

**DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE
GESTION DE LA CALIDAD
NORMA ISO 9001:2000
FUNDACION AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS"**

GERMAN ALBERTO GUAPACHA UCHIMA

CAROLINA BUITRAGO OBANDO

**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
PEREIRA
JUNIO DE 2008**

**DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE
GESTION DE LA CALIDAD
NORMA ISO 9001:2000
FUNDACION AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS"**

GERMAN ALBERTO GUAPACHA UCHIMA

Código 10017617

CAROLINA BUITRAGO OBANDO

Código 42150215

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de
Ingeniería Industrial**

Director del Trabajo:

INGENIERO CARLOS ALBERTO BURITICA

**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
PEREIRA
JUNIO DE 2008**

**A nuestros padres por estar con nosotros en
nuestro caminar y brindarnos todo su apoyo
incondicional siendo el motor de nuestras vidas**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN_____	7
SUMMARY_____	8
INTRODUCCIÒN_____	9
GLOSARIO_____	10
1. SITUACIÒN PROBLEMA_____	12
2. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÒN_____	13
3. DELIMITACIÒN_____	14
4. OBJETIVOS_____	15
4.1 Principal_____	15
4.2 Específicos_____	15
5. JUSTIFICACIÒN_____	17
6. MARCO REFERENCIAL_____	19
6.1. Marco teórico_____	19
6.1.1. <i>Función del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar</i> _____	21
6.1.2. <i>Modelo Solidario de atención a las familias e inclusión</i> _____	22
6.2. Antecedentes_____	24

6.2.1	<i>Los ocho principios de la gestión de calidad</i>	29
6.2.2	<i>Estos ocho principios son</i>	30
6.2.3	<i>Enfoque basado en procesos</i>	31
6.2.4	<i>Beneficios del enfoque basado en procesos</i>	32
6.2.5	<i>Componentes de la ISO 2000</i>	32
6.3	Marco conceptual	33
6.3.1	<i>Naturaleza de la organización</i>	34
6.3.2	<i>Definición de administración</i>	36
6.4	Marco legal	39
6.5	Marco situacional	41
6.6	Portafolio de servicios	43
6.6.1	<i>Al interior de la institución</i>	43
6.6.2	<i>A empresas y organizaciones</i>	45
7.	DISEÑO METODOLOGICO	46
7.1	Tipo de investigación	46
7.2	Fases de la investigación	48
7.3	Población y muestra	49
7.4	Variables de investigación	50

8. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN_____	51
8.1 Diagnostico situacional de la fundación AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS"_____	51
8.2 Diagnostico del sistema de gestión de calidad_____	52
8.3 Diagnostico cualitativo_____	53
9. CONCLUSIONES_____	55
10. RECOMENDACIONES_____	57
BIBLIOGRAFIA_____	60
ANEXOS_____	61

RESUMEN

Colombia está en busca de mejorar cada día la estandarización de procesos sea de bienes y servicios, que permitan mejorar la calidad de cada una de las empresas teniendo en cuenta la prestación de servicios. Es por esto que el sistema de gestión de la calidad tiene su soporte en el sistema documental, por lo que este tiene una importancia vital en el logro de la calidad, que no es más que la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Este trabajo tiene como objetivo realizar un diagnóstico general de la fundación AMPARO DE NIÑOS SAN MARCOS dando inicio a la documentación de todos los numerales de la norma ISO 9001:2000 con el fin de conseguir posteriormente la certificación por medio del organismo colombiano ICONTEC, siendo una fundación sin ánimo de lucro, contratantes con el estado.

SUMMARY

Colombia is looking to improve every day standardization process is in goods and services, to improve the quality of each company taking into account the provision of services. This is why the system of quality management is supported by the documentary system, and this is of vital importance in ensuring the quality, which is nothing more than the satisfaction of the needs of customers.

This work aims to make a diagnosis general of the foundation SHELTER OF CHILDREN SAN MARCOS starting to documentation of all numerals of ISO 9001:2000 in order to achieve the certification later through Colombian ICONTEC agency, being a foundation animo de lucro contracting with the state.

INTRODUCCION

Es importante tener en cuenta que uno de los grupos mas afectados por la violencia en todas sus formas son los niños, niñas y jóvenes de nuestro país. Por esta razón el estado Colombiano en compañía de organismos públicos como el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar deben velar por medio de instituciones especializadas por dar una respuesta eficaz y eficiente a la población afectada consiguiendo así, propender por el desarrollo integral de los niños, en situación de peligro y/o abandono, bajo la garantía de sus derechos; ya que no se puede descargar la responsabilidad a factores netamente situacionales impidiendo el desarrollo y la evolución de la calidad humana.

La fundación AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS" esta constantemente en búsqueda del mejoramiento continuo y de forma paralela contribuye con su función social, participando en el desarrollo de una mejor Colombia, contribuyendo así con la evolución del hombre y la sociedad; y es precisamente en este sentido donde la calidad toma una importancia relevante convirtiéndose en la actualidad tanto en una exigencia interna como externa a la institución. Al interior la calidad es necesaria en el logro

de los objetivos institucionales, encaminados a la prestación óptima del servicio y hacia el exterior le permite sobresalir en los mercados no solo nacionales sino mundiales convirtiéndola en una organización más competitiva.

El siguiente trabajo se realizó con la NTC ISO 9001 versión 2000 teniendo en cuenta los numerales que aplican en la fundación AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS" para la documentación de los diferentes manuales, procesos y procedimientos de la institución.

GLOSARIO

CALIDAD: Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes o de otras partes interesadas.

CLIENTE: Alguien que ha sido impactado por un producto.

CLIENTE EXTERNO: El que compra el producto; en nuestro caso lo adquiere a través de la contratación con ICBF, o es el beneficiario del servicio como los niños, además de los organismos de la administración y el público en general.

CLIENTE INTERNO: dentro de la fundación, personas y departamentos a los que se suministra un producto o servicio.

SERVICIO: se denomina así a toda la salida de un proceso (atención)

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO: Es una propiedad que posee el servicio y con la que se espera satisfacer las necesidades sus clientes.

MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad y cumplir los requisitos.

AUDITORIA (calidad): Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoria y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoria.

NO CONFORMIDAD (calidad): Incumplimiento de un requisito específico.

POLITICA DE CALIDAD: Orientaciones y propósitos generales de un organismo concernientes a la calidad, expresados formalmente por el mas alto nivel de la dirección.

OBJETIVO DE CALIDAD: Es una meta cuantificada relativa a la calidad que busca lograr a lo que se dirige la organización.

Se puede establecer en aspectos como conformidad del producto o servicio, oportunidad, costos, seguridad y motivación.

USUARIO: el que realiza operaciones positivas con el producto. Se incluye bajo esta denominación a la empresa que compra un producto para introducirlo en un proceso, el comerciante que revende un producto y el consumidor que hace el último uso del producto.

DEFICIENCIAS DEL PRODUCTO: Las deficiencias del producto pueden tomar la forma de entregas con retrasos, fallos en la utilización, errores en la factura, desperdicios, rectificaciones, etc. Cada uno de estos sucesos es el resultado de alguna deficiencia en el proceso o en el producto.¹

1. SITUACION DEL PROBLEMA

Actualmente, la fundación AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS " no cuenta con un sistema de Gestión de la Calidad en los procesos que allí se realizan, lo cual conduce a deficiencias en el trámite a la hora de documentar de manera adecuada las actividades y los cuidados que con los menores se llevan a cabo. Por esto se hace necesario definir un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la organización, armonización y coherencia que conduzcan a la mejora continua y a la satisfacción del usuario.

¹ Glosario Iberoamericano de Términos

2. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

La documentación de la norma ISO 9001 versión 2000 es de gran importancia para la fundación AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS", debido a que con ésta se podrá definir claramente una estructura efectiva y competitiva en sus procesos, con el propósito de lograr la satisfacción plena de sus usuarios.

De manera externa, ésta norma representará una ventaja competitiva con respecto a otras instituciones de similar naturaleza y permitirá aplicar en organismos de ayuda y cooperación nacional e internacional, a recursos que posibiliten la mejora e implementación de programas encaminados al fortalecimiento del desarrollo integral de los usuarios del programa.

3. DELIMITACION

- En la parte espacial: El estudio se realizará en la fundación AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS", la cual se encuentra ubicada dentro de una zona turística y ecológica, en la hacienda Cataluña, corregimiento de La Florida, aproximadamente a 15 kilómetros de Pereira. Está cercano al Santuario de flora y fauna Otún-Quimbaya y al parque Ucumarí, que hace parte del Parque Natural de los Nevados.
- En la parte académica: El estudio se sustentará en los conocimientos adquiridos durante la carrera y su aplicación al Sistema de Gestión de la Calidad.
- En la parte social: Esta documentación pretende enfocarse hacia una organización de los procesos, conduciendo a una mejor la calidad del servicio.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo principal

Documentar la norma ISO 9001 versión 2000 en la fundación AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS" del corregimiento de La Florida área del Municipio de Pereira.

4.2. Objetivos específicos

- Revisar y actualizar el manual de funciones de la fundación AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS".
- Ajustar el Plan de Atención Institucional, definiendo su política y objetivos de calidad.
- Identificar los procesos dentro de la organización para el Sistema de Gestión de la Calidad y su implementación en la fundación. (Numeral 4 de la norma)
- Dirigir las acciones necesarias hacia el compromiso de la administración con el fin de desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad. (Numeral 5 de la norma)

- Establecer los recursos necesarios para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, logrando realizar un buen trabajo en beneficio de los usuarios. (Numeral 6 de la norma)
- Desarrollar las actividades necesarias para cubrir la prestación de un buen servicio. (Numeral 7 de la norma)
- Planificar las actividades de seguimiento, análisis y mejora dentro de la fundación. (Numeral 8 de la norma)

5. JUSTIFICACION

Día a día son mas las organizaciones que surgen para suplir las necesidades de la población vulnerable brindándoles apoyo social, y económico, buscando en ellos una mejor calidad de vida, para generar este apoyo y su propia existencia deben trabajar de la mano con las entidades que el gobierno colombiano tiene destinados tales como Bienestar Familiar y las diferentes oficinas de los gobiernos municipales, otra manera de obtener recursos es el envío de proyectos a gobiernos extranjeros los cuales destinan un porcentaje de su economía para este tipo de organizaciones de países en desarrollo.

Debido al aumento de estas fundaciones se hace necesario por parte del gobierno hacer cumplir una normatividad lo cual garantiza la buena destinación de los recursos y la prestación de un excelente servicio.

Dada la importancia que ha alcanzado la norma ISO al brindar una serie de ventajas a las empresas que han venido documentando todos sus procesos mediante la aplicación del sistema de gestión de calidad, la fundación AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS" pretende aumentar la calidad del servicio y la efectividad a partir del mejoramiento continuo.

Por medio de esta documentación, se requiere ofrecer la información necesaria para que la fundación brinde un servicio con buenos niveles de calidad y lograr satisfacer a sus usuarios.

Para la fundación AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS" es de gran importancia la documentación ISO 9001: 2000 ya que esta garantiza la calidad en todos sus procesos y el cumplimiento de ciertos requisitos que permiten su control y evaluación. Teniendo en cuenta el compromiso que cumple cada integrante de la fundación donde la mejora depende de todas las ideas y aportes de cada uno, que conlleve al éxito dentro de ésta.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1. Marco teórico

Que es una ONG

Una organización no gubernamental (ONG), como su nombre lo indica, es una organización que es independiente de las decisiones o políticas implementadas por gobiernos. El término se empezó a aplicar tras el establecimiento de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 1945, cuando esta brindó reconocimiento a cuerpos u organizaciones independientes que empezaron a asumir responsabilidades que muchos gobiernos no podían asumir, o simplemente se rehusaban a asumir. Por lo general, estas organizaciones operan por medio de donaciones privadas y dependen del trabajo de voluntarios.

Con el pasar del tiempo, muchas ONG's han aumentado en tamaño e influencia, hasta tal punto que en muchas regiones remotas estas llevan a cabo algunas de las tareas que le corresponden al estado, tales como construir acueductos y puentes, proveer cuidado medico, educación y otras tareas similares. Mientras que muchos países reciben con gratitud estos

servicios, los servicios que proveen otras ONG's son muchas veces vistos como obstáculos o ataques a la soberanía de ciertos países. En efecto, dado que las ONG's no tienen ningún vínculo con la política de un país en particular, su independencia muchas veces les permite ir en contra de las políticas implementadas por ciertos países. Esto es particularmente evidente en temas como el medio ambiente o los derechos humanos.

En los últimos años varias ONG's han alcanzado un nivel de notoriedad y credibilidad hasta el punto que sus reportes u observaciones pueden desestabilizar un régimen político. Tal fue el caso de Somalia al final de los noventa, cuando varias ONG's consiguieron enfocar la atención de la comunidad internacional hacia el desastre humanitario que padecían los somalíes a causa de las ambiciones de poder de las distintas facciones armadas. Gracias a sus esfuerzos, fue posible movilizar a la comunidad internacional para intervenir en el país Africano.

Las siguientes son algunas de las ONG's más notorias:

Greenpeace

Amnestia Internacional

Human Rights Watch

CARE

Médecins Sans Frontières

6.1.1. *Función del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar*

El ICBF, entidad adscrita al Ministerio de la Protección Social, es una de las instituciones más representativas del país. Fue creada en 1968 dando respuesta a problemáticas, tales como la deficiencia nutricional, la desintegración e inestabilidad de la familia, la pérdida de valores y la niñez abandonada.

El ICBF está presente en cada una de las capitales de departamento, a través de sus regionales y seccionales. Adicionalmente, cuenta con 201 centros zonales, los cuales son puntos de servicio para atender a la población de todos los municipios del país. Actualmente cerca de 10 millones de colombianos se benefician de sus servicios.

De esta forma, a niños y niñas, jóvenes, adultos y familias de poblaciones urbana, rural, indígena, afro colombiana, raizal y rom, es posible brindarles una atención más cercana y participativa.

6.1.2. Modelo Solidario de atención a las familias e inclusión

Solidaridad

“Vínculo inherente a lo humano que asegura la complementariedad de los componentes de una sociedad, a pesar de la complejidad creciente de su organización”

(Castel, 1995)

Objetivos

- A nivel institucional busca fortalecer las áreas de atención para que se involucren en el desarrollo del trabajo familiar de una manera sistémica y humanizada.
- A nivel familiar busca involucrar a la familia en las dinámicas sociales con el fin de mejorar sus condiciones y calidad de vida.
- A nivel social busca generar consciencia de los entes gubernamentales y privados para la prestación de servicios, pasando de el favor a la responsabilidad.
- A nivel individual persigue construir el sentido de la corresponsabilidad.

Propósitos

- Empoderar a las familias frente a su situación y redefinir el problema desde lo positivo.
- Coordinar de manera asertiva la intervención familiar, radicando la multiasistencia de diferentes actores sociales.
- Implementar el manejo de redes para la intervención de las situaciones familiares.

Metodologías

- Busca generar estrategias metodológicas en donde cada uno de los actores que intervienen en el proceso del trabajo con familia estén capacitados para abordar a la familia en situación de crisis, a través de un proceso de consultoría claro preciso y ético.

Cartografía social

- Es una metodología nueva, alternativa que permite a las comunidades conocer y construir un conocimiento integral de su territorio para que puedan elegir una mejor manera de vivirlo.
- Es una forma de investigación humanista y humanizadora.
- Es una propuesta conceptual y metodológica novedosa que hace uso de instrumentos técnicos y vivenciales.
- Este tipo de mapas (en oposición con los mapas tradicionales que se elaboraban únicamente por los técnicos) se elaboran por la comunidad en un proceso de planificación participativa poniendo en común el saber colectivo (horizontal) y de ésta forma legitimarlo. ²

6.2. Antecedentes

Según Feigenbaum, el control de calidad hasta el fin del s.XIX se caracterizó por ser realizado totalmente por los operarios, lo que denominó *Control de Calidad del Operario*. Posteriormente en el período de la Primera

² www.icbf.gov.co

Guerra Mundial se dió el *Control de Calidad del Capataz* y entre las dos guerras aparece el *Control de Calidad por Inspección* o lo que se conoce como el *Control de Calidad Moderno*.

En 1931, *Walter Shewhart* publicó "*Economic Control of Quality of Manufactured Products*" (*Control Económico de la Calidad de Productos Manufacturados*), en el que se plantean los principios básicos del control de calidad, sobre la base de métodos estadísticos, centrándose en el uso de cuadros de control. Convirtiéndose así en el padre del *Control de Calidad Moderno* (aunque algunos autores dan esta paternidad a Deming, se debe considerar que los estudios de Deming se basaron inicialmente en los de Shewhart).

Después del aporte de Shewhart, en 1941 y 1942 se aprobaron y publicaron los "*Estándares Z*" conocidos como los estándares de la Guerra, que enfocaban el uso de los Cuadros de Control para el análisis de datos y su aplicación durante la producción. Y también en 1941 Leslie E. Simons publicó "*Un Manual de Métodos Estadísticos para Ingenieros*".

Estos tres aportes eran lo único con que se contaba en el campo del control de calidad durante los años cuarenta en el mundo occidental, donde hasta ese momento la calidad y el mejoramiento no tenían ninguna importancia para las empresas, sino hasta 1947, en que un grupo de empleados de Johns-Manville terminaron de rodar y editar un video llamado " Control de Calidad Moderno " con el objetivo de promover los aspectos básicos del control de calidad en su empresa entre los empleados e indirectamente a la gerencia : cuadros de control, histogramas, límites para gráficos de barras y cuadros R, así como muestreo. Fue tan exitoso, que trascendió a la empresa y fue utilizado en muchas otras durante décadas. Sin embargo, la concientización real sobre la importancia de la calidad no se asentó en occidente sino hasta los años 80.

A finales de la década del 1950 continua el enfoque con un nuevo giro de "inspeccionar" y "asegurar la calidad", por ende en USA se desarrolla un esquema estableciendo requerimientos, llámese "Quality Program Requirements" MIL-Q-9858 - la primera normativa de calidad aplicada al sector bélico / militar. MIL-Q-9858 establece los requerimientos al cual los proveedores tienen que cumplir y dicho esquema es auditable (luego se produce un esquema específicamente para inspección MIL-I-45208, en USA).

En 1957 [Kaoru Ishikawa](#) publica un libro en el que se resalta la importancia de la Administración y las [Políticas Operacionales](#), base de lo que se conoce como el [Control de Calidad en Toda la Compañía](#) (Company-Wide Quality Control- CWCQ), que en términos generales es muy parecido al Control de Calidad Total.

Durante los 60's [Shiguo Shingo](#) desarrolló [Poka Yoke](#) y los sistemas de [inspección en la fuente](#). Y para 1977 planteó formalmente [Cero_Control de Calidad](#) como una estrategia para conseguir [Cero Defectos](#), lo cual -a su criterio- nunca se conseguiría con la forma en que el Control Estadístico de la Calidad enfocaba el problema.

En 1972, el astillero de la [Mitsubishi](#) en Kobe hace un gran avance en los conceptos modernos de calidad, profundizando y centrando los conceptos del [Hoshin Kanri](#). Esto resultó en un enfoque ampliado de la Calidad desde el diseño de un producto hasta su consumo o uso, lo que llamaron [Despliegue de la Función de Calidad](#).

Por lo anterior, ya sea de manera individual o colectiva, la actividad por generar y promover más adecuados conceptos de control de calidad y su aplicabilidad en los diversos campos del mundo actual cobra mayor

importancia y trascendencia, es por ello que hoy día, el trabajo de preparar normas internacionales se realiza a través de los comités técnicos específicos, creados para cada campo de la normalización.

Como se podía esperar de una norma que contó con el acuerdo de 26 países, el resultado no es todo lo avanzado que hubiera sido deseable, hubo que llegar a acuerdos y el resultado es la norma mínima aceptable para la mayoría.

ISO 9000 se concibió como una norma general para sistemas de calidad que se podía aplicar a cualquier cosa, desde una tienda comercial a la industria aeroespacial, desde una lavandería a una corporación de seguros multinacional.

Como resultado de la última revisión a la serie ISO 9000 surge la norma ISO 9001:2000.

La norma ISO 9001:2000, se desprende más aún del concepto de control y comando y se arraiga en 8 principios que considera mercados, responsabilidad, reglamentación, mejoras, desarrollo de intelecto y otros.

ISO 9001:2000 es bienvenida porque libera a las organizaciones de "burocracia" documental y propicia las bases para desarrollar un sistema favorable a las empresas que lo adopten.

6.2.1. Los ocho principios de la gestión de calidad

La calidad se ha visto como la capacidad para identificar las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas para satisfacerlas, cumpliendo los requerimientos del producto o servicio ofrecido, esto adquiere cada vez más importancia en la gestión de las empresas de ahí que los gerentes reconozcan que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales mediante el desarrollo de sistemas de gestión de calidad.

La dirección de una organización comprende, entre otras disciplinas de gestión, la gestión de la calidad. Para facilitar la consecución de los objetivos de la calidad se han identificado ocho principios de gestión de la calidad.

6.2.2. *Estos ocho principios son:*

1. **Organización enfocada al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
2. **Liderazgo:** Los líderes establecen unidad de propósito y dirección a la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos de la organización.
3. **Participación del personal:** El personal, con independencia del nivel de la organización en el se encuentre, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque basado en procesos:** Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionados se gestionan como un proceso.
5. **Enfoque del sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, mejora la eficacia y eficiencia de una organización.
6. **Mejora continua:** La mejora continua debería ser un objetivo permanente de la organización.

7. **Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones basada en hechos:** Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y de la información.
8. **Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y unas relaciones mutuamente beneficiosas intensifican la capacidad de ambos para crear valor.

6.2.3. Enfoque basado en procesos

Un enfoque basado en procesos es una excelente vía para organizar y gestionar la forma en que las actividades de trabajo crean valor para el cliente y otras partes interesadas.

La familia de normas ISO 9000:2000 promueven la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora un sistema de gestión de la calidad (SGC).

El enfoque basado en procesos introduce la gestión horizontal, cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales y unificando sus enfoques hacia las metas principales de la organización. También mejora la gestión de las interfases del proceso.

6.2.4. Beneficios del enfoque basado en procesos:

- Integra y alinea los procesos para permitir el logro de los resultados planificados.
- Capacidad para centrar los esfuerzos en la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Proporciona confianza a los clientes y otras partes interesadas, respecto al Desempeño coherente de la organización.
- Transparencia de las operaciones dentro de la organización.
- Reduce costos y tiempos de ciclo a través del uso eficaz de los recursos.
- Mejores resultados, coherentes y predecibles.
- Proporciona oportunidades para enfocar y priorizar las iniciativas de mejora.
- Estimula la participación del personal y la clarificación de sus responsabilidades.

6.2.5. Componentes de la ISO: 2000

La serie ISO 9000-2000 comprende cuatro normas principales:

- **ISO 9000** - Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario (reemplaza a la norma ISO 8402).
- **ISO 9001** - Sistemas de Gestión de Calidad -- Requisitos. "Proporcionar confianza como resultado de demostración de la conformidad de los productos / servicios con los requisitos establecidos."
- **ISO 9004** - Sistemas de Gestión de Calidad - Directrices para la mejora continua del desempeño. "Para que todos los interesados consigan beneficios a través de la satisfacción sostenida del cliente."
- **ISO 10011** - Directrices para la auditoria de los sistemas de la calidad.³

6.3. Marco conceptual

La **administración** aparece desde que el hombre comienza a trabajar en **sociedad**. El surgimiento de la administración es un acontecimiento de primera importancia en la historia social en pocos casos, si los hay, una institución básicamente nueva, o algún nuevo grupo dirigente, han surgido tan rápido como la administración desde principios del siglo. Pocas veces en la historia de la humanidad una institución se ha manifestado indispensable

³ ISO 9001, Nydia Caicedo Navarrete y Jorge Londoño. 2004.
Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación
ICONTEC

con tanta rapidez. La administración que es el órgano específico encargado de hacer que los recursos sean productivos, esto es, con la responsabilidad de organizar el **desarrollo económico**, refleja el espíritu esencial de la era moderna. Es en realidad indispensable y esto explica por qué, una vez creada, creció con tanta rapidez.

El cuerpo sistemático de conocimientos sobre la administración se inicia en plena **Revolución Industrial**, en el siglo XIX, cuando surgieron las grandes empresas que requerían de nuevas formas de **organización** y prácticas administrativas, **la empresa** industrial a gran escala era algo nuevo.

6.3.1 Naturaleza de la organización

Una empresa se podrá organizar, cuando define su intención de explotar alguna actividad económica y para esto selecciona un segmento de mercado que permita establecerse en el entorno como empresario.

De acuerdo al sector económico en donde se determine su constitución, es allí, verdaderamente donde su naturaleza encontrará las condiciones propias

de la empresa, es decir, explotar el sector primario de la economía, en actividades como: La extracción de recursos, la agricultura, la ganadería y la pesca en su estado natural.

El engranaje de cadenas productivas, obliga a las empresas a transformar, la materia prima obtenida en el sector primario, por lo que le da a este sector secundario el carácter productivo, y de esta forma se encuentran en este nivel, las empresas industriales. Como alguien tiene que promocionar y vender la producción del sector industrial y además ofrecer la prestación de los diferentes servicios, aquí se encuentran las empresas del sector de comercio y servicios.

A las empresas se les define como unidades productoras de bienes o servicios, se les puede clasificar basándose en diferentes criterios:

- DE ACUERDO A SUS OBJETIVOS: Se clasifican en publicas (no lucran) y privadas (tienen como objetivo lucrar).
- DE ACUERDO A SU FUNCIÓN: Industriales (las que llevan a cabo cualquier cambio o alteración a la materia prima) y Comerciales (Las que distribuyen productos que otros fabrican).
- EL QUE UTILIZA PROMYP: El Programa de ayuda para la pequeña y mediana empresa y que clasifica a las empresas en micro, pequeña, mediana y grande empresa.

Cualquiera que sea el tipo de empresa cuenta con tres recursos:

- HUMANOS: Personas que laboran en la empresa.
- MATERIALES: Los recursos monetarios de la empresa.
- TÉCNICOS: Es la maquinaria y la tecnología.

Toda organización, para lograr un adecuado funcionamiento deberá llevar a cabo una administración adecuada en la empresa pues es la encargada de darle buen uso de los recursos.

6.3.2. Definición de administración

Es el proceso mediante el cual una empresa desarrolla y ejecuta organizadamente sus actividades y operaciones, aplicando los principios que le permitan en conjunto tomar las mejores decisiones para ejercer el control de sus bienes, compromisos y obligaciones que lo llevarán a un posicionamiento en los mercados tanto nacionales como internacionales.

Es la manera como el área administrativa de la empresa, aplica el manejo de un conjunto de actividades en forma sincronizada en sus diferentes niveles para alcanzar la visión, misión y objetivos trazados por los empresarios.

Elementos que lo componen:

Planeación

Organización

Dirección

Control

Se concluye la importancia de la administración, con los hechos que la demuestran objetivamente:

- La administración se aplica a todo tipo de Empresa.
- El éxito de un organismo depende directa e inmediatamente de su buena administración.
- Una adecuada administración eleva la productividad.
- La eficiente técnica administrativa promueve y orienta el desarrollo.

- En los organismos grandes de la administración es indiscutible y esencial.
- En la pequeña y mediana empresa la única posibilidad de competir, es aplicando la administración.⁴

⁴ AÑASCO, Juan Carlos. Normas ISO 9000, Argentina, Abril 2.001 Normas Técnicas.

6.4. Marco legal

Para la protección y atención integral de los niños, el Estado desempeña el papel fundamental para brindar un desarrollo armónico e integral, velando por la protección de los derechos de los niños y las niñas.

La fundación AMPARO DE NIÑOS SAN "MARCOS", se apoya en la Constitución Política de Colombia en su Artículo 44 y la Ley 115, que dictan Normas sobre la protección de lo niños y niñas, en la declaración de los derechos de los niños y las niñas de la Asamblea General de las Naciones Unidas en sus principios 1, 4 y 7, y en el artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

También se acoge a la ley de infancia revisada y actualizada a través de la ley Nro. 1098 del 8 de noviembre de 2.006

¿Qué es el código de la infancia y la adolescencia?

Es un manual jurídico que establece las normas para la protección de los niños, niñas y adolescentes y tiene como fin garantizarles su desarrollo integral para que crezcan en el seno de su familia y de la

comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión.

¿Cuáles son sus principios?

- ❖ **Protección Integral:** reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos, la garantía y cumplimiento de los mismos.
- ❖ **Interés Superior:** los derechos de los niños, niñas y adolescentes prevalecen sobre los demás.
- ❖ **Corresponsabilidad:** la Familia, la Sociedad y el Estado son corresponsables en su atención, cuidado y protección.
- ❖ **Perspectiva de Género:** se habla del concepto de niño, niña y adolescente. Así mismo se tiene en cuenta diferencias de edad, etnias, sociales, culturales y psicológicas.

El Nuevo Código define las competencias, exige y reglamenta la participación de todo el SNBF con respecto a la protección integral: salud, educación, medios de comunicación, comisarías de familia, sociedad (libros II y III).

El cumplimiento del Nuevo Código requiere el trabajo en redes de colaboración interinstitucional y de solidaridad social, los cuales son principios operativos en los cuales también se basa la implementación del Modelo Solidario.

- El Nuevo Código es el marco de referencia político legal para todas las acciones de protección de la población joven del país, por lo cual cualquier lineamiento tiene que contemplarlo.
- El Nuevo Código reafirma la corresponsabilidad familia-Estado-sociedad y el Modelo Solidario es un dispositivo estratégico para su cristalización.

De igual manera, la fundación se acoge a las disposiciones legales para las instituciones de carácter sin ánimo de lucro.

6.5. Marco situacional

Reseña histórica: Según testamento que consta en la escritura publica 576 de Mayo 15 de 1952 de la Notaria Tercera de Pereira. La Sra. María Julia Toro de Mejía, legó según transcripción de la cláusula sexta de este testamento lo siguiente:

CLÁUSULA SEXTA : "Instituyo como heredero en la cuarta parte de mis bienes al Municipio de Pereira, para que con el valor de esta cuarta parte funde en esta ciudad bajo el nombre de SAN MARCOS, un Amparo de Niños Varones, donde pueden ser criados y educados los niños huérfanos o hijos de personas muy pobres ; que no puedan educarlos en forma correcta y honrada, y para que en este establecimiento se recojan todos los niños varones nacidos en Pereira o de familia que tengan bastante tiempo viviendo en esta ciudad, y que corran las calles mendigando la caridad publica o sin dirección adecuada a su edad. El Municipio debe dictar el reglamento correspondiente para este establecimiento, teniendo en mira siempre, que me propongo iniciar un establecimiento donde se formen hombres honrados que le sirvan a Pereira, y es condición de esta donación que mi albacea Sr. José Cortes Restrepo mientras viva, debe tener voz y voto e intervenir en la administración y en la mejor forma para llevar a cabo la fundación y para hacerla progresar, y cuando él muera pueda recomendar para que se tenga en cuenta su lugar, al caballero que él estime conveniente en razón del interés que haya conocido a favor de la institución".

En la actualidad la fundación AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS" cuenta con un equipo integrado por profesionales idóneos para el manejo de las áreas de Psicología, Pedagogía, Trabajo Social, Área Técnica, Formadores y un Área Administrativa.

La fundación cuenta con proyectos de piscicultura, cria de animales, arrendamiento de terrenos, cultivos de lombriz californiana, recibe donaciones que hacen algunas empresas de la región y el respaldo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para el cuidado de los niños.

Con esto la fundación pretende ser autosuficiente y así perdurar en el tiempo.

6.6. Portafolio de servicios

6.6.1 Al interior de la institución

La atención que se presta en la fundación es de protección en modalidad de internado, satisfaciendo necesidades básicas tales como:

- ❖ Vivienda
- ❖ Alimentación - Nutrición
- ❖ Atención en salud (Medico, Odontólogo)
- ❖ Y otros especializados según sea el caso (psiquiatría, fonoaudiología, neurología, oftalmología)
- ❖ Vestido

Se desarrollan programas psicosociales y psicoafectivos con los niños, jóvenes y además miembros del sistema familiar:

- Atención psicológica
- Escuela de Padres
- Educación (básica primaria, secundaria, talleres extracurriculares (danzas, artes, etc.) e inscripción a programas académicos en escuelas y colegios cercanos)
- Recreación (eventos deportivos)
- Trabajo social con las familias de los niños y jóvenes y comunidad circundante

Actualmente iniciamos con proyectos productivos con el fin de formar a los adolescentes en habilidades preelaborales, como una forma de prepararlos para el egreso de la institución en:

- Cría de pollos en convenio con el Sena
- Mejoramiento de la huerta del AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS"
- Elaboración de galleta
- Cría de peces

6.6.2. A empresas y organizaciones

El desarrollo del talento humano, tanto a nivel individual como grupal, hoy por hoy, es reconocido como uno de los factores que más inciden en la productividad, buena marcha y crecimiento de las organizaciones o de una comunidad en general.

Todos los aspectos que en él se contempla, hacen grandes aportes a los fines organizacionales y su ausencia también se refleja en las dificultades y obstáculos que a menudo encontramos en el cumplimiento de los objetivos formulados.

Es así como las organizaciones deben tomar conciencia de su recurso humano, crear espacios para todos los procesos que este requiere e involucra, y asignar recursos para maximizarlos, ya que en última instancia es el hombre quien mueve la organización, quien está detrás de las estrategias, del manejo administrativo y financiero, del desarrollo y crecimiento de una comunidad.

Esta propuesta tiene como base el desarrollo del talento humano a partir del crecimiento interior individual y grupal.

Dentro de ella se trabajan los valores, ya que ellos son principios fundamentales del comportamiento humano. Pueden motivar el deber ser de la persona. Esencialmente los valores son pilares de la conducta que desde luego, crecen y se convierten en cualidades que dan sentido a la vida.

Los valores de una empresa, organización o comunidad se constituyen en una forma de vida, en una filosofía, y tienen como objetivo inducir a cada uno de sus miembros a tratar de ser mejores cada día, con el fin de lograr los objetivos organizacionales.

7. DISEÑO METODOLOGICO

7.1. Tipo de investigación

El método de investigación ha emplear en el presente estudio es el descriptivo. Para esto se comienza con un diagnostico mediante la observación directa y posteriormente con la recolección y análisis de la información.

En la recolección de la información que se requiere para la documentación de la norma ISO 9001:2000, la utilización de información primaria y secundaria.

La información primaria será la recolectada directamente de la fundación por inspección directa.

La información secundaria será obtenida de instituciones externas que servirán de apoyo para el desarrollo del proyecto como lo es el ICBF, la Universidad Tecnológica de Pereira, profesionales, Internet, libros y trabajos existentes referentes a la materia.

7.2. Fases de la investigación

En la fundación AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS" se tuvo en cuenta la siguiente secuencia para el desarrollo de la de la documentación de la norma ISO 9001:2000.

1. Reconocimiento y presentación de la fundación
2. Revisión del material existente
3. Definición del plan de trabajo
4. Recolección de la información
5. Diagnostico de la institución con respecto al sistema de gestión de la calidad
6. Determinación de los puntos clave a documentar
7. Procesamiento y análisis de la información
8. Elaboración de la norma fundamental
9. Documentación de los numerales 4,5,6,7, y 8 de la norma
10. conclusiones
11. Recomendaciones.
12. Presentación del informe final.

7.3. Población y muestra

La población definida para la elaboración de este trabajo comprende todo el recurso humano de la organización, sus funciones y actividades en el desarrollo de la prestación del servicio que suministra la fundación AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS".

Para la elaboración del manual de funciones y el manual de calidad (ver anexos) se realizó un diagnóstico y análisis de cada una de las áreas que conforman la fundación. Para la elaboración de la planeación estratégica se tuvo en cuenta los planes y objetivos de la fundación, en reuniones con todos los profesionales de la institución quienes aportaron sus puntos de vista y a su vez aprobaron la planeación estratégica.

7.4. Variables de la investigación operacionalizadas

Variable	Definición	Dimensión	Indicador
Sistema de gestión de calidad	Planificación y desarrollo del sistema de la calidad	Procesos ,registros y procedimientos existentes	Elementos desarrollados satisfactoriamente
Compromiso de la administración con el sistema	Vinculación de la administración con el desarrollo de la documentación	administración	Frecuencia de revisiones por mes
Planeación estratégica	Metodología del trabajo y compromiso de la fundación en el tiempo	Misión, visión, y valores corporativos	Conocimiento de los empleados
Calidad en los procesos y procedimientos	Actividades interrelacionadas orientados a obtener un resultado específico en las diferentes etapas del proceso.	Psicología, pedagogía, trabajo social, educadores área técnica.	Numero de evaluaciones realizadas

8. PRESENTACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION

8.1. Diagnostico situacional de la fundación AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS"

Análisis DOFA (Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas)

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de presupuesto para ejecutar proyectos. • Falta de aprovechamiento de espacio. • Estándares y procesos de calidad no documentados. • Políticas y objetivos de calidad no definidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Situación económica del país. • Recorte presupuestal nacional destinado a este tipo de fundaciones. • Malos manejos políticos. • Situación del Departamento. • Baja rentabilidad del servicio. • Problemas sociales de la región.
FORTALEZAS	OPRTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado y eficiente. • Buena comunicación entre las dependencias. • Buena atención al usuario. • Direccionamiento estratégico bien fundamentado. • Compromiso de la Gerencia con la calidad. • Funcionarios comprometidos con lograr la conformidad de la calidad. • Portafolio de servicios. • Compromiso de los empleados 	<ul style="list-style-type: none"> • Vincular la fundación con la empresa privada. • Documentar la fundación AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS". • Establecer proyectos agrícolas. • Presentar proyectos a ONG's internacionales para captar recursos. • Fomentar el turismo en los predios de la fundación. • Trabajar en asocio con otras fundaciones para desarrollar

<p>con la fundación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buen manejo de los recursos financieros. • Organización interna. • Una administración basada en la planeación estratégica. • El direccionamiento estratégico liderado por una Asesora Técnica. (La institución asume este costo, ya que ICBF no lo hace), todo con el fin de generar un buen servicio. 	<p>alianzas estratégicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ICBF y las políticas gubernamentales dirigidas a la protección de la niñez y demás miembros del sistema familiar. • La demanda de programas de protección a la familia.
--	--

8.2. Diagnostico del sistema de gestión de calidad

CARACTERÍSTICAS	NO EXISTE	EXISTE PERO NO DOCUMENTADO	DOCUMENTADO PERO NO IMPLEMENTADO	IMPLEMENTADO
Política de calidad	X			
Objetivos de calidad	X			
Manual de calidad	X			
Manual de funciones			X	
Control de documentos		X		
Control de registros		X		
Sistema de Gestión de la Calidad	X			
Programas de auditoria interna	X			

Política de mejoramiento continuo	X			
Acciones correctivas	X			
Acciones Preventivas	X			
Planes de capacitación personal		X		
Evaluación de desempeño	X			
Compromiso de la dirección		X		
Revisiones por parte de la Gerencia al funcionamiento integral de la organización		X		

8.3. Diagnostico cualitativo

DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN
La fundación AMPARO DE NIÑOS "SANMARCOS" tiene documentados la mayoría de procedimientos en instructivos necesarios en la parte asistencial, administrativo y gerencial, aunque sería conveniente terminar los que faltan y realizar ajustes a los que hay.	80%
No existe ni el manual, ni la política como tampoco los objetivos de calidad documentados, pero sí existe la importancia de dar la mejor calidad de servicio.	0%
Manejan acertadamente el direccionamiento estratégico y trabajan continuamente sobre el mismo.	85%

El control de documentos se lleva conforme a lo dispuesto por Bienestar Familiar, pero se hace necesario ajustarlo a la norma.	65%
Existe control de registros pero se hace necesario documentarlos.	60%
Es notable la preocupación de la Gerencia en cuanto al mejoramiento continuo del servicio de calidad, como la atención a sus usuarios, teniendo en cuenta la revisión de los procesos, pero hace falta documentarlos con la norma ISO 9001-2000.	95%
La fundación AMPARO DE NIÑOS SAN MARCOS posee un Manual de Funciones que cumple en un 75% con los requisitos de la norma, al igual en los ítems anteriores, es necesario terminarlo, hacerle ajustes y actualizarlo en colaboración con el personal.	75%
En su paso del niño a la fundación se tienen documentadas las guías de atención y los instructivos necesarios para ofrecer un servicio de calidad.	90%
Cada uno de los integrantes de la fundación se preocupan por ser capacitados sea por parte de Bienestar Familiar o llegando al caso, por sí mismos.	95%
La planta física de la fundación esta siendo adecuada para prestar un mejor servicio a sus usuarios.	75%

9. CONCLUSIONES

- Con la documentación ISO 9001-2000 la fundación AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS" se puede evidenciar que esta promueve y hace posible la vivencia de la filosofía de calidad en todos los profesionales y personas que pertenecen a la fundación, brindando al los usuarios de este servicio la confianza y seguridad necesaria.
- La relación que existe entre el manual de procesos y procedimientos, el manual de funciones, caracterización de procesos e instructivos es totalmente directa, pues unos dependen de los otros, teniendo en cuenta que alguno de ellos deben de estar fundamentados bajo criterios de responsabilidad de los profesionales de la institución a través de planes de capacitación y desarrollo; un desconocimiento de estos documentos en el sistema de calidad, influye en la calidad del servicio ofertado.
- La documentación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000 trae a colación los diferentes elementos gerenciales importantes para construir un sistema ágil y dinámico que proporcionen herramientas administrativas que conlleven a la fundación a ofertar servicios con calidad.

- Las acciones correctivas y preventivas a través de las técnicas de evaluación impulsan el mejoramiento y cambio continuo ya que ayuda a la prevención de fallas en el sistema que permite a la organización liderar procesos de servicio a la comunidad en cuestión conforme a lo esperado por ellos.
- El enfoque basado en procesos, proporciona control al realizar las actividades de la fundación generando una organización funcional que rápidamente permite detectar fallas para estas ser corregidas a tiempo.

10. RECOMENDACIONES

- ❖ La dirección general y la coordinación del Sistema de Gestión de Calidad deben garantizar y promover la lectura y comprensión del Manual de Calidad por parte de todos los profesionales de la fundación AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS".

- ❖ La fundación AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS" debe continuar con la certificación de la calidad basada en la NTC ISO 9001:2000 como estrategia de direccionamiento y como continuación al trabajo realizado, para dar fe y comprometerse con el mejoramiento continuo de este.

- ❖ Continuar con la construcción de la cultura en el Sistema de Gestión de la Calidad a través de capacitación, socialización y sensibilización de la norma entendiendo la importancia y el impacto que genera para la fundación la certificación en calidad.

- ❖ Propiciar espacios donde todos los integrantes de la fundación puedan aportar ideas las cuales apliquen a la implementación de un sistema de calidad donde se pueda evidenciar un mejoramiento.

- ❖ Motivar a los integrantes de la fundación por medio de incentivos para que se generen acciones correctivas y acciones preventivas.

- ❖ Tener claramente definido el personal que continuara con la segunda etapa: implementación del Sistema de Gestión de Calidad y colaboradores que intervienen en este proceso.

- ❖ Brindar el apoyo, asesoría y tiempo necesario a la coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad para que realice todas las actividades pertinentes del SGC.

- ❖ Destinar los recursos necesarios para la para la implementación y sostenimiento del SGC en la fundación AMPARO DE NIÑOS "SAN MARCOS" y así continuar con el proceso que se esta dando.

- ❖ Dar inicio a la capacitación de auditores internos pertenecientes a la institución.

- ❖ Hacer las revisiones y modificaciones necesarias a la documentación ya existente.

- ❖ *Generar espacios donde se haga seguimiento y retroalimentación a todos los procesos, procedimientos entre otros documentos existentes en la fundación.*

BIBLIOGRAFIA

- ❖ OLARTE OSORIO, Alexis
Documentación del Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2000 en la E.S.E Hospital Mental Universitario de Risaralda.
Pereira 2005, Trabajo de Grado (Ingeniero Industrial)
Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial. Normalización Técnica.

- ❖ AGUIRRE PAQUE, Juli Andrea y MONSALVE NARANJO, Diana Patricia.
Documentación de la Norma ISO 9001:2000 en la empresa Ing. Civiles Asociados MGC.
Pereira, 2002. Trabajo de Grado (Ingeniero Industrial)
Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial. Normalización Técnica.

- ❖ TABLA GUEVARA, Guillermo. Guía para implementar la norma ISO 9000, para empresas de todo tipo y tamaño. Mc Graw Hill.

- ❖ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN.

Tesis y otros trabajos de grado. Quinta actualización.

ICONTEC: Bogota, 2002.

- ❖ VOHEL, Frank. ISO 9000, Guía de instrumentación para pequeñas y medianas empresas. Mc Graw Hill.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS, ICONTEC. Administración y Aseguramiento de la calidad.

Compendio 2000.

ANEXOS:

- ANEXO A** Direccionamiento Estratégico
- ANEXO B** Caracterización de Procesos
- ANEXO C** Procedimientos
- ANEXO D** Manual de Funciones
- ANEXO E** Formatos
- ANEXO F** Procedimientos Gestión de Calidad
- ANEXO G** Gestión de Calidad
- ANEXO H** Manual de Calidad