

**DOCUMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA
NORMA ISO 9001:2000
FUNDACIÓN HOGARES CALASANZ DE COLOMBIA**

LILIANA PATRICIA MARTINEZ OROZCO

MILTON CESAR GIRALDO ARIAS

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PROYECTO DE GRADO
PEREIRA
FEBRERO DE 2008**

**DOCUMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA
NORMA ISO 9001:2000
FUNDACIÓN HOGARES CALASANZ DE COLOMBIA**

LILIANA PATRICIA MARTINEZ OROZCO

MILTON CESAR GIRALDO ARIAS

**Trabajo de grado presentado como requisito para obtener el título de
ingeniero industrial**

**Ing. CARLOS ALBERTO BURITICÁ
Asesor proyecto de grado
Docente de la facultad de Ingeniería Industrial**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PROYECTO DE GRADO
PEREIRA
FEBRERO DE 2008**

Agradecemos a Dios por darnos salud y vida para poder culminar con nuestros estudios. A nuestros padres que nos apoyaron constantemente en este largo camino de nuestras vidas y que nos dieron la oportunidad de formarnos como profesionales; a esos amigos que estudiaron con nosotros en las buenas y en las malas.

AGRADECIMIENTOS

Damos nuestros más sinceros agradecimientos a:

- ✓ Universidad Tecnológica de Pereira, Facultad de Ingeniería Industrial.
- ✓ Ingeniero Carlos Alberto Barítica, docente facultad Ingeniería Industrial y asesor de proyecto de grado.
- ✓ Docentes de la facultad de Ingeniería Industrial.
- ✓ Fundación Hogares Calasanz de Colombia.
- ✓ Dora Milena Gamboa Peña, Administradora y financiera fundación Hogares Calasanz de Colombia.
- ✓ Padre Fermín Abella Gurrea; Director General Fundación Hogares Calasanz de Colombia.

INDICE

1. RESUMEN	6
2. SUMMARY	7
3. INTRODUCCIÓN	8
4. ANTECEDENTES.....	9
4.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
4.1.1. <i>DIAGNOSTICO SITUACIÓN PROBLEMA</i>	11
4.1.2. <i>FORMULACION DEL PROBLEMA</i>	11
4.2. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION	12
5. OBJETIVOS.....	13
5.1. OBJETIVO GENERAL	13
5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	13
6. TEMARIO O CONTENIDO DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
7. METODOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
8. RECURSOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
8.1. RECURSOS PERSONALES	16
8.2. RECURSOS DOCUMENTALES	16
8.3. RECURSOS EQUIPOS E INSTRUMENTOS	16
8.4. RECURSOS LABORATORIOS Y LOCALES	16
8.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
9. REALIZACIÓN DEL TRABAJO.....	18
10. CONCLUSIONES	19
11. RECOMENDACIONES.....	20
12. BIBLIOGRAFÍA	21
13. ANEXOS.....	22

1. RESUMEN

El objetivo principal de este proyecto es realizar la documentación respectiva de la norma ISO 9001:2000 aplicada a la FUNDACIÓN HOGARES CALAZANZ DE COLOMBIA; institución dedicada a la protección de niños, jóvenes y adolescentes en situación abandono-peligro, el cual les brinda atención integral para mejorar sus condiciones de vida y poder reintegrarlos a la sociedad como personas útiles para la misma. El fin mismo de la norma ISO 9001:2000 es mejorar los procesos administrativos y operativos de la fundación y lograr una estandarización para agilizar la respuesta de atención al cliente. La fundación consta de una parte administrativa (director, secretaria, coordinadora de hogares, administradora y financiera), y una parte operativa (Hogares de acogida al menor, educadores, psicólogo, nutricionista, trabajadoras sociales, manipuladoras de alimentos, pedagoga). La institución es regulada por EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (ICBF) quienes mantienen pendientes del correcto uso de los reglamentos estipulados por el gobierno para la atención integral.

Se realiza una descripción de cargos el cual va especificado en el manual de funciones; se hizo con el fin de especificar el correcto desempeño del cargo, se cuenta con un manual de procedimientos y el manual de calidad el cual especifica de forma clara y coherente la estructura de la fundación como un sistema de gestión basado en estándares de calidad. De este último el ICBF ha exigido la certificación con la norma ISO 9001:2000 para garantizar un correcto funcionamiento de las instituciones que tienen vínculos con la misma y es por lo mismo que se ha visto la necesidad de poder documentar los procesos de la FUNDACIÓN HOGARES CALASANZ COLOMBIA para cumplir con este requisito, además teniendo en cuenta que es una ventaja para ser más competitivos.

2. SUMMARY

The principal objective of this project is to do the respective documentation of the ISO 9001:2000 standard applied to the HOGARES CALASANZ OF COLOMBIA foundation; institution dedicated to the protection of children, young people and adolescent protection in abandonment-danger situation, which brings integral attention for improving the life conditions and could recondition them to the society as useful people for their own. The purpose of the ISO 9001:2000 standard is improve the administrative and operative proceedings of the foundation and obtain a standardization for getting a quickly response to client attention. The foundation is composed of an administrative section (Director Office, secretary, Houses coordinator, administrator and financier), and an operative section (Young acceptance houses, educators, psychologist, food manipulation woman, pedagogue). The institution is checked by the ICBF who keeps in control whit the correct use of the regulations stipulated by the government for the integral attention.

An obligations description has been realized, which is specified in the functions manual; that has done whit the purpose of specify the correct discharge of the obligation, it's available a procedures manual too and the quality manual which specify plainly and coherently the structure of the foundation like a quality management system based in quality standards. By that is that the ICBF has been exacted the certification with the ISO 9001:2000 standard for warrant the correct institutions working that have link with this organization and is by this that the foundations have seen the necessity of could do the documentation of the process of the HOGARES CALASANZ OF COLOMBIA foundation to fulfill the requirement, bearing on mind that is an advantage for being more competitive.

3. INTRODUCCIÓN

En la actualidad a nivel mundial la norma ISO 9000 es requerida, debido a que garantiza la calidad de un producto o servicio mediante la implementación de controles exhaustivos, asegurándose de que todos los procesos que han intervenido para la prestación del servicio operan dentro de las características previstas. La normalización es el punto de partida en la estrategia de la calidad, así como para la posterior certificación de la empresa.

Esta norma fue escrita con el espíritu de que la calidad de un producto o servicio no nace de controles eficientes, si no de un proceso productivo y de soportes que operan adecuadamente. De esta forma es una norma que se aplica a la empresa y no a los productos o servicios de esta. Su implementación asegura al cliente que la calidad del producto o servicio que él está obteniendo se mantendrá en el tiempo. En la medida que existan empresas que no hayan sido certificadas constituye la norma una diferenciación en el mercado. Sin embargo con el tiempo se transformará en algo habitual y se comenzará la discriminación hacia empresas no certificadas. Esto ya ocurre hoy en países desarrollados en donde los departamentos de abastecimiento de grandes corporaciones exigen la norma a todos sus proveedores.

En Colombia, el INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (ICBF) se ha certificado con el fin de garantizar que los servicios que esta entidad presta se están realizando con calidad, y es por esto que para el año 2008 ha exigido que a las fundaciones que reciben aportes del gobierno, de lo contrario no podrán participar de estos beneficios, todo esto con la necesidad de mejorar el control y el orden de las mismas para mejorar la calidad que se les ofrece a los clientes internos y externos.

Es debido a esto que la FUNDACIÓN HOGARES CALASANZ COLOMBIA al estar vinculada con el ICBF se ve en la necesidad de certificarse con la norma ISO 9001:2000 y con la colaboración de la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA (el cual aporta para el desarrollo de la región), se logre la realización de la documentación para la certificación del sistema de gestión de la calidad y permitir la realización de este proyecto.

4. ANTECEDENTES

La certificación es el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente al productor y al comprador asegura, por escrito, que un producto, un proceso o un servicio, cumple los requisitos especificados. Por esta razón, constituye una herramienta valiosa en las transacciones comerciales nacionales e internacionales. Es un elemento insustituible para generar confianza en las relaciones cliente-proveedor.

Beneficios de la certificación

Para los gobiernos.

La certificación asegura que los bienes o servicios cumplen requisitos obligatorios relacionados con la salud, la seguridad, el medio ambiente etc. Sirve como medio de control en importaciones y exportaciones; es una herramienta importante en la evaluación de proveedores en procesos contractuales y para verificar que el bien adjudicado en un proceso contractual cumple los requisitos establecidos en los pliegos de condiciones.

Para la industria.

La certificación le permite demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los acuerdos contractuales o que hacen parte de obligaciones legales.

Para el consumidor.

La certificación le permite identificar los productos que cumplen requisitos, o los proveedores confiables.

Cada vez son más las empresas que exigen la certificación como factor fundamental en sus relaciones de negocios.

ICONTEC

El instituto colombiano de normas técnicas y certificación, ICONTEC, es el organismo nacional de normalización, según el decreto 2269 de 1993.

El ICONTEC es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor.

Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados internos y externos.

ISO (la organización internacional de normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO.

ISO 9001

La Organización Internacional de Normalización aprobó las Normas de la Serie ISO 9000 en su versión del año 2000, documentos que han mantenido expectantes a los especialistas en Gestión de la Calidad de 138 países afiliados a la ISO.

El estudio de la actualización de las normas de la nueva serie, fue liderado en Colombia por el Icontec, como corresponde a su calidad de miembro activo de la ISO y su único representante en el país.

La certificación de sistemas de gestión es el procedimiento mediante el cual ICONTEC certifica que una organización dispone de un sistema de gestión conforme con los requisitos establecidos en una norma de referencia.

Desde 1991, ICONTEC viene trabajando conjuntamente con la industria nacional e internacional en la certificación de sistemas de gestión, lo que le ha permitido expandir sus fronteras hacia otros países con certificados otorgados a organizaciones de Ecuador, Perú, Chile, Bolivia, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Nicaragua, Costa Rica, Honduras, Panamá, Venezuela y República Dominicana .

En la actualidad, ICONTEC otorga certificados para Sistemas de Gestión de la Calidad con los requisitos de ISO 9001, Sistemas de Gestión Ambiental con los requisitos de ISO 14001, Sistemas de Gestión de Seguridad Alimentaria con los requisitos de ISO 22000 y Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional con los requisitos de OHSAS 18001.

4.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

4.1.1. DIAGNOSTICO SITUACIÓN PROBLEMA

La Fundación Hogares Calasanz es una institución sin ánimo de lucro que tiene como objetivo ayudar a los niños y jóvenes con problemas familiares o que han sido abandonados. Por este motivo la fundación recibe en parte presupuesto que destina el gobierno y la cual es administrada por el ICBF. El presupuesto es repartido entre las fundaciones existentes y es distribuido acorde a cupo recibido de niños y jóvenes.

El ICBF tiene unos requisitos mínimos de exigencia para la obtención de estos beneficios, dentro de los cuales el más importante es la certificación de la norma ISO 9001-2000. Además según la norma GP 1000-2004 se exige a las instituciones públicas o las que manejen dineros públicos estar certificadas. Es por esto que la fundación hogares calasanz se ve obligada a realizar la documentación necesaria para la tramitación de esta norma y que con la ayuda de la Universidad Tecnológica de Pereira por medio de la oficina de prácticas empresariales conseguirá soporte y asesoría para la realización del mismo.

La fundación siempre ha buscado y a su vez ha logrado estar dentro de los primeros puestos y ha visto en la aplicación de la norma ISO la oportunidad de mantener la calidad y el puesto y poder seguir compitiendo con las otras fundaciones pues todas van en busca de este objetivo.

4.1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

La Fundación Hogares Calasanz debe hacer la documentación para la gestión e implementación de la norma ISO 9001-2000 para poder estar vinculada al ICBF.

- ¿Será necesario que el director de la fundación tenga absoluto conocimiento del funcionamiento y la importancia que tiene la aplicación de la norma ISO 9001-2000?

- ¿Será importante que los empleados conozcan los debidos procesos a realizar para cumplir con los requisitos del sistema de gestión de la calidad?
- Se necesitara tener la documentación de cada cargo y procesos de cada uno de los puestos de trabajo para dar orden e información del funcionamiento interno de la empresa.
- ¿La institución cuenta con la debida documentación de los procesos administrativos?, al no ser así ¿esto podría dificultar la realización de la evaluación de desempeño?

4.2. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION

La investigación será de aplicación netamente local ya que la Fundación Hogares Calasanz realiza sus funciones administrativas y operativas dentro de la ciudad de Pereira. Es de gran importancia hacer la implementación de la norma ISO 9001-2000 en gestión de la calidad ya que es indispensable para que la empresa sea competitiva dentro de la gran competencia laboral que existe hoy en día. Otro aspecto importante que tiene la implementación de esta norma es que se tiene como requisito para entrar a concursar para la licitación de proyectos y obtención de los recursos que brinda el ICBF.

La fundación Hogares Calasanz Colombia debe adoptar un enfoque basado en procesos identificando y gestionando numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como su combinación e interacción. Cuando la fundación hace uso de este enfoque utilizándolo dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Documentación de la Fundación Hogares Calasanz para la implementación de la norma de gestión de calidad ISO 9001-2000.

5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar cada uno de los puestos de trabajo de la institución para evaluar su funcionamiento y determinar que aspectos deben implementarse o mejorarse y así complementar manual de funciones y responsabilidades.
- Realizar la documentación de los procesos que se realizan en la institución, elaborando manual de procedimientos por procesos
- Observar que la documentación realizada cumpla satisfactoriamente con los objetivos que están plasmados en la gestión de la norma ISO 9001 - 2000.
- Elaborar el direccionamiento estratégico realizando misión, visión, política y objetivos.

6. TEMARIO O CONTENIDO DE LA INVESTIGACIÓN

1. Conocer los fines de la Institución y que tipo de servicio presta.
2. Conocer su funcionamiento teniendo claro cual es su misión, visión y objetivos.
3. Establecer relación con los empleados de la institución y familiarizarse con el cargo que cada uno desempeña.
4. Estudiar el manual de funciones y con cada uno de los trabajadores determinar que aspectos deben modificarse o agregarse.
5. Determinar como es el proceso de selección, inducción, entrenamiento y capacitación del personal para dejar estipulado un procedimiento estándar en la institución.
6. Analizar los aspectos que se deben tener en cuenta en la evaluación del desempeño de los empleados de la Institución.
7. Se revisaran los procedimientos que realiza la Institución para la administración de los hogares.
8. Dar conocimiento al personal de las especificaciones de la norma ISO 9001-2000.
9. Verificar el cumplimiento de los objetivos de la norma ISO 9001 con respecto a la documentación realizada.

7. METODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para la recopilación de la información sobre los cargos y todo lo concerniente con estos se hará uso del método analítico con el fin de poder determinar las bases con la cual se debe hacer el manual de funciones.

Se utilizara método deductivo para la documentación del manual de funciones.

Para la documentación de los procesos de la institución se hará necesario utilizar dos métodos de investigación: analítico y sintético. Este primero debido a que se deberá hacer un análisis del funcionamiento de la fundación, después de esto se deberá hacer uso del segundo método de investigación para la debida organización y documentación de la información.

Se utilizara el método inductivo para difundir los objetivos de la documentación para la gestión de la calidad a los empleados de la fundación.

Se hace aplicación de las normas como método descriptivo.

8. RECURSOS DE LA INVESTIGACIÓN

8.1. RECURSOS PERSONALES

En la fundación se cuenta con la asesoría de la administradora y financiera en cuestión de recopilación y solución de inquietudes sobre información necesaria de la institución para la realización del proyecto.

8.2. RECURSOS DOCUMENTALES

- ICONTEC, norma técnica colombiana ntc – ISO 9001. Colombia, 2002
- www.ICONTEC.org.co

8.3. RECURSOS EQUIPOS E INSTRUMENTOS

- Computador personal
- Memoria USB 2Gb
- CD RW
- Impresora
- Internet cable ADSL
- Fotocopiadora
- Microsoft office Word
- Microsoft office Excel

8.4. RECURSOS LABORATORIOS Y LOCALES

Oficina asignada por la fundación para la realización de la documentación de la norma ISO 9001.

8.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	INDICE
Calidad	Grado en que un conjunto de caracteres inherentes cumple con unas especificaciones	Conformidad No Conformidad	Inspecciones y registros	%
Sistema de gestión de la calidad	Acción que garantiza que los documentos y registros son aplicables para el trabajo realizado	Requisitos generales	Procedimientos documentados	#
		Edición, modificación y control	Revisión y aprobación efectuadas	
Responsabilidad de la dirección	Evaluación formal por parte de la dirección del estado actual y de la adecuación del sistema de calidad en relación con la política y los objetivos de calidad	Administración	Actas, acciones correctivas y preventivas	Frecuencia en días
		Prestación del servicio		
		Manual de calidad	Elaboración del manual de calidad	Documento
		Procedimientos de la norma	Procedimientos documentados	
Planificación de la calidad	Diseño de planes de calidad			
Gestión de los recursos	Asegurar que la organización dispone de los recursos necesarios para implementar, mantener, mejorar el sistema	Provisión, recursos e infraestructura	Plan de salud ocupacional	#
			Plan para adquisición de recursos	
Manual de funciones	Descripción de cada uno de los cargos de la empresa	Requisitos generales	Identificación, funciones, requisitos, entorno, responsabilidades	#
Prestación del servicio	Manera en que se presta el servicio	Requisitos generales	Procedimientos documentados	#
Medición, análisis y mejora	Después de tomar las medidas, estos datos se deben analizar con el fin de tomar acciones correctivas y/o preventivas, que permitan el logro del mejoramiento continuo	Requisitos generales	Aplicación de acciones correctivas y/o preventivas	#

9. REALIZACIÓN DEL TRABAJO

Inicialmente se realizó una inducción por parte de la fundación Hogares Calasanz para conocer los puestos de trabajo y su funcionamiento. Se habló con el personal de cada uno de los puestos de trabajo que conforman la fundación para conocer sus funciones; de acuerdo a esta información se comenzó realizando el manual de funciones, a su vez se realizó el proceso de selección, inducción, entrenamiento, capacitación y evaluación del personal. Estos documentos se pueden encontrar en el anexo A.

Luego de esto, se procedió a realizar el manual de procedimientos donde vienen contenidos todos los numerales de la norma, el cual tiene incluido todos los procedimientos de la fundación, siendo el más importante el procedimiento de atención integral. Estos puntos se pueden encontrar en el anexo B.

Después de haber realizado todos los numerales de la norma, se procedió a realizar el plano de la casa donde se encuentran ubicadas las oficinas de la fundación, el cual debe ir explícito en el manual de calidad. Igualmente, al tener preparado los numerales se organizaron de forma que especifiquen principalmente el área administrativa, así logrando culminar el manual de calidad. Este manual se puede encontrar en el anexo C

Finalmente se realizó la lista de formatos donde van especificados todos los formatos que son requeridos por la norma y por la fundación. Estos formatos se dividen en 3 tipos: formatos de aseguramiento de la calidad, formatos del área operativa y formatos del área administrativa. Esta lista de formatos se puede encontrar en el anexo D.

10. CONCLUSIONES

- ✓ Es notable que las instituciones que tienen un vínculo directo con el gobierno creen un ambiente de orden en ellas, haciendo uso de elementos como lo es el sistema de gestión de la calidad y así poder lograr una respuesta inmediata hacia las necesidades de la sociedad y del gobierno en cualquier momento que este lo amerite; teniendo en cuenta que es un beneficio colectivo tanto para la sociedad como para estas instituciones.
- ✓ En el mundo moderno que está en constante cambio y que además son cada vez mayores las exigencias, es de vital importancia que las empresas e instituciones se preparen y estén listas para los retos que a menudo se presentan en el ámbito laboral, sin descuidar la calidad el cual es elemento decisivo para la competencia con las demás instituciones ya que cada vez se hace más reñida.
- ✓ El sistema de calidad en la fundación permitirá la facilidad de realización de tareas debido a que este se basa en la estandarización de procesos y reducción de producto no conforme. Habrá una respuesta eficiente hacia el cliente, por consiguiente mejorará la calidad del servicio para con los niños, jóvenes y adolescentes que se encuentran en abandono-peligro y por ende a la sociedad.
- ✓ Es compromiso de la alta dirección hacer cumplir con el sistema de gestión de la calidad ejerciendo control sobre los procesos de la fundación, haciendo estricto seguimiento al personal. Ejercer mejoramiento continuo para evitar que el sistema se vuelva ineficiente. Es de saber también que se le facilita a la fundación para realizar mediciones y evaluaciones tales como es el desempeño y así poder corregir las deficiencias en la fundación.
- ✓ Con la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000, la fundación cumplirá con uno de los requisitos más importantes que el gobierno exige por medio del ICBF, así pudiendo mantener el convenio con esta organización y obteniendo beneficios de los recursos que el gobierno suministra.

11. RECOMENDACIONES

1. La fundación debe seguir aplicando un mejoramiento continuo ya que esta es la base del sistema y no dejarlo solo plasmado en el papel, pues de esto depende que el sistema siga funcionando de manera óptima y lograr mantener certificados con la misma.
2. Todo el personal debe estar comprometido con la implementación y el correcto funcionamiento del sistema, además de cumplir con sus respectivas funciones tal como el manual lo especifica; no recargando a otros con funciones que no son de su cargo. Así se logrará más fácilmente la estandarización de procesos.
3. Se recomienda realizar las auditorías internas en las fechas propuestas ya que por medio de esto es que se detectan las falencias dentro del sistema, además sirve como retroalimentación, manteniendo los niveles de calidad deseados. Esta tarea debe ser realizada por la persona que ha sido nombrada por la alta dirección para hacerla cumplir y mantener pendiente de los avances que se logren en esta fecha.
4. La fundación debe certificarse en el año 2008 para lograr cumplir con el requisito establecido por el INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (ICBF). De lo contrario, la fundación perderá el privilegio de participar para obtención de recursos que el gobierno brinda. Esta ayuda es de vital importancia para el funcionamiento de la fundación.

12. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ ICONTEC NTC ISO 9001 (NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2000). Colombia 2002.
- ✓ MANUAL PARA LAS PEQUENAS EMPRESAS: GUIA SOBRE LA NORMA ISO 9001:2000 (INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS), Bogotá-Colombia 2001.
- ✓ http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_standards/iso_9000_iso_14000/iso_9000_essentials.htm
- ✓ http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_standards/iso_9000_iso_14000/more_resources_9000/guidance_on_the_documentation_requirements_of_iso_9001_2000.htm

13. ANEXOS

- ANEXO A. [Manual de funciones.](#)
- ANEXO B. [Manual de procedimientos.](#)
- ANEXO C. [Manual de Calidad.](#)
- ANEXO D. [Lista de Formatos.](#)