

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA



PROYECTO LIDER

**IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001; 2008
FUNDACION DESAYUNITOS - AÑO 2014**

NATALIA RODRIGUEZ GUERRERO

TUTOR: JAIME ALEXANDER VILLAMIL JIMENEZ

**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D.C

2014

CONTENIDO

1. RESUMEN EJECUTIVO.....	2
2. TITULO DEL PROYECTO.....	3
3. IDENTIFICACION DE LA ORGANIZACION.....	3
Misión.....	3
Visión.....	3
Ubicación.....	4
4. PROBLEMATICA SOCIAL.....	5
5. DIAGNOSTICO DEL AREA DE PRACTICA.....	5
a. Norma ISO 9001.....	6
5.2 Comparativo de los debe de la norma ISO 9001 Vs lo implementado En la fundación.....	7
5.3 Funciones a realizar en la fundación.....	7
6. DELIMITACION DEL PROBLEMA.....	9
6.1 Pregunta de la investigación	10
7. OBJETIVOS	10
a. Objetivo general.....	11
b. Objetivos específicos.....	11
8. MARCO DE REFERENCIA.....	11
7.a Marco teórico.....	11
a. Gerencia social e inclusión social.....	13
7.b Marco Conceptual.....	14
b. Norma ISO 9001;2008.....	15
c Metodología.....	16
9. ESTRUCTURA DEL PLAN ESTRATEGICO CON OBJETIVOS Y METAS QUE SEAN MEDIBLES PARA PODER CERTIFICARSE EN LA NORMA ISO 9001; 2008.....	17
a. ¿Qué es un plan estratégico?.....	17
b. Plan Estratégico ¿Por qué hacerlo?.....	18
c. La importancia de Comunicar el plan estratégico.....	19

d. Basados en la definición del plan estratégico y en sus características, Se realiza un análisis al interior de la fundación y se detectan Las siguientes características.....	19
e. Basados en lo anterior se propone un plan de trabajo con la directora de la fundación y se realizan las siguientes actividades	19
f. Meta establecida para cumplir con el objetivo de la implementación del plan estratégico.....	19
10. SISTEMA DOCUMENTAL DE LA NORMA ISO 9001; 2008 EN LA FUNDACION DESAYUNITOS	24
10.1 Meta establecida para cumplir con el objetivo <i>Sistema documental de la norma ISO 9001; 2008</i>	25
11. SOCIALIZAR LA NORMA AL INTERIOR DE LA FUNDACIÓN PARA SENSIBILIZAR A CADA UNA DE LAS PERSONAS EN LA IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001; 2008 Y LOS BENEFICIOS QUE SE DERIVAN DE ESTA IMPLEMENTACIÓN. (3 CHARLAS DE SENSIBILIZACIÓN).....	27
12. IMPLEMENTACION DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA QUE SE DERIVEN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	28
13. CONCLUSIONES.....	29
14. RECOMENDACIONES.....	30
15. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	31
16. ANEXOS	
Anexo No.1 Lista de chequeo sistema de gestión de calidad.....	43
Anexo No.2 Manual de calidad Fundación desayunitos.....	45
Anexo No.3 Plan operativo Pedagógico Fundación desayunitos.....	46
Bibliografía.....	48

1. RESUMEN EJECUTIVO

La Fundación desayunitos es una institución sin ánimo de lucro la cual está a cargo de la Directora Cristina Ramírez y su Fundadora la señora Marta Patricia Giraldo.

A través de sus procesos misionales; programa nutricional, programa pedagógico y escuela de padres tiene vinculada 40 niños de escasos recursos en el barrio las ferias, en donde se brinda alimentación adecuada a los niños, apoyo en sus labores académicas y guía a los padres en la educación y valores que deben brindar a los niños.

El proyecto líder realizado se enfocó hacia el objetivo en la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001; 2008, el cual se basa en la necesidad que existe en la fundación de estandarizar sus procesos, en la mejora a la atención a los niños, en la necesidad de buscar mejores benefactores y como resultado de todo estos tener una fundación que cumpla con los estándares requeridos y con procesos más eficaces para la ampliación de sus servicios y poder atender más niños.

Durante el tiempo de la práctica se logró realizar una evaluación de la fundación frente a la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001, se hizo el levantamiento del manual de calidad, el ajuste del mapa de procesos, las caracterizaciones, los procedimientos, guías, acciones correctivas, preventivas y de mejora, teniendo en cuenta lo requerido por la norma y en pro de dar cumplimiento a la certificación.

La metodología que se utilizó para la recolección de información y datos, fue por medio de las diferentes entrevistas realizadas a la fundadora y directora de la fundación, en estas se identificaron los documentos existentes en la fundación y los documentos faltantes, de igual forma con la metodología de las entrevistas se validó la necesidad que existe en la fundación de certificarse en la ISO 9001:2008 y los objetivos relacionados con esta necesidad que son fundamentales para realizar este proyecto líder.

Siguiendo el cronograma de actividades el cual fue la guía para el proyecto, se desarrollaron actividades de documentación, capacitación, seguimiento, levantamiento de información, reuniones con la dirección de la fundación, participación de actividades en la fundación y varios en pro de cumplir con los objetivos iniciales planteados en este proyecto líder.

Las metas y objetivos planteados en este proyecto líder, se cumplieron en su totalidad entregando resultados positivos para la fundación y para el cumplimiento de la labor realizada en estos 6 meses del segundo semestre de 2014, como cumplimiento de la practica social desarrollada en la fundación desayunitos, los objetivos propuestos desde el inicio del semestre se fueron desarrollando hasta culminar con el cumplimiento de cada uno de estos.

Se concluye que se logró impactar de manera positiva dentro de la organización dejando la documentación del sistema de gestión de calidad al 100%, claridad en los procesos y mejoras de estos, acciones correctivas, preventivas y de mejora y la fundación preparada para una auditoria interna con intención de solicitar la externa y poder llegar a certificarse en la norma ISO 9001; 2008.

Finalmente se creó un lazo importante con la fundación, en donde el trabajo desarrollado no termina aquí, la propuesta es seguir apoyando al practicante del próximo semestre y poder lograr la certificación que tanto anhela la fundación.

2. Título del Proyecto

Análisis y diagnóstico para la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001; 2008 en la fundación desayunitos, en el año 2014.

3. Identificación de la Organización

La fundación desayunitos es una fundación constituida el 8 de mayo de 2007, en el barrio las ferias en la ciudad de Bogotá, esta es fundada por la Sra. Marta Patricia Girando, quien tiene su empresa ubicada en este barrio e identifica la violencia intrafamiliar a la cual están expuestas las mujeres y los niños siendo estos sometidos a diferentes situaciones que van en contra de los principios o derechos mínimos de una familia.

Debido a lo anterior la Sra. Marta Patricia crea la fundación buscando un cambio y una oportunidad tanto para las madres cabeza de familia como para los niños en donde tengan la posibilidad de participar en diferentes actividades que les puedan brindar un aprendizaje y conocimiento, también en donde puedan recibir una alimentación adecuada y un crecimiento adecuado para la edad de cada uno de ellos y que puedan tener un futuro en donde tengan posibilidades y oportunidades.

A continuación extraemos parte de lo fundamental para la fundación:

“La niñez de nuestro país necesita un decidido apoyo, y es nuestro compromiso social y moral el dar soluciones a esta problemática de violencia intrafamiliar.

Somos conscientes que en ocasiones algunos niños escolarizados no cuentan con un plan alimenticio básico y a su vez, se encuentran expuestos a factores de riesgo como el maltrato, la desnutrición, el abandono y el abuso, situaciones es favorables que pueden terminar entre otras consecuencias, en el bajo rendimiento académico e inclusive en la deserción escolar”³

Misión

La Fundación desayunitos es una organización sin ánimo de lucro **que apoya a los niños** del barrio **las ferias en Bogotá D.C.**, suministrándoles una buena alimentación balanceada representada en **desayunos, refrigerios y almuerzo**, buscando obtener la nutrición necesaria para tener un peso y talla adecuada para su edad.

¹ Ramírez, Cristina.(2013).¿Quiénes somos?, recuperado el 8 de agosto de 2014
<http://www.fundaciondesayunitos.org/es/>

² IBIDEM

También realizan un **acompañamiento pedagógico** para fortalecer su proyecto de vida con actividades donde **los niños desarrollan competencias y habilidades para un desarrollo integral**

Revisando la misión que tiene implementada la fundación debe tener las siguientes características: ⁵

1. En la misión, la fundación si está describiendo que hace de forma clara y concisa ya que describe la alimentación y el acompañamiento pedagógico.
2. Es relevante y es clara para toda la fundación.
3. Si, suministra la dirección y los propósitos.
4. Es ambiciosa ya que lo que manifiesta es lo que se hace pero se demuestra que no quiere ser estática.
5. Esta actualizada hace un año y tienen registro de que la están actualizando constantemente.
6. Lo único que se identifica como una mejora es que no habla como tal de la ética de empresa, los principios generales a los cuales los trabajadores deben adherirse y practicar, esto es lo único que se debería ajustar en la misión.

Visión

En la fundación desayunitos la visión está establecida que en el 2018 serán una fundación modelo de auto sostenibilidad y Generación de valor social, con programas de desarrollo integral y superación para niños, niñas y Jóvenes creando para ellos mejores oportunidades de progreso y calidad de vida. ⁷

Revisando las características que debe tener la Visión son las siguientes:⁸

1. Vigencia específica, límite de tiempo; si lo tiene ya que están hablando de realizarlo en el 2018.
2. Motivadora, es motivadora ya que habla de auto sostenibilidad que es lo que más espera la fundación.
3. Posible, dentro del plan estratégico que se está realizando esto hace parte de las metas y dentro de lo planeado esto es probable y posible.

⁴Extraído el 13 de agosto de 2014,10 características que debe tener la misión de tu empresa, disponible en: <http://www.hazaconsejorostecnicos.com/10-caracteristicas-que-debe-tener-la-mision-de-tu-empresa/>

⁵ Extraído el 13 de agosto de 2014,10 características que debe tener la misión de tu empresa, disponible en: <http://www.hazaconsejorostecnicos.com/10-caracteristicas-que-debe-tener-la-mision-de-tu-empresa/>

⁶ Fundación sin ánimo de lucro, Desayunitos, Calle 75 No. 69P 34, Barrio las ferias, Bogotá Colombia.

⁷ Fundación sin ánimo de lucro, Desayunitos, Calle 75 No. 69P 34, Barrio las ferias, Bogotá Colombia.

⁸ Sandoval, Carlos. Extraído el 13 de agosto de 2014, Características de la visión, Reportan cifras de violencia intrafamiliar, disponible en: <http://www.sistemaspea.info/caracteristicas-de-la-vision/>

4. Impliqué un desafío: es claro el desafío y la meta es clara para toda la fundación.
5. Relevante, ya que tiene beneficio en la sociedad y en la fundación misma.
6. Tiene un enunciado concreto.

En general la visión es clara y cumple con los requisitos para que sea la meta que la fundación tiene establecida en los próximos años.

4. Problemática Social

Basados en las necesidades que existe con la niñez de nuestro país y la violencia con la que convivimos día a día es necesario generar un compromiso social y moral el dar soluciones a esta problemática de violencia intrafamiliar.

La violencia Intrafamiliar genera que algunos niños escolarizados no cuentan con un plan alimenticio básico y a su vez, se encuentran expuestos a factores de riesgo como el maltrato, la desnutrición, el abandono y el abuso, situaciones desfavorables que pueden terminar entre otras consecuencias, en el bajo rendimiento académico e inclusive en la deserción escolar.

Basados en lo anterior, la fundación Desayunitos busca mejorar la vida de 40 niños, en edades entre los 8 hasta los 12 años, mediante lo siguiente:

- ✓ Una alimentación balanceada, a cada uno de los 40 niños que hacen parte de la fundación.
- ✓ Charlas a los padres, en donde se evidencien las consecuencias de la violencia intrafamiliar y la búsqueda de disminuir los riesgos de los niños.
- ✓ Guiar y apoyar a los niños con sus tareas y con la importancia del estudio en pro de disminuir el bajo rendimiento académico o incluso llegar a la deserción escolar.

Con todo lo anterior, la fundación busca ayudar a los niños e incluso a los padres del barrio de las ferias para disminuir la violencia que afecta tanto a los niños de nuestra sociedad y poder apoyar a estos niños para que sean unos adultos de bien.

5. Diagnóstico del área de práctica:

5.1 Aspectos demográficos en la localidad de Engativá (Localidad en donde se sitúa la fundación)

De acuerdo con las proyecciones de población realizadas a partir del Censo General de 2004, la población de Bogotá para 2012 es de 7.571.345 habitantes y la de Engativá es de 851.299, lo que representa el 11,2% de los habitantes del Distrito Capital. Se estima que la distribución por género es de 406.597 hombres y 444.702 mujeres. Según las proyecciones de población DANE –SDP, la

variación de la población de esta localidad en el período proyectado 2005-2015 durante el 2011 fue de 1,0%, menor al porcentaje calculado para la ciudad (1,4%).⁹

Con relación a la distribución de la población por grupos de edad, las personas entre 0 y 14 años representan el 21,8%; entre 15 y 49 años, el 33,7%; entre 4 y 59, el 33,1% y mayores de 60 el 11,3%, lo que significa que más de la mitad de la población corresponde a adultos y jóvenes adultos. La tasa de envejecimiento para esta localidad es del 37% lo que significa que en promedio se encuentran 37 adultos mayores con 65 años o más– por cada 100 niños.

Si revisamos los datos entregados las personas entre 0 y 14 años (Edad que aplica para los niños atendidos en la fundación) representan el 21,8% de la población en esta localidad, y la fundación tiene capacidad de 50 niños, lo que se alcanza a abarcar un % muy limitado de población en la localidad, sumándole a esto lo siguiente:

- La fundación en la actualidad no cuenta con personal suficiente para poder ampliar su servicio y poder llegar a más niños que tengan problemas de violencia intrafamiliar.
- La fundación no cuenta con el conocimiento suficiente para implementar con su propio recurso un sistema como el de calidad 9001 y de esta forma recibir beneficios.
- La fundación necesita recibir beneficios extras para tener la posibilidad de ampliar sus recursos y poder llegar a más niños de la localidad que están viviendo esta problemática.

La fundación cuenta con el apoyo del ICBF en donde los casos de la violencia intrafamiliar son manejadas por :las comisarías de familia, Inspección de Policía, Personero Municipal, Fiscalía y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF - quien conoce de la protección al menor maltratado ¹¹, pero la intención de la fundación es poder brindar un apoyo a la familia, a las madres cabeza de familia y como prioridad a los niños con el fin de que estos casos no tenga que llegar a esta instancia y se puedan prevenir.

Con esta necesidad ya planteada, la implementación de la norma 9001 en la fundación ayudaría a recibir unos ingresos adicionales, ya que esto certificaría que la fundación está cumpliendo con un servicio de calidad y con su misión como su propósito primordial.

5.2 Norma ISO 9001; 2008 ¹³ “La certificación ICONTEC ISO 9001;2008 Sistema de gestión de la calidad proporciona una base sólida para un sistema de gestión, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sector y la excelencia en el desempeño, características

⁹ Sandoval, Carlos. Extraído el 13 de agosto de 2014, Características de la visión, Reportan cifras de violencia intrafamiliar, disponible en: <http://www.sistemaspea.info/caracteristicas-de-la-vision/>

¹⁰ República de Colombia, Departamento para la Prosperidad Social, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia de la Fuente de Lleras (ICBF) 2013.

¹¹ República de Colombia, Departamento para la Prosperidad Social, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia de la Fuente de Lleras (ICBF) 2013.

¹² ICONTEC, International, ISO 9001 SGC

¹³ ICONTEC, International, ISO 9001 SGC

compatibles con otros requisitos y normas como el Sistema de gestión ambiental, Seguridad y salud ocupacional, y Seguridad alimentaria, entre otros”¹⁴

- Establecer la estructura de un sistema de gestión de la calidad en red de procesos.
- Plantear una herramienta para la implementación de la planificación en un sistema de gestión de la calidad.
- Proporcionar las bases fundamentales para controlar las operaciones de producción y de servicio dentro del marco de un sistema de gestión de calidad.
- Presentar una metodología para la solución de problemas reales y potenciales.
- Mejorar el servicio frente al cliente.

5.3 Comparativo de los debe de la norma ISO 9001 Vs lo implementado en la fundación:

Como parte fundamental al realizar un diagnóstico de cómo se encuentra una organización para implementar cualquier sistema de gestión, se deben revisar los “debe” de la norma que se requiera implementar , ya que estos son los mínimos requisitos que se deben cumplir en la implementación y diagnóstico; en nuestro caso queremos implementar la Norma ISO 9001 – Sistema de gestión de calidad, debido a esto a continuación realizaremos un diagnóstico en donde se revisen los “debe” de la norma vs los documentos o procesos que se encuentren finalizados o en proceso al interior de la fundación.

EXPECTATIVA 9001	PROCESOS O DOCUMENTOS IMPLEMENTADOS EN LA FUNDACION <i>Esto se realizó bajo una entrevista a la directora, este formato se encuentra como Anexo I</i>	% DE IMPLEMETACION EN LA FUNDACION
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación 5.5.1 Responsabilidad y autoridad 5.5.2 Representante de la Dirección 5.5.3 Comunicación Interna	Ya está documentado el proceso de responsabilidad de la dirección, falta ajustarla al documento definitivo y aprobarla. <i>Esto se realizó bajo una entrevista a la directora, este formato se encuentra como Anexo</i>	70%

¹⁴ IBIDEM

5.4 Planificación 5.4.1 Objetivos de calidad 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad	Ya están los objetivos de calidad y planificación del sistema, falta dejarlo en el documento definitivo y aprobarlo por la dirección en la empresa.	70%
5.6 Revisión de la Dirección 5.6.1 Generalidades 5.6.2 Información de entrada para la Dirección 5.6.3 Resultados de la revisión	Falta la revisión por la dirección, ya están los documentos pero la revisión lleva un tiempo, solo se tiene avance en el 50%	50%
7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	Los procesos relacionados con el cliente ya se encuentran documentados, pero de se deben firmar por la dirección.	70%
7.2.3 Comunicación con el cliente	No existe con claridad la comunicación hacia el cliente, está documentada pero no existe soporte.	50%
7.1 Planificación de la realización del producto	La planificación está documentada, pero no revisada y validada, este es el paso a seguir.	40%
7.3 Diseño y Desarrollo 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	Diseño y desarrollo ya está documentado pero falta revisarlo por la dirección.	70%
7.4 Compras 7.4.1 Proceso de compras 7.4.2 Información de las compras 7.4.3 Verificación de los productos comparados	El proceso de compras ya está documentado, pero es necesario revisarlo y validarlo.	70%
7.5 Producción y prestación del servicio 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio 7.5.3 Identificación y trazabilidad 7.5.4 Propiedad del Cliente 7.5.5 Preservación del producto	Los procesos de producción ya se encuentran documentados pero se deben validar uno a uno y aprobarlos por la dirección	50%
6. Gestión de los recursos		

6.2 Recursos Humanos 6.2.1 Generalidades 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	La gestión de recursos humanos ya está documentada, falta revisarla y aprobarla por la dirección.	60%
4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros	Control de documentos ya está documentada solo falta revisarla y firmar.	90%
6.1 Provisión de recursos	Está documentada, falta firmar.	70%
6.3 Infraestructura	Este documentado falta firmar.	70%

5.4 Funciones a realizar en la fundación:

Las funciones identificadas en la fundación son las siguientes: ¹⁶

¿QUÉ?	¿CUÁNDO?	¿DÓNDE?
1. Documentar sistema de gestión de calidad ISO 9001 en la fundación desayunitos.	Los días sábados	Instalaciones fundación desayunitos
2. Validar documentos implementados en la fundación para dejarlos aprobados o ajustarlos	Los días sábados	Instalaciones fundación desayunitos
3. Revisar la interacción de los procesos documentados al interior de la fundación	Los días sábados	Instalaciones fundación desayunitos
4. Apoyo en el levantamiento de los instructivos, guías y demás documentos del sistema.	Los días sábados	Instalaciones fundación desayunitos
5. Apoyo a la fundación para culminar con la certificación.	Los días sábados	Instalaciones fundación desayunitos

6. Delimitación del problema ¹⁸:

Al interior de la fundación desayunitos se identifica la necesidad de contar con un sistema de gestión que ayude o brinde parámetros para organizar los procesos y un plan estratégico, unas metas y unos objetivos a largo plazo, en este momento las tareas se están realizando basados en

¹⁵ Anexo 2, plan de trabajo, programas de practicas empresariales, pontificia universidad Javeriana.

¹⁶ Anexo 2, plan de trabajo, programas de practicas empresariales, pontificia universidad Javeriana.

¹⁷ Extraído el 18 de agosto de 2014, Planteamiento de una investigación , disponible en:

http://www.integrando.org.ar/investigando/el_problema.htm

¹⁸ Extraído el 18 de agosto de 2014, Planteamiento de una investigación , disponible en:

http://www.integrando.org.ar/investigando/el_problema.htm

los lineamientos del ente fundador y de la dirección de la fundación, lo anterior se quiere reforzar con la implementación del sistema de gestión de calidad en donde se estandaricen los procesos y en donde existan unos indicadores claros y unas metas establecidas por cumplir las cuales exige un sistema de gestión de calidad como parámetro básico para que sea certificable en una organización.

Al revisar cómo se está realizando las tareas y las diferentes funciones por los colaboradores de la fundación, se identifica que no están claras las funciones, los procedimientos no se tienen claros y existe una clara necesidad de formalizar las actividades a realizar y a las metas por cumplir en la fundación.

Otro de los grandes problemas que se identifican en la fundación es la falta de estandarización de los procesos y procedimientos en la fundación, generando una dificultad al identificar con claridad cada uno de los procesos y su estandarización en sus diferentes actividades relacionadas con estos procesos.

Por ultimo uno de los problemas más grandes es la desactualización y falta de control en los documentos que deben ser vigilados y controlados en la fundación, como por ejemplo la matriz de registro de los alimentos la cual puede ser sancionada por el ICBF o por la alcaldía de la localidad, si la fundación contara con la certificación en Calidad, no tendrían por qué presentarse este tipo de desactualizaciones, las cuales pueden ser perjudiciales para la fundación.

Con la implementación de los deberes de la norma y estandarización de los procesos se puede entregar solución a los problemas planteados, la propuesta es que en el periodo de Julio a Noviembre del 2014 se puedan implementar estos procedimientos y poder apoyar para que la fundación en un futuro se pueda certificar en la norma de calidad ISO 9001.

6.1 ¿Pregunta de investigación?

¿Cómo aplicar la norma ISO 9001;2008 en la fundación desayunitos para dar solución a los problemas de estandarización de procesos, procedimientos y mejora a la calidad en el servicio de alimentación buscando entregar un excelente servicio a los clientes?

7. Objetivos

7.1 Objetivo General

Implementar la norma ISO 9001;2008 en la fundación desayunitos en el año 2014; mejorando su capacidad de servicio al cliente y sus procesos internos.

7.2 Objetivos específicos

- Analizar la documentación que soporta la norma de ISO 9001;2008 que existe en este momento en la fundación con el fin de apoyar a la fundación para la obtención de la certificación en calidad ISO 9001;2008.

Indicador de medición:

*No. de documentos revisados en la fundación del sistema de gestión de calidad(Agosto-2014)/ No. de documentos total registrados en la fundación del sistema de gestión de calidad *100*

Meta: 30 documentos, son el mínimo en promedio para la certificación,

- Guiar a la dirección con la estructura del plan estratégico esto con el fin de tener unos objetivos y metas claros que sean medibles para poder certificarse en la norma ISO 9001;2008

Indicador de medición:

*No. Total de objetivos identificados (mes de septiembre)/ objetivos que se deben identificar *100*

Meta: 5 objetivos, es el promedio que debe tener un plan estratégico.

- Elaborar el sistema documental de la norma ISO 9001; 2008 en la fundación desayunitos.

Indicador de medición:

*No. de Documentos diseñados y elaborados del sistema documental de la norma ISO 9001; 2008 en el mes de octubre/No. de documentos exigidos por la norma *100*

Meta: 30 documentos

- Socializar la norma al interior de la fundación para sensibilizar a cada una de las personas en la importancia de la implementación de la norma ISO 9001;2008 y los beneficios que se derivan de esta implementación.(3 charlas de sensibilización)

Indicador de medición:

*No. de charlas de sensibilización didactas/3 charlas que se proponen dictar*100*

Meta: 3 charlas de sensibilización.

- Implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se deriven de la implementación del sistema de gestión.

Indicador de medición:

No. total de acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas/ No. total de acciones correctivas, preventivas y de mejora registradas en la fundación en el mes de noviembre.

Meta: 6, Mínimo 3 de cada una.

8.MARCO DE REFERENCIA.**8.1 MARCO TEORICO:**

Es necesario precisar los antecedentes y la conceptualización de algunos conceptos relacionados con el tema tratado importantes para el desarrollo de este trabajo, el conocerlas permitirá un adecuado conocimiento sobre el enfoque del proyecto:

8.1.2 Gerencia social e inclusión social

La gerencia social es una estrategia que se basa en los criterios de la equidad, la eficacia, la eficiencia y la sostenibilidad, que permita orientar la toma de decisiones, las acciones a seguir y el seguimiento y evaluación de los resultados alcanzados.

Es un concepto en constante evolución. Sin trascender las diferencias de base debe compararse con la gerencia privada convencional pero con un elemento clave: la construcción de valor público.

La gerencia social es una propuesta específica para la gestión de políticas y programas en las áreas sociales. Esta amplia definición da cuenta de un enfoque producto de la convergencia por un lado de distintas disciplinas y campos temáticos y por otro de reflexiones y aprendizajes originados desde la propia práctica de las intervenciones sociales. En tal sentido, una forma de esquematizar el enfoque de la gerencia social es entenderlo como la intersección de al menos tres vertientes temáticas distintivas: la gerencia pública, los estudios de políticas públicas y los aportes desde las áreas de desarrollo social. 20







Basados en la definición anterior y recopilando un poco más de información importante para identificar la gerencia social, traemos un texto extraído de un artículo especializado en gerencia social y que nos puede ayudar como base para identificar la gerencia social que desarrolla en la fundación desayunitos:

¹⁹ Extraído el 25 de agosto de 2014, ¿Que es gerencia social?, disponible en: <http://es.scribd.com/doc/4266708/Que-es-la-Gerencia-Social>

²⁰ Extraído el 25 de agosto de 2014, ¿Que es gerencia social?, disponible en: <http://es.scribd.com/doc/4266708/Que-es-la-Gerencia-Social>

En 1995 tuvo lugar en Copenhague, Dinamarca, la Primera Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social, en la cual los ciento ochenta y seis delegados de países participantes adoptaron una declaración, diez compromisos y un programa de acción²¹.

Algunos de los compromisos fueron:

-  Crear un entorno económico, político y sociocultural que permita el logro del desarrollo social.
-  Lograr el objetivo de erradicar la pobreza en el mundo.
-  Promover el objetivo del pleno empleo como prioridad básica de las políticas económicas.
-  Fomentar sociedades más estables, seguras y justas basadas en la promoción y la protección de los derechos humanos, así como en la no-discriminación, la tolerancia y el respeto.
-  Promover la educación de calidad y el acceso de todas las personas a la atención básica en salud.
-  Aumentar la participación y fortalecer la función de la cultura en el desarrollo.

Frente a la fundación Desayunitos, en la cual estamos trabajando; se identifica la gerencia social con el trabajo que se realiza en ayudar a promover la educación de calidad para los niños y con crear un entorno socio cultural que permita el logro del desarrollo social de estos niños, así la participación sean muy poca en comparación con una gerencia social mundial, existe una gerencia social y existe una clara intención de que esto se logre.

Inclusión Social

El análisis de las experiencias locales de inclusión social generará herramientas concretas que favorezcan la generación de planes de desarrollo y políticas que vinculen a estas poblaciones de manera equitativa, basados en el ejercicio de sus derechos. Ello permitirá transformar los imaginarios para entender que reconocer la diversidad y permitir que cualquier persona sea acogida por una institución educativa, por una empresa, por la sociedad en general, aportando de esta manera a la convivencia y a la paz. ²³

La inclusión social es un concepto relativamente nuevo promovido, especialmente, por la Unión Europea (UE). La UE define (UE, 2002) la inclusión social como un “proceso que asegura que aquellos en riesgo de pobreza y exclusión social, tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida

²¹ Extraído el 7 de septiembre, la iniciativa de la comunicación, gerencia social y procesos de comunicación comunitaria, disponible en: <http://www.comunit.com/la/node/149742>

²² Extraído el 25 de agosto de 2014, Colombia líder disponible ,en: <http://www.colombialider.org/gestion-territorial/inclusion-social/>

²³ Extraído el 25 de agosto de 2014, Colombia líder disponible ,en: <http://www.colombialider.org/gestion-territorial/inclusion-social/>

y bienestar que se considere normal en la sociedad en la que ellos viven”.²⁴

Por lo tanto, se entiende por inclusión social tanto un concepto relativo donde la exclusión puede ser juzgada solamente comparando las circunstancias de algunas personas (o grupos o comunidades) relativa a otras, en un determinado lugar y en un determinado momento y como un concepto normativo que pone énfasis en el derecho de las personas de “tener una vida asociada siendo un miembro de una comunidad”.²⁵

Con objeto de lograr estos derechos, las políticas de inclusión tienen que abordar las ineficiencias institucionales que se derivan de actos de exclusión por parte de agentes que se basan en el poder y en actitudes sociales y que resultan en desventajas basadas en género, edad, etnicidad, ubicación, situación o incapacidad económica, educativa, de salud, etc. Las políticas de inclusión social corrigen los resultados negativos de las políticas, sean éstos intencionales (discriminación sistemática) o no intencionales (fracaso en reconocer el impacto diferencial de las políticas sobre los individuos o grupos).²⁷

Basados en las definiciones de los párrafos anteriores; la inclusión social en la fundación desayunitos se ve identificada con la participación de la fundación en las diferentes familias que apoya en el barrio las ferias, por medio de las oportunidades que brinda a los niños con alimentación, acompañamiento escolar y bienestar para que sea integrados a una sociedad normal y puedan tener un futuro mejor.

Investigando un poco más con la fundadora de la fundación, la Doctora Marta Patricia, nos pone en contexto de la problemática del barrio, del por qué nació la fundación y cuál fue la necesidad que ella identificó para tener la intención de crear la fundación, por palabras de ella nos cuenta:

“Yo llevo trabajando en el barrio las ferias, por más de 25 años y creo que este barrio nos ha dado mucho a mí y a mi familia, debido a esto iniciamos con la idea de crear una fundación en búsqueda de devolver un poco todo lo que nos ha dado este barrio y un día, Un niño paso por al frente de nuestra fabrica y llevaba un huevo con el mayor cuidado; mi esposo lo detiene y le dice: niño a dónde vas con ese huevo con tanto cuidado, y el niño le responde: lo llevo con mucho cuidado porque es el único huevo que tenemos y es el huevo para mi papa, ya que él es único que puede comerlo porque él es que trabaja y vela por todos nosotros, a partir de este momento definimos la necesidad de existía en el barrio de un apoyo para los niños de la fundación y todo lo que

²⁴ Extraído el 21 de agosto de 2014, Inclusión Social y desarrollo humano, disponible en: <http://www.revistahumanum.org/revista/inclusion-social-y-desarrollo-humano/>

²⁵ IBIDEM

²⁶ Extraído el 25 de agosto de 2014, Inclusión social y desarrollo humano, revista humanun, disponible en: <http://www.revistahumanum.org/revista/inclusion-social-y-desarrollo-humano/>

²⁷ Extraído el 25 de agosto de 2014, Inclusión social y desarrollo humano, revista humanun, disponible en: <http://www.revistahumanum.org/revista/inclusion-social-y-desarrollo-humano/>

podríamos apoyar en esta parte a los niños”

Basados en lo anterior y de acuerdo a lo vivido en estos meses en la fundación, es clara la intención que existe por parte de sus fundadores, de la directora, de las profesoras, de los padres en que los niños hagan parte de una sociedad mejor, en darles las herramientas como una buena alimentación y un apoyo escolar para que su crecimiento no se vea afectado y que a futuro sean unos adultos responsables, sin traumas y que puedan pertenecer a la sociedad aportando al crecimiento del país.

8.b MARCO CONCEPTUAL:

Norma ISO 9001; 2008

¿Qué es la norma ISO 9001?

La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios, Los requerimientos de la norma son genéricos, a raíz de que los mismos deber ser aplicables a cualquier empresa, independientemente de factores tales como: tamaño, actividad, clientes, planificación, tipo y estilo de liderazgo, etc., dentro de estas aplican las fundaciones ²⁹

Calidad:

Totalidad de cualidades o características de un producto o servicio que poseen la habilidad de satisfacer las necesidades del cliente.³⁰

Un sistema de calidad:

Conjunto de estructuras, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo las actividades de calidad.³¹

Objetivos de un sistema de gestión de calidad:

- Prevenir riesgos
- Detectar errores
- Corregir fallas

²⁸Extraído el 21 de agosto de 2014, Inclusion Social y desarrollo humano, disponible en: <http://www.revistahumanum.org/revista/inclusion-social-y-desarrollo-humano/>

²⁹ ICONTEC, International, ISO 9001 SGC

³⁰ ICONTEC, International, ISO 9001 SGC

³¹ IBIDEM

- Mejorar la eficiencia
- Reducir tiempos

Requisitos para la implementación de la norma ISO 9001:2008

Toda organización debe cumplir con los 5 requisitos de la Norma los cuales son:

- 4.0 Sistema de Gestión de Calidad
- 5.0 Responsabilidades de la Dirección
- 6.0 Gestión de Recursos
- 7.0 Prestación del Servicio
- 8.0 Medición, Análisis y Mejora

Bases del sistema ISO

- Documentar
- Ejecutar Procedimientos
- Generar Registros
- Demostrar que funciona
- Verificar con Auditorías

Principios bajo los que trabaja la norma

Son 8 principios:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque basado en sistemas para la gestión.
- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Diferencia entre el proceso y procedimiento³²

- Proceso: Conjunto de actividades procedimientos relacionados que interactúan o tiene un fin en común.
- Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una serie de actividades.

a. Metodología de la Implementación del sistema de gestión

Para implementar el sistema de gestión de calidad en la fundación desayunitos, se va a realizar bajo la metodología del enfoque de los procesos y cada una de las etapas de la elaboración de la documentación, está delimitada por las siguientes 6 etapas:

³² IBIDEM

- ✓ Etapa 1. Determinación de las necesidades de documentación.
- ✓ Etapa 2. Diagnóstico de la situación de la documentación en la organización.
- ✓ Etapa 3. Diseño del sistema documental.
- ✓ Etapa 4. Elaboración de documentos.
- ✓ Etapa 5. Implementación del sistema documental.
- ✓ Etapa 6. Mantenimiento y mejora del sistema.

Bajo esta metodología se provee a la fundación de una metodología para implementar su sistema documental de acuerdo con las normas ISO 9001;2008 y garantizar el soporte de su sistema de gestión de la calidad.

8.4 METODOLOGIA

La metodología que se va a utilizar para alcanzar cada uno de los objetivos propuestos en la fundación y para la implementación del sistema de gestión de calidad va a ser basado tanto en investigaciones cuantitativas como en investigaciones cualitativas.

Investigaciones Cuantitativas:

Se va a realizar una *investigación descriptiva*, entiéndase por investigación descriptiva:

Se refiere a la etapa preparatoria del trabajo científico que permita ordenar el resultado de las observaciones de las conductas, las características, los factores, los procedimientos y otras variables de fenómenos y hechos. Este tipo de investigación no tiene hipótesis exacta. Ya que se fundamenta en una serie de análisis y prueba para llevar a cabo la valoración de la física.³³

Basado en lo anterior, se van a realizar visitas semanales a la fundación desayunitos (los días sábados), en donde por medio de las observaciones se van a identificar las características de la fundación, los documentos y las necesidades que existen para implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001; 2008, y de esta forma realizar los diferentes análisis y pruebas como lo manifiesta la investigación generando como resultado el cumplimiento de cada uno de los objetivos propuestos. *(En el anexo I se registra el formato de entrevistas que se realizan a los integrantes de la fundación, desde cada una de las perspectivas)*

De igual forma se va a realizar una investigación Cualitativa y se va a utilizar las siguientes técnicas para la obtención de los datos que necesitamos:

³³ Extraído el 25 de agosto de 2014, Investigación cualitativa ,en:
http://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cuantitativa

1. La observación, por medio de las visitas realizadas los sábados se observara cómo se comportan las diferentes personas que hacen parte de la fundación y de esta forma se identifican las necesidades, las fortalezas y debilidades para la implementación del sistema de gestión de calidad,
2. La entrevista, se entrevistara desde la directora, las profesoras, los practicantes, las cocineras y a los niños, para identificar que tan claro tienen la necesidad del sistema de gestión de calidad, que tanto conocen sus procedimientos, funciones, instructivos... ETC, y basados en esto tomar las acciones de mejora correspondientes con el fin de cumplir con los objetivos plasmados en este trabajo.
3. La revisión de documentos o análisis documental, esta parte es fundamental y está ligada directamente con uno de nuestros objetivos, se deben revisar los documentos para identificar en qué nivel esta la fundación frente a la norma ISO 9001;2008 y que falta para poder tener documentado todos los deberes de la norma y poder llegar a una certificación.
4. Cuestionarios, se realizaran una serie de cuestionarios y encuestas, esto con el fin de identificar el conocimiento de las personas frente a la intención de la dirección de implementar el sistema de gestión de calidad, la importancia de esta, y la intención de las personas en participar activamente de esta implementación.

Basados en lo anterior se tiene definida la metodología y herramientas para alcanzar los objetivos de implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001;2008, en la fundación desayunitos.

8.4.5 Documento extraído de la base de datos de la Biblioteca de la Pontificia Universidad Javeriana:

El documento es extraído de la base de datos “EBSCO HOST” y es una publicación realizada por parte de la Sra. Gabriela Gutiérrez en la ciudad de México en febrero del año 2006 y el documento se llama “A ganar con la calidad”, en esta publicación se habla de las ganancias que se pueden obtener obteniendo en una organización la certificación de calidad, también habla del impacto positivo al interior de la organización.

Este lo relacionamos con la metodología y la importancia del trabajo que estamos realizando ya que si no se le encuentra el significado real por parte de la dirección para los colaboradores va a ser aún más difícil aceptar los cambios y participar en esta implementación.

También habla de los rendimientos y cambios que se sentirán al interior de la organización al realizar la implementación de esta norma.

Por último y frente a la metodología de la implementación de la norma nombra la documentación como pilar de la implementación de la Norma ISO 9001; 2008, basados en esto y frente a la metodología utilizada estamos alineados a la experiencia de otros países en esta implementación.

A ganar con calidad

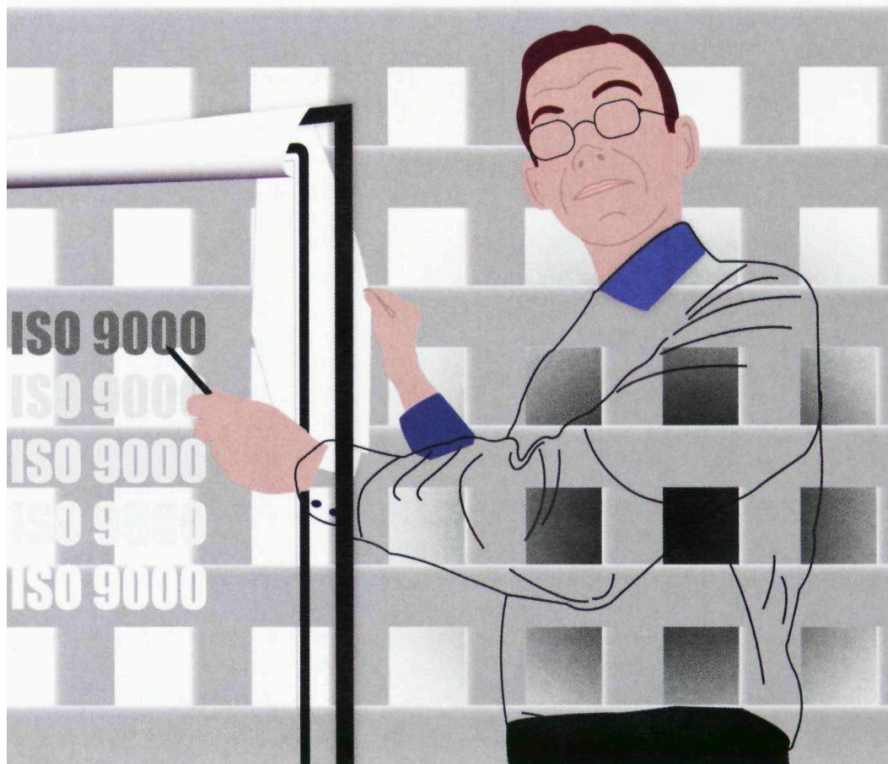
VENTANILLA: INCREMENTE LAS GANANCIAS DE SU EMPRESA, IMPLANTE UN SISTEMA DE CALIDAD ISO 9000 Y TENGA SATISFECHOS A SUS CLIENTES

Gabriela Gutiérrez

CUANDO EL TRABAJO Y EL ESFUERZO no son suficientes para multiplicar las ganancias en nuestra empresa, es momento de pensar en implantar un Sistema de Calidad de conformidad con la Normativa ISO 9000, el cual se adapte a nuestra actividad. La gestión de calidad nos asegura que con la forma de trabajo de la compañía se cumplen los estándares de calidad tanto en términos de cualidades del producto o servicio, como en satisfacción al cliente.

La certificación tiene un impacto positivo en:

- La fidelidad del cliente.
- La reiteración de negocios, referencia o recomendaciones de su organización.
- Mayores ingresos y participación del mercado.
- Mayor calidad mediante capacidades mejoradas de la empresa.
- Valor agregado tanto para la empresa como para sus



proveedores a través de la optimización de costos y recursos, así como flexibilidad y velocidad de respuesta conjuntamente a mercados cambiantes.

El movimiento revolucionario de la calidad le permitirá mejorar sus productos o servicios de acuerdo a los estándares nacionales e internacionales, lo que es vital en este mundo globalizado de alta competencia de mercado.

Considere que adoptar un Sistema de Calidad de conformidad a la Normativa ISO 9000 requiere que su negocio esté muy bien preparado. Digamos que deberá tomar cursos, adoptar nuevas formas de trabajo, recibir visitas de auditores, entre otras cuestiones legales. En pocas palabras, se trata de cambiar la cultura de su capital humano hacia la excelencia.

La calidad al alcance de todos

Los pasos para lograr la certificación, así como el costo de este trámite, dependen del tamaño de la empresa, la actividad económica a la que se dedica y del organismo certificador al que recurra.

Tanto a nivel nacional como internacional cada día es mayor el número de compañías que ofrece este servicio, lo que ha permitido la reducción de costos. En nuestro país, la Entidad Mexicana de Acreditación es el órgano que acredita a esas empresas.

Para obtener la certificación, el mejor punto de partida es el Comité Nacional de Productividad e Innovación Tecnológica, Compite, un organismo sin fines de lucro que cuenta con el respaldo y subsidio de hasta el 70 por ciento de sus recursos por parte de la Secretaría de Economía.

Esta empresa de consultoría y capacitación especializada en calidad,

ofrece sus servicios a las micros, pequeña y medianas empresas que desean obtener una certificación de calidad, a través de un tercero, puesto que no se trata de un organismo certificador, sino de un medio que valora y actualiza constantemente el proceso de calidad.

Los costos de sus servicios y talleres varían según el tamaño de la empresa. Por ejemplo, el paquete integral de calidad que incluye la consultoría y los cursos de capacitación referentes a iniciación en la calidad, interpretación de la norma y auditorías internas, tiene un costo que va de los 94 mil pesos para las microempresas —con 80 horas de consultoría—, a los 190 mil pesos para una firma grande, con 120 horas de consultoría. Dichos costos incluyen las consultorías y la capacitación, cuyo número de cursos se determina en función de los requerimientos del cliente. Adicionalmente debe cubrirse el costo del diagnóstico, el cual se bonifica en caso de que la empresa contrate el paquete.

De acuerdo a Santiago Macías, coordinador general de Compite, una vez que usted ha decidido hacer más eficiente su empresa, un consultor especializado lo visitará para realizar una evaluación de la organización con respecto al nivel de implementación y cumplimiento de la Norma ISO 9001:2000 como referente.

Al finalizar, su empresa conocerá el grado de avance que tiene con respecto a la norma, así como los procesos que se deben mejorar, los talleres y cursos que necesita tomar el personal, el papeleo y tiempo que requiere para obtener su respectivo certificado y, si lo desea, las certificadoras que por su actividad y economía se adaptan más a sus necesidades.

Lo más interesante de este camino es que con unas cuantas horas de capacitación su negocio comenzará a dar mayores rendimientos. ●

9. ESTRUCTURA DEL PLAN ESTRATÉGICO CON OBJETIVOS Y METAS QUE SEAN MEDIBLES PARA PODER CERTIFICARSE EN LA NORMA ISO 9001;2008

Como parte fundamental para el cumplimiento del objetivo de la implementación del plan estratégico en la fundación desayunitos, se definió que es un plan estratégico y cuáles son sus características:

9.1 ¿Que es un plan estratégico?:

Trazar un mapa de la organización, que nos señale los pasos para alcanzar nuestra visión. Convertir los proyectos en acciones (tendencias, metas, objetivos, reglas, verificación y resultados)³⁵

9.2 Plan Estratégico ¿Por qué hacerlo?:

9.2.1 Para afirmar la organización: Se debe fomentar la vinculación entre los “órganos de decisión” y los distintos grupos de trabajo. Buscar el compromiso de todos.

9.2.2 Para descubrir lo mejor de la organización: El objetivo es hacer participar a las personas en la valoración de las cosas que hacemos mejor, ayudándonos a identificar los problemas y oportunidades.

9.2.3 Aclarar ideas futuras: Muchas veces, las cuestiones cotidianas, el día a día de nuestra empresa, nos absorben tanto que no nos dejan ver más allá de mañana. Este proceso nos va a “obligar” a hacer una “pausa necesaria” para que nos examinemos como organización y si verdaderamente tenemos un futuro que construir.

9.3 La importancia de Comunicar el plan estratégico:

Es necesario comunicarse a todos los niveles de la organización y explicarlo en detalle, también radica en la sensibilización del personal frente a la norma ISO 9001; 2008, en donde se deben realizar charlas de la importancia de la norma dentro de la organización y el por qué desde la dirección le entregan tanta importancia al poder certificarse, si las personas al interior de la organización no entienden la importancia y lo que significa para la organización la certificación, no es tan fácil que asuman los cambios que se debe realizar y esta es parte fundamental para que los colaboradores cumplan con sus procesos.³⁶

³⁵ Extraído el 24 de Octubre de 2014, guía de la calidad ,en: <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico>

³⁶ IBIDEM

9.4 Basados en la definición del plan estratégico y en sus características, se realiza un análisis al interior de la fundación y se detectan las siguientes características:

- ✓ No se evidencia un plan estratégico estructurado o que sea de fácil conocimiento para las personas dentro de la fundación,
- ✓ Se identifica que existe un practicante de la universidad EAN al cual se le encarga la tarea de trabajar en el plan estratégico del año 2015. Por parte de la dirección de la fundación le entregan las características de cómo debe ser este plan y nos solicitan colaboración para guiar este trabajo teniendo en cuenta que la implementación del SGC ISO 9001:2008 hace parte fundamental del plan estratégico de la fundación.
- ✓ Se hace seguimiento al punto anterior pero el estudiante no continúa con la práctica en la fundación.

9.5 Basados en lo anterior se propone un plan de trabajo con la directora de la fundación y se realizan las siguientes actividades:

- ✓ Se programaron reuniones con la directora de la fundación en donde se explica la importancia del plan estratégico y como esta hace parte fundamental en la implementación del sistema de gestión de Calidad ISO 9001.
- ✓ Dentro de las reuniones programadas en el numeral anterior, se realizó una reunión el lunes 20 de oct. de 14, con la directora de la fundación, en donde se revisa y aprueba el procedimiento de direccionamiento y se revisa el plan estratégico de la fundación, se validan las características de este y las actividades a desarrollar en la fundación con el plan estratégico a partir de este año 2014.
- ✓ Se entregó el manual de calidad que sirve como parte de este plan estratégico (*Anexo No. 2*).
- ✓ La Dirección manifiesto que va a continuar trabajando en este plan estratégico y que será entregado para continuar con la implementación del sistema de gestión.
- ✓ Se realizó reunión para el 14 de octubre en donde la dirección de la fundación se reúne con la junta directiva y aprueban tanto el plan estratégico como el manual de calidad.

Fundamentados en las actividades realizadas se anexa el manual de calidad y el plan operativo, como soporte a este trabajo realizado en la fundación. (*Anexo No. 2*), (*Anexo No. 3*)

9.6 Meta establecida para cumplir con el objetivo de la implementación del plan estratégico:

La meta relacionada con este objetivo se basaba en la definición de 5 objetivos del plan estratégico de la fundación, con el liderazgo y apoyo de la directora de la fundación se pudieron establecer los 5 objetivos.

Estos objetivos se identifican en la tabla No.1 *Plan operativo pedagógico* y la tabla No.2 *Plan operativo Nutricional*, en cada uno de estos se establece:

- ✓ Objetivo a cumplir
- ✓ Indicador del objetivo
- ✓ Tiempo de ejecución
- ✓ Actividades
- ✓ Tareas
- ✓ Responsables
- ✓ Fechas de inicio y terminación
- ✓ Evidencia
- ✓ Estrategia o acción de seguimiento

TABLA No.1 – Plan operativo 2015- Pedagógico

PROCESO PEDAGOGICO									
Bogotá	Fecha de Elaboración	nov-14	Elaborado por:	CRISTINA RAMIREZ GIRALDO					
OBJETIVOS	INDICADORES	TIEMPO DE EJECUCION	ACTIVIDADES	TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO (PROGRAMACIÓN DE ACCIONES)		EVIDENCIA	ESTRATEGIA O ACCIÓN DE SEGUIMIENTO
		(Inmediato, mediano, largo plazo)				FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN		
1. ESTABLECER PLAN DE ACCION DE MEJORAMIENTO EN EL DESEMPEÑO ACADÉMICO DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS EN LAS DIFERENTES INSTITUCIONES ACADÉMICAS QUE PERTENECEN CON EL FIN DE DISMINUIR LA DESERCIÓN ESCOLAR POR BAJO RENDIMIENTO	MEJORAR EL DESEMPEÑO ESCOLAR EN UN 80%	Inmediato	Realizar el diagnostico inicial de cada uno de los niños y las niñas	observacion,evaluacion por areas del desarrollo	docente	Enero de 2015	Abril de 2015	diagnostico	juego de roles, evaluacion por areas, documento final
		mediano	plan de recuperacion y reforzos	recopilacion del sistema externo de valuacion academica	directora, docente	Abril de 2015	Abril de 2015	boletines de los colegios	plan de recuperacion
				recopilacion del sistema externo de valuacion academica	directora, docente	junio de 2015	junio de 2015	boletines de los colegios	plan de recuperacion
				recopilacion del sistema externo de valuacion academica	directora, docente	Diciembre de 2015	Diciembre de 2015	boletines de los colegios	aprobacion y recuperacion
	largo	Evaluacion final del desempeño escolar	recopilacion del sistema externo de valuacion academica	directora, docente	Diciembre de 2015	Diciembre de 2015	boletines de los colegios yevaluacion pedagogica final por la donctete de la fundacion	aprobacion y mejoramiento final	
	REFUERZO DE LA SEGUNDA LENGUA (INGLES)	MEDIANO	promover el refuerzo del ingles como herramienta de mejoramiento academico	diagnostico inicial	docente , voluntaria extranjera	Enero de 2015	Diciembre de 2015	EVALUACION FINAL	RESULTADOS DE LA APROPIACION DEL PROGRAMA Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO ACADÉMICO
RINCON DEL CUENTO	Inmediato	IMPLEMENTAREL RINCON DE CUENTO COMO ESTRATEGIA PARA LA COMPRENSION LECTORA	Seguimiento a los niños y niñas participantes	DOCENTE, VOLUNTARIA	Marzo de 2015	Diciembre de 2015	FOTOGRFIAS CUENTO VIAJERO	RESULTADOS DEL CUENTO VIAJERO EVALUACION PERMANENTE	
2.PROMOVER PROGRAMAS DE APOYO AL DESEMPEÑO ESCOLAR	PRIMERA INFANCIA	Inmediato	PROMOVER UN PROCESO DE APRENDISAJE SIGNIFICATIVO PARA LA PRIMERA INFANCIA	TALLERES DE VALORES DESDE LOS SUEÑOS DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS	DOCENTE Y PRECTICANTES	Marzo de 2015	Diciembre de 2015	FOTOGRFIAS , SOCIALIZACION PROYECTO DE CADA SEMESTRE	SOCIALIZACION DE PROYECTO Y RESULTADOS FINALES EVALUACION DE LOS NIÑOS Y LA DIRECTORA DE LAS PRACTICANTES
	SEGUNDA INFANCIA	INMEDIATO	PROMOVER UN PROCESO DE APRENDISAJE SIGNIFICATIVO PARA LA SEGUNDA INFANCIA	PROMOVER LA CONSTRUCCION DE SU PROYECTO DE VIDA	DOCENTE Y PRECTICANTES	Marzo de 2015	Diciembre de 2015	FOTOGRFIAS , SOCIALIZACION PROYECTO DE CADA SEMESTRE	SOCIALIZACION DE PROYECTO Y RESULTADOS FINALES EVALUACION DE LOS NIÑOS Y LA DIRECTORA DE LAS PRACTICANTES
		MEDIANO							

Fuente: *Fundación desayunitos, año 2015*; Elaborada por Cristina Ramírez - Directora de la fundación con el apoyo de Natalia Rodríguez – Practicante Universidad Javeriana.

TABLA No.2 – Plan operativo 2015-Nutricional

PROCESO NUTRICIONAL										
Bogotá	Fecha de Elaboración	Nov. 2014	Elaborado por:	CRISTINA RAMIREZ GIRALDO						
OBJETIVOS	INDICADORES	TIEMPO DE EJECUCION	ACTIVIDADES	TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO (PROGRAMACIÓN DE)		EVIDENCIA	ESTRATEGIA O ACCIÓN DE SEGUIMIENTO	
		(Inmediato, mediano, largo plazo)				FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN			
3. ESTABLECER PLAN DE ACCIÓN DE MEJORAMIENTO EN EL DESEMPEÑO ACADÉMICO DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS EN LAS DIFERENTES INSTITUCIONES ACADÉMICAS QUE PERTENECEN CON EL FIN DE DISMINUIR LA DESERCIÓN ESCOLAR POR BAJO RENDIMIENTO	MEJORAR EL DESEMPEÑO ESCOLAR EN UN 80%	Inmediato	Realizar el diagnóstico inicial de cada uno de los niños y las niñas	observación, evaluación por áreas del desarrollo	docente	Enero de 2015	Abril de 2015	diagnostico	juego de roles, evaluación por áreas, documento final	
		mediano	plan de recuperación y reforzos	recopilación del sistema externo de evaluación académica	directora, docente	Abril de 2015	Abril de 2015	boletines de los colegios	plan de recuperación	
				recopilación del sistema externo de evaluación académica	directora, docente	junio de 2015	junio de 2015	boletines de los colegios	plan de recuperación	
				recopilación del sistema externo de evaluación académica	directora, docente	Diciembre de 2015	Diciembre de 2015	boletines de los colegios	aprobación y recuperación	
	REFUERZO DE LA SEGUNDA LENGUA (INGLES)	MEDIANO	Evaluación final del desempeño escolar promover el reforzo del ingles como	recopilación del sistema externo de diagnostico inicial	directora, docente, voluntaria	Diciembre de 2015	Diciembre de 2015	boletines de los colegios	aprobación y	
				Planeación	Diseño del portafolio de formación Samsung - Diseño de la sesión de acuerdo a la solicitud de la entidad participante	Alvaro Rodríguez De acuerdo a tematica	Marzo de 2015 Marzo de 2015	Abril de 2015 Abril de 2015	Talleres Planeador de sesiones	Entrevistas con rectores y coordinadores académicos - SED
	4. Aportar principios pedagógicos, material educativo y estrategias de enseñanza que sean de utilidad para la integración de las herramientas tecnológicas a los contenidos curriculares de las instituciones educativas, así como a los propósitos sociales de las organizaciones y asociaciones que lo requieran.	Talleres docentes	Largo	Sesión	Momentos presenciales de formación	Alvaro Rodríguez	Marzo de 2015	Abril de 2015	Listados de asistencias y fotografías	1. Gestionar con el rector jornadas de formación para los docentes 2. Asesorar a docentes socializando material
										Actas de Visitas o certificados de cumplimiento
	5. Implementar acciones en el desarrollo de la investigación y la gestión escolar	Gestión	Largo Plazo	Programación y seguimiento del acompañamiento de seguridad con las I.E	Contacto y programación de cronograma de actividades con la institución educativa (apoyo a la entidad que realice la investigación)	Alvaro Rodríguez	Marzo de 2015	Noviembre de 2015	Actas de Visitas o certificados de cumplimiento	Reunión con rector y equipo de entidad.
					Seguimiento y verificación del proceso	Alvaro Rodríguez	Marzo de 2015	Noviembre de 2015	Planilla de control de recorridos y Fotografías	Visitas esporádicas e seguimiento y feedback
Evaluación del proceso					Alvaro Rodríguez	Mayo de 2015	Junio de 2015	Informe de entrevistas	Entrevista con rector, docentes y estudiantes	
						Noviembre de 2015	Noviembre de 2015	Tabulación	Encuesta a docente y estudiantes	

Fuente: *Fundación desayunitos, año 2015*; Elaborada por Cristina Ramírez - Directora de la fundación con el apoyo de Natalia Rodríguez – Practicante Universidad Javeriana

9.7 Definición MAPA DE PROCESOS – Fundación desayunitos

Como parte fundamental y parte del trabajo realizado en la definición de los objetivos y el apoyo que se brindó a la fundación para especificar el plan estratégico, se ajustó el mapa de procesos; El ajuste que se realizó esta basado en dar claridad a las entradas y salidas del proceso, así como a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, esto con el fin de establecer los documentos que hacen parte de sistema de gestión de calidad ISO 9001; 2008 y los objetivos e indicadores que deben resultar de la elaboración de estos documentos.

Este mapa de procesos de la fundación desayunitos se compone de los siguientes procesos:

Entrada: Necesidades de los niños- esta entrada se refiere a los “clientes” de la fundación y a los que debe suplir con cada uno de sus servicios.

Procesos estratégicos: Direccionamiento, Gestión de recursos, Control – Estos procesos son los estratégicos de la fundación en donde se define el plan estratégico de la fundación para todo el año, los controles a llevar de este plan estratégico y el direccionamiento de la fundación en general.

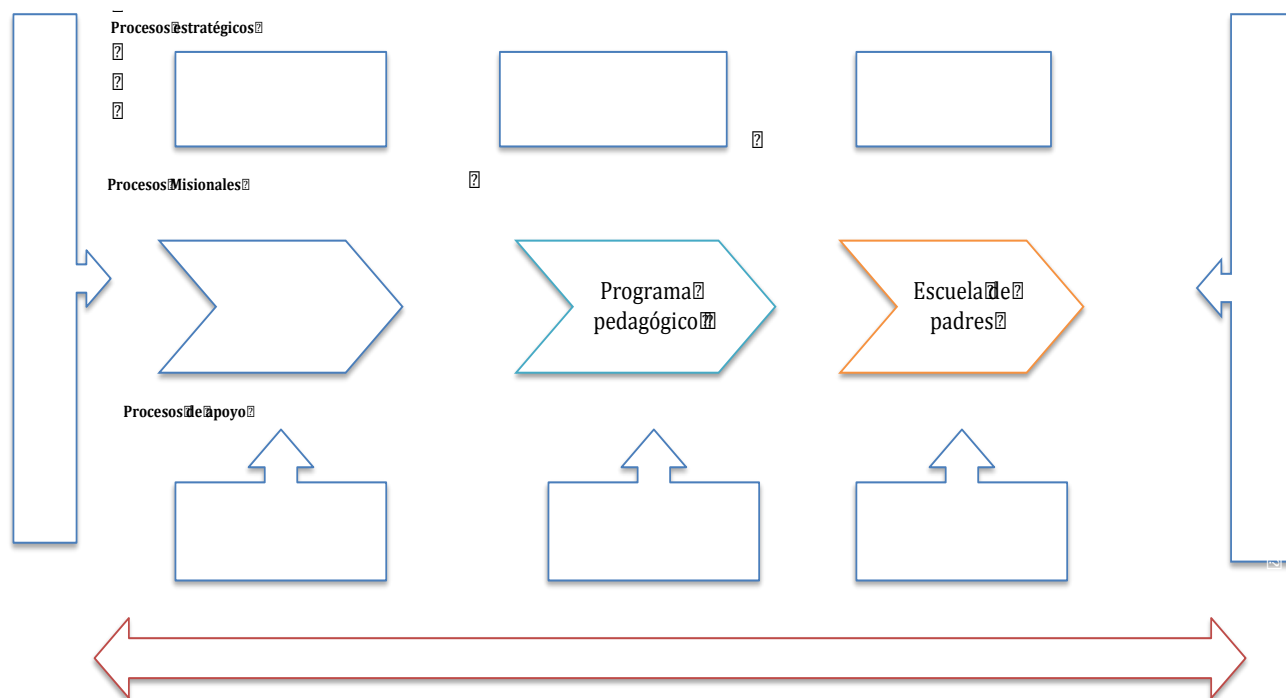
Procesos de apoyo: Los procesos de apoyo son los procesos de la gestión administrativa y financiera de gestión humana, bajo estos procesos se realiza la selección del personal, el presupuesto financiero de la fundación. La revisión fiscal y los procesos diarios administrativos.

Procesos Misionales: Estos son los procesos más importantes de la fundación los cuales cumplen con su misión y su labor diaria, estos son el programa nutricional, el programa pedagógico y la escuela de padres, en cada una de estas se desarrolla el trabajo con los niños y con los padres de los niños vinculados a la fundación.

Salida: En la salida del mapa de procesos encontramos a los niños y niñas con necesidad de nutrición suplida y satisfecha, esto como salida teniendo en cuenta que cada uno de los procesos se desarrolle de acuerdo a las metas y objetivos establecidos por la fundación.

A continuación relacionamos la figura No.1 en donde se ilustra el mapa de procesos , en donde se identifican las entradas, los procesos que se transforman y la salida final, de cada uno de estos se trabajó con objetivos y metas los cuales se ven identificados en los planes operativos identificados en la tabla No.001 y No.002 nombradas anteriormente.

Figura No.1 del Mapa de procesos de la Fundación Desayunitos – 2014:



Fuente: Fundación desayunitos, año 2015; Elaborada por Natalia Rodríguez – Practicante Universidad Javeriana, con el apoyo de Cristina Ramírez - Directora de la fundación.

10. SISTEMA DOCUMENTAL DE LA NORMA ISO 9001; 2008 EN LA FUNDACIÓN DESAYUNITOS.

Como parte fundamental del trabajo a realizar en la fundación, fue la elaboración del sistema documental de la norma ISO 9001; 2008, dentro de la norma se establecen los siguientes documentos que hacen parte de la implementación de la misma:³⁷:

- ✓ **Manual de calidad** : Este hace parte de este documento como el Anexo No.1
- ✓ **Procedimientos documentados**: En la TABLA No.3 se relacionan las caracterizaciones que se documentaron para la fundación.
- ✓ **Los documentos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de los procesos**; dentro de la TABLA No.4, se identifican las guías, instructivos y varios que se identificaron como necesarios para la fundación desayunitos.

³⁷ Extraído el 28 de Octubre de 2014, requisitos de la documentación ,en: <http://www.normas9000.com/iso-9000-9.html>

- ✓ **Los registros de calidad;** Estos documentos son los mapas de procesos (*Figura No.1 del Mapa de procesos de la Fundación Desayunitos – 2014*), y registros de acciones correctivas, preventivas y de mejoras que se identificaran en el siguiente numeral.

La norma identifica sólo seis puntos en los que es necesario un procedimiento documentado. Su organización determinará qué otros procedimientos son necesarios para controlar sus procesos.³⁸

En este caso se estableció que se requiere de 30 documentos como mínimo para la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001; 2008 en la fundación desayunitos.

Basado en lo anterior y dentro del trabajo realizado al interior de la fundación y dando cumplimiento a la meta de realizar 30 documentos relacionados con la implementación del sistema de gestión de calidad en la fundación desayunitos, relacionamos a continuación la tabla maestra de los documentos:

Tabla No.3 – Tabla maestra de documentos - Caracterizaciones fundación desayunitos:

PROCESO	NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO	ORIGEN		ALMACENAMIENTO			RESPONSABLE
			INTERNO	EXTERNO	FISICO	MAGNETICO	LUGAR	
DIRECCIONAMIENTO	CARACETRIZACION DIRECCIONAMIENTO	PRO-001	X	NO APLICA	X	X	CARPETA DEL CLIENTE	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
GESTION DE RECURSOS	CARACETRIZACION GESTION DE RECURSOS	PRO-002	X	NO APLICA	NO APLICA	X	SPG	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
CONTROL	CARACETRIZACION CONTROL	PRO-003	X	NO APLICA	NO APLICA	X	SPG	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
GESTION ADMINISTRATIVA	CARACETRIZACION GESTION ADMINISTRATIVA	PRO-004	X	NO APLICA	NO APLICA	X	CORREO ELECTRONICO	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
GESTION FINANCIERA	CARACETRIZACION FINANCIERA	PRO-005	X	NO APLICA	X	X	CARPETA DEL CLIENTE	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
GESTION HUMANA	CARACETRIZACION HUMANA	PRO-006	X	NO APLICA	X	X	CARPETA DEL CLIENTE	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
GESTION DE CALIDAD	CARACETRIZACION GESTION DE CALIDAD	PRO-007	X	NO APLICA	X	X	CARPETA DEL CLIENTE	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
PROGRAMA NUTRICIONAL	CARACETRIZACION NUTRICIONAL	PRO-008	X	NO APLICA	NO APLICA	X	SPG	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
PROGRAMA PEDAGOGICO	CARACETRIZACION PEDAGOGICO	PRO-009	X	NO APLICA	NO APLICA	X	SPG	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
ESCUELA DE PADRES	CARACETRIZACION ESCUELA DE PADRES	PRO-010	X	NO APLICA	NO APLICA	X	CORREO ELECTRONICO	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS

Fuente: Fundación desayunitos, año 2015; Elaborada por Natalia Rodríguez – Practicante Universidad Javeriana

³⁸ IBIDEM

Tabla No.4 – Tabla maestra de documentos Procedimientos, guías, e instructivos fundación desayunitos:

NO.	PROCESO	NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO	ORIGEN		ALMACENAMIENTO			RESPONSABLE
				INTERNO	EXTERNO	FISICO	MAGNETICO	LUGAR	
1	ESTION ADMINISTRATIV	REGISTRO DE ASISTENCIA	F.001	X	NO APLICA	X	X	CARPETA DEL CLIENTE	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
2	ESTION ADMINISTRATIV	REGISTRO DE EVALUACION DE PROVEDORES	F.002	X	NO APLICA	X	X	CARPETA DEL CLIENTE	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
3	GESTION DE CALIDAD	FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	F.003	X	NO APLICA	X	X	CARPETA DEL CLIENTE	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
4	GESTION HUMANA	FORMATO DE LLAMADOS DE ATEBCION	F.004	X	NO APLICA	NO APLICA	X	SPG	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
5	GESTION HUMANA	EVALUACION DE DESEMPEÑO	F.005	X	NO APLICA	NO APLICA	X	SPG	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
6	DIRECCIONAMIENTO	MANUAL DE CALIDAD	DIR.001	X	NO APLICA	NO APLICA	X	CORREO ELECTRONICO	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
7	DIRECCIONAMIENTO	MAPA DE PROCESOS	DIR.002	X	NO APLICA	X	X	CARPETA DEL CLIENTE	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
8	DIRECCIONAMIENTO	PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO	PR-001	X	NO APLICA	X	X	CARPETA DEL CLIENTE	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
9	GESTION DE RECURSOS	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECURSOS	PR-002	X	NO APLICA	X	X	CARPETA DEL CLIENTE	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
10	CONTROL	PROCEDIMIENTO DE CONTROL	PR-003	X	NO APLICA	NO APLICA	X	SPG	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
11	ESTION ADMINISTRATIV	PROCEDIMIENTO DE GESTION ADMINISTRATIVA	PR-004	X	NO APLICA	NO APLICA	X	SPG	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
12	GESTION FINANCIERA	PROCEDIMIENTO DE GESTION FINANCIERA	PR-005	X	NO APLICA	NO APLICA	X	CORREO ELECTRONICO	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
13	GESTION HUMANA	PROCEDIMIENTO DE GESTION HUMANA	PR-006	X	NO APLICA	X	X	CARPETA DEL CLIENTE	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
14	GESTION DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE GESTION DE CALIDAD	PR-007	X	NO APLICA	X	X	CARPETA DEL CLIENTE	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
15	ROGRAMA NUTRICIONA	PROCEDIMIENTO DE PROGRAMA NUTRICIONAL	PR-008	X	NO APLICA	X	X	CARPETA DEL CLIENTE	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
16	ROGRAMA PEDAGOGIC	PROCEDIMIENTO DE PROGRAMA PEDAGOGICO	PR-009	X	NO APLICA	X	X	CARPETA DEL CLIENTE	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
17	ESCUELA DE PADRES	PROCEDIMIENTO DE ESCUELA DE PADRES	PR-010	X	NO APLICA	X	X	CARPETA DEL CLIENTE	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
18	DIRECCIONAMIENTO	CRONOGRAMA DE PLANES DE TRABAJO	DIR.003	X	NO APLICA	X	X	CARPETA DEL CLIENTE	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
19	DIRECCIONAMIENTO	PLAN OPERATIVO	DIR.004	X	NO APLICA	X	X	CARPETA DEL CLIENTE	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS
20	DIRECCIONAMIENTO	PLAN OPERATIVO EJECUTADO	DIR.005	X	NO APLICA	X	X	CARPETA DEL CLIENTE	DIRECTOR FUNDACION DESAYUNITOS

Fuente: *Fundación desayunitos, año 2015*; Elaborada por Natalia Rodríguez – Practicante Universidad Javeriana con el apoyo de Cristina Ramírez, directora de la fundación.

10.1 Meta establecida para cumplir con el objetivo *Sistema documental de la norma ISO 9001; 2008 en la fundación desayunitos.*

Como meta establecida para cumplir el objetivo del sistema documental en la fundación desayunitos, se cumplió con la meta en la elaboración de los 30 documentos, estos fueron entregados a la fundación.

Se propone realizar una auditoria interna por parte de un auditor certificado con el fin de validar que los documentos estén acordes con lo realizado al interior de la fundación y realizar las mejoras que correspondan con el fin de solicitar auditoria externa y llegar la certificación de la norma ISO 9001; 2008.

11. SOCIALIZAR LA NORMA AL INTERIOR DE LA FUNDACIÓN PARA SENSIBILIZAR A CADA UNA DE LAS PERSONAS EN LA IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001; 2008 Y LOS BENEFICIOS QUE SE DERIVAN DE ESTA IMPLEMENTACIÓN. (3 CHARLAS DE SENSIBILIZACIÓN)

Frente a la socialización que se debía realizar al interior de la fundación se realizaron dos capacitaciones a la directora de la fundación, estas se realizaron en las siguientes fechas:

Primera capacitación: 20 de octubre de 2014, Esta se realizó en las instalaciones de las oficinas del GRUPO OET, en la capacitación se desarrollaron los siguientes temas:

- ✓ **Plan estratégico:** De esta capacitación se entrega como resultado el primer objetivo.
- ✓ **Caracterizaciones:** Se explica a detalle que es una caracterización, que es un procedimiento y cuáles son los documentos de apoyo se necesitan para certificar la norma ISO 90001: 2008.
- ✓ **Mapa de procesos:** Se valida el mapa de procesos existente y los cambios que se proponen en el mapa teniendo en cuenta los parámetros que entregan la norma ISO 90001: 2008.

De esta capacitación se generan compromisos los cuales dan como resultado el cumplimiento de cada uno de los objetivos pactados con la fundación y se ven plasmados en este trabajo.

Segunda capacitación: 5 de Nov de 2014, Esta se realizó en las instalaciones de la fundación desayunitos con la directora de la fundación, en esta capacitación se desarrollaron los siguientes temas:

- ✓ **Importancia de la minuta patrón:** Se revisa con la directora de la fundación la importancia de la minuta patrón la cual es clave y básica para la certificación de la norma ISO 90001: 2008, sin esta minuta patrón no es posible certificarse ya que esta es la base de uno de los procesos misionales, el proceso del programa nutricional.

- ✓ **Procedimientos y Guías documentadas:** Se revisa con la directora de la fundación los procedimientos y guías documentados, se hacen algunas observaciones de estas y las mejoras que se deben aplicar, se explica a la directora las mejoras que se deben realizar al interior de la fundación.
- ✓ **Acciones correctivas, preventivas y de mejora:** Se explica a la directora de la fundación la importancia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora; se valida si existe claridad de estas y como deben ser implementadas al interior de la fundación, por último se revisa en conjunto el formato implementado en la fundación y las mejoras documentadas por aplicar.

11.1 Meta establecida para cumplir con el objetivo *No. de charlas de sensibilización didactas/3 charlas que se proponen dictar*100*

Frente a la meta de este objetivo, se realizaron 2 capacitaciones de las 3 que se tenían como meta de igual forma la propuesta era que estas capacitaciones además de realizar a la directora se realizaran a las demás personas al interior de la fundación, debido a múltiples compromisos de la fundación en este segundo semestre y entregándole prioridad al levantamiento de la documentación no se pudieron realizar todas las capacitaciones planteadas, de igual forma existe un compromiso para continuar con este trabajo en el año 2015 y poder finalizar con esta labor en compañía del nuevo practicante de la Pontificia Universidad Javeriana.

12. IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA QUE SE DERIVEN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

Teniendo en cuenta el trabajo realizado con el levantamiento del plan estratégico de la fundación, los objetivos de este plan estratégico, la documentación del sistema de gestión, las capacitaciones y todo lo relacionado con la implementación del sistema de gestión ISO 9001: 2008, se encontraron una serie de mejoras a realizar en la fundación y así mismo una serie de acciones correctivas, preventivas y de mejora por desarrollar, estas acciones hacen parte fundamental de cualquier sistema y deben ser tenidas muy en cuenta ya que esto mejora cualquier sistema al interior de una organización.

Al interior de la fundación desayunitos, encontramos varios procesos a los cuales se les debe implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora y como parte de este objetivo se documentaron 3 de cada una en el formato establecido dentro del sistema de gestión de la

fundación (FR.003 – Formato de acciones correctivas y de mejora), con el fin de ilustrar las acciones detectadas se extraen una de cada una y de adjuntan a continuación:

Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora FR.003 – ACCION CORRECTIVA - Falta de actualización anual minuta Patrón:

Fecha			Solicitada por Natalia Rodriguez		Cargo Practicante Universidad Javeriana	
DD	MM	AA				
5	11	2014	Producto NC <input checked="" type="checkbox"/>	Ind. Gestión <input type="checkbox"/>	Revisión por Gerencia <input type="checkbox"/>	Falla en el proceso <input type="checkbox"/>
Fuente			Queja y reclamo <input type="checkbox"/>	Resultado Auditoria <input type="checkbox"/>	Riesgo Detectado <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>
Proceso Involucrado:			Programa Nutricional			
Tipo de acción:			Si la fuente de la acción es resultado de auditoria, señale su tipo:			
Correctiva <input checked="" type="checkbox"/>			No Contormidad Mayor (NCM) <input type="checkbox"/>			
Preventiva <input type="checkbox"/>			No Contormidad Menor (NCm) <input type="checkbox"/>			
Mejora <input type="checkbox"/>			Observación (OBS) <input type="checkbox"/>			
			Oportunidad de mejora (OM) <input type="checkbox"/>			
1. Descripción de la Situación						NUMERAL APLICABLE
Al interior de la fundacion no se esta actualizando la minuta patron, esta debe estar actualizada cada año-						7.2
2. Corrección (Diligencie éste campo unicamente cuando el tipo de acción es correctiva).						
Se debe conseguir ua nutricionista la cual apoye con esta actualizacion y se debe dejar registro en el procedimiento como tarea a realizar.						
3. Análisis de las Causas						
1st WHY ?	Por que no se tenia claro en un procedimiento al interior d ela fundacion					
2nd WHY ?	Por que por parte de la direccion d ela fundacion no se tenia claridad de la importancia de esta minuta					
3rd WHY ?	Por que no existen recursos para tener una nutricionista al interior d ela fundacion					
4th WHY ?	xxxxxxxxxxxx					
5th WHY ?	xxxxxxxxxxxx					
4. Plan de Acción						
	Acciones a tomar	Responsable	Fecha (DD/MM/AA)			
1	Documentar el procedimiento al interior de la fundacion para qu quede como una actividad anual	Directora de la fundacion	10	11	2014	
2	Sensibilizar a los responsables an interior de la fundacion en donde se establezca esto como politivca	Practicante Universidad	10	11	2014	
3	Buscar el recurso de ka nutricionista para que actualice la minuta patron	Directora de la fundacion	10	11	2014	
5. Resultados de las Verificación						
	SI	NO	¿Por qué?			
Conveniente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Es conveniente por que mejora el proceso y ayuda a la mejora del sistema al interior de la fundación			
Adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Por que las actividades realizadas dan respuesta al problema manifestado			
Eficaz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Es eficaz por que si se consigue el recurso se puede entregar respuesta definitiva a los inconvenientes presentados			
Acción Cerrada		<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Fecha de Cierre (dd/mm/aa)		<input type="text" value="11"/> <input type="text" value="10"/> <input type="text" value="2014"/>	Se abre nueva acción
			<input type="text" value="SI"/>	<input type="text" value="NO"/>	<input checked="" type="checkbox"/> x	# <input type="text"/>

Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora FR.003 – ACCION PREVENTIVA
- Falta de actualización anual minuta Patrón:

Fecha			Solicitada por	Cargo	Practicante Universidad Javeriana			
DD	MM	AA						
5	11	2014	Natalia Rodriguez Fuente: Producto NC <input checked="" type="checkbox"/> Queja y reclamo <input type="checkbox"/> Ind. Gestión <input type="checkbox"/> Resultado Auditoria <input type="checkbox"/> Revisión por Gerencia <input type="checkbox"/> Riesgo Detectado <input type="checkbox"/> Falla en el proceso <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>					
Proceso Involucrado:			Programa Nutricional			Si la fuente de la acción es resultado de auditoria, señale su tipo:		
Tipo de acción:			Correctiva <input type="checkbox"/> Preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Mejora <input type="checkbox"/>	No Contormidad Mayor (NCM) <input type="checkbox"/> No Contormidad Menor (NCM) <input type="checkbox"/> Observación (OBS) <input type="checkbox"/> Oportunidad de mejora (OM) <input type="checkbox"/>				
1. Descripción de la Situación								NUMERAL APLICABLE
Definir un plan estrategico para el seguimiento año con cronograma, objetivos y metas antes de finalizar el año.								7.2
2. Corrección (Diligencie éste campo unicamente cuando el tipo de acción es correctiva).								
N/A								
3. Análisis de las Causas								
1st WHY ?	Dentro de la fundacion no se tiene como politica hacer un plan estrategico por eso se propone que todos los años se realice							
2nd WHY ?	Por que se tenian mas como planes operativos que como un plan estrrategico general							
3rd WHY ?	Por que se viene cumpliendo con parte de las metas pero sin un plan estartegico no se tiene un rumbo claro ni metas por cumplir							
4th WHY ?	xxxxxxxxxxx							
5th WHY ?	xxxxxxxxxxx							
4. Plan de Acción								
	Acciones a tomar				Responsable	Fecha (DD/MM/AA)		
1	Deentro del procedimiento quedo establecido que anualmente se debe realizar un plan estrategico a final de año				Directora de la fundacion	10	11	2014
2	Tener claridad de las metas a realizar el siguiente año y contar con las personas que son fundamentales para el proceso				Directora de la fundacion	10	11	2014
3	Medir en el año de se cumplan con las metas establecidas, de esto se documento un procedimiento				Directora de la fundacion	10	11	2014
5. Resultados de las Verificación								
	SI	NO	¿Por qué?					
Conveniente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Es conveniente porque al tener un plan estategico se tiene un mapa claro de lo realizar en todo año					
Adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Por que las actividades que se realizan mejoran los procesos de la fundación					
Eficaz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Es eficaz por que las acciones mejoran los procesos y se previenen inconvenientes a futuro					
Acción Cerrada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fecha de Cierre (dd/mm/aa)	11	10	2014	Se abre nueva acción	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> # <input type="text"/>

Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora FR.003 – ACCION DE MEJORA - Falta de actualización anual minuta Patrón:

Fecha			Solicitada por Natalia Rodriguez	Cargo Practicante Universidad Javeriana
DD	MM	AA		
5	11	2014	Fuente: Producto NC <input checked="" type="checkbox"/> Queja y reclamo <input type="checkbox"/> Ind. Gestión <input type="checkbox"/> Resultado Auditoria <input type="checkbox"/> Revisión por Gerencia <input type="checkbox"/> Riesgo Detectado <input type="checkbox"/> Falla en el proceso <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	
Proceso Involucrado: Programa Nutricional			Si la fuente de la acción es resultado de auditoria, señale su tipo:	
Tipo de acción: Correctiva <input type="checkbox"/> Preventiva <input type="checkbox"/> Mejora <input checked="" type="checkbox"/>			No Contormidad Mayor (NCM) <input type="checkbox"/> No Contormidad Menor (NCm) <input type="checkbox"/> Observación (OBS) <input type="checkbox"/> Oportunidad de mejora (OM) <input type="checkbox"/>	

1. Descripción de la Situación		NUMERAL APLICABLE
Definir unos indicadores en cada uno de las caracterizaciones para medir el resultado de los procesos		7.2

2. Corrección (Diligencie éste campo unicamente cuando el tipo de acción es correctiva).
N/A

3. Análisis de las Causas	
1st WHY ?	Para mejorar el seguimiento a los procesos y tomar acciones de mejora cuando se necesite
2nd WHY ?	Por que al tener indicadores cada una de las personas al interior de la fundacion saben que deben cumplir y en que fechas
3rd WHY ?	Por que se puede medir la gestión de las personas en cada uno de los peecosos
4th WHY ?	xxxxxxxxxxx
5th WHY ?	xxxxxxxxxxx

4. Plan de Acción			
	Acciones a tomar	Responsable	Fecha (DD/MM/AA)
1	Dentro de cada una de las caracterizaciones se incluyeron indicadores para medir la gestion	Directora de la fundacion	10 11 2014
2	Se deben socializar los indicadores con las personas responsables en cada proceso	Directora de la fundacion	02 02 2015
3	Medir el cumplimiento de los indicadores y aplicar mejoras cuando se requieran	Directora de la fundacion	02 02 2015

5. Resultados de las Verificación			
	SI NO	¿Por qué?	
Conveniente	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Es conveniente por que al tener indicadores se puede medir a una organización	
Adecuada	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Es adecuada por que si se cumplen con las acciones tonadas se genera una mejora continua en la fundación	
Eficaz	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Es eficaz poer que ya se implementaron indicadores y se pueden medior los procesos en pro de una mejora continua	
Acción Cerrada	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Fecha de Cierre (dd/mm/aa)	11 10 2014
Se abre nueva acción	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	#	

12.1 Meta establecida para cumplir con el objetivo *No. total de acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas/ No. total de acciones correctivas, preventivas y de mejora registradas en la fundación en el mes de noviembre.*

Basados en la meta establecida para el cumplimiento del objetivo se realizaron los 6 las acciones correctivas, preventivas y de mejora, se realizaron con la siguiente distribución.

3 Accione correctivas
3 Acciones preventivas
3 Acciones de mejora

Estas se entregaron a la fundación con la documentación de sistema de gestión de calidad ISO 9001; 2008.

13. CONCLUSIONES

Las conclusiones principales del proyecto realizado dentro de la fundación desayunitos son las siguientes:

- ✓ Se logró Sensibilizar a la directora de la fundación y a la fundadora con la importancia de la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001; 2008 y las ventajas y beneficios que traería a la fundación el obtener esta certificación.
- ✓ Se establecieron los objetivos fundamentales como parte del plan estratégico de la fundación para el año 2015, en donde cada uno de los procesos misionales tiene claridad de sus metas y objetivos y el cómo debe hacer complementario el cumplimiento de estos objetivos con los requisitos de la norma ISO 9001; 2008 y así poder obtener la certificación.
- ✓ Se cumplió con la totalidad de la documentación para el cumplimiento de la norma ISO 9901; 2008, en donde se documentó: el manual de calidad, el mapa de procesos, las caracterizaciones de cada uno de los procesos, los respectivos procedimientos, instructivos, guías, acciones correctivas preventivas y de mejora y demás documentos necesarios, estos fueron revisados con la directora de la fundación.
- ✓ Por medio de diferentes charlas se socializo al interior de la fundación la importancia de la norma, y el por qué implementarla en la fundación desayunitos, de igual manera las metas y objetivos que se deben cumplir para llegar a certificarse.
- ✓ Se realizan la respectivas acciones correctivas, preventivas y de mejora que se derivan de todo el trabajo realizado en el segundo se semestre del año 2014 con la fundación.

- ✓ La fundación desayunitos está preparada para realizar una auditoria interna en búsqueda de la certificación de la norma ISO 9001; 2008.

14. RECOMENDACIONES

A partir de los resultados arrojados por la implementación de la norma ISO 9001; 2008, se sugiere a la Fundación desayunitos lo siguiente:

- ✓ Seguimiento al cumplimiento de los objetivos y metas planteados en el plan estratégico, ya existe una frecuencia documentada de cuando se debe realizar este seguimiento pero es fundamental que esto se realice, se documente y se apliquen las mejoras correspondientes en caso que apliquen.
- ✓ Actualizar la Minuta Patrón, sin la actualización de esta minuta patrón no es posible cumplir con el proceso misional nutricional y no se podría certificar la fundación.
- ✓ Revisar con cada uno de los líderes la documentación realizada, esto con el fin de que exista claridad de en qué momento se debe utilizar cada documento y no exista problema al momento de realizar la auditoria tanto interna como externa.
- ✓ Realizar las acciones correctivas, preventivas y de mejora, esto se debe realizar como mejora continua a la norma.
- ✓ Programar la auditoria interna a las Norma ISO 9001; 2008, es necesario programar la auditoria interna a mediados del mes de febrero del 2015 y basados en los resultados programar la auditoria externa con el ente que prefiera la fundación.

15. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA FUNDACIÓN DESAYUNITOS – SEGUNDO SEMESTRE 2014:

Plan de Trabajo Práctico Social Fundación Desayunitos - Natalia Rodríguez																											
Objetivos Específicos	Ítem	Actividades	Responsable	Fechas de avance 2013																							
				9/08/	16/08/	23/08/	30/08/	06/09/	13/09/	20/09/	27/09/	4/10/	11/10/	18/10/	25/10/	1/11/	8/11/	15/11/	22/11/								
A	1	Definir el alcance del sistema con la dirección de la fundación	Natalia Rodríguez	x																							
	2	Borrador Definición del direccionamiento estratégico (Misión, Visión, Política de Calidad y Objetivos de calidad,) y mapa de procesos.	Natalia Rodríguez		x																						
	3	Revisar proceso y Caracterización Estratégicos: Direccionamiento, gestión de recursos, control	Natalia Rodríguez/ Directora de la fundación			x																					
	4	Revisar proceso y Caracterización de procesos de apoyo: Gestión administrativa, Financiera, gestión Humana.	Natalia Rodríguez				x																				
B	5	Definición metodología para evaluación de la eficacia de las capacitaciones y divulgarla.	Natalia Rodríguez/ Directora de la fundación				x																				
	6	Definir metodología para realizar medición a la satisfacción de los niños y divulgarla.	Natalia Rodríguez					x																			
	7	Definir metodología para realizar medición a la satisfacción de los niños y divulgarla.	Natalia Rodríguez						x																		
	8	Definir metodología ACPM y divulgarla.	Natalia Rodríguez/ Directora de la fundación							x																	
	9	Definir metodología para tratamiento de Servicio No conforme y divulgarla	Natalia Rodríguez/ Directora de la fundación								x																
10	Definición de indicadores del sistema (Crear cuadro de mando).	Natalia Rodríguez/ Directora de la fundación									x																
C	11	Socialización de la norma ISO 9001;2008	Natalia Rodríguez																								
	12	Socializar los documentos realizados	Natalia Rodríguez																								
	13	Implementación de los documentos y socialización de estos	Natalia Rodríguez																								
	14	Revisar documentación general	Natalia Rodríguez																								
D	15	Auditoría Interna.	Ente externo / Adisi																								
	16	Revisión por la dirección	Directora de la fundación																								
	17	Levantamiento de acciones surgidas de Auditoría Interna.	Natalia Rodríguez/ Directora de la fundación																								


16. ANEXOS

ANEXO NO.1 LISTA DE CHEQUEO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

INSTITUCION	FUNDACION DESAYUNITOS	
CONSULTOR/EVALUADOR	NATALIA RODRIGUEZ	

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC							
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION				OBSERVACIONES <small>ND= No Documentado NH= No se Hace D= Documentado H= Se Hace</small>	DOCUMENTOS DE SOPORTE
		ND NH	H ND	D NH	D H		
4 REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD							
4.1 Requisitos generales	La Dirección ha estructurado su SGC bajo un enfoque de procesos, orientado hacia la mejora continua de su eficacia, bajo las directrices y requisitos de ISO 9001				1		
	El enfoque de procesos del SGC ha tenido en cuenta: a. La identificación y determinación de la secuencia de los procesos b. El establecimiento de criterios y métodos para la operación y control de los procesos c. La asignación de recursos y la implementación efectiva del seguimiento y control d. La mejora continua de su eficacia. e. El control sobre los procesos subcontratados o delegados a terceros, dentro del ámbito del SGC.				1		
4.2 Requisitos de la documentación	La organización dispone de un manual de calidad en el que describe el SGC, su alcance y exclusiones, presenta la política de calidad, referencia los procedimientos y documentos de soporte, e ilustra la interacción entre los procesos.				1		
	Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.				1		
5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN							
5.1 Compromiso de la dirección	La alta dirección hace evidente su compromiso con el SGC, mediante su liderazgo y participación en la formulación y despliegue de la política y objetivos de calidad, en la revisión del SGC, al igual que en las comunicaciones a toda la organización en donde destaca la importancia de cumplir con los requisitos.				1		
5.2 Enfoque al cliente	La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera sistemática y regular				1		
	Asegura la organización que se han considerado los requisitos legales y reglamentarios				1		
5.3 Política de la calidad	La organización ha establecido y divulgado una política de calidad acorde con su naturaleza y características.				1		
	Las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas son entendidas y consideradas como punto de referencia para formular la política de calidad				1		
	La política de calidad incluye un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.				1		
	La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.				1		
5.4 Planificación	Con el liderazgo de la alta dirección, se establecen y despliegan los objetivos de calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.				1		
	Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas medibles.				1		
	Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro				1		
	La dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos				1		
	La planificación del SGC se ha configurado de tal manera que permite asegurar tanto el cumplimiento de los requisitos de calidad, como el de los objetivos y metas establecidos.				1		
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	La organización ha establecido e implementado de manera efectiva disposiciones que le permiten asegurar la integridad del SGC, no obstante los cambios que se puedan requerir.				1		
	La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al personal de la organización.				1		
	Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para retroalimentar a la gerencia acerca del desempeño del SGC, asegurar la planificación, implementación y mejora del SGC, y para promover la toma de conciencia acerca de los requisitos del cliente.				1		
	Las comunicaciones hacen énfasis en la retroalimentación acerca del cumplimiento de los requisitos, objetivos y logros de calidad, al igual que en la mejora en el desempeño y eficacia del SGC.				1		
	La alta dirección asegura que los procesos de comunicación interna son adecuados, y que sus empleados conocen a donde acudir por información sobre la gestión de la calidad en la organización				1		
5.6 Revisión por la dirección	La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la revisión del SGC.				1		
	Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la dirección.				1		
	Las revisiones del SGC consideran según se requiera, la revisión y/o cambios de su política y objetivos de calidad.				1		
	Durante la revisión por la dirección se evalúa y analiza la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización.				1		
	La revisión del SGC genera salidas en las que se consideran decisiones claves para el futuro y proyecciones del SGC, asignación de recursos, y reformulación de objetivos y metas de calidad, según se requiera.				1		

ANEXO NO.2 MANUAL DE CALIDAD FUNDACION DESAYUNTOS

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO:	
		VERSIÓN:	1
		FECHA:	02/0982014
		DOCUMENTO CONTROLADO Página 51 de 68	

1. PRESENTACIÓN DE LA FUNDACION

1. MISIÓN

La fundación desayuntitos es una Organización sin ánimo de Lucro que apoya a niños y niñas de escasos recursos que se encuentran ubicados en la localidad de Engativá en el barro las ferias; brindándoles un programa nutricional, refuerzo pedagógico y una escuela de padres para articular una formación integral donde van a tener oportunidades para mejorar su calidad de vida a nivel personal, familiar y social con el fin de aportar en la construcción de una Colombia mejor.

2. VISIÓN

En el 2018 seremos una fundación modelo de auto sostenibilidad y Generación de valor social, con programas de desarrollo integral y superación para niños, niñas y Jóvenes (delimitamos) creando para ellos mejores oportunidades de progreso y calidad de vida.

4. VALORES:

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Transparencia
- ✓ Integridad

5. SERVICIOS

La Fundación cumple con los requisitos fijados en el artículo 125 -1 del Estatuto Tributario, para recibir donaciones los cuales son:

Haber sido reconocida como persona jurídica sin ánimo de lucro y estar sometida en su funcionamiento a vigilancia oficial.

Haber cumplido con la obligación de presentar la declaración de ingresos y patrimonio o de renta, según el caso, por el año inmediatamente anterior al de la donación. La fundación se encuentra al día con la presentación de la declaración de ingresos de renta y complementarios ante la DIAN.

Manejar, en depósitos o inversiones en establecimientos financieros autorizados, los ingresos por donaciones. La Fundación tiene cuenta de ahorros en Bancolombia, (Número 07139286299).

6. PROGRAMAS

La fundación desayunitos es una organización sin ánimo de lucro que apoya a los niños y niñas del Barrio Las Ferias en Bogotá D.C. suministrándoles de forma gratuita:

Una alimentación balanceada representada en desayunos, refrigerios y almuerzos, buscando obtener la nutrición necesaria para tener un peso y talla adecuados para su edad.

Y de igual forma se realiza un acompañamiento pedagógico donde se fortalece un proyecto de vida con actividades donde los niños desarrollan competencias y habilidades para su desempeño en una sociedad incluyente.

Siendo conscientes que los niños y las niñas beneficiados no tienen ninguna discapacidad física, son personas que hacen parte de una población altamente vulnerable. Son los niños escolarizados los que no cuentan con un plan alimenticio básico y que se encuentran expuestos a factores de riesgo como maltrato, desnutrición, abandono, deserción escolar, violencia intrafamiliar, drogadicción, explotación laboral infantil y abuso entre otros.

7. Benefactores: La Fundación cuenta con varias formas de obtener recursos como:

- ✓ Donaciones de dinero y en especie
- ✓ Realiza actividades de reciclaje y venta de ropa usada.
- ✓ Las familias de los niños beneficiados aportan a la fundación actividades de voluntariado.
- ✓ Mensualidad por valor de \$26.000 por niños.

8. Por lo tanto se puede indicar que los benefactores de la fundación son:

- ✓ Las Familias de los niños beneficiados
- ✓ Personas naturales
- ✓ Personas Jurídicas
- ✓ La Arquidiócesis de Bogotá por medio del Banco de Alimentos.

- ✓ Universidades de la ciudad de Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, Fundación universitaria Monserrate, Universidad de la Salle, y la Corporación universitaria Minuto de Dios las cuales prestan labor social en esta fundación.
- ✓ El Gobierno Distrital por medio de políticas.
- ✓ La empresa Valentina auxiliar carrocera que es la fundadora y principal benefactora.

9. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El presente documento describe el Sistema de Gestión de la Calidad y los requisitos aplicables de la norma ISO 9001 para los servicios que presta la Fundación desayunitos.

Nuestro Sistema se ha establecido para garantizar el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes, la satisfacción de sus necesidades, el control y mejoramiento de los procesos de nuestra organización cumpliendo con los requisitos legales y los planteados en el sistema.

10. TERMINOS Y DEFINICIONES

PROCESOS: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO: Resultado de un Proceso y/o resultado de la prestación de un Servicio

PROCEDIMIENTO: Forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

SATISFACCION: Percepción que tienen los clientes de Grupo OET, sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

11. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

11.1 Los documentos del Sistema de la Calidad incluyen entre otros:

- ✓ Declaraciones Documentadas de la Política y Objetivos de Calidad
- ✓ Manual de Calidad
- ✓ Procedimientos documentados requeridos por la norma como son:
- ✓ Procedimiento Elaboración y Control de documentos
- ✓ Procedimiento Control de Registros
- ✓ Procedimiento Servicio No Conforme
- ✓ Procedimiento de Auditorías Internas
- ✓ Procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas

12. MANUAL DE CALIDAD

El presente Manual Constituye el documento básico del Sistema de Gestión de Calidad, el cual contempla los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001: 2008 y su forma de cumplimiento por parte de la fundación desayunitos.

OBJETIVO

Describir el alcance del Sistema de Gestión de la fundación desayunitos, enfocado a la satisfacción de Los clientes (niños y niñas de la fundación):

13. ALCANCE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA FUNDACION DESAYUNITOS

PROCESOS ESTRATEGICOS:

Direccionamiento: Donde las directivas de la Fundación tiene la responsabilidad de establecer la planeación estratégica y las Políticas con las cuales la fundación se regirá para cumplir su visión.

Gestión de recursos: Esta área de la fundación analiza las necesidades con las que Desayunitos cuenta y su principal labor es conseguir los recursos necesarios para el desarrollo de la labor social fomentando su política de auto sostenibilidad.

Control: La Fundación como toda empresa debe tener control sobre sus procesos, por lo cual se establece que deben tener revisor fiscal y realizar auditorías periódicamente en cada proceso.

14. PROCESOS MISIONALES

14.1 Programa Nutricional: Enfocado a apoyar a los niños y las niñas del Barrio Las Ferias suministrándoles una alimentación balanceada (desayunos, refrigerios y almuerzos), buscando obtener la nutrición necesaria para tener un peso y talla adecuados para su edad.

14.2 Programa Pedagógico: Enfocado a apoyar a los niños y las niñas del Barrio Las Ferias suministrándoles un acompañamiento pedagógico donde se fortalece un proyecto de vida con actividades donde los niños desarrollan competencias y habilidades para su desempeño en una sociedad.

14.3 Escuela de Padres: Los acudientes de los niños beneficiarios del programa juegan un papel importante y deben participar en los seminarios y talleres que se desarrollan sobre nutrición, salud, psicología y liderazgo, para que ellos contribuyan a la formación adecuada de los niños y niñas de la Fundación.

15. PROCESOS DE APOYO

15.1 Gestión Administrativa: Es la parte operativa de toda organización, encargada de manejar los trabajos diarios que se presenten, como cartas, arreglos operativos, logística y en general todas aquellas funciones que no corresponden a la misión de la empresa pero hay necesidad de realizarlos.

15.2 Gestión Financiera: Los recursos debe ser utilizados adecuadamente por lo anterior es imprescindible una adecuada adquisición de recursos y manejo de los mismos.

15.3 Gestión Humana: La Fundación por ser prestadora de servicio requiriere un perfil específico para las personas que contrata, adicionalmente debe velar por la adecuada contratación y manejo del mismo.

16. EXCLUSIONES:

El Sistema de Gestión de Calidad de **LA FUNDACION DESAYUNITOS** excluye el numeral 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición de la norma ISO 9001 versión 2008, teniendo en cuenta en el desarrollo de las actividades inherentes al objeto social no se requiere de ningún equipo de medición y seguimiento para proporcionar evidencia de la conformidad de su servicio.

17. CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

Revisión y Aprobación: La elaboración de este Manual está a cargo del Coordinador de Calidad, la revisión y aprobación es responsabilidad de La directora de la fundación quien verifica la utilidad de lo descrito con respecto a los procesos de la organización.

Control de copias: Existe 1 copia controlada del Manual de Calidad (magnético)

Control de Cambios: Es responsabilidad del Coordinador de Calidad, mantener actualizado el Manual de Calidad así como los anexos que hacen parte del mismo.

18. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

ENFOQUE AL CLIENTE

La DIRECCION DE LA FUNDACION DESAYUNITOS asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. Además dispone de herramientas que permitan evaluar el grado de satisfacción del cliente, como encuestas de satisfacción del cliente, notas de felicitaciones, entre otros mecanismos que faciliten captar la percepción del cliente.

19. POLÍTICA DE CALIDAD

La Fundación Desayunitos brinda a los niños de escasos recursos, una buena alimentación en condiciones higiénicas y de salubridad estipuladas por la ley, contribuye a evitar la deserción escolar, realizando asesorías de tareas y reforzando temas aprendidos para un mejor desempeño académico y en la mismas condiciones alejar a los menores de los peligros a que se exponen como el alcoholismo y la drogadicción mediante el acompañamiento en sus horas libres; lo anterior con el ánimo de contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los mismos y al mismo tiempo de la familia en general.

La fundación desayunitos a través de su apoyo a niños y niñas de escasos recursos, brindándoles alimentación y una orientación adecuada y brindándoles un programa nutricional, refuerzo pedagógico y una escuela de padres para articular una formación integral donde van a tener oportunidades para mejorar su calidad de vida a nivel personal, familiar y social se compromete a satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de sus partes interesadas mediante el mejoramiento continuo de sus procesos, contando con personal competente, capacitado y comprometido en el desarrollo de su misión.

20. PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

OBJETIVOS DE CALIDAD

Se han definido los objetivos que a continuación se relacionan, incluyendo los Objetivos necesarios para cumplir los requisitos del servicio que presta la fundación desayunitos

Ofrecer con la más alta calidad, alimentación y orientación adecuada para los niños y niñas de escasos recursos buscando una orientación adecuada donde va a tener oportunidades para mejorar su calidad de vida a nivel personal, familiar y social con el fin de aportar en la construcción de una Colombia mejor.

Asegurar el cumplimiento de requisitos de las partes interesadas en forma segura, oportuna y confiable.

Garantizar la prestación de un servicio excelente contribuyendo al mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de calidad.

Promover y fortalecer la participación, compromiso y formación de todos los colaboradores de la FUNDACION DESYUNITOS. (Sin ánimo de lucro)

21. PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

La fundación desayunitos, identifica las actividades y recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir los requisitos del cliente a través de la Planificación de la Calidad. La Planificación del SGC se realiza para garantizar la integridad del Sistema, la identificación de los procesos, su interacción mediante caracterizaciones (Ver Anexo 2.) y asegurar la eficacia del sistema a través de los Indicadores de Gestión establecidos para cada proceso mediante el procedimiento seguimiento medición, análisis y mejora (Ver Matriz de indicadores). La planificación del Sistema está contenida en el proceso de Dirección el cual describe las actividades necesarias para cumplir los requisitos del SGC. Esta planificación permite reaccionar ante cambios de la legislación aplicable o cambios tecnológicos que puedan afectar la calidad del servicio y el sistema en general.

22. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION

La estructura organizacional de **La fundación desayunitos** se evidencia en el Organigrama de la compañía (Ver anexo 1.) Las responsabilidades están definidas en cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, en los perfiles de cargo de cada uno de los colaboradores. Estas responsabilidades y autoridades son comunicadas a todos los miembros de la fundación desayunitos considerando que todos los cargos afectan la calidad del Servicio.

Se ha elegido como representante de la dirección a la Directora de la fundación, quien posee la responsabilidad y autoridad para:

- ✓ Asegurar que se establecen implementa y mantienen los procesos necesarios para el SGC
- ✓ Informar al fundador sobre el desempeño del SGC
- ✓ Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Organización.

23. COMUNICACIÓN INTERNA

La Fundación desayunitos, ha establecido un sistema de comunicación interna basado en los siguientes puntos:

Toda la información relacionada con las actividades que desarrollan los colaboradores de la fundación; serán comunicadas directamente, a través de cartas, memorandos, correos electrónicos, entre otros.

Los canales de comunicación manejados en la organización son:

Carteleras

Boletines Informativos

Circulares informativas
Circulares Normativas
Correos electrónicos corporativos
Cartas
Teléfono/Celular corporativo

24. Todo el personal tiene acceso directo al director para que cualquier consulta, duda o sugerencia que precise aclarar

Para cuestiones relativas al SGC todo el personal tiene acceso directo al Coordinador de Calidad, y creación de una carpeta con información de cada uno de los procesos con su respectiva documentación

Esta información se encuentra descrita y claramente informada mediante el procedimiento de comunicación interna y externas.

25. REVISION POR LA DIRECCION

Una vez al año el Coordinador de Calidad se reúne con el Director General para revisar el SGC, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continúa. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC. La información para la revisión así como los resultados vienen reflejados en el Acta de Revisión por la Dirección. (Ver acta de Revisión por la Dirección)

26. GESTION DE LOS RECURSOS

PROVISION DE RECURSOS

La dirección dispone de los recursos necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio (Físicos, Económicos, Humanos,), así mismo se compromete a aportar los recursos requeridos para asegurar el mantenimiento del sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia, así como aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes.

27. INFRAESTRUCTURA

28. La **fundación desayunitos**, proporciona la infraestructura adecuada, cuenta con espacios de trabajo en buenas condiciones.

29. AMBIENTE DE TRABAJO

30. Los espacios de trabajo gozan de condiciones climáticas adecuadas con suficiente iluminación y ventilación que permiten realizar las labores de manera efectiva.

31. PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

La organización planifica la prestación del servicio en las descripciones y caracterizaciones de procesos. Esta planificación es coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y determina:

32. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

El principal medio de comunicación con el cliente es de forma física mientras se presta el servicio a en las instalaciones de la fundación.

33. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

33.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Todas las actividades que intervienen en el servicio han sido planificadas en los procesos del programa nutricional, programa pedagógico y escuela de padres, en el que se han descrito las actividades que permiten desarrollar un control de procesos efectuando un seguimiento estricto a cada una de las actividades.

34. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La organización asegura la clara identificación de las operaciones desde el momento en que se asigna una tarea en el SPG y se reciben órdenes de servicio y/o solicitudes, eso se evidencia en los diferentes registros que se han creado como el Formato Seguimiento de Operaciones.

35. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una medida del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la Fundación recopila datos relativos a la Satisfacción del Cliente en base a:

36. AUDITORÍA INTERNA

37. La metodología adoptada por la organización, para la planificación y realización de las auditorías internas está definida en el procedimiento auditoría interna.

38. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS

39. La organización tiene definidos indicadores de gestión para cada uno de los procesos cuyo resultado permiten hacer seguimiento y medir su desempeño y eficacia, cuando no se alcanzan los resultados planificados, se analiza la situación y se implementan las correcciones y las acciones correctivas.

40. MEJORA CONTINUA.

La fundación tiene como estrategia mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad por medio de la utilización de la Política y Objetivos de Calidad, resultados de la auditorias, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas, la Revisión por la Dirección y la sugerencias de mejora aportadas por el personal.

41. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

42. La Fundación toma acciones para eliminar la causa de las no conformidades reales o potenciales con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir mediante el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas y la metodología para su manejo desde la identificación hasta la verificación de la eficacia de la acción tomada.

ANEXO NO.3 PLAN OPERATIVO PEDAGOGICO FUNDACION DESAYUNTOS

		PROCESO PEDAGOGICO										
		Ciudad	Bogotá	Fecha de Elaboración	PRIMER SEMESTRE	Elaborado por:		CRISTINA RAMIREZ GIRALDO				
COMPONENTE	SELECCIÓN DEL FOCO DE TRABAJO	OBJETIVOS	INDICADORES	TIEMPO DE EJECUCIÓN	ACTIVIDADES	TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO (PROGRAMACIÓN DE ACCIONES)		EVIDENCIA	ESTRATEGIA O ACCIÓN DE SEGUIMIENTO	
				primario, mediano, largo				FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN			
PLAN OPERATIVO 2015	PEDAGOGICO	PROMOVER AL MEJORAMIENTO ACADEMICO	ESTABLECER PLAN DE ACCION DE MEJORAMIENTO EN EL DESEMPEÑO ACADEMICO DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS EN LAS DIFERENTES INSTITUCIONES ACADEMICAS QUE PERTENECEN CON EL FIN DE DISMINUIR LA DESERCIÓN ESCOLAR POR BAJO RENDIMIENTO	META: MEJORAR EL DESEMPEÑO ESCOLAR EN UN 80%	inmediato	Realizar el diagnostico inicial de cada uno de los niños y las niñas	Observación, evaluación por áreas del desarrollo	docente	Enero de 2015	Abril de 2015	diagnostico	juego de roles, evaluación por áreas, documento final
					mediano	plan de recuperación y reforzamientos	recopilación del sistema externo de valoración académica	directora, docente	Abril de 2015	Abril de 2015	boletines de los colegios	plan de recuperación
							recopilación del sistema externo de valoración académica	directora, docente	junio de 2015	junio de 2015	boletines de los colegios	plan de recuperación
							recopilación del sistema externo de valoración académica	directora, docente	Diciembre de 2015	Diciembre de 2015	boletines de los colegios	aprobación y recuperación
							recopilación del sistema externo de valoración académica	directora, docente	Diciembre de 2014	Diciembre de 2015	boletines de los colegios (evaluación pedagógica final por la docente de la fundación)	aprobación y mejoramiento final
							recopilación del sistema externo de valoración académica	directora, docente	Diciembre de 2014	Diciembre de 2015	boletines de los colegios (evaluación pedagógica final por la docente de la fundación)	aprobación y mejoramiento final
			REFORZAR LA SEGUNDA LENGUA (INGLES) META : MEJORAR LOS RESULTADOS DE LA APROPIACION DEL PROGRAMA Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO ACADEMICO	MEDIANO	promover el reforzamiento del ingles como herramienta de mejoramiento academico	diagnostico inicial	docente, voluntaria extranjera	Enero de 2015	Diciembre de 2015	EVALUACION FINAL	META : MEJORAR LOS RESULTADOS DE LA APROPIACION DEL PROGRAMA Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO ACADEMICO	
			CUMPLIR CON EL RINCÓN DEL CUENTO META : 80% SOBRE LOS RESULTADOS DEL CUENTO VIAJERO EVALUACION PERMANENTE	inmediato	IMPLEMENTAR EL RINCÓN DE CUENTO COMO ESTRATEGIA PARA LA COMPRENSIÓN LECTORA	Seguimiento a los niños y niñas participantes	DOCENTE, VOLUNTARIA	Marzo de 2015	Diciembre de 2015	FOTOGRAFÍAS CUENTO VIAJERO	META : 80% SOBRE LOS RESULTADOS DEL CUENTO VIAJERO EVALUACION PERMANENTE	
		PROYECTOS UNIVERSIDADES	PROMOVER PROGRAMAS DE APOYO AL DESEMPEÑO ESCOLAR	PRIMERA INFANCIA	inmediato	PROMOVER UN PROCESO DE APRENDISAJE SIGNIFICATIVO PARA LA PRIMERA INFANCIA	TALLERES DE VALORES DESDE LOS SUEÑOS DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS	DOCENTE Y PRACTICANTES	Marzo de 2015	Diciembre de 2015	FOTOGRAFÍAS, SOCIALIZACION PROYECTO DE CADA SEMESTRE	SOCIALIZACION DE PROYECTO Y RESULTADOS FINALES EVALUACION DE LOS NIÑOS Y LA DIRECTORA DE LAS PRACTICANTES
				SEGUNDA INFANCIA	inmediato	PROMOVER UN PROCESO DE APRENDISAJE SIGNIFICATIVO PARA LA SEGUNDA INFANCIA	PROMOVER LA CONSTRUCCION DE SU PROYECTO DE VIDA	DOCENTE Y PRACTICANTES	Marzo de 2015	Diciembre de 2015	FOTOGRAFÍAS, SOCIALIZACION PROYECTO DE CADA SEMESTRE	META: MEJORAR EL % DE LOS RESULTADOS FINALES EN LAS CALIFICACIONES EVALUACION DE LOS NIÑOS Y LA DIRECTORA DE LAS PRACTICANTES

BIBIOGRAFIA

Ramírez, Cristina. (2013). Quiénes somos? recuperado el 8 de agosto de 2014 <http://www.fundaciondesayunitos.org/es/>

Extraído el 13 de agosto de 2014, 10 características que debe tener la misión de tu empresa, disponible en: <http://www.hazaconsejerostecnicos.com/10-caracteristicas-que-debe-tener-la-mision-de-tu-empresa/>

Fundación sin ánimo de lucro, Desayunitos, Calle 75 No. 69P 34, Barrio las ferias, Bogotá Colombia.

Sandoval, Carlos. Extraído el 13 de agosto de 2014, Características de la visión, Reportan cifras de violencia intrafamiliar, disponible en: <http://www.sistemaspea.info/caracteristicas-de-la-vision/>

República de Colombia, Departamento para la Prosperidad Social, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia de la Fuente de Lleras (ICBF) 2013

ICONTEC, International, ISO 9001 SGC

Anexo 2, plan de trabajo, programas de prácticas empresariales, pontificia universidad Javeriana.

Extraído el 18 de agosto de 2014, Planteamiento de una investigación, disponible en: http://www.integrando.org.ar/investigando/el_problema.htm

Extraído el 25 de agosto de 2014, ¿Que es gerencia social?, disponible en: <http://es.scribd.com/doc/4266708/Que-es-la-Gerencia-Social>

Extraído el 7 de septiembre, la iniciativa de la comunicación, gerencia social y procesos de comunicación comunitaria, disponible en: <http://www.comminit.com/la/node/149742>

Extraído el 28 de Octubre de 2014, requisitos de la documentación, en: <http://www.normas9000.com/iso-9000-9.html>

Extraído el 24 de Octubre de 2014, guía de la calidad, en: <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico>

Extraído el 21 de agosto de 2014, Inclusión Social y desarrollo humano, disponible en: <http://www.revistahumanum.org/revista/inclusion-social-y-desarrollo-humano/>

Extraído el 25 de agosto de 2014, Inclusión social y desarrollo humano, revista humanum, disponible en: <http://www.revistahumanum.org/revista/inclusion-social-y-desarrollo-humano/>

Gutiérrez, Gabriela; Entreprenurn México. Feb 2006, Vol. 14 Issue 2, Pag98-99. 2p.

Bogotá / Fecha (15/11/2014)

YO, CRISTINA RAMIREZ estoy al tanto del avance en el proyecto lider **IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2008 FUNDACION DESAYUNITOS - AÑO 2014**, el cual está siendo elaborado por NATALIA RODRIGUEZ en el marco de su Práctica Empresarial en LA FUNDACION DESAYUNITOS.

Firma del estudiante

Natalia Rodriguez

Firma del jefe:

Cristina Ramirez

DESAYUNITOS



PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE PRÁCTICAS UNIVERSITARIAS - PRÁCTICA SOCIAL

MATRIZ DE ANÁLISIS DE RENDIMIENTO Y COMPETENCIAS ELABORADA POR EL JEFE INMEDIATO

Nombre de la institución:	Fundación de Ayuda Social
Área de trabajo:	Calidad
Nombre completo del estudiante:	Natalia Rodríguez Guerrero
Nombre responsable de prácticas:	Cristina Kumatz
Cargo del jefe responsable de práctica:	Cristina Kumatz

MATRIZ DE ANÁLISIS DE RENDIMIENTO DEL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA SOCIAL

Para cada criterio por favor indique la casilla que identifique el desempeño del estudiante en una escala de 0 a 100%

ASPECTO	DESEMPEÑO (%)
1. ACTITUD PERSONAL HACIA EL TRABAJO	
1.1 Asumió los responsabilidades asignadas con entusiasmo y compromiso	90%
1.2 Mostró actitud positiva y disposición hacia el trabajo	95%
1.3 Tiene gran resistencia ante las tareas asignadas, tomadas como desafíos	95%
1.4 Se mantuvo libre de problemas persistentes	90%
2. RELACIONES CON LA ENTIDAD	
2.1 Identificó la Misión y principios de la Entidad	100%
2.2 Se involucró en la Entidad en el aspecto del trabajo propuesto	95%
2.3 Estableció los canales de comunicación e intercambios necesarios para realizar su trabajo	90%
2.4 Mantuvo buenas relaciones con sus inmediatos	95%
2.5 Trabajó en la generación de una cultura de trabajo al interior de la Entidad	95%
3. RELACIONES CON LA COMUNIDAD	
3.1 Se relacionó con la comunidad beneficiaria del trabajo realizado	100%
3.2 Motivó a la comunidad y logró disponer recursos	85%
3.3 Formó y orientó a los líderes comunitarios de trabajo en procura de los objetivos propuestos	90%
3.4 Logró comprometer a la comunidad en procura de los objetivos	90%
4. EL ALCANCE (EXPECTATIVAS) DEL TRABAJO REALIZADO	
4.1 Se cumplió el trabajo en la CANTIDAD esperada	90%
4.2 Se cumplió con los OBJETIVOS y METAS planeados para el hecho	100%
4.3 Se cumplió con la OPORTUNIDAD (puntualidad) esperada	100%
4.4 Se hizo un aporte real al DESARROLLO CONCEPTUAL y profesional del trabajo	100%
4.5 Hay un VALOR AGREGADO que dejó al (la) estudiante	100%
5. EL IMPACTO DEL TRABAJO REALIZADO	
5.1 Se logró el MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN de la entidad	90%
5.2 El trabajo realizado se realizó positivamente a la entidad	100%
5.3 Se contribuyó a mejorar los OBJETIVOS Y ORIENTACIONES del trabajo propuesto	100%

MATRIZ DE ANÁLISIS DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS DEL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA SOCIAL

COMPETENCIAS PERSONALES

Para cada definición por favor indique con una X EN LA CASILLA CORRESPONDIENTE la periodicidad con la que observa ese al estudiante para en práctica dicha competencia. Si es el desarrollo de la Práctica Social y dentro las condiciones de la organización no se han presentado situaciones donde el estudiante haya podido demostrar dicha competencia por favor deje la casilla en blanco.

DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA	NO APLICA
1. Tiene disposición para trabajar por objetivos claros	X				
2. Tiene un trato amable y cordial con los demás	X				
3. Tiene facilidad para trabajar en colaboración con otros	X				

10. Reconoce y acepta la opinión de otros	✓				
11. Busca información de referencia para cumplir con las actividades propuestas	✓				
12. Cuestiona y busca diferentes alternativas para lograr nuevos logros	✓				
13. Tiene la habilidad para manejar retos de manera innovadora	✓				
14. Logra hacerle entender por los demás	✓				
15. Tiene curiosidad y fomento en su conocimiento	✓				
16. Se enfrenta a situaciones futuras	✓				
17. Desarrolla acciones considerando otros actores	✓				
18. Tiene en cuenta los efectos que sus acciones tienen a largo plazo	✓				
19. Identifica oportunidades de mejora para la entidad	✓				
20. Lidera y orienta proactivamente en todas las tareas en las cuales se involucra	✓				
21. Se pone al frente de su equipo de trabajo, obteniendo los mejores resultados	✓				
22. Tiene seguridad en sí mismo				✓	
23. Toma decisiones con confianza propia				✓	
24. Responde y acepta las expectativas y responsabilidades				✓	
25. Mantiene control en situaciones de contingencia				✓	
26. Maneja su tiempo de manera eficiente				✓	
27. Comprende su capacidad de análisis en una situación de crisis				✓	
28. Sale a ganar y defender sus ideas frente a terceros				✓	
29. Promueve a otros para lograr consensos				✓	
30. Tiene la habilidad para actuar de un liderazgo y conflictos sociales o laborales	✓				
31. Organiza de manera clara sus ideas y las planifica por escrito	✓				
32. Reconoce y se le facilita identificar los aspectos más relevantes de una situación o problema	✓				
33. Tiene capacidad para resolver un problema analizando diferentes opciones, conceptos y relaciones administrativas	✓				
COMENTARIOS ADICIONALES SOBRE LA CALIDAD DEL TRABAJO DEL ESTUDIANTE, RECOMENDACIONES					
<p><i>Natalia es una mujer con un excelente sentido de pertenencia al cual respaldamos un proceso de crecimiento de todos que efectuamos en reuniones de cada una de las áreas operativas.</i></p>					
<p><i>[Firma]</i></p>			<p><i>[Firma]</i></p>		
<p>FIRMA DEL JEFE O RESPONSABLE DE PRACTICA</p>			<p>FIRMA DEL ESTUDIANTE</p>		
<p>FECHA</p>			<p>FECHA</p>		

