

**DOCUMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LA NORMA ISO 9001-2000  
EN LA CORPORACIÓN A UN NUEVO AMANECER**

**LEONARDO PÉREZ PINO**

**LUISA FERNANDA VALENCIA**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**PEREIRA, Junio de 2007**

**DOCUMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LA NORMA ISO 9001-2000  
EN LA CORPORACIÓN A UN NUEVO AMANECER**

**LEONARDO PÉREZ PINO**

**LUISA FDA VALENCIA VÉLEZ**

**Trabajo de grado  
Como requisito para  
Obtener el título de  
Ingeniero Industrial**

**Asesor  
Ing. Carlos Alberto Buriticá  
Docente de la Facultad de Ingeniería Industrial**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**

**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**PEREIRA, Junio de 2007**

**A nuestras madres, Rosalba y Carlota  
Por creer siempre en nosotros  
Y darnos la fuerza para continuar.  
A nuestros amigos, por su constante  
compañía y pa' que...  
SE GOZÓ !!!**

## **AGRADECIMIENTOS**

**Los autores de este trabajo expresan sus agradecimientos a:**

Universidad Tecnológica de Pereira, Facultad de Ingeniería Industrial.

Ingeniero Carlos Alberto Buriticá, Docente Facultad de Ingeniería Industrial.

Corporación A Un Nuevo Amanecer.

Dra. Fabiola Ramírez, Directora Ejecutiva, Corporación A Un Nuevo Amanecer.

Sara Milena Ospina, Jefe de Calidad, Corporación A Un Nuevo Amanecer.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN</b> .....	<b>6</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>7</b>
<b>0. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>1. SITUACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	<b>9</b>
<b>2. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>3. DELIMITACIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>4. OBJETIVO PRINCIPAL</b> .....	<b>12</b>
<b>4.1. Objetivos Específicos</b> .....	<b>12</b>
<b>5. JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>6. MARCO REFERENCIAL</b> .....	<b>14</b>
<b>6.1. Marco Teórico</b> .....	<b>14</b>
<b>6.1.1. Antecedentes</b> .....	<b>14</b>
<b>6.1.2. Generalidades</b> .....	<b>16</b>
<b>6.1.3. Numerales de la Norma</b> .....	<b>16</b>
<b>6.2. Marco Situacional</b> .....	<b>18</b>
<b>6.3. Marco Conceptual</b> .....	<b>19</b>
<b>6.4. Marco Legal</b> .....	<b>20</b>
<b>7. DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	<b>21</b>
<b>7.1. Tipo de Investigación</b> .....	<b>21</b>
<b>7.2. Fases de la Investigación</b> .....	<b>21</b>
<b>7.3. Población y Muestra</b> .....	<b>22</b>
<b>7.4. Variables de la Investigación</b> .....	<b>23</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>24</b>

## RESUMEN

El propósito principal de este trabajo es documentar un Sistema de Gestión de Calidad, orientados en la norma ISO 9001:2000, aplicada a la CORPORACION A UN NUEVO AMANECER, una corporación de dedicada a proteger la comunidad vulnerable de la región, como lo son las jóvenes gestantes y/o lactantes, jóvenes y adultos con problemas de drogadicción, entre otros; con el fin de ofrecerles un tratamiento integral que ayude a mejorar sus condiciones de vida y su posible reintegro en la sociedad; Los puntos referenciados en la norma constituyen el Manual de Calidad. También se describen de forma detallada las funciones de los empleados y todos los procedimientos que realizan para La prestación adecuada del servicio. La corporación cuenta con las siguientes áreas; Gestión Gerencial, Administrativa y Financiera, Formulación y evaluación de proyectos, Gestión y Ejecución de proyectos, Gestión de calidad y Talento humano.

Gracias a la adecuada documentación realizada con basa en el sistema de gestión de la calidad se optimizaron los procesos y procedimientos que garantizan la mejora continua en el servicio, toda esta labor apoyada y con un completo compromiso por parte del área de gestión de la calidad. Es necesario la certificación de la corporación debido a las nuevos reglamentos que expidió el ICBF, que le exige a todas las fundaciones como requisito para obtener sus ayudas a partir del año 2008 implementar un sistema de gestión de calidad que garantice un eficiente administración de los recursos destinados a las mismas.

## SUMMARY

The fundamental intention of this work is to document a System of Management of the Quality, orientated basically in the norm ISO 9001:2000, applied to A UN NUEVO AMANECER CORPORATION, A CORPORATION dedicated to protect the weak community of the region, as the women pregnant less of age, mans with drugs problems, between others otros; with the end to offer an integral treatment that helps to get better their conditions life and their possible return to the society; The points indexed in the norm constituted the content of the Quality Manual. To the equal one the functions are described of detailed way of each one of the personnel and all the procedures that are realized for the normal functioning of the corporation. The corporation counts with the next areas; General Management, Administrative, Formulation and Evaluation proyects, Realization proyects, Quality Management and Human Resource.

Thanks to tha correct documentation realizad with base in system of quality managemet processes were optimized and procedures that they make possible to support and to guarantee the constant improvement of the service, alll this leaned labor with a complete commitment on the part of the quality management.

It is necessary the certification to the corporation because the new orders of I ICBF, that force all the corporations like require to obtain its helps in the year 2008 make a system of quality managemet that guarantee a good resource managenet.

## 0. INTRODUCCION

La calidad se ha convertido debido a la aldea global que es el mundo actual , en una necesidad indispensable para permanecer funcionando a todas las organizaciones. Es por esto que los sistemas de gestión de la calidad basados en la norma ISO 9000, han tomado gran fuerza en el mercado obligando a todas las organizaciones a implantarlo en sus sistemas.

LA CORPORACION A UN NUEVO AMANECER , no es ajena a este proceso, puesto que el ICBF que es el principal proveedor de los recursos con los que cuenta y permiten el buen funcionamiento de la misma, exigirá para el año 2008 la certificación de todas las fundaciones a las cuales les provee recursos, además se hace necesario que todo tipo de organizaciones organicen sus procesos, procedimientos y funciones en pro de mejorar la calidad del servicio que se ofrece tanto a los clientes internos como los externos y a todos los organismos que participan en el funcionamiento de la fundación como lo son la alcaldía de Pereira, el instituto colombiano de bienestar familiar y la población en general que confían el buen desempeño de la fundación confiados en que los recursos destinados a la misma tendrán un destino social que mejore las redes del tejido social de la región, basados en la calidad y en la mejora continua premisas de la norma ISO 9000.

En este orden de ideas, y contribuyendo con el aporte que como ingenieros industriales ser parte del proceso de desarrollo de la región, aportando los conocimientos adquiridos en el pasa por la universidad, es así como se decidió llevar a cabo este proyecto en la CORPORACION A UN NUEVO AMANECER, inicialmente la FUNDACION VOLAR fue las propulsora y pionera en el proyecto de certificar las fundaciones y realizando una alianza con las universidad se pudo contextualizar el proyecto.



Finalmente se pudieron integrar los intereses y objetivos de la fundación con los propósitos y las directrices de la norma, teniendo así una documentación sólida y argumentada, basada en los procesos gerenciales, misionales y de apoyo de la organización, teniendo en cuenta que la documentación es el soporte del sistema de gestión de calidad, pues en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones.

Por ello, este trabajo tiene como objetivo ofrecer una metodología para implementar un sistema documental que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2000, y pueda ser aplicada por los especialistas de calidad de cualquier organización que se enfrenten a la compleja tarea de establecer un sistema de gestión de la calidad.

## **1. SITUACIÓN DEL PROBLEMA**

La Fundación A Un Nuevo Amanecer, es una fundación sin ánimo de lucro que brinda atención a jóvenes gestantes y/o lactantes, jóvenes con problemas de drogadicción y grupos específicos, obtiene los fondos necesarios para su sostenimiento principalmente de entidades como el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF que exige algunas normativas y establece algunos lineamientos. Con el cambiante mercado, incluido el de los servicios sociales como en este caso, se hace imprescindible certificar a la fundación como una entidad en la que todos los procesos y procedimientos se desarrollan basados en la calidad para garantizar a los usuarios un servicio excelente; para poder acceder a competencias económicas y además gozar de competitividad para sobresalir en el exigente mercado.

Las demás fundaciones dedicadas al servicio social están buscando también acceder a un sistema de gestión de la calidad que garantice la excelencia en el desarrollo de sus actividades, esto se hace para acceder de manera fácil y segura a los recursos dispuestos por entidades gubernamentales; de esta manera, para la fundación A Un Nuevo Amanecer, se hace importante destacarse y sobresalir a través de un servicio basado en criterios de calidad y poder participar así activamente en la consecución de recursos principalmente económicos.

Al observar la situación actual de la fundación A Un Nuevo Amanecer, se evidencia que la corporación no cuenta con una adecuada documentación y registro de las actividades realizadas, además existe ausencia de procesos adecuadamente normalizados que permitan un óptimo control por parte de la dirección y hay gran desconocimiento por parte de toda la organización de las responsabilidades y deberes de cada uno de los cargos actuales, lo que ocasiona distorsiones e inconsistencias en el desarrollo de las actividades y en los resultados obtenidos.

Lo anterior obliga a la fundación a certificarse con la norma de gestión de calidad ISO 9001 – 2000, para hacer frente a las necesidades actuales y luego de la implementación, garantizar el mejoramiento continuo en todos los procesos que se desarrollan y así, prestar un servicio óptimo. Es necesario, que todos los miembros de la corporación tomen conciencia, se comprometan con este propósito y suministren de manera responsable toda la información requerida para lograr el objetivo, teniendo claro los beneficios que esto trae para la empresa.

## **2. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

La necesidad de documentar el sistema de gestión de calidad surge con la obligación de contar con una normalización de las actividades, procesos y procedimientos que se relacionan directa o indirectamente con el servicio prestado en la fundación y mejorar continuamente, para competir activamente brindando mayores niveles de satisfacción y participar en las actividades encaminadas a donar recursos económicos.

La Fundación A Un Nuevo Amanecer, debe tomar conciencia de la importancia de contar con un sistema de gestión de calidad certificado que garantice que el servicio prestado a un grupo de personas tan vulnerables y exigentes como las que atiende y además poder cumplir con las exigencias de las entidades que promueven la corporación con el apoyo a través de fondos

## **3. DELIMITACIÓN**

El desarrollo y ejecución del trabajo se hará en las instalaciones de la fundación A Un Nuevo Amanecer localizada en la ciudad de Pereira, carrera 7 # 22-36 sector Lago Uribe, en un periodo de 6 meses comprendidos desde el 23 de Octubre de 2006 hasta el 30 de Mayo de 2007; este estudio comprende todas las áreas de la corporación y busca normalizar todos los procesos y procedimientos, así como también documentarlos ajustándolos a la Norma ISO 9001 – 2000.

Es importante enunciar que como consecuencia de la documentación del sistema, la corporación contará con grandes beneficios que se verán reflejados en la calidad integral de todas las operaciones y el resultado será evidente en el mejoramiento continuo del servicio prestado que permitirá cumplir con los parámetros exigidos y con el posicionamiento esperado.

## **4. OBJETIVO PRINCIPAL**

Documentar la norma de gestión de calidad ISO 9001-2000 en la Corporación A un Nuevo Amanecer.

### **4.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Organizar de forma coherente y eficiente los procesos que realiza la corporación.
- Realizar el direccionamiento estratégico de la organización ( Misión, Visión Política, Objetivos )
- Documentar los elementos 4, 5, 6, 7, y 8 requisitos de la norma ISO-9001
- Elaborar los manuales de procedimientos y calidad.
- Desarrollar un sistema de calidad enfocado en la mejora continua y la satisfacción a los usuarios cliente.

## 5. JUSTIFICACIÓN

Internacionalmente la búsqueda de mayor competitividad en los mercados de bienes y servicios, así como el acelerado cambio tecnológico, que incluye las formas de organización y administración, ha exigido mayor velocidad de cambio y adaptación de nuevos sistemas. Así, la creciente globalización y el desarrollo, impulsados por una economía orientada a la demanda obligan a las diferentes organizaciones a mejorar sus procesos y a basar sus actividades en el mejoramiento continuo, con el fin de prestar siempre un mejor servicio de atención y a su vez garantizar los buenos resultados.

La calidad y la satisfacción del cliente son temas que cada vez requieren mayor atención y se hacen más fuertes a nivel nacional y mundial. El movimiento internacional de la calidad ha impactado a las empresas de tal manera, que hoy la certificación de procesos es una necesidad para poder ser competitivos y permanecer en los mercados.

La documentación y posterior implementación de un sistema de calidad en la fundación A Un Nuevo Amanecer, es un proceso que exige dedicación y persistencia; sin embargo, ante las diferentes exigencias es la mejor alternativa. La norma ISO 9001 – 2000 permite organizar todos los procesos y procedimientos de acuerdo a parámetros estándar y garantizar de esta manera la buena prestación del servicio y la capacidad para competir fuertemente en la consecución de recursos.

## **6. MARCO REFERENCIAL**

### **6.1 MARCO TEÒRICO**

#### **6.1.1. ANTECEDENTES**

La calidad se puede definir como “Una característica o atributo de una cosa”. De esta forma se podría decir que la calidad de los productos puede medirse como una comparación de sus características y atributos. Así este concepto se puede aplicar a cualquier producto o servicio.

La Organización Internacional para la Estandarización, mejor conocida como la ISO, es la agencia especializada en estandarización, conformada por representantes de los cuerpos normalizadores, fue establecida oficialmente el 23 de febrero de 1947 con el objeto de promover la estandarización internacional, de tal manera que se facilitara el intercambio internacional de bienes y servicios casi como el desarrollo científico y tecnológico. Actualmente abarca los estándares nacionales de 91 países. En los Estados Unidos, la representación se llama The American National Standard Institute (ANSI).

ISO comprende alrededor de 180 comités técnicos. Cada uno es responsable de una o más áreas de especialización, abarca desde las abreviaturas de los sistemas de medición hasta la especificación de protocolos de transferencia, pasando por especificación de tornillos, lentes, contenedores marítimos, medios magnéticos, hojas de papel, cables, elementos estructurales, pruebas de seguridad, simbología medio ambiente, etc.

La serie de estándares ISO 9001 fue desarrollada por el comité técnico ISO 176 (ISO/TC176) fue formado en 1979 para armonizar el incremento de la actividad internacional en materia de admón. de la calidad y aseguramiento de estándares

de calidad. Las series ISO 9001 son un grupo de 5 individuales, pero relacionadas, estándares internacionales de administración y aseguramiento de la calidad. Ellas son genéricas, no específicas para cualquier producto. Pueden usarse igualmente para manufactura y servicios industriales. Estos estándares fueron desarrollados para documentar efectivamente los elementos de sistemas de calidad que son instrumentados para mantener un sistema eficiente de calidad en la empresa. La serie ISO 9001 no especifica la tecnología que debe ser aplicada para la instrumentación de los elementos del sistema de calidad.

La certificación ISO 9001 no es un requerimiento legal para acceder a mercados internacionales, pero puede convertirse en una ventaja competitiva frente a otras empresas. En la unión europea para muchos productos regulado, el certificado ISO 9001 es una alternativa para productos certificados, no un absoluto requerimiento. De hecho como cliente en la mayoría de la legislación estadounidense, el certificado de sistemas de calidad no es un mandato hay otros caminos para la certificación.

La certificación ISO 9001 puede servir como una forma de diferenciación “clase” de proveedores, particularmente en áreas de alta tecnología. Donde la alta seguridad de los productos es crucial. En otras palabras, si dos proveedores están compitiendo por el mismo contrato, el que tenga un certificado ISO 9001 puede tener una ventaja competitiva con algunos compradores.

El cumplimiento de la norma tiene como objetivo proporcionar confianza a sus clientes en cuanto al buen funcionamiento de su empresa, le exige comprobar su capacidad para cumplir con los requisitos de su cliente y cualquier asociado. Los registros que muestran su buen desempeño en el pasado pueden proporcionar una base para que los clientes potenciales tengan un alto grado de confianza en sus capacidades

### **6.1.2. GENERALIDADES**

El diseño y la implementación del sistema de gestión de calidad de una organización están influenciados por las diferentes necesidades objetivos particulares, los servicios suministrados, los procesos, empleados, el tamaño y estructura de la organización. La adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica de la organización. Los requisitos del sistema de gestión de calidad son complementarios a los requisitos de los productos de modo tal que sino se logra entrelazan con ellos no se puede lograr óptimos resultados.

El cumplimiento del sistema de gestión de calidad tiene como objetivo proporcionar confianza a sus clientes en cuanto al buen funcionamiento de su empresa. A su vez exige comprobar la capacidad para cumplir con los requisitos que demanda el cliente.

### **6.1.3 NUMERALES DE LA NORMA**

#### **4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

##### **4.1 REQUISITOS GENERALES**

##### **4.2 REQUISITOS DE DOCUMENTACION**

###### **4.2.1 Generalidades**

###### **4.2.2 Manual de calidad**

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

###### **4.2.4 Control de registros de calidad**

#### **5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION**

##### **5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION**

##### **5.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

##### **5.3 POLITICA DE CALIDAD**

##### **5.4 PLANIFICACIÓN**

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

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



## 5.5 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

5.5.2 Representante de la dirección

5.5.3 comunicación interna

## 5.6 REVISION POR LA DIRECCION

5.6.1 Generalidades

5.6.2 Información para la revisión.

5.6.3 Resultados de la revisión

## **6. GESTION DE RECURSOS**

6.1 Provisión de recursos

### 6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

6.2.2 Competencia toma de conciencia y formación

### 6.3 INFRAESTRUCTURA

### 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

## **7 REALIZACION DEL SERVICIO**

### 7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL SERVICIO

#### 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

7.2.3 comunicación con el cliente

#### 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO DEL SERVICIO

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

#### 7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de compras

7.4.2 Información de las compras

7.4.3 Verificación de los productos y servicios comprados

## 7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.1 Control de producción y de la prestación del servicio

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

7.5.3 Identificación y trazabilidad

7.5.4 Propiedad del cliente

7.5.5 Preservación del servicio

## 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

# 8 MEDICION ANALISIS Y MEJORA

## 8.1 GENERALIDADES

## 8.2 MEDICION Y SEGUIMIENTO

8.2.1 Satisfacción del cliente

8.2.2 Auditorias internas

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

## 8.3 CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

## 8.4 ANALISIS DE DATOS

## 8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

8.5.2 Acciones correctivas

8.5.3 Acciones preventivas

## 6.2 MARCO SITUACIONAL

LA CORPORACION A UN NUEVO AMANECER es una fundación que se dedica a dar una atención integral a la población con conductas adictivas y/o condiciones de vida que presentan algún grado de desorden individual, familiar, social, laboral y/o académico a través de los programas: atención integral a la adolescente embarazada, comunidad terapéutica, ofreciendo servicios en protección, prevención y tratamiento, con el apoyo de un equipo interdisciplinario.

La fundación fue constituida en el año de 1996 con el fin de ayudar a la población vulnerable de la región teniendo como objetivo ampliar la gama de sus programas, para diversificar sus servicios.

En la actualidad la fundación tiene dos sedes la primera donde están las oficinas principales y se desarrolla el programa de las jóvenes gestantes y/o lactantes esta ubicada en la carrera 7 # 22-36 sector Lago Uribe, la segunda sede atiende la población con problemas de drogadicción y esta ubicada en la Florida.

Cuenta con un total de 22 empleados divididos de la siguiente manera:

1 directora ejecutiva, 1 director terapéutico, 1 secretaria 2 sicólogos, 2 pedagogos, 2 trabajadoras sociales, 2 manipuladores de alimentos, 1 nutricionista, 1 auxiliar en salud, 3 operadores, 2 educadoras, 1 jefe de calidad, 1 profesional en artes, 2 jefes de inventarios.

### **6.3 MARCO CONCEPTUAL**

En la versión 2000 de la norma, la gestión del sistema de calidad tiene que demostrar que la organización es capaz de:

1 Suministrar un producto o servicio que de manera consistente cumpla con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes.

2 Lograr una satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema, incluyendo la prevención de no conformidades y el proceso de mejora continua.

El modelo de sistema de calidad consiste en 8 principios que se dejan agrupar en cuatro subsistemas interactivos de gestión de calidad y que se deben normar en la organización: 1) Responsabilidad de la gestión; 2) Gestión de recursos; 3) Realización del producto o servicio; 4) Medición, análisis y mejora

## **6.4 MARCO LEGAL**

## **7 DISEÑO METODOLOGICO**

### **7.1 TIPO DE INVESTIGACION**

La investigación realizada fue una de tipo descriptivo donde por contacto directo con los funcionarios de la CORPORACION A UN NUEVO AMANECER se logro recopilar toda la información necesaria para realizar la documentación del sistema de gestión de calidad.

### **7.2 FASES DE LA INVESTIGACION**

#### **Fase 1**

Se realizó un diagnostico preliminar a toda la organización para conocer la situación real de la corporación identificando las variables sobre las cuales se iba a realizar la documentación.

#### **Fase 2**

Se realizó la planeación estratégica de la fundación: misión, visión, política de calidad, organigrama, objetivos de calidad.

#### **Fase 3**

Se realizaron las reuniones de sensibilización con el objetivo de explicar al personal la importancia de la implementación de un sistema de gestión de calidad.

#### **Fase 4**

Recolección de datos mediante la colaboración del todo el personal de la fundación, con el fin de definir las normas, los procedimientos, los manuales de funciones y todos los documentos que conforman la documentación de un sistema de gestión de calidad.

## **Fase 5**

Aprobación e implementación de la documentación realizada.

### **7.3 POBLACION Y MUESTRA**

La población definida para la elaboración de este trabajo comprende todo el recurso humano de la organización, sus funciones y actividades en el desarrollo de la prestación del servicio que suministra la CORPORACION A UN NUEVO AMANECER.

Para la elaboración del manual de funciones y el manual de calidad se realizó un análisis de cada una de las áreas que conforman la empresa, realizando los cambios que fuesen necesarios en dichos manuales, para la elaboración de la planeación estratégica se tuvo en cuenta los planes de la junta directiva, en reuniones con la gerencia y el grupo transdisciplinar que aportó y aprobó la realización de la planeación estratégica.

#### 7.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACION

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICION</b>	<b>DIMENSIÓN</b>
PERSONAL	Cantidad de personas que trabajan en la corporación	Administrativa
EDUCACION	Formación académica descrita en todos los niveles	Administrativa
SERVICIO	Servicios ofrecidos a la población	Regional
ASPECTO ORGANIZACIONAL	Manual de funciones	Corporación

## **ANEXOS**

<b>ANEXO A</b>	Manual de calidad
<b>ANEXO B</b>	Direccionamiento Estratégico
<b>ANEXO C</b>	Caracterización de procesos
<b>ANEXO D</b>	Manual de funciones
<b>ANEXO E</b>	Procedimientos
<b>ANEXO F</b>	Registros realizados