

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN
NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2015 PARA LA FUNDACION COLOMBIA FLORECE
DEDICADA A LA PRESTACION DE SERVICIO A LA PRIMERA INFANCIA EN EL
DEPARTAMENTO DE NARIÑO

PRESENTADO POR:
DIEGO FERNANDO MARQUEZ BRAVO
KAREN LILIANA ANGULO

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS – DIPLOMADO
SAN JUAN DE PASTO
2017

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN
NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2015 PARA LA FUNDACION COLOMBIA FLORECE
DEDICADA A LA PRESTACION DE SERVICIO A LA PRIMERA INFANCIA EN EL
DEPARTAMENTO DE NARIÑO

PROPUESTA ANTEPROYECTO PARA OPTAR EL TITULO DE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS, OPCION DE GRADO MODALIDAD
DIPLOMADO

PRESENTADO POR:
DIEGO FERNANDO MARQUEZ BRAVO
KAREN LILIANA ANGULO

ASESOR: DR JULIO IGNACIO GARZON

DIPLOMADO

DIPLOMADO EN IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
NORMA ISO 9001:2015, 14001:2015 OHSAS 18001:2007, COMO OPCION DE
GRADO A ESTUDIANTES DE AMINISTRACION DE EMPRESA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS – DIPLOMADO
SAN JUAN DE PASTO
2017

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en este Trabajo de Grado son Responsabilidad de los autores.

Artículo 1 del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanado por el Honorable Concejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de Aceptación:

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Noviembre de 2017

RESUMEN

La fundación Colombia florece fue creada en la ciudad de Bogotá en septiembre de 2015 otorgado(a) en asamblea constitutiva, inscrita en esta cámara de comercio el 30 de septiembre de 2015 de las entidades sin ánimo de lucro, fue constituida la entidad denominada fundación Colombia florece.

El objetivo de la fundación Colombia florece, es de servicio social que busca ayudar a las familias colombianas, ubicadas en área urbana o rural a nivel nacional y que requieran apoyo para su desarrollo, con el fin de mejorar su calidad de vida, fortalecer sus lazos afectivos, sus potencialidades, competencias y talentos; así como la construcción de un proyecto de vida en común. Objetivos específicos a. diseñar estrategias de trabajo y abordaje de las familias colombianas con el fin de fortalecer factores protectores y la superación de aquellos factores que afectan negativamente. b. desarrollar e implementar programas dirigidos a las familias colombianas, en sus diferentes grupos poblacionales, en beneficio de su crecimiento y desarrollo y mejorar su calidad de vida.

Con la implementación de Sistemas de Calidad basados en la Norma ISO 9001 versión 2015 las empresas generan un gran avance en el desarrollo de Sistemas Administrativos basados en la Gestión de calidad, lo cual es importante y largo plazo en su supervivencia y crecimiento en todos los aspectos. La inclusión de las disposiciones necesarias para cumplir el requisito relacionado con los aspectos legales le da a la empresa una herramienta sólida para minimizar los riesgos de multas, sanciones o castigos por incumplimientos legales. La fundación Colombia florece, Consecuente de esa necesidad se ha encaminado a la consecución de la calidad de su servicio, siendo este trabajo una exposición del diagnóstico de la situación actual de la organización y de las actividades que se deben desarrollar para alcanzar la certificación de su sistema de gestión de la calidad de acuerdo a cada capítulo donde figuran los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2015. Gracias a este diagnóstico, la alta dirección de fundación Colombia florece. Conocerá las falencias y fortalezas que posee su organización y además recibirá un plan a seguir, donde pueden desarrollar las estrategias planteadas para la consecución en un futuro de la certificación. Todas las recomendaciones aquí expuestas son primordiales y se ajustan a la realidad laboral y económica de la organización Fundación Colombia Florece. Las cuales facilitarán el desarrollo y crecimiento de la empresa en un medio cada vez más competitivo.

Palabras clave: calidad, servicio, compromiso

ABSTRACT

The Colombia Foundation was created in the city of Bogotá in September 2015 granted (a) in constituent assembly, registered in this chamber of commerce on September 30, 2015 of the non-profit entities, constituted in the constitution of the Fundación Colombia flowers

The objective of the Colombia Blooming Foundation is the social service that seeks to help Colombian families, located in the urban or rural area at the national level and that require support for their development, in order to improve their quality of life, strengthen their affective ties, their potential, skills and talents; as well as the construction of a life project in common. Specific objectives a. strategies of work and approach of the Colombian families in order to protect the protective factors and the overcoming of factors that negatively affect. second. develop and implement programs aimed at Colombian families, in their different population groups, for the benefit of their growth and development and improve their quality of life.

With the implementation of Quality Systems based on the ISO 9001: 2015 standard, companies generate a great advance in the development of Administrative Systems based on Integral Quality Management, which is important and long-term in their survival and growth in all aspects. The inclusion of the necessary provisions to comply with the requirement related to legal aspects gives the company a solid tool to minimize the risks of fines, sanctions or penalties for legal breaches. The Colombian foundation flourishes, consistent with this need has been aimed at achieving the quality of its service, this work being an exhibition of the diagnosis of the current situation of the organization and the activities that must be developed to achieve certification of its quality management system according to each chapter where the requirements demanded by the norm NTC ISO 9001: 2015 appear. Thanks to this diagnosis, the top management of Foundation Colombia flourishes. You will know the shortcomings and strengths that your organization has and you will also receive a plan to follow, where you can develop the strategies proposed to achieve the certification in the future. All the recommendations presented here are essential and are adjusted to the labor and economic reality of the Foundation Colombia Florece organization. Which will facilitate the development and growth of the company in an increasingly competitive environment

Keywords: quality, service, commitment

CONTENIDO

INTRODUCCION	15
JUSTIFICACION	16
1. ASPECTOS GENERALES.....	17
1.1 DEFINICION DEL TEMA.....	17
1.2 DEFINICION DEL TITULO	17
1.3 LINEA Y SUBLINEA DE INVESTIGACION	17
1.3.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	17
1.3.2 SUB- LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	17
1.4 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.5 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.5.1 DESCRIPCION DE LA SITUACIÓN ACTUAL:.....	18
1.5.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.6 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.7 OBJETIVOS	19
1.7.1 OBJETIVO GENERAL.....	19
1.7.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	19
1.8 DELIMITACION.....	20
1.9 PROCESO METODOLOGICO	20
1.9.1 TIPO DE ESTUDIO:.....	20
1.9.2. POBLACION Y MUESTRA:	20
1.9.3 METODO DE INVESTIGACION:	21
1.10 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	21
1.10.1 FUENTES PRIMARIAS	21
1.10.2 FUENTES SECUNDARIAS.....	22
1.10.3 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	22
2. MARCO REFERENCIAL.....	23
2.1 MARCO CONCEPTUAL.....	23
2.2 MARCO CONTEXTUAL.....	25
2.2.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA	25

2.2.2 UBICACIÓN GEOGRAFICA	27
2.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	28
2.3.1 ORGANIGRAMA.....	28
2.3.2 MISION	28
2.3.3 VISION.....	28
2.3.4 VALORES	29
2.4 MARCO TEORICO.....	29
2.4.1 ANTECEDENTES:.....	29
2.5 MARCO LEGAL	30
3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	31
4. DIAGNOSTICO SITUACIONAL ACTUAL.....	32
5. OBJETIVOS	33
5.1 OBJETIVO GENERAL	33
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	33
6. CLAUSULA 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	34
6.1 Clausula N°4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto	35
6.3 CLAUSULA N°4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	50
6.4 CLAUSULA N°4.4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	50
6.4.1 CLAUSULA N°4.4.1	50
7. CLAUSULA N°5 LIDERAZGO.....	52
7.1 CLAUSULA N°5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	52
7.1.1 CLAUSULA N°5.1.1 GENERALIDADES	52
7.1.2 CLAUSULA N°5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE	52
7.2 CLAUSULA N°5.2. POLITICA	53
7.2.1 CLAUSULA N°5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	53
7.2.2 CLAUSULA N°5.2.2. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD CLAUSULA	53
7.3 CLAUSULA N°5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES, Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	54

8. CLAUSULA N°6 PLANIFICACION	56
8.1 CLAUSULA N°6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	56
8.1.1 CLAUSULA 6.1.1 LA ORGANIZACIÓN DEBE PLANIFICAR.....	56
8.2 CLAUSULA N°6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS	58
8.2.1 CLAUSULA N°6.2.1	58
8.2.2 CLAUSULA N°6.2.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLO.....	60
8.3 CLAUSULA N°6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS	61
9. CLAUSULA N°7 APOYO.....	63
9.1 CLAUSULA N°7.1 RECURSOS	63
9.1.1 CLAUSULA N°7.1.1 PERSONAS.....	64
9.1.2 CLAUSULA N°7.1.2 INFRAESTRUCTURA	65
9.1.3 CLAUSULA N°7.1.3 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	65
9.1.4 CLAUSULA N°7.1.4 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	65
9.1.4.1CLAUSULA N°7.1.4.1. GENERALIDADES	65
9.1.5 CLAUSULA N°7.1. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	65
9.2 CLAUSULA N°7.2 COMPETENCIAS	66
9.3 CLAUSULA N°7.3 COMUNICACIÓN	66
9.4 CLAUSULA N°7.4 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	67
9.4.1 CLAUSULA N°7.4.1 GENERALIDADES	67
9.4.2 CLAUSULA N°7.4.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	67
9.4.3 CLAUSULA N°7.4.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	67
10. CLAUSULA N°8 OPERACIÓN	68
10.1 CLAUSULA N°8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	68
10.2 CLAUSULA N°8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	68
10.2.1 CLAUSULA N°8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.....	68
10.2.2 CLAUSULA N° 8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELATIVOS A LOS BIENES Y SERVICIOS.....	69

10.2.3 CLAUSULA N° 8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	69
10.2.3.1 CLAUSULA 8.2.3.1.....	69
10.2.4 CLAUSULA N°8.2.4 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	69
10.3 CLAUSULA N°8.3 DISEÑO DE PRODUCTO	69
10.4 CLAUSULA N°8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	70
10.4.1 CLAUSULA N°8.4.1 GENERALIDADES	70
10.4.2 CLAUSULA N°8.4.2 TIPO Y ALCANCE DE CONTROL	70
10.5 CLAUSULA N°8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.....	71
10.5.1 CLAUSULA N°8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PREVISIÓN DEL SERVICIO.....	71
10.5.2 CLAUSULA N°8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.....	71
10.5.3 CLAUSULA N°8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS	71
10.5.4 CLAUSULA N° 8.5.4 PRESERVACIÓN.....	71
10.5.5 CLAUSULA N°8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA..	71
10.6 CLAUSULA N°8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ..	72
10.7 CLAUSULA N° 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	72
11. CLAUSULA N°9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	73
11.1 CLAUSULA N°9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.	73
11.1.1 CLAUSULA N°9.1.1 GENERALIDADES.....	73
11.1.2 CLAUSULA N°9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	75
11.1.3 CLAUSULA N°9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	77
11.2 CLAUSULA N°9.2 AUDITORIA INTERNA	78
11.2.1 CLAUSULA N°9.2.1	78
11.2.2 CLAUSULA N°9.2.2	78
11.3 CLAUSULA N°9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	79
11.3.1 CLAUSULA N°9.3.1 GENERALIDADES.....	79
11.3.2 CLAUSULA N°9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	80

11.3.3 CLAUSULA N°9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	80
12. CLAUSULA N°10 MEJORA.....	81
12.1 CLAUSULA N°10.1. GENERALIDADES.....	81
12.2 CLAUSULA N°10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.	81
12.2.1 CLAUSULA N°10.2.1	82
12.3 CLAUSULA N°10.3 MEJORA CONTINUA	83
CONCLUSIONES.....	84
RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFÍA	86
ANEXOS	87
.....	91

LISTA DE CUADROS Y FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Mapa de ubicación Fundación Colombia Florece	25
Figura 2: Organigrama Fundacion Colombia Florece	26
Figura 3: Cronograma de actividades	28
Cuadro1: Aplicación de la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)	34
Cuadro 2: Matriz de Evaluación de Factor Externo – MEFE	35
Cuadro 3: Matriz de Perfil de Capacidad Interna – PCI	36
Cuadro 4: Matriz de perfil de oportunidad – amenazas (POAM)	38
Cuadro 5: Implementación de la matriz DOFA a la fundación Colombia florece	39
Cuadro 6: Ubicación Matriz de Evaluación	41
Cuadro 7: Matriz Gran Estrategia	41
Cuadro 8: Listado de Procesos	47
Cuadro 9: Mapa de procesos de la fundación Colombia florece	48
Cuadro 10: Formato responsables en los procesos	51
Cuadro 11: Formato clasificación de riesgos y plan de acción para abordarlos	54
Cuadro 12: Formato priorización de riesgos	55
Cuadro 13: Formato elaboración objetivos SMART	57
Cuadro 14: Formato contratos 605 institucional Ipiales	60
Cuadro 15: Presupuesto Cedes	61
Cuadro 16: Perfil de cargos	63
Cuadro 17: Formato control requisitos del servicio	65
Cuadro 18: Formato tabla de rangos para el análisis de indicador de calidad	71
Cuadro 19: Formato requerimientos del cliente	73

TABLA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1 - Matriz de Evaluación de factor Externo – MEFI	86
ANEXO 2 - Matriz de Evaluación de Factor Externo – MEFE	87
ANEXO 3 - Matriz de Perfil de Capacidad Interna – PCI	88
ANEXO 4 - Matriz de perfil de oportunidad – amenazas (POAM)	89
ANEXO 5 - Matriz análisis relación interno y externo (dofa)	90
ANEXO 6 – Objetivos	90
ANEXO 7 – principios y valores	91
ANEXO 8 - metodología matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos	91
ANEXO 9 - Encuesta de satisfacción	92
ANEXO 10 - Política de calidad	93
ANEXO 11 - Perfil de cargos	94
ANEXO 12 - Cuadro de clasificación de riesgo	95
ANEXO 13 - Clasificación de riesgos y plan de acción para abordarlos	96
ANEXO 14 - Cuadro de priorización de riesgo	96
ANEXO 15 - Cuadro elaboración objetivos Smart	97
ANEXO 16 - Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	97
ANEXO 17 - Presupuesto de la fundación Colombia florece	98
ANEXO 18 - Perfiles de cargos	99
ANEXO 19 - Listado maestro de documentos	100
ANEXO 20 - Formato de inventario documental	100
ANEXO 21 - Formato de requisitos	101
ANEXO 22 - Formato de auditoria a proveedor	101
ANEXO 23 - Formatos proveedores	102
ANEXO 24 - Listado madre de procesos y procedimientos	103
ANEXO 25 - Formato de indicadores	103
ANEXO 26 - Rangos de evaluación de indicadores	105

ANEXO 27 - Seguimiento y medición	105
ANEXO 28 - Auditoria interna	106
ANEXO 29 - Formato PQR	107
ANEXO 30 - Acciones preventivas, correctivas o de mejora	108

INTRODUCCION

De acuerdo a los análisis y planteamientos relacionados al Diplomado normas ISO 9001:2015 – Calidad se realizan observaciones detalladas y análisis en donde se determinan variables importantes y sus resultados, permitiendo verificar problemáticas entre otras deficiencias dentro de la Fundación ,se tiene como objetivo base algunas matrices que son de gran ayuda para el diagnóstico y otros documentos importantes y determinantes, que permiten un lenguaje común que facilitan el entendimiento general . La finalidad principal de las normas ISO 9001:2015 es orientar, coordinar, simplificar, unificar los usos para conseguir efectividad y calidad en el servicio que presta, siendo de gran ayuda dentro de las organizaciones, por esto la implementación de esta norma en las empresas es de gran importancia en todos sus aspectos dado que se analizan áreas y procesos para determinar las falencias y sus posibles soluciones.

La calidad es un tema de desarrollo y aplicabilidad dentro de las organizaciones, y ahora no se puede hablar de hacer las cosas bien sino de mantener un nivel de calidad adecuado durante la prestación del servicio.

Lo estudiado en el diplomado se lo va a proponer a la fundación Colombia Florece, que presta el servicio a la primera infancia con el objetivo de mejorar sus métodos, procesos administrativos y operativos, ya que en las circunstancias que está operando en el departamento de Nariño, no presenta el máximo de eficiencia en calidad.

JUSTIFICACION

La presente aplicación de las normas ISO 9001:2015 , nació con la necesidad de mejora dentro de la fundación Colombia florece se procede a recolectar toda la información necesaria para su posible análisis de cómo se encuentra la fundación en todas las áreas y procesos , se aplican las cláusulas estipuladas dentro del diplomado en donde se evalúa la situación actual en cada una de las matrices aplicadas de realizan o se determina su situación y se da su respectivo análisis de acuerdo a ello se aplica un plan de mejora .

Se propone determinar las falencias por procesos y de la misma manera sugerir a la fundación la posible implementación de la norma ISO 9001:2015 según se lo requiera, esto se evalúa de acuerdo a las necesidades presentadas en el diagnóstico de cada matriz, la implementación de esta norma me permite a la organización avanzar, progresar, teniendo en cuenta la gran ventaja que esto representa en calidad.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 DEFINICION DEL TEMA

Trabajo De Grado Modalidad de Diplomado, Implementación Norma ISO 9001:2015

1.2 DEFINICION DEL TITULO

Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015 para la Fundación Colombia Florece dedicada a la prestación de servicio a la primera infancia en el departamento de Nariño.

1.3 LINEA Y SUBLINEA DE INVESTIGACION

1.3.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Teoría organizacional

1.3.2 SUB- LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Ética y empresa

1.4 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La Fundación Colombia Florece requiere de una propuesta de implementación de la norma internacional ISO 9001:2015 debido a que necesita procesos de mejoramiento en la organización, para garantizar una mayor eficiencia y eficacia en la prestación del servicio a la primera infancia y ser más competitiva en el mercado teniendo como base principal la calidad.

1.5 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.5.1 DESCRIPCION DE LA SITUACIÓN ACTUAL:

La Fundación Colombia Florece es una fundación dedicada al servicio a la primera infancia y madres cabeza de familia, nació con la necesidad de mitigar la inasistencia y el preocupante alcance del gobierno a lugares marginados y de poco acceso, la Fundación nace en la ciudad de Bogotá , pero su operatividad principal se encuentra en el departamento de Nariño en el municipio de Tumaco con una capacidad de 3.000 cupos para la primera infancia , dadas las situaciones de orden público y la competencia desleal , y teniendo en cuenta el déficit administrativo de ese momento por los mal manejo, eliminando contratos a su cargo, luego de este inconveniente en operatividad la fundación decidió ingresar al banco de oferente del siguiente año, por ello, la fundación siguió con su labor y con nueva representante legal a cargo de los proyectos , estos fueron otorgados en Cundinamarca , Zipaquirá, Meta ,Pasto e Ipiales.

En este momento la fundación tiene contratos en Pasto e Ipiales en 2 modalidades, CDI (Centro de desarrollo infantil) – DIMF (desarrollo infantil y medio familiar) cuenta con más de 200 colaboradores profesionales en diferentes áreas , Psicólogos, enfermaras ,auxiliares pedagógicos , pedagogos , nutricionista , auxiliares administrativos ,auxiliar contable ,servicios generales , manipuladoras de alimentos , coordinadores zonales y generales ,contadora, revisora fiscal, la parte jurídica y su representante legal. En este momento la fundación cuenta con ciertos problemas que afectan de alguna manera parte de su operatividad, liderazgo, dirección, dado que no cuenta con una figura de representante, en su área operativa la entrega de paquetes y refrigerios a horarios no acordado y la calidad de los productos, además de la gran dificultad que la fundación solo cuenta con un servicio, perdería ventaja, dado que fue fundada para brindar la atención en la primera infancia y no tiene otro servicio adicional.

Es importante que la fundación desarrolle otros servicio para ser sostenible y competitiva en el mercado, ser innovadora , sociable y comprometida , tomando medidas en el área de liderazgo en donde se evidencie el compromiso por parte del representante legal por estar al pie de cada proceso y cada situación que se presente en la fundación en cualquiera de sus áreas, todo esto con la finalidad de ser como ya se mencionó competitivos y en aras del desarrollo de la región , generando más empleos.

La finalidad de este trabajo es consolidar una implementación de un sistema de calidad correspondiente a la norma internacional ISO 9001:2015 para mejorar los procesos, ser más eficientes y eficaces, y mostrarse competitivos al mercado Regional Nacional.

1.5.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo Implementar el sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2015 para la Fundación Colombia Florece?

1.6 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo realizar la propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad bajo norma ISO 9001: 2015 a la Fundación Colombia Florece?

- ❖ ¿Qué instrumentos se utilizarán para realizar la propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad bajo norma ISO 9001:2015 a la Fundación Colombia Florece?
- ❖ ¿Cómo lograr que la Fundación implemente un sistema de gestión de calidad de manera exitosa?
- ❖ ¿Cómo Lograr que el sistema tenga una mejora continua?

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar la implementación del sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015.

1.7.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Realizar un diagnóstico de la empresa para analizar la situación actual en la que se encuentra y determinar el estado de sus procesos basados en los requisitos de la ISO 9001-2015
- ❖ Definir el direccionamiento estratégico, Implementar algunas matrices, como, MEFE, MEFI, PCI, DOFA, GRAN ESTATEGIA, que permitan identificar fortalezas y debilidades, amenazas y oportunidades de la empresa y Construir la política y objetivos de Calidad.

- ❖ Abordar las acciones correctivas al formato y procedimiento correspondiente cumpliendo los requerimientos de cada cláusula según la norma ISO 9001- 2015

1.8 DELIMITACION

Esta investigación tiene como objeto la implementación de la norma ISO 9001-2015 para la fundación Colombia Florece, sede Pasto – Nariño, Para toda la organización y todos sus procesos con la salvedad de la cláusula “8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios” ya que no aplica para la organización.

1.9 PROCESO METODOLOGICO

1.9.1 TIPO DE ESTUDIO:

De acuerdo con el proceso investigativo que se llevara a cabo, se opta por usar el MÉTODO DESCRIPTIVO, que se enfoca principalmente en técnicas como son la recolección de información, Observación, entrevistas, Focus group, Cuestionarios; que nos permiten recolectar la mayor cantidad de información para realizar una primera verificación desde la planeación estratégica y la implementación de Matrices hasta llegar a la Gran estrategia que conllevan a determinar las problemáticas en lo que corresponde a Calidad de la Fundación Colombia Florece.

1.9.2. POBLACION Y MUESTRA:

La Fundación Colombia Florece está integrada por un total de 230 trabajadores, Se tomará una muestra del total de los empleados constituidos en la fundación Colombia florece que corresponden a las personas en la sede de Pasto-Nariño a los cuales se les aplicara unas encuestas para determinar Las Fortalezas y debilidades internas además de determinar características del proceso para la prestación del servicio.

Fórmula para determinar la muestra de una población finita

$$n = \frac{Z^2(P*Q*N)}{(n-1) e^2 + Z^2 + (P*Q)}$$

En donde

σ = Nivel de confianza

N= Universo o población

P= Probabilidad a favor

Q= Probabilidad en contra

e= Error de estimación (Precisión en los resultados)

n= Número de elementos (Tamaño de la muestra)

1.9.3 METODO DE INVESTIGACION:

Para esta investigación el método a implementar será el MÉTODO INDUCTIVO:

- ❖ Conocer la empresa, a que se dedica sus procesos, sus trabajadores su planta física
- ❖ realizar un diagnóstico a primera vista, revisando los procesos y determinando el grado de cumplimiento de los requerimientos de la norma
- ❖ Hablar con las partes interesadas
- ❖ Realizar métodos de recolección de información
- ❖ Adaptar la Metodología PHVA a la norma ISO 9001-2015 para poder ser implementada
- ❖ Realizar implementación de sistema de gestión de calidad ISO 9001 - 2015 dando ejemplo en cada uno de las clausulas, como puede ser aplicado y sus respectivos formatos explicando cada clausula
- ❖ Presentar Recomendaciones y Conclusiones
- ❖ Analizar toda la información
- ❖ Socializar el trabajo Final, Implementación ISO 9001 de 2015 a la fundación Colombia Florece

1.10 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

1.10.1 FUENTES PRIMARIAS

La información se obtendrá, utilizando la técnica de la observación de cada uno de los procesos que existen en la organización este se llevará a cabo por medio de un informe que mostrará la situación actual de Fundación Colombia Florece.

1.10.2 FUENTES SECUNDARIAS.

Esta se llevará a cabo tomando como referencia trabajos de investigación, páginas web de otras fundaciones, información de otras empresas, tesis, todo esto con el objetivo de que los aportes que proporcionan estas fuentes sean en normas ISO 9001:2015

1.10.3 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

En cuanto la información esta lista, las cuales corresponden a entrevistas a cada equipo de trabajo por municipios, se realizará el diagnóstico de este resultado depende la propuesta de un plan de acción para la implementación del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:20015

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO CONCEPTUAL

Administración: la disciplina que se encarga de realizar una gestión de los recursos (ya sean materiales o humanos) en base a criterios científicos y orientada a satisfacer un objetivo concreto.

Calidad: La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad. Calidad es un concepto subjetivo. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición.

DOFA: herramienta analítica que resalta las oportunidades, amenazas fortalezas y debilidades en un contexto interno y externo de la organización, orientada a determinar los factores clave para el éxito de la organización.

Estrategia: Plan o curso de acción que lleva a asignar con el tiempo los escasos recursos de una compañía para alcanzar las metas establecidas.

Factor clave de éxito: son los elementos que deben ser identificados y gestionados por las organizaciones para crear su ventaja competitiva.

Filosofía empresarial: Identifica la forma de ser de la empresa, su esencia y/o naturaleza de lo que es, donde se habla de su cultura, valores, principios empresariales.

Funciones: Clasificación que se refiere a un grupo de actividades similares dentro de una organización.

Fundación: Sociedad u organización cuyos miembros se dedican a obras sociales, culturales o humanitarias sin finalidad lucrativa.

Imagen corporativa: Se refiere a cómo se percibe a una organización. La creación de una imagen corporativa es un ejercicio en la dirección de la percepción. Esta se diseña para ser atractiva al público, de modo que la empresa pueda provocar un interés entre los consumidores, cree hueco en su mente, genere riqueza de marca y facilite así ventas del producto.

Indicadores de resultado e inductores: los indicadores de resultado reflejan los logros de acciones pasadas y proporcionan información acerca del nivel del logro

de su objetivo correspondiente los inductores reflejan el desempeño de la organización y poseen una relación causa y efecto con los indicadores de resultado ya que apalanquen su consecución.

ISO: Es La Organización Internacional de Normalización (del nombre original en inglés, *International Organization for Standardization*, conocida por las siglas ISO) es una organización para la creación de estándares internacionales compuesta por diversas organizaciones nacionales de estandarización. Fundada el 23 de febrero de 1947, la organización promueve el uso de estándares propietarios, industriales y comerciales a nivel mundial. Su sede está en Ginebra, Suiza y hasta el 2015 trabajaba en 196 países. Fue una de las primeras organizaciones a las que se le concedió estatus consultivo general en el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas.

Manual de funciones: Define la estructura organizativa de una empresa. En este se diseñan y describe los diferentes cargos o puestos de trabajo estableciendo las normas de coordinación entre ellos. Es un instrumento eficaz que ayuda a la realización de las actividades de cada puesto de trabajo.

Norma: se denomina a toda aquella ley o regla que se establece para ser cumplida por un sujeto específico en un espacio y lugar también específico. Las normas son las pautas de ordenamiento social que se establecen en una comunidad humana para organizar el comportamiento, las actitudes y las diferentes formas de actuar de modo de no entorpecer el bien común.

Organigrama: es la presentación gráfica de cómo está estructurada la organización, representando las estructuras departamentales y en algunos casos las personas quienes las dirigen, además hace un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización

Planeación estratégica: decisiones de alto nivel, globales, que se relacionan con las direcciones básicas de la organización y la manera en que se utilizan los recursos.

Políticas: Son la orientación administrativa para impedir que los trabajadores realicen labores que no desean o deben hacer, lo que acarrearía que no se cumplan a cabalidad todas las funciones que ya se han asignado con anterioridad.

Proceso: Acción o sucesión de acciones continuas regulares, que ocurren o se llevan a cabo de una forma definida, y que llevan al cumplimiento de algún resultado, una operación continua o una serie de operaciones

Servicio: Un *servicio* es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente

Valores: Son los principios que permiten orientar el comportamiento en función de que los trabajadores se realicen como personas. Son creencias fundamentales que ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro.

Visión: define y describe la situación futura que desea tener la empresa el propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable para la organización.

2.2 MARCO CONTEXTUAL

2.2.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

La fundación Colombia florece fue creada en la ciudad de Bogotá que por acta no. sin núm. del 8 de septiembre de 2015 otorgado(a) en asamblea constitutiva, inscrita en esta cámara de comercio el 30 de septiembre de 2015 bajo el número 00254687 del libro i de las entidades sin ánimo de lucro, fue constituida la entidad denominada fundación Colombia florece.

Objeto: el objetivo de la fundación Colombia florece, es de servicio social que busca ayudar a las familias colombianas, ubicadas en área urbana o rural a nivel nacional y que requieran apoyo para su desarrollo, con el fin de mejorar su calidad de vida, fortalecer sus lazos afectivos, sus potencialidades, competencias y talentos; así como la construcción de un proyecto de vida en común. Objetivos específicos a. diseñar estrategias de trabajo y abordaje de las familias colombianas con el fin de fortalecer factores protectores y la superación de aquellos factores que afectan negativamente. b. desarrollar e implementar programas dirigidos a las familias colombianas, en sus diferentes grupos poblacionales, en beneficio de su crecimiento y desarrollo y mejorar su calidad de vida. c. desarrollar e implementar programas productivos y de fortalecimiento cultural, educativo y social de las familias colombianas. d. diseñar, implementar o apoyar la ejecución de programas y proyectos que redunden en el mejoramiento de las condiciones medioambientales de la comunidad. para el logro de sus objetivos fundación Colombia florece podrá realizar las siguientes actividades: a) organizar las condiciones para desarrollar sus propias actividades, celebrar contratos o convenios y asociarse con otras entidades sin ánimo de lucro, o de naturaleza pública o privadas de carácter nacional o internacional. b) realizar, patrocinar, organizar, sistematizar toda clase de eventos, en el país o en el exterior, que contribuyan al cumplimiento del objeto social de la fundación. c) apoyar, patrocinar y/o facilitar la ejecución de ideas presentadas por personas o grupos, cuyos propósitos y objetivos concuerden con los de la fundación Colombia

florece. d) diseñar y desarrollar mecanismos de financiación y cofinanciación, inversiones a nivel nacional, internacional, necesarios para el financiamiento y sostenimiento de la fundación, sus actividades y proyectos, utilizando en ambos casos los sistemas de cooperación, administración delegada de recursos, o cualquier otro medio. e) efectuar todas las otras actividades y operaciones económicas, relacionadas con el objeto social de la fundación. f) realizar actividades de formación, capacitación de los asociados con el fin de fortalecer la capacidad de gestión y desarrollo de programas y proyectos acordes con el objeto social de la fundación. g) efectuar todas las actividades de adquisición de bienes, muebles e inmuebles de la fundación. h) realizar, directa o indirectamente, por cuenta propia o ajena, sola o mediante consorcios, uniones temporales o alianzas estratégicas con organizaciones no gubernamentales u organizaciones de la sociedad civil o entidades del sector privado, nacionales o extranjeras, todas aquellas actividades encaminadas a: proyectar, ejecutar, administrar, coordinar, controlar o evaluar planes, programas o proyectos, orientados a buscar el bienestar de las familias colombianas y sus integrantes. parágrafo 1: dentro del objeto social se encuentran comprendidos todos los actos tendientes a cumplir con el mismo, o que se relacionen con este. parágrafo 2: para realizar y facilitar el cumplimiento de sus objetivos, la fundación podrá realizar todos los negocios y contratos, operaciones o actos jurídicos que considere necesarios o convenientes para sus fines de acuerdo a lo estipulado en los presentes estatutos y las directrices que se establezcan para tal fin por parte de la junta directiva.

La fundación está compuesta una junta directiva, representante legal y 230 colaboradores que dentro de ellos se encuentran:

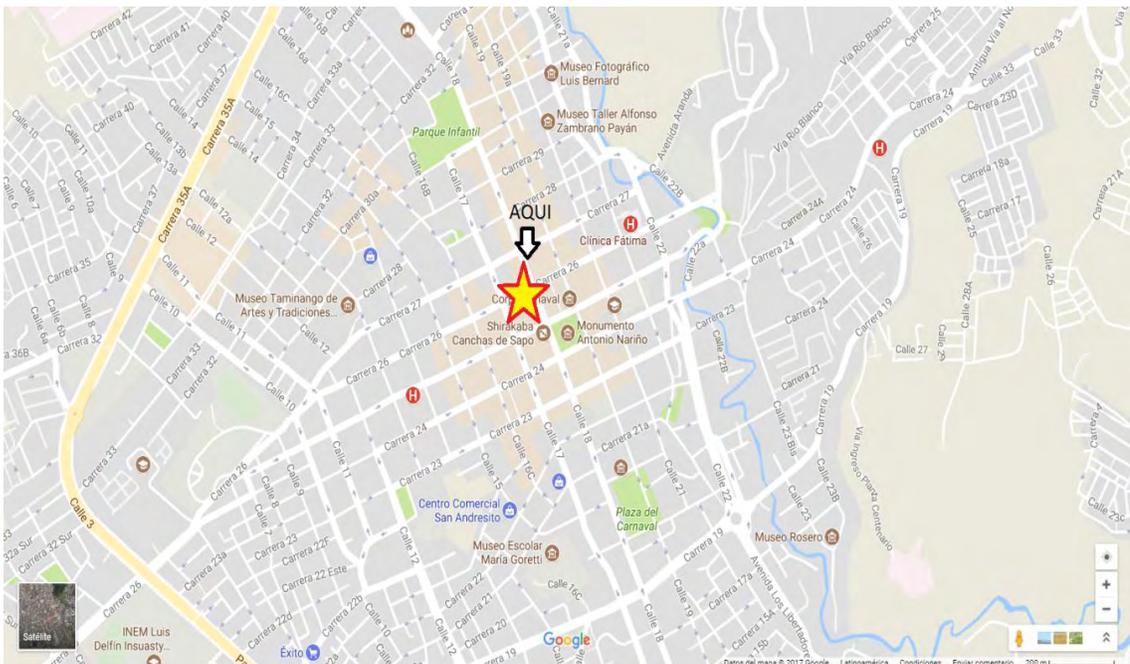
- Coordinadores generales
- Coordinadores zonales
- Psicólogos
- Enfermeras
- Auxiliares pedagógicos
- Pedagogos
- Nutricionista
- Contadora
- Abogada
- Auxiliar contable
- Auxiliares administrativos
- Manipuladora de alimentos
- Servicios generales

En la actualidad tiene su operatividad:

- Pasto:
- Chachagui
- Funes
- Tangua
- San Bernardo
- Buesaco
- Tablón de Gómez
- Ipiales:
- Pupiales
- Iles
- Puerres
- Gualmatan
- La victoria, corregimiento
- Contadero
- José María Hernández

2.2.2 UBICACIÓN GEOGRAFICA

Figura 1: Mapa de ubicación Fundación Colombia Florece



Fuente: Google maps

2.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

2.3.1 ORGANIGRAMA

Figura 2: Organigrama Fundacion Colombia Florece



Fuente: Propia

2.3.2 MISION

Desarrollar procesos integrales que articulan la investigación social, la educación y la intervención psicosocial en ambientes institucionales, comunitarios, familiares y poblaciones específicas, Para ello, nos servimos de propuestas y estrategias pedagógicas que articulan enfoques diferenciales para la garantía de los derechos de las comunidades vulneradas.

2.3.3 VISION

Al año 2025 la fundación será reconocida en el país como una entidad líder en investigación social, diseño e implementación de planes, programas y proyectos, público-privados que fortalecen de manera integral el desarrollo de las diversas y multiculturales comunidades y familias colombianas, garantizando su participación activa en la construcción de capacidades propias para transformar de manera pertinente y holística la vivencia de su ciudadanía.

2.3.4 VALORES

- ❖ Amor
- ❖ Respeto
- ❖ Democracia
- ❖ Corresponsabilidad
- ❖ Libertad
- ❖ Justicia
- ❖ Autonomía
- ❖ Transparencia

2.4 MARCO TEORICO

2.4.1 ANTECEDENTES:

Se relaciona a la versión anterior del sistema de gestión de calidad ISO 9001-2008

2.4.2 FUNDAMENTOS TEORICOS.

Como base fundamental en el desarrollo de la investigación se tomó de guía la Norma ISO 9001 - de 2015 que es el estándar internacional de carácter certificable que regule los sistemas de gestión de la calidad.

Esta norma es la actualización de la ISO 9001- 2008 presentando unos cambios muy significativos en cuanto a sus epígrafes, procesos y requerimientos que la actual ISO 9001-2015 implementa y se consideraron estrictamente para esta investigación enfocados a la calidad.

Para la investigación se desarrolló en su contemplo todas las 10 cláusulas que contiene la norma ISO 9001-2015 cumpliendo con una dinámica explicativa como implementaría enfocada a la FUNDACION COLOMBIA FLORECE, como ejemplo de la aplicabilidad de las clausulas teniendo en cuenta las salvedades incurridas en la investigación y que la norma avala.

Además, se consideró otras normas que permiten hacer una base para una política de integración como la ISO 14001-2015 aplicativa a las directrices del Medio Ambiente, OHSAS18001-2007 establece los requisitos mínimos de las mejores prácticas en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, ISO 9000 que recogen tanto el contenido mínimo como las guías, ISO 31000 para la

determinación de los riesgos y herramientas específicas de implantación como los métodos de auditoría y el vocabulario usado en calidad ya que estas incurren directa o indirectamente en la calidad de la organización

También consideramos importante la implementación del sistema PHVA ya que relaciona cada etapa del ciclo con el proceso de implementación de la norma

2.5 MARCO LEGAL

Dentro del marco legal planteado en la fundación Colombia Florece se encuentran leyes, decretos y normas que permiten el control sobre el servicio que se presta a nivel nacional además sirven de guía para no incurrir en ninguna falta. Para esta investigación se tuvo en cuenta:

- Manual operativo para la atención a la primera infancia - modalidad institucional
- ISO 9001:2015
- ISO 9000:2015
- ISO 3100
- LEY 1295 del 6 de abril del 2009 – ministerio de educación nacional
- Atención integral de los niños y niñas de la primera infancia de los sectores 1,2,3 del Sisen
- Ley 1098 del 2006 – código de infancia y adolescencia
- Derecho al desarrollo integral de la primera infancia

4. DIAGNOSTICO SITUACIONAL ACTUAL

- Para nuestro primer diagnóstico la principal falencia es la poca presencia que realiza el representante legal en la fundación y en toda la operatividad, dado que vive en Bogotá y la fundación está situada en Nariño.
- No hay una adecuada supervisión en la entrega de alimentos, así como en la entrega de paquetes pese a las quejas por los usuarios, en donde las quejas radican en tiempo, calidad y faltantes.
- El ausentismo de algunas personas en sus jornadas de trabajo son su principal falencia y el poco apoyo de la parte gerencial, dado que no es el área del representante legal.
- Se deben tener en cuenta cada uno de los datos suministrados de la organización para la planificación inicial.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

- Presentar una propuesta de implementación de la norma ISO 9001-2015 de gestión de calidad a la Fundación Colombia Florece

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Realizar un diagnóstico a la fundación, plantear un plan estratégico implementar un direccionamiento estratégico de acuerdo a la información obtenida.
- Cumplir con todos los requerimientos que la norma ISO 9001-2015 exige
- Implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se requieran
- Presentar un plan de mejoramiento continuo enfocado a la calidad.

6. CLAUSULA 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Esta modalidad (CDI) ofrece el servicio de educación inicial en el marco de una atención integral durante 5 días de la semana en jornadas de 8 horas diarias a lo largo de 11 meses. No obstante, en los casos que se requiera, de acuerdo a las características y necesidades de las familias, esta modalidad podrá operar en jornadas de menor tiempo, previa aprobación del Comité Técnico Operativo y respectivo ajuste presupuestal.

Conformación de grupos

La conformación de los grupos de los niños y niñas se tendrá en cuenta los siguientes criterios:

- ❖ La capacidad instalada del CDI, de acuerdo con las condiciones de infraestructura. La demanda del servicio.
- ❖ La proporción talento humano - niños y niñas de acuerdo con sus edades.

La Jornada de planeación y seguimiento Un día al mes, el CDI tendrá un espacio para la planeación y seguimiento a los diferentes componentes del servicio, de acuerdo con las necesidades. Este espacio se desarrollará durante media jornada en la cual no se ofrecerá atención directa a los niños y niñas. Para ello, el CDI establecerá las fechas de las jornadas y las dará a conocer previamente a las familias.

A partir de la firma del contrato y durante el primer mes de ejecución, el prestador del servicio deberá iniciar las gestiones relacionadas que le permitirán cumplir con los estándares de calidad y con los requerimientos básicos para la prestación del servicio en los Centros de Desarrollo Infantil. En todos los casos, durante el período de alistamiento, se deberá garantizar continuidad en la prestación del servicio.

Inicio de la Atención

Se debe iniciar la prestación del servicio, brindando la atención a los niños y niñas con el equipo de trabajo disponible que venía trabajando en la unidad de servicio que transita.

Actividad Responsable

Inscribir los grupos de niños y niñas que serán atendidos. Para realizar la inscripción, los padres o acudientes deben presentar la documentación exigida. En caso de no presentar la documentación señalada, el prestador del servicio

inscribirá al niño o niña y reportará la situación ante las entidades competentes para iniciar los trámites correspondientes.

Identificar los grupos de niños y niñas que estarán bajo la responsabilidad de cada uno de los docentes y ubicar los espacios educativos respectivos.

En el caso de unidades de servicio de modalidades de primera infancia que transitan se debe caracterizar el equipo de trabajo existente para identificar el rol en el que será vinculado. Así mismo se deberá proceder con la contratación del equipo de trabajo que estaba vinculado a la unidad de servicio que transita, de acuerdo con los perfiles establecidos en los requerimientos básicos para la contratación y los estándares de calidad de la modalidad. Se hace un especial énfasis en el compromiso de contratar a la madre comunitaria que ofrecían sus servicios en la unidad que transita o aquellas cuyo hogar comunitario migró hacia un CDI.

6.1 Clausula N°4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto

La Fundación Colombia Florece es una entidad sin ánimo de lucro, autónomo e independiente, dedicada a trabajar por las comunidades que podrían estar en riesgo de vulneración, con dedicación especial a la educación integral de los niños y niñas en primera infancia. En la actualidad es operador del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para el Programa de Primera Infancia en la Modalidad Familiar e Institucional en el Municipio de Pasto. La Modalidad Familiar e Institucional es un programa que consiste en realizar un acompañamiento a las familias y cuidadores en la generación de condiciones físicas y humanas que aseguren que niñas y niños se desarrollen en ambientes salubres y seguros en sus hogares. El entorno hogar es el primer espacio de socialización de niñas y niños desde su nacimiento, cuya función posibilita el fortalecimiento de vínculos afectivos que proporcionan apego, seguridad física y emocional. A su vez la familia se convierte en un actor fundamental para niñas y niños se acerquen a la cultura y a la sociedad en los contextos propios en donde transcurren sus vidas. Esta modalidad busca en esencia promover el desarrollo integral de las niñas y los niños desde su concepción hasta los dos (2) años a través de procesos pedagógicos, trabajo y acompañamiento a familias, cuidadores y mujeres gestantes. Adicionalmente, adelanta acciones de articulación interinstitucional y fortalecimiento de la gestión para la garantía, seguimiento y promoción de derechos. La modalidad se centra en el fortalecimiento de interacciones enriquecidas y afectivas de las niñas y los niños entre cero (0) y dos (2) años con sus familias o cuidadores, para potenciar su desarrollo integral.

El objetivo principal consiste en Promover el desarrollo integral de las niñas y los niños desde su concepción hasta los dos (2) años a través de procesos

pedagógicos significativos, fortalecimiento y acompañamiento a familias y cuidadores y la articulación interinstitucional en cumplimiento de la Política de estado para el desarrollo integral de la primera infancia de “Cero a Siempre”.

La Modalidad Familiar: Funciona en la zona rural dispersa para las familias más vulnerables con niñas y niños menores de cinco años y madres en estado de Gestación. Los beneficiarios participan en encuentros y actividades educativas una vez por semana y mensualmente un paquete alimentario una mensualmente.

La Modalidad Institucional: Funciona en las cabeceras municipales en los Centros de Desarrollo Infantil, para la atención de los niños y de las niñas menores de cinco años.

- ❖ La Fundación Colombia Florece como operador del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) maneja diferentes formatos de acompañamiento a la Modalidad Familiar e Institucional para el desarrollo de las actividades pedagógicas y de acompañamiento en los encuentros y jornadas pedagógicas con los niños, las niñas y las familias.

Los formatos que se manejan son de seguimiento, lista de asistencia, de planeación, actas de reunión, de capacitación, de crecimiento y desarrollo, diario del niño, de ingreso de salida.

De la misma manera se maneja el aplicativo CUENTAME, un formato que contiene los datos generales de los niños y de las niñas beneficiarios, permite actualizar los datos mes a mes y se descarga en la plataforma del ICBF, para hacer el respectivo seguimiento.

La Fundación Colombia Florece por ser operador del ICBF, está sujeta a proceso de acompañamiento y/o supervisión de la entidad en mención mediante entrega de informes y comités técnicos mensualmente y supervisiones de forma trimestral en la zona donde opera el programa. En los procesos de supervisión se aplica los estándares de calidad por ser el ICBF una entidad certificada. Estas actividades permiten hacer los ajustes permanentes para garantizar un servicio de acorde a los objetivos y lineamientos de la Primera Infancia.

Las PQR es el instrumento de evaluación para monitorear la calidad en la prestación del servicio en los Centros de Desarrollo Infantil Familiar e Institucional con la finalidad de hacer los ajustes pertinentes. Se maneja un formato para que los padres y madres de familia consignen las inquietudes mes a mes y la depositen en el buzón de sugerencias. La apertura se hace al inicio de mes y se la cierra al finalizar el mes en presencia de los padres de familia, si hay alguna novedad se procede a reportar para realizar el respectivo trámite y solución.

La Fundación debe analizar los entornos en el que desempeña su operatividad, esto se logra a través de la elaboración de matrices como:

- ❖ Matriz de evaluación de factores internos (**MEFI**) **Anexo 1**
- ❖ Matriz de evaluación de factores externos (**MEFE**) **Anexo 2**

- ❖ Matriz de Perfil de Capacidad Interna (**PCI**) **Anexo 3**
- ❖ Matriz de perfil de oportunidades y amenazas del ambiente (**POAM**) **Anexo 4**
- ❖ Matriz de debilidades/oportunidades fortalezas/amenazas (**DOFA**) **Anexo 5**

Se muestra a continuación un ejemplo de cada una de ellas y se anexa los formatos para la posterior elaboración según criterios de la organización.

Cuadro1: Aplicación de la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

Factores críticos para el éxito.	Peso	Calificación	Total Ponderado
FORTALEZAS.			
• Tamaño de la organización	0.05	4	0.20
• Los objetivos son debidamente comunicados entre directivos.	0.05	3	0.15
• Tiene una buena estructura organizacional.	0.05	3	0.15
• La segmentación del mercado es buena.	0.10	4	0.40
• Se cuenta con mesa de trabajo para exponer dificultades.	0.02	3	0.06
• Es buena la calidad del servicio.	0.13	4	0.52
• Tiene liquidez y disponibilidad inmediata para solventar sus deudas.	0.20	4	0.8
• Se abren convocatorias para los cargos vacantes	0.08	3	0.24
• Se realiza capacitaciones al personal antiguo	0.05	3	0.15
DEBILIDADES			
• El representante legal no planifica con eficacia	0.03	2	0.06
• No se delega correctamente las funciones.	0.02	1	0.02
• Existe inconformismo en el ambiente laboral.	0.05	1	0.05
• Es alto el ausentismo en el horario laboral.	0.10	1	0.10
• No existen los incentivos y las recompensas de la organización.	0.02	2	0.04
• No es eficaz la comunicación entre algunos empleados y el representante legal.	0.03	1	0.03
• No existen trabajo en equipo, cada UDS trabaja individual	0.02	2	0.04
	1.0		2.97

Fuente: investigación

ANÁLISIS DE RESULTADO

De acuerdo a este análisis, y resultado ponderado (2.97), la fundación se encuentra operativamente solvente teniendo en cuenta su total de puntuación, dado que las falencias son identificadas y se pueden mejorar inmediatamente.

Cuadro 2: Matriz de Evaluación de Factor Externo – MEFE

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTOR EXTERNO				
3FACTORES CLAVE DE ÉXITO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PROMEDIO	
OPORTUNIDADES				
O1: Problemas económicos de la competencia	0,01	3	0,03	
O2: Incremento de los usuarios	0,01	3	0,03	
O3: Planes de desarrollo empresarial	0,07	4	0,28	
O4: Políticas organizacionales de polivalencia	0,06	4	0,24	
O5: Implementación de bienestar organizacional	0,05	3	0,15	
O6: Documentar evidencia de los procesos	0,08	4	0,32	
O7: Rediseño constante de los sistemas de información	0,07	4	0,28	
O8: Crear y actualizar planes de contingencias	0,06	4	0,24	
O9: Sistemas de Información y Comunicación actuales	0,06	4	0,24	
O10: Variedad de proveedores	0,03	3	0,09	
AMENAZAS				
A1: Disminución de los beneficiarios	0,03	2	0,06	
A2: Paros nacionales	0,03	2	0,06	
A3: Desastres naturales (derrumbes , lluvias)	0,05	1	0,05	
A4: Corrupción y estafa	0,07	1	0,07	
A5: Alza en los precios de los alimentos e insumos	0,09	1	0,09	
A6: Resistencia al cambio organizacional	0,08	2	0,16	

A7: Toma de decisiones centralizada	0,04	2	0,08
A8: Incumplimiento en la ejecución del contrato	0,07	2	0,14
A9: Bajas coberturas	0,04	2	0,08
Σ	1		2,69

Fuente: investigación

ANALISIS DE RESULTADO

De acuerdo a lo planteado en la matriz se puede determinar que el resultado (2,69) es factible dado que está en una puntuación media y es solvente, es decir, que comparada con la amenaza la empresa puede superar cada ítem dado que es menor su ponderación comparada con las oportunidades, se plantean oportunidades que permiten el posicionamiento de la organización y no permite que las amenazas sobre salgan sobre ellas.

Cuadro 3: Matriz de Perfil de Capacidad Interna – PCI

MATRIZ PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA							
VARIABLE	FORTALEZA		DEBILIDAD		IMPACTO		
	MAYOR	MENOR	MAYOR	MENOR	ALTO	MEDIO	BAJO
GERENCIAL							
Eficiencia en gestión gerencial			X		X		
Liderazgo			X		X		
Trabajo en equipo	X				X		
Comunicación efectiva entre colaboradores			X			x	
Imagen corporativa responsabilidad social	X					X	
Motivación				X		X	
Gestión en la atención oportuna de PQR	X				X		
Sistema de toma de decisiones centralizada				X			X
Estilo gerencial participativo		X			X		
Capacidad de solución de conflictos			X		X		
Gestión estratégica de talento humano	X				X		
PRODUCCIÓN							
Calidad del servicio	x				X		

SERVICIO AL CLIENTE							
Satisfacción del usuario	X				X		
LOGISTICA							
Instalaciones adecuadas	X				X		
TECNOLÓGICA							
Capacidad de innovación	x					X	
PROCESO ADMINISTRATIVO							
Planeación Estratégica			X			X	
Evaluación de la gestión			X		X		
Medición de los resultados		X			X		
Retroalimentación de los procesos		X				X	
Flexibilidad de la estructura organizacional				X			X
TALENTO HUMANO							
Nivel académico del personal	X				X		
Experiencia técnica	X				X		
Capacitación	X				X		
Estabilidad laboral		X					X
Accidentalidad y ausentismo			X		X		
Empoderamiento				X		X	
Evaluación del desempeño			X		X		
Ambiente laboral				X		X	
Rotación de personal			X		X		

Fuente: investigación

ANALISIS DE RESULTADO

De acuerdo al análisis realizado en el desarrollo de esta matriz (PCI), se puede observar que en la parte gerencial, el trabajo en equipo es uno de sus fuertes pese a las falencias gerencial por la falta de liderazgo del representante como cabeza mayor de la organización, esto ha permitido que en el grupo de Pasto el trabajo en equipo sea arduo y conciso, al igual que la imagen corporativa es uno de sus fuertes dado que su principal motivación son los niños y niñas en una de las modalidades y por la otra modalidad , madres gestantes y lactantes , todos con la misma connotación , personas vulnerables, esto se logra dando tramites a las PQR para mirar y mejorar el servicio dado que de ello depende la imagen de la fundación y el cumplimiento a lo estipulado dentro del contrato , optando así un compromiso moral , ético con los lineamientos de ICBF y principalmente los de la fundación. Aunque existen falencia, esto puede mejorar con instrumentos debidamente aplicados y analizando cada una de sus partes. En la parte de T.H no existe rotación de personal dado que los cargos o perfiles son específicos, docentes, psicólogos, auxiliares pedagógicos, enfermeros, manipuladora de

alimentos, servicios generales por ello no se permite la rotación del personal dado que sus perfiles son determinantes en la ejecución, existen requisitos para ocupar estos cargos y ser preparados en todos los aspectos del caso

Cuadro 4: Matriz de perfil de oportunidad – amenazas (POAM)

Factores claves de éxito	Oportunidades		Amenazas		Impacto	
	Alta	Baja	Alta	Baja	Alta	Baja
Factores económicos						
Bajas coberturas de usuarios			x		x	
Desastres naturales			x		x	
Solvencia económica	x				x	
Ampliación de coberturas	x				x	
Cumplimiento del contrato , entrega de informes	x				x	
Gestión del personal	x				x	
Factores políticos						
Cumplimientos requisitos legales	x				X	
Remuneración conforme a la ley	x				x	
Estabilidad organizacional		X			x	
Factores tecnológicos						
Sistemas de información y comunicación.			x		x	
Variedad de proveedores	x				x	
Software contable	x				x	
Base de datos de T.H y Usuarios	x				X	
Factores competitivos						
Competencia		X			X	
Calidad del servicio	x				X	
Responsabilidad social empresarial	x				X	
Lista de espera de proveedores		X			X	
Conocimiento de los procesos y operatividad	x				X	
Factores culturales						
Puntualidad en las actividades programadas	x				x	
Cultura actual	x				x	
Resistencia al cambio			x		x	

Fuente: investigación

ANÁLISIS DE RESULTADO

Teniendo en cuenta esta matriz(**POAM**) en cada uno de los puntos aquí mencionados se observa que generalmente la región cuenta con profesionales calificados , pero dentro de uno de los factores la gran debilidad, son los desastres naturales dado que esto ya se ha presentado al algunas UDS si el servicio es suspendido por algunas anomalías , también la competencia desleal presentadas por las otras organizaciones , ya que no permiten que otro operadores externos a la región operen dentro de la misma esto genera un ambiente hostil dentro de la competencia y dentro del proceso se entiende que Nariño y alguno de sus municipios en los cuales se cuenta con unidades de servicios son propensos a las lluvias y derrumbes por ello el acceso es imposible tanto para algunos profesionales como para el transporte de alimentación Para los niños atendidos , la cultura en los programas son diversos , dado que se atienden a niños vulnerables y con poco acceso a algunos beneficios dados por el gobierno , la calidad en el servicio es amplio y de excelente calidad dada las exigencias por los supervisores. Existen ventajas por la responsabilidad social de cada uno de los miembros de la organización y la calidad del servicio que es uno de los fuertes dado que ese es un medidor de desempeño dentro de la operatividad.

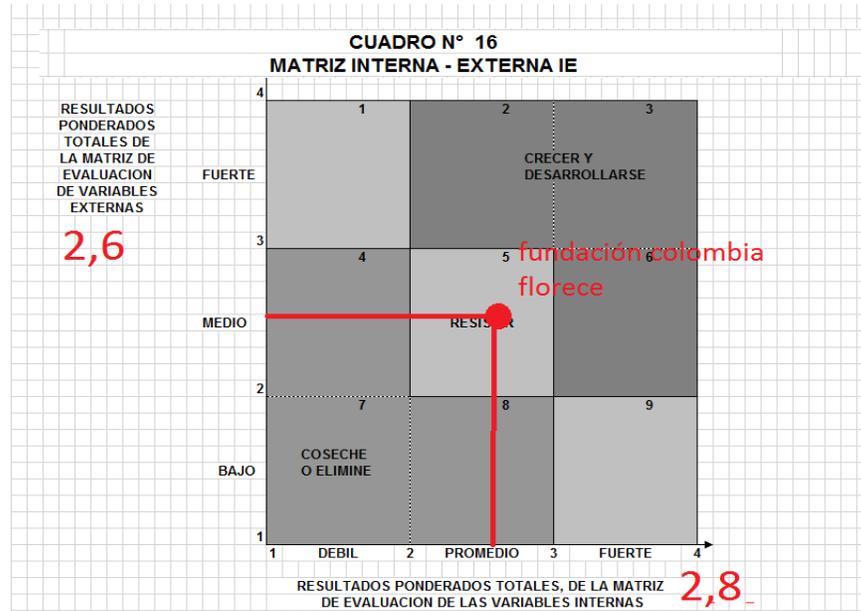
Cuadro 5: Implementación de la matriz DOFA a la fundación Colombia florece

<p>ANÁLISIS DOFA</p>  <p>Fundación COLOMBIA florece</p> <p>Fundación Colombia Florece NIT. 900896160-1 Pasto - Ipiales</p>	<p><u>FORTALEZA</u></p> <p>F1. Trabajo en equipo F2. imagen corporativa F3. Gestión en la atención oportuna de PQR F4. calidad del servicio F5. satisfacción del usuario F6. instalaciones adecuadas F7. Capacidad de innovación F8. Nivel académico del personal. F9. Experiencia técnica F10. Gestión estratégica de talento humano</p>	<p><u>DEBILIDAD</u></p> <p>D1. Eficiencia en gestión gerencial. D2. Liderazgo D3. Comunicación efectiva entre colaboradores D4. Capacidad de solución de conflictos D5. Evaluación de la gestión</p>
<p><u>OPORTUNIDADES</u></p> <p>O1. ampliación de cobertura O2. solvencia económica O3. Cumplimiento del</p>	<p><u>ESTRATEGIAS FO</u></p> <p>✓ Se cuenta con todas las herramientas para desarrollar el trabajo. ✓ El cumplimiento de los requisitos da una</p>	<p><u>ESTRATEGIAS DO</u></p> <p>✓ Capacitando al personal y trabajando en grupo ✓ Incentivándol</p>

contrato, entrega de informes	señal de permanencia en el mercado	o mediante el liderazgo a ser más creativos ✓ Inculcando el sentido de pertenencia dentro de la organización
O4. Gestión del personal		
O5. Cumplimiento de requisitos legales.		
O6. Remuneración conforme a la ley		
O7. Gestión del personal		
O8. Variedad de proveedores		
O9. Software contable		
<u>AMENAZAS</u>	<u>ESTRATEGIAS FA</u>	<u>ESTRATEGIAS DA</u>
A1. Bajas coberturas de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hacer un buen trabajo en equipo para realizar una focalización adecuada. ✓ Mediante la información se minimicen los riesgos presentados por desastres , lluvias , con la persona de salud ocupacional 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El representant e legal debe hacer presencia dentro los procesos administrativos y operativos. ✓ Que las líneas de mando se sigan para de esta manera poder tener una comunicación efectiva. ✓ La evaluación de la gestión debe realizar un personal que conozca del tema y que sea externo
A2. Desastres naturales		
A3. Sistemas de información y comunicación.		
A4. Resistencia al cambio		

Fuente: investigación

Cuadro 6: Ubicación Matriz de Evaluación



Fuente: Propia

Cuadro 7: Matriz Gran Estrategia



Fuente: investigación

ANALISIS DE RESULTADO

Teniendo en cuenta el análisis de las matrices de la gran estrategia la fundación puede determinar en qué posición se encuentra y que se requiere para afianzar el éxito, expandir sus servicios para otras ciudades, construir alianzas con entidades que apoyen dichas comunidades a través del desarrollo de proyectos basados en la investigación y uso de las nuevas tecnologías. Estrategias que permitan el avance y la competitividad continua de la organización esto permite asegurar un posicionamiento dentro del mercado y en la región.

Luego del análisis de todas las matrices es necesario establecer un direccionamiento estratégico bien definido y puntual, por ejemplo; una Misión, Visión, Política de Calidad y Objetivos. Teniendo en cuenta esta investigación se ha planteado un ejemplo la cual la fundación puede tomarlo como ejemplo para su desarrollo o implementación que se muestra a continuación.

Para la Fundación Colombia Florece es de mucha importante definir su horizonte encaminado a la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015, hacia el compromiso de una mejora continua que ofrezca servicios de excelente calidad en cuanto a personal que labora en cada CDI, así como también referente a cada detalle que compone la operatividad.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El direccionamiento estratégico de una organización es un elemento clave y un factor importante para orientar el éxito y crecimiento de una y dentro de este proceso se encuentran la junta directiva, el representante legal y el coordinador en donde cada uno cumple su rol en lo que compete a la calidad:

- ❖ La junta directiva debe dar las directrices y aprobaciones respectivas sobre el desarrollo del proceso de calidad y los recursos que se destinaran para el mismo
- ❖ El representante legal transmitirá la comunicación de la junta directiva y será responsable de determinar los roles de cada uno y las funciones en el proceso de calidad dentro de la fundación.
- ❖ El coordinador de calidad deberá Proveer al Representante de la Dirección de los antecedentes necesarios para informar a la Dirección, a los/as funcionarios/as y a la entidad validadora, según corresponda, acerca del

desempeño del SGC. Identificar oportunamente los posibles riesgos de no cumplimiento de algún requisito del SGC. Sistematizar y controlar la documentación existente como la que se genere por nuevos requerimientos del SGC. Supervisar la correcta ejecución de los Encargados de Procesos de los procedimientos de control de documentos, control de registros, acciones correctivas y preventivas, auditorías internas de calidad y control del PQR

VISIÓN

La visión dentro de las organizaciones es un elemento clave para el desarrollo, crecimiento, y éxito de una organización a través de ella se definen el futuro que se quiere para la empresa, la organización debe ser visionaria, futurista, clara, y proyectar a un tiempo considerable siempre largo pero alcanzable

VISIÓN DE LA FUNDACIÓN COLOMBIA FLORECE

Para el 2020 La fundación Colombia Florece una entidad sin ánimo lucro que contribuye al desarrollo social integral, la investigación, el medio ambiente y el avance tecnológico, participativo, compuesto por un equipo de trabajo interdisciplinario, unidos como voluntarios emprendedores, procedentes de diferentes contextos sociales que aportan en la reconstrucción del tejido social, dando soluciones integrales a población vulnerable y a colombianos que deseen construir una mejor calidad de vida.

MISION

La misión de una organización es una declaración o planteamiento duradero del objeto, su propósito o razón de ser de una empresa en este caso para desarrollar la misión debemos tener en cuenta la siguiente pregunta para comprender claramente el contexto del planteamiento, ¿Cuál es nuestra razón de ser? Hasta este punto se plantea de acuerdo a los procesos de calidad.

MISIÓN DE LA FUNDACIÓN COLOMBIA FLORECE

La Fundación Colombia Florece Brinda servicios y programas de manera integral a comunidades vulnerables y en general a colombianos que deseen construir una mejor calidad de vida generando así oportunidades de

desarrollo social y humano, a la vez construimos alianzas con entidades que apoyan dichas comunidades a través del desarrollo de proyectos basados en la investigación y uso de las nuevas tecnologías.

POLITICA DE CALIDAD

La política de calidad es la línea de acción de una organización para la mejora de sus procesos internos se tiene en cuenta un documento que describe el rol de los agentes principales, cliente, empresa y mercado, a continuación, un ejemplo de la política de calidad.

POLITICA DE CALIDAD DE LA FUNDACION COLOMBIA FLORECE

La Fundación Colombia Florece, dedicada a la atención a la primera infancia, en su compromiso con la sociedad, establece una política de calidad desde su parte directiva hasta la gestión operacional en el control de sus procesos y la eficiencia y eficacia de su servicio cumpliendo todos los requisitos y reglamentos legales que se determinen para esta actividad según la norma ISO 9001-2015, mejorando continuamente, para garantizar una calidad completa en la prestación del servicio disminuyendo las no conformidades e insatisfacción del usuario.

OBJETIVO DE CALIDAD

Los objetivos de calidad son metas, retos que se definen a partir de la planificación estratégica de la empresa, Se deben escoger aquellos objetivos de calidad que van más en el avance de las políticas de calidad. En esta investigación mostramos un ejemplo del objetivo de calidad. (**Ver ANEXO 6**)

La estrategia Como parte de desarrollar de la misión, se comprometen a alcanzar los siguientes objetivos de la calidad:

- ❖ Cumplir al 100% con todos los requerimientos que la norma ISO 9001-2015 exija para la prestación de este servicio en gestión de calidad
- ❖ Presentar un sistema de mejoramiento continuo para garantizar la satisfacción del usuario
- ❖ Implementar un plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora para los procesos de salidas no conformes y sistema de peticiones quejas y reclamos que sea eficiente y eficaz en calidad

VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Los Valores y Principios Corporativos Determina la cultura de la organización partiendo de las prioridades y las cualidades de los colaboradores y el objetivo principal de la fundación, la empresa puede plantear lluvia de ideas de cómo innovar la motivación intrínseca y extrínseca para que de esta manera ellos adquieran los compromisos y sentido de pertenencia con la empresa para el logro satisfactorio de la implementación de la norma, Se presenta un ejemplo de cómo debe plantearse, se propone aplicar el formato que aparece en el anexo. **(Ver ANEXO 7)**

- ❖ **Justicia:** Luchar para garantizar el bien común y la igualdad de oportunidades para todas las personas y etnias.
- ❖ **Agilidad:** Tener capacidad de adaptación y de respuesta, dinamismo para actuar y flexibilidad. Somos positivos y proactivos.
- ❖ **Solidaridad:** Trabajar por el bien común, entendido como construcción colectiva de la que todos y todas somos sujetos y responsables, que promueve relaciones justas entre etnias que reacciona ante la injusticia.
- ❖ **Participación:** Como base para una ciudadanía activa, que tome parte en las decisiones públicas, locales y globales. Entendemos que la participación requiere libertad efectiva, igualdad civil, social y política, acceso a la información y canales que la garanticen, así como el aprendizaje de los valores de responsabilidad individual, análisis crítico.
- ❖ **Coherencia:** Como la clara correspondencia entre los principios y causas que defendemos y nuestras actitudes. Éstas se manifiestan en las actuaciones como entidad, en la manera de organizarnos y relacionarnos internamente, y en la forma de orientar y desarrollar nuestras intervenciones en cada ámbito de trabajo.
- ❖ **Respeto:** Reconocer y defender la riqueza de la diversidad humana, por lo que valoramos por igual a todas las personas con independencia de su sexo, raza, religión, cultura, creencia e identidad sexual. Consideramos el respeto como un valor imprescindible para la cohesión social, que promueve la paz y la convivencia entre las personas. También reconocemos y defendemos la riqueza de la diversidad ecológica, lo que implica el respeto y cuidado del entorno y la sostenibilidad medioambiental.

6.2 CLAUSULA N°4.2 -COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVA DE LAS PARTES INTERESADAS

La organización debe realizar el seguimiento de la información sobre estas partes interesadas como clientes, usuarios, socios, personas de la organización, proveedores externos, sindicatos, gobiernos son y cada uno de sus requisitos pertinentes estos se convierten en factores clave, aunque desde siempre lo han sido, del Sistema de Gestión de la Calidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan dichos requisitos. Tanto las partes interesadas como sus requisitos van cambiando con el tiempo, por lo que son objeto de revisión periódica, por ejemplo, en la revisión por la dirección.

Partes Interesada de la Fundación Colombia Florece

Interna:

- ❖ **Junta directiva:** son los encargados de tomar las decisiones relevantes dentro de la organización
- ❖ **Representante legal:** es el encargado de impartir directrices y supervisar que todos los procesos se cumplan
- ❖ **Colaboradores:** hacen parte del proceso dentro de fundación Colombia florece, son los que se encargan de realizar docentes laboren en cada CDI, llevando a cabo el desarrollo.

Externa:

- ❖ **Gobierno:** es el encargado de suministrar los recursos para el programa a desarrollar
- ❖ **ICBF:** es el encargado de realizar supervisiones, y dar constancia de que todo se cumple según lo firmado además de ello determinar si se cumple y realiza los desembolsos correspondientes para el programa a la primera infancia, imparten sanciones, y requerimiento si se incumple alguna parte de contrato.
- ❖ **Clientes/ usuarios:** ellos son los beneficiarios del servicio prestado
- ❖ **Proveedores:** son los encargados de suministrar los insumos para el desarrollo de la operatividad, en este caso la alimentación, material didáctico y aseo, dotación personal.
- ❖ **Sociedad:** son los agentes externos, como la comunidad que ayudan a supervisar que el programa se cumpla dentro de ellas la junta de padres de familia la cual realiza veedurías en el servicio prestado.

6.3 CLAUSULA N°4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Según lo determinado por la norma ISO9001- 2015 y teniendo en cuenta su normatividad, el alcance del sistema de gestión de calidad se aplicará a toda la organización, con la salvedad correspondiente a la cláusula 8.3 debido a que esta cláusula habla acerca del seguimiento y control del producto, pero debido a que el sistema se aplicará a la FUNDACION COLOMBIA FLORECE, y que está registrada como una empresa prestadora de servicios esta cláusula no aplica para la organización.

6.4 CLAUSULA N°4.4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

6.4.1 CLAUSULA N°4.4.1

La organización debe establecer e identificar un listado de procesos y procedimientos que hacen parte de la organización, a continuación, se muestra un ejemplo de mapa de procesos con el respectivo listado de procesos y procedimientos.

Cuadro 8: Listado de Procesos



VERSION	
FECHA	
CODIGO	

LISTADO DE PROCESOS

OBJETIVO : IDENTIFICAR LOS PROCESOS QUE ENVUELVEN A LA ORGANIZACIÓN
PROCESOS
PROCESOS VISIONALES
planeacion estrategica
PROCESO MISIONALES
servicio a la primera infancia
PROCESOS DE APOYO
gestion de recursos humanos
gestion financiera
gestion de apoyo
gestion juridica

Fuente: investigación

Cuadro 9: Mapa de procesos de la fundación Colombia florece



Fuente: investigación

El mapa de procesos debe presentar una visión general de la organizacional de la fundación, además debe presentar los procesos que lo componen, así como en el ejemplo. Dentro de los procesos cabe destacar la gestión de la organización como planificación estratégica, establecimiento de políticas, procesos de medición, análisis y mejora. Estos últimos incluyen procesos de evaluación además de auditoría interna, sistema de PQR y auditoría externa

La Fundación Colombia Florece debe crear en la organización unos procesos definidos y claros basado en riesgo y para eso se debe establecer una matriz de riesgo para cada proceso, para esta investigación se plantea un ejemplo. (ver ANEXO 8).

7. CLAUSULA N°5 LIDERAZGO

7.1 CLAUSULA N°5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

7.1.1 CLAUSULA N°5.1.1 GENERALIDADES

Hace referencia a la implicación que debe tener la alta dirección dentro del sistema de gestión de calidad de la organización, empujando a incluir dentro de las decisiones estratégicas la gestión de la calidad. Además de velar por mantener un enfoque al cliente y una política de calidad acorde a la organización.

En la fundación Colombia Florece es necesario que los directivos y cada uno de sus miembros reaccionen a la importancia de aplicar los procesos definidos y que tengan sentido de pertenencia en el proceso de cambio con el ánimo de ser exitosos. Teniendo en cuenta las responsabilidades que debe tener cada uno de esta manera contribuyen al mejoramiento continuo de la organización.

Es de vital importancia que la Fundación Colombia Florece tenga en cuenta lo que debe comunicar a todos sus colaboradores y cada uno de sus Miembros lo que se haya definido al inicio de la implementación del sistema esto para que las personas que hacen parte del proceso aporten de manera positiva a mejorar MISION, VISION, OBJETIVOS DE CALIDAD Y POLITICA DE CALIDAD, PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS.

Es importante que cada colaborador tenga claro qué función va a desempeñar de qué manera puede participar y apoyar en el proceso y después de él, se debe definir con claridad los cargos y las actividades de cada uno.

Para esta cláusula se debe recopilar la información del numeral anterior y analizar a fondo los cambios y mejoras que deben realizarse, en este punto es muy importante la comunicación del avance, conceptos a los colaboradores.

7.1.2 CLAUSULA N°5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Este numeral explica la importancia que tiene el cliente y pretende asegurar que se cumplan con procesos eficaces para determinar los requisitos legales y la satisfacción de los clientes en la prestación de servicios.

Evaluar el grado de satisfacción que existe entre los usuarios de los diferentes programas de la fundación Colombia florece para levantar planes de mejora frente al servicio en caso de ser necesario. Una de las estrategias se fomentará y se

realizará mejoras a los servicios para satisfacer las necesidades del cliente, desde mejorar y cambiar procesos.

Otra es tener en cuenta las PQR (petición quejas, reclamos y sugerencias) Realizar encuestas cada trimestre de satisfacción del cliente para conocer sus necesidades y opiniones esto relacionada al servicio prestado por la fundación, estas son formas de medición y ayudan a la organización.

La fundación presenta un formato de encuesta que se realiza de acuerdo a la norma. (**Ver ANEXO 9**)

7.2 CLAUSULA N°5.2. POLITICA

7.2.1 CLAUSULA N°5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

Para este numeral se propone establecer una política de calidad que sea consecuente con el propósito de la organización e incluye la claridad para ser comprendida por las partes interesadas pertinentes además proporciona un marco para establecer objetivos que sean medibles, la política debe mostrar el compromiso con mejora continua del sistema de gestión de calidad

Para la Fundación Colombia Florece definir la política es necesario crear un compromiso dentro de la organización analizando los valores en conjunto y cada uno de los colaboradores para que el sistema funcione de manera eficaz, además es necesario socializarla, comunicar claramente y documentarla planteando las directrices para que cada uno sepa cuál es el comportamiento que se espera para lograr el objetivo.

Se muestra un ejemplo (**ver ANEXO 10**)

7.2.2 CLAUSULA N°5.2.2. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD CLAUSULA

Teniendo en cuenta esta cláusula la política de calidad en la fundación Colombia Florece debe ser comunicada de manera clara y dada a conocer a todas las partes interesadas, mediante correo electrónico, pagina web en la cartera de la dación la fundación la da a conocer ubicándola en cada UDS, así mismo de reiterar la comunicación en cada evento o capacitación programada. Esta debe ser revisada periódicamente por el coordinador de calidad.

Esta debe ser comunicada por diferentes canales:

- ❖ Poner la política de manera visible en la cartelera de la oficina y cada UDS
- ❖ Comunicar semanalmente la política de calidad un día de la semana
- ❖ Escuchar propuestas de mejora de la política de parte de los colaboradores en las reuniones programadas
- ❖ Entregar la política de calidad impresa a cada uno de los colaboradores de la organización.

7.3 CLAUSULA N°5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES, Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

En esta cláusula se pretende la asignación de roles y responsabilidades que puedan asegurar la eficacia y el logro de las metas propuestas, las personas asignadas deben tener la capacidad de tomar decisiones y efectuar cambios en las áreas o procesos, esto con el fin de asegurar que los procesos estén entregando las salidas esperadas e informar sobre el desempeño de la gestión del sistema de gestión de calidad.

Para la fundación Colombia Florece el único que toma decisiones es el representante legal y junta directiva es importante que para este proceso le den participación en la toma de decisiones a los coordinadores generales y zonales dado que son los líderes de cada proceso de la organización.

Se muestra un ejemplo de perfil de cargo (ver **ANEXO 11**)

Cuadro 10: Formato responsables en los procesos

	FECHA:	
	CODIGO	
	VERSION	
PROCESO	RESPONSABLE	
Planeacion	representante legal	
operatividad	coor. General	
financiera	contadora	
juridica	abogada	
servicio	talento humano	

Fuente: investigación

Roles y responsabilidades en la política de calidad

Representante legal: es el encargado de impartir directrices sobre los roles en los procesos de sistema de gestión calidad además de ello es el dueño de los procesos

Coordinador de Calidad: Proveer al Representante de la Dirección de los antecedentes necesarios para informar a la Dirección, a los/as funcionarios/as y a la entidad validadora, según corresponda, acerca del desempeño del SGC, Identificar oportunamente los posibles riesgos de no cumplimiento de algún requisito del SGC. Sistematizar y controlar la documentación existente como la que se genere por nuevos requerimientos del SGC. Supervisar la correcta ejecución de los Encargados de Procesos de los procedimientos de control de documentos, control de registros, acciones correctivas y preventivas, auditorías internas de calidad y control del producto no conforme. Supervisar en forma directa el SGC en su conjunto, dar apoyo a los Dueños de Procesos en el desarrollo de sus funciones y coordinar todas las acciones que permitan el normal funcionamiento del SGC. Tomar acciones con los responsables de los Dueños de Procesos para controlar la correcta ejecución de los procesos del SGC. Monitorear el óptimo cumplimiento de los plazos comprometidos en el SGC de SEC.

Auxiliar Administrativo: es el encargado de realizar las funciones de documentación y control brindando apoyo en los procesos determinados para la implementación de la gestión del sistema de calidad.

8. CLAUSULA N°6 PLANIFICACION

8.1 CLAUSULA N°6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Se debe tener en cuenta las Acciones alrededor de la planificación dentro de la organización para garantizar el éxito del SGC: determinar riesgos/oportunidades; plantear objetivos de calidad; y, planeación de cambios. Este ayuda a identificar los riesgos.

Para todas las organizaciones es importante la planificación para tratar los riesgos y oportunidades que posee la empresa de manera interna y externa. Es importante analizar los riesgos de cada una de las actividades que se realizan en la empresa para de esta manera plantear soluciones para cada una de las áreas además concientizar a los colaboradores acerca de los cambios a los que la organización se debe someter para lograr satisfactoriamente la implementación del sistema integrado de gestión de calidad. (En el anexo 12 se encuentran los riesgos abordados) (Ver **ANEXO 12**).

8.1.1 CLAUSULA 6.1.1 LA ORGANIZACIÓN DEBE PLANIFICAR

Para esta cláusula se pretende planificar las acciones a abordar los riesgos, además debe evaluarse y analizar la eficacia de las acciones emprendidas y estas acciones deberá estar basado en el impacto potencial sobre la conformidad del servicio que ofrece la organización, con un mayor control de los riesgos, seguimiento y medición de los mismos.

- Para planificar acciones se debe analizar los riesgos y cuál podría ser la oportunidad, utilizando cualquiera de los métodos mencionados anteriormente
- Describir el entorno donde se presenta el riesgo (GERENCIAL, PRODUCCION, SERVICIO AL CLIENTE, LOGISTICA, TECNOLOGIA, TALENTO HUMANO)
- Se debe proporcionar la actividad o proceso donde se presenta el riesgo
- Se debe describir específicamente el riesgo encontrado
- Se determina la probabilidad con la que sucede este riesgo o sucederá si puede presentarse a futuro (ALTA, MEDIA, BAJA)
- Se Clasifica el grado de Aceptabilidad que tiene el riesgo para la organización (TRIVIAL, TORELABLE, MODERADO, IMPORTANTE, INTOLERABLE)

- Se debe dar una solución a esa causa que produce el riesgo identificado
- Se identifica el o los responsables para la aplicación de las acciones de medida tomadas en el numeral anterior
- Se describe todas las actividades que permitirán cumplir con las acciones tomadas para la solución de los riesgos

Para Facilitar el proceso (ver ANEXO 12) ejemplo:

Cuadro 11: Formato clasificación de riesgos y plan de acción para abordarlos

CUADRO DE CLASIFICACION DE RIESGOS Y PLAN DE ACCION PARA ABORDARLOS						Codigo:	CRPA-01-2017
Objetivo:						Version:	1
Determinar los riesgos que presenta la empresa enfocados a la calidad y plantear un plan de accion para mitigarlos según los requerimientos de la norma ISO 9001-2015						Vigencia	Año 2017
ENTORNO	DESCRIPCION	RIESGO	PROBABILIDAD (alta,media,baja)	CLASIFICACION (trivial,tolerable, moderado,importante, intolerable)	TRATAMIENTO	PROCESO INTERVIENT	ACCIONES DE INTEGRACION
GERENCIAL	gestión gerencial	*Baja Participacion en los procesos	ALTA	INTOLERABLE	Estar mas presente en los procesos de la organizacion. Designar un respresentante	JUNTA DIRECTIVA	*Comunicarse mas con el Personal *Realizar Reuniones permanentes para estar informado de el proceso *Elegir un representante del personal ante la junta directiva
GERENCIAL	Liderazgo	* No contar con un lider en la empresa	Alta	Moderado		Personal	
GERENCIAL	Trabajo en equipo	*Desintegracion en los procesos	Media	Importante	fomentar el trabajo en equipo	Talento Humano	*Capacitar al personal de la importancia del trabajo en equipo *Realizar actividades de integracion
GERENCIAL	Comunicación	*Mala comunicación dentro de la organización	Alta	intolerable	Fomentar canales de comunicación e informacion	Gerencia	*Implementar nuevos canales de informacion para informacion de los procesos y documentacion de la empresa
GERENCIAL	negocios corporativ	*No licitacion en nuevas Contrataciones	Alta	Intolerable	Cumplimiento del contrato con ICBF	Gerencia, Junta Directiva	*Cumplir los procesos a seguir según el contrato con ICBF *Verificar los procesos legales para no incurrir en incumplimientos
GERENCIAL	Motivación	*Bajo rendimiento del personal *Desestimulacion al sentido de pertenencia	Media	Importante	Buscar Acciones para mantener al personal Motivado	Talento Humano	*Realizar Actividades de recreacion *Generar estimulaciones permanentes al personal
GERENCIAL	PQR	No conocimiento de la satisfacion y requerimientos del cliente	Alta	Intolerable	Implementar un buzón de PQR Físico y Virtual	Gerencia	*Crear un formato para las PQR y un buzón para diligenciarlas *Crear un link virtual para las PQR
GERENCIAL	toma de decisiones	*Incurrir en mayores costos *generar mas riesgos en la organización *incumplir el contrato de la licitacion	Baja	Media	Tener plan de accion y documentar adecuadamente todos los procesos	Junta Directiva, Gerencia	*Tener designado un proceso para todas las actividades a realizar *Realizar Formatos para evidenciar los procedimientos seguidos *Documentar y almacenar bien toda la informacion
GERENCIAL	talento humano	*Contar con Personal No calificado	Baja	Importante	tener un Buen plan de Contratacion	Talento Humano	*Contar con un manual de funciones para conocer los requerimientos de la empresa *realizar verificacion de las hojas de vida
PRODUCCIÓN	Calidad del servicio	*Incremento de PQR *Incumplimiento del Contrato con ICBF *Problemas Legales con los Infantes	Alta	Intolerable	Cumplir minuciosamente lo estipulado en el contrato	Junta Directiva, Gerencia	*Llevar a cabalidad todo lo pactado en el contrato, llevando documentado los procesos y procedimientos seguidos según los requisitos
SERVICIO AL CLIENTE	Satisfacción del usuario	*No soliciten el servicio	Alta	Importante	Evaluar la prestacion del servicio	Gerencia	*Realizar un formato de satisfacion al usuario *Verificar el cumplimiento de los requerimientos del cliente
LOGISTICA	Instalaciones	*Mala prestacion del servicio *problemas de seguridad	Media	Importante	Verificacion de la Planta y las sedes	Gerencia, Junta Directiva	*Readecuacion de las instalaciones *Cambio de lugar de las instalaciones
TECNOLÓGICA	Capacidad de Innovación	*Baja calidad en la prestacion del servicio *desinformacion al usuario	Media	Importante	Cambio de Tecnologia	Gerencia	*Implementar tecnologia de calidad al alcance del presupuesto de la empresa
PROCESO ADMINISTRATIVO	Planeación Estratégica	*Generar un error en los procesos y procedimientos a seguir *Incurrir en incremento de costos	Alta	Intolerable	Reestructuración de la Planeacion estrategica	Gerencia, Junta Directiva	*Verificar que Lo estipulado sea Viable y factible *auditar los procesos y tener planes de accion para corregir las inconformidades
PROCESO ADMINISTRATIVO	estructura organizacional	*Comunicación Incoherente *Deficit en la calidad del servicio *No apropiacion de responsabilidades	Baja	Importante	Definir Roles y Cargos según Manual de Funciones	Junta Directiva	*Realizar un Organigrama basado en Requerimientos de la empresa y sus manuales de funciones *Cumplir con el formato de requerimientos del cargo según manual de funciones *Capacitar al personal existente
TALENTO HUMANO	Nivel académico	*Mala prestacion del servicio *Baja calidad en los procesos	media	Moderado	Contratacion de Personal	Talento Humano	
TALENTO HUMANO	Capacitación	*Problemas en el cumplimiento de los procesos *Insatisfaccion del Usuario	Alta	Importante	Encontrar falencias y capacitar al personal	Talento Humano	*Capacitar a todo el personal según las necesidades de los cargos
TALENTO HUMANO	Accidentalidad y ausentismo	*inseguridad del personal *Problemas en el cumplimiento de los procesos	Alta	Importante	Tomar medidas preventivas en los procesos y procedimientos a seguir	Talento Humano	*Afiliarlos a ARL según corresponda legalmente *Asignar los recursos necesarios para el buen desempeño en su labor
TALENTO HUMANO	Rotación de personal	*Incremento de Costos *desmotivacion de los empleados *Retraso en el cumplimiento de los objetivos	Media	Moderada	Mejorar los procesos de contratacion de personal	Talento Humano	*Definir bien los requerimientos de los cargos y que cargos se necesita *Generar estabilidad laboral a los empleados

Fuente: investigación

Una vez determinada la clasificación del riesgo Procedemos a darle una priorización a los riesgos para implementar medidas correctivas o de mejora que tengan mayor impacto, para realizar esta priorización se usa el siguiente formato (ANEXO 13) Ejemplo:

Cuadro 12: Formato priorización de riesgos

RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	CLASIFICACION	EFECTOS POSIBLES	NIVEL RIESGO	OBJETIVO	META
						DESPUES DE GESTION
						
CUADRO DE PRIORIZACION DE RIESGOS				Codigo:	PR-01-2017	
				Version:	1	
Objetivo:				Vigencia	Año 2017	
Gestion Gerencial	Baja participacion de los trabajadores en los procesos	Intolerable	Mala calidad de los procesos, Incomunicacion de la informacion, desintegracion de los procesos	ALTO	Incrementar en un 17% la participacion de los trabajadores en los procesos de la organización en el mes de noviembre.	MEDIO
Calidad en la Prestacion del servicio	Incremento en el sistema PQR, Incumplimiento del contrato con ICBF y Problemas Legales con infantes	Intolerables	Cancelacion del contrato, Mala Calidad en el servicio, demandas legales	ALTO	Lograr un 100% el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2015 a finales del año 2017	BAJO
Sistema PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos)	No conocer los requerimientos del cliente, La satisfaccion del cliente, y no implementar acciones correctivas o de mejora	Intolerable	Desvinculacion del usuario,Problemas Legales, Mala calidad del servicio	ALTO	Disminuir en un 30% el Numero de PQR para el mes de noviembre con respecto al mes de octubre	MEDIO

8.2 CLAUSULA N°6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS

8.2.1 CLAUSULA N°6.2.1

Se planificarán los objetivos que se desea lograr una vez implementadas las acciones para cumplir los requerimientos de la Norma ISO 9001-2015 y que sean de mayor impacto en el proceso de Calidad.

Para esto se puede usar o implementar el sistema SMART; Los objetivos SMART son aquellos que cumplen con los siguientes requisitos: son específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo para completarlos establecido. Esta forma de definir objetivos ha demostrado ser la más eficaz en el entorno laboral ya que evita incertidumbres y ofrece toda la información necesaria para que puedan ser cumplidos con celeridad.

- **S:** Specific / Específico
- **M:** Measurable / Medible
- **A:** Attainable / Alcanzable
- **R:** Relevant / Relevantes
- **T:** Time-Related / Con un tiempo determinado

Objetivos específicos

Es decir, que exprese claramente qué es exactamente lo que se quiere conseguir. Cuanto más específico sea un objetivo más fácil será de comprender y más sencillo será encontrar las estrategias que permitan alcanzarlo.

Objetivos medibles

Los objetivos son medibles cuando puedes establecer variables que determinen su éxito, fracaso o incluso la evolución de los mismos a lo largo del tiempo

Objetivo alcanzable

Esto significa que a la hora de establecerlos deberemos tener en cuenta el esfuerzo, el tiempo y otros costes derivados para determinar si son viables, es decir, si los vamos a poder conseguir. Si creamos objetivos extremadamente complicados con el único objetivo de presionar a nuestro equipo, solo conseguiremos el efecto contrario: nadie se los tomará en serio y quién lo haga se desmotivará al no alcanzarlos.

Esto no significa que los objetivos tengan que ser fáciles de conseguir. Lo ideal es encontrar el equilibrio en la dificultad para que supongan un reto; pero un reto viable.

Objetivos relevantes

Sobre todas las cosas es importante que sean relevantes. Si estableces unos objetivos irrelevantes puedes estar guiando a tu empresa en la dirección incorrecta; por este motivo, para establecer unos objetivos SMART es necesario dedicar el tiempo suficiente a descubrir cuáles son realmente nuestras necesidades.

Objetivos con un tiempo determinado

Finalmente es necesario que los objetivos SMART tengan una fecha delimitada. Si marcamos un objetivo, pero no le damos contexto temporal, ese objetivo dejará de tener sentido. No es lo mismo conseguir 1.000.000 de pesos en ventas en 1 mes que en 1 año. Para que nuestro equipo pueda contextualizar los objetivos, siempre tendremos que acompañarlos del plazo deseado para su cumplimiento.

Para facilitar su proceso (**ver ANEXO 13**) ejemplos:

Objetivo Mal Planteado: Incrementar la participación de los empleados en la organización

Replanteando el objetivo Utilizando la Metodología SMART

Cuadro 13: Formato elaboración objetivos SMART

CUADRO ELABORACION OBJETIVOS SMART				
Específico	Medible	Alcanzable	Relevante	Tiempo
Incrementar la participacion de los trabajadores en los procesos de la organización	17%	SI	SI	MES DE NOVIEMBRE
Lograr el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2015	100%	SI	SI	FINALES DEL AÑO 2017
Disminuir el Numero de PQR	30%	SI	SI	MES DE NOVIEMBRE

Fuente: Propia

- Objetivo Replanteado: Incrementar en un 17% la participación de los trabajadores en los procesos de la organización en el mes de noviembre.

8.2.2 CLAUSULA N°6.2.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLO

Se deberá realizar un plan de acción para realizar un seguimiento y evaluación al cumplimiento de los objetivos propuestos anteriormente teniendo en cuenta los siguientes requerimientos:

QUE: enfoca a que estrategias se van a realizar para cumplir los objetivos

Quien: Habla de la Persona encargada que va a realizar o implementar dichas estrategias.

Como: se basa en todas las actividades y sub-actividades que permitirán cumplir y desarrollar la estrategia del “QUE”

Cuando se refiere al lapso de tiempo de duración para la implementación de las estrategias

Cuánto: El presupuesto designado por la alta dirección para llevar a cabo dichas estrategias.

Evaluación: cómo se van a evaluar los resultados de la estrategia

Dónde: es que parte se va a realizar la estrategia

Para la realización de este plan de acción (ver **ANEXO 15**) ejemplo:

		Cuadro Plan de acción seguimiento y cumplimiento de objetivos				Codigo: CCRyPAA-01-2017
Objetivo:		Determinar el plan de acción a seguir para el cumplimiento de los objetivos				Version: 1
						Vigencia: Año 2017
Objetivo	Que se va Hacer	Quien lo va hacer	Como lo va Hacer	Cuando lo va hacer	Cuanto se destinara para hacerlo	Como se evaluarán los resultados
Incrementar en un 17% la participación de los trabajadores en los procesos de la organización en el mes de noviembre.	*Plan de comunicación * Formato requerimientos de los Trabajadores	Talento Humano	* se informará a los empleados la importancia de la participación en los procesos mediante capacitaciones y publicidad, * se cumplirá con el Formato de requerimientos del trabajador	Durante el Mes de Noviembre	\$350.000	Se determinará el incremento o la disminución de la participación de los trabajadores posteriormente a la aplicación de las estrategias y se procederá a realizar una comparación de los niveles de participación antes y después de la implementación.

Fuente: Propia

8.3 CLAUSULA N°6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

Toda organización está expuesta a cambios ya sean por razones internas o factores externos, pero para cada cambio que se realice dentro de la organización se debe antes tener en cuenta algunos requerimientos para que esto no impida el proceso de calidad

a. se debe especificar el porqué de los cambios y esta información debe estar previamente documentada y soportada en un formato según lo requiera el proceso o la norma ISO9001-2015, estos cambios se deben realizar en nuevas versiones sin eliminar las anteriores para evidenciar los cambios ejecutados.

b. Se debe Evaluar los posibles cambios y efectos que tengan estas decisiones ya que deben estar contempladas y avaladas en la NORMA ISO 9001 – 2015 de lo contrario se perdería la integridad del proceso de Calidad

c. Se debe analizar qué recursos necesitara dicha implementación de cambios y si estos son Rentables a futuro para la organización ya que se deberían convertir en una inversión a largo plazo y no en un costo.

d. si los cambios serán de roles o responsabilidades, debemos informar previamente a todas las partes interesadas y principalmente a los participantes directos capacitándolos en sus nuevas labores e identificándole cada una de sus funciones, y riesgos que incurren en dicho cargo y a quienes debe delegar

funciones y por ende de quien debe recibir información todo previamente documentado y registrado y contando con la aprobación de la parte directiva de la empresa.

9. CLAUSULA N°7 APOYO

9.1 CLAUSULA N°7.1 RECURSOS

Los recursos que llegan a la fundación son suministrados por el gobierno, dado que el servicio a la primera infancia es un programa del gobierno estos lo ejecutan controlan mediante ICBF que es el ente con supervisa que el contrato se realice a conformidad según lo establecido.

Se determinan unos cargos de acuerdo al número de cupos asignados, luego de ello se realiza un presupuesto de gastos y distribución. Este presupuesto se realiza por contrato es decir la fundación cuenta con 4 contratos 2 en Pasto y 2 en Ipiales. (ver **ANEXO 16**)

Cuadro 14: Formato contratos 605 institucional Ipiales

CONTRATO 605 INSTITUCIONAL IPIALES

Componentes	Concepto de Costo	MESES	CUPOS	Valor Niño mes	15 días de alistamiento	Valor alistamiento	valor Año
Talento Humano	Coordinador/a	11	698	11.203	0,5	5.602	87.971.558
	Maestras y Maestros	11	698	91.965	0,5	45.983	722.155.163
				71.245		35.622	-
	Profesional Psicosocial	11	698	8.684	0,5	4.342	68.191.110
	Profesional salud y nutrición	11	698	8.684	0,5	4.342	68.191.110
				7.124		3.562	-
	Auxiliar pedagógico	11	698	24.842	0,5	12.421	195.071.805
	Manipulador de Alimentos	11	698	24.842	0,5	12.421	195.071.805
Infraestructura	Auxiliar de Servicios Generales	11	698	16.565	0,5	8.283	130.076.663
	Auxiliar admnistrativo	11	698	6.210	0,5	3.105	48.764.025
Gastos Operativos	Arriendo	11	146	17.965	0,5	17.965	30.163.235
	Servicios Públicos	11	698	2.742	0,5	2.742	22.010.034
Gastos Operativos	Gastos Operativos	11	698	1.235	0,5	1.235	9.913.796
Subtotal				293.306		157.624	1.577.580.303
Dotación de Consumo	Material didáctico de consumo y papelería	11	698	8.240			63.266.720
	Dotación de Aseo personal	11	698	2.709			20.799.702
Seguro	Póliza seguro niños	11	698	671			5.151.938
Alimentación	Alimentación	11	698	54.020			414.765.560
Infraestructura	Mantenimiento y adecuaciones	11	698	1.752			13.451.856
Subtotal				67.392		-	517.435.776
TOTAL MODALIDAD INSTITUCIONAL							2.095.016.079

Fuente: fundación Colombia florece

Cuadro 15: Presupuesto Cedes

PRESUPUESTO

MUNICIPIO	MODALIDAD	CUPOS	VALOR CONTRATO
Pupiales	CDI Con arriendo	146	463.354.068
Contadero	CDI Sin arriendo	56	165.685.352
Cuaspud	CDI Sin arriendo	50	147.933.350
Gualmatan	CDI Sin arriendo	132	390.544.044
Iles	CDI Sin arriendo	60	177.520.020
Puerres	CDI Sin arriendo	98	289.949.366
Pupiales	CDI Sin arriendo	156	461.552.052
TOTAL		698	2.096.538.252

Fuente: fundación Colombia florece

9.1.1 CLAUSULA N°7.1.1 PERSONAS

La fundación debe determinar roles y responsabilidades dentro de la implementación del sistema de gestión de calidad, realizando capacitaciones con respecto a la funcionalidad del programa, en este caso se podría proponer al coordinador y aun auxiliar administrativo

- ❖ **Coordinador de Calidad:** Proveer al Representante de la Dirección de los antecedentes necesarios para informar a la Dirección, a los/as funcionarios/as y a la entidad validadora, según corresponda, acerca del desempeño del SGC, Identificar oportunamente los posibles riesgos de no cumplimiento de algún requisito del SGC. Sistematizar y controlar la documentación existente como la que se genere por nuevos requerimientos del SGC. Supervisar la correcta ejecución de los Encargados de Procesos de los procedimientos de control de documentos, control de registros, acciones correctivas y preventivas, auditorías internas de calidad y control del producto no conforme. Supervisar en forma directa el SGC en su conjunto, dar apoyo a los Dueños de Procesos en el desarrollo de sus funciones y coordinar todas las acciones que permitan el normal funcionamiento del SGC. Tomar acciones con los responsables de los Dueños de Procesos para controlar la correcta ejecución de los procesos del SGC. Monitorear el óptimo cumplimiento de los plazos comprometidos en el SGC de SEC.
- ❖ **Auxiliar Administrativo:** es el encargado de realizar las funciones de documentación y control brindando apoyo en los procesos determinados para la implementación de la gestión del sistema de calidad.

9.1.2 CLAUSULA N°7.1.2 INFRAESTRUCTURA

La Fundación deberá contar con la infraestructura óptima para la implementación de los sistemas, así como, de la misma manera suministrar a las personas encargadas de los procesos equipos, tecnología y todo lo que se requiera para llevar a cabo el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad dentro de la fundación.

9.1.3 CLAUSULA N°7.1.3 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

La fundación Colombia florece deberá establecer un ambiente o clima laboral estable para que este no intervenga en la implementación del sistema de gestión de calidad las percepciones compartidas que los trabajadores desarrollan en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, constituyen el clima de una organización y al gestionarlo, se impacta de manera directa la motivación.

9.1.4 CLAUSULA N°7.1.4 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

9.1.4.1CLAUSULA N°7.1.4.1. GENERALIDADES

La Fundación Colombia florece deberá destinar los recursos para planeación, implementación del sistema de gestión de calidad dentro de la organización, esto con el fin de obtener buenos resultados al momento del seguimiento, es de vital importancia que la fundación se asegure de que cada practica sea realizada de manera profesional, por ello se debe generar recursos para la capacitación del personal que tendrá el manejo y control.

9.1.5 CLAUSULA N°7.1. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

La fundación Colombia florece cuenta con el conocimiento necesario para el desarrollo del programa dado a ello la experiencia a nivel nacional le da la práctica que posee, como también cada conocimiento y experiencia de cada uno de los colaboradores, que hacen posible el desarrollo de las funciones.

9.2 CLAUSULA N°7.2 COMPETENCIAS

Se realiza la identificación de cargos, proporciones y perfiles requeridos para la prestación del servicio, a fin de adelantar las convocatorias que permitan realizar la selección y conformación del talento humano. La selección de personal tiene cierta característica, el personal debe pertenecer al municipio en donde se desarrollan las funciones bajo la salvedad de que si no existe ningún profesional en el área se tomara de otro municipio para el cargo vacante. **(Ver ANEXO 17)**

Cuadro 16: Perfil de cargos

MODALIDAD EN LA QUE APLICA	PERFIL ESTABLECIDO EN LA GUÍA N°35	HOMOLOGACIÓN
	relacionadas con la Primera Infancia. En procesos de formación a padres y agentes educativos, demostrados con las respectivas certificaciones.	Experiencia laboral y/o prácticas universitarias relacionadas con procesos de formación a padres y agentes educativos, mínimo de un año.
CARGO: DOCENTE		
Familiar Institucional	Formación: Título de Normalista Superior o profesional en Ciencias de la Educación o Ciencias Sociales y Humanas Formación pedagógica. Estudios adicionales en expresión artística, literaria, recreación, demás lenguajes expresivos y otros afines al desarrollo infantil (mínimo 50 horas certificadas). Experiencia: Directa (incluye práctica profesional) con niños y niñas menores de cinco (5) años en atención educativa y comunidades, instituciones educativas o en jardines infantiles de mínimo un año	Formación: Certificación de haber cursado y aprobado mínimo cuatro (4) de Ciencias de la Educación relacionadas con Primera Infancia (Educación inicial, Educación Infantil, Preescolar, Psicopedagogía). Título de Técnicos y/o Tecnólogos de carreras de Ciencias de la Educación relacionadas con Primera Infancia (Educación inicial, Educación Infantil, Preescolar, Psicopedagogía). Experiencia: Laboral directa con niños y niñas en atención educativa y/o comunidades, instituciones educativas y/o en jardines infantiles de mínimo seis (6) meses. Experiencia en prácticas universitarias certificadas mínimo de un (1) año.
CARGO: PROFESIONAL DE NUTRICIÓN Y SEGURIDAD ALIMENTARIA		
Familiar Institucional	Formación: Título profesional de Nutrición y Dietética. Experiencia: De dos (2) años	Formación: Título profesional de Ingeniería de Alimentos, Enfermería (enfermero-a jefe) ó Medicina. Certificación de haber cursado y aprobado el mínimo el 80% de Nutrición y Dietética, ó de alguna de las carreras profesionales citadas en el punto anterior. Título de Tecnólogo en alimentos. Experiencia: Un (1) año de experiencia laboral o prácticas universitarias
CARGO: PROFESIONAL DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL		
Familiar Institucional	Formación: Título profesional en Psicología Experiencia: En atención de niños menores de 5 años	Formación: Título profesional de Trabajo Social, Psicopedagogía o Terapia Ocupacional. Certificación de haber cursado y aprobado mínimo el 80% de la carrera de Psicología, ó de alguna de las carreras profesionales citadas en el punto anterior y encontrarse en periodo de práctica o elaboración de tesis. Experiencia: Un (1) año de experiencia laboral o prácticas universitarias en atención de niños.
CARGO: AUXILIAR DE CUIDADO O AUXILIAR PEDAGÓGICO		
Familiar Institucional	Requisito: Título de Bachiller Líder de la comunidad. Experiencia: Seis (6) meses en trabajo comunitario y de Primera Infancia.	Requisito: Título de Bachiller Experiencia: Seis (6) meses en trabajo comunitario y/o con niños.
CARGO: AUXILIAR DE ALIMENTOS		
Institucional	Ninguna	Formación: Curso en manipulación de alimentos vigente. Otros: Alfabeta Certificados médicos vigentes con frotis de garganta y uñas

Fuente: Ministerio de Educación Nacional

9.3 CLAUSULA N°7.3 COMUNICACIÓN

La comunicación en la Fundación se realiza a través de reuniones, correos, llamadas.

Se sugiere a la fundación integrar la comunicación dentro del plan estratégico esto le permite:

- ❖ identificar las herramientas de comunicación que permiten conseguir los objetivos de una forma más eficaz y eficiente.
- ❖ Facilitar la toma de decisiones a la hora de comunicar
- ❖ Mejorar continuamente los procesos de comunicación, tanto internos como externos, al estar sujetos a evaluaciones continuas y propuestas de mejora.
- ❖ Fomentar los mismos valores a los miembros de la organización

9.4 CLAUSULA N°7.4 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La fundación cuenta con alguna información documentada siguiendo el procedimiento archivístico.

Se indica un ejemplo del control que se debe manejar con los documentos (**ver ANEXO 18**)

9.4.1 CLAUSULA N°7.4.1 GENERALIDADES

La Fundación cuenta información documentada, para que de esta manera cumpla de cierta manera al sistema de gestión de calidad, como también se mantiene actualizada para el buen desarrollo de la misma, además de ello los formatos están establecidos mediante acta.

9.4.2 CLAUSULA N°7.4.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La organización debe crear un mecanismo en donde la información debe estar documentada con su debido orden, para el diseño de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y que se tenga en cuenta los procedimientos.

9.4.3 CLAUSULA N°7.4.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información que tiene la empresa se encuentra documentada y esta se utiliza de forma física. Se tiene un procedimiento para este sistema. Alguna información es manejada en medio física y magnética como por ejemplo las hojas de vida, por lo que corresponde a lo demás es manejado en carpetas y AZ. (ver ARCHIVOS EN PDF)

Se muestra un ejemplo de formato. (**Ver ANEXO EN PDF**)

10. CLAUSULA N°8 OPERACIÓN

10.1 CLAUSULA N°8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

La propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad a la Fundación Colombia Florece dedicada a la prestación del servicio la primera infancia en el departamento de Nariño se establece necesario continuar con la planificación y control de los procesos que ayudan a mejorar y prestar un servicio de calidad Para esto es indispensable evaluar su estado actualmente para la posterior implementación del sistema de gestión de calidad.

10.2 CLAUSULA N°8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La fundación debe establecer un formato para el control de los requisitos del servicio. (ver **ANEXO 20**)

Cuadro 17: Formato control requisitos del servicio

Requisito de producto O SERVICIO	Característica de Calidad	Especificación del producto	Proceso y etapa clave	Parámetros a controlar (5 m' s)	Especificación del proceso	Recursos PARA CONTROLAR EN PRODUCTO O PROCESO	Responsable

Fuente: Fundación Colombia Florece

10.2.1 CLAUSULA N°8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

La comunicación con el cliente debe ser de manera clara, con palabras que ellos Puedan captar el mensaje y comunicada vía carteles, telefónica, llamadas o en posteriores reuniones.

10.2.2 CLAUSULA N° 8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELATIVOS A LOS BIENES Y SERVICIOS

La fundación Colombia florece sigue cumplidamente las normas para así poder cumplir con el objetivo principal prestar el servicio a la primera infancia teniendo en cuenta ciertos parámetros.

10.2.3 CLAUSULA N° 8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

10.2.3.1 CLAUSULA 8.2.3.1

Para el desarrollo de las actividades la fundación debe cumplir con algunos requisitos legales y de cumplimiento al igual que cada uno de los colaboradores, antes de iniciar todos deben estar al día con cada uno de los requisitos que exige la fundación, por ejemplo, las manipuladoras de alimentos y su carnet de manipulación al día y actualizado.

10.2.4 CLAUSULA N°8.2.4 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Esta Cláusula no aplica para la fundación Colombia Florece, dado que se implementa para el desarrollo de un producto, y el proceso de la Fundación es enfocado a la prestación de un servicio por lo cual presenta las salvedades pertinentes según ISO 9001-2015

10.3 CLAUSULA N°8.3 DISEÑO DE PRODUCTO

No aplica para la Fundación Colombia Florece dado que se enfoca al seguimiento del producto y la fundación presta un servicio

10.4 CLAUSULA N°8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

10.4.1 CLAUSULA N°8.4.1 GENERALIDADES

La fundación Colombia florece al iniciar el contrato realiza el contacto con proveedores que presentan el portafolio de servicios, se mira experiencia en el campo de la primera infancia, precios, calidad. El siguiente paso es mirar el historial en ICBF para saber si cumplió o so tiene algún antecedente dado que ICBF realiza seguimiento a los proveedores. Siendo así la fundación contrata de manera verbal al proveedor de alimentos, al igual que el de material didáctico y aseo, este puede ser el mismo proveedor o diferente, el proveedor debe cumplir con ciertos requisitos:

- ❖ Rut
- ❖ Cámara de comercio
- ❖ Certificación bancaria

Esto con el fin de verificar la información al momento de los pagos, que coincidan los requisitos ya mencionados.

No se maneja ningún tipo de formato para control y seguimiento de proveedores

Se propone a la fundación utilizar el siguiente formato de control, seguimiento y evaluación mensual al proveedor al finalizar la entrega de los alimentos y productos. (Ver **ANEXO 21**)

10.4.2 CLAUSULA N°8.4.2 TIPO Y ALCANCE DE CONTROL

La fundación Colombia florece realiza control de los alimentos que recibe en cada CDI se delega a una de las manipuladoras de alimentos para que reciban de acuerdo a la minuta patrón, esta establece la cantidad de alimentos que se le debe proporcionar a los niños y niñas y qué tipo de alimentos. (**Ver ANEXO 22**)

10.5 CLAUSULA N°8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.

10.5.1 CLAUSULA N°8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PREVISIÓN DEL SERVICIO.

Para el control del servicio se generan controles semanales para conocer su progreso u avance esto se realiza en compañía de los coordinadores y todo el equipo. Algunas visitas son realizadas de manera sorpresiva para conocer su comportamiento.

10.5.2 CLAUSULA N°8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.

La fundación maneja su propio criterio de medir la trazabilidad de los procesos y servicios, al igual que la de los proveedores, ellos determinan quien cumple y si sale p no por incumplimiento.

10.5.3 CLAUSULA N°8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

La Fundación conoce la importancia de los clientes/ Usuarios por lo tanto lo que busca la empresa es prestar un servicio de buena calidad, para que los clientes estén satisfechos con lo prestado.

Los que corresponde a los proveedores se trata de llegar a acuerdos y de no incumplirlo de ninguna manera, realizar los pagos puntuales para que exista confianza de parte y parte, en este sentido se logra cumplimiento por parte de la fundación y satisfacción por parte del proveedor.

10.5.4 CLAUSULA N° 8.5.4 PRESERVACIÓN

Se trata de dar cumplimiento en lo posible y que el servicio sea de excelente calidad.

10.5.5 CLAUSULA N°8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

Se realizan verificaciones y se dan instrucción para la prestación del servicio

10.6 CLAUSULA N°8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Fundación debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, comprobando que se cumplan todos los requisitos de los servicios y productos. La liberación de los servicios y los productos no se puede realizar hasta que se hayan completado de forma satisfactoria las disposiciones planificadas, sino es aprobado mediante la autoridad pertinente y por el cliente.

La empresa tiene que conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada tiene que incluir:

- ❖ Evidenciar la conformidad con los criterios de aceptación.
- ❖ La trazabilidad de las personas que autorizan la liberación

10.7 Clausula N° 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

En este sentido la fundación mide la calidad del servicio con una encuesta de satisfacción al cliente, en los formatos de PQR se mide la satisfacción del cliente / usuario después se procede a implementar el formato de acciones preventivas y de mejora.

Se muestra un ejemplo de encuesta de satisfacción al cliente (**ver ANEXO 9**)

11. CLAUSULA N°9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Esta Cláusula es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual enfocados a la calidad según la norma ISO 9001-2015. Al evaluar el desempeño la organización obtiene información para la toma de decisiones, Si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas, si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado. Esto se determinará mediante el comportamiento de los indicadores que cada proceso requiera medir, para determinar el desempeño en Calidad según la ISO 9001-2015 en la organización.

11.1 CLAUSULA N°9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.

La organización debe determinar qué actividades y procesos deben ser controlados para realizar un seguimiento y para determinar si se cumplen o no; estos deben ser medibles con algún formato o indicador que permita expresar el comportamiento del mismo, especificar cómo se debe analizar los resultados obtenidos que significan y posteriormente evaluarlo con un sistema para poder tomar decisiones.

11.1.1 CLAUSULA N°9.1.1 GENERALIDADES.

Como Primera medida Se establecerá que procesos o actividades de la organización necesitan Medición y seguimiento en todas las áreas que sea importantes dentro del proceso de calidad estos procesos se los Puede determinar en la Lista Madre de procesos y según la organización lo determine se escogerán los de mayor impacto para la evaluación ejemplo, (ver ANEXO 23)

- ❖ Conocimiento de la Política de Calidad en la Empresa

Una vez se tenga las actividades se procederá a determinar el método de seguimiento de dichas actividades que pueden ser indicadores, formulas, Conteos que permitan determinar en qué estado se encuentra dicho proceso con respecto a la meta en caso de ser un indicador se implementara el formato de indicadores establecido para la fundación Colombia Florece (ver ANEXO 24) ejemplo:

Para el **ANÁLISIS** se deberá determinar un meta objetivo al cual está destinado llegar la actividad y depende de cada organización el objetivo al que se desea llegar para nuestro ejemplo tomaremos las siguientes escalas (ver ANEXO 25)

Cuadro 18: Formato tabla de rangos para el análisis de indicador de calidad

TABLA DE RANGOS PARA EL ANALISIS DE LA POLITICA DE CALIDAD	
RANGO DE % DE TRABAJADORES QUE CONOCEN LA POLITICA DE CALIDAD	CLASIFICACION
0-30%	Deficiente
30,1% – 50%	Insuficiente
50.1% - 75%	Aceptable
75% - 99,9%	Sobresaliente
100%	Excelente

Fuente: Propia

Según nuestra tabla La empresa estaría en un rango de Sobresaliente en el proceso de Conocimiento de la Política de calidad

Continuando con la **EVALUACION** se necesitará conocer el comportamiento de esta actividad en un periodo anterior para poder realizar la comparación y determinar el comportamiento de la actividad, en caso de que se realice por 1 vez la medición la mediremos con respecto al meta objetivo de la organización e interpretara si los resultados son buenos o malos para la empresa para esto se puede implementar un check list, o realizar una auditoria interna a los procesos que se está realizando seguimiento para determinar el estado de cumplimiento de los objetivos

Una vez se tenga toda esta información se debe determinar CUANDO se llevará a cabo el seguimiento y la medición que puede ser (permanente, mensual, Anual) y también CUANDO se debe evaluar los resultados (Diario, Mensual, Anual) estos datos los determinara la organización dependiendo de las necesidades que tenga para nuestro ejemplo hemos determinado las siguientes:

- ❖ Cuando se llevará a cabo el seguimiento del conocimiento de la política de calidad: DIARIA
- ❖ Cuando se llevará a cabo la medición del conocimiento de la política de calidad: MENSUAL
- ❖ Cuando se llevará a cabo la evaluación del conocimiento de la política de calidad: MENSUAL

Una vez tengamos realizado todos los procesos anteriores para todas las actividades procederemos a crear nuestro Cuadro de seguimiento, Medición y Análisis de todas nuestras actividades para lo cual podemos seguir el siguiente cuadro como ejemplo: ver (ANEXO 26)

11.1.2 CLAUSULA N°9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

La consideraremos como una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente. La satisfacción del cliente se define como "el número de clientes, o el porcentaje del total de clientes, cuyo reporte de su experiencia con una empresa, sus productos, o sus superan los niveles de satisfacción establecida.

Para determinar la satisfacción del cliente se pueden realizar diferentes procesos el más común es una encuesta de satisfacción del cliente en donde se incluya preguntas de como se ha sentido con la prestación del servicio o uso del producto esta debe estar Documentada y debe incluir Un código para ser identificada, El logo de la empresa, El objetivo de encuesta, la versión de la encuesta y la fecha de vigencia.

Para incrementar el grado de satisfacción del cliente es necesario conocer primero los requerimientos del cliente para lo cual también podemos usar un formato de encuesta preguntándole acerca de sus necesidades u opciones alternativas a una actividad o proceso de la empresa usaremos este ejemplo de encuesta de Requerimientos del cliente el cual debe contener los mismos requerimientos de la encuesta de satisfacción al cliente. Ejemplo

Cuadro 19: Formato requerimientos del cliente

	SISTEMA DE GESTION INTERNA DE CALIDAD			FORMATO:	SC1
	FORMATO SATISFACCION DEL CLIENTE			VERSION :	1
		oct-17			
OBJETIVO:		Mediante el siguiente formato, se pretende conocer La satisfaccion que el cliente tiene para la prestacion de nuestro servicio en el proceso de gestion al infante			
1. Como se ha sentido usted con el servicio prestado por la Fundacion Colombia Florece					
Satisfecho		Insatisfecho		Normal	
2. Alguna vez ha tenido inconvenientes con el servicio?, en caso de ser su respuesta Si, por favor ingresar el numero de veces que ha tenido inconvenientes en la casilla CUANTAS VECES.					
SI		NO		Cuantas Veces	
Si su respuesta en la pregunta No.2 fue SI responda la No. 3, de lo contrario pase a la pregunta No.4					
3. Ante una Queja, Peticion o Reclamo por un inconveniente en el servicio, La respuesta y medidas de accion de la empresa fue:					
Eficiente		Ineficiente		No se tomo en cuenta	
4. ha tenido algun problema con la comunicaci3n de la informaci3n de la empresa, en cuanto a la prestacion del servicio u otro anuncio relacionado al mismo					
SI		NO			
5. Esta de acuerdo con el Horario de la jordana ofrecida en el servicio?					
SI		NO			
6. le interesaria que se enseñaran clases de ingles, matematicas, musica, informatica					
SI		NO			
7. Considera que las instalaciones son las adecuadas para la prestacion del servicio					
SI		NO			
8. Considera que el CDI tiene todas las medidas de seguridad para la prestacion del servicio					
SI		NO			
9. Conoce usted Los alimentos asignados a su hijo					
SI		NO			
10. Conoce usted quien manipula los alimentos y de donde provienen?					
SI		NO			
14. Desea agregar una recomendaci3n o actividad para la prestacion del servicio, especifique cual, como, quien y cuando desearia se implementase en el servicio					
GRACIAS POR SU COLABORACION					

Fuente: Propia

Conociendo la Información Anterior y una vez el cliente haya adquirido nuestro producto o servicio podemos implementar una encuesta de satisfacción al cliente ejemplo REVISAR ANEXO FORMULARIO SATISFACCION DEL CLIENTE

11.1.3 CLAUSULA N°9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.

Esta Cláusula nos permite determinar si las acciones que se están tomando, están dando resultados en la empresa o no están teniendo ningún efecto en el proceso de calidad de la empresa para este análisis y evaluación se debe considerar los métodos utilizados para poder evaluar los procesos como lo son

a. conformidad de los productos y servicios: usaremos el formato de requerimientos del cliente y determinaremos de todos los requisitos que tiene el cliente cuantos cumplen nuestro producto y podremos determinar qué tan conforme puede estar el cliente aplicando una encuesta de satisfacción al cliente después de haber adquirido el bien o servicio

b. grado de satisfacción al cliente: implementando una escala de satisfacción al cliente en el formato de satisfacción al cliente donde 100 sea el mayor grado de satisfacción y 0 el peor y realiza un proceso de encuestas a una muestra de los clientes preguntando su grado de satisfacción y se determina el promedio del grado de satisfacción del cliente sumando todos los resultados obtenidos y dividiéndolo entre el total de la muestra.

c. el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad: utilizamos el cuadro de seguimiento medición y análisis para determinar el estado de los procesos de implementación según ISO 9001-2015, Comprobamos el No. de cláusulas ya implementadas y evaluadas las cuales cumplan sus metas y estén funcionando acorde con los objetivos y política de la empresa, este proceso se podría realizar mediante una auditoría interna.

D. Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz: Se realiza un Check List, una auditoría interna y se evalúa proceso a proceso el comportamiento de estos en la organización teniendo en cuenta los indicadores implementados y las metas u objetivos propuestos para cada uno.

e. la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades: Se mide mediante Indicadores para cada acción y se comparan con una evaluación anterior para determinar la eficacia o ineficacia de estas acciones; en caso de ser la 1 vez se comparará con el objetivo meta propuesto para cada una de ellas

f. desempeño de los proveedores externos: Se Determina el cumplimiento de estos en Tiempo, Calidad, Cantidad, Cobertura, Precios, Diversidad de Productos etc. Y van de acuerdo a los requerimientos que la empresa tenga y sean cumplidos por los proveedores esto se lo puede corroborar en el formato de requerimiento a proveedores y en las auditorías externas realizadas.

11.2 CLAUSULA N°9.2 AUDITORIA INTERNA

La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. Cada empresa determina cuantas veces se realizarán Auditorías internas en el año.

11.2.1 CLAUSULA N°9.2.1

La empresa determina el No. De auditorías que va a realizar en el año y debe determinar qué requisitos necesita para ser ejecutada y a que procesos o procedimientos se va a realizar la auditoria, teniendo en cuenta la imparcialidad que se debe tener para realizar este proceso y conociendo que una persona no puede auditarse así mismo sus actividades o labores realizadas.

11.2.2 CLAUSULA N°9.2.2

a. La organización debe solicitar toda la documentación requerida y debe corroborar que esta adecuadamente diligenciada y documentada y que sigue y cumple todos los requerimientos necesarios que el proceso lo amerite en caso contrario el auditor determinara una No conformidad y según el grado de error determinara el tipo de No Conformidad que puede ser de No conformidad mayor dada por ausencia o fallo en implantar y mantener uno o más requisitos del sistema de gestión de la calidad, o una situación que pudiera, basándose en evidencias o evaluaciones objetivas, crear una duda razonable sobre la calidad de lo que la organización está suministrando o una No conformidad Menor que es una no conformidad detectada, que por sus características no llega a la gravedad de la anterior.

b. se debe determinar el alcance de la auditoría si se realiza solo para un proceso determinado o para toda la organización y se debe tener en cuenta que se va a auditar y que requerimientos se van a evaluar; además se debe tener en cuenta las excepciones en que se puede incurrir

c. La organización determina si esta auditoría la realizara un Miembro de la empresa, o por el contrario puede contratar una persona para realizar esta actividad, esta persona debe ser imparcial y objetiva y como se mencionó anteriormente no o puede ser la misma persona que realizo ese proceso o actividad

d. La documentación y el resultado de la auditoría debe ser informado a las altas directivas directamente por el auditor quien será la única persona que manipule estos elementos y responda las dudas o inquietudes en el proceso

e. Una vez se conozcan los resultados se deberán implementar acciones de Mejora para solventar las no conformidades halladas en el proceso de auditoría en el menor tiempo posible sin importar si son mayores o menores.

f. Los formatos utilizados en el proceso de auditoría deben ser almacenados y documentados de la misma manera los resultados de la misma y deben estar disponibles para su uso, estos formatos deben estar codificados, deben tener una fecha de realización y de vigencia y una versión del formato, además especificaran el objetivo de la auditoría y el alcance de la misma se puede seguir el siguiente formato

Se muestra un ejemplo de auditoría interna (ver ANEXO 27)

11.3 CLAUSULA N°9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

11.3.1 CLAUSULA N°9.3.1 GENERALIDADES.

Se debe estar actualizado en cuanto al sistema de gestión de la calidad, realizando controles y seguimientos que le permitan mejorar continuamente y Estar atentos a los cambios que se den dentro de los procesos para que todo esté acorde con la dirección estratégica de la organización y no se presenten inconformidades mayores en la evaluación.

11.3.2 CLAUSULA N°9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Se debe garantizarla información documentada y actualizada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección sea 100% veraz, y se obtuvo mediante el proceso o procedimiento requerido en la ISO 9001-2015, teniendo en cuenta los resultados de las matrices y de sus procesos de auditoría interna que le permitan dar soluciones a las inconformidades encontradas en los procesos internos y a mejorar la calidad del servicio para garantizar la satisfacción del cliente.

Algunas fuentes de entrada de información son:

- Formato de ingreso del infante al servicio
- Evaluación del infante crecimiento y desarrollo
- Evaluación psicológica y psicotécnica
- Cuadros de seguimiento de los procesos del servicio
- Requerimientos del usuario
- Cumplimiento de requerimientos ISO 9001-2015

11.3.3 CLAUSULA N°9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La organización debe estar comprometida con la mejora continua, adaptándose a los cambios del entorno y replanteando los procesos para que estén acorde con los cambios que se den en la normatividad de calidad en futuras actualizaciones; buscando oportunidades de mejora comprometida con la calidad en los servicios dando un uso adecuado de la infraestructuras y capital que permitan que los clientes se encuentren satisfechos con la prestación del servicio que realiza la organización.

Algunas fuentes de salida de información son:

- Estado del Usuario al salir del CDI
- Satisfacción del cliente
- Servicios no conformes
- Acciones correctivas, preventivas o de Mejora

12. CLAUSULA N°10 MEJORA.

Es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones.

12.1 CLAUSULA N°10.1. GENERALIDADES.

- a. Mejorar los productos y servicios de acuerdo a los requerimientos del cliente, o de acuerdo a las no conformidades en los procesos que permitan generar una calidad total.
- b. identificar bien los riesgos e implementar bien los procesos para evitar costos o inconformidades no deseadas
- c. Actualizar el sistema y los procesos de acuerdo a los cambios del entorno y a las necesidades de los clientes, documentando todos los cambios y realizando nuevas versiones de los formatos y documentos establecidos previamente para identificar las mejoras realizadas en la organización

12.2 CLAUSULA N°10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.

Las no conformidades del usuario se verán reflejadas en el sistema de PQR (Petición queja y reclamo) las cuales presentan un formato de acción y seguimiento para poder ser corregidas e implementadas en la organización, este formato se diligencia a la parte implicada en el proceso de las pqr para ser solucionada por la parte correspondiente ejemplo ver ANEXO 28

Las acciones correctivas se implementarán al sistema PQR y al incumplimiento de los requisitos encontrados en las auditorías internas o externas y darles una solución para controlar las falencias o suplir los procesos faltantes que permitan que el sistema genere una calidad total en la empresa

Se muestra un ejemplo del formato (ver ANEXO 29)

12.2.1 CLAUSULA N°10.2.1

- a. Determinar si la no conformidad es aplicable o no a la organización si presenta una salvedad, de lo contrario presentar acciones de mejora según los formatos designados por la empresa para tomar acciones preventivas y correctivas a las no conformidades
- b. Implementar acciones que sean aplicables y se encuentren dentro del proceso de la organización atacando las causas exactas que también puedan ser las generadoras de otras inconformidades y estén previamente aprobadas por la dirección
- c. Plantear las acciones que estén dentro del alcance de la organización teniendo en cuenta factores como el presupuesto etc.
- d. realizar seguimiento a las acciones realizadas y efectuar controles de evaluación mediante indicadores o métodos estadísticos que permitan identificar el comportamiento de estas ante las acciones tomadas
- e. estar actualizando los formatos y determinando nuevos riesgos que se puedan dar dentro de la organización ya sean por causas legales o nuevos requerimientos que exija el mercado.
- f. implementar cambios en el sistema, actualizar las versiones para obtener la información adecuada y estar en compromiso con la calidad de la empresa

2.2.2 CLAUSULA N°10.2.2

- a. se debe efectuar la toma de acciones correctivas y documentar todas las evidencias para atacar la justa causa de las no conformidades para las cuales se puede usar el siguiente formato que permite explicar y controlar las acciones correctivas o de mejora a implementarse ante las no conformidades
- b. Los resultados deben ser evaluados en busca de la calidad de la empresa y de los objetivos y políticas que se han planteado, determinar si la acción erradica el problema o solo ataca algunas causas de este por lo cual se deberá seguir indagando hasta que las acciones controlen las no conformidades y la organización funcione de manera organizada siguiendo los lineamientos y requerimientos de la ISO 9001 de 2015

12.3 CLAUSULA N°10.3 MEJORA CONTINUA

La Fundación Colombia florece deberá capacitar permanentemente a los trabajadores para informar acerca de la implementación de los formatos, como estos se deben diligenciar y cuando se deben diligenciar dado que están expuestos a nuevas versiones por cambios internos o externos.

Además, estos se deben diligenciar de la manera más eficiente y eficaz para garantizar la calidad del servicio

CONCLUSIONES

- ❖ Se realizó un diagnóstico previo a la situación actual de Fundación Colombia Florece. Con el cual se pudo establecer un plan de implementación de un SGIC para la prestación del servicio en primera infancia de acuerdo a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015.
- ❖ No cuentan con una estructurada área de Talento Humano, siendo de vital importancia para la motivación y organización del personal en la implementación del sistema de gestión de la calidad para la Fundación.
- ❖ No tiene un sistema de indicadores de gestión necesarios para evaluar los resultados del sistema de gestión de la calidad.
- ❖ El sistema de documentación se encuentra desorganizado y es básico entrar a estructurar cada uno de sus procesos y establecer control sobre ellos.
- ❖ La aplicación del sistema de gestión integrado de calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2015, afianza la competitividad y su prestación del servicio en todas las áreas de la Fundación Colombia Florece. El reconocimiento de la organización, la comprensión de las necesidades de la mejora en el servicio y sus procesos, reconocer el liderazgo dentro del cambio junto con sus compromisos, planificar bien cada proceso, gestionar los recursos para lograrlo, llevar una información organizada, control de proveedores, llevar control sobre los cambios, realizar auditorías internas sobre los procesos y sus mejoras.
- ❖ La implementación de la norma ISO 9001: 2015 lleva como consecuencia la satisfacción del cliente de igual forma la mejora de calidad en el servicio prestado.

RECOMENDACIONES

La mayoría de las recomendaciones están descritas por los capítulos de este trabajo, y se resume en las actividades en el plan de implementación del sistema de gestión de calidad de la Fundación Colombia Florece.

- ❖ Realizar la implementación de las normas ISO 9001:2015 y se cumplan a cabalidad teniendo en cuenta cada cláusula.
- ❖ Dar a conocer a todo el talento humano los cambios realizados y los componentes de la cláusula, contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño, mejora.
- ❖ Realizar campañas de Concientización entre el personal con aras a fortalecer el compromiso con la satisfacción de los clientes y con el desempeño del sistema de gestión integrado de la calidad.
- ❖ Establecer un sistema de indicadores sobre el grado de satisfacción del cliente y del grado de desempeño del sistema de gestión de la calidad bajo un esquema gráfico, que facilite la evaluación gerencial.

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá D.C.: El Instituto, 2015. 88 p.

- ❖ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.: El Instituto, 2015. 36 p.

- ❖ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión ambiental fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 14001. Bogotá D.C.: El Instituto, 2015. 33 p.

- ❖ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de riesgos y vocabulario. NTC-ISO 31000. Bogotá D.C.: El Instituto, 2005. 30 p.

ANEXOS

ANEXO 1 - Matriz de Evaluación de factor Externo – MEFI

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTOR INTERNO				
	FACTORES CLAVE DE ÉXITO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PROMEDIO
FORTALEZAS				
F1:				
F2:				
F3:				
F4:				
F5:				
F6:				
F7:				
F8:				
F9:				
F10:				
F11:				
F12:				
F13:				
F14:				
DEBILIDADES				
D1:				
D2:				
D3:				
D4:				
D5:				
D6:				
D7:				
D8:				
D9:				
D10:				
D11:				
D12:				
D13:				
Σ				

ANEXO 2 - Matriz de Evaluación de Factor Externo – MEFE

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTOR EXTERNO				
	FACTORES CLAVE DE ÉXITO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PROMEDIO
OPORTUNIDADES				
O1:				
O2:				
O3:				
O4:				
O5:				
O6:				
O7:				
O8:				
O9:				
O10				
:				
AMENAZAS				
A1:				
A2:				
A3:				
A4:				
A5:				
A6:				
A7:				
A8:				
A9:				
Σ				

ANEXO 4 - Matriz de perfil de oportunidad – amenazas (POAM)

 Factores claves de éxito	Oportunidades		Amenazas		Impacto	
	Alta	Baja	Alta	Baja	Alta	Baja
Factores económicos						
Factores políticos						
Factores tecnológicos						
Factores competitivos						
Factores culturales						

ANEXO 5 - MATRIZ ANÁLISIS RELACIÓN INTERNO Y EXTERNO (DOFA)

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA

ANEXO 6 – OBJETIVOS



FECHA :
VERSION :
CODIGO:

OBJETIVO :
:

ESTABLECER
OBJETIVO DE
CALIDAD

QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA PARA DEFINIR EL OBJETIVO DE LA CALIDAD	
NUESTRO ALCANCE FRENTE A EL MEJORAMIENTO CONTINUO EN EL SERVICIO AL CLIENTE	
INHERENTE AL CAMBIO	LA FUNDACION DEBE SEGUIR EXTRICTAMENTE LAS NORMAS LEGALES
MEDIBLE	LA IMPLEMENTACION DEL SIGC A PARTIR DEL 2017 AL 2020 , CREANDO INDICADORES DE MEDICION
FACTIBLES	CUENTA CON UNA BUENA PLANEACION Y PERSONAL
ORIENTADO A LA CALIDAD	ORIENTADO A LA MEJORA DEL SERVICIO Y LA CALIDAD
CUALES SON LAS ORIENTACIONES AL SERVICIO	MEJORA EN LOS PROCESOS Y EN EL SERVICIO
QUE SEAN ALCANZABLES	FUNDACION COLOMBIA FLORECE CUENTA CON PERSONAL CALIFICADO Y COMPROMETIDO PARA ALCANZAR LO QUE SE PRETENDE
CON LOS ELEMENTOS DESCRITOS CONSTRUYA A QUI SU OBJETIVO	IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

ANEXO 7 – PRINCIPIOS Y VALORES



FECHA :
VERSION :
CODIGO :

objetivo : definir cuales son los principios y valores corporativos que caracterizan a la fundacion

CUALES SON LOS PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS A TENER ENCUESTA	
PRINCIPIOS CORPORATIVOS	VALORES CORPORATIVOS
Participación	Respeto
Compromiso con la Calidad	Justicia
Responsabilidad Social	Agilidad
Integralidad en Valores	Solidaridad

ANEXO 8 - METODOLOGÍA MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y VALORACIÓN DE RIESGOS

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS
METODOLOGÍA GUÍA GTC 45 (2012-06-20)

ACADEMIA CENTRO (CARSP)

Elaborado por:
Revisión inicial:

31 de julio de 2017

cargo: auxiliar del (No hay sugerencias)

PROCESO	ZONA / LUGAR	ACTIVIDADES	TAREAS	RUTINARIA SI O NO	PELIGRO		EFECTOS POSIBLES	CONTROLES EXISTENTES			EVALUACIÓN DEL RIESGO					VALORACIÓN DEL RIESGO	CRITERIOS PARA ESTABLECER CONTROLES			MEDIDAS DE INTERVENCIÓN								
					DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN		FUENTE	MECIDO	INDIVIDUO	NIVEL DE DEFICIENCIA	NIVEL DE EXPOSICIÓN	NIVEL DE PÉRDIDA (NP= ND x NE)	INTERPRETACIÓN DEL NIVEL DE PROBABILIDAD	NIVEL DE CONSECUENCIA		NIVEL DE RIESGO (NP x NE x NI)	INTERVENCIÓN RECOMENDADA (R= NP x NE x NI)	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO	NRO. EXPUESTOS	PEOR CONSECUENCIA	EXISTENCIA DE RECURSOS ASOCIADOS (SI O NO)	ELIMINACIÓN	SUSTITUCIÓN	CONTROLES DE INGENIERÍA	CONTROLES ADMINISTRATIVOS	SEÑALIZACIÓN	SEÑALIZACIÓN PERSONAL
Infraestructura	CDI	Inventario	Control y ubicación de material didáctico	No	Ingresos inesperados de libros	químico	Intoxicación de ojos, vías respiratorias en los niños	ninguno	Integridad del material	ninguno	ninguno	2	1	2	bajo	10	20	IV	aceptable	1	epidiotico sumado de unos minutos	No						semanalmente verificados y limpiados
				Si	Material de vidrio que puede romperse	físico	accidentes, lesiones en los niños	mantenimiento correctivo	separación de los materiales dañados	ninguno	ninguno	6	2	12	alto	IX	300	II	aceptable con control del riesgo	2	lecciones del niño	Si		el cambio de los materiales didácticos y darle de baja inmediatamente				
Entorno humano	CDI	atención primera infancia	asistencia de los niños y niñas	Si	se mantiene la misma postura	biomecánico	Trastornos en la zona lumbar de la espalda y alteraciones del sistema circulatorio y renoso y motor	ninguno	ninguno	ninguno	6	3	18	Muy alto	80	1080	I	no aceptable	1	enfermedad	Si		cambiar de rutina permanente pausas activas, juegos					
Instrucción	Aula de clases	Darse clases	Instrucción de brigadas	Si	Intoxicación en los alimentos en las brigadas	químico	Intoxicación, quemaduras, irritaciones o lesiones sistémicas.	ninguno	ninguno	rehabilitación	6	1	6	medio	80	360	II	aceptable con control del riesgo	2	incapacidad temporal	Si		capacitación permanente					
				No	accidente con rollo	físico	lesiones por accidente	abastecimiento del material	ninguno	ninguno	ninguno	6	2	12	alto	80	720	I	no aceptable	2	incapacidad temporal	Si						rejillas que limiten el paso de los niños

ANEXO 9 – ENCUESTA DE SATISFACCION

 <p>BIENESTAR FAMILIAR</p>	 <p>de cero a Siempre</p>	<p>FUNDACIÓN COLOMBIA FLORECE</p> <p>NIT. 900896160</p> <p>Calle 18 No. 25-39 Pasto Colombia.florecenariño@gmail.com</p> <p>FORMATOSATISFACCION AL CLIENTE MEDIO FAMILIAR</p>	 <p>TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</p>	 <p>Fundación COLOMBIA florece</p>
--	--	--	---	--

ITEM	Excelente	Bueno	Regular
COMPONENTE PEDAGOGICO (educador familiar- docentes)			
¿El desarrollo del tema en la sesión es acorde a las necesidades de su papel como padre o madre?			
¿Cómo le parece el manejo del grupo por parte del Educador (a) Familiar?			
¿Cómo le parece el manejo del grupo por parte del Educador (a) Familiar auxiliar?			
¿Cree que el material didáctico favorece el aprendizaje?			
FAMILIA COMUNIDAD Y REDES (apoyo psicosocial)			
¿El tema es importante para la formación inicial de sus hijos?			
¿El profesional que brinda el apoyo psicosocial, emplea un lenguaje fácil y entendible?			
¿Los recursos materiales empleados en el taller son llamativos y adecuados?			
COMPONENTE DE SALUD Y NUTRICION (Auxiliar de enfermería)			
¿Usted ha recibido capacitación de la auxiliar de enfermería?			
¿La auxiliar de enfermería, emplea un lenguaje fácil y entendible en las capacitaciones?			
¿El material utilizado en la capacitación es llamativo y adecuado?			
PAQUETE ALIMENTARIO Y REFRIGERIOS			
¿El paquete alimentario cumple con los requerimientos establecidos?			
¿El paquete alimentario llega en los tiempos establecidos?			
¿Se siente a gusto con el refrigerio que recibe?			

ANEXO 10 – POLITICA DE CALIDAD

	
GUIA PARA LA REDACCIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD	
Por que es importante la satisfacción del cliente para la empresa	
(Exigencias del cliente, presión de los competidores, tendencias del mercado.)	
cuales son los compromisos que debemos asumir para satisfacer las necesidades de nuestros clientes	
COMPROMISOS	NECESIDADES PARA CUMPLIR COMPROMISOS O POR QUE ES IMPORTANTE CUMPLIR CON ESOS COMPROMISOS
(EJ: servicio de calidad)	(EJ: personal calificado para ofrecer una excelente prestacion del servicio .)
Que condiciones son imprescindibles para cumplir los compromisos	
(EJ: Trabajo en equipo, control, compromiso a la mejora continua, inyección de recursos financieros y humanos.)	
Que esperamos de nuestros colaboradores	
Que espera lograr la empresa al realizar los compromisos	

REDACCIÓN DE LA POLITICA:

ANEXO 11 - PERFIL DE CARGOS

	REGISTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL		FECHA DE EMISIÓN
	PERFIL DE CARGO		
	<< COORDINADOR GENERAL >>		VERSIÓN
COMPETENCIA			
EDUCACIÓN:			
EXPERIENCIA:			
HABILIDADES:			
FORMACIÓN			
Competencia	Horas	Calificación	Declaración competencia
Conocimiento primera infancia			
Experiencias con otras funda			
Manejo del T.H			
CONDICIONES DE TRABAJO:			
HORARIO LABORAL:			
TIPO CONTRATO:			
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL: (2)			
FUNCIONES			
NIVEL DE AUTORIDAD			
CAPACIDAD DE TOMA DE DECISIONES			
OBSERVACIONES:			

ANEXO 12 CUADRO DE CLASIFICACION DE RIESGO

CUADRO DE CLASIFICACION DE RIESGOS Y PLAN DE ACCION PARA ABORDARLOS						Codigo:	CRPA-01-2017
						Version:	1
Objetivo:	Determinar los riesgos que presenta la empresa enfocados a la calidad y plantear un plan de accion para mitigarlos según los requerimientos de la norma ISO 9001-2015					Vigencia:	Año 2017
ENTORNO	DESCRIPCION	RIESGO	PROBABILIDAD (alta,media,baja)	CLASIFICACION (trivial, tolerable, moderado, importante, intolerable)	TRATAMIENTO	PROCESO INTERVENTIVO	ACCIONES DE INTEGRACION
GERENCIAL	gestión gerencial	*Baja Participacion en los procesos	ALTA	INTOLERABLE	Estar mas presente en los procesos de la organizacion.	JUNTA DIRECTIVA	*Comunicarse mas con el Personal *Realizar Reuniones permanentes para estar informado de el proceso
GERENCIAL	Liderazgo	* No contar con un lider en la empresa	Alta	Moderado	Designar un respresentante	Personal	*Elegir un representante del personal ante la junta directiva
GERENCIAL	Trabajo en equipo	*Desintegracion en los procesos	Media	Importante	fomentar el trabajo en equipo	Talento Humano	*Capacitar al personal de la importancia del trabajo en equipo *Realizar actividades de integracion
GERENCIAL	Comunicación	*Mala comunicación dentro de la organización	Alta	intolerable	Fomentar canales de comunicación e informacion	Gerencia	*Implementar nuevos canales de informacion para informacion de los procesos y documentacion de la empresa
GERENCIAL	negocios corporativos	*No licitacion en nuevas Contrataciones	Alta	Intolerable	Cumplimiento del contrato con ICBF	Gerencia, Junta Directiva	*Cumplir los procesos a seguir según el contrato con ICBF *Verificar los procesos legales para no incurrir en incumplimientos
GERENCIAL	Motivación	*Bajo rendimiento del personal *Desestimulacion al sentido de pertenencia	Media	Importante	Buscar Acciones para mantener al personal Motivado	Talento Humano	*Realizar Actividades de recreacion *Generar estimulaciones permanentes al personal
GERENCIAL	PQR	No conocimiento de la satisfaccion y requerimientos del cliente	Alta	Intolerable	Implementar un buzón de PQR Físico y Virtual	Gerencia	*Crear un formato para las PQR y un buzón para diligenciarlas *Crear un link virtual para las PQR
GERENCIAL	toma de decisiones	*Incurrir en mayores costos *generar mas riesgos en la organización *incumplir el contrato de la licitacion	Baja	Media	Tener plan de acción y documentar adecuadamente todos los procesos	Junta Directiva, Gerencia	*Tener designado un proceso para todas las actividades a realizar *Realizar Formatos para evidenciar los procedimientos seguidos *Documentar y almacenar bien toda la informacion
GERENCIAL	talento humano	*Contar con Personal No calificado	Baja	Importante	tener un Buen plan de Contratacion	Talento Humano	*Contar con un manual de funciones para conocer los requerimientos de la empresa *realizar verificacion de las hojas de vida
PRODUCCIÓN	Calidad del servicio	*Incremento de PQR *Incumplimiento del Contrato con ICBF *Problemas Legales con los infantes	Alta	Intolerable	Cumplir minuciosamente lo estipulado en el contrato	Junta Directiva, Gerencia	*Llevar a cabalidad todo lo pactado en el contrato, llevando documentado los procesos y procedimientos seguidos según los requisitos
SERVICIO AL CLIENTE	Satisfacción del usuario	*No soliciten el servicio	Alta	Importante	Evaluar la prestacion del servicio	Gerencia	*Realizar un formato de satisfaccion al usuario *Verificar el cumplimiento de los requerimientos del cliente
LOGISTICA	Instalaciones	*Mala prestación del servicio *problemas de seguridad	Media	Importante	Verificacion de la Planta y las sedes	Gerencia, Junta Directiva	*Readecuacion de las instalaciones *Cambio de lugar de las instalaciones
TECNOLÓGICA	Capacidad de innovación	*Baja calidad en la prestacion del servicio *desinformacion al usuario	Media	Importante	Cambio de Tecnologia	Gerencia	*Implementar tecnologia de calidad al alcance del presupuesto de la empresa
PROCESO ADMINISTRATIVO	Planeación Estratégica	*Generar un error en los procesos y procedimientos a seguir *incurrir en incremento de costos	Alta	Intolerable	Reestructuracion de la Planeacion estrategica	Gerencia, Junta Directiva	*Verificar que Lo estipulado sea Viable y factible *auditar los procesos y tener planes de accion para corregir las inconformidades
PROCESO ADMINISTRATIVO	estructura organizacional	*Comunicación Incoherente *Deficit en la calidad del servicio *No apropiacion de responsabilidades	Baja	Importante	Definir Roles y Cargos según Manual de Funciones	Junta Directiva	*Realizar un Organigrama basado en Requerimientos de la empresa y sus manuales de funciones
TALENTO HUMANO	Nivel académico	*Mala prestación del servicio *Baja calidad en los procesos	media	Moderado	Contratacion de Personal	Talento Humano	*Cumplir con el formato de requerimientos del cargo según manual de funciones *Capacitar al personal existente
TALENTO HUMANO	Capacitación	*Problemas en el cumplimiento de los procesos *Insatisfaccion del Usuario	Alta	Importante	Encontrar falencias y capacitar al personal	Talento Humano	*Capacitar a todo el personal según las necesidades de los cargos
TALENTO HUMANO	Accidentalidad y ausentismo	*Inseguridad del personal *Problemas en el cumplimiento de los procesos	Alta	Importante	Tomar medidas preventivas en los procesos y procedimientos a seguir	Talento Humano	*Afiliarlos a ARL según corresponda legalmente *Asignar los recursos necesarios para el buen desempeño en su labor
TALENTO HUMANO	Rotación de personal	*Incremento de Costos *desmotivacion de los empleados *Retraso en el cumplimiento de los objetivos	Media	Moderada	Mejorar los procesos de contratacion de personal	Talento Humano	*Definir bien los requerimientos de los cargos y que cargos se necesita *Generar estabilidad laboral a los empleados

ANEXO 15 CUADRO ELABORACIÓN OBJETIVOS SMART

CUADRO ELABORACION OBJETIVOS SMART				
Específico	Medible	Alcanzable	Relevante	Tiempo
Incrementar la participacion de los trabajadores en los procesos de la organización	17%	SI	SI	MES DE NOVIEMBRE
Lograr el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2015	100%	SI	SI	FINALES DEL AÑO 2017
Disminuir el Numero de PQR	30%	SI	SI	MES DE NOVIEMBRE

ANEXO 16 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS

Objetivo	Cuadro Plan de accion seguimiento y cumplimiento de objetivos					Codigo: CCRyPAA-01-2017
						Version: 1
Objetivo:		Determinar el plan de accion a seguir para el cumplimiento de los objetivos				Vigencia: Año 2017
Objetivo	Que se va Hacer	Quien lo va hacer	Como lo va Hacer	Cuando lo va hacer	Cuanto se destinara para hacerlo	Como se evaluaran los resultados
Incrementar en un 17% la participación de los trabajadores en los procesos de la organización en el mes de noviembre.	*Plan de comunicacion * Formato requerimientos de los Trabajadores	Talento Humano	* se informar a los empleados la importancia de la participacion en los procesos mediante capacitaciones y publicidad, * se cumplira con el Formato de requerimientos del trabajador	Durante el Mes de Noviembre	\$350.000	Se determinara el Incremento o la disminucion de la participacion de los trabajadores posteriormente a la aplicación de las estrategias y se procedera a realizar una comparacion de los niveles de participacion antes y despues de la implementacion.

ANEXO 17 PRESUPUESTO DE LA FUNDACION COLOMBIA FLORECE

CONTRATO 605 INSTITUCIONAL IPIALES

Componentes	Concepto de Costo	MESES	CUPOS	Valor Niño mes	15 días de alistamiento	Valor alistamiento	valor Año
Talento Humano	Coordinador/a	11	698	11.203	0,5	5.602	87.971.558
	Maestras y Maestros	11	698	91.965	0,5	45.983	722.155.163
				71.245		35.622	-
	Profesional Psicosocial	11	698	8.684	0,5	4.342	68.191.110
	Profesional salud y nutrición	11	698	8.684	0,5	4.342	68.191.110
				7.124		3.562	-
	Auxiliar pedagógico	11	698	24.842	0,5	12.421	195.071.805
	Manipulador de Alimentos	11	698	24.842	0,5	12.421	195.071.805
	Auxiliar de Servicios Generales	11	698	16.565	0,5	8.283	130.076.663
Auxiliar administrativo	11	698	6.210	0,5	3.105	48.764.025	
Infraestructura	Arriendo	11	146	17.965	0,5	17.965	30.163.235
	Servicios Públicos	11	698	2.742	0,5	2.742	22.010.034
Gastos Operativos	Gastos Operativos	11	698	1.235	0,5	1.235	9.913.796
Subtotal				293.306		157.624	1.577.580.303
Dotación de Consumo	Material didáctico de consumo y papelería	11	698	8.240			63.266.720
	Dotación de Aseo personal	11	698	2.709			20.799.702
Seguro	Póliza seguro niños	11	698	671			5.151.938
Alimentación	Alimentación	11	698	54.020			414.765.560
Infraestructura	Mantenimiento y adecuaciones	11	698	1.752			13.451.856
Subtotal				67.392		-	517.435.776
TOTAL MODALIDAD INSTITUCIONAL							2.095.016.079

PRESUPUESTO

MUNICIPIO	MODALIDAD	CUPOS	VALOR CONTRATO
Pupiales	CDI Con arriendo	146	463.354.068
Contadero	CDI Sin arriendo	56	165.685.352
Cuaspud	CDI Sin arriendo	50	147.933.350
Gualmatan	CDI Sin arriendo	132	390.544.044
Iles	CDI Sin arriendo	60	177.520.020
Puerres	CDI Sin arriendo	98	289.949.366
Pupiales	CDI Sin arriendo	156	461.552.052
TOTAL		698	2.096.538.252

Fuente: Fundación Colombia Florece

ANEXO 18 PERFILES DE CARGOS

MODALIDAD EN LA QUE APLICA	PERFIL ESTABLECIDO EN LA GUÍA N°35	HOMOLOGACIÓN
	relacionadas con la Primera Infancia. En procesos de formación a padres y agentes educativos, demostrados con las respectivas certificaciones.	Experiencia laboral y/o prácticas universitarias relacionadas con procesos de formación a padres y agentes educativos, mínimo de un año.
CARGO: DOCENTE		
Familiar Institucional	Formación: Título de Normalista Superior o profesional en Ciencias de la Educación o Ciencias Sociales y Humanas Formación pedagógica. Estudios adicionales en expresión artística, literaria, recreación, demás lenguajes expresivos y otros afines al desarrollo infantil (mínimo 50 horas certificadas). Experiencia: Directa (incluye práctica profesional) con niños y niñas menores de cinco (5) años en atención educativa y comunidades, instituciones educativas o en jardines infantiles de mínimo un año	Formación: Certificación de haber cursado y aprobado mínimo cuatro (4) de Ciencias de la Educación relacionadas con Primera Infancia (Educación inicial, Educación Infantil, Preescolar, Psicopedagogía). Título de Técnicos y/o Tecnólogos de carreras de Ciencias de la Educación relacionadas con Primera Infancia (Educación inicial, Educación Infantil, Preescolar, Psicopedagogía). Experiencia: Laboral directa con niños y niñas en atención educativa y/o comunidades, instituciones educativas y/o en jardines infantiles de mínimo seis (6) meses. Experiencia en prácticas universitarias certificadas mínimo de un (1) año.
CARGO: PROFESIONAL DE NUTRICIÓN Y SEGURIDAD ALIMENTARIA		
Familiar Institucional	Formación: Título profesional de Nutrición y Dietética. Experiencia: De dos (2) años	Formación: Título profesional de Ingeniería de Alimentos, Enfermería (enfermero-a jefe) ó Medicina. Certificación de haber cursado y aprobado el mínimo el 80% de Nutrición y Dietética, ó de alguna de las carreras profesionales citadas en el punto anterior. Título de Tecnólogo en alimentos. Experiencia: Un (1) año de experiencia laboral o prácticas universitarias
CARGO: PROFESIONAL DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL		
Familiar Institucional	Formación: Título profesional en Psicología Experiencia: En atención de niños menores de 5 años	Formación: Título profesional de Trabajo Social, Psicopedagogía o Terapia Ocupacional. Certificación de haber cursado y aprobado mínimo el 80% de la carrera de Psicología, ó de alguna de las carreras profesionales citadas en el punto anterior y encontrarse en período de práctica o elaboración de tesis. Experiencia: Un (1) año de experiencia laboral o prácticas universitarias en atención de niños.
CARGO: AUXILIAR DE CUIDADO O AUXILIAR PEDAGÓGICO		
Familiar Institucional	Requisito: Título de Bachiller Líder de la comunidad. Experiencia: Seis (6) meses en trabajo comunitario y de Primera Infancia.	Requisito: Título de Bachiller Experiencia: Seis (6) meses en trabajo comunitario y/o con niños.
CARGO: AUXILIAR DE ALIMENTOS		
Institucional	Ninguna	Formación: Curso en manipulación de alimentos vigente. Otros: Alfabeta Certificados médicos vigentes con frotis de garganta y uñas

ANEXO 21 FORMATO DE REQUISITOS

Requisito de producto O SERVICIO	Característica de Calidad	Especificación del producto	Proceso y etapa clave	Parámetros a controlar (5 m' s)	Especificación del proceso	Recursos PARA CONTROLAR EN PRODUCTO O PROCESO	Responsable

ANEXO 22 FORMATO DE AUDITORIA A PROVEEDOR



Auditoria a Proveedor
Formato de Calificar el Nivel de Servicio del Proveedor

FECHA :
VERSION :
CODIGO:

Servicio	Excelente	Bien	Regular	Pobre
Entrega a Tiempo				
Condiciones de Llegada				
Instrucciones de Seguimiento				
Numero de Quejas				
Manejo de las Reclamaciones				
Ofrece Cambios Rápidos en los productos				
Calidad en los Productos				
Transporte de alimentos				
calidad en los alimentos				

Fecha://
Elaboro:
Aprovo:
Reviso:

observaciones:

FUNDACIÓN COLOMBIA FLORECE								
LISTA DE CHEQUEO - RECEPCIÓN DE ALIMENTOS Y CONTENIDO								
MODALIDAD DE ATENCIÓN: INSTITUCIONAL								
UNIDAD DE SERVICIO:								
MES: MAYO								
VERIFICACION DE MATERIAS PRIMAS								
Nombre del Alimento	Lista de Ingredientes	Contenido Neto	Peso Escurecido	Nombre y Dirección del Fabricante	País de Origen	Identificación del Lote	Fecha de Vencimiento	Registro Sanitario
Bienestarina	✓		✓					
Arroz	✓	500g.	✓	Arhuila.	Colombia	1703178	29/05/2017.	10161110.
Aceite	✓	500cm.	✓	el-fruton.	Colombia	12/2018	01/2019.	
Azúcar	✓	500g.	✓	Riopaula.	Colombia	25071773	08/08/2017.	16m09190.
Avena	✓	500g.	✓	Riguila.	Colombia	B145.	22/04/2018.	1011410.
Atún	✓	115g.	✓	premium.	Colombia	2015.	19 Dic. 2020.	
Arrocillo	✓	500g.	✓	Tridema.	Colombia	10bril. 2017.	01/2018.	1012212.
Cebada	✓	500g.	✓	Tridema.	Colombia	104/2017.	Dic. 2017.	1012212.
Cuchuco de trigo	✓	500g.	✓	Tridema.	Colombia	104/2017.	Dic. 2017.	1012212.
Harina de maíz precocida	✓	500g.	✓	super arepa.	Colombia	10071.	27 Dic. 2017.	10m28098.
Harina de trigo	✓	500g.	✓	lanewada.	Colombia	08145.	03/04/2018.	10112907.
Frijol rojo o blanquillo	✓	500g.	✓	Tridema.	Colombia	104/2017.	02/2018.	015116
Lenteja	✓	500g.	✓	Luthomas.	Colombia	03.17	04/2019.	043901608
Chocolate	✓	500g.	✓	chocola.	Colombia	058.	23/08/2017.	1616910.
Fécula de maíz	✓	700gr.	✓	Maizena.	Colombia		21/08/2018.	1.
Panela	✓	500g.	✓	denavitio	Colombia			2516143510.
Harina de maíz para sopa	✓		✓					
Galletas dulces	✓	455g.	✓	Donditos	Colombia	16749367056202.	24/02/2016.	115607
Galletas de soda	✓	300g.	✓	Saltinas.	Colombia		31/12/2017.	10828820
Galleta waffer	2 ✓	288g.	✓	wafers. Capri	Colombia	1634694	21/04/2017.	11M04195



nombre de la empresa		fecha
direccion		version
telefono		codigo
criterios de evaluacion		
periodo/ datos	anterior	actual
Num- incidencias		
Num- Pedidos		
Num- observaciones		
Num- faltantes		
Num - retardos		
lista de no conformidades		
descripcion		
fecha		
consideraciones alta/baja		
gerencia	fecha	firma
compras		
administracion		

ANEXO 24 LISTADO MADRE DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	Listado Madre De Procesos y Procedimientos Fundacion Colombia Florece		Codigo:	LMP-01-2017
			Version:	1
			Vigencia	Año 2017
Objetivo:				
No.	CLASIFICACIÓN (operacional, estrategico, medicion,soporte)	PROCESO	RESPONSABLE	
1	ESTRATEGICO	REVISION POR LA DIRECCION	Representante Legal	
2	MEDICION	NO CONFORMIDADES	Gestor de Calidad	
3	OPERACIONAL	ELABORACION DE MINUTAS	Nutricionista	
4	MEDICION	SATISFACCION DEL CLIENTE	Gestor de Calidad	
5	OPERACIONAL	POLITICA DE CALIDAD	Gestor de Calidad	
6	OPERACIONAL	OBJETIVOS DE CALIDAD	Gestor de Calidad	
7	OPERACIONAL	REQUERIMIENTOS DEL TRABAJADOR	Talento Humano	
8	SOPORTE	PLAN DE COMUNICACIÓN	Alta direccion	

ANEXO 25 FORMATO DE INDICADORES

		FORMATO DE INDICADORES		
1. NOMBRE DE LA ENTIDAD:	FUNDACION COLOMBIA FLORECE		Código	
2. UNIDAD ADMINISTRATIVA:	TODA LA ORGANIZACIÓN			
3. TIPO DE INDICADOR:	EFICIENCIA	Otro descripción	NINGUNA	
4. NOMBRE DEL INDICADOR:	PORCENTAJE DE CONOCIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD			
5. JUSTIFICACIÓN. (Que se desea medir)				
6. VARIABLES DEL INDICADOR. (Definición Operacional):		7. FUENTE	8. RESPONSABLE	
NUMERADOR	# PERSONAS QUE CONOCEN LA POLITICA* TOTAL PERSONAS DE LA EMPRESA	ENTREVISTA INTERNA	TALENTO HUMANO	
DENOMINADOR	TOTAL PERSONAS EN LA EMPRESA	NOMINA	CONTABILIDAD	
9. UNIDAD DE MEDIDA:	10. FORMA DE CALCULO DEL INDICADOR: FORMULA		11. FRECUENCIA DE MEDICION:	
PORCENTAJE	$\frac{\# \text{ PERSONAS QUE CONOCEN LA POLITICA} * \text{TOTAL PERSONAS DE LA EMPRESA}}{\text{TOTAL PERSONAS DE LA EMPRESA}} * 100$		MENSUAL	
13. CONSIDERACION PARA EL ANALISIS:		14. INTERPRETACION DEL RESULTADO. (Análisis)		
		EL RESULTADO SE COMPARA CON EL % OBTENIDO EL MES ANTERIOR Y SE REALIZA UN ANALISIS DE INCREMENTO O DISMINUCION DEL INDICADOR		
15. ESTÁNDAR:	13%			
16. META :	17%			
17. LINEA DE BASE	10%			
18. RANGO DE CALIFICACIÓN				
Con referencia a la meta:	Exelente	Regular	Deficiente. (Umbral de desempeño no aceptable)	
	X			
19. RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN (Cargo):	Talento Humano	20. RESPONSABLE DEL ANALISIS DE LOS RESULTADOS (Cargo):	Talento Humano, Alta direccion	
21. RESPONSABLE DE LA REMISION (Cargo):	Talento Humano	22. USUARIOS DEL INDICADOR:	Trabajadores de la empresa	
23. FECHA Y VERSION	27-11-20177			
24. FECHA ULTIMA REVISION	27 10 - 2017			
	25. APROBADO POR (cargo)		Junta Directiva	

ANEXO 26 RANGOS DE EVALUACIÓN DE INDICADORES

TABLA DE RANGOS PARA EL ANALISIS DE LA POLITICA DE CALIDAD	
RANGO DE % DE TRABAJADORES QUE CONOCEN LA POLITICA DE CALIDAD	CLASIFICACION
0-30%	Deficiente
30,1% – 50%	Insuficiente
50.1% - 75%	Aceptable
75% - 99,9%	Sobresaliente
100%	Excelente

ANEXO 27 SEGUIMIENTO Y MEDICION

	CUADRO DE SEGUIMIENTO, MEDICION Y ANALISIS						Codigo:	PR-01-2017
							Version:	1
Objetivo:	Determinar el estado de Cumplimiento de los procesos o actividades basados en los indicadores						Vigencia	Año 2017
Actividades que necesitan Seguimiento y Medicion	Metodo de Seguimiento	Metodo de Analisis	Metodo de Evaluacion	Quando se Realizara el Seguimiento	Quando se Realizara la Medicion	Quando se Realizara la Evaluacion	estado de la Actividad	
1. Política de Calidad	$= \frac{\text{Trabajadores que conocen la Política}}{\text{Total de trabajadores}} \times 100$	TABLA DE RANGOS PARA EL ANALISIS DE LA POLITICA DE CALIDAD	=% de conocimiento actual - % de conocimiento anterior	DIARIO	MENSUAL	MENSUAL	Sobresaliente	
2. Objetivos de Calidad								
3. Sistema PQR								

ANEXO 28 AUDITORIA INTERNA

	FORMATO DE AUDITORIAS FUNDACION COLOMBIA FLORECE			Codigo:	CRPA-01-2017	
				Version:	1	
Objetivo:	Determinar los riesgos que presenta la empresa enfocados a la calidad y plantear un plan de accion para mitigarlos según los requerimientos de la			Vigencia	Año 2017	
TIPO DE AUDITORIA:	AUDITORIA INTERNA			CORDINADOR		
OBJETIVO	realizar evaluacion de todos los procesos de la estacion de servicio			AUDITOR:		
ALCANCE	EN GENERAL			PRINCIPIOS		
ACTIVIDADES	FECHA	JORNADA	HORA	RESPONSABLE	PERSONAL CONVOCADO	OBSERVACIONES
REUNIÓN DE APERTURA		MAÑANA				
		TARDE				
PROCESOS ESTRATÉGICO		MAÑANA				
		TARDE				
PROCESOS MISIONALES		MAÑANA				
		TARDE				
PROCESOS DE APOYO		MAÑANA				
		TARDE				
REUNIÓN DE CIERRE		MAÑANA				
		TARDE				
INFORME DE AUDITORIA		MAÑANA				
		TARDE				

ANEXOS 29 FORMATO PQR

	FORMATO DE PQR FUNDACION COLOMBIA FLORECE				Codigo:	pqr-01-2017
					Version:	1
Objetivo:	Determinar las PQR que presenta la empresa enfocados a la calidad y plantear un plan de accion para mitigarlos según los requerimientos de la norma ISO 9001-2015				Vigencia	Año 2017
					FECHA PETICION	15/11/2017
NOMBRE:					CEDULA:	
DIRECCION:					TELEFONO	
E-MAIL:						
PETICION	QUEJA		RECLAMO		SUGERENCIA	
MOTIVO DE LA PQR						
SERVICIO			INSTALACIONES		SOORTE	
ATENCION			TIEMPO		OTROS	
REALICE UNA DESCRIPCION DE LOS HECHOS:						
CASILLAS SOLO PARA LA EMPRESA:						
Dependencia responsable de la PQR:						
Nombre Responsable de la Respuesta:						
Fecha Entrega de Respuesta:					Hora:	
AGRADECEMOS POR SUS OBSERVACIONES, LE DAREMOS UNA RESPUESTA EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE. GRACIAS!						

ANEXO 30 ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS O DE MEJORA

	FORMATO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS O MEJORA FUNDACION COLOMBIA FLORECE				Codigo:	pqr-01-2017	
				Version:		1	
Objetivo:		Determinar las acciones a tomar para las no conformidades y sistema PQR que presenta la empresa enfocados a la calidad y plantear un plan de acción para mitigarlos según los requerimientos de la norma ISO			Vigencia		Año 2017
					FECHA REMISION		15/11/2017
PROCESO	Sistema PQR	DETECTADO POR	AUDITORIA INTERNA	AUDITORIA EXTERNA	SEGUIMIENTO AL PROCESO	OTRA	
TIPO DE ACCION			x				
CORRECTIVA	PREVENTIVA	MEJORA	FECHA	27/11/2017	RESPONSABLE	Gestor de Calidad	
		x					
DESCRIPCION DEL NO CONFORME O HALLAZGO		DEMORA EN LAS RESPUESTAS Y ACCIONES CORRECTIVAS AL SISTEMA DE PQR, NO EXISTE RESPONSABLES PARA CADA PQR, NO SE INFORMA CUANDO SE DIO RESPUESTA A LA PQR					
CORRECCION		IMPLEMENTACION FORMATO PQR SUGERIDO					
TALENTO HUMANO				MATERIAL			
MAQUINA				METODO	FORMATO PQR SUGERIDO		
ENTORNO				MEDIDA	IMPLEMENTAR NUEVO FORMATO PQR SUGERIDO		
ACCIONES		RESPONSABLE	FECHA DE VERIFICACION	RESPONSABLE DE VERIFICACION	HALLAZGOS		
1. SE DILIGENCIA POR PARTE DEL USUARIO LA PQR, LLENANDO TODOS LOS DATOS		GESTOR DE CALIDAD	27/11/2017	GESTOR DE CALIDAD			
2. SE ASIGNA LAS CASILLAS DESTINADAS PARA LA ORGANIZACIÓN IDENTIFICANDO RESPONSABLE DE LA PQR		GESTOR DE CALIDAD	27/11/2017	GESTOR DE CALIDAD			
3. SE ENTREGA AL RESPONSABLE TODAS LAS PQR QUE ESTAN ASIGNADAS A SU CARGO		GESTOR DE CALIDAD	27/11/2017	GESTOR DE CALIDAD			
4. EL RESPONSABLE DEBE DAR RESPUESTA LO MAS PRONTO POSIBLE A LAS PQR E INFORMAR QUE YA SE TOMARON LAS ACCIONES NECESARIAS AL USUARIO		A QUIEN SE LE ASIGNO LAS PQRr	28/11/2017	GESTOR DE CALIDAD			
		RESPONSABLE DE ENTREGA		RESPONSABLE DE VERIFICACION	APRUEBA		