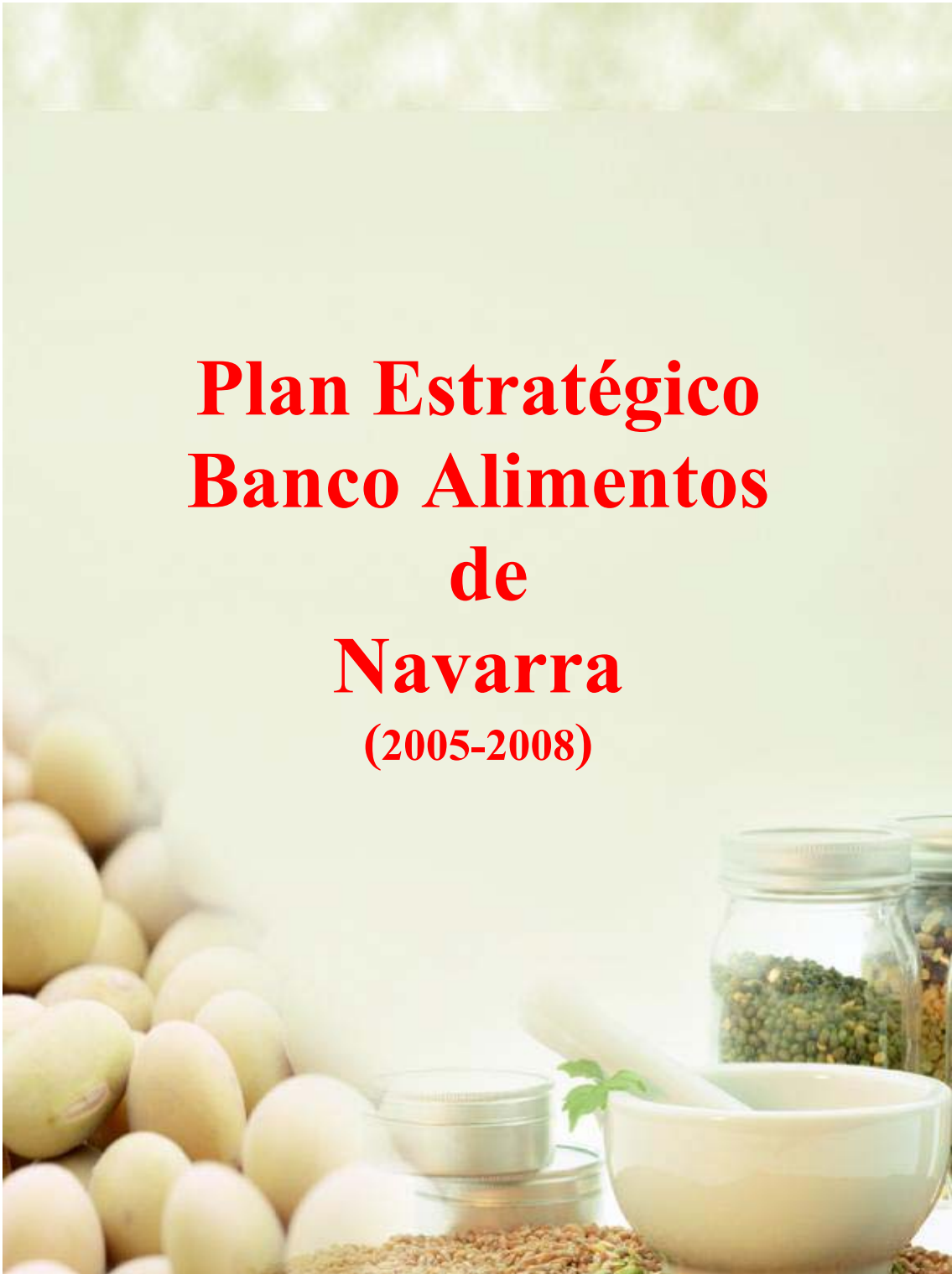
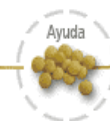


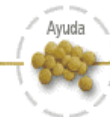
**Plan Estratégico  
Banco Alimentos  
de  
Navarra  
(2005-2008)**





<b>Indice:</b>	<b>Pag</b>
<b>1. Plan estratégico del BAN</b>	<b>3</b>
1.1. Misión, visión y valores	3
1.2. Objetivos	4
1.3. Plan de calidad	5
1.4. Plan tecnológico	6
1.5. Plan de transparencia	7
1.6. Plan del voluntariado	8
1.7. Plan de trazabilidad	9
1.8. Plan de financiación	10
1.9. Plan de infraestructuras	11
<b>2. Desarrollo Plan tecnológico</b>	<b>12</b>
2.1. Descripción general	12
2.2. Entorno tecnológico	13
2.3. Herramientas para la actividad	15
2.4. Marco Legal	17
2.5. Sistema de Gestión de Seguridad (SGSI)	18
2.6. Formación tecnológica	19
2.7. Calendario del plan	20
<b>3. Desarrollo Plan de calidad</b>	<b>21</b>
3.1. Descripción general	21
3.2. Objetivos	21
3.3. Alcance	21
3.4. Calendario	22
<b>4. Desarrollo plan de transparencia</b>	<b>23</b>
4.1. Descripción general	23
4.2. Objetivos	23
4.3. Calendario	23





# 1

## Plan estratégico del BAN para el periodo 2005-2008

La evaluación de nuestra situación nos ha permitido convencernos de que la continuidad del BAN pasa por la necesidad de evolucionar o si preferimos de cambiar. Puesto que los cambios en nuestro tipo de organización no son sencillos, la prudencia nos plantea la necesidad de hacerlo de una manera organizada y con unos objetivos de tiempo acordes a esta situación.

Por ello nos hemos marcado un reto del 2008 como el año en que nuestra organización deberá conseguir los objetivos planteados para el proyecto.

### 1.1 Misión, visión y valores

#### Misión

La mejora de las condiciones de vida de los grupos marginados y en exclusión social, como base para su integración, implicando a la sociedad con la promulgación y desarrollo del concepto del voluntariado, a las empresas y a la sociedad en general, en el concepto de racionalización en el uso y consumo de

alimentos, como factor de impacto en las sostenibilidad del medioambiente, tanto en su sobreexplotación como en la óptima gestión de residuos.

#### Visión

Conseguir que la fundación sea ejemplo de organización eficaz y transparente en el sector.

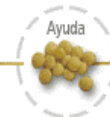
#### Valores

*Solidaridad:* por encima de cualquier objetivo las personas, sus necesidades, sus inquietudes sus expectativas deberán siempre ser tenidos en cuenta y apoyados en la consecución de las mismas.

*Transparencia:* Los voluntarios, proveedores, beneficiados, instituciones y la sociedad en general podrán conocer nuestras actividades y la fundación acreditar el buen gobierno.

*Eficacia:* Los recursos que no son aportados deberán obtener e mayor retorno para la sociedad.





## 1.2 Objetivos

A continuación enumeramos los objetivos a cumplir estableciendo para cada uno de ellos un plan de desarrollo:

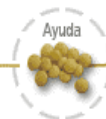
1. Plan de Calidad: Implantación de un sistema de calidad basado en las normas ISO 9001:2000 y ISO 14000 con adaptaciones a las peculiaridades de una fundación y apoyándonos en instituciones como ONG con Calidad.
2. Plan Tecnológico: Implantación de sistemas informáticos que faciliten la gestión global de la Fundación en todas las áreas, gestión de stock, producción, reaprovisionamiento, relaciones con beneficiarios, relaciones con proveedores, relaciones con la Federación, marketing, calidad, contabilidad.
3. Plan Transparencia: Alcanzar la homologación de transparencia de la fundación Lealtad.
4. Plan del Voluntariado: Conseguir los ratios de edad y actividad del voluntariado siguientes:

- 10 % dedicado a labores de gestión y dirección
- 7% Con edad inferior a 30 años
- 10% con edad comprendida entre 30 y 50 años.

Diseño de una política y objetivos de formación continua del voluntariado.

5. Plan de Trazabilidad: Cumplimiento de la ley de trazabilidad (CE) 178/2002.
6. Plan de financiación: Englobara las acciones necesarias para la consecución de la diversificación de las fuentes de financiación así como el alcanzar los objetivos económicos siguientes:
  - Año 2006: Incremento 15% ingresos 2005
  - Año 2007: 100.000€
  - Año 2008: 120.000€
7. Plan de Infraestructuras: Define las necesidades de infraestructuras logísticas adecuadas para las necesidades operacionales del BAN en el periodo del plan





### 1.3 Plan de Calidad

El plan de calidad se desarrollara durante los años 2005 y 2006. El objetivo lo marcamos en estar a finales del año 2006 en la disposición de poder obtener las certificaciones ISO 9001:2000 e ISO 14000 (Medioambiental), si así se decidiera en ese momento o la de la fundación Intress.

Para ello definiremos un plan de calidad con los siguientes objetivos:

- I.** Definición e implantación de los procesos de la actividad afectados por el plan.
- II.** Implantación de una herramienta documental como apoyo a la gestión administrativa del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- III.** Apoyo al voluntariado con un plan de formación para la calidad.
- IV.** Certificación por la organización Intress o Normas ISO.



#### 1.4 Plan Tecnológico

El plan tecnológico deberá recoger el diagnóstico de necesidades y su implantación para dotar al BAN de un entorno que permita la consecución del cumplimiento del plan estratégico definido para el periodo 2005-2008 así como la capacidad de la evolución en los años siguientes.

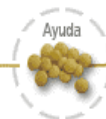
Este plan deberá definir el entorno tecnológico, las necesidades de infraestructuras y las necesidades formativas que permitirán garantizar al BAN el soporte en tecnologías necesarios para el cumplimiento de los subplanes derivados del Plan Estratégico.

Como primer objetivo de este plan se deberá poner el máximo esfuerzo en la dotación de medios tecnológicos que cumplan las características de máxima calidad y vanguardia tecnológica. Si durante los ejercicios anteriores la tecnología no era imprescindible y cualquier medio servía, debemos tener claro que en el futuro será IMPRESCINDIBLE, y que nuestra eficacia y eficiencia dependerá de esta, por ello debemos garantizarnos de que sus infraestructuras y soporte puedan garantizar la consecución de estos objetivos.

#### Objetivos

Este plan deberá garantizar los siguientes objetivos:

- I.** Definir un entorno de base tecnológico adecuado para las necesidades del sistema de gestión de la información durante el periodo y contemplar la futura evolución.
- II.** La definición e implantación de cuantas herramientas sean necesarias y faciliten el desarrollo de las actividades de todas las áreas de la organización.
- III.** El cumplimiento de la normativa legal sobre la sociedad de la información. (LOPD, LSSIC)
- IV.** La implantación de cuantas medidas sean necesarias para garantizar la seguridad del sistema de gestión de la información. (SGSI).
- V.** El soporte formativo para el desarrollo y capacitación de los RR.HH que se relacionaran con el sistema de gestión de la información.



### 1.5 Plan de transparencia.

Un requisito que plantea como básico nuestro Plan Estratégico es el cumplimiento fundacional de transparencia de nuestra actividad. Si bien no estamos lejos de su cumplimiento si hemos considerado necesario formalizarlo. Queremos decir ser capaces de acreditarlo basándonos no solo en la información que generamos para los stakeholders, sino acreditándolo mediante la auditoria de organizaciones externas de reconocido prestigio en nuestro entorno.

Hemos decidido que la Fundación Lealtad cumple con estos requisitos y en colaboración con esta desarrollaremos las acciones encaminadas al cumplimiento de este plan.

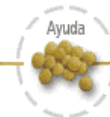
El objetivo que nos marcamos es el alcanzar la certificación de esta Fundación para finales del año 2007.

A continuación enumeramos las acciones y calendario general para el desarrollo de este plan:

#### Objetivos

- I.** El 80% de los indicadores de exigidos por Lealtad deberán acreditarse a través de la pagina Web.
- II.** Alcanzar la certificación de esta Fundación para finales del año 2006.





### 1.6 Plan del voluntariado.

Si definimos el voluntariado como el principal activo del BAN el plan deberá apoyar y preparar al voluntariado con el reto de permitir que este pueda asumir el cambio y le permita participar en el mismo venciendo cualquier tipo de miedos y reticencias. Para ello se apoyara en la información, la transparencia y la formación.

Como objetivo paralelo el plan deberá realizar acciones encaminadas a la consecución de un rejuvenecimiento del voluntariado, la heterogeneidad en las capacidades del mismo y la ampliación del numero de los mismos.

A continuación enumeramos las acciones y calendario general para el desarrollo de este plan:

- 2º Semestre 2005

- Diagnostico de situación de capacitación del voluntariado. Definición de puestos de trabajo evaluación de adecuación de competencias personales versus puestos de trabajo.
- Curso equipo directivo de gestión del cambio.

- Comenzar el desarrollo de un plan de comunicación a dos años con el objetivo de capturar otros perfiles de voluntariado.
- Ejecución de las acciones de formación definidas en otros planes.
- Solicitar pertenencia a la Federación Voluntariado de Navarra

- Año 2006

- Terminar el desarrollo del plan de comunicación y puesta en marcha
- Ejecución de los cursos formación definidos en los planes.
- Ejecución de las acciones del plan de comunicación del voluntariado.

- Año 2007

- Ejecución de los cursos formación definidos en los planes.
- Ejecución de las acciones del plan de comunicación del voluntariado.

### 1.7 Plan de trazabilidad.

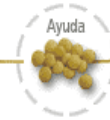
La implantación de la trazabilidad en la alimentación esta definida en la norma europea 178/2002 de obligado cumplimiento desde Enero de 2005. El BAN como gestor de productos de alimentación esta obligado a su cumplimiento. Por ello se debería plantear como un objetivo básico y de rápida implantación. No obstante dada la dificultad que presenta no solo para el BAN sino para cualquier otro empresa del sector, podemos estimar que la presión inicial de la administración para su cumplimiento será durante 1 o dos años leve, al igual que lo fue y lo es para el pescado.

Para el cumplimiento de esta ley será imprescindible la disposición de una plataforma tecnológica que sea capaz de registrar y controlar todos los movimientos de cada lote así como sistemas de etiquetado para cada producto. Por ello y para disponer de tiempo para la definición del modelo que soportara esta ley así como del desarrollo tecnológico de base hemos estimado que su implantación no podrá ser anterior al año 2007.

A continuación enumeramos las acciones y calendario general para el desarrollo de este plan:

- Año 2005
  - Evaluación de las soluciones adoptadas por empresas del sector de la alimentación para el tratamiento de esta ley.
  - Evaluación de la solución adoptada por otros bancos de alimentos.
- Año 2006
  - Adaptación de la solución ERP global del BAN con capacidad para el tratamiento de la trazabilidad.
- Año 2007
  - Implantación de la trazabilidad:
    - a) Infraestructuras
    - b) Activación de programas
    - c) Adaptación de procesos y procedimientos.





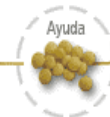
### 1.8 Plan de financiación.

El aumento de la actividad, el cambio y sus necesidades, la mejora de las condiciones y medios de trabajo van a requerir de la búsqueda de nuevas fuentes de financiación. Si bien algunos de los proyectos nuevos que se comenzaran a acometer en el 2005 en acuerdos nacionales tienen dotación de recursos económicos adicionales a la entrega de alimentos que pueden financiar su propia actividad, el crecimiento natural del banco las necesidades propias del desarrollo del propio plan tecnológico hacen necesaria la financiación adicional.

A continuación enumeramos las acciones para el desarrollo de este plan a lo largo del periodo:

- Evaluación y definición de las fuentes posibles de financiación de la comunidad clasificadas por grupos de actividad.
- Definición de las líneas de actuación para cada uno de los grupos.
- Evaluación de las fuentes de financiación actuales y definición de la estrategia de colaboración para los próximos 3 años.





### 1.9 Plan de infraestructuras

El aumento de la actividad, la mejora de las condiciones y medios de trabajo, van a requerir de la adquisición y sustitución de las infraestructuras actualmente utilizadas. El fuerte apoyo de las empresas de congelados de la Comunidad (120.000 Kgs de Findus 2004), proyectos emergentes como el Acuerdo distribución de excedentes con AN (50.000 Kgs de fruta adicionales), distribución del acuerdo Nacional de los Bancos de Alimentos con la FEGA de distribución de excedentes comunitarios agrícolas sobre 500.000ks, el acuerdo nacional de reparto de carne de fondos (30.000Kgs , plantean la necesidad de incrementar nuestras actuales dimensiones un crecimiento de mas de un 60% de nuestra actividad ya de por si con un fuerte (1.000.000 Kgs en 2004) y sostenido crecimiento anual.

Como previsiones de infraestructuras necesarias cronológicamente en el tiempo se plantean:

- Incremento de la superficie de frío en un 50%
- Dotación de un vehículo de frío de 1600 Kg de capacidad
- Incremento de la superficie paletizada tras reorganización de distribución actual 25%
- Sustitución del vehículo de recogida por otro de 1600Kg de capacidad
- Sustitución de carretilla elevadora
- Dotación de equipos informáticos (Ver plan tecnológico)
- Posible alquiler de nave de almacenamiento de transito



# 2

## Plan tecnológico

### 2.1 Descripción general

El presente plan tecnológico nace como resultado del análisis estratégico general del Banco de Alimentos de Navarra (BAN) para los años 2005 al 2008. En el Plan Estratégico se define la necesidad de un cambio y adaptación de los procesos que realiza el BAN como adaptación a un nuevo marco social. En la definición del cambio queda patente la necesidad de apoyar las diferentes acciones del cambio en un entorno tecnológico moderno y capaz de soportar estos nuevos procesos y sus requerimientos de gestión de la información.

### Objetivos

Este plan deberá garantizar los siguientes objetivos:

- VI.** Definir un entorno de base tecnológico adecuado para las necesidades del sistema de gestión de la información durante el periodo y contemplar la futura evolución.
- VII.** La definición e implantación de cuantas herramientas sean necesarias y faciliten el desarrollo de las actividades

de todas las áreas de la organización.

- VIII.** El cumplimiento de la normativa legal sobre la sociedad de la información. (LOPD, LSSIC)
- IX.** La implantación de cuantas medidas sean necesarias para garantizar la seguridad del sistema de gestión de la información. (SGSI)
- X.** El soporte formativo para el desarrollo y capacitación de los RR.HH que se relacionaran con el sistema de gestión de la información.

### Alcance

El plan deberá contemplar las necesidades tecnológicas del BAN durante el periodo 2005 al 2008 y será de aplicación a todas las áreas de la organización

### Compromiso

La dirección del BAN se comprometerá a participar activamente en el desarrollo del Plan e intentará conseguir cuantos medios sean necesarios para su desarrollo. Así mismo se responsabilizará de la comunicación de los objetivos y el alcance a todos los voluntarios de BAN invitándoles a la participación y apoyo.

## 2.2 Entorno tecnológico

Se podrían plantear dos posibles entornos tecnológicos basados en la dos tendencias actuales: Software Libre, entornos Microsoft.

El mundo de las fundaciones y ONG's esta dividido en estas dos tendencias, lo mas natural por tipo de organizaciones así como por filosofía nos debería decantar por el código abierto o software libre. La productividad, la comodidad, nos decantaría por entornos Microsoft.

En el caso del BAN la apuesta va a ser por los entornos Microsoft, la argumentación básica para esta decisión se soporta en dos aspectos fundamentales, la formación de usuarios actual en este entorno y la carencia de formación en el entorno abierto. El conocimiento de la persona que liderara el proyecto tecnológico en los entornos Microsoft y su desconocimiento del entorno Libre.

El mayor impedimento que nos encontraremos en esta decisión será de tipo económico, para ello se deberá explotar la sensibilidad de las compañías que desarrollan software en este entorno e incluso del mismo Microsoft para la consecución de licencias y soporte técnico en colaboración o donación.

### Descripción

El entorno tecnológico que proponemos se basará en:

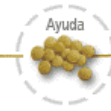
#### *Software de base*

- Un dominio basado en W2003 Active Directory
- Con puestos de trabajo Windows XP validados en dominio
- Office 2003 como herramientas ofimáticas
- Mensajería Exchange 2003.
- Software Panda BusinessSecure

#### *Infraestructuras*

- 1 Servidor Hp Net Server (Equipo backup piezas)
- 4 Puestos de trabajo HP 7100 512Mb 40Gb Red 10/100/100
- Cableado Red Ethernet 1000BaseT
- 1 Switch 3 Com 100
- 1 Router ADSL 512
- 1 Impresora Multifuncion red Xerox
- 1 Firewall NetScreen Con VPN

Este entorno estará configurado para poder ser administrado en modo remoto utilizando conexiones remotas de Windows bajo una conexión segura VPN.



Esta posibilidad garantizará en todas aquellas incidencias no hardware la

Se mantendrá una política de actualización de productos y seguridad continua basada en Windows Update y la herramienta de administración de distribución de actualizaciones WUS de Microsoft.

El plan de seguridad se basará en la centralización de la definición de políticas de seguridad y acceso explotando las posibilidades que ofrecen los dominios basados en Active Directory.

posibilidad de recibir soporte tanto por personas del BAN como de servicios técnicos en tiempos reducidos.

Se deberá de disponer de licencias oficiales para todo el software que se instale, para la consecución de este software se explotará al máximo la disposición de las compañías a la colaboración desinteresada con este tipo de organizaciones.

El desarrollo del entorno y su implantación se realizarán durante el año 2005.



### 2.3 Herramientas para la actividad

El marco tecnológico velará por la eficiencia y eficacia de las actividades del BAN, para ello deberá aportar todas las herramientas de software adecuadas para aquellas actividades que el BAN realiza o decida implementar.

Como resultado del Plan Estratégico el entorno tecnológico deberá aportar las siguientes herramientas:

- I.** ERP que englobe las actividades ordinarias
- II.** Programa gestión contable
- III.** Programa del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y de gestión de la seguridad (SGSI).

#### ERP General

El BAN deberá disponer de un programa integrado y amigable que le permita soportar la gestión de la información a las que esta sujeto en la realización de sus actividades

Este deberá contemplar las siguientes actividades:

1. Relación con proveedores
2. Relación con beneficiarios
3. Reaprovisionamiento
4. Gestión del stock
5. Trazabilidad
6. Pedidos
7. Analisis-Reporting
8. Finanzas
9. CRM
10. Relación con Federación

Actualmente el BAN participa de una iniciativa de la Federación de Bancos del desarrollo de un ERP en modo ASP que tiene como objetivo constituirse en el ERP de todos los bancos de España. Este sería el marco natural en el que debería apostar el BAN, su filosofía es la adecuada: verticalidad, uniformidad, racionalidad.

No obstante este proyecto adolece de algunos problemas que se deberán tener en cuenta para su adopción.

Estos son:

- Lento ritmo de desarrollo.
- Indefinición de los objetivos
- Indefinición de calendario
- Riesgos de viabilidad a futuro

Esta situación plantea la necesidad de evaluar una solución de mercado que se adapte a las necesidades del BAN y que lógicamente sea asumible para la organización.

Una opción que se plantea y que deberá ser analizada en profundidad sería el ERP estándar de Microsoft , Navision. Este tipo de soluciones profesionales tiene el inconveniente de su costo y quizás excesivas funcionalidades para las necesidades del BAN.

Hemos descartado la tercera posibilidad que sería el desarrollo de un programa para el BAN. Este tipo de soluciones a medida suponen un alto costo, si se realizan en colaboración un riesgo de continuidad en el futuro.

### **Finanzas**

Actualmente el BAN dispone de un programa de contabilidad según el Plan General Contable de aplicación en España. Este programa ha venido cumpliendo con su propósito en los últimos años, no obstante su situación no es la mas recomendable al no disponerse de un contrato de mantenimiento que garantice su adaptación a los cambios legales que se pueda producir.

Por ello se deberá analizar la continuidad en la utilización del mismo. Lógicamente la estrategia que se decida seguir en la adopción del ERP puede afectar directamente a este programa. Si el ERP adoptado dispone de un modulo Financiero parece razonable que este sea el utilizado. No obstante si la decisión que se adopta es la de continuidad con el programa actual se deberá regularizar y garantizar el mantenimiento del mismo.

### **Sistema Gestión Calidad (SGC)**

El objetivo estratégico de adecuación de la organización en el alineamiento de las tendencias de normas de calidad y transparencia, implica la administración documental de estos sistemas. Para ello planteamos como necesario la utilización de programas específicos de gestión documental y concretamente orientados a calidad.

En el mercado existen algunos estándares para este cometido. Recomendamos la adopción de un programa estándar de calidad del

entorno Ong's o de un estándar de realización local (Navarra) dada la existencia de dos desarrolladores locales que quizás podrían colaborar desinteresadamente.

En Ong's se deberá realizar un seguimiento de la organización Ong's con Calidad que informa de la culminación del desarrollo de uno para el segundo semestre del 2005.

En la posibilidad de empresas locales se ha establecido un contacto con las empresas GTEI propietaria del programa QPMX y de la empresa Sinergium, en ambos casos con una primera impresión muy favorable a la colaboración.

## 2.4 Marco legal

La existencia de una normativa legal de obligado cumplimiento en la gestión de la información en los entornos tecnológicos ha sido un requisito al que nunca se le ha prestado importancia en el BAN. Esta situación debe ser subsanada en el menor plazo posible.

Para ello se plantea el desarrollo de un programa de implantación de la legislación sobre Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (LOPD) y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio electrónico (LSSIC).

Como sus nombre indican la primera regula las garantías de los ciudadanos la privacidad e intimidad de sus datos de carácter personal y la obligación de cuantas instituciones y empresas que los utilicen en garantizar los derechos de los afectados. La segunda regula el marco de las relaciones que se puedan establecer con los ciudadanos a través de los entornos de Internet tanto por correo electrónico como a través de servicios Web.

Para el desarrollo del programa las tareas a realizar serán:

**I.** Declaración en la agencia de los ficheros de datos de carácter personal que utiliza el BAN

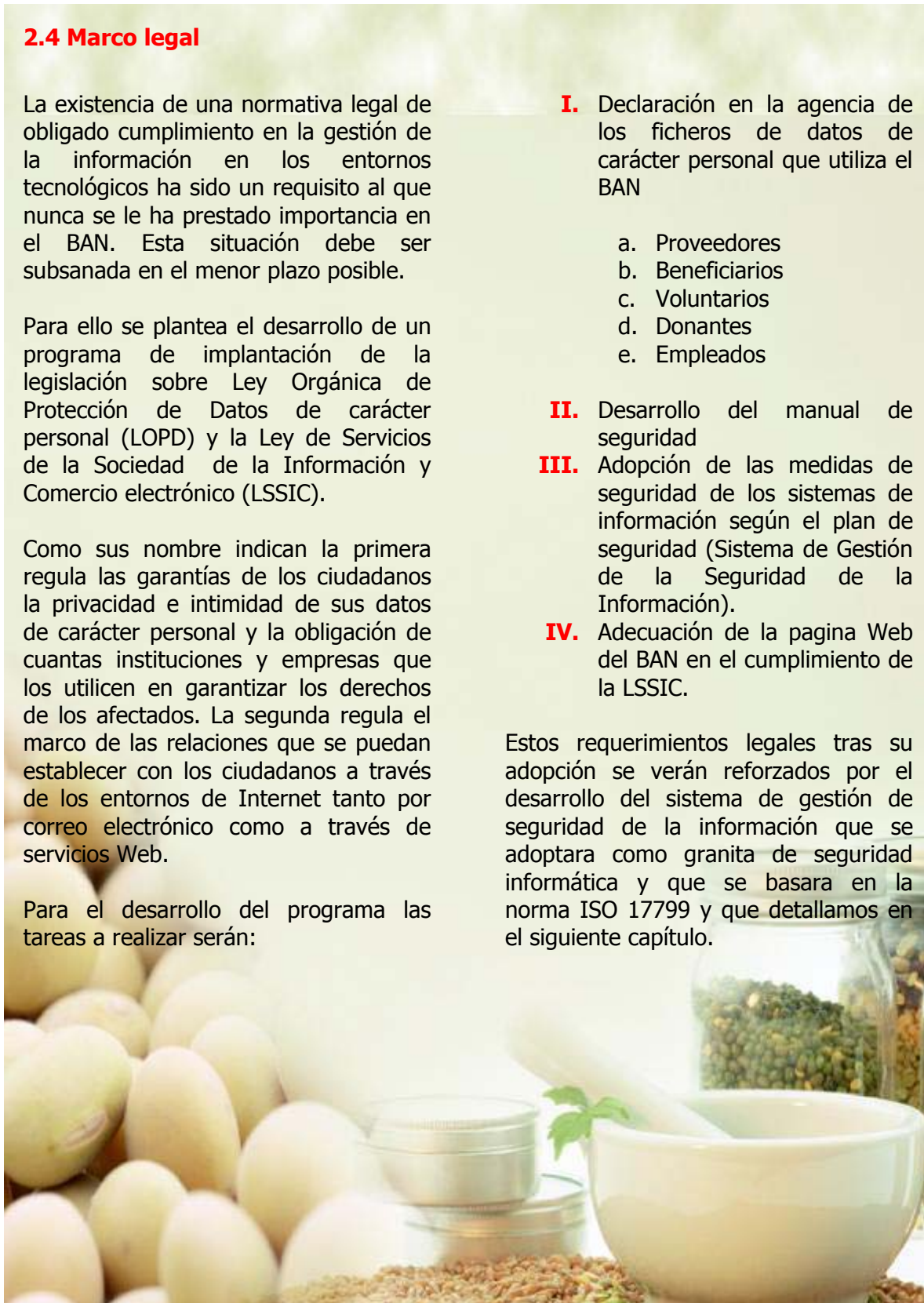
- a. Proveedores
- b. Beneficiarios
- c. Voluntarios
- d. Donantes
- e. Empleados

**II.** Desarrollo del manual de seguridad

**III.** Adopción de las medidas de seguridad de los sistemas de información según el plan de seguridad (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información).

**IV.** Adecuación de la pagina Web del BAN en el cumplimiento de la LSSIC.

Estos requerimientos legales tras su adopción se verán reforzados por el desarrollo del sistema de gestión de seguridad de la información que se adoptara como granita de seguridad informática y que se basara en la norma ISO 17799 y que detallamos en el siguiente capítulo.



## 2.5 Sistema de Gestión de Seguridad Informática (SGSI)

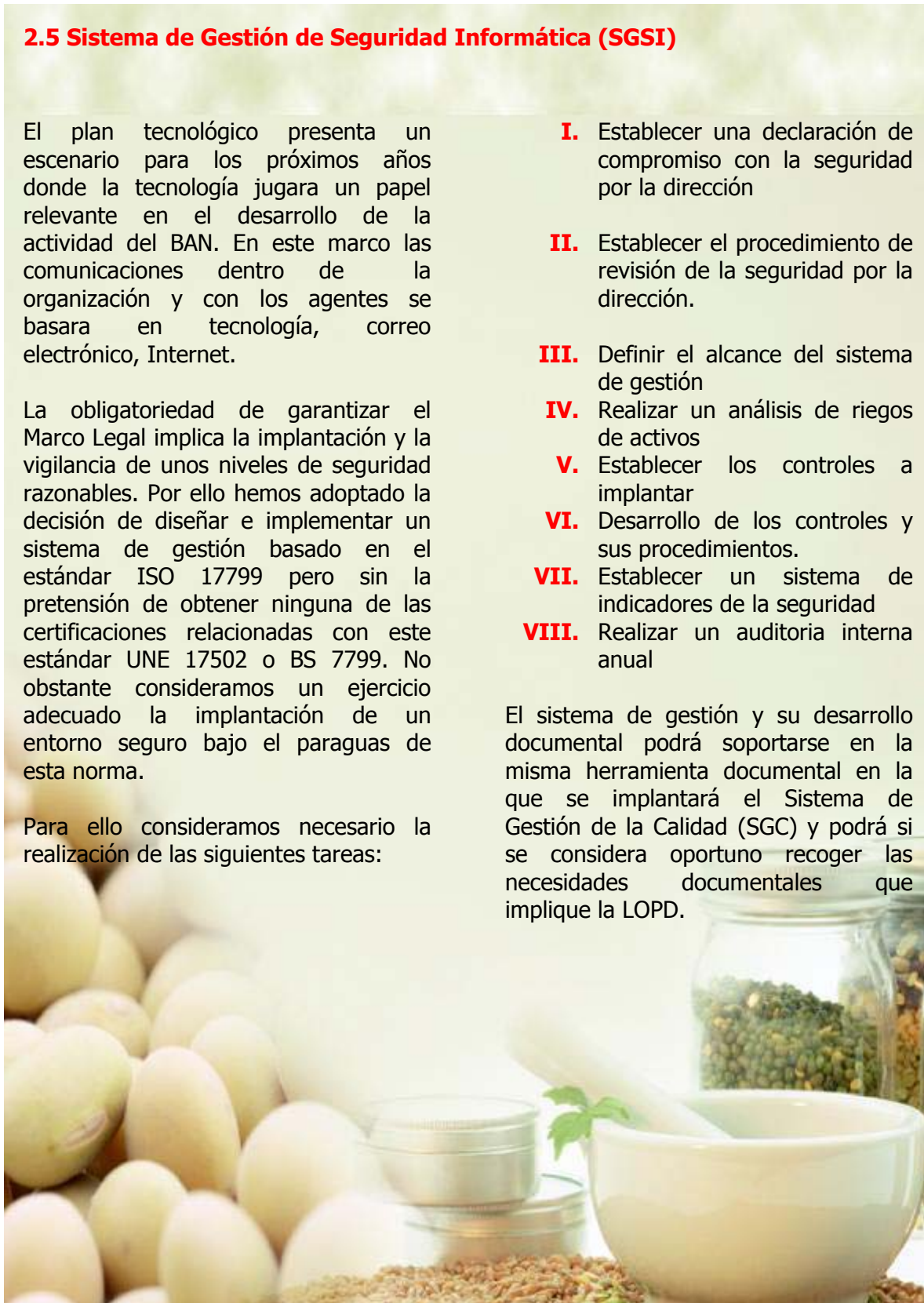
El plan tecnológico presenta un escenario para los próximos años donde la tecnología jugará un papel relevante en el desarrollo de la actividad del BAN. En este marco las comunicaciones dentro de la organización y con los agentes se basará en tecnología, correo electrónico, Internet.

La obligatoriedad de garantizar el Marco Legal implica la implantación y la vigilancia de unos niveles de seguridad razonables. Por ello hemos adoptado la decisión de diseñar e implementar un sistema de gestión basado en el estándar ISO 17799 pero sin la pretensión de obtener ninguna de las certificaciones relacionadas con este estándar UNE 17502 o BS 7799. No obstante consideramos un ejercicio adecuado la implantación de un entorno seguro bajo el paraguas de esta norma.

Para ello consideramos necesario la realización de las siguientes tareas:

- I.** Establecer una declaración de compromiso con la seguridad por la dirección
- II.** Establecer el procedimiento de revisión de la seguridad por la dirección.
- III.** Definir el alcance del sistema de gestión
- IV.** Realizar un análisis de riesgos de activos
- V.** Establecer los controles a implantar
- VI.** Desarrollo de los controles y sus procedimientos.
- VII.** Establecer un sistema de indicadores de la seguridad
- VIII.** Realizar un auditoría interna anual

El sistema de gestión y su desarrollo documental podrá soportarse en la misma herramienta documental en la que se implantará el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y podrá si se considera oportuno recoger las necesidades documentales que implique la LOPD.



## 2.6 Formación tecnológica

El éxito de la implantación del marco tecnológico definido en este documento dependerá en gran medida de la adopción de un plan de formación para el voluntariado acorde al alcance del plan y al perfil de este último.

Si tenemos en cuenta que solo un porcentaje muy bajo del voluntariado dispone de conocimientos básicos en informática resultara necesario realizar un plan de acción para que en el periodo 2005 a 2008 podamos subsanar esta carencia.

Para ello se plantean las siguientes acciones a realizar:

- Evaluación de la situación actual, para ello se realizara una recogida de información en un formulario de los conocimientos informáticos de los voluntarios.
- Definición de las necesidades de conocimiento informático necesario para los diferentes puestos de trabajo y funciones.

- Desarrollo del plan de formación.
- Designación y preparación de dos voluntarios como formadores internos para el plan.
- Búsqueda de colaboración externa para la formación.

En la situación actual podemos adelantar que las necesidades de formación actual pasan por:

Cursos de informática básica en entornos Windows. Introducción al uso del ordenador.

Curso de manejo de aplicaciones ofimáticas: Word y Excel. Solo usuarios avanzados, dirección, administración.

Cursos específicos de las aplicaciones de gestión que se implanten. Estos dependerán de las decisiones que se adapten.



## 2.7 Calendario del plan

A continuación definimos el calendario para las acciones que desarrollaran el plan tecnológico.

### • 1<sup>er</sup> Semestre 2005

- Definición estratégica del entorno tecnológico que soportara el Plan estratégico.
- Implantación de infraestructuras de comunicación de base.  
Cableado Red CAT6  
Línea ADSL
- Implantación programa gestión caducidades paletización
- Consecución e implantación software seguridad vírica (Panda)
- Implantación Servidores de base. W2003 sobre HP NetServers
- Reconfiguración de sistemas impresión sobre Networking.
- Toma decisión estratégica implantación PGA como base ERP o elección de otra opción.

### • 2<sup>o</sup> Semestre 2005

- Sustitución del parque de ordenadores por equipos nuevos en entorno Windows XP.
- Cursos de informática básica y entornos Windows para voluntarios.

- Análisis de necesidades de ERP y búsqueda de posibles opciones (soporte trazabilidad).
- Preparar el entorno tecnológico para su TOTAL administración remota.

### • 1<sup>er</sup> Semestre 2006

- Primera fase de implantación de ERP
- Cursos ofimáticos para el voluntariado.
- Evaluación de posible cambio de programa contable.
- Evaluación de situación LOPD, LSSIC y definición de la estrategia para su cumplimiento.

### • 2<sup>o</sup> Semestre 2006

- Implantación LOPD.
- Búsqueda de posibles opciones de programas de gestión de calidad que cumplan normas 9001, 14000 y EFQM.

### • 1<sup>er</sup> Semestre 2007

- Segunda fase ERP.
- Implantación software calidad
- Desarrollo de tareas preparatorias para implantación de trazabilidad.

### • 2<sup>o</sup> Semestre 2007

- Implantación trazabilidad.

# 3

## Plan de calidad

### 3.1 Descripción general

El presente plan de calidad nace como resultado del análisis estratégico general del Banco de Alimentos de Navarra (BAN) para los años 2005 al 2008. En el Plan Estratégico se define la necesidad de un cambio y adaptación de los procesos que realiza el BAN como adaptación a un nuevo marco social.

El diagnóstico de la situación actual presenta al BAN como una entidad donde la buena voluntad intenta suplir conceptos como organización y planificación. Lógicamente hasta la fecha actual ha sido suficiente pero nos planteamos la necesidad de definir y documentar todas las tareas que se realizan en las actividades diarias. Con ello se conseguirán objetivos de unificación en las acciones y rigor en el cumplimiento de las mismas.

Como objetivo final se podrá plantear la posible certificación por alguna entidad homologada.

### 3.2 Objetivos

Para ello definiremos un plan de calidad con los siguientes objetivos:

**V.** Definición e implantación de los procesos de la actividad afectados por el plan.

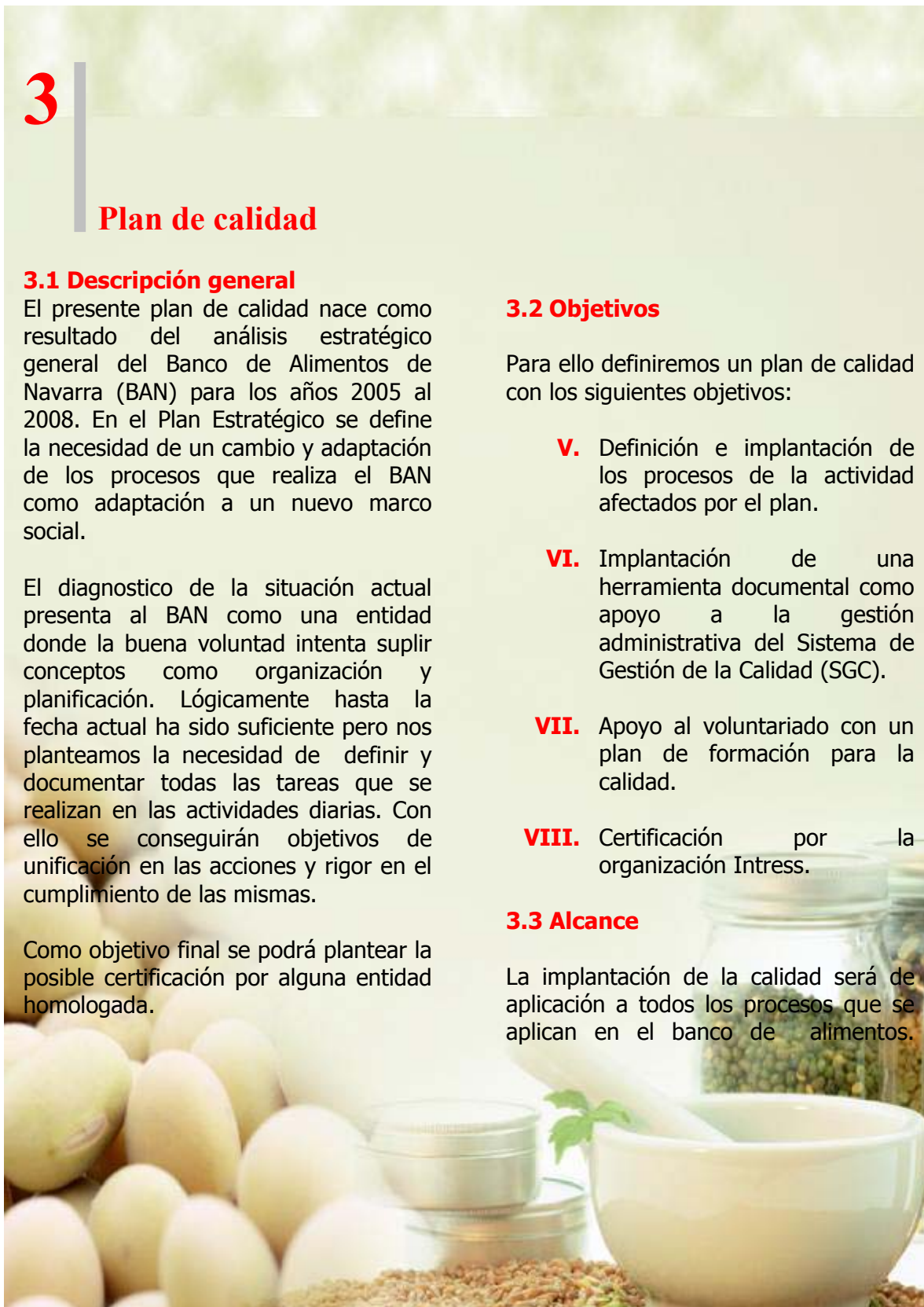
**VI.** Implantación de una herramienta documental como apoyo a la gestión administrativa del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

**VII.** Apoyo al voluntariado con un plan de formación para la calidad.

**VIII.** Certificación por la organización Intress.

### 3.3 Alcance

La implantación de la calidad será de aplicación a todos los procesos que se aplican en el banco de alimentos.



### 3.4 Calendario

Para la consecución de los objetivos se plantea el siguiente calendario de acciones:

- 1<sup>er</sup> Semestre 2005

- Definición del equipo de calidad
- Diagnostico de situación
- Recopilación de información de procesos y procedimientos.
- Definición del mapa de procesos diferenciando entre los "en uso" y los pendientes.
- Definición de procedimientos diferencia entre "en uso" y pendientes.
- Realización de la Declaración de calidad y enumeración de sus objetivos y compromiso dirección.
- Realización de primeras charlas al voluntariado sobre calidad.

- 2<sup>o</sup> Semestre 2005

- Implantación de los procesos y sus procedimientos "en uso" según las definiciones.
- Formación voluntarios sobre los procedimientos en implantación.
- Definición de indicadores de los procesos implantados.
- Diagnostico del impacto medioambiental de los procesos.
- Definición de la política medioambiental y definición de acciones correctivas de

procesos para su cumplimiento.

- Definición y documentación de procesos pendientes a implantar en 2006.

- 1<sup>er</sup> Semestre 2006

- Definición del plan de formación del voluntariado 2006.
- Implantación de los procesos y procedimientos restantes.
- Formación al voluntariado de los procesos a implantar.
- Implantación de las acciones correctivas de procesos relacionados con la declaración medioambiental.
- Definición de indicadores nuevos procesos implantados.
- Auditoria interna de los procesos implantados en 2005.

- 2<sup>o</sup> Semestre 2006

- Correcciones de la auditoria de procesos implantados en 2005.
- Auditoria procesos implantados en 2<sup>o</sup> semestre 2006.
- Correcciones a no conformidades auditoria 2006.

Una vez realizadas todas estas acciones y según este calendario el patronato deberá decidir en función a los costes y las obligaciones que implica, si considera necesario la certificación oficial por entidades certificadoras de normas o por entidades no oficiales.

# 4

## Plan de transparencia

### 4.1 Descripción general

Un requisito que plantea como básico nuestro Plan Estratégico es el cumplimiento fundacional de transparencia de nuestra actividad. Si bien no estamos lejos de su cumplimiento si hemos considerado necesario formalizarlo. Queremos decir ser capaces de acreditarlo basándonos no solo en la información que generamos para los stakeholders, sino acreditándolo mediante la auditoria de organizaciones externas de reconocido prestigio en nuestro entorno.

Hemos decidido que la Fundación Lealtad cumple con estos requisitos y en colaboración con esta desarrollaremos las acciones encaminadas al cumplimiento de este plan.

### 4.2 Objetivos

- III.** El 80% de los indicadores de exigidos por Lealtad deberán acreditarse a través de la pagina Web.
- IV.** Alcanzar la certificación de esta Fundación para finales del año 2006.

### 4.3 Calendario

A continuación enumeramos las acciones y calendario general para el desarrollo de este plan:

- 2º Semestre 2005
  - Análisis-diagnostico de situación frente a los principios definidos por la Fundación Lealtad.
  - Clasificación de los principios en tres grupos:
    - a) Se cumplen
    - b) Fácilmente cumplibles
    - c) Esfuerzo en el cumplimiento
- 1º Semestre 2006
  - Charlas sensibilización equipo directivo y voluntariado.
  - Desarrollo de los principios del grupo "b"
  - Desarrollo del 30% de principios del grupo "c"
- 2º Semestre 2006
  - Desarrollo del resto de principios del grupo "c".
  - Solicitud de certificación de Fundación Lealtad.

