 3 meses respectivos de prueba.  Para la evaluación de entrenamiento, se considerará el aspecto Aprendizaje, midiendo los conocimientos y habilidades adquiridos por los participantes en el programa.  Puntuación: 1 a 100, mínimo para aprobar 70.
Evaluación de Eficacia de Capacitación	Mide el grado de aprendizaje y la capacidad de poner en práctica lo aprendido en su área de trabajo y se aplicará a todas las capacitaciones que se dé al personal de la Cía., y se evaluará a través de una encuesta que la deberá llenar el jefe inmediato.

### 4. Documentación de referencia

NO APLICA

### 5. Desarrollo

(VER PAGINA SIGUIENTE DIAGRAMA DE PROCESO)

**COMPETENCIA Y FORMACION**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01

Consejo de  
Calidad

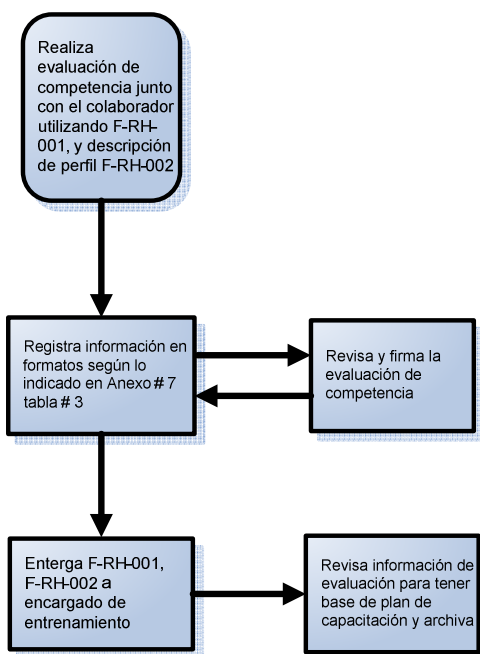
Gerente,  
Supervisor, Jefe de  
Departamento

Recursos Humanos

Colaborador

Registro/  
Observaciones

**COMPETENCIA**



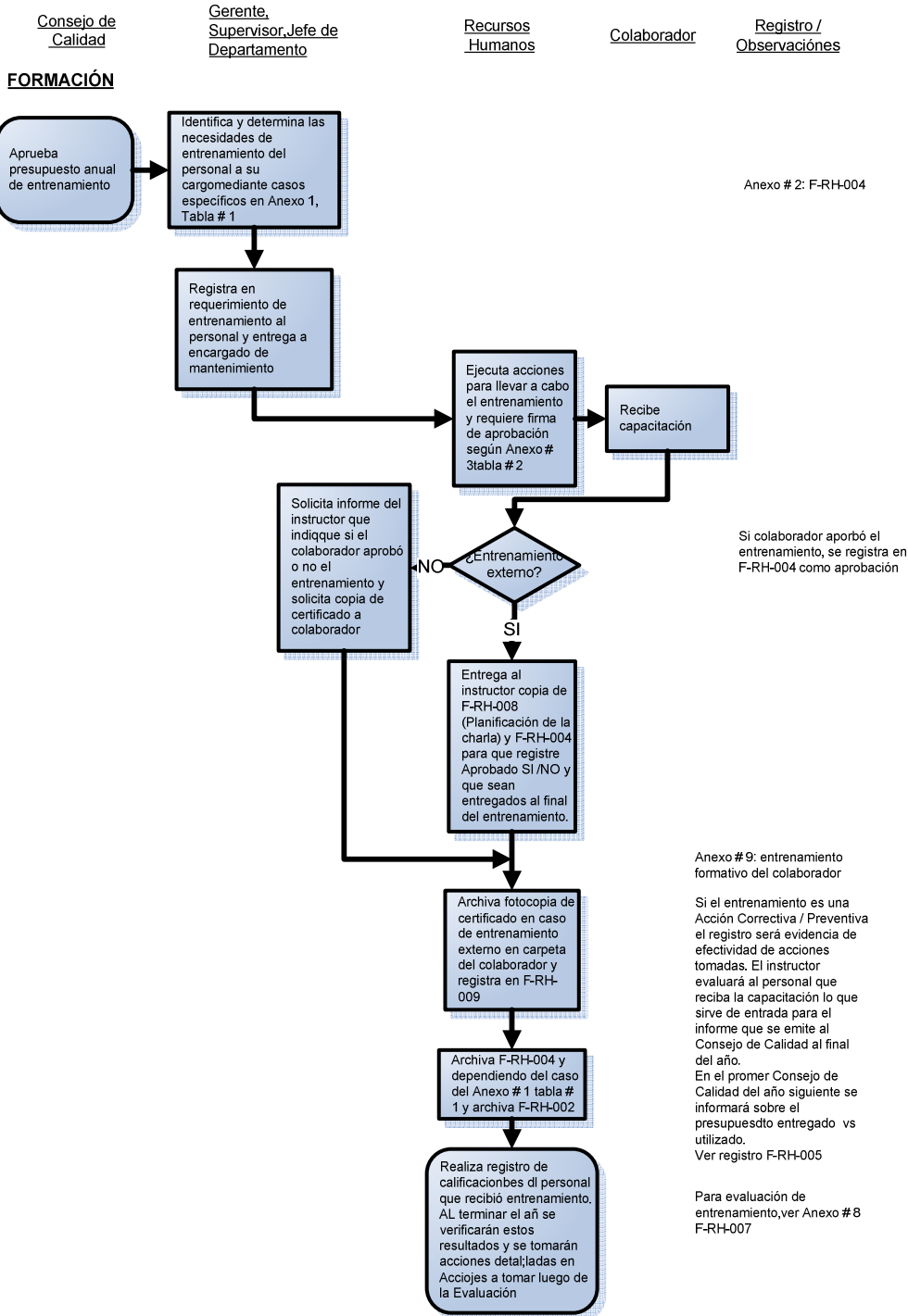
Mínimo una vez al año o cuando sea necesario, o ingreso personal nuevo. Anexo # 5: F-RH-001, Evaluación ed competencias Anexo # 6: F-RH-002, Descripción/Perfil del cargo

**COMPETENCIA Y FORMACION**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01



**COMPETENCIA Y FORMACION**

Revisado por:  
Representante de la Gerencia

Aprobado por:  
Gerencia

Rev.: 01

**6. Registros**

<b>Registro</b>	<b>Dónde / Cómo</b>	<b>Orden</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Requerimiento de Entrenamiento al personal F-RH-004	Archivador de Entrenamiento al Personal / Carpeta Rotulada Requerimiento de Entrenamiento al Personal.	Fecha de requerimiento	Dos años calendario	Responsable de Entrenamiento
Evaluación de Competencia F-RH-001	Archivador de Entrenamiento a Personal / Carpeta de entrenamiento al Colaborador.	Código de Carpeta	Hasta que el Colaborador permanezca en la Compañía	Responsable de Entrenamiento
Descripción del Puesto-Perfil F-RH-002	Archivador de Entrenamiento a Personal / Carpeta de entrenamiento al Colaborador.	Código de Carpeta	Hasta que el Colaborador permanezca en la Compañía	Responsable de Entrenamiento
Evaluación y Efectividad de Entrenamiento de Conocimiento y formativo por tema F-RH-007	Archivador de Entrenamiento a Personal / Carpeta de evaluación de entrenamiento	Por fecha de entrenamiento	Dos años calendario	Responsable de Entrenamiento
Entrenamiento Formativo del Colaborador F-RH-009	Archivador de Entrenamiento a Personal / Carpeta de entrenamiento al Colaborador.	Código de Carpeta	Hasta que el Colaborador permanezca en la Compañía	Responsable de Entrenamiento
Evaluación de Eficacia de Capacitación al personal F-RH-010	Archivador de Entrenamiento a Personal / Carpeta de entrenamiento al Colaborador.	Código de Carpeta	Hasta que el Colaborador permanezca en la Compañía	Responsable de Entrenamiento
Evaluación de charlas de entrenamiento y/o expositor F-RH-011	Archivador de entrenamiento a personal/carpeta de entrenamiento al colaborador	Código de carpeta	Hasta que el colaborador permanezca en la compañía	Responsable de Entrenamiento

Panaceasoft S. A. CODIGO: P-RH-001	FECHA: 15-abr-2011	Página 5
<b>COMPETENCIA Y FORMACION</b>		
Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerencia	Rev.: 01

## 7. Anexos

- Anexo # 1, F-RG-021 Encuesta de Satisfacción del Cliente  
 Anexo # 3, F-RG-022 Registro de Entrenamiento a Clientes

Caso presentando	Resultado de la revisión / evaluación	Frecuencia de Revisión	Procedimiento / Formato usado / Destino
1. Objetivos de Calidad, planteados por el Consejo de Calidad	Plan de Entrenamiento por áreas realizado por Gerente /Supervisores / Jefe de área o departamento conjuntamente con el encargado de Entrenamiento	Anual	Revisión de la Gerencia P-RH-001 y acta de reunión de Consejo de Calidad (F-RG-018)
2. Descripción de Puesto – Perfil (F-RH-002)	Comparativo de los requerimientos del puesto vs. persona que ocupa el cargo F-RH-001	Anual ó cuando un colaborador es nuevo	F-RH-002 (ver anexo # 6) Archivado por Asistente de Gerencia
3. Como parte de acciones correctivas tomadas para mejorar la calidad de algún trabajo o proceso que involucre entrenamiento al colaborador.	Sugerencia de entrenamiento individual	Cuando sea requerido	Acciones Correctivas y Preventivas (P-RG -003).

Tabla # 1

Anexo # 2, Formato F-RH-004 Requerimiento de Entrenamiento al Personal

Anexo # 3

Persona Autorizada a Firmar	Entrenamiento Interno	Entrenamiento Externo
Gerencia General	Si	Si
Gerente de Área /Jefe de Area o Departamento	Si	No
Responsable de Entrenamiento	Si	Si
Representante de la Gerencia	Si	No

Tabla # 2.

- Anexo # 4 Formato F-RH-006 Planificación de Entrenamiento  
 Anexo # 5, Formato F-RH-001 Evaluación de competencia  
 Anexo # 6, Formato F-RH-002 Descripción de puesto - perfil

Panaceasoft S. A. CODIGO: P-RH-001	FECHA: 15-abr-2011	Página 6
<b>COMPETENCIA Y FORMACION</b>		
Revisado por: Representante de la Gerencia	Aprobado por: Gerencia	Rev.: 01

Anexo # 7,

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Fecha:	
Nombres del colaborador:	
Nombre del cargo:	
Perfil del cargo:	Detallar lo requerido por el perfil del cargo en sección E. Requisito del puesto
Ocupante del cargo:	Detallar con la que cuenta el colaborador al momento de la evaluación
Cumplimiento:	SI / NO Acciones necesarias para lograr la competencia deseada
Acciones a tomar:	Detallar las acciones a tomar con respecto al entrenamiento
Conclusiones / Observaciones	Conclusiones y observaciones al respecto de la evaluación
Revisado por:	Registrar la firma del asistente
Aprobado por:	
Firma responsable:	Responsable de competencia

Tabla # 3

- Anexo # 8, Formato F-RH 007 Evaluación de Entrenamiento de Conocimiento y Formativo por tema  
 Anexo # 9, Formato F-RH-010 Evaluación de Eficacia de Capacitación  
 Anexo# 10, Formato F-RH-011 Evaluación de charlas de entrenamiento y/a expositor



## INDICE DE FORMAS

F-RG-003	Acciones Correctivas y Preventivas
F-RG-004	Reporte de No conformidades / Observaciones
F-RG-008	Acta de Apertura de Auditoría
F-RC-009	Acta de cierre de Auditoría
F-RG-018	Acta e reunión del Consejo de Calidad
F-RG-020	Aviso de Auditoría Interna a Auditores
F-RG-021	Encuesta de Satisfacción del Cliente
F-RG-022	Registro de Entrenamiento a Clientes
F-RG-023	Inventario de No conformidades de Auditoría
F-RG-024	Estado de Acciones Correctivas y Preventivas
F-RG-026	Resumen de Cumplimiento de Objetivos de Calidad e Índices de Gestión
F-RG-027	Cuadro comparativo de proveedores en adquisiciones
F-RG-030	Calificador de Proveedores de Servicios
F-RG-031	Notas de auditorías
F-RG-032	Ficha de Proveedor de Servicios
F-RG-033	Listado de proveedores de Servicios Aprobados
F-RH-001	Evaluación de competencia
F-RH-002	Descripción de puesto – perfil
F-RH-004	Requerimiento de Entrenamiento al Personal
F-RH-006	Planificación de Entrenamiento
F-RH 007	Evaluación de Entrenamiento de Conocimiento y Formativo por tema
F-RH-009	Entrenamiento Formativo del Colaborador
F-RH-010	Evaluación de Eficacia de Capacitación

F-RH-011

Evaluación de charlas de entrenamiento y/a expositor

**REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

Tipo de problema: Marque con una X el casillero que corresponda

	Desviaciones en el Sistema de Calidad		Reclamo de Clientes		Acciones de Mejora
Descripción del Problema:					
Levantado por:		Cargo:		Fecha:	dd-mmm-aaaa
Análisis de Causas:					
Acción Correctiva					
<b>Responsable de la Acción Correctiva</b>			<b>Cumplimiento y efectividad revisado por:</b>		
Nombre: _____ Área: _____			Nombre: _____		
Firma: _____ Fecha de Cumplimiento dd-mmm-aaaa			Firma: _____		
			Revisión: dd-mmm-aaaa Cumplido: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
			Efectividad: dd-mmm-aaaa Efectivo: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Resultado de Acciones Correctivas tomadas:					
Acción Preventiva					
<b>Responsable de la Acción Preventiva:</b>			<b>Cumplimiento y efectividad revisado por:</b>		
Nombre: _____ Área: _____			Nombre: _____		
Firma: _____ Fecha de Cumplimiento dd-mmm-aaaa			Firma: _____		
			Revisión: dd-mmm-aaaa Cumplido: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
			Efectividad: dd-mmm-aaaa Efectivo: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Resultado de Acciones Preventivas tomadas:					

Panaceasoft S. A. CODIGO: F-RG-004 P-RG-004	FECHA: 01-may-2011	VERSION: 01	Nro. NC.:
<b>REPORTE DE NO CONFORMIDADES / OBSERVACIONES</b>			

Proceso a Auditarse:	Tipo de Auditoría	Fecha: dd-mmm-aaaa	Número de Auditoría
Área / Departamento Auditado			
Cláusula de la Norma Procedimiento, Instructivo, Manual			

**PERSONAS QUE SE CONTACTA**

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

	NO CONFORMIDAD MAYOR		NO CONFORMIDAD MENOR		OBSERVACION
--	----------------------	--	----------------------	--	-------------

Detalle de No Conformidad u Observación

---



---



---

Auditado Nombre : ..... Área:.....	Auditor (es) Nombre:.....
Firma:.....Fecha Auditoría dd-mmm-aaaa	Firma:.....

Análisis de causas

---



---

Acción Correctiva

---



---

Responsable de desarrollar Acción Correctiva	Cumplimiento y efectividad revisado por:
Nombre:.....Área: .....	Nombre:.....
Firma:..... Fecha de cumplimiento:..... dd-mmm-aaaa	Firma:.....
	F. Revisión: .....Cumplido: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	F. Efectividad:.....Efectivo: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Resultados de acciones correctivas tomadas

---



---

**ACTA DE APERTURA DE AUDITORIA**

Proceso a Auditarse:	Tipo de Auditoría	Fecha: dd-mmm-aaaa
Área / Departamento Auditado		
Cláusula de la Norma Procedimiento, Instructivo, Manual		

**OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORIA**


**AUDITORES**

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

**PERSONAL CONTACTADO**

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

**PROCESO DE AUDITORIA A SEGUIR (MARQUE CON UNA X)**

<input type="checkbox"/>	ENTREVISTAS	<input type="checkbox"/>	REVISION DE REGISTROS	<input type="checkbox"/>	PROCESOS	<input type="checkbox"/>	OTROS
--------------------------	-------------	--------------------------	-----------------------	--------------------------	----------	--------------------------	-------

**INFORMACION PROPORCIONADA PARA LA AUDITORIA**

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

**COMENTARIOS Y RESOLUCIONES**


	Lugar	Fecha: dd-mmm-aaaa	Hora: hh:mm
Inicio de Auditoría			
Cierre de Auditoría			
Firma del Auditor(es)		Firma del Auditado(es)	

**ACTA DE CIERRE DE AUDITORIA**

Proceso Auditado	Tipo de Auditoría	Fecha: dd-mmm-aaaa
Cláusula de la Norma, Procedimiento, Instructivo, Manual		

Fecha Inicial de Auditoría: dd-mmm-aaaa	Fecha Final de Auditoría: dd-mmm-aaaa
--	--

**AUDITORES**

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

**PERSONAL CONTACTADO**

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

**Resumen de No Conformidades encontradas**

Proceso	Área / Departamento	No Conformidades Mayores	No Conformidades Menores	Observaciones
Total hallazgos por proceso				

**CONCLUSIONES**


**OBSERVACIONES GENERALES**


..... Firma del Auditor (es)	..... Firma del Auditado	..... Firma del Representante de la Gerencia
---------------------------------	-----------------------------	---

**ACTA DE REUNION DEL CONSEJO DE CALIDAD**

Fecha:	Reunión de Consejo	
Hora:		
Lugar:		
	Revisión de objetivos	
Temas a tratar	Responsable	Objetivos chequeados

**MIEMBROS DEL CONSEJO DE CALIDAD**

Nombre	Cargo	Firma	Observación

**INVITADOS**

Nombre	Cargo	Firma	Observación

**COMENTARIOS Y RESOLUCIONES**






**ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE**

DIA: HORARIO.	DIA: HORARIO.	DIA: HORARIO.	DIA: HORARIO.	DIA: HORARIO.
Proceso de:	Proceso de:	Proceso de:	Proceso de:	Proceso de:
Áreas:	Áreas:	Áreas:	Áreas:	Áreas:
Auditores:	Auditores:	Auditores:	Auditores:	Auditores:
Puntos a auditar:	Puntos a auditar:	Puntos a auditar:	Puntos a auditar:	Puntos a auditar:
Auditados:	Auditados:	Auditados:	Auditados:	Auditados:

**INFORMACION PROPORCIONADA PARA LA AUDITORIA**

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



**REGISTRO DE ENTRENAMIENTO A CLIENTES**

Nombre de la compañía		Nombre de la persona que solicita el entrenamiento	
Área / Departamento	Cargo		Fecha de solicitud dd-mmm-aaaa

Temática del Entrenamiento a Recibir


Nombre del Consulto / Instructor		Persona que aprueba el entrenamiento	
		Nombre:	Firma:

Lugar de Entrenamiento	Fecha inicial dd-mmm-aaaa	Fecha final dd-mmm-aaaa	Total horas

No.	Lista de personas a recibir el Entrenamiento	Compañía	Firma
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			

Nota: Entrenamiento concluido a satisfacción del Cliente

Firma de persona que solicitó el entrenamiento	Firma del Consultor / Instructor	Fecha: dd-mmm-aaaa



Panaceasoft S. A.  
CODIGO: F-RH-026

FECHA: 15 de abril del 20111

VERSION: 01

**CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICES DE GESTION**

Remitirse al archivo formato en Excel con la información de los índices de calidad



**CALIFICACION DE PROVEEDORES DE SERVICIOS**

Proveedor:				
Servicios que provee:				
Proveedor nacional		Proveedor Internacional		FECHA DE EVALUACION dd-mmm-aaaa
Área responsable de evaluación				
EVALUACION <input type="checkbox"/>		RE-EVALUACION <input type="checkbox"/>		
CRITERIO DE EVALUACION O RE-EVALUACION DE SERVICIOS			PUNTOS	MAXIMO
<b>CLASIFICACION</b> (Coloque la calificación obtenida en el casillero correspondiente)		<b>CALIFICACION TOTAL</b>		100
<b>A</b> 100-90	<b>B</b> 89-70	<b>C</b> 69-50	FECHA DE RE-EVALUACION	dd-mmm-aaaa
			ELABORADO Y REVISADO POR:	
			RESPONSABLE DEL AREA:	
<b>Nota:</b> La re-evaluación de proveedores, se realizará bajo los mismos criterios y se verificará que la documentación legal sea actualizada; en caso de no estarla, se la solicitará y se actualizará los datos del proveedor.				





**FICHA DE PROVEEDORES DE SERVICIOS**

Código:					
Nombre de la compañía:					
Dirección domiciliaria:					
Dirección postal:					
Ciudad:					
País:					
Teléfono:					
Dirección correo electrónica:					
Página web:					
Personas a contactar:			Cargo:		
Forma de pago:					
Términos de negociación:	<input type="checkbox"/>	Contado	<input type="checkbox"/>	Crédito 30 días	<input type="checkbox"/> Otros
Pedido mínimo:					
Descuentos adicionales:					
Observaciones					
REGISTRADO POR	REVISADO POR		FECHA dd-mmm-aaaa		



**DESCRIPCION DE PUESTO PERFIL**

NOMBRE DEL CARGO:

AREA:

REPORTA A:

1. RESUMEN DEL PUESTO (Breve descripción de lo que implica el cargo)

2. FUNCIONES ESENCIALES

- Planifica
- Coordina
- Efectúa
- Evalúa
- Archiva
- Colabora con
- Asesora
- Elabora los siguientes reportes
- Habilidades especiales
- Generales

3. REQUERIMIENTOS FÍSICOS Y MENTALES

- Esfuerzo requerido
- Atención
- Capacidad auditiva
- Memoria
- Trabajo repetitivo

4. CONDICIONES AMBIENTALES

- Lugar de trabajo
- Ambiente

5. REQUISITOS DEL PUESTO

- Educación mínima
- Formación
- Educación Preferida
- Sexo
- Experiencia mínima
- Entrenamiento previo

6. HABILIDADES / CUALIDADES REQUERIDAS

- Comunicación
- Relaciones interpersonales
- Capacidad para resolver problemas
- Disponibilidad de tiempo
- Compromiso
- Generales

**NOTA:**

En el caso de no cumplir con la experiencia establecida por el perfil del cargo, se tomará en cuenta la formación académica del postulante, y en el caso de que el postulante no cumpla con la formación académica requerida por el puesto se tomará en cuenta la experiencia adquirida.

**REQUERIMIENTO DE ENTRENAMIENTO AL PERSONAL**

Área / Departamento:	Nombre de la persona que solicita el entrenamiento	Cargo	Fecha de solicitud dd-mmm-aaaa

Razones para solicitar el entrenamiento: Marque con una X el casillero que corresponda

<input type="checkbox"/>	Actualizar conocimientos	<input type="checkbox"/>	Promover o ascender a algún colaborador	<input type="checkbox"/>	Parte de acciones correctivas para mejorar la calidad de algún trabajo o proceso que involucre entrenamiento al colaborador.
<input type="checkbox"/>	Mejoramiento Continuo del Sistema de Calidad	<input type="checkbox"/>	Otros (especificar):		

Información de entrenamiento a recibir:

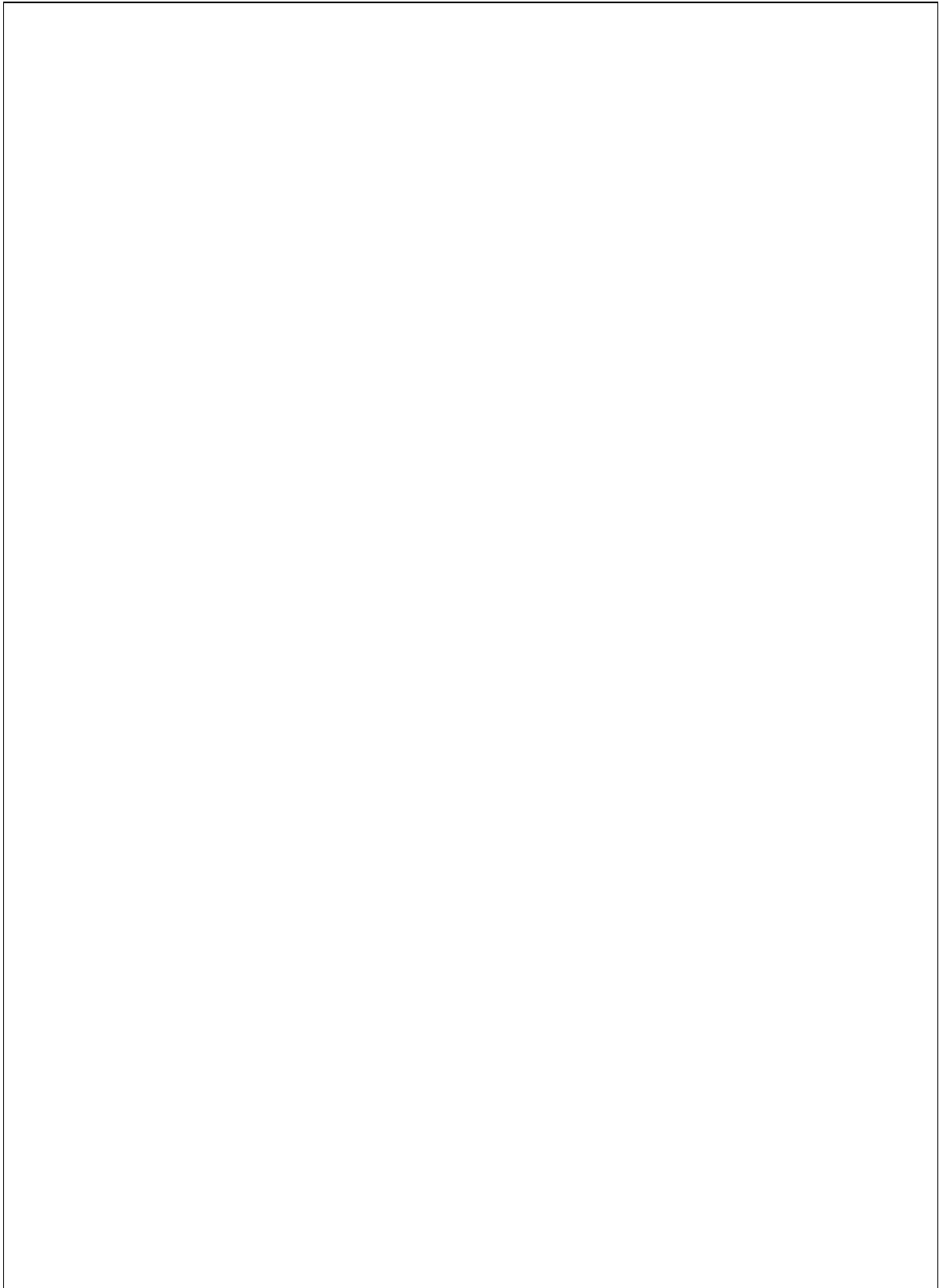
Temas de entrenamiento:		
Institución/ Instructor	Interno: <input type="checkbox"/>	Externo: <input type="checkbox"/>

LUGAR DE ENTRENAMIENTO	FECHA INICIAL dd-mmm-aaaa	FECHA FINAL dd-mmm-aaaa	TOTAL HORAS

LISTA DE LAS PERSONAS A RECIBIR ENTRENAMIENTO

No.	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	FIRMA
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
_____	_____	_____
Firma de persona que Solicita entrenamiento:	Firma de persona que aprueba entrenamiento:	Firma de Instructor

**PLAN DE ENTRENAMIENTO Y PLANIFICACION DE CHARLAS**



**EVALUACION Y EFECTIVIDAD DEL CONOCIMIENTO POR TEMA**

INSTRUCTOR:

FECHA dd-mmm-aaa

TEMA(S):

No.	PARTICIPANTES	PUNTAJE
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		

Observaciones:

Elaborado por:

Aprobado por:

**ENTRENAMIENTO FORMATIVO DEL COLABORADOR**

APELLIDOS Y  
NOMBRES:

FECHA  
dd-mmm-aaaa

CARGO:

FECHA DE INGRESO  
dd-mmm-aaaa

TEMA DE CAPACITACION	FECHA dd-mmm-aaaa	CAPACITACION INTERNA / EXTERNA	HORAS DURACIÓN
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			

Observaciones:


\_\_\_\_\_  
Responsable de Entrenamiento:

**EVALUACION DE EFICACIA DE CAPACITACION AL PERSONAL**

Persona evaluada:

Área / Departamento	Cargo	Fecha de solicitud dd-mmm-aaaa

Temática de Capacitación recibida


Favor responder las siguientes preguntas y emitir su calificación del 1 al 5; siendo

5 Excelente      4 Muy Bueno      3 Bueno      2 Regular      1 Malo

1.	Califique si usted cree que la persona evaluada, adquirió conocimientos sobre la temática de la capacitación?	Calificación (1 al 5)
	Explique sus razones:	
2.	Califique usted si la persona evaluada transmite los conocimientos adquiridos, en su área o a personas que están relacionadas con su actividad?	Calificación (1 al 5)
	Explique sus razones:	
3.	Aplica, los conocimientos recibidos en su área de trabajo? Cómo lo hace?	Calificación (1 al 5)
	Explique sus razones	
Observaciones o recomendaciones:		

\_\_\_\_\_  
Responsable de Evaluación



**EVALUACIÓN DE CHARLAS DE ENTRENAMIENTO Y/O EXPOSITOR**

FECHA dd-mmm-aaaa

TEMA (S):

En una escala de 5= Excelente; 4= Muy Buena; 3= Buena; 2= Regular y 1= Mala, por favor evalúe lo siguiente

Organización \_\_\_\_\_

Presentación \_\_\_\_\_

Cumplimiento de Temas \_\_\_\_\_

Asesor Técnico \_\_\_\_\_

Contenido del Entrenamiento \_\_\_\_\_

Método Utilizado \_\_\_\_\_

Material de Estudios \_\_\_\_\_

Observaciones y Comentarios


Qué aspectos positivos del entrenamiento lo aplicará en el trabajo diario?


Sugerencia para futuros entrenamientos en conocimiento de productos o servicios, ó ¿qué otro entrenamiento quisiera Ud., recibir?
