

MANUAL DE CALIDAD	Aprobación:	Nivel:	Código:
	10/04/2014	2	MA-1-4

FISDL

	Elabora / Modifica	Responsable	
Firma:			
Nombre:	Astrid María Martínez de Pineda	Paulino Delgado Valle	
Cargo:	Jefe de Organización y Calidad y Representante de la Dirección	Gerente General y Coordinador del Comité de Calidad	
Fecha:	04/04/2014	04/04/2014	
<i>Recomienda</i> Comité Técnico Consultivo FISDL		APROBADO Consejo de Administración FISDL	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL – 879/2014	Fecha: 07/04/2014	Sesión: DL – 808/2014	Fecha: 10/04/2014



Manual de Calidad	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	10/04/2014	2	MA-1-4	

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVO.....	3
III. ALCANCE DEL MANUAL	3
IV. CAMBIOS AL MANUAL	3
V. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL	4
V.1. Visión ¹	4
V.2. Misión ¹	4
V.3. Principios Institucionales ¹	4
V.4. Objetivos Estratégicos ¹	5
V.5. Política de Calidad.....	5
V.6. Objetivos de Calidad	5
VI. ORGANIZACIÓN.....	6
VI.1. Responsabilidades	7
VII. ALCANCES DEL SISTEMA	11
VII.1. Exclusiones	11
VIII. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	12
IX. ANEXOS.....	13
IX.1. Anexo 1	13
IX.2. Anexo 2	14



Manual de Calidad	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	10/04/2014	2	MA-1-4	

I. INTRODUCCIÓN

El Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local de El Salvador (FISDL) es una de las principales instituciones ejecutoras de los programas de atención a la pobreza del Gobierno Central. A lo largo de los años, el FISDL se ha caracterizado por su habilidad para adaptarse a los cambios y hacer frente a los desafíos, en función del desarrollo socioeconómico de los grupos poblacionales menos favorecidos del país, poniendo énfasis en el desarrollo local.

A partir de noviembre de 2009, se iniciaron los esfuerzos para implantar el Sistema de Gestión de la Calidad Institucional (SGC), bajo la norma ISO 9001:2008, como parte de la estrategia para fortalecer la eficacia y eficiencia institucional.

En el presente manual refleja la convicción del FISDL para que el Sistema de Gestión de la Calidad contribuya a satisfacer las necesidades de sus clientes externos e internos, a través de la aplicación de procesos que permitan la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y las normativas aplicables.

II. OBJETIVO

Proveer los lineamientos generales que sustentan el Sistema de Gestión de la Calidad del Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local de El Salvador (FISDL).

III. ALCANCE DEL MANUAL

El manual comprende los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad siguientes:

- La filosofía institucional del FISDL, bajo la cual se implanta el SGC.
- La organización Institucional y su interacción con el SGC.
- El alcance de aplicación del SGC y sus exclusiones.
- Los procesos que conforman el SGC.

IV. CAMBIOS AL MANUAL

Cualquier modificación a la política de calidad, objetivos de calidad, estructura organizativa y a los anexos del presente manual no implica un cambio de versión al mismo, ya que sus aprobaciones son consideradas en los documentos donde se originan.



Manual de Calidad	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	10/04/2014	2	MA-1-4	

V. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

A continuación se detalla la filosofía institucional del FISDL¹; bajo la cual se respalda el Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.

V.1. Visión¹

Ser reconocida como institución líder, eficiente y transparente en la reducción de la pobreza y la promoción del desarrollo local.

V.2. Misión¹

Reducir la pobreza en El Salvador promoviendo procesos de desarrollo local.

V.3. Principios Institucionales¹

Los principios institucionales se encuentran definidos de la manera siguiente:

Transparencia	Actuamos con honestidad, rendimos cuentas sobre nuestro quehacer, facilitamos el acceso a la información y promovemos la participación de la ciudadanía en su rol contralor de la actuación pública.
Solidaridad	Respondemos a la causa superior de trabajar para que los pobres sean sujetos de su propio desarrollo.
Trabajo en Equipo	Logramos objetivos comunes a partir de la cooperación y la suma de capacidades individuales.
Eficiencia y Eficacia	Alcanzamos nuestros objetivos trabajando con calidad, productividad, eficiencia y haciendo el mejor uso de los recursos disponibles.
Creatividad e Innovación	Enfrentamos nuestros retos a partir de soluciones nuevas y dinámicas.
Equidad	En nuestra institución y en nuestro trabajo reconocemos las diferencias de todas las personas y aseguramos su acceso a oportunidades y beneficios sin ninguna discriminación.



¹ Aprobada por el Consejo de Administración, en sesión DL-638/2010 del 23 de diciembre de 2010.

Manual de Calidad	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	10/04/2014	2	MA-1-4	

V.4. Objetivos Estratégicos¹

Los objetivos estratégicos institucionales se encuentran definidos de la manera siguiente:

O.E.1	Desarrollar estrategias de reducción de pobreza bajo una perspectiva de procesos de desarrollo local.
O.E.2	Promover una transformación y adaptabilidad institucional que asegure la calidad, transparencia y sostenibilidad de los procesos.

V.5. Política de Calidad²

En el FISDL ejecutamos programas y proyectos para el desarrollo local, en el marco de la política social del gobierno central, con el fin de mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de pobreza, exclusión social y vulnerabilidad, de fortalecer los municipios y cumplir los compromisos con los entes involucrados; mediante la mejora continua de los procesos y la gestión por resultados.

V.6. Objetivos de Calidad

Los objetivos de calidad son los siguientes:

1. Contratar el 85% de los procesos de adquisiciones a tiempo.
2. Alcanzar el 95% de las metas mensuales en el visado de las carpetas técnicas.
3. Alcanzar el 90% de ejecución de los fondos programados.
4. Alcanzar el 80% de proyectos de infraestructura finalizados sin reasignación en el año.
5. Alcanzar el 65% la cantidad de proyectos de infraestructura finalizados sin prórrogas en el año.
6. Lograr un 90% de satisfacción de los participantes en los proyectos de desarrollo, los gobiernos municipales y los entes involucrados.
7. Lograr que el 90% del personal obtenga el nivel de nota aceptable en la evaluación del desempeño.
8. Mejorar a un 75% el índice de mejora continua de los procesos.
9. Cumplir el 90% de los proyectos contemplados en el POA.

NOTA: Los objetivos de calidad son definidos por el Comité de Calidad, con base a la filosofía institucional y la política de calidad; y pueden ser cambiados por el mismo, de acuerdo a las necesidades identificadas; asimismo, su gestión ha sido delegada en el Comité de Calidad, gerentes y jefes, según corresponda. En el anexo 1 se detallan los indicadores vinculados con dichos objetivos.



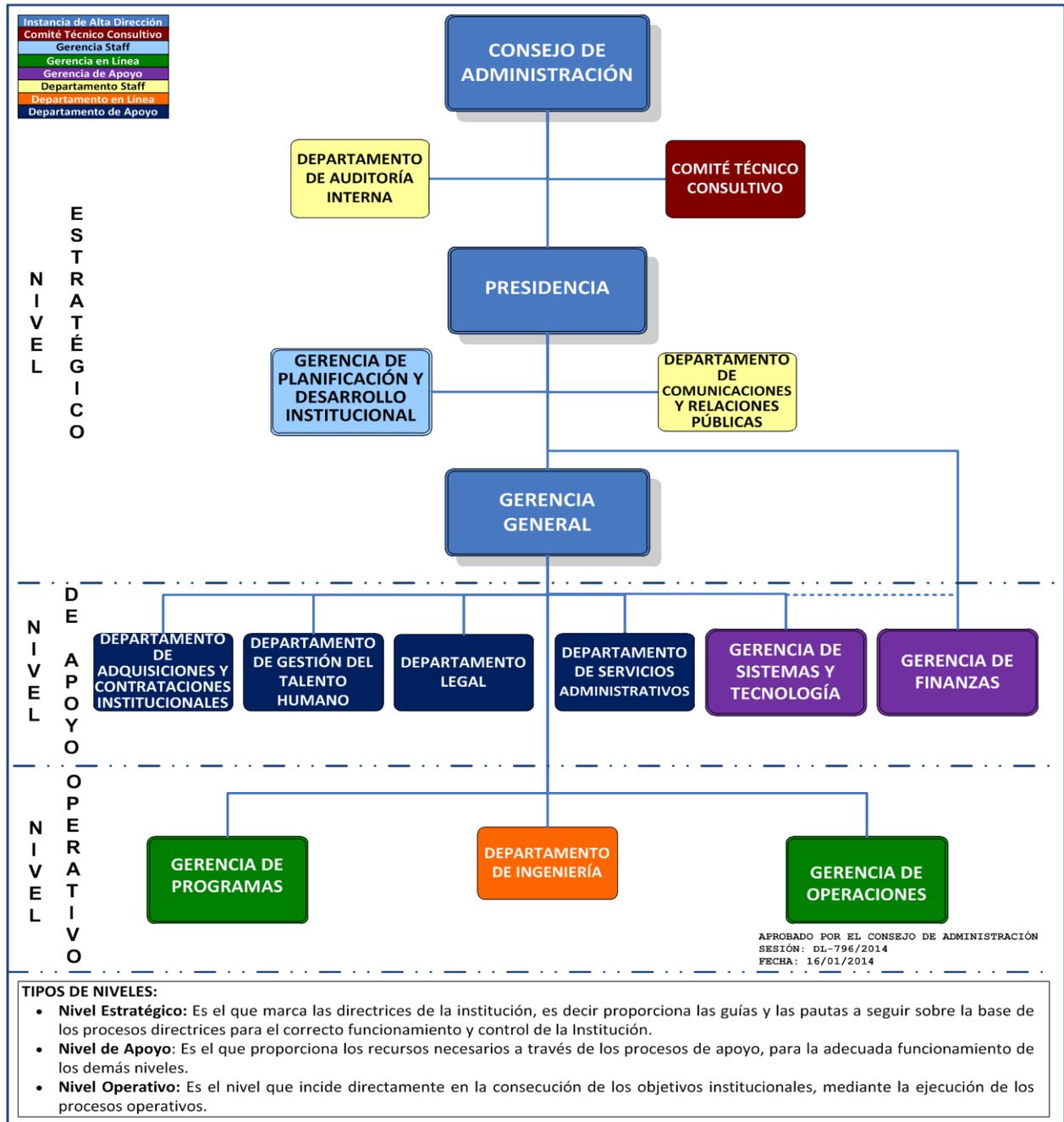
² Aprobada por el Consejo de Administración, en sesión DL- DL-708/2012 del 03 de mayo de 2012.

Manual de Calidad	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	10/04/2014	2	MA-1-4	

VI. ORGANIZACIÓN

A continuación se presenta el organigrama institucional³, en el cual se representan las relaciones de trabajo entre las unidades de la Institución, las cuales se encuentran vinculadas con el Sistema de Gestión de la Calidad:

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL FISDL 2014 VERSIÓN 8.0



³ Aprobada en Consejo de Administración el 16 de enero de 2014, sesión DL-796/2014.

Manual de Calidad	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	10/04/2014	2	MA-1-4	

VI.1. Responsabilidades

Las responsabilidades de las unidades representadas en el organigrama institucional y que están vinculadas con el Sistema de Gestión de la Calidad se describen a continuación:

VI.1.1. Consejo de Administración

El Consejo de Administración es la máxima autoridad del FISDL, que es responsable de aprobar las políticas, presupuesto de administración y operación, el uso y control del patrimonio institucional y procedimientos del FISDL; así como, autorizar el financiamiento de proyectos, establecer la estructura organizativa óptima para la funcionalidad del FISDL y promover la participación solidaria de los sectores menos favorecidos, a través de mecanismos de co-inversión social.

VI.1.2. Departamento de Auditoría Interna

Definir los planes, estrategias y criterios para la realización de evaluaciones y/o auditorías periódicas independientes y objetivas a la gestión institucional, para asegurar el efectivo control interno y la transparencia en pro de la rendición de cuentas institucional.

VI.1.3. Comité Técnico Consultivo⁴

El Consejo de Administración dispone de un Comité Técnico Consultivo que está integrado por funcionarios de alto rango de las diferentes unidades operativas del FISDL. El Comité Técnico es presidido por el Presidente del Consejo de Administración o quien él designe.

VI.1.4. Presidencia

El presidente del FISDL⁵, a la vez presidente del Consejo de Administración, tiene las siguientes atribuciones principales:

- Ejercer la Representación Legal del FISDL;
- Ejecutar las políticas y lineamientos del FISDL;
- Nombrar y contratar a los funcionarios y empleados del FISDL;
- Presidir las sesiones del Consejo de Administración;
- Velar para que se dé cumplimiento al propósito del FISDL y a las atribuciones del Consejo de Administración;
- Rendir al Consejo de Administración del FISDL los informes de gestión y negociación de financiamiento, de canalización de recursos financieros a proyectos, de ejecución de los mismos, de auditoría y de otros que se requieran;
- Contratar los servicios de Auditoría Externa que sean requeridos para el examen de los proyectos que se acuerde financiar; y

⁴ Según lo establecido en el artículo 13 de la Ley de Creación del Fondo de Inversión Social.

⁵ Según lo establecido en el artículo 10 de la Ley de Creación del Fondo de Inversión Social.

Manual de Calidad	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	10/04/2014	2	MA-1-4	

- Ejercer las demás atribuciones que le corresponda, de acuerdo con esta Ley y su Reglamento o las que le sean asignadas por el Consejo de Administración.

VI.1.5. Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional

Contribuir al buen desempeño institucional mediante la Planificación Estratégica Institucional y seguimiento de los Planes Operativos Anuales, para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, bajo un enfoque de mejora continua, estándares de calidad y de servicio al cliente interno y externo, identificando aspectos que permitan a la alta dirección la adopción de medidas preventivas y correctivas, con miras a mejorar la eficiencia y calidad en la prestación de los servicios que la Institución ofrece.

VI.1.6. Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Diseñar, promover y ejecutar estrategias y acciones encaminadas a posicionar al FISDL y fortalecer sus relaciones con los diversos públicos internos y externos vinculados con la Institución.

VI.1.7. Gerencia General

Planificar, dirigir y coordinar la gestión institucional; implementar acciones, orientadas al cumplimiento de los planes estratégicos y operativos de la Institución y brindar lineamientos para lograr la eficiencia presupuestaria, productividad e innovación en el trabajo, para contribuir a la reducción de la pobreza y al fortalecimiento del desarrollo local; asegurar el cumplimiento de políticas, disposiciones y normas autorizadas por el Consejo de Administración, asegurando el establecimiento de procedimientos y controles internos con un enfoque de mejora continua y fomentando un ambiente de trabajo que mantenga la motivación del recurso humano y permita la adopción de los valores institucionales.

VI.1.8. Departamento de Gestión del Talento Humano

Desarrollar, actualizar, implementar y mantener sistemas, políticas, procedimientos y programas, necesarios para la administración y gestión de recursos humanos, que contribuyan al buen desempeño institucional, la toma de decisiones y el control interno en materia de personal; fomentando el desarrollo de competencias, la motivación, el compromiso del personal, y el buen clima laboral, para generar actitudes positivas hacia la calidad integral, para facilitar el logro de los objetivos institucionales.

VI.1.9. Departamento Legal

Brindar asistencia legal requerida por la Administración Superior y otras unidades funcionales del FISDL. Proporcionar soporte y gestión jurídica institucional, y de manera directa a solicitud de las unidades que lo requieren dentro de su operatividad. Revisar bases de licitación o concurso, convenios, contratos y adendas de la Institución, así como atender demandas o quejas formales con impacto legal que pueda tener la Institución.



Manual de Calidad	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	10/04/2014	2	MA-1-4	

VI.1.10. Departamento de Adquisiciones y Contrataciones

Ejecutar, controlar y dar seguimiento a la gestión oportuna de los procesos de adquisiciones y contrataciones institucionales, tanto para funcionamiento de la Institución, como para el desarrollo de proyectos de infraestructura y de fortalecimiento de las capacidades de los actores locales, necesarios para el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos (POA), así como los objetivos institucionales.

VI.1.11. Departamento de Ingeniería

Administrar contratos de la formulación centralizada de proyectos de infraestructura, prestar asistencia técnica a los gobiernos locales en la administración de sus contratos de formulación y dar soporte en los controles de calidad durante la ejecución y la gestión ambiental y del riesgo en el ámbito local.

VI.1.12. Departamento de Servicios Administrativos

Proveer a la Institución los servicios administrativos y logísticos básicos para su funcionamiento normal; velar por el mantenimiento óptimo de sus activos fijos, incluyendo equipos, vehículos e instalaciones.

VI.1.13. Gerencia de Sistemas y Tecnología

Facilitar el servicio y la asesoría necesaria al cliente interno del FISDL, para que cumplan sus actividades de manera efectiva y eficiente en la consecución de los objetivos institucionales, mediante una plataforma tecnológica, sistemas automatizados de información y procesos basados en una cultura de gestión de calidad.

VI.1.14. Gerencia de Programas

Orientar y velar que los programas del FISDL, se implemente bajo lineamientos institucionales y del plan de gobierno, en articulación con las unidades del FISDL vinculadas al ciclo de proyecto y con otras instancias del gobierno central, cooperantes e instituciones que tienen relación y/o participación en los programas.

VI.1.15. Gerencia de Operaciones

Planificar, organizar, dirigir y controlar las estrategias operativas y acciones necesarias para lograr la ejecución de la inversión en capital humano, capital físico, generación de ingresos y desarrollo productivo y de fortalecimiento de la gestión local, mediante la ejecución centralizada y descentralizada de las intervenciones, en el marco del plan estratégico institucional.

VI.1.16. Gerencia de Finanzas

Planificar, coordinar y controlar las áreas financieras del FISDL, la obtención, uso, administración y liquidación eficiente de los recursos financieros para la inversión y los necesarios para el funcionamiento institucional bajo un adecuado ambiente de control interno y transparencia, contribuyendo al efectivo cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, respetando la normativa legal existente, las



Manual de Calidad	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	10/04/2014	2	MA-1-4	

regulaciones gubernamentales y los convenios con organismos externos, velando por el establecimiento de procedimientos y controles con un enfoque de mejora continua.

VI.1.17. Otras Instancias

Adicionalmente a las unidades representadas en el organigrama institucional, para el Sistema de Gestión de la Calidad se cuenta con un Comité de Calidad y con un Representante de la Dirección, cuyas responsabilidades principales se describen a continuación:

VI.1.17.1. Comité de Calidad:

Las funciones principales del Comité de Calidad son:

1. Constituir un elemento de apoyo a la dirección.
2. Coordinar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
3. Proponer directrices, políticas y objetivos en materia de calidad.
4. Evaluar el desempeño de los procesos y la conformidad de los servicios proporcionados.
5. Evaluar los resultados de las auditorías de calidad.
6. Gestionar los recursos necesarios para el SGC.

VI.1.17.2. Representante de la Dirección:

La alta dirección debe designar ⁶ a una persona quien, independientemente de otras responsabilidades, debe:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

El Consejo de Administración designó al Jefe del Departamento de Organización y Calidad como Representante de la Dirección y miembro del Comité de Calidad.



⁶ Según lo establecido en el requisito 5.5.2 "Representante de la dirección" de la norma ISO 9001:2008.

Manual de Calidad	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	10/04/2014	2	MA-1-4	

VII. ALCANCES DEL SISTEMA

El alcance de aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad comprende el rol principal de la Institución, que consiste en:

Gestión y desarrollo de programas, gestión de recursos, aprobación de la inversión y ejecución de proyectos centralizados para la reducción de la pobreza en El Salvador, a través de las intervenciones desarrolladas por el FISDL, en el marco del Sistema de Protección Social Universal.

El FISDL en el proceso de PR-C.4 Ejecución, se apoya en contratistas externos para llevar a cabo componentes de los programas que ejecuta el FISDL, agrupados en ejes de intervención.

El alcance de la auditoría corresponde a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, que se desarrollan en las instalaciones del FISDL Boulevard Orden de Malta, #470, Urbanización Santa Elena (Procesos Directrices y Apoyo), Antiguo Cuscatlán y en la 10ª ave. Sur y calle México del Barrio San Jacinto en San Salvador (procesos Clave).

VII.1. Exclusiones

De acuerdo al requisito 1.2 de la Norma que establece: “Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.”

Por tanto, se excluye del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, la ejecución de proyectos en los que se reciben y se acatan lineamientos externos de las fuentes financieras, tales como: FANTEL, FINET, KFW, entre otros; así como la Ejecución Descentralizada de los proyectos de inversión.

Se manifiesta que el requisito 7.6 de la Norma “La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de



Manual de Calidad	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	10/04/2014	2	MA-1-4	

la conformidad del producto con los requisitos determinados...”⁷, se considera como una exclusión del Sistema de Gestión de la Calidad del FISDL, ya que por la naturaleza de las acciones que ejecuta la institución (vinculadas a programas y proyectos de inversión) ésta se apoya en contratistas externos, los cuales son responsables del uso y control de los diferentes equipos de seguimiento y de medición utilizados para los fines correspondientes.

VIII. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

El FISDL realiza sus actividades con un enfoque de procesos, lo cual permite la interacción dinámica de los mismos, así como de las áreas que conforman la Institución.

Esta interacción se presenta gráficamente en Mapas de Procesos que están clasificados en tres categorías:

- **Procesos Directrices,**
Son los que marcan las directrices a los demás procesos, es decir proporcionan las guías y las pautas a seguir sobre la base de la estrategia de la Institución, incluyendo aquellas referentes a la calidad de los productos y servicios que se brindan.
- **Procesos Clave**
Son los que se dirigen a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, desde la identificación de las necesidades, la atención al cliente y entrega de los productos o servicios solicitados.
- **Procesos de Apoyo.**
Son los que proporcionan los recursos necesarios para la adecuada ejecución de los procesos claves.

Los procesos, procedimientos, instructivos y formularios del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran definidos en el MA-4 Manual de Procesos y Procedimientos del FISDL, y puede ser consultado en la siguiente ruta: G:\bibl_int\doc_apro\Manual de Procesos y Procedimientos.

En el anexo 2 se presenta el Macroproceso que resume los procesos institucionales y su interacción.



⁷ Requisito 7.6 “Control de los equipos de seguimiento y de medición” de la norma ISO 9001:2008.

Manual de Calidad	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	10/04/2014	2	MA-1-4	

IX. ANEXOS

IX.1. Anexo 1

POLÍTICA DE CALIDAD	PROCESOS	OBJETIVOS	NOMBRE DE INDICADOR	FÓRMULA DE INDICADOR	ESQUEMA DE MEDICIÓN			
					META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	RESPONSABLE
En el FISDL ejecutamos programas y proyectos para el desarrollo local,	PR-A.5.1 Adquisiciones y Contrataciones	Contratar el 85% de los procesos de adquisiciones a tiempo	Procesos contratados en tiempo	Procesos contratados a tiempo / Procesos finalizados (incluye entrega de garantía)	85%	Mensual	Mensual	Comité de Calidad
	PR-C.4.1 Ejecución Centralizada	Alcanzar el 95% de las metas mensuales en el visado de las carpetas técnicas	Carpetas visadas	Número de carpetas visadas / Número de CT programadas a visar	95%	Mensual	Mensual	Comité de Calidad
		Alcanzar el 90% de ejecución de los fondos programados	Montos ejecutados	Montos ejecutados/ monto programado	90%	Mensual	Mensual	Comité de Calidad
		Alcanzar el 80% de proyectos de infraestructura finalizados sin reasignación en el año	Ejecución de proyectos centralizados sin reasignaciones	# proyectos sin reasignación / # numero proyectos finalizados	80%	Mensual (en el mes y acumulado en el periodo)	Mensual	Comité de Calidad
		Alcanzar el 65% la cantidad de proyectos de infraestructura finalizados sin prórrogas en el año	Ejecución de proyectos centralizados sin prórroga	# proyectos sin prórroga/ # numero proyectos finalizados	65%	Mensual	Mensual	Comité de Calidad
en el marco de la política social del gobierno central, con el fin de mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de pobreza, exclusión social y vulnerabilidad, de fortalecer los municipios y fortalecer los compromisos con los entes involucrados;	PR-D.3.2 Interacción con el Cliente	Lograr un 90% de satisfacción de los participantes en los proyectos de desarrollo, los Gobiernos Municipales y los entes involucrados.	Percepción de satisfacción de los participantes en proyectos de desarrollo	# de participantes que opinan que han mejorado sus condiciones de vida / # de personas entrevistadas	90%	De acuerdo a programación	De acuerdo a programación	Comité de Calidad
			Percepción de satisfacción de los Gobiernos Municipales	# de participantes de los municipios que opinan que han mejorado la gestión del municipio / # de personas entrevistadas	90%	De acuerdo a programación	De acuerdo a programación	Comité de Calidad
			Percepción de satisfacción de los entes involucrados	# de entes que opinan que se han cumplido los compromisos / # de entes entrevistados	90%	De acuerdo a programación	De acuerdo a programación	Comité de Calidad
mediante la mejora continua de los procesos y la gestión por resultados.	PR-A.4 Gestión del Talento Humano	Lograr que el 90% del personal obtenga el nivel de nota aceptable en la evaluación de desempeño.	Evaluación del Desempeño	# de empleados con rendimiento > o = a 8.0 puntos/ # total de empleados evaluados	90%	Anual	Anual	Comité de Calidad
	PR-D.2 Gestión de Calidad y Mejora Continua	Mejorar a un 75% el índice de mejora continua de los procesos	Mejora Continua	# total de acciones preventivas + # total de oportunidades de mejora/ # total de acciones	75%	Trimestral	Trimestral	Comité de Calidad
	PR-D.1 Planificación institucional	Cumplir el 90% de los proyectos contemplados en el POA	Cumplimiento de Planes Operativos	Proyectos ejecutados al 90% / Total de proyectos	90%	Trimestral	Trimestral	Comité de Calidad

Manual de Calidad	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	10/04/2014	2	MA-1-4	

IX.2. Anexo 2

MACROPROCESO: CADENA DE VALOR DEL FISDL



PR-D.1 Planificación Institucional

PR-D.2 Gestión de la Calidad y Mejora Continua

PR-D.3 Comunicación Institucional y Atención al Cliente

PR-D.4 Gestión de Normativa Interna

Lineamientos GOES.
Lineamientos y estrategias FISDL.
Programas de cooperación.
Ofrecimiento de fondos financieros.
Necesidad/ requerimientos de inversión social.

**PR-C.1
GESTIÓN Y
DESARROLLO
DE PROGRAMAS**

**PR-C.2
GESTIÓN DE
RECURSOS**

**PR-C.3
APROBACIÓN DE
LA INVERSIÓN**

**PR-C.4
EJECUCIÓN**

Programa/ convenios de inversión social ejecutados

PR-A.1 Gestión Legal

PR-A.2 Aseguramiento de Calidad en Proyectos Centralizados de Infraestructura

PR-A.3 Gestión de la Información y Tecnología

PR-A.4 Gestión del Talento Humano

PR-A.5 Adquisiciones, Contrataciones y Administración del Banco de Contratistas

PR-A.6 Administración de Recursos Financieros

PR-A.7 Administración y Logística



Manual de Calidad	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	10/04/2014	2	MA-1-4	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
-	0	Creación y aprobación del Manual de Calidad.	Consejo de Administración Sesión: DL-619/2010 Fecha: 29/07/2010	16/08/2010
0	1	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del apartado IV.4 Objetivos Estratégicos. • Actualización del apartado IV.6 Objetivos de Calidad. • Se actualizó en el apartado VI. Organización, la estructura organizativa por la aprobada en Consejo de Administración, en sesión DL-635/2010 del 02 de diciembre de 2010; asimismo, las responsabilidades de las unidades representadas en el organigrama institucional y que están vinculadas con el Sistema de Gestión de la Calidad. • Se actualizó VI. Alcances del Sistema y se incluyó el apartado VI.1 Exclusiones. • Actualización de la cadena de valor, se cambió el nombre del proceso PR-C.1 de "Investigación y Diseño" a "Gestión y Desarrollo de Programas", se eliminó el PR-C.5 Evaluación. • Actualización de la matriz de correlación de requisitos y procesos en el apartado VIII. • Se sustituyó el anexo 1 "punto del Consejo de Administración de sesión DL-589/2009 del 10 de diciembre de 2009 y sus anexos, en el cual se aprobó: <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan estratégico institucional 2010-2014. ○ Estructura organizativa." Por "la Matriz de Objetivos e Indicadores de Calidad". 	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011



Manual de Calidad	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	10/04/2014	2	MA-1-4	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		<ul style="list-style-type: none"> Se eliminó el Anexo 2, "Punto del Consejo de Administración de sesión DL-606/2010 del 29 de abril de 2010 y sus anexos" Se actualizó en el anexo 2, los Mapas de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. 		
1	1.1	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizó en el apartado VI. Organización, la estructura organizativa por la aprobada en Consejo de Administración el 06 de octubre de 2011, en la sesión DL-678/2011. Se actualizó el Anexo 1 Matriz de Objetivos e Indicadores de Calidad, definido por el Comité de Calidad en la sesión CC-13/2011 del 02 de marzo de 2011. 		
1.1	1.2	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizó en el apartado VI. Organización, la estructura organizativa aprobada en Consejo de Administración el 22 de diciembre de 2011, en la sesión DL-690/2011; asimismo, las responsabilidades de las unidades representadas en el organigrama institucional y que están vinculadas con el Sistema de Gestión de la Calidad. 		
1.2	2	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó el apartado IV. CAMBIOS AL MANUAL "Cualquier modificación a la política de calidad, objetivos de calidad, estructura organizativa y a los anexos del presente manual no implica un cambio de versión al mismo, ya que sus aprobaciones son consideradas en los documentos donde se originan". Actualización de los apartados V.5 Política de Calidad y V.6 Objetivos de Calidad. 	Consejo de Administración Sesión: DL-78/2012 Fecha: 03/05/2012	03/05/2012



Manual de Calidad	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	10/04/2014	2	MA-1-4	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		<p>Se agregó a la NOTA, “ ... y pueden ser cambiados por el mismo, de acuerdo a las necesidades identificadas..”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se actualizó en el apartado VI. Organización, la estructura organizativa aprobada en Consejo de Administración el 2 de febrero de 2012, en la sesión DL-695/2012; asimismo, las responsabilidades de las unidades representadas en el organigrama institucional y que están vinculadas con el Sistema de Gestión de la Calidad. • Se modificó el apartado VII. PROCESOS, se trasladaron acá los conceptos correspondientes a Procesos Directrices, Claves y de Apoyo, se agregó el párrafo “Los procedimientos y formularios correspondientes a cada uno de los procesos y/o subprocesos del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran definidos en el MA-4 Manual de Procesos y Procedimientos del FISDL, y puede ser consultado en la siguiente ruta: G:\bibl_int\doc_apro\Manual de Procesos y Procedimientos”. Se eliminaron los objetivos de procesos institucionales del Sistema de Gestión de la Calidad descritos en éste apartado. • Se actualizó el Anexo 1 Matriz de Objetivos e Indicadores de Calidad. • Se actualizó el Anexo 2 Mapas de Procesos y Subprocesos del SGC, incorporando los Subprocesos y Caracterizaciones 		



Manual de Calidad	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	10/04/2014	2	MA-1-4	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		correspondientes.		
2	3	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora en la redacción del alcance del sistema. • Actualización de organigrama. • Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> Se eliminó la Gerencia de Administración. Agregó al Depto. De Recursos Humanos. Agregó al Depto. Legal. Agregó el Depto. De Servicios Administrativos. • Se eliminó de las exclusiones el requisito 7.5.2 de la norma ISO 9001:2008. • Se eliminaron de los anexos el macro-proceso, procesos, subprocesos y caracterizaciones y se deja la referencia para buscar estos documentos en el Manual de Procesos y Procedimientos. 	Consejo de Administración Sesión: DL-769/2013 Fecha: 04/07/2013	04/07/2013
3	4	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y actualización de los indicadores de calidad: el indicador de evaluación del desempeño del personal cambia la meta de 80% a 90%, el indicador de mejora continua cambia la meta de 55% a 75%. • Actualización de la estructura organizativa a la versión 8.0. • Actualización del anexo 1 tabla de política e indicadores de calidad. • Se incluye como anexo el mapa de procesos de la institución. 	Consejo de Administración Sesión: DL-769/2013 Fecha: 10/04/2014	10/04/2014

