

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA**



**PROYECTO LIDER**

**IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS PENDIENTES POR CUMPLIR PARA  
INICIAR LA AUDITORÍA INTERNA EN LA FUNDACIÓN DESAYUNITOS A FINALES  
DEL AÑO 2015**



**Estudiante**

**VICTOR CAMILO VARGAS MORENO**

**Tutor**

**JAIME ALEXANDER VILLAMIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BOGOTÁ D.C  
2015**

## Tabla de contenido

1	Resumen Ejecutivo .....	11
2	Diagnóstico .....	11
3	Análisis DOFA .....	12
4	Planteamiento del problema .....	15
5	Antecedentes .....	15
6	Justificación .....	16
7	Objetivos, metas e indicadores .....	17
7.1	Objetivo General .....	17
7.2	Objetivos Específicos .....	17
7.3	Metas e Indicadores .....	17
8	Marco teórico y conceptual .....	18
	Mejoramiento Continuo .....	18
	Calidad .....	19
	Normas ISO en calidad .....	19
9	Metodología .....	19
10	Desarrollo de las actividades, resultados .....	20
10.1	Diagnóstico inicial para establecer los numerales pendientes por soportar de la norma ISO 9001; 2008 en la Fundación Desayunitos .....	20
10.2	Verificación de la calidad, fiabilidad y oportunidad de la información que proporciona la Fundación Desayunitos a los auditores internos, con el fin de completar los numerales pendientes de la norma ISO 9001; 2008 .....	22
10.3	Alistamiento para realizar la auditoría interna en la Fundación Desayunitos. ....	24
11	Conclusiones .....	28
12	Recomendaciones .....	28
13	Referencias Bibliográficas .....	29
14	Anexos .....	30
14.1	Anexo 1 Cronograma de Actividades .....	30
14.2	Anexo 2 Mapa de Procesos .....	31
14.3	Anexo 3 Lista de faltantes Norma ISO 9001; 2008 .....	32
14.4	Anexo 4 Minuta Patrón .....	36
14.5	Anexo 5 Actas de Reuniones Focus Group .....	38
14.6	Anexo 6 Carta Aval del Tutor .....	50
14.7	Anexo 7 Carta Aval del Jefe .....	51
14.8	Anexo 8 Carta corrector de estilo .....	52
14.9	Anexo 9 Matriz de Evaluación jefe .....	53

## Lista de figuras

<i>Figura 1. Documentos faltantes Vs Completados</i> .....	17
<i>Figura 2. Relationship between ISO certification and Financial Performance</i> .....	18

## Lista de tablas

Tabla 1. <i>Valores Ponderación DOFA</i> .....	13
Tabla 2. <i>Factor de Optimización DOFA</i> .....	14
Tabla 3. <i>Factor de Riesgo DOFA</i> .....	14
Tabla 4. <i>Requisitos norma ISO 9001; 2008</i> .....	19
Tabla 5. <i>Lista de Chequeo NORMA ISO 9001;2008</i> .....	25
Tabla 6. <i>Lista de faltantes NORMA ISO 9001;2008</i> .....	41

## 1 Resumen Ejecutivo

La Fundación Desayunitos es una organización sin ánimo de lucro cuyo propósito principal es brindar alimentación a niños de escasos recursos del barrio las Ferias, logrando un aumento y talla en cada uno de los niños de acuerdo a su edad. También educa a los padres para establecer normas que ayuden a mejorar el comportamiento del núcleo familiar y a cambio las familias reciben el beneficio alimentario, generando un constante “quid pro quo” en donde ambas partes añaden valor a sus propósitos. Esta Fundación busca la certificación en Calidad con el fin de obtener mayores aliados estratégicos para la obtención de recursos y la certificación ISO 9001;2008, es un mecanismo y una herramienta que permite lograr este propósito. Es por eso que Klefsjo (2010) afirma: “cada cláusula de la norma tiene una sección con recomendaciones para lograr la implementación que algunas veces van más allá de los requerimientos” (p.67).

El principal problema que afronta la Fundación Desayunitos es completar la documentación requerida por la norma para luego realizar la auditoría interna. Por lo tanto, este trabajo tuvo como fin resolver la siguiente pregunta problema: *¿Cuáles son los requisitos pendientes por cumplir de la norma para iniciar la auditoría interna en la Fundación Desayunitos en aras de cumplir la norma ISO 9001;2008 en 2015?* En respuesta a esto, se encuentra el objetivo principal del proyecto el cual es: Identificar los requisitos pendientes por cumplir de la norma ISO 9001;2008 para iniciar la auditoría interna en la Fundación Desayunitos, en el segundo semestre del año 2015. Este objetivo se apoya en el marco teórico mediante conceptos establecidos por uno de los padres de la calidad: W. Edward Deming. También se tuvo en cuenta conceptos formulados por Idalberto Chiavenato quien realizó aportes significativos a temas relacionados con la calidad. Adicionalmente se usó la metodología mixta, específicamente mediante la técnica de observación directa y la técnica del Focus Group, ambas mencionadas por Chiavenato (2011), en su libro Introducción a la teoría general de la administración. Estos métodos permitieron develar el objetivo general y dar respuesta a la pregunta planteada en este proyecto.

Se puede evidenciar en el desarrollo de las actividades que al realizar el diagnóstico inicial para establecer los numerales pendientes por soportar de la norma ISO 9001;2008 en la Fundación Desayunitos, se encontró como principal resultado que hace falta documentar ciertos controles en los procesos de la Fundación y hay numerales pendientes por cumplir con respecto a la normatividad vigente. Posteriormente se procedió a completar los numerales de la norma que se hallaron como faltantes y es importante especificar que se cumplió con lo requerido por la Fundación y también en lo solicitado por la norma ISO 9001;2008. Luego de completar la información faltante, se verificó mediante una lista de chequeo que la Fundación Desayunitos cumpliera con lo necesario para poder realizar la auditoría interna, encontrando que ya es posible continuar con este paso para obtener la certificación de Calidad.

Se concluye de este proyecto que los procesos misionales y de apoyo de la Fundación Desayunitos, se encuentran en concordancia con lo estipulado en la Misión de la Fundación y que existen controles documentados que propenden por el mejoramiento continuo, que a su vez es exigido por la norma ISO 9001;2008. Esto asegura en gran medida la realización de la auditoría interna ya que se encuentra todo listo para comenzar a realizarla. Adicionalmente, la recomendación general para este trabajo es realizar la auditoría interna o pre auditoría y revisar la nueva normatividad que se implementará con la norma ISO 9001; 2015.

## 2 Diagnóstico

Para comenzar, es apropiada la siguiente frase de Taylor (s.f) en la que afirma “Todo proceso es susceptible de mejorarse por perfecto que parezca” (p.3). Por tal razón, se

comienza este trabajo manteniendo un enfoque en los procesos que desarrolla la Fundación Desayunitos, es decir qué y cómo se puede mejorar.

El proyecto líder se realizó enfocado en el cumplimiento de los “Debes” de la norma ISO 9001;2008 para soportar la auditoría interna, la cual es el paso a seguir para realizar la implementación del Sistema General de Calidad (SGC). Lo anterior debido a que se encuentran documentos faltantes con respecto a la norma vigente (Ver Anexo 3).

El fin primordial de la implementación del Sistema General de Calidad (SGC) es que la organización sea reconocida y de esta forma intentar establecer alianzas estratégicas que permitan la generación de valor para los stakeholders. Adicionalmente, se requiere conocer a fondo los procesos de la Fundación Desayunitos, los cuales son Nutrición, Desarrollo Pedagógico y Escuela de Padres. Estos se pueden apreciar en el mapa de procesos de la Fundación Desayunitos (Ver Anexo 2).

Una vez revisados los requisitos de la norma ISO 9001; 2008 se identificaron uno a uno los puntos que hacen falta para soportar una auditoría de certificación, logrando con esto establecer los faltantes de la organización y comprobar el estado actual del proceso de implementación frente a la norma. Como parte del diagnóstico inicial se realizó una lista de chequeo, en la cual se indicó el estado en el que se encuentra la actual implementación del SGC, con el fin de tener todos los soportes listos para iniciar a finales del año 2015 la auditoría interna y soportar debidamente la auditoría que realiza el ente regulador.

La Fundación Desayunitos “es una organización sin ánimo de lucro y su misión es apoyar a niños y niñas de escasos recursos que se encuentran ubicados en la localidad de Engativá específicamente en el barro las ferias; brindándoles un programa nutricional, refuerzo pedagógico y una escuela de padres para articular una formación integral donde van a tener oportunidades para mejorar su calidad de vida a nivel personal, familiar y social con el fin de aportar en la construcción de una Colombia mejor” (Fundación Desayunitos, 2007, p.1).

### **3 Análisis DOFA**

El análisis DOFA parte de una evaluación a los documentos anteriormente realizados por practicantes de diferentes universidades, estos elementos son diferentes trabajos de la Fundación Universitaria Monserrate, Universidad Javeriana, Universidad Católica, entre otros. Una vez revisados estos documentos, se procede a realizar un estudio en cuanto a las capacidades internas y externas que afectan a la organización para la implementación del Sistema General de Calidad.

#### *Fortalezas*

- Trabajos desarrollados que han logrado avances en la implementación del SGC en cuanto a la socialización del mismo.
- El equipo de trabajo es joven y se adapta al cambio.
- La Fundación cuenta con una persona idónea para guiar la implementación del SGC (Administrador de empresas y auditor certificado en ISO 9001; 2008).
- Profundo conocimiento de la norma legal vigente.
- Reconocimiento de la Fundación por la comunidad del barrio las Ferias.

#### *Debilidades*

- Hay requisitos legales y documentales pendientes por obtener y/o realizar la respectiva revisión. Por ejemplo, en la Nota 2, del numeral 4.2.1 de la norma ISO 9001 (2008) se establece: “La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra” (p.3).
  - No se ha realizado auditoría interna.

- El empalme de funciones entre los practicantes genera retrasos para la implementación.
- El tiempo empleado por los practicantes para trabajar en la implementación del SGC es muy corto.

#### *Oportunidades*

- Mayor cantidad de aliados estratégicos, generará un incremento de las personas que acceden al beneficio de alimentación.
- Aumentar los convenios con las universidades para desarrollar el capital humano y el personal capacitado con el fin de ejecutar la auditoría interna y por ende lograr la certificación.
- Se cuenta con el apoyo de benefactores que apoyan la misión de la Fundación.
- Leyes estipuladas por el Gobierno en cuanto a donaciones. Lo anterior favorece a las empresas al realizar donaciones.

#### *Amenazas*

- Cambios en las leyes actuales que rigen a la Fundación Desayunitos.
- Baja participación de los padres de familia a los talleres que ofrece la Fundación, ocasionaría una baja en la cantidad de personas que obtienen el beneficio de alimentación.
- Desinterés por parte de los padres de familia.
- Falta de voluntad por parte de las personas que realizan donaciones.

Una vez realizado el diagnóstico se atacó el problema principal, es decir completar los documentos necesarios para iniciar la auditoría interna a finales del año 2015. Para ello se tuvieron en cuenta diferentes artículos y estudios realizados con anterioridad. Dichos artículos se pueden encontrar en los antecedentes que se presentarán posteriormente. Se realizó una ponderación en escala de 1 a 5 para cada uno de los puntos del DOFA, tal como se muestra en la Tabla 1, siendo 5 el más relevante para la Fundación Desayunitos, dicha ponderación tuvo en cuenta observaciones realizadas, como comentarios del personal y directivos de la Fundación. Rodríguez (2009) ilustra sobre el factor de riesgo y el factor de optimización, el primero compara las amenazas y las debilidades para poder identificar los principales problemas que afectan a la Fundación Desayunitos. El segundo compara las fortalezas y las oportunidades, lo cual permite identificar las posibles opciones de crecimiento que tiene la Fundación Desayunitos.

Tabla 1. *Valores Ponderación DOFA*

<b>Ponderación</b>	
Muy Relevante	5
Relevante	4
Medianamente relevante	3
Poco relevante	2
No relevante	1

Tabla 2. *Factor de Optimización DOFA*

Factor de Optimización					
Fortalezas	Puntaje	%	Oportunidades	Puntaje	%
Trabajo que desarrolló y avanzó en la implementación del SGC en cuanto a la socialización del mismo.	3	16%	Mayor cantidad de aliados estratégicos, generará un incremento de las personas que acceden al beneficio de alimentación.	2	15%
El equipo de trabajo es joven y se adapta al cambio.	4	21%	Aumentar los convenios con las universidades para desarrollar el capital humano y el personal capacitado con el fin de ejecutar la auditoría interna y por ende lograr la certificación.	4	31%
La fundación cuenta con una persona idónea para guiar la implementación del SGC (Administrador de empresas y auditor certificado en ISO 9001; 2008).	5	26%	Se cuenta con el apoyo de benefactores que apoyan la misión de la fundación.	5	38%
Profundo Conocimiento de la norma legal vigente.	3	16%	Leyes estipuladas por el gobierno en cuanto a donaciones. Lo anterior favorece a las empresas al realizar donaciones.	2	15%
Reconocimiento de la Fundación por la comunidad del barrio las Ferias.	4	21%			
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>20%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>25%</b>
<b>TOTAL FACTOR DE OPTIMIZACIÓN (O+F)</b>				<b>45%</b>	

Tabla 3. *Factor de Riesgo DOFA*

Factor de Riesgo					
Amenazas	Puntaje	%	Debilidades	Puntaje	%
Cambios en las leyes actuales que rigen a la fundación desayunitos.	2	13%	Hay requisitos legales y documentales pendientes por obtener y/o realizar la respectiva revisión. Por ejemplo en la Nota 2, del numeral 4.2.1 de la norma ISO 9001 (2008) se establece: "La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra" (p.3).	3	25%
Baja participación de los padres de familia a los talleres que ofrece la fundación, ocasionaría una baja en la cantidad de personas que obtienen el beneficio de alimentación.	5	31%	No se ha realizado auditoría interna.	4	33%
Desinterés por parte de los padres de familia.	5	31%	El empalme de funciones entre los practicantes genera retrasos para la implementación.	2	17%
Falta de voluntad por parte de las personas que realizan donaciones.	4	25%	El tiempo empleado por los practicantes para trabajar en la implementación del SGC es muy corto.	3	25%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>25%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>25%</b>
<b>TOTAL FACTOR DE RIESGO (A+D)</b>				<b>50%</b>	

Como se evidencia en la tabla 2 y 3, el factor de riesgo de la Fundación Desayunitos (50%) es más alto que el factor de optimización (45%). Lo anterior de acuerdo a los resultados arrojados por la ponderación. Debido a esto es necesario buscar diferentes estrategias como las que se proponen a continuación:

*Estrategias Ofensivas (FO)*

- Atacar el mercado de posibles donadores, ya que la Fundación Desayunitos cuenta con reconocimiento de la comunidad del barrio las Ferias.
- Ejecutar la Auditoría interna guiados por la persona idónea con la que cuenta la Fundación Desayunitos en cuanto a conocimiento sobre auditoría, aprovechando los convenios con las diferentes universidades.

*Estrategias Defensivas (FA)*

- Utilizar técnicas innovadoras generadas por los jóvenes que conforman el joven equipo de la Fundación Desayunitos para motivar a los padres de familia y generar así un mayor interés en la Fundación.
- Incentivar a los donadores por medio de la socialización de la normatividad legal vigente con la cual está fundamentada y guiada la Fundación.

*Estrategias Adaptativas (DO)*

- Completar los requisitos legales exigidos por la norma ISO 9001; 2008 por medio de los practicantes y los convenios con las diferentes universidades.
- Obtener mayores aliados estratégicos o convenios con universidades con el fin de complementar el corto tiempo empleado por los practicantes en la Fundación.

#### *Estrategias de Supervivencia (DA)*

- Aplicar técnicas de Join Venture con el fin de minimizar, aplacar o reducir el tiempo para la realización de la auditoría mitigando los posibles errores en los que se pueda incurrir.
- Realizar un manual de las funciones realizadas por los practicantes para capitalizar su experiencia y evitar fugas de información entre la transición de dichos practicantes.

### **4 Planteamiento del problema**

La Fundación Desayunitos se encuentra en proceso de certificación de acuerdo a la norma ISO 9001; 2008. Por tal razón, se realizó un barrido de los documentos requeridos en la norma, están pendientes 58 puntos de los 128 solicitados en la norma. Es decir, están pendientes el 45.3% de los documentos.

Por tal razón el mayor problema de la Fundación Desayunitos es completar la documentación requerida por la norma para luego realizar la auditoría interna. Las consecuencias de este problema es la pérdida de benefactores clave y de oportunidades para realizar convenios vitales con entidades que ayuden a la Fundación en el desarrollo de su Misión y su Visión. Adicionalmente se esperan cambios de la norma ISO 9001; 2008 a la norma ISO 9001; 2015, lo que ocasionará que prácticamente se deba volver a realizar un diagnóstico para saber qué aspectos se deben tener en cuenta en esta nueva edición.

Esto se sintetiza en la siguiente pregunta: *¿Cuáles son los requisitos pendientes por cumplir de la norma para desarrollar una auditoría interna en la Fundación Desayunitos en aras de cumplir la norma ISO 9001;2008 en 2015?* Es importante que esta pregunta se resuelva en un periodo aproximado de 4 meses para evitar cambios en la norma actual y reprocesos en cuanto al cumplimiento de los requisitos que exige dicha norma.

### **5 Antecedentes**

Se ha evidenciado en trabajos y tesis de diferentes entidades, cómo se debe realizar la implementación de un Sistema General de Calidad y por tal motivo se acude a ellos para evidenciar cómo el problema planteado en este trabajo, ha sido superado de manera satisfactoria. El estudiante de la Pontificia Universidad Javeriana Darío Peñaloza, se plantea la posibilidad de implementar un Sistema General de Calidad enfocado en los procesos de la Asociación Pintando Caminos, específicamente en las áreas de Recursos Humanos y Compras. Esta asociación se encarga de proporcionar acompañamiento a los niños por medio de programas pedagógicos al igual que lo hace la Fundación Desayunitos en el barrio las Ferias. En la Asociación Pintando Caminos se propusieron varios métodos de evaluación entre los que se encuentran listas de chequeo de lo exigido por la norma, auditorías internas y reuniones de retroalimentación o socialización de la norma. Adicionalmente para el autor de este proyecto, el objetivo primordial es elaborar un manual de calidad para lograr la implementación del sistema General de Calidad. De este documento se desprenden la política, los objetivos de calidad, los principios de la norma, la definición de las áreas a trabajar, junto con los documentos requeridos y por último, pero no menos importante el mapa de procesos. Es importante hacer una pausa aquí y resaltar que la Fundación Desayunitos ya cuenta con dicho manual, el cual al igual que en la Asociación Pintando Caminos es la guía fundamental para proceder a implementar la norma ISO 9001; 2008.



Se puede evidenciar otro trabajo enfocado en administrar el riesgo en la Asociación Cristiana de Jóvenes de Bogotá y Cundinamarca, para fortalecer en gran medida el Sistema General de Calidad. Es por ello que Santana (2013) afirma:

El sistema de Gestión de Calidad de la ACJ de Bogotá y Cundinamarca describe de manera clara todos los procesos que debe gestionar la asociación para llevar a cabo sus programas con los mejores estándares de calidad, así mismo se hace necesario fortalecer la política de administración del riesgo en los procesos ya establecidos garantizando con esto el cumplimiento de los objetivos, misión y visión trazados por la organización... El fortalecimiento de la administración del riesgo se hace necesario dentro de la institución para estimar, identificar y controlar los efectos futuros de los eventuales riesgos que se puedan generar en la ejecución normal de los procesos, el éxito de las actividades y la prevención de los efectos del riesgo, lleva a la organización a alcanzar su objetivo misional. (p.7)

Por lo mencionado en este proyecto, se hace necesario tener en cuenta una administración del riesgo en la Fundación Desayunitos, ya que como se demuestra en la Asociación Cristiana de Jóvenes de Bogotá y Cundinamarca, es crucial para controlar la posible incertidumbre en la ejecución de los procesos de esta organización. Adicionalmente, permite mejorar la planeación estratégica al interior de la Fundación y del mismo modo se deben establecer controles definidos en cada uno de los procesos (tanto misionales como de apoyo) para garantizar que se aplique el mejoramiento continuo en la Fundación Desayunitos.

## **6 Justificación**

El presente trabajo se realizó con el fin de estar preparados para realizar y soportar de forma exitosa la auditoría interna que se realizará a finales del año 2015, lo que aumentará el número de benefactores y de alianzas estratégicas que permitirán acceder a más personas a los beneficios de alimentación que proporciona la Fundación. La preparación de los requisitos exigidos le permite a la Fundación tener un control de la documentación manejada y facilitará el soporte ante auditores internos y externos. Debido a que se tuvo en cuenta el ingreso y salida de los insumos necesarios para ejecutar los procesos misionales de Nutrición, Desarrollo Pedagógico y Escuela de Padres, se obtuvo una mayor estructuración e interrelación de dichos procesos. Esto garantizará a futuro una mejora en la calidad y por ende suplirá las expectativas y las necesidades de los stakeholders en un mayor grado.

En la perspectiva de la Administración de empresas, la gestión de la calidad es un componente estratégico para establecerse en nuevos mercados. Es por ello que se convierte en una herramienta que genera optimización de los recursos y permite al Chairman, CEO o Director realizar una toma de decisiones más adecuada, frente a un entorno cambiante, aleatorio y lleno de incertidumbre. La gestión de calidad pasó de ser un simple requisito, a ser un objetivo primordial para las organizaciones, y es el “combustible” que las mantiene a flote a largo plazo. Otro punto a resaltar en el campo de la administración de empresas es el pensamiento estratégico que se desarrolla con la implementación de un Sistema General de Calidad, debido a que se requiere pensar en la organización de forma holística y no ver a la Fundación Desayunitos como un compuesto de diferentes áreas. Para terminar la calidad abarca temas como la gestión de recursos y la optimización de procesos, campos que se han desarrollado paulatinamente durante el último siglo en el campo de la Administración de Empresas.

## 7 Objetivos, metas e indicadores

### 7.1 Objetivo General

Identificar los requisitos pendientes por cumplir de la norma ISO 9001; 2008, para iniciar la auditoría interna en la Fundación Desayunitos, en el segundo semestre del año 2015.

### 7.2 Objetivos Específicos

Realizar el diagnóstico inicial para establecer los numerales pendientes por soportar de la norma ISO 9001;2008 en la Fundación Desayunitos.

Verificar la calidad, fiabilidad y oportunidad de la información que proporciona la Fundación Desayunitos a los auditores internos, con el fin de completar los numerales pendientes de la norma ISO 9001;2008.

Realizar el alistamiento para iniciar la auditoría interna en la Fundación Desayunitos.

### 7.3 Metas e Indicadores

La principal meta del proyecto es completar la totalidad de los documentos faltantes de la Norma ISO 9001; 2008 identificados en la Fundación Desayunitos (Ver anexo 3). Se logró identificar que están pendientes por soportar 58 puntos de los 140 puntos estipulados en la norma. Esto equivale a un 41.4% de documentos que se encuentran incompletos y/o faltantes de la norma vigente. Es importante resaltar que se planeó desde el inicio completar 19 documentos de los 58 faltantes durante el desarrollo de este trabajo y al finalizarlo se obtuvo un indicativo del 100% de cumplimiento sobre las actividades planeadas, es decir que los 19 documentos faltantes se completaron y se explican en el desarrollo de las actividades de este proyecto. Los restantes 39 documentos faltantes fueron desarrollados por practicantes de otras universidades.

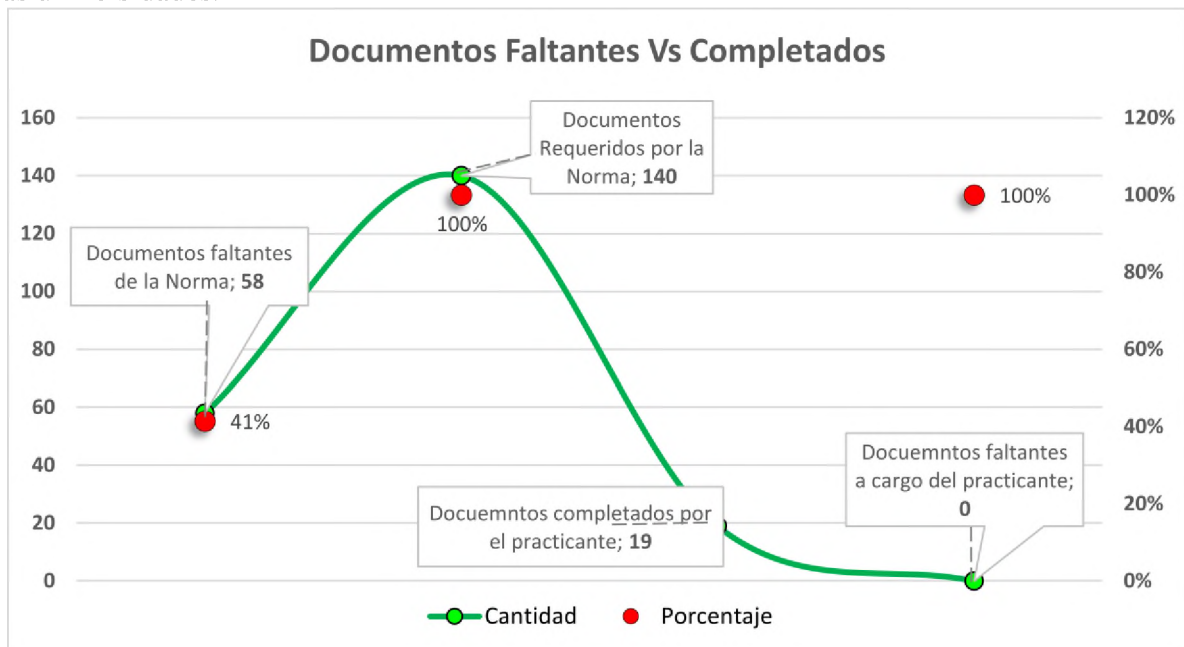


Figura 1. Documentos faltantes Vs Completados

Fuente: elaboración propia a partir de la revisión de la Norma ISO 9001; 2008

## 8 Marco teórico y conceptual

La norma ISO 9001; 2008 es una herramienta que permite mejorar los aspectos financieros de las diferentes compañías, bien sean con ánimo de lucro o sin ánimo de lucro, tal como se puede apreciar en la figura 2. Aquí es importante hacer un alto en el camino y resaltar el artículo de Mazharul, Karim y Habes (2015) en el que se afirma “Un número de estudios encuentran una directa, positiva y significativa relación entre ISO 9001 y el rendimiento financiero” (p.122). Adicionalmente nos proponen el siguiente modelo para evidenciar la relación entre Certificación ISO y rendimiento financiero:



*Figura 2.* Relationship between ISO certification and Financial Performance

Fuente: Mazharul , Karim & Habes , 2015, p. 122

El proceso para la certificación en la norma ISO 9001; 2008 es dispendioso y bastante largo en cuanto al alistamiento de los requisitos exigidos, pero es una herramienta clave que busca el mejoramiento continuo en los procesos de una organización. Deming (S.f) asegura “Un producto o un servicio tienen calidad si sirven de ayuda a alguien y disfrutan de un mercado bueno y sostenido” (p25).

En la actualidad existe una tendencia marcada a la aplicación de sistemas de gestión de la calidad, basadas en la norma ISO 9001 del 2008, que establece los requisitos que deben cumplir estos sistemas en cualquier organización; sin embargo, no precisa el ¿cómo lograrlos?, ni tampoco ¿cómo las organizaciones deberán emprender el proceso de diseño e implementación?, y ¿Qué términos se deben tener en cuenta a la hora de lo que ha ocasionado el desarrollo de varios procedimientos que así lo garanticen según afirma (Nápoles & Moreno, 2013, p.1). Es por ello que a continuación se explican los términos más empleados tanto por auditores internos, auditores externos y auditados:

Mejoramiento Continuo

El mejoramiento continuo implica el compromiso de la alta gerencia con los objetivos planteados en el manual de calidad y para ello se requiere ejercer controles en cada uno de los procesos que realiza la Fundación Desayunitos. También, se puede afirmar que el mejoramiento continuo es resultado de tener una visión holística de los procesos que se encuentran interrelacionados entre sí, lo cual genera mayor sinergia en la organización.

Ciclo PHVA

El ciclo PHVA está relacionado con el mejoramiento continuo de los procesos de la organización, por ejemplo se puede observar como W. Edward Deming (S.f) presentó a los japoneses el ciclo PHVA “Planifique – Haga – Verifique y Actúe (en inglés PDCA Plan-do-check-act). Los japoneses lo recibieron de buen grado como una metodología para llevar a la práctica lo que ellos ya conocían como KaiZen” (p.1).

Adicionalmente Sarmiento (2009) establece:

El ciclo PHVA es una herramienta de simple aplicación y, cuando se utiliza adecuadamente, puede ayudar mucho en la realización de las actividades de una manera más organizada y eficaz. Por tanto, adoptar la filosofía del ciclo PHVA proporciona una guía básica para la gestión de las actividades y los procesos, la estructura básica de un sistema, y es aplicable a cualquier organización. (p.1)

Teniendo en cuenta lo anterior se puede aseverar que el ciclo PHVA es un instrumento bastante útil para aplicar el mejoramiento continuo en la Fundación Desayunitos. Esto facilitará el flujo normal de los procesos misionales y de apoyo, evitando pérdidas de insumos y minimizando el porcentaje de error.

### Calidad

La calidad es la acción de mejorar paulatinamente un procedimiento, proceso, producto o servicio, con el objetivo de minimizar los errores que se producen durante la ejecución, realización, uso o utilización respectivamente.

Normas ISO en calidad

Teniendo en cuenta las generalidades de la Norma internacional ISO 9001 (2008), se afirma que “La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización” (p.6). Por tal razón se deben tener en cuenta los siguientes requisitos, para cumplir con los parámetros de la norma y obtener así el mayor beneficio para la Fundación Desayunitos:

Tabla 4. *Requisitos norma ISO 9001;2008*

NORMA ISO 9001;2008	
<b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Requisitos generales
	Requisitos de documentación
<b>Responsabilidad de la dirección</b>	Compromiso de la dirección
	Enfoque al cliente
	Política de calidad
	Planificación
	Responsabilidad, autoridad y dirección
	Revisión por la dirección
<b>Gestión de recursos</b>	Provisión de recursos
	Recursos Humanos
	Infraestructura
	Ambiente de trabajo
<b>Realización del producto</b>	Planificación de la realización del producto
	Procesos relacionados con el cliente
	Diseño y desarrollo
	Compras
	Producción y prestación del servicio
	Control de los equipos de seguimiento y de medición
<b>Medición Análisis y Mejora</b>	Generalidades
	Seguimiento y Medición
	Control del producto no conforme
	Análisis de datos
	Mejoras

Fuente: Elaboración propia a partir de la Norma ISO 9001; 2008

## 9 Metodología

En este trabajo de investigación se aplicó un enfoque mixto, ya que por un lado se necesitan obtener datos estadísticos, por ejemplo, revisando del total de “debes” o requisitos que exige la norma, qué porcentaje está pendiente por completar. Adicionalmente, a través de la investigación cualitativa se pudo observar de manera directa las tendencias que aplica la Fundación Desayunitos en pro de establecer un mejoramiento continuo en cada uno de sus procesos y procedimientos.

El trabajo es de tipo descriptivo, debido a que detalla cada uno de los pasos necesarios para lograr la certificación ISO 9001;2008, y se enfocó específicamente hacia el

cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma. Desde el punto de vista científico, describir es medir, es por ello que detalla y valora una serie de cuestiones inherentes al Sistema General de Calidad, en aras de obtener toda la documentación y dejarla lista para proceder a realizar la auditoría interna en la Fundación Desayunitos.

Como primera medida, la persona encargada de guiar el proceso de calidad socializó y detalló el estado de los avances en la norma. Esto con el fin de conocer en qué porcentaje se había avanzado por parte de los practicantes anteriores. Posteriormente, se revisaron los numerales 4, 5, 6, 7 y 8 de la norma ISO 9001; 2008. Después de esto se planteó el problema para identificar posibles fugas de la información, una vez realizadas las correspondientes correcciones, se capitalizó la información y experiencia que no se estaba registrando en el Sistema General de Calidad por medio de los documentos faltantes. Como paso siguiente, se inspeccionó cada uno de los procesos, procedimientos y documentos de la Fundación Desayunitos para realizar las correcciones a las que había lugar, teniendo en cuenta el visto bueno de la directora de la Fundación Desayunitos Cristina Ramírez. Se verificó que se encuentren cumplidos al 100% los requisitos faltantes de la norma ISO 9001;2008 los cuales se describen en los anexos de este proyecto. La directora de la Fundación emitió las correcciones que se debían realizar a los requisitos completados, se hicieron las correcciones oportunas para tener en conclusión las versiones finales de todo el Sistema General de Calidad y posteriormente conceder los entregables a la Fundación.

Luego de haber definido el enfoque mixto de investigación como la mejor elección para concebir la problemática de la Fundación Desayunitos, se trabaja la aplicación de la recolección de datos del método mixto. El proceso mixto está basado en instrumentos de recolección de información, los cuales fueron aplicados a los trabajadores y directivos de la Fundación Desayunitos para lograr sintetizar los datos recogidos de manera estructurada. Las técnicas o herramientas de investigación según Chiavenato (2011) son:

*Observación directa:* por medio de esta herramienta se logra visualizar situaciones y hechos que no se ven reflejados en una encuesta o una entrevista, ya que las personas están expuestas y actúan de forma normal y rutinaria, permitiendo generar indicios y posibles hipótesis sobre ciertas problemáticas presentadas en la fundación.

*Grupo focal:* los grupos focales son una técnica de recolección de datos mediante una entrevista grupal semiestructurada, la cual gira alrededor de una temática propuesta por el investigador. Se han dado diferentes definiciones de grupo focal; sin embargo, son muchos los autores que convergen en que éste es un grupo de discusión, guiado por un conjunto de preguntas diseñadas cuidadosamente con un objetivo particular (p.226).

## **10 Desarrollo de las actividades, resultados**

Se desarrollaron los objetivos específicos programados con un enfoque académico y se midieron mediante el cumplimiento de metas e indicadores, establecidos desde el principio del proyecto. En este punto se logró unir lo expuesto en la teoría con los resultados de las actividades, las cuales se mencionan a continuación.

### **10.1 Diagnóstico inicial para establecer los numerales pendientes por soportar de la norma ISO 9001; 2008 en la Fundación Desayunitos**

Para realizar el diagnóstico de la Fundación Desayunitos se procedió a revisar la información necesaria para cumplir con los 19 numerales pendientes a cargo del practicante y se identificó información que falta o se encuentra incompleta, también se halló información completa con miras a la obtención de la certificación de calidad. A continuación, se resume la información inherente a la norma internacional, que no posee la Fundación Desayunitos,

especificando en cada uno de los numerales por qué es importante para la Fundación cumplir con cada punto:

- *Norma ISO 9001;2008 numeral 4.1. Requisitos Generales literal c:* Este punto de la norma es importante para la Fundación Desayunitos porque ayuda a determinar que tanto la operación como el control de cada uno de sus procesos sean eficaces.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 4.1. Requisitos Generales, literal e:* Este ítem ayuda a la Fundación a realizar el seguimiento y aplicar mediciones a los procesos con el fin de analizarlos.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 4.1. Requisitos Generales, literal f:* este punto requerido por la norma, refuerza la mejora continua de los procesos y ayuda a alcanzar los resultados planificados por la Fundación.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 4.2.1 Generalidades, literal c:* este ítem ayuda a organizar toda la documentación de la Fundación.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 4.2.1 Generalidades, Nota 2:* este punto genera una visión global de la organización en cuanto a tamaño, tipo de actividades y las interacciones de cada uno de los procesos.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 5.2 Enfoque al cliente:* esto ayudará en proporcionar a la Fundación un rumbo encaminado hacia la satisfacción de las necesidades del cliente, lo cual aportará en la reputación de la organización.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 5.3 Política de calidad:* cuando la Fundación define la política de calidad, encuentra un marco de referencia para ayudar al propósito de la organización y a la mejora continua de todo el sistema cumpliendo con los objetivos de calidad.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 5.4.1 Objetivos de la calidad:* este punto alinea la política de la calidad con los objetivos de la calidad que posee la Fundación Desayunitos.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 5.5.3 Comunicación Interna:* la comunicación con los Stakeholders se vuelve más asertiva cumpliendo este requisito de la norma
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 6.2.1 Recursos Humanos, Generalidades:* este ítem es importante para la Fundación ya que permite tener estandarizada y/o reglamentados los requisitos mínimos para realizar la contratación de personal.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 6.4 Ambiente de Trabajo:* Mediante un ambiente de trabajo planeado y con las circunstancias necesarias, aumentará la productividad de los trabajadores de la Fundación.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 7.1 Planificación de la realización del producto Literal c, d:* en este punto la Fundación se vio beneficiada en aspectos de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo y/o prueba de los procesos misionales.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 7.1 Planificación de la realización del producto Nota1:* es importante para la Fundación debido a que permite conocer la planificación de los procesos misionales.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto literal a:* la Fundación Desayunitos se vio beneficiada con este numeral porque cumplirá con los requisitos especificados por el cliente en cuanto a las actividades de entrega y las posteriores a la misma
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto literal c:* aquí se cumplen los requisitos legales del producto y por ello la Fundación evitará percances legales y reglamentarios.

- *Norma ISO 9001;2008 numeral 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto literal a:* la Fundación se beneficia conociendo los requisitos necesarios para entregar el producto, en este caso, cumplir con cada uno de los procesos misionales.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto literal b y c:* es trascendental para la Fundación, en la medida en que se establecen protocolos para cumplir con la promesa de valor.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente:* es vital para la Fundación comunicar de forma efectiva la misión y retroalimentar a los padres de familia los aspectos que impactan a las partes interesadas.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, literal b:* es primordial para la Fundación puesto que permite conocer el estado de los equipos y la calificación del personal que prestan el servicio de alimentación.

## **10.2 Verificación de la calidad, fiabilidad y oportunidad de la información que proporciona la Fundación Desayunitos a los auditores internos, con el fin de completar los numerales pendientes de la norma ISO 9001; 2008**

Para realizar la verificación de la calidad, fiabilidad y oportunidad de la información que proporciona la Fundación Desayunitos se realizaron reuniones por medio de la técnica de Focus Group. Semanalmente se realizaron reuniones conformadas por 5 participantes entre los que se encontraban 2 estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad Católica de Colombia, 1 estudiante de la carrera Administración de Empresas de la Universidad EAN, 1 Estudiante de Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Javeriana y el Coordinador de Calidad de la Fundación Desayunitos. Estos participantes dan fe de lo realizado mediante actas de reunión realizadas en cada una de las sesiones. Dichas actas se pueden consultar en el anexo 5.

Por medio de la técnica de Focus Group se verificó la documentación requerida por el estándar internacional y cada uno de los numerales que se deben comenzar a trabajar porque se encuentran pendientes según la norma ISO 9001;2008

A continuación, se explica qué se realizó en cada numeral pendiente:

- *Norma ISO 9001;2008 numeral 4.1. Requisitos Generales literal c:* Se revisaron los controles de los procesos misionales de la Fundación Desayunitos (Ver Anexo 2), esto con el fin de poder determinar los métodos que usa la Fundación para controlar que cada uno de sus procesos sean efectivos. Se pudo establecer que para el proceso de programa nutricional, se realiza un control mediante la minuta patrón (Ver anexo 4), en el programa pedagógico se realizan controles al observar y registrar en el documento seguimiento pedagógico durante el periodo de adaptación, mediante la visita domiciliaria para ratificar los datos y verificar condiciones de vida del niño, y evaluando el 100% de los niños según las características de desarrollo infantil. Por último, en el proceso de Escuela de Padres se realiza un control en la toma de asistencia a los padres que asisten. Se evidencia que este control está dado por los padres que asisten a la capacitación dividido sobre el total de padres. Este indicador siempre está al 100% puesto que cuando no asisten a la capacitación no se recibe al niño hasta que el padre asista a la charla.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 4.1. Requisitos Generales, literal e:* para dar cumplimiento a este ítem de la norma se debe realizar seguimiento y medición a los

procesos, es por ello que se revisaron los tiempos en los que se realizan estas mediciones y se halló lo siguiente: la minuta patrón se revisa cada vez que se proporciona la alimentación a los niños, es decir, a diario. En el proceso de programa pedagógico se verifica al ingreso de cada niño los requisitos que deben cumplir para pertenecer a la Fundación. En cuanto al proceso de escuela de padres, como se dijo anteriormente la asistencia siempre es el 100% puesto que el no cumplimiento acarrea la desvinculación del niño a los programas que ofrece Fundación Desayunitos

- *Norma ISO 9001;2008 numeral 4.1. Requisitos Generales, literal f:* en este literal se debía verificar que la Fundación cuente con acciones necesarias para alcanzar los resultados esperados y cumpla con el mejoramiento continuo en cada uno de sus procesos. Por lo tanto, se comparó el literal c del punto 4.1 de la Norma ISO 9001;2008 (Requisitos Generales) con el punto 8.1 de la norma en mención (Medición, análisis y mejora). El resultado obtenido fue la conformidad con lo requerido por la norma ya que se tienen los formatos que demuestran la medición, el análisis y la mejora de cada uno de los procesos. Algunos de estos formatos son los procedimientos en los que se especifican los procesos de la Fundación.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 4.2.1 Generalidades, literal c:* se verificó que la fundación contará con un listado maestro de documentos para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos. El resultado arrojó que no se cuenta con este requisito y por ende se procedió a elaborarlo. Este listado se generó mediante Access y agrupó todos los formatos, procesos y procedimientos de la Fundación.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 4.2.1 Generalidades, Nota 2:* en este literal se creó el organigrama de la Fundación Desayunitos para documentar el tamaño de la organización y el tipo de actividades, la complejidad de los procesos y sus interacciones, y la competencia del personal, como se especifica en la norma internacional
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 5.2 Enfoque al cliente:* se creó una bitácora para registrar el seguimiento a cada una de las temáticas tratadas en la Escuela de Padres.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 5.3 Política de calidad:* se revisó la política de calidad de la Fundación y se especificó cómo realizar mejora continua.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 5.4.1 Objetivos de la calidad:* se realizan los perfiles de cargo para cada uno de los cargos en la Fundación Desayunitos y se especifican roles y competencias.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 5.5.3 Comunicación Interna:* Se elabora un instructivo para establecer la comunicación con el personal, con el cliente, con los benefactores y con los proveedores. Lo anterior con el fin de realizar con todos ellos una comunicación asertiva.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 6.2.1 Recursos Humanos, Generalidades:* se revisó con la dirección de la Fundación la existencia de los soportes de las competencias, educación, formación, habilidades y experiencia del personal de la Fundación. Adicionalmente, se crearon los perfiles de cada cargo en la organización junto con un formato de evaluación para los trabajadores.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 6.4 Ambiente de Trabajo:* Se incluyó en el procedimiento de direccionamiento y se estipuló como una actividad (Bienestar) en el procedimiento de gestión humana, específicamente en el numeral 4. Adicionalmente, se creó un acta para dejar evidencia del tiempo de realización.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 7.1 Planificación de la realización del producto Literal c, d:* en los procesos centrales se estipuló una actividad que incluya una verificación, validación, seguimiento y medición del producto. Se estipuló en la



actividad la periodicidad y se creó una encuesta para tener respaldo junto con evidencia audiovisual.

- *Norma ISO 9001;2008 numeral 7.1 Planificación de la realización del producto*  
*Nota1:* se verificó en el proceso pedagógico y en el proceso escuela de padres la forma en la que están planificadas las temáticas (Cronograma de trabajo).
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto literal a:* se estipuló en el proceso pedagógico como se realiza el cumplimiento de la minuta patrón en concordancia con el programa nutricional y los proporcionadores (Porción de comida), la entrega de los alimentos se hace mediante los proporcionadores y de acuerdo a la edad. Para el programa pedagógico se estableció la temática, el horario y la evaluación correspondiente. En el proceso de escuela de padres se verificó que las actividades programadas se cumplieran según lo estipulado.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto literal c:* se incluyó en cada uno de los procedimientos, en la sección de documentos relacionados los requisitos legales y la normatividad vigente para las actividades que se realizan en dichos procedimientos. Se estableció en el manual de calidad como documento referencia la normatividad.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto literal a:* el Programa Nutricional cumple con este requisito por medio de la minuta patrón, en el programa pedagógico se identificó el procedimiento, mediante un cronograma de las actividades que se realizan y por último, pero no menos importante en el programa escuela de padres se revisó el cronograma de las temáticas a tratar en cada una de las reuniones.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto literal b y c:* en los procedimientos misionales se creó una nota para asegurar cualquier modificación, también se definió como se lleva a cabo dicha modificación, aprobación e implementación.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente:* se revisó el acta de compromisos firmada por los padres al momento de la vinculación, se incluyó la socialización de la minuta patrón y los cronogramas para el programa pedagógico y escuela de padres.
- *Norma ISO 9001;2008 numeral 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, literal b:* se creó el formato de evaluación de desempeño para los cargos de la Fundación Desayunitos.

### **10.3 Alistamiento para realizar la auditoría interna en la Fundación Desayunitos.**

Para cumplir con el desarrollo de este objetivo se investigó como primera medida sobre qué es una auditoría interna, cómo es el proceso, quién lo hace, cuánto dura y por qué es importante para la Fundación Desayunitos. Es por ello que a continuación se explica cada uno de los puntos mencionados anteriormente.

*Auditoría interna:* Es el ejercicio de verificar los requisitos exigidos por la norma ISO 9001; 2008 por parte del personal que labora con la organización, esto con el fin de estar preparados para soportar la auditoría del ente regulador. Se puede también observar la definición de la Universidad del Valle. (2014):

La palabra auditoría proviene del latín auditorios, que significa oír. Si bien se puede considerar que se trata de un ejercicio de escucha, también es válido decir que necesariamente incluye otro sentido esencial: la vista. Teniendo en cuenta estos dos

aspectos, es posible afirmar que la auditoría es un ejercicio en el que se combinan audición y visión dentro de un marco de análisis. (p. 3)

Pasos de una Auditoría interna: Existen varios pasos para realizar una auditoría y muchos autores difieren entre la cantidad de dichos pasos. Es por ello que se tuvo en cuenta el área de calidad y mejoramiento de la Universidad del Valle. Ellos establecen que para realizar una auditoría interna se deben seguir los siguientes pasos: “Plan, preparación, ejecución de las auditorías internas de calidad, informe de auditoría, reunión de cierre, evaluación de desempeño del auditor, establecimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora, seguimiento e informe final para la alta dirección” (Universidad del Valle, 2014, p.3).

El proceso de auditoría toma alrededor de 4 meses iniciando con la planeación y terminando con el informe final para la alta dirección, Vega (2012) establece que: “Para que el ejercicio de la Auditoría Integral se desarrolle en un ambiente controlado, es importante conducirla dentro de un concepto de normas que provean una estructura, como la posibilidad de pronosticar los resultados” (p.67). Toda la auditoría interna debe ser desarrollada por los trabajadores de la Fundación Desayunitos. Es importante resaltar que todo este proceso es relevante para la Fundación debido a que es un abrebocas a la auditoría externa y ayudará a resaltar los posibles errores que se puedan presentar ante el ente regulador de calidad. En este orden de ideas la auditoría interna se hace verificando la siguiente lista de chequeo:

Tabla 5. *Lista de Chequeo NORMA ISO 9001;2008*

<b>Lista de chequeo Norma ISO 9001;2008</b>	<b>Cantidad de documentos pendientes</b>
4.1 Requisitos generales Literales a al f y Notas 1, 2 y 3	9
4.2 Requisitos de la documentación	1
4.2.1 Generalidades Literales a al d y Notas 1, 2 y 3	7
4.2.2 Manual de la calidad Literales a al c	3
4.2.3 Control de los documentos Literales a al g	7
4.2.4 Control de los registros	1
5.1 Compromiso de la dirección Literales a al g	7
5.2 Enfoque al cliente	1
5.3 Política de fa calidad Literales a al e	5
5.4 Planificación	1
5.4.1 objetivos de la calidad	1
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad Literales a y b	2
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	1
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	1
5.5.2 Representante de la dirección Literales a al d y Nota 1	5
5.5.3 Comunicación interna	1
5.6 Revisión por la dirección	1
5.6.1 Generalidades	1

5.6.2 Información de entrada para la revisión Literales a al g	7
5.6.3 Resultados de la revisión	1
6.1 Provisión de recursos Literales a y b	2
6.2 Recursos humanos	1
6.2.1 Generalidades Nota 1	1
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia Literales a al e	6
6.3 Infraestructura	1
6.4 Ambiente de trabajo Nota 1	1
7.1 Planificación de la realización del producto Literales a al e y Notas 1 y 2	1
7.2 Procesos relacionados con el cliente	7
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto Literales a al d y Nota 1	5
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto Literales a al c	3
7.2.3 Comunicación con el cliente Literales a al c	3
7.3 Diseño y desarrollo	1
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo Literales a al c y Nota 1	4
7.3.2 Elementos da entrada para el diseño y desarrollo Literales a al d	4
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo Literales a al d y Nota 1	5
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo Literales a y b	2
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	1
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	1
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	1
7.4 Compras	1
7.4.1 Proceso de compras	1
7.4.2 Información de las compras Literales a al c	3
7.4.3 Verificación de los productos comprados	1
7.5 Producción y prestación del servicio	1
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio Literales a al f	6
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio Literales a al e	5
7.5.3 Identificación y trazabilidad, Nota 1	1
7.5.4 Propiedad de! cliente, Nota 1	1
7.5.5 Prestación del producto	1
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición Literales a al e y Nota 1	6
8.1 Generalidades Literales a al c	0

8.2 Seguimiento y medición	0
8.2.1 Satisfacción del cliente, Nota 1	0
8.2.2 Auditoría interna Literales a y b y Nota 1	0
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	0
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	0
8.3 Control del producto no conforme Literales a al d	0
8.4 Análisis de datos Literales a al d	0
8.5 Mejora	0
8.5.1 Mejora continua	0
8.5.2 Acción correctiva Literales a al f	0
8.5.3 Acción preventiva Literales a al e	0
<b>Total</b>	<b>140</b>

---

Fuente: elaboración propia a partir de la revisión de la Norma ISO 9001; 2008

Es importante resaltar que desde el numeral 8.1 de la norma y hasta el 8.5.3 corresponden a documentos que se generan durante y después de la auditoría, es por ello que no se tuvieron en cuenta para el desarrollo de este proyecto.

## 11 Conclusiones

De acuerdo a la teoría de mejoramiento continuo desarrollada por W. Edward Deming se encontró que la Fundación Desayunitos cuenta con un gran avance en la documentación requerida para lograr certificarse en ISO 9001;2008, sus procesos se encuentran bien articulados, aunque se evidenciaron algunas falencias, por ejemplo, en los controles que se deben realizar en cada uno de los procesos misionales de la Fundación. Para demostrar esto, se identificaron los puntos y ajustes faltantes en cuanto a la norma ISO 9001;2008 los cuales son necesarios para cumplir con lo que establece dicha norma. La conclusión definitiva sobre este primer objetivo es que la Fundación Desayunitos contaba con alguna información, pero era necesario que se completara y se diera orden a los documentos que se tenían en físico.

Pasando al segundo capítulo de este proyecto se puede concluir que la información que se proporcionará a los auditores internos es veraz y cumple con lo necesario para dar soporte a las exigencias de la norma internacional. Si bien en la primera parte se hallaron los ajustes que se debían realizar y se completaron los que hacían falta, en el segundo objetivo se revisó que todos estos soportes tuvieran la calidad exigida por la norma ISO 9001;2008 y se puedan presentar en el tiempo estipulado por las personas que realizarán la auditoría.

En el alistamiento de los documentos para realizar la auditoría se puede concluir que la Fundación cuenta con todo lo necesario para proceder a realizar la auditoría interna. Esto se puede evidenciar en la lista de chequeo realizada en el marco de la práctica social. Tanto así, que se deja establecido un aplicativo con la Gestión Documental en formato de Access para tener la visión global sobre la documentación de la Fundación en Calidad ISO 9001;2008

## 12 Recomendaciones

Se recomienda que La Fundación Desayunitos continúe con la realización de la auditoría interna, lo anterior teniendo en cuenta el objetivo general que se establece en este proyecto (Identificar los requisitos pendientes por cumplir de la norma ISO 9001; 2008, para desarrollar la auditoría interna en la Fundación Desayunitos, a finales del año 2015). También, resulta importante que la Fundación esté a la espera y preparada para los cambios que surgirán en la normatividad actual. Dichos cambios se podrán apreciar en la norma ISO 9001;2015, es por ello que se recomienda que el próximo estudiante, revise minuciosamente la nueva norma e investigue cuáles serán los cambios que se producirán específicamente y que afectarán a la Fundación en su proceso de obtener la certificación de calidad. De ser posible, es necesario lograr la certificación antes de que se implemente la nueva normatividad, aunque en conversación con el Coordinador de calidad él afirma que se es posible certificarse en la ISO 9001;2008 aunque entre en vigencia la ISO 9001;2015. Las anteriores recomendaciones es importante realizarlas siguiendo las indicaciones proporcionadas por el Coordinador de Calidad Germán Ortiz, el cual labora con la Fundación en calidad de voluntario. De no ser posible contar con la ayuda del Coordinador de calidad se debe generar un Plan de Contingencia en el que se especifique cómo se encuentra la Fundación Desayunitos en cuanto a documentación requerida, formatos actualizados y todo lo necesario para lograr obtener la certificación. Adicionalmente, se recomienda la eliminación de los formatos que se encuentran obsoletos o en su defecto generar el número de versión para cada uno de los documentos almacenados en la Fundación Desayunitos. Otro punto para tener en cuenta es definir quiénes son las personas idóneas para realizar la auditoría interna en la Fundación Desayunitos, por tal razón, el primer paso es nombrar a estas personas y establecer el cronograma a seguir para que la auditoría se realice lo antes posible.

### 13 Referencias Bibliográficas

- Charles D. and Hodgetts R. (2000). Pig Iron Observations: Examining Fact, Fiction, and Lessons for the New Millennium. *The Academy of Management Journal*, 43(1), 1283-1291.
- Chiavenato (2011). Introducción a la teoría general de la administración. Bogotá, Colombia; Editorial McGraw Hill, Octava edición.
- De Jesús Domínguez (2013). Maestros de la calidad. Recuperado de <http://maestrosdelacalidadmc105611.blogspot.com/p/maestros-y-sus-aportes.html>.
- De Sarmiento J. (2009). El ciclo PHVA, calidad sin límites. Recuperado de <http://nolimitsquality.blogspot.com/2009/11/el-ciclo-phva.html>.
- Fundación Desayunitos. (2007), Manual de calidad. Misión, Bogotá, (p.1).
- Hernández R. Fernández C y Baptista P (2015). Metodología de la Investigación. Bogotá, Colombia; Editorial McGraw Hill.
- Klefsjo, Bengt (2010). Quality Progress. *ISO9001:2008 Explained Proquest Science Journals*, 43(4), 67.
- Mazharul I, Karim M y Habes E. (2015). Relationship between quality certification and financial & nonfinancial performance of organizations. *Journal of Developing Areas*. 49(6), 119-132.
- Nápoles L y Moreno M. (2013). Analysis of the variables used in the implantation of the standard ISO 9001. *engineering journal*, 12(1), 1-15.
- Peñaloza A. (2014). Planteamiento de un sistema de Gestión de calidad para la asociación “Pintando Caminos” en las áreas de recursos humanos y compras (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- Santana M. (2013). Fortalecimiento de la administración del riesgo en el proceso de Trabajo en Comunidad de la Asociación Cristiana de Jóvenes de Bogotá Cundinamarca (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- Secretaría Central de ISO, (2008), *Norma Internacional ISO 9001*, Suiza.
- Univalle. (2014). Guía Auditorías Internas de Calidad. Recuperado de [http://gicuv.univalle.edu.co/.../Guia\\_Auditorias\\_Internas\\_Calidad.pdf](http://gicuv.univalle.edu.co/.../Guia_Auditorias_Internas_Calidad.pdf).
- Vega C. (2012). Auditoría Integral apreciaciones generales. *Journal financial alternative*. 2(4), 30-31.

## 14 Anexos

### 14.1 Anexo 1 Cronograma de Actividades

PROYECTO LÍDER

IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS PENDIENTES POR CUMPLIR PARA DESARROLLAR LA AUDITORÍA INTERNA EN LA FUNDACIÓN DESAYUNITOS EN EL AÑO 2015

COMPAÑÍA

BANCO DE ALIMENTOS- FUNDACIÓN DESAYUNITOS

ALUMNO

VICTOR CAMILO VARGAS MORENO

ÁREA DE PRACTICA

GESTIÓN DE PROCESOS

OBJETIVO GENERAL

IDENTIFICAR LOS REQUISITOS PENDIENTES POR CUMPLIR DE LA NORMA ISO 9001: 2008, PARA DESARROLLAR LA AUDITORÍA INTERNA EN LA FUNDACIÓN DESAYUNITOS, EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2015.

				SEMANAS																
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
				1-ago.	8-ago.	15-ago.	22-ago.	29-ago.	5-sep.	12-sep.	19-sep.	26-sep.	3-oct.	10-oct.	17-oct.	24-oct.	31-oct.	7-nov.	14-nov.	
Objetivo específico 1	Actividad	Responsable																		
Realizar el diagnóstico inicial para establecer los numerales pendientes por soportar de la norma ISO 9001; 2008 en la Fundación Desayunitos	Socialización y estado de los avances de la Norma	Camilo Vargas German Ortiz	P R																	
	Revisión de los numerales 4 y 5 de la norma ISO 9001;2008	Camilo Vargas German Ortiz	P R																	
	Diagnóstico inicial y elaboración de DOFA	Camilo Vargas German Ortiz	P R																	
	Planteamiento del problema	Camilo Vargas German Ortiz	P R																	
	Revisión del numeral 6 de la norma ISO 9001;2008	Camilo Vargas German Ortiz	P R																	
	Revisión de documentos, revisión de procesos	Camilo Vargas German Ortiz	P R																	
	Realización del organigrama Correcciones y aprobación	Camilo Vargas German Ortiz	P R																	
	Revisión del numeral 7 de la norma ISO 9001;2008	Camilo Vargas German Ortiz	P R																	
	Revisión del numeral 8 de la norma ISO 9001;2008	Camilo Vargas German Ortiz	P R																	
	Objetivo específico 2	Actividad	Responsable																	
Verificar la calidad, fiabilidad y oportunidad de la información que proporciona la Fundación Desayunitos a los auditores internos, con el fin de completar los numerales pendientes de la norma ISO 9001; 2008.	Revisión previa de los procesos para realizar mejoras.	Camilo Vargas German Ortiz	P R																	
	Validación con la Directora de la Fundación Desayunitos	Camilo Vargas German Ortiz	P R																	
	Socialización preparatoria para auditoría interna	Camilo Vargas German Ortiz	P R																	
Objetivo específico 3	Actividad	Responsable																		
Realizar el alistamiento para realizar la auditoría interna en la Fundación Desayunitos	Preparación de los requisitos faltantes de la norma	Camilo Vargas German Ortiz	P R																	
	Correcciones de los requisitos faltantes	Camilo Vargas German Ortiz	P R																	
	Versiones Finales de todo el sistema y entrega de señalización	Camilo Vargas German Ortiz	P R																	
	Entregables	Camilo Vargas German Ortiz	P R																	

Observaciones

P Planeado o programado, cuando de defino o programó

R Real Cuando se efectuó realmente

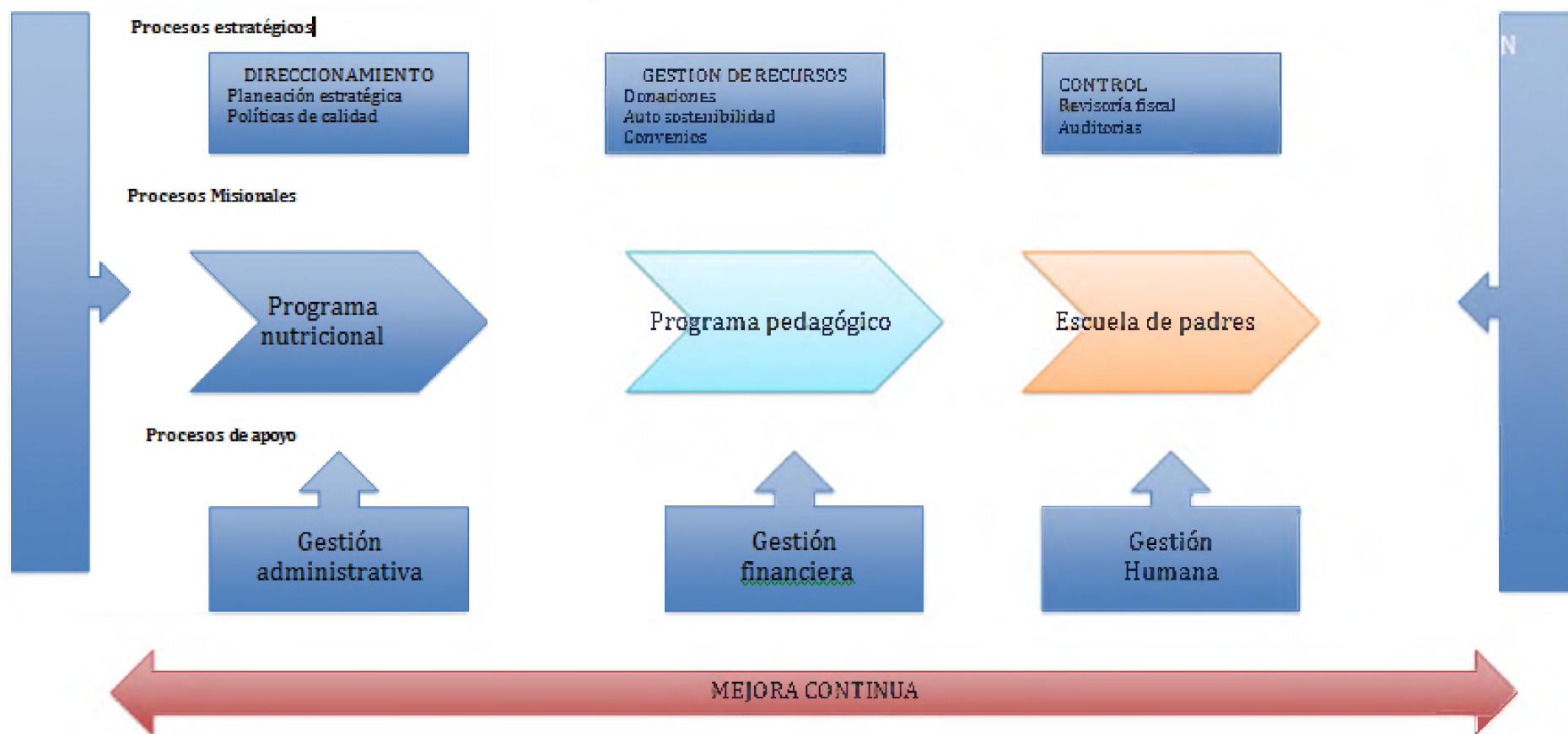
METAS

Realizar el diagnóstico inicial para establecer los numerales pendientes por soportar de la norma ISO 9001; 2008

Verificar la calidad, fiabilidad y oportunidad de la información que proporciona la Fundación Desayunitos

Realizar el alistamiento para realizar la auditoría interna

## 14.2 Anexo 2 Mapa de Procesos





### 14.3 Anexo 3 Lista de faltantes Norma ISO 9001; 2008

Tabla 6. Lista de faltantes NORMA ISO 9001;2008

DIAGNÓSTICO SGC FUNDACIÓN DESAYUNITOS Vs NORMA ISO 9001;2008	RESPONSABLE
<b>4. Sistema de Gestión de la Calidad</b>	
<b>4.1. Requisitos Generales</b>	
a., b. Cumplen	
c. Revisar controles	Camilo Vargas
d. Verificar con el numeral de análisis de datos	
e. Revisar Tiempos de medición del cumplimiento de las actividades de los procesos	Camilo Vargas
f. Verificar numeral 8.1, específicamente con el 8.5.1	Camilo Vargas
Nota 1. Cumple	
Nota 2. Se relaciona con el Instructivo de Financiera y RH	
Nota 3. Se relaciona con el Instructivo	
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b>	
<b>4.2.1 Generalidades</b>	
a. Revisar Organizar la carpeta. Elaborar la declaración documentada de la calidad	
b. Cumple	
c. y d. En construcción y revisar que se tiene (Listado maestro de documentos)	Camilo Vargas
Nota 2. Cuadro de mando u organigrama	Camilo Vargas
Nota 3. Versión Física y Digital (Implementar)	
<b>4.2.2 Manual de la Calidad</b>	
a. Cumple	
b. Procedimientos crear guía de recepción de donaciones y benefactores, guía de planeación de control de inventarios. Revisar procedimiento de evaluación y revisión fiscal. Revisión de los programas de la Fundación	
<b>4.2.3 Control de los Documentos</b>	
No se tiene control de los documentos. Construir listado maestro de documentación, Estipular los formatos	
g. Crear vinculación del control de documentos (Procedimiento, Formatos) por acceso a los computadores mediante una carpeta compartida con vínculos. La información no puede ser modificable por los usuarios (utilizar PDF)	
<b>4.2.4 Control de los Registros</b>	
Crear Procedimiento de control de documentación. Propuesta para que los practicantes realicen el diligenciamiento de los formatos crear guía	
<b>5. Responsabilidad de la Dirección (ESTIPULAR EN UNA ACTA)</b>	
<b>5.1 Compromisos de la Dirección</b>	
a. Crear Acta de compromisos por la dirección estipulando los numerales b, c, d, e del 5.1	
<b>5.2 Enfoque al cliente</b>	
Programa de Nutrición: Coherencia minuta patrón con la realidad diaria, Revisión de los controles de peso y talla crear, validar formatos. Instructivo de talla y peso, periodicidad del control de talla y peso	
Programa Refuerzo Pedagógico: Crear Instructivo para la selección de los temas de refuerzo pedagógico, estructurar las temáticas para los grupos de trabajo (niños de 4 a 8 primera infancia y de 8 a 14 segunda infancia) entre semana es personalizado los sábados es por grupos de trabajo	Camilo Vargas
Programa Escuela de Padres: se reúnen cada 2 meses, dos horas. Crear Bitácora del seguimiento a las temáticas tratadas con los padres. Ojo pasa a control de documentos.	Camilo Vargas
<b>5.3 Política de Calidad</b>	
a. Cumple	
b. Revisar. Incluir algo de mejora de continua dentro de la política de calidad	Camilo Vargas
c. Revisar. Incluir algo de mejora de continua dentro de la política de calidad	Camilo Vargas
d. Socializar al final	

e. Revisar

#### **5.4 Planificación**

5.4.1 Objetivos de la calidad. Realizar roles y competencias. Se relaciona con el Manual de Funciones

Camilo Vargas

5.4.2 Planificación SGC. Revisar 4.1. que cumpla con un responsable de los cambios del sistema. Crear instructivo de control de cambios.

#### **5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación**

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad Complementar con el procedimiento de control. Está definido en el Procedimiento de Direccionamiento indicar nota de verificar con el organigrama

5.5.2 Representante: Normalizar responsables en el ACTA numeral 5.1.

5.5.3 Comunicación Interna Elaborar un instructivo(Dirección al Personal, Dirección al Cliente, Dirección a Benefactores y dirección a Proveedores de como realiza la Comunicación

Camilo Vargas

#### **5.6. Revisión por la dirección**

##### **5.6.1 Generalidades**

Revisar tema de periodicidad

##### **5.6.2 Información de Entrada para la Revisión**

b. Elaborar informe del avance de los niños en los temas del programa de nutrición y refuerzo pedagógico, para el tema de escuela de padres indicadores de asistencia

c. Ficha control de talla y peso OJO ESTIPULAR EN LOS FORMATOS y auditorias

d. Numeral 8

e. Estipularlo en el ACTA numeral 5.1.

f. g. Estipular el cumplimiento del f g en el Numeral 5.4.2

##### **5.6.3 Resultados de la Revisión**

a, b, c Cronograma del numeral 5.6.1

#### **6. Gestión de los recursos**

##### **6.1 Provisión de recursos**

Hace relación al direccionamiento estratégico (línea de mando), en el presupuesto. Revisar procedimiento de direccionamiento y hacer inclusión de los literales a y b. Coherencia del presupuesto en el procedimiento financiero en la actividad 2.

##### **6.2 Recursos humanos**

###### **6.2.1 Generalidades**

Revisar con la dirección la existencia de los soportes de la competencia, educación, formación, habilidades y experiencia del personal de la fundación. Revisar la necesidad del levantamiento de un manual

Camilo Vargas

###### **6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia**

Realizar manual de funciones

Realizar gestión documental para soportar los procesos

##### **6.3 Infraestructura**

Revisar el numeral 2 del procedimiento del direccionamiento (Incluir la descripción de plata física, presupuesto para mantenimiento)

Planimetría de la Fundación, como anexo

Describir por secciones con que equipos se cuentan, detallar el anexo en el procedimiento, incluir tiempos de mantenimiento

Proponer como mejora utilizar Access para que manejen sus datos , para salvaguardar la información

En el literal c, describir que se cuenta con el apoyo de la empresa valentina para el suministro de transporte para la captación de recursos

##### **6.4 Ambiente de Trabajo**

Incluir en el procedimiento de direccionamiento. Estipular en el procedimiento de gestión humana numeral 4 como una actividad (Bienestar) crear acta para dejar evidencia y estipular el tiempo de realización.

Camilo Vargas

#### **7. Realización del producto**

##### **7.1 Planificación de la realización del producto**

<p>Literal c, d, En los procesos centrales se debe estipular una actividad que incluya una verificación, validación, seguimiento y medición del producto. Se debe estipular en la actividad la periodicidad, el diligenciamiento de una encuesta y evidencia audiovisual. La encuesta debe incluirse en el con el control documental</p>	Camilo Vargas
<p>Numeral C, verificar el registro</p>	
<p>Nota: Verificar en el proceso pedagógico y escuela de padres como está planificada las temáticas (Cronograma de trabajo)</p>	Camilo Vargas
<p><b>7.2 Procesos relacionados con el cliente</b></p>	
<p><b>7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto</b></p>	
<p>a. Programa nutricional relacionado con la minuta patrón y los proporcionadores (Porción de comida), debe estipular que se cumple con el cumplimiento de la minuta patrón y su entrega se hace mediante los proporcionadores por edades. Para el Programa pedagógico establecer la sala, temática, horario, evaluación. Para Escuela de padres verificar que la actividad programada si se cumpla según lo estipulado</p>	Camilo Vargas
<p>b. Estipular protocolo para salidas y actividades pedagógicas que se realicen fuera de la fundación.</p>	
<p>c. Incluir en cada uno de los procedimientos en la sección de DOCUMENTOS RELACIONADOS los requisitos legales y normatividad vigente para las actividades que se realizan en dichos procedimientos. Dejar estipulado en el Manual de Calidad como documento referencia la normatividad.</p>	Camilo Vargas
<p>d. Verificar guía ropero, reciclaje. Elaborar guía de plan padrinos, depende del procedimiento de Gestión de Recursos</p>	
<p><b>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto</b></p>	
<p>a. Programa Nutricional cumple con la minuta patrón, Programa Pedagógico (Identificarlo en el procedimiento como ver cronograma) y Escuela de Padres verificar el cronograma de las temáticas</p>	Camilo Vargas
<p>b, c Verificar en el procedimiento de direccionamiento y articulación con los CORE y los de apoyo</p>	
<p>En los procedimientos del CORE dejar una nota para asegurar cualquier modificación. Estipular como se lleva a cabo la modificación, aprobación y la implementación.</p>	Camilo Vargas
<p><b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b></p>	
<p>Revisar el acta de compromisos firmada por los padres al momento de la vinculación para incluir la socialización de la minuta patrón, los cronogramas pedagógico y escuela de padres</p>	Camilo Vargas
<p><b>7.3 Diseño y desarrollo</b></p>	
<p><b>7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo</b></p>	
<p>a, b, c, Verificar en el procedimiento de Direccionamiento (Detallar más las actividades de cada uno de los programas)</p>	
<p>Estipular una nota en el procedimiento de direccionamiento sobre la autorización de las modificaciones y aprobaciones de las mismas</p>	
<p><b>7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</b></p>	
<p>b. Verificar si en el procedimiento nutricional está estipulado el control antropométrico de los alimentos</p>	
<p>Realizar una nota en cada uno de los procedimientos de acuerdo al literal c y d</p>	
<p><b>7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo</b></p>	
<p>a, b, c, d, Verificar en los procesos CORE la coherencia y articulación</p>	
<p><b>7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo</b></p>	
<p>Actividad a relacionar en el Direccionamiento estratégico.</p>	
<p>Construir un formato de Revisión donde se deje la evidencia</p>	
<p><b>7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo</b></p>	
<p>Incluir en el de direccionamiento e incluir la periodicidad, en el formato del 7.3.4 dejar esta evidencia, y cada vez el responsable del SGC debe notificar los cambios al responsable del proceso mediante comunicado interno!</p>	
<p><b>7.3.6 Validación del diseño y desarrollo</b></p>	
<p><b>7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo</b></p>	
<p><b>7.4 Compras</b></p>	
<p><b>7.4.1 Proceso de compras</b></p>	
<p><b>7.4.2 Información de las compras</b></p>	
<p><b>7.4.3 Verificación de los productos comprados</b></p>	
<p><b>7.5 Producción y prestación del servicio</b></p>	
<p><b>7.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio</b></p>	

<b>7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</b>	
b) ver evaluación del desempeño	Camilo Vargas
<b>7.5.3 Identificación y trazabilidad</b>	
<b>7.5.4 Propiedades del cliente</b>	
<b>7.5.5 Preservación del producto</b>	
<b>7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición</b>	
<b>8. Medición, Análisis y Mejora</b>	<b>Realizar en la auditoría</b>
<b>8.1 Generalidades</b>	<b>Realizar en la auditoría</b>
<b>8.2 Seguimiento y medición</b>	<b>Realizar en la auditoría</b>
<b>8.2.1 Satisfacción del cliente</b>	<b>Realizar en la auditoría</b>
<b>8.2.2 Auditoría interna</b>	<b>Realizar en la auditoría</b>
<b>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</b>	<b>Realizar en la auditoría</b>
<b>8.2.4 Seguimiento y medición del producto</b>	<b>Realizar en la auditoría</b>
<b>8.3 Control del producto no conforme</b>	<b>Realizar en la auditoría</b>
<b>8.4 Análisis de datos</b>	<b>Realizar en la auditoría</b>
<b>8.5 Mejora</b>	<b>Realizar en la auditoría</b>
<b>8.5.1 Mejora continua</b>	<b>Realizar en la auditoría</b>
<b>8.5.2 Acción correctiva</b>	<b>Realizar en la auditoría</b>
<b>8.5.3 Acción preventiva</b>	<b>Realizar en la auditoría</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la revisión de la Norma ISO 9001; 2008

## 14.4 Anexo 4 Minuta Patrón

MINUTA PATRÓN FUNDACIÓN DESAYUNITOS							
		Semana 1					
		1	2	3	4	5	
		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	
Cantidad	Grupo de alimento						
Desayuno	70 g	Fruta	Picado de fruta + queso rallado: banana, pera, papaya		Manzana	papaya con 1/2 cucharadita de avena en hojuelas	Mango
	70 - 80 ml	Bebida con leche	Yogurt	Chocolate con leche	Agua de panela con leche	café en leche	Candil
	Unidad o 40 g	Protéico		Queso doblecrema	Huevo frito	salchicha	rollito francés
	40 - 50 g	Derivado Cereal	Mogolla con margarina	Galletas de soda con mermelada de piña	Tostadas con margarina	Pan tajado con margarina	Ponquecillo
ALMUERZO	100 ml	Sopa o crema	Crema de mazorca	crema de ahuyama	Crema zanahoria	Ajilaco	crema de judías verdes con palatas
	40 - 50 g	Protéico	Carne desmechada	Lomitos de pollo miel mostaza	hamburguesa de lentejas	croqueta de pescado blanco	Spaguetti con salchichas
	50 g	Verdura		torta de zanahoria	Espinaca, manzana y yogurt	Agua de tomate en rodajas	lechuga con tomate en rodajas
	40 - 50 g	Tubérculo	Papa dorada	Tajadas de maduro		Plátano dulce	Papas a la francesa
	60 g	Cereal	Aroz con verduras (zanahoria y arveja)	Arroz blanco	Pasta	Arroz con fideos	
	150 ml	Bebida		Jugo de guayaba	Jugo de lulo	sorbete de mora	Jugo de maracuyá
ONCES	70 ml	Preparación con leche	Avena instantánea de sabores	Yogurt	Milo caliente	leche con cereal	Arroz con leche
	70 g	Fruta	Compota de pera	Durazno en almíbar natural de la fruta	Mandarina	pincho de mango y kiwi	Uvas pasas
	20 - 30 g	Derivado Cereal	Hojaldré pequeño	Galletas soda con arequipe	Tostadas con margarina	Galletas wafer	Galletas de leche
Semana 2							
		6	7	8	9	10	
		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	
Cantidad	Grupo de alimento						
	70 g	Fruta	Mandarina	Granadilla	Naranja	Banano	Mango
Desayuno	70 - 80 ml	Bebida con leche	colada de fresa	Café con leche	Caldito de carne	Caldo de carne	Colada de maicena
	Unidad o 40 g	Protéico	Queso campesino		Huevos rancheros		
	40 - 50 g	Derivado Cereal	Pan tajado tostadito	Tostadas francesas	Mogolla con margarina	Arepa con margarina	Tortillas bimbo rellenas de jamon y queso
ALMUERZO	100 ml	Sopa o crema	Crema de arracacha	Sopa de mule	Sopa de avena	sopa de lentejas	crema de verduras
	40 - 50 g	Protéico	Fricasé de pollo	Hamburguesa de carne		Canellón de carne y espinacas	1/2 pechuga rellena de tomate y queso
	50 g	Verdura	Tortillas de brócoli gratinada con queso	Brocheta o pincho de verduras	Tortilla de verduras con atun		pure de arveja con papa criolla
	40 - 50 g	Tubérculo		Plátano asado	Yuca frita	papa chip	
	60 g	Cereal	Arroz blanco	arroz con zanahoria	Arroz atomatado	Arroz verde	Arroz blanco con fideos
	150 ml	Bebida	Jugo de feliça	Jugo de guanábana	Sorbete de Curuba	Limonada	Jugo de mora
ONCES	70 ml	Preparación con leche	sorbete de mora		Jugo de maracuyá	colada de avena	Sorbete de fresa
	70 g	Fruta	Banano con queso rallado	Jugo de maracuyá	tajadas de kiwi	tresas en tajadas	Natilla de arequipe
	20 - 30 g	Derivado Cereal	Galletas de leche sin crema	Emparedado de queso, mortadela y lechuga picada	Galletas de chocolate	sanduche de queso con margarina	Galleta de soda

			Semana 3				
			11	12	13	14	15
			Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Desayuno	70 g	Fruta	Compota guayaba	Fitahaya	Manzana	Melón	Pera
	70 - 80 ml	Bebida con leche	Colada de avena	Milo	Colada de vainilla	chocolate en leche	Colada de maicena
	Unidad o 40 g	Protéico	Rollito de queso	Salchicha ranchera	Huevos rancheros	huevo perico	queso campesino
	40 - 50 g	Derivado Cereal	Mogollita con margarina	Tostada con mermelada de mora	Calado con mermelada	Galletas	Arepita casera
	100 ml	Sopa o crema	Crema de espinaca	Sopa de platano	Sopa de avena	Crema de zapallo	Crema de acelga
ALMUERZO	40 - 50 g	Protéico	Estofado de carne con verduras	Pollo en cuadrillos con salsa blanca	Verduras con hígado en cuadros	Soufle de verduras con carne	Pollo en cuadrillos con zanahoria rayada
	50 g	Verdura		Remolacha con mayonesa			
	40 - 50 g	Tubérculo	papa chalequiada		Tajaditas de maduro	papa asadita en tajadas con laminas	Papa criolla asada
	60 g	Cereal	Arroz blanco	Fideos o spaguetis	arroz blanco	arroz con fideos	Arroz verde
	150 ml	Bebida	Jugo de mora	Sorbete de banano con formula 2	Jugo de guayaba	jugo de mango	Jugo de mora
ONCES	70 ml	Preparacion con leche	sorbete de mora		Sorbete de mango	leche entera	
	70 g	Fruta	Banano con queso rallado	Jugo de manzana			Papaya y manzana
	20 - 30 g	Derivado Cereal	Galletas de leche sin crema	Pan tostado con mermelada	Galletas de leche	ponquecito	Mantecada


			Semana 4				
			16	17	18	19	20
			Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Desayuno	70 g	Fruta	kiwi	pera	uvas	banano	papaya con una cdia de hojuelas de avena
	70 - 80 ml	Bebida con leche	yogurt	colada de avena	colada de fresa	chocolate en leche	Colada de avena
	Unidad o 40 g	Protéico	Tajada de queso	Huevo cocido	queso campesino asado	sanduche de jamon	Queso doble crema
	40 - 50 g	Derivado Cereal	cereal dulce + mogollita pequeña	Galletas con margarina	Arepuelas		Torrijas de maiz
ALMUERZO	100 ml	Sopa o crema	Crema de espinaca	Sopa de pescado	crema de calabacin	Crema de acelga	Sopa de verduras
	40 - 50 g	Protéico	Lentejas con verduras y salchicha	Carne desmechada	Arroz con pollo rojada tomate	Croqueta de pescado zanahorias vicky	Carne y zanahoria en julianas
	50 g	Verdura		Pure de calabacin			
	40 - 50 g	Tubérculo	Papa en cuadrillos	Patacon		Papa a la parrilla	Croquetas de yuca en nallo
	60 g	Cereal	Arroz blanco	arroz pajarito		Arroz naranja	Arroz blanco
	150 ml	Bebida	Jugo de piña	Sorbete de banano con formula 2	Jugo de guayaba	jugo de mango	Jugo de mora
ONCES	70 ml	Preparacion con leche			Sorbete de mango	Jugo de mora	
	70 g	Fruta	Sorbete de curuba	Jugo de manzana			Sorbete de durazno
	20 - 30 g	Derivado Cereal	ponque de vainilla	Pan tostado con mermelada	Galletas de leche	Tortilla de huevo	chocorranito

			Semana 5				
			21	22	23	24	25
			Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Desayuno	70 g	Fruta		pera	Papaya con banano	Manzana	Jugo de ciruela
	70 - 80 ml	Bebida con leche	Batido de fruta	colada de maicena	Milo	colada de fresa	1/2 pocillo de chocolate
	Unidad o 40 g	Protéico	Huevo en tortilla	Jamon cocido		huevo perico	salchicha
	40 - 50 g	Derivado Cereal	Arepa blanca	Pan tostado con margarina	Galletas de sal	Pan blanco con mermelada	arepa blanca sin queso
ALMUERZO	100 ml	Sopa o crema	Crema de acelga	crema de champiñones	crema de arracacha	Sopa de verduras	crema de pollo
	40 - 50 g	Protéico	Hamburguesa de merluza con zanahoria	sudado de pollo	Pechuga de pollo con manzana	Mini lasagna de carne y pollo	Cerdo en salsa agri dulce torta de ahuyama
	50 g	Verdura		rojadas de tomate	Torta de espinaca		
	40 - 50 g	Tubérculo	patacon	papa sudada	Yuca sudada	espinaca con mango	papa a la francesa
	60 g	Cereal	arroz con perejil		Arroz amarillo		
	150 ml	Bebida	jugo de ciruela	jugo de fresa	jugo de tomate de arbol	jugo de feijoa	jugo de naranja
ONCES	70 ml	Preparacion con leche			Leche		Yogurt
	70 g	Fruta	Jugo de maracuya	Gelatina		Mandarina	Kiwi
	20 - 30 g	Derivado Cereal	Sanduche de queso	galletas wafers	banano	Galletas	

Katherine Villa M.

Katherine Villa M.  
Nutricionista Dietista  
Nutricionista

## 14.5 Anexo 5 Actas de Reuniones Focus Group

	<b>Formato actas</b>				<b>CÓDIGO:</b>	FOR. 003
					<b>VERSIÓN:</b>	1
					<b>FECHA:</b>	11/09/2014

<b>FECHA:</b> Bogotá, 01/08/2015	<b>HORA INICIO:</b> 08:00 a.m.	<b>HORA FIN:</b> 12:30 pm			
<b>Proceso</b>	<b>Direccionamiento</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Direccionamiento</b>	<b>Gestión Recursos</b>	<b>Control</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Misionales</b>	<input type="checkbox"/> <b>Nutricional</b>	<input type="checkbox"/> <b>pedagógico</b>	<input type="checkbox"/> <b>Padres</b>	
	<b>Apoyo</b>	<input type="checkbox"/> <b>Administrativo</b>	<input type="checkbox"/> <b>Financiera</b>	<input type="checkbox"/> <b>IT, Humano</b>	
	<b>Mejora Continua</b>	<input type="checkbox"/> <b>Otros</b>	<b>Especifique</b>		
<b>Objetivo</b>	Avanzar Implementación -SGC -Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001, se inició la primera jornada de trabajo y empalme				

**Asistentes Estudiantes:**  
 Eilen Lopez Acosta Universidad Católica de Colombia Ingeniería Industrial  
 Germán Lasso Universidad Católica de Colombia Ingeniería Industrial  
 Camilo Vargas Pontificia Universidad Javeriana – Administración de Empresas

**Fundación:**  
 Coordinador de Calidad German Ortiz Martin


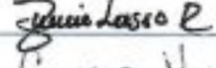
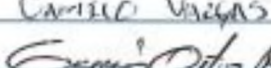

**Temas a tratar:**

1. Conocer el estado de arte de los avances del sistema de gestión de calidad de la Fundación desayunitos.
2. Roles y competencias para elaborar cada estudiante su trabajo en relación a la norma

**Compromisos:**

1. El Coordinador de Calidad de Fundación Desayunitos realiza salvedad que toda información de los avances se entregara bajo estricto uso de confidencialidad dados las políticas de la SGC de la misma y se compromete a enviar el manual de calidad, mapa de procesos y procesos CORE a los estudiantes.
2. Los estudiantes se comprometen a revisar los debes de la norma ISO 9001 en relación a los procesos misionales.
3. Teniendo en cuenta que la fundación cuenta con 3 programas CORE, se realiza asignación de los programas a los estudiantes para realizar la revisión, verificación y/o articulación de las mejoras de la siguiente manera:
4.
  - Programa Nutricional: German Lasso y Eilen López (Universidad Católica de Colombia).
  - Programa Pedagógico: German Lasso y Eilen López (Universidad Católica de Colombia).
  - Programa Escuela de Padres: Camilo Vargas (Pontificia Universidad Javeriana).

Siendo las horas del día señalado en el encabezado de este documento se levanta la sesión de trabajo y se suscriben con todo entendimiento y voluntad las partes:

Eilen Lopez	
Germán Lasso	
Camilo Varga	
German Ortiz Martin	



## Formato actas

CÓDIGO:	FOR. 003
VERSIÓN:	1
FECHA:	11/09/2014

FECHA: Bogotá, 08/09/2014	HORA INICIO: 08:00 a.m.	HORA FIN: 12:30 pm		
Proceso	Direccionamiento <input checked="" type="checkbox"/>	Direccionamiento	Gestión Recursos	Control <input checked="" type="checkbox"/>
	Misionales	Nutricional	pedagógico	Padres
	Apoyo	Administrativo	Financiera	R. Humano
	Mejora Continua	Otros	Específicas	
Objetivo	Avanzar implementación -SGC -Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001, se inició la primera jornada de trabajo y empalme			

### Estudiantes:

Elién Lopez Acosta Universidad Católica de Colombia Ingeniera Industrial  
 Germán Lasso Universidad Católica de Colombia Ingeniera Industrial  
 Camilo Vargas Pontificia Universidad Javeriana - Administración de Empresas  
 Carlos Vizcaino La Universidad EAN (de Escuela de Administración de Negocios)

### Fundación:

Coordinador de Calidad German Oriz Martin

### Temas a tratar:

1. Se realizó un barrido de los "debe" de la norma ISO 9001 hasta el numeral 6 con el fin de identificar los elementos que hacen falta en los procesos actuales que ha desarrollado la Fundación Desayunitos
2. Se integró al nuevo estudiante de la EAN para asignar su rol de trabajo en el equipo

### Compromisos:

1. El Coordinador de Calidad de Fundación Desayunitos realiza salvedad que toda información de los avances se entregara bajo estricto uso de confidencialidad dados las políticas de la SGC de la misma y se compromete a enviar otros procesos del SGC.
2. Los estudiantes se comprometen a revisar los debes de la norma ISO 9001 en relación a los procesos misionales.
3. Se realiza la asignación de los procedimientos y programas que cada uno de los estudiantes se encargara de realizar la revisión, verificación y/o articulación de las mejoras:
  - PR-001 Procedimiento direccionamiento (Responsable Elién Lopez Acosta)
  - PR-002 Procedimiento Gestión de Recursos (Responsable German Lasso)
  - PR-003 Procedimiento de Control Responsable (Camilo Vargas)
  - PR-004 Procedimiento de la Gestión Administrativa Responsable (Elién Lopez Acosta)
  - PR-005 Procedimiento de la Gestión Humana Responsable (Camilo Vargas)
  - PR-006 Procedimiento de la Gestión Financiera Responsable (German Lasso)
  - PR-007 Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad Responsable (Carlos Vizcaino)
  - PR-008 Procedimiento Programa Nutricional Responsable (Elién Lopez Acosta)
  - PR-009 Procedimiento Programa Pedagógico Responsable (German Lasso)
  - PR-010 Procedimiento Escuela de padres Responsable (Camilo Vargas)
4. Asignaciones adicionales:
  - Análisis de formatos e instructivos, programar la estrategia para el análisis de parte de Gestión y Control documental donde definiremos la estrategia para cubrir los temas de señalización operación y custodia de la información Responsable Carlos V.


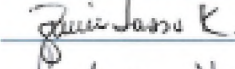







### Formato actas

CÓDIGO:	FOR. 003
VERSIÓN:	1
FECHA:	11/09/2014

Siendo las horas del día señalado en el encabezado de este documento se levanta la sesión de trabajo y se suscriben con todo entendimiento y voluntad las partes:

Eilen Lopez	<u></u>
Germán Lasso	<u></u>
Camilo Varga	<u></u>
Carlos Vizcaino	<u></u>
German Ortiz Martin	<u></u>

	<h2>Formato actas</h2>	<b>CÓDIGO:</b>	FOR. 003
		<b>VERSIÓN:</b>	1
		<b>FECHA:</b>	11/09/2014

<b>FECHA:</b> Bogotá 15/09/2014	<b>HORA INICIO:</b> 08:00 a.m.	<b>HORA FIN:</b> 12:30 pm																																
<b>Proceso</b>	<table border="1"> <tr> <td><b>Direccionamiento</b></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><b>Direccionamiento</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><b>Gestión Recursos</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><b>Control</b></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><b>Misionales</b></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><b>Nutricional</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><b>pedagógico</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><b>Padres</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><b>Apoyo</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><b>Administrativo</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><b>Financiera</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><b>R. Humano</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><b>Mejora Continua</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><b>Otros</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><b>Específicos</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<b>Direccionamiento</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Direccionamiento</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Gestión Recursos</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Control</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Misionales</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Nutricional</b>	<input type="checkbox"/>	<b>pedagógico</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Padres</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Apoyo</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Administrativo</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Financiera</b>	<input type="checkbox"/>	<b>R. Humano</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Mejora Continua</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Otros</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Específicos</b>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<b>Direccionamiento</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Direccionamiento</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Gestión Recursos</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Control</b>	<input checked="" type="checkbox"/>																											
<b>Misionales</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Nutricional</b>	<input type="checkbox"/>	<b>pedagógico</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Padres</b>	<input type="checkbox"/>																											
<b>Apoyo</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Administrativo</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Financiera</b>	<input type="checkbox"/>	<b>R. Humano</b>	<input type="checkbox"/>																											
<b>Mejora Continua</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Otros</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Específicos</b>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>																											
<b>Objetivo</b>	Avanzar en la implementación -SGC -Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001, se inició la Tercera Jornada para dar inicio a la revisión de la norma en el numeral 4 y 5.																																	

**Estudiantes:**

Eitan López Acosta Universidad Católica de Colombia Ingeniera Industrial  
 Germán Lasso Universidad Católica de Colombia Ingeniera Industrial  
 Camilo Vargas Pontificia Universidad Javeriana – Administración de Empresas  
 Carlos Vizcaino La Universidad EAN (de Escuela de Administración de Negocios)

**Fundación:**

Coordinador de Calidad German Ortiz Martin

**Temas a tratar:**

1. Se realizó un barrido de los "debe" de la norma ISO 9001 hasta el numeral 4 y 5 con el fin de identificar los elementos que hacen falta en los procesos actuales que ha desarrollado la Fundación Desayunitos.
2. Se definieron actividades necesarias adicionales para la estructuración documental de la Fundación

**Compromisos:**

1. Los estudiantes se comprometen a revisar los debe de la norma ISO 9001 en relación a los procesos misionales.
2. Los estudiantes se comprometen a verificar, incluir u adaptar las siguientes actividades, de acuerdo a las asignaciones de los procedimientos y programas estipulados en el Acta No 002:

<b>4. Sistema de Gestión de la Calidad</b>
4.1. Requisitos Generales
a., b. Cumplen
c. (Revisar controles)
d. Verificar con el numeral de análisis de datos
e. Revisar Tiempos de medición del cumplimiento de las actividades de los procesos
f. Verificar numeral 8.1, específicamente con el 8.5.1
Nota 1. Cumple
Nota 2. Se relaciona con el Instructivo de Financiera y RH
Nota 3. Se relaciona con el Instructivo
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b>
4.2.1 Generalidades
a. Revisar Organizar la carpeta. Elaborar la declaración documentada de la calidad



## Formato actas

CÓDIGO:	FOR. 003
VERSIÓN:	1
FECHA:	11/09/2014

b. Cumple
c. y d. En construcción y revisar que se bene (Listado maestro de documentos)
Nota 2. Cuadro de mando u organigrama
Nota 3. Versión Física y Digital (Implementar)
4.2.2 Manual de la Calidad
a. Cumple
b. Procedimientos crear guía de recepción de donaciones y benefactores, guía de planeación de control de inventarios, Revisar procedimiento de evaluación y revisión fiscal. Revisión de los programas de la Fundación
4.2.3 Control de los Documentos
No se tiene control de los documentos. Construir listado maestro de documentación, Estipular los formatos
g. Crear vinculación del control de documentos (Procedimiento, Formatos) por acceso a los computaciones mediante una carpeta compartida con vínculos. La información no puede ser modificable por los usuarios (utilizar PDF)
4.2.4 Control de los Registros
Crear Procedimiento de control de documentación. Propuesta para que los practicantes realicen el diligenciamiento de los formatos crear guía
<b>5. Responsabilidad de la Dirección (ESTIPULAR EN UNA ACTA)</b>
5.1 Compromisos de la Dirección
a. Crear Acta de compromisos por la dirección estipulando los numerales b.c.d.e del 5.1
5.2 Enfocar al cliente
Programa de Nutrición: Coherencia minuta patrón con la realidad diaria. Revisión de los controles de peso y talla crear, validar formatos. Instructivo de talla y peso, prioridad del control de talla y peso
Programa Refuerzo Pedagógico: Crear instructivo para la selección de los temas de refuerzo pedagógico, estructurar las temáticas para los grupos de trabajo (niños de 4 a 8 primera infancia y de 8 a 14 segunda infancia) entre semana es personalizado los sábados es por grupos de trabajo
Programa Escuela de Padres: se reúnen cada 2 meses, dos horas. Crear Bitácora del seguimiento a las temáticas tratadas con los padres. Ojo pasa a control de documentos.
5.3 Política de Calidad
a. Cumple
b. Revisar. Incluir algo de mejora de continua dentro de la política de calidad
c. Revisar. Incluir algo de mejora de continua dentro de la política de calidad
d. Ojo socializar al final
e. Revisar
5.4 Planificación
5.4.1 Objetivos de la calidad. Realizar roles y competencias. Se relaciona con el Manual de Funciones
5.4.2 Planificación SGC. Revisar 4.1 que cumpla con un responsable de los cambios del sistema. Crear instructivo de control de cambios.
<b>5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación</b>
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad. Complementar con el procedimiento de control. Está definido en el Procedimiento de Direccionamiento indicar nota de verificar con el organigrama
5.5.2 Representante. Normalizar responsables en el ACTA numeral 5.1.



## Formato actas

CÓDIGO:	FOR. 003
VERSIÓN:	1
FECHA:	11/09/2014

5.5.3 Comunicación Interna Elaborar un instructivo(Dirección al Personal, Dirección al Cliente, Dirección a Benefactores y Dirección a Proveedores de como realiza la Comunicación
<b>5.6. Revisión por la Dirección</b>
5.6.1 Generalidades
Revisar tema de periodicidad
5.6.2 Información de Entrada para la Revisión
b. Elaborar informe del avance de los niños en los temas del programa de nutrición y refuerzo pedagógico; para el tema de escuela de padres indicadores de asistencia
c. Ficha control de talla y peso OJO ESTIPULAR EN LOS FORMATOS y auditorias
d. Numeral 8
e. Estipularlo en el ACTA numeral 5.1.
f. g. Estipular el cumplimiento del f g en el Numeral 5.4.2
5.6.3 Resultados de la Revisión
a,b,c Cronograma del numeral 5.6.1

### 3. Asignaciones adicionales:

- Análisis de formatos e instructivos, programar la estrategia para el análisis de parte de Gestión y Control documental donde definiremos la estrategia para cubrir los temas de señalización operación y custodia de la información (Responsable Carlos Vizcaino)
- Actualización del organigrama de la Fundación (Responsable Camilo Vargas)
- Creación o actualización del Manual de Funciones de la fundación. (Responsables Camilo Vargas, Carlos Vizcaino).

Siendo las horas del día señalado en el encabezado de este documento se levanta la sesión de trabajo y se suscriben con todo entendimiento y voluntad las partes:

Eilen López

Germán Lasso

Camilo Varga

Carlos Vizcaino

German Ortiz Martin



## Formato actas

CÓDIGO:	FOR. 003
VERSIÓN:	1
FECHA:	11/09/2014

FECHA: Bogotá, 22/08/2015	HORA INICIO: 08:00 a.m.	HORA FIN: 12:00 pm			
Proceso	Direccionamiento	Direccionamiento	Gestión Recursos	Control	X
	Misionales	Nutricional	pedagógico	Padres	X
	Apoyo	Administrativo	Financiera	R. Humano	
	Mejora Continua	Otros	Especifique		
Objetivo	Avanzar implementación -SGC -Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001, se inició la cuarta jornada de trabajo.				

### Asistentes Estudiantes:

Eilen Lopez Acosta Universidad Católica de Colombia Ingeniera Industrial  
 Germán Lasso Universidad Católica de Colombia Ingeniera Industrial  
 Camilo Vargas Pontificia Universidad Javeriana – Administración de Empresas  
 Carlos Vizcaino La Universidad EAN (de Escuelas de Administración de Negocios)

### Fundación:

No se presentaron representantes.

### Temas a tratar:

1. Revisión de los programas Nutricional, Pedagógico y Escuela de Padres.
2. Revisión de la Gestión Documental de cada uno de los programas.
3. Verificación de los formatos requeridos para las actividades que se realizan en cada uno de los programas.

### Compromisos:

1. Informar los hallazgos de los requerimientos de documentación que se requieren para los programas de la fundación.

Siendo las horas del día señalado en el encabezado de este documento se levanta la sesión de trabajo y se suscriben con todo entendimiento y voluntad las partes:

Eilen Lopez

Germán Lasso

Camilo Varga

Carlos Vizcaino

German Ortiz Martin



## Formato actas

CÓDIGO:	FOR. 003
VERSIÓN:	1
FECHA:	11/09/2014

FECHA: Bogotá, 29/08/2015	HORA INICIO: 11:30 a.m.	HORA FIN: 12:30 pm						
<b>Proceso</b>	<b>Direccionamiento</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Direccionamiento</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Gestión Recursos</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Control</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Misionales</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Nutricionales</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>pedagógico</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Padres</b>	
	<b>Apoyo</b>		<b>Administrativo</b>		<b>Financiera</b>		<b>R. Humano</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<b>Mejora Continua</b>		<b>Otros</b>		<b>Especifique</b>			
<b>Objetivo</b>	Avanzar implementación -SGC -Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001, se inició la quinta jornada de trabajo donde se realiza la revisión de los debes de los numerales 6 y 7.							

### Asistentes Estudiantes:

Eilen Lopez Acosta Universidad Católica de Colombia Ingeniera Industrial  
 Germán Lasso Universidad Católica de Colombia Ingeniera Industrial  
 Camilo Vargas Pontificia Universidad Javeriana – Administración de Empresas  
 Carlos Vizcaino La Universidad EAN (de Escuela de Administración de Negocios)

### Fundación:

Coordinador de Calidad German Ortiz Martin

### Temas a tratar:

1. Identificar el cumplimiento y las necesidades de implementación de los requisitos en los numerales 6 y 7 de la norma ISO 9001:2008
2. Asignar los compromisos de cada uno de los numerales a los practicantes de acuerdo a los hallazgos.

### Compromisos:

1. Los estudiantes se comprometen a verificar, incluir o adaptar las siguientes actividades, de acuerdo a las asignaciones de los procedimientos y programas estipulados en el Acta No 002:

<b>6. Gestión de los recursos</b>
<b>6.1 Provisión de recursos</b>
Hace relación al direccionamiento estratégico (línea de mando), en el presupuesto. Revisar procedimiento de direccionamiento y hacer inclusión de los literales a y b. Coherencia del presupuesto en el procedimiento financiero en la actividad 2.
<b>6.2 Recursos humanos</b>
<b>6.2.1 Generalidades</b>
Revisar con la dirección la existencia de los soporte de la competencia, educación, formación, habilidades y experiencia del personal de la fundación. Revisar la necesidad del levantamiento de un manual
<b>6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia</b>
Manual de funciones
Gestión Documental para soportar los procesos!
<b>6.3 Infraestructura</b>
Revisar el numeral 2 del procedimiento del direccionamiento (Incluir la descripción de plata física, presupuesto para mantenimiento)
Planimetría de la Fundación, como anexo
Describir por secciones con que equipos se cuentan, detallar el anexo en el procedimiento, incluir tiempos de mantenimiento
Proponer como mejora utilizar acces para que manejen sus datos , para salvaguardar la información



## Formato actas

CÓDIGO:	FOR. 003
VERSIÓN:	1
FECHA:	11/09/2014

en el literal c, describir que se cuenta con el apoyo de la empresa valentina para el suministro de transporte para la captación de recursos

### 6.4 Ambiente de Trabajo

Incluir en el procedimiento de direccionamiento. Estipular en el procedimiento de gestión humana numeral 4 como una actividad (Bienestar) crear acta para dejar evidencia y estipular el tiempo de realización.

### 7. Realización del producto

#### 7.1 Planificación de la realización del producto

Líral c,d, En los programas del Core se debe estipular una actividad que incluya una verificación, validación, seguimiento y medición del producto. Se debe estipular en la actividad la periodicidad, el diligenciamiento de una encuesta y evidencia audiovisual. La encuesta debe incluirse en el con el control documental

numeral C, verificar el registro

Nota: Verificar en el proceso pedagógico y escuela de padres como está planificada las temáticas (Cronograma de trabajo)

#### 7.2 Procesos relacionados con el cliente

##### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

a. Programa nutricional relacionado con la minuta patrón y los porcionadores (Porción de comida), debe estipular que se cumple con el cumplimiento de la minuta patrón y su entrega se hace mediante los porcionadores por edades. Para el Programa pedagógico Establecer la sala, temática, horario, evaluación. Para Escuela de padres verificar que la actividad programada si se cumple según lo estipulado

b. Estipular protocolo para salidas y actividades pedagógicas que se realicen fuera de la fundación.

c. Incluir en cada uno de los procedimientos en la sección de DOCUMENTOS RELACIONADOS los requisitos legales y normatividad vigente para las actividades que se realizan en dichos procedimientos. Dejar estipulado en el Manual de Calidad como documento referencia la normatividad.

d. Verificar guía ropero, reciclaje. Elaborar guía de plan padrinos, pierde un kilo, chocolatada. Depende del procedimiento de Gestión de Recursos

##### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

a. Programa Nutricional cumple con la minuta patrón, Programa Pedagógico (identificarlo en el procedimiento como ver cronograma) y Escuela de Padres verificar el cronograma de las temáticas

b, c. Verificar en el procedimiento de direccionamiento y articulación con los CORE y los de apoyo

En los procedimientos del CORE dejar una nota para asegurar cualquier modificación. Estipular como se lleva a cabo la modificación, aprobación y la implementación.

##### 7.2.3 Comunicación con el cliente

Revisar el acta de compromisos firmada por los padres al momento de la vinculación para incluir la socialización de la minuta patrón, los cronogramas pedagógico y escuela de padres

### 7.3 Diseño y desarrollo

#### 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

a,b,c. Verificar en el procedimiento de Direccionamiento (Detallar más las actividades de cada uno de los programas)

Estipular una nota en el procedimiento de direccionamiento sobre la autorización de las modificaciones y aprobaciones de las mismas

#### 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

b. Verificar si en el procedimiento nutricional está estipulado el control antropométrico de los alimentos

Realizar una nota en cada uno de los procedimientos de acuerdo al literal c y d



## Formato actas

CÓDIGO:	FOR. 003
VERSIÓN:	1
FECHA:	11/09/2014

7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo
a,b,c,d Verificar en los procesos CORE la coherencia y articulación
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo
Actividad a relacionar en el Direccinamiento estratégico.
Construir un formato de Revisión donde se deje la evidencia
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo
Incluir en el de direccionamiento e incluir la periodicidad, en el formato del 7.3.4 dejar esta evidencia, y cada vez el responsable del SGC debe notificar los cambios al responsable del proceso mediante comunicado interno!
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo
Aplica el mismo Formato
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo
Aplica el mismo Formato
<b>7.4 Compras</b>
7.4.1 Proceso de compras
Elaborar instructivo de compras donde se estipule 1. Como se Recepcionan las donaciones. 2 Instructivo para compras con Caja Menor.
7.4.2 Información de las compras
Dentro del mismo instructivo en el Literal B, es específico para la parte 1, igual el literal C
Dejar claro las especificaciones de los alimentos (productos Perecederos, etc.)
7.4.3 Verificación de los productos comprados
la evidencia debe estar en el Formato de control de inventario y debe estar incluido como nota dentro de Directiva de gestión de recursos Numeral 7
<b>7.5 Producción y prestación del servicio</b>
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
Literal a, Minuta patrón, para refuerzo la temática y para la Escuela de padres las actividades programadas
b) aplica
c) Aplica
c) Aplica
d) Aplica control de peso de los niños, y porcionadores de la comida!
e) No aplica
f) no Aplica
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
a) Incluir nota en el proceso de direccionamiento!
b) ver evaluación del desempeño
c) Ver instructivos, guías de los procesos, debe estar relaciona en Direccinamiento estratégico, pero debe estar relacionada en todos
d) no Aplica
e) No aplica
f) No aplica
g) No aplica
7.5.3 Identificación y trazabilidad
normalizar temas de registros fotográficos en cada uno de los procesos!
7.5.4 Propiedades del cliente
Nota, no aplica, ya que la fundación suministra todos los elementos necesarios para las tareas, hacer la nota dentro del proceso de selección





## Formato actas

CÓDIGO:	FOR. 003
VERSIÓN:	1
FECHA:	11/09/2014

7.5.5 Preservación del producto
Esta dentro del instructivo de manejo de alimentos (Nutricional), para Escuela de Padres el acta, en la pedagógica la bitácora de la docente
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición
N/A

2. Estipular en el procedimiento de quejas y reclamos la evaluación del cumplimiento de los dispuesto en numeral 7.2.3 literal c (Pendiente por asignar)

Siendo las horas del día señalado en el encabezado de este documento se levanta la sesión de trabajo y se suscriben con todo entendimiento y voluntad las partes:

Eilen Lopez



Germán Lasso



Camilo Varga



Carlos Vizcaino



German Ortiz Martin





## Formato actas

CÓDIGO:	FOR. 003
VERSIÓN:	1
FECHA:	11/09/2014

FECHA: Bogotá, 05/09/2014	HORA INICIO: 08:00 a.m.		HORA FIN: 12:30 pm	
Proceso	Dirreccionamiento	Desarrollo	Gestión Recursos	Control
	Misionales	Administrativo	Pedagógico	Financiero
	Apoyo	Arbitraje	Financiera	R. Humano
	Mejora Continua	Otros	Especifique	
Objetivo	Avanzar implementación -SGC -Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001, se inició la sexta jornada de trabajo, verificación de los Procedimientos.			

### Asistentes Estudiantes:

Eilen Lopez Acosta Universidad Católica de Colombia Ingeniera Industrial  
 Germán Lasso Universidad Católica de Colombia Ingeniera Industrial

### Fundación:

Coordinador de Calidad German Ortiz Martin

### Temas a tratar:

1. Revisión de los Programas Nutricional y Pedagógico
2. Revisión de los Procedimientos asignados a los estudiantes German Lasso y Eilen López
3. Avance en las mejoras a los procedimientos asignados a los estudiantes German Lasso y Eilen López
4. Revisión de las actividades desarrolladas por la Dirección de la Fundación.

### Compromisos:


1. Los estudiantes se comprometen a realizar un modelo de guía para el proceso de Selección y Vinculación de los niños a la fundación toda vez que no hay existencia documental de los requisitos ni las actividades que se realizan en el proceso de selección y vinculación.
2. Revisión del Procedimiento Administrativo adaptando las actividades de acuerdo a un nuevo cargo administrativo.
3. Revisión del Procedimiento de Dirreccionamiento adaptando las actividades de acuerdo a un nuevo cargo administrativo.

Siendo las horas del día señalado en el encabezado de este documento se levanta la sesión de trabajo y se suscriben con todo entendimiento y voluntad las partes:

Eilen Lopez

Germán Lasso

German Ortiz Martin

2. MATRIZ INICIAL DE ANÁLISIS DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS DEL ESTUDIANTE EN PRACTICA PROFESIONAL				
COMPETENCIAS PERSONALES				
Para cada definición por favor indique con una X EN LA CASILLA CORRESPONDIENTE la periodicidad con la que observa que el estudiante posee en principio dicha competencia. Si en el desarrollo de la Práctica empresarial y desde las condiciones de la empresa se han presentado situaciones donde el estudiante haya podido demostrar dicha competencia por favor deje la casilla en blanco.				
DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS	SEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NO APLICA
1. Tiene disposición para trabajar por objetivos ajenos.	✓			
2. Tiene un trato amable y cordial con los demás.		✓		
3. Tiene facilidad para trabajar en colaboración con otros.		✓		
4. Reconoce y valora la opinión de otros.	✓			
5. Busca información suficiente para cumplir con los objetivos trazados.	✓			
6. Cuestiona y busca diferentes alternativas para lograr resultados.		✓		
7. Tiene facilidad para resolver retos de manera innovadora.	✓			
8. Logra hacerse entender por los demás.	✓			
9. Tiene claridad y fluidez en su expresión oral.		✓		
10. Se anticipa a situaciones futuras.		✓		
11. Desarrolla acciones considerando otras alternativas.	✓			
12. Tiene en cuenta los efectos que sus acciones tienen a largo plazo.		✓		
13. Identifica oportunidades de negocio para la entidad.	✓			
14. Útiliza y aplica procedimientos en todas las tareas en las que se involucra.		✓		
15. Se pone al frente de su equipo de trabajo, obteniendo los resultados esperados.		✓		
16. Tiene seguridad en sí mismo.		✓		
17. Toma decisiones con criterio propio.		✓		
18. Reconoce y valora sus capacidades y competencias.		✓		
19. Mantiene posturas claras en situaciones de controversia.		✓		
20. Maneja situaciones de tensión.		✓		
21. Conserva su capacidad de análisis en una situación de crisis.		✓		
22. Sabe argumentar y defender sus ideas frente a terceros.		✓		
23. Fomenta alianzas para lograr consensos.		✓		
24. Tiene la capacidad para acomodarse en situaciones y contextos sociales diferentes.		✓		
25. Organiza de nuevo clara sus ideas y sabe plasmarlas por escrito.	✓			
26. Reconoce y se le facilita identificar los aspectos más relevantes de una situación o problema.	✓			
27. Tiene capacidad para resolver un problema articulando diversos enfoques, conceptos, y explicaciones administrativas.		✓		
<b>COMENTARIOS ADICIONALES SOBRE LA CALIDAD DEL TRABAJO DEL ESTUDIANTE, RECOMENDACIONES</b>				
CASAVA por su colaboración, compromiso y trabajo.				
		FIRMA DEL ESTUDIANTE <b>CAMILO VARGAS</b>		
FIRMA DEL JEFE O RESPONSABLE DE PRACTICA		FIRMA DEL ESTUDIANTE		
FECHA EVALUACION INICIAL DE LA PRACTICA PROFESIONAL 12/06/2014				