

2014



*De la Facultad de Administración de
Empresas, los alumnos:
Luis Felipe Ángel Ramírez
Juan Pablo Arteaga Jaramillo*

APLICACIÓN DE APARTES DE LA NORMA ISO 9001:2008, EN LA CORPORACIÓN ELENA Y JUAN, ENFOCADA EN LA DOCUMENTACIÓN DEL PLAN PADRINO



La importancia de la implementación de un Sistema de Calidad radica en la necesidad de estandarizar sus procesos, documentando cada acción con el fin de garantizar el mejor desempeño en busca del logro misional.

APLICACIÓN DE APARTES DE LA NORMA ISO 9001:2008, EN LA CORPORACIÓN ELENA Y JUAN, ENFOCADA EN LA DOCUMENTACIÓN DEL PLAN PADRINO

**Luis Felipe Ángel Ramírez
Juan Pablo Arteaga Jaramillo**

**Trabajo de investigación presentado para optar al título de:
Administrador de Empresas**

**Asesor Temático:
Marisol Vanegas Caro
Especialista en Alta Gerencia**

**Línea de Investigación
Curso de Profundización en Gestión de Calidad
A Través de Escenarios Múltiples**

**Fundación Universitaria San Martín
Facultad de Administración de Empresas
Sabaneta, Antioquia, Colombia**

2014

Agradecimiento

Todos los agradecimientos son en primer lugar a Dios, por entregarnos la fuerza necesaria y capacidad de alcanzar las metas propuestas.

A nuestros profesores, por todos los conocimientos compartidos y su paciencia, lo cual hizo posible la realización de este trabajo de la mejor forma posible.

*A la **Corporación Elena y Juan** quien nos acogió con las puertas abiertas y nos brindó todas las oportunidades para poner en práctica nuestro conocimiento.*

A la FUSM por implementar un nuevo esquema de trabajo con el cual se pueda apoyar la labor social de la comunidad.

Y a todas las personas que intervinieron en el desarrollo de este curso de profundización, con sus sugerencias, tiempo y dedicación para lograr de la mejor forma la culminación de este trabajo.



NOTA DE ACEPTACION:

Firma del presidente del Jurado

Firma Jurado 1

Firma Jurado 2

Sabaneta, Antioquia, Colombia. Mayo de 2014

RESUMEN

Con el presente trabajo se pretende aplicar todos los conocimientos adquiridos durante el curso de profundización “Gerencia de Procesos y Sistemas de Gestión de la Calidad”, con la finalidad de realizar un acercamiento a la NTC ISO 9001:2008 en la *Corporación Elena y Juan* en su proceso de Plan Padrino.

En este proceso se evidencia ausencia de la mayoría de requisitos de la Norma, por lo cual, se proponen en el desarrollo del trabajo el planteamiento de un direccionamiento estratégico enfocado a la calidad, la caracterización, documentación del proceso y un programa de mejora continua.

Con estas propuestas se quiere acercar a la *Corporación Elena y Juan* a establecer en su proceso de Plan Padrino algunos apartes de la NTC ISO 9001:2008, que redunde en lograr una mayor eficiencia en el desarrollo de sus actividades, una estandarización de sus procesos y unas actividades de mejora continua, con el ánimo aumentar los beneficios brindados a los NNA.

Palabras Claves: Certificación, ICBF, ISO, Gestión de Calidad, Normas

ABSTRACT

The present work is intended to apply all the knowledge acquired during the course of deepening " Process Management Systems and Quality Management " , in order to make an approach to the ISO 9001:2008 NTC in Elena And Juan Corporation in Plan Padrino process .

In this process, the absence of most requirements of the standard evidence, therefore, proposed in the development work of a strategic management approach focused on quality , characterization , process documentation and a program of continuous improvement.

With these proposals is to bring the Elena And Juan Corporation, a possible ISO 9001:2008 NTC certification in the process of Plan Padrino. Enabling them to have greater efficiency in development of its activities, standardization of processes and a continuous improvement activities , with the aim to increase the benefits provided to the NNA .

Keywords: Certification, ICBF, ISO, Quality Management Standards

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN _____	1
ABSTRACT _____	2
LISTA DE TABLAS _____	6
LISTA DE FIGURAS _____	7
LISTA DE GRÁFICAS _____	8
INTRODUCCIÓN _____	9
1. TÍTULO _____	10
2. TEMA _____	11
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA _____	12
3.1 Formulación del Problema _____	13
3.2 Sistematización del Problema _____	13
4. JUSTIFICACIÓN _____	14
4.1 Justificación Teórica _____	14
4.2 Justificación Metodológica _____	14
4.3 Justificación Práctica _____	14
5. OBJETIVOS _____	15
5.1 Objetivo General _____	15
5.2 Objetivos Específicos _____	15

6. MARCO REFERENCIAL	16
6.1 Marco Teórico	16
6.1.1 Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	16
Beneficios de Trabajar con Un SGC	16
6.1.2 Principios de Calidad	17
6.1.3 La Norma ISO 9001	18
6.1.4 Modelo de Gestión de Calidad ISO 9001:2008	19
6.1.5 Antecedentes del Plan Padrino	20
6.1.6 ICBF : Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	23
6.1.7 SNB : Sistema Nacional de Bienestar Familiar	23
6.2 Marco Conceptual	24
7. MARCO METODOLÓGICO	27
8. DESARROLLO DEL TRABAJO	28
8.1 Situación Actual	28
8.2 Análisis de la Situación Actual	31
9. PROPUESTAS	35
9.1 Plan Estratégico	35
9.1.1 Misión	35
9.1.2 Visión	35
9.1.3 Valores	36
9.1.4 Política de Calidad	36
9.1.5 Objetivos de Calidad	37
9.1.6 Mapa de Procesos	37
9.2 Documentación Proceso Plan Padrino	39
9.2.1 Caracterización	39
9.2.2 FLUJO GRAMAS	43
9.2.3 Procesos Documentados	45
9.2.4 Indicadores de Gestión	50

10.	HERRAMIENTA DE MEJORA CONTINUA	51
10.1	Definición del Problema	51
10.2	Medición	52
10.3	Análisis	54
10.4	Solución y Control	55
10.4.1	Voluntariado Externo y los mismos Jóvenes de la Corporación	55
	Control	56
10.4.2	Plantear Indicadores y Metas	57
	Control	58
	Variación mes a mes	58
10.4.3	Actualizar Formato de Vinculación	59
	Control	59
10.4.4	Capacitación de Herramientas Ofimáticas	60
	Control	61
10.4.5	Referenciación de Fundaciones Líderes en Plan Padrino:	61
	Control	62
10.4.6	Involucrar los Padrinos con los Niños de la Corporación	62
	Control	63
11.	CONCLUSIONES	64
12.	RECOMENDACIONES	66
13.	PRESUPUESTO	68
14.	CRONOGRAMA	69
	BIBLIOGRAFÍA	70
	ANEXOS	72
	Anexo. A.EVIDENCIAS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	72

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Fundaciones Que Implementan El Plan Padrino _____	22
Tabla 2. Factores Claves De Éxito De La Corporación Elena Y Juan _____	30
Tabla 3. Matriz FODA De La Corporación Elena Y Juan _____	32
Tabla 4. Matriz MEFI De La Corporación Elena Y Juan _____	33
Tabla 5. Matriz MEFE De La Corporación Elena Y Juan _____	34
Tabla 6. Caracterización Del Proceso Plan Padrino Recaudo De La Corporación Elena Y Juan _____	39
Tabla 7. Caracterización Del Proceso Plan Padrino Compañía De La Corporación Elena Y Juan _____	41
Tabla 8. Documentación Del Proceso Plan Padrino Recaudo De La Corporación Elena Y Juan _____	45
Tabla 9. Documentación Del Proceso Plan Padrino Compañía De La Corporación Elena Y Juan _____	48
Tabla 10. Indicadores Del Proceso Plan Padrino Recaudo De La Corporación Elena Y Juan _____	50
Tabla 11. Indicadores Del Proceso Plan Padrino Compañía De La Corporación Elena Y Juan _____	50
Tabla 12. Solución Y Control _____	55
Tabla 13. Indicadores De Control Del Proceso Plan Padrino _____	57
Tabla 14. Metas Del Proceso Plan Padrino _____	57
Tabla 15. Variación Mes A Mes _____	58
Tabla 16. Presupuestos _____	68

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Principios De La Calidad _____	17
Figura 2. Modelo De Un Sistema De Gestión De La Calidad _____	19
Figura 3. Organigrama Institucional _____	29
Figura 4. Mapa De Procesos De La <i>Corporación Elena Y Juan</i> _____	38
Figura 5. Flujo Grama Del Proceso Plan Padrino Recaudo De La <i>Corporación Elena Y Juan</i> _____	43
Figura 6. . Flujo Grama Del Proceso Plan Padrino Compañía De La <i>Corporación Elena Y Juan</i> _____	44
Figura 7. Espina De Pescado _____	54

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica .1. Relación Ingresos De Pp Vs Egresos Corporación_____	52
Gráfica .2. Participación Ingresos Mes _____	53
Gráfica .3. Ingresos Reales Vs Meta Planteada _____	53

INTRODUCCIÓN

En Colombia se está presentando un crecimiento económico acelerado, con lo cual se están reduciendo los niveles nacionales de pobreza, pero sin embargo siguen presentando falencias en la zona urbana y rural relacionadas con la calidad de vida, distribución de la riqueza, cobertura, movilidad y calidad de los servicios fundamentales de toda persona salud, agua, saneamiento, recreación, educación, vivienda y alimentación.

La *Corporación Elena y Juan* es una entidad sin ánimo de lucro que se dedica a la protección de los derechos fundamentales de NNA y adolescentes que se encuentren en vulnerabilidad. En la Corporación se obtiene algunos recursos financieros a través de un modelo de apadrinamiento, llamado “Plan Padrino”. Con este trabajo de investigación se pretende adaptar algunos requerimientos de las Norma ISO 9001:2008, al direccionamiento estratégico como plan de mejora del Área de Proyectos y de Mercadeo de la Corporación, específicamente en la gestión de proyectos y la promoción institucional del “Plan Padrino”.

El enfoque principal para la Corporación es poder brindarles a los NNA y adolescentes una formación integral, apoyándose en valores que les permitan desarrollarse como personas integrales y que le aporten a la sociedad. Y la Fundación Universitaria San Martín, quiere vincular a sus estudiantes del último semestre de Administración de Empresas como agentes profesionales, que pueden brindar su tiempo y conocimiento, en mejorar los procesos existentes del direccionamiento estratégico en la *Corporación Elena y Juan*.

1. TÍTULO

APLICACIÓN DE APARTES DE LA NORMA ISO 9001:2008, EN LA CORPORACIÓN ELENA Y JUAN, ENFOCADA EN LA DOCUMENTACIÓN DEL PLAN PADRINO

2. TEMA

Aplicación de apartes de la Norma ISO 9001:2008, en la *Corporación Elena y Juan* ubicada en la ciudad de Envigado, durante el primer semestre del año 2014, enfocada en la Documentación del Plan Padrino.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La *Corporación Elena y Juan*, es una entidad sin ánimo de lucro que busca a través de su gestión proporcionar a NNA vulnerables en su integridad, seguridad, alimentación y protección un bienestar, esto lo realiza con la colaboración de personas de buen corazón que buscan ayudar a quien lo necesite.

Hoy en día cuenta con un proceso interno denominado Plan Padrino, el cual busca vincular la mayor cantidad de personas a la Corporación para que la labor que se realiza día a día, sea más fácil y perdure en el tiempo.

Este proceso posee múltiples falencias, entre ellas, la no documentación, guías de cómo se debe establecer el proceso del Plan Padrino, falta de registros que permitan trazabilidad, identificación de los padrinos actuales y potenciales, el control de ingresos y salidas de los NNA de la Corporación. No cuenta con indicadores que midan el proceso y detecten posibles falencias y mejoras que se puedan realizar.

La Corporación en su afán por atender de la mejor manera a los NNA de la Corporación ha dejado a un lado factores importantes para operar, como la seguridad, adecuación de espacios, orden en algunos de sus procesos (manejo de archivos inadecuados), entre otros, los cuales han deteriorado las locaciones, es por esto que se hace necesario evaluar e identificar posibles mejoras a realizar.

3.1 Formulación del Problema

¿Cuenta la *Corporación Elena y Juan* en su proceso de Plan Padrino, y en su direccionamiento estratégico con los elementos necesarios que lo acerquen al cumplimiento de la NTC ISO 9001:2008?

3.2 Sistematización del Problema

¿Posee la *Corporación Elena y Juan* un direccionamiento estratégico claro que contenga misión, visión, valores que den respuesta a los objetivos que desea trazar?

¿Existe en la Corporación política, objetivos de calidad y un mapa de procesos que den cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008?

¿Cuenta la Corporación en su proceso de Plan Padrino, con documentos que soporten su gestión a través de flujo gramas, caracterizaciones, procesos documentados e indicadores?

¿Cuenta con el aporte de una herramienta de mejora continua para generar valor agregado al proceso de Plan Padrino?

4. JUSTIFICACIÓN

4.1 Justificación Teórica

En el presente trabajo de investigación, se pretende hacer un acercamiento del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001: 2008 aplicado al proceso Plan Padrino de la *Corporación Elena y Juan* que contará con un análisis descriptivo que nos acercara al mejoramiento de los procesos administrativos. Con el objetivo de documentar las actividades del proceso con el fin de conservar el conocimiento, la eficiencia, eficacia, de la Corporación.

4.2 Justificación Metodológica

A nivel metodológico, se implementará la entrevista, la observación y el análisis del proceso administrativo, con el objetivo de estructurar los procedimientos e instructivos de las actividades necesarios en el desarrollo de las actividades al interior de la Corporación y del proceso Plan Padrino.

4.3 Justificación Práctica

La práctica del presente proyecto es generar la construcción de la documentación de los procesos basados en la Norma ISO 9001:2008 que permitirá la aplicación de esta misma en los procesos administrativos del Plan Padrino.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

Aplicar apartes de la NTC ISO 9001:2008 en el Plan Padrino existente en la **Corporación Elena y Juan**.

5.2 Objetivos Específicos

Identificar el direccionamiento estratégico de la **Corporación Elena y Juan**

Desarrollar para la **Corporación Elena y Juan** , una política de calidad, objetivos de calidad y mapa de procesos de acuerdo a requisitos de los elementos de la NTC ISO 2001:2008.

Formular una caracterización de los procesos del Plan Padrino.

Construir un plan de mejora continua para el proceso de Plan Padrino en la Corporación Elena y Juan

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 Marco Teórico

6.1.1 Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

“Un Sistema de Gestión de la Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas.” (Yáñez, C., 2008)

Beneficios de Trabajar con Un SGC

*“Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece.
Atención amable y oportuna a sus usuarios.
Transparencia en el desarrollo de procesos.
Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes.
Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones.
Integración del trabajo, en armonía y enfocado a procesos.
Adquisición de insumos acorde con las necesidades.
Delimitación de funciones del personal.
Mejores niveles de satisfacción y opinión del cliente.
Aumento de la productividad y eficiencia.
Reducción de costos.
Mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo.
Una ventaja competitiva, y un aumento en las oportunidades de ventas.”*
(Yáñez, C., 2008)

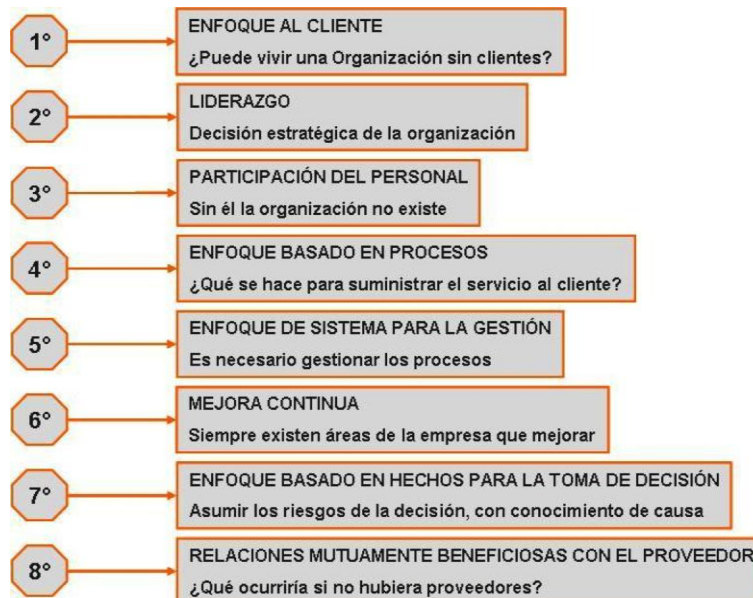
6.1.2 Principios de Calidad

“Los principios de la calidad son el pilar de un SGC, cualquiera que sea su clase, ya que si una empresa implementa estos principios está cumpliendo con cualquier norma certificable. Además dichos principios pueden ser usados por los gerentes ejecutivos como marco para guiar a sus organizaciones hacia un desempeño mejorado.

Los ocho principios de la gestión de la calidad están definidos en la Norma ISO 9000:2005 denominada *Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario* y en la Norma ISO 9004:2000 cuyo nombre es *Sistemas de Gestión de la Calidad, Directrices para la mejora del desempeño*.

Los ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño. (Ver figura 1.) ” (Yáñez, C. 2008)

Figura 1. Principios de la Calidad



Fuente: SENAVIRTUAL. Evolución de la calidad. Módulo 1 de formación: Fundamentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Curso ISO 9000. Semana 1. Colombia. 2009

6.1.3 La Norma ISO 9001

“La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).” (Yáñez, C., 2008)

Se puede consultar las Normas ISO 9001: 2008, en los siguientes enlaces de internet, en especial los Capítulos 4, 5, 6 y 8:

Normas9000.com. Herramientas para Sistemas de Calidad ISO 9001.Sistema de Gestión de la Calidad, Normas ISO 9000: 2008: Capítulos 4, Requisitos Generales. Disponible:
<http://www.normas9000.com/iso-9000-8.html>

Normas9000.com. Herramientas para Sistemas de Calidad ISO 9001.Sistema de Gestión de la Calidad, Normas ISO 9000: 2008: Capítulos 5, Responsabilidad de la Dirección.
Disponible en: <http://www.normas9000.com/iso-9000-14.html>

Normas9000.com. Herramientas para Sistemas de Calidad ISO 9001.Sistema de Gestión de la Calidad, Normas ISO 9000: 2008: Capítulos 6, Gestión de los Recursos. Disponible:
<http://www.normas9000.com/iso-9000-24.html>

Normas9000.com. Herramientas para Sistemas de Calidad ISO 9001.Sistema de Gestión de la Calidad, Normas ISO 9000: 2008: Capítulos 8 Medida, Análisis y Mejora. Disponible:
<http://www.normas9000.com/iso-9000-51.html>

6.1.4 Modelo de Gestión de Calidad ISO 9001:2008

“El modelo está basado en los requisitos del cliente como entrada (Inputs) a los procesos. Estos requisitos se transforman en productos (Outputs), que esperamos satisfagan las necesidades del cliente.

En la transformación de Inputs en Outputs aparecen 4 procesos principales (que consideran también subprocesos).

Responsabilidad de la Dirección

Gestión de los recursos

Realización del producto

Medición, análisis y mejora

Estos cuatro (4) procesos del modelo forman las cuatro (4) cláusulas claves de la Norma ISO 9001:2008. “ (Torres Porrás, J. E., 2013)

Estos cuatro (4) procesos del modelo forman las cuatro (4) cláusulas claves de la Norma ISO 9001:2008. “ (Torres Porrás, J. E., 2013)

Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad



Fuente: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Modelo de un sistema de gestión de la calidad. ICONTEC, 2008, (NTC ISO 9001) [Folleto].

6.1.5 Antecedentes del Plan Padrino

Plan Padrino nació en Enero de 1999 con el objetivo inicial de contribuir con la reconstrucción de las instituciones educativas afectadas por el terremoto ocurrido en el Eje Cafetero. A través de la creación de alianzas estratégicas para la gestión de recursos del sector privado, las ONG y la cooperación internacional, Plan Padrino apoyó el desarrollo de proyectos específicos de infraestructura y dotación de estas instituciones. SENA VIRTUAL

De acuerdo al documento del ICBF se determinan ciertos lineamientos para la implementación del plan padrino

a) Definición del Plan Padrino: El Plan Padrinos es una estrategia de apoyo dirigida a niños, niñas y adolescentes en proceso de restablecimiento de derechos con declaratoria de vulnerabilidad o adaptabilidad, con el fin de fortalecer su proyecto de vida mediante construcción de vínculos, aporte económico y/o material, acompañado o no de salidas en un día (sin pernoctar), visitas a la institución o al Hogar Sustituto, comunicación escrita o telefónica concertadas con la Autoridad Administrativa.

Si hay interés en compartir con los niños, niñas o adolescentes más de un día, es decir fines de semana y vacaciones, los interesados deberán constituirse como Hogar Amigo y ajustarse a dicho lineamiento.

b) Situaciones por las Cuales se Constituyen las Familias Padrinas: Personas nacionales o extranjeras que ofrecen aportes de recursos, en dinero o en especie, con destino a NNA en

situación de restablecimiento de derechos, los cuales serán invertidos en sus necesidades especiales.

Personas nacionales o extranjeras que ofrecen ser un soporte afectivo para los NNA en protección, mediante visitas a la institución donde se encuentran ubicados y/o establecer comunicación telefónica, escrita o por correo electrónico, previamente autorizada por el Defensor de Familia o autoridad competente. Este padrinzgo requiere de proceso de selección.

c) Criterios De Selección De Padrinos : Para personas nacionales o extranjeras que ofrecen aporte económico o material:

Participación voluntaria en el Plan Padrinos.

Ser mayor de 18 años de edad.

Ser adulto sin antecedentes jurídicos o penales

Tener idoneidad física, social, mental y moral.

Para personas nacionales o extranjeras que ofrecen comunicación, visitas a la Institución donde NNA se encuentran ubicados, o acompañamiento en actividades lúdicas, culturales y recreativas hasta por un día (sin pernoctar):

Participación voluntaria en el Plan Padrinos.

Adultos nacionales y/o extranjeros bien sea individualmente o como grupo

familiar con edades entre los 25 y 65 años

Adultos sin antecedentes jurídicos o penales

Idoneidad física, social, mental y moral.

Participar de la evaluación y selección a cargo de un equipo de profesionales del área jurídica y psicosocial del ICBF.

Disponibilidad de tiempo para compartir con los niños, niñas y adolescentes

d) Compromisos de las personas o familias vinculadas al Plan Padrinos:

Participar en los eventos de información y capacitación realizados por el ICBF o autoridad competente.

Aceptar el seguimiento del ICBF o de la autoridad competente.

Acatar el Código de Ética o de conducta respecto de los niños, niñas y adolescentes de protección.

No esperar ni generar compromiso de retribución económica por parte del ICBF o autoridad competente.

Las siguientes fundaciones son líderes en el programa de Plan Padrino, en Colombia

Tabla 1. Fundaciones que implementan el Plan Padrino

Nombre	Año de Fundación	Razón Social	Página Web	Modelo Exitoso	
				SI	NO
FAN	1964	Fundación de Atención a la Niñez - FAN	http://www.fan.org.co/haz-partede-nuestra-fantasia/plan-padrino	X	
PAN	2012	Fundación PAN	http://www.fundacionpan.org/web/planes.php?Id_plan=1	X	
PIES DESCALZOS	1997	Fundación Pies Descalzos	http://www.fundacionpiesdescalzos.com/es/ayudanos/plan-padrino.html	X	
MI SANGRE	2006	Fundación Mi Sangre	http://fundacionmisangre.org	X	

Elaborada por: los autores del proyecto

6.1.6 ICBF : Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, creado en 1968, es una entidad del estado colombiano, que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias en Colombia.

ICBF con sus servicios brinda atención a niños y niñas, adolescentes y familias, especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, insolvencia o vulneración de sus derechos.

La Entidad cuenta con 33 regionales y 206 centros zonales en todo el país, llegando a más de 8 millones de colombianos con sus servicios.

Para poder acceder al otorgamiento de Licencia del ICBF, es necesario cumplir con los siguientes requerimientos, los cuales se pueden consultar en el siguiente enlace en internet:

República de Colombia, Departamento para la Prosperidad Social, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF: El Instituto: Aseguramiento a la Calidad. Documentos Relacionados (lado derecho de la página web).

6.1.7 SNBF : Sistema Nacional de Bienestar Familiar

El SNBF es el sistema administrativo nacional para promover la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas de infancia y adolescencia.

El propósito del SNBF es coordinar las actividades que realizan las organizaciones públicas y privadas relacionadas con la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar. Además de esto, busca articular a las entidades responsables de la protección integral de NNA y el fortalecimiento familiar; en los ámbitos nacional, departamental, distrital, municipal y resguardos o territorios indígenas.

El SNBF lo constituyen las entidades del Estado responsables de la protección integral de NNA. También la constituyen aquellas instituciones privadas, del tercer sector y de la cooperación internacional que hayan manifestado su interés de ser parte del mismo y que además, cuenten con líneas de acción nacional o territorial respecto de la infancia y la adolescencia, o que desarrollen actividades relacionadas con el servicio público de bienestar familiar.

El SNBF se coordinará funcionalmente con los Sistemas Nacionales de Derechos Humanos, Protección Social, Educación y Justicia y demás Sistemas que tengan funcionamiento y competencias relacionadas con la protección integral de NNA.

6.2 Marco Conceptual

Acción correctiva: decisión tomada para modificar o eliminar una brecha del proceso u otra situación detectada que pueda generar algún riesgo.

Acción preventiva: es una decisión tomada para mitigar un problema potencial que afecta la organización.

Calidad: conjunto de propiedades o características de un producto, servicio, sistema o proceso, que permite diferenciarlo de los otros.

Conformidad: cuando se está de acuerdo con alguna decisión, situación o proceso particular de la organización.

Documento: escrito o narrativa que describe algún proceso o actividad de la organización.

Documentación: acción que permite definir y diseñar las actividades que materializan un la ejecución de un proceso y que a su vez hacen parte de un sistema de gestión de la calidad de una organización.

ISO: Organización Internacional de Normalización (Internacional Standard Organization).

Mapa de procesos: es un sistema gráfico que permite ver una visión general de la organización; en donde se representan los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

Mejora continua: actividades que se realizan con la finalidad de mejorar los procesos de una organización generando optimizaciones, reducción en costos y aprovechamiento de los recursos.

Misión: es la razón de ser de la existencia de una organización. Define: quienes son, a que se dedican, porqué y para que lo hacen, para quienes lo hacen y cómo lo logran.

No conformidad: cuando no se está de acuerdo con alguna decisión, situación o proceso particular de la organización..

Norma Técnica Colombiana NTC: Norma técnica aprobada o adoptada como tal por el organismo nacional de normalización, teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en el código de buena conducta para la elaboración, adopción y aplicación de normas de la OMC.

Objetivo de la calidad: son los planteamientos que apoyan la misión y visión de una empresa y se enfocan en el poder alcanzar la visión.

Política de la calidad: son las normas o bases que adopta una organización y sobre las cuales se debe mover, teniendo en cuenta la cultura organización para y las expectativas para definirlas.

Procedimiento: es la forma específica de cómo se debe realizar una actividad o un proceso.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, con la finalidad de transformar las entradas en productos o servicios.

Registro: es un documento que muestra los resultados obtenidos o las evidencia de actividades desempeñadas con anterioridad.

Requisito de calidad: condición que se refiere a las características inherentes de un producto, proceso o sistema en la organización que debe estar en capacidad de cumplir.

Sistema: Es un conjunto ordenado de componentes o elementos interrelacionados, cuya finalidad es la consecución de los objetivos propuestos en un plan.

Trazabilidad: Capacidad para rastrear o seguir toda la historia de un proceso o actividad, con la finalidad de poder realizar gestión sobre este.

Visión: Es una imagen a futuro de cómo se desea que sea la empresa.

7. MARCO METODOLÓGICO

En presente trabajo se realizó un estudio descriptivo que permitió examinar los componentes más relevantes de la **Corporación Elena y Juan**, ya que se debieron identificar los procesos y posteriormente los procedimientos y las actividades que estaban presentes en la misma.

Se usaron métodos que permitieron la recolección de toda la información necesaria como la observación, entrevistas y acompañamiento por parte de los colaboradores de la **Corporación Elena y Juan** .

8. DESARROLLO DEL TRABAJO

8.1 Situación Actual

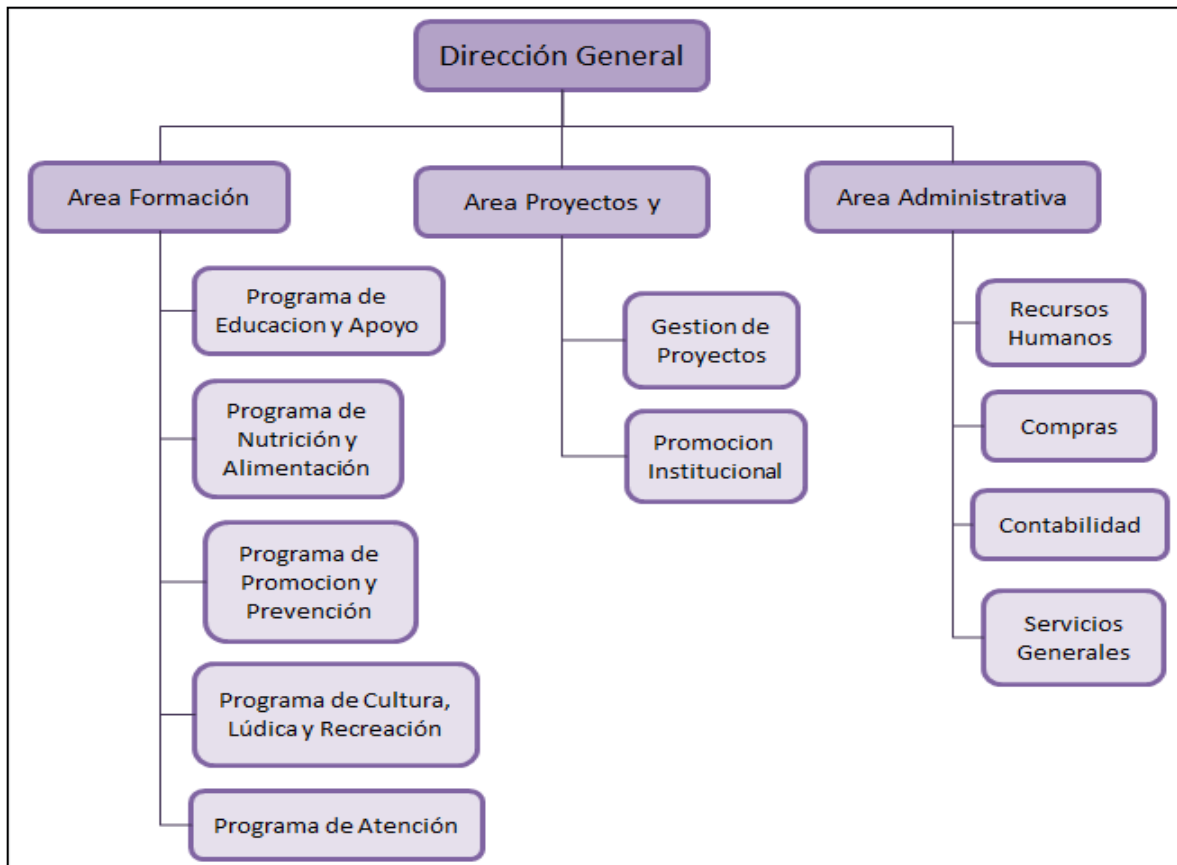
En la *Corporación Elena y Juan* dentro de su planeación estratégica se cuenta con elementos de planeación estratégica

Misión: “Nuestra misión está en proporcionar las condiciones físicas afectivas y sociales que faciliten el crecimiento y desarrollo integral de los menores en situación de riesgo. Promover el desarrollo de sus capacidades individuales mediante una asistencia educativa y pedagógica estructurada en valores y contribuir a la prevención y promoción de la salud”

Visión: “Ser en el año 2017, una Institución líder en la formación integral de NNA, víctimas de violación de sus derechos fundamentales. Se reconocidos local e internacionalmente, por brindarles a ellos oportunidades de desarrollo e inclusión social, mejorando su calidad de vida”.

La *Corporación Elena y Juan* , cuenta con un organigrama definido. (Ver figura 3)

Figura 3. Organigrama Institucional



Fuente: Suministrado por la Corporación Elena y Juan .

Dentro de su planeación estratégica la Corporación no cuenta con unos valores institucionales definidos, política de calidad, objetivos de calidad, mapa de procesos establecidos, adicionalmente se evidencia en sus procesos la falta de caracterización, flujo gramas, documentación e indicadores de estos.

Historia: La *Corporación Elena y Juan* es una entidad con una trayectoria de 22 años dedicada a protección de la infancia en condiciones de pobreza, abandono, maltrato, abuso sexual, con alto nivel de vulnerabilidad y falta de oportunidades, brindando a los 164 NNA una formación integral soportada en 5 pilares fundamentales los cuales son: salud, alimentación,

educación, vivienda y recreación, todo esto gracias a la colaboración de personas caritativas y bondadosas que con su aportes hacen posible tan maravillosa laborar.

A continuación se muestran los factores claves de éxitos que encontraron en la Corporación para luego ser evaluados y determinar las estrategias adecuadas (Ver tabla 2)

Tabla 2. Factores claves de éxito de la Corporación Elena y Juan

Fortalezas	Oportunidades
Fe en Dios	Conseguir mas donaciones
La infraestructura física	Incrementar asociados al Plan Padrino
Optimización de los recursos	Crece la estrategia de mercadeo
La experiencia de 22 años	Obtener el reconocimiento del ICBF
Trabajo en equipo	Obtener mas ayuda de la empresa privada
La formación integral de los NNA	
Debilidades	Amenazas
Poca señalización de las instalaciones	La no certificación del ICBF
Procesos no estandarizados	La informalidad de algunos procesos
Procesos no documentados	El poco reconocimiento de la competencia
Poco personal administrativo	Desconocimiento de las normas vigentes
Poco personal de apoyo	Poco ayuda recibida del estado
Poco mercadeo de la Corporación	Quedarse sin la ayuda de las personas
	Posibilidad de ocurrencia de accidentes.

Elaborada por: los autores del proyecto

8.2 Análisis de la Situación Actual

Después de evaluar la situación actual de la Corporación, se evidencia que hace falta construir y analizar el plan estratégico bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008, los cuales hacen posible su entendimiento.

Para esta evaluación se consideran los siguientes aspectos:

Misión


- ¿Quiénes somos?
- ¿A qué nos dedicamos?
- ¿Por qué y para qué hacemos lo que hacemos?
- ¿Para quién lo hacemos?
- ¿Cómo lo hacemos?
- ¿En qué nos diferenciamos?

Visión

- ¿Qué y cómo queremos ser dentro de x años?
- ¿En qué nos queremos convertir?
- ¿Para quién trabajamos?
- ¿En qué nos diferenciamos?
- ¿Qué valores respetamos?

Con el análisis de los factores claves de éxito que posee la Corporación a nivel interno y externo, se construyen las matrices FODA, MEFI y MEFE, para determinar cómo se encuentra la Corporación y que estrategias se pueden desarrollar para optimizar sus procesos.

Tabla 3. Matriz FODA de la Corporación Elena y Juan

MATRIZ FODA		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
		1. Fe en Dios 2. La infraestructura física 3. Optimización de los recursos 4. La experiencia de 22 años 5. Trabajo en Equipo 6. La formación integral de los NNA
OPORTUNIDADES	Estrategias FO	Estrategias DO
1. Conseguir mas donaciones 2. Incrementar asociados al Plan Padrino 3. Crecer la estrategia de mercadeo 4. Obtener el reconocimiento del ICBF 5. Obtener mas ayuda de la empresa privada	(F4 ,O2) Aprovechar la experiencia de 22 años en el medio para incrementar las personas asociadas al Plan Padrino. (F2,O4) Reorganizar los espacios físicos para acercarse a la certificación el ICBF	(D1, O4) Realizar la señalización de la Corporación para acercarnos a obtener la licencia del ICBF. (D5, O2)Aprovechar el incremento de asociados a Plan Padrino para aumentar el personal de apoyo de la organización.
AMENAZAS	Estrategias FA	Estrategias DA
1. La no certificación del ICBF 2. La informalidad de algunos procesos 3. El poco reconocimiento de la competencia 4. Desconocimiento de las normas vigentes 5. Poco ayuda recibida del estado 6. Quedarse sin la ayuda de las personas 7. Posibilidad de ocurrencia de accidentes.	(F1, A6) Nunca dejar de tener fe en Dios para no desfallecer en que las ayudas de externos llegaran.	(D1, A7) Por la falta de señalización en la Corporación, que ocurra algún accidente a los NNA.

Elaborada por: los autores del proyecto

Tabla 4. Matriz MEFI de la Corporación Elena y Juan

MATRIZ EVALUACION DE FACTORES INTERNOS				
FACTORES CLAVES DE ÉXITO		PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADOS
Fortalezas		3-4		
1	Fe en Dios	0,08	3	0,24
2	La infraestructura física	0,1	4	0,40
3	Optimización de los recursos	0,06	3	0,18
4	La experiencia de 22 años	0,08	4	0,32
5	Trabajo en equipo	0,1	4	0,40
6	La formación integral de los NNA	0,2	4	0,80
Debilidades		1-2		
7	Poca señalización de las instalaciones	0,09	2	0,18
8	Procesos no estandarizados	0,1	2	0,20
9	Procesos no documentados	0,07	2	0,14
	Poco personal administrativo	0,04	1	0,04
	Poco personal de apoyo	0,04	1	0,04
	Poco mercadeo de la Corporación	0,04	1	0,04
Total		1.00		2,98

Elaborada por: los autores del proyecto

Tabla 5. Matriz MEFE de la Corporación Elena y Juan

MATRIZ EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS				
FACTORES CRITICOS DE ÉXITO		PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADOS
Oportunidades		1-4		
1	Conseguir mas donaciones	0,1	4	0,4
2	Incrementar asociados al Plan Padrino	0,2	4	0,8
3	Creceer la estrategia de mercadeo	0,08	3	0,24
4	Obtener el reconocimiento del ICBF	0,08	3	0,24
5	Obtener mas ayuda de la empresa privada	0,05	1	0,05
Amenazas				
6	La no certificación del ICBF	0,1	4	0,4
	La informalidad de algunos procesos	0,04	1	0,04
	El poco reconocimiento de la competencia	0,07	3	0,21
	Desconocimiento de las normas vigentes	0,07	3	0,21
	Poco ayuda recibida del estado	0,05	1	0,05
	Quedarse sin la ayuda de las personas	0,1	4	0,4
	Posibilidad de ocurrencia de accidentes.	0,06	2	0,12
Total		1.00		3,16

Elaborada por: los autores del proyecto

9. PROPUESTAS

9.1 Plan Estratégico

Con los elementos suministrados en el curso de profundización, se elabora una propuesta para el plan estratégico que apunta al cumplimiento de los objetivos y a los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008, genera en los integrantes de la Corporación un compromiso a seguir.

9.1.1 Misión

Somos la *Corporación Elena y Juan* dedicada a proteger y defender los derechos fundamentales que han sido vulnerados a los NNA del área metropolitana y el valle de aburrá, con el objetivo de ofrecerles las condiciones necesarias para su desarrollo, crecimiento y formación integral, todo esto gracias a las donaciones de las personas (y/o entidades), con el objetivo de inculcar valores como el amor, la amistad y la ayuda desinteresada por el otro, con propósitos de que nuestros NNA se conviertan en personas ejemplares de nuestra sociedad. Todo esto ejecutando las actividades de los procesos con calidad para garantizar la satisfacción de todos los implicados en la Corporación.

9.1.2 Visión

Seremos en el 2019 una Corporación avalada por el ICBF con una infraestructura adecuada para acoger la mayor cantidad de NNA, convirtiéndonos en una Corporación ejemplar en toda Antioquia para formar personas con ética y valores reconocidos por la sociedad, siempre pensando en el bienestar de nuestros NNA, rescatando esos valores y comportamientos que están perdidos en nuestra sociedad.

9.1.3 Valores

Amor: Es el principio que crea y sustenta las relaciones humanas con dignidad y profundidad.

Disciplina: Es cumplir las órdenes de los superiores, para inculcar a los NNA buenos hábitos.

Fe: Es la fuerza que lleva a poseer creencia para la superación de dificultades con la ayuda de Dios todo poderoso.

Igualdad: Es aquel que todos los seres humanos deberíamos tener para no discriminar o ser discriminados, ya que todos tenemos derecho a ser reconocidos como iguales ante la sociedad y ante la ley y por lo tanto disfrutar y gozar de todos los derechos que se nos otorgan, sin importar nuestro origen, raza, sexo o creencias religiosas.

Respeto: Consiste en aceptar y comprender las diferentes formas de actuar y pensar de otro ser humano, siempre y cuando no contravengan ninguna norma o derecho fundamental. Respetar a otra persona es ponerse en su lugar, tratar de entender qué es lo que lo motiva y en base a eso ayudarlo si fuera el caso.

Solidaridad: Hace propias las dificultades y problemas de los demás, buscando la manera de ayudar.

9.1.4 Política de Calidad

En *Corporación Elena y Juan* nos enfocamos en proteger y defender los derechos fundamentales de los menores en situación de vulnerabilidad, brindándoles las condiciones necesarias para su desarrollo, crecimiento y formación integral, a través de ayudas y donaciones de personas e instituciones vinculadas desinteresadamente a esta importante causa. Mediante la

gestión de actividades de manera planificada, permanente y buscando siempre mejorar el desempeño de las procesos, para la satisfacción de nuestros NNA.

9.1.5 Objetivos de Calidad

Generar el cumplimiento del plan general de infraestructura en un 50%, con base en los lineamientos y estándares de calidad del ICBF.

Fomentar actividades en asociación con otras entidades, para capacitar y concientizar a los familiares de los menores, y que puedan brindarle las condiciones necesarias a sus NNA a largo plazo.

Aumentar las alianzas estratégicas en un 40% para obtener mayores recursos e impulsar nuevos proyectos para el bienestar de los NNA.

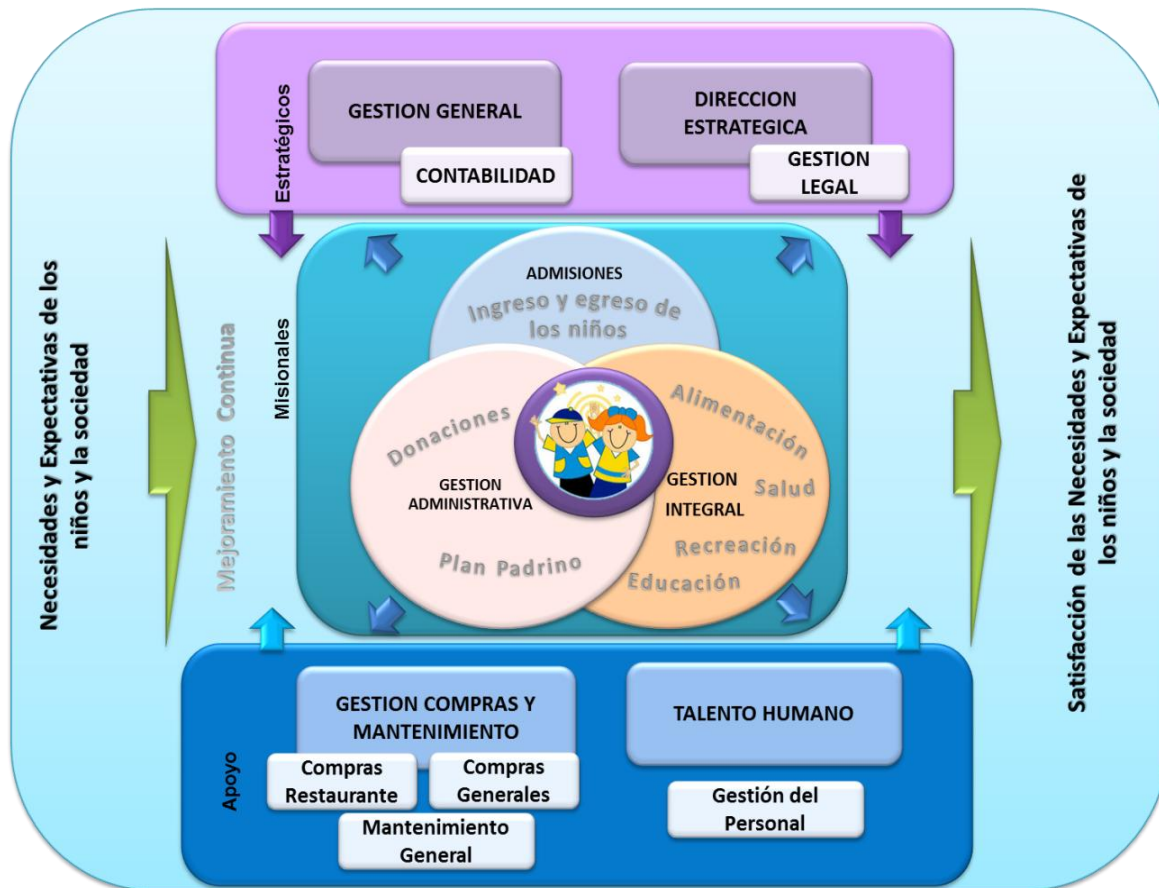
Fortalecer la gestión del desempeño de nuestro equipo humano, fundamentado en las competencias necesarias para el cumplimiento de los procesos y la misión institucional.

Participar e incidir en el diseño, formulación, aplicación y evaluación de acciones de políticas públicas locales y regionales a favor de la niñez, la juventud y la familia.

9.1.6 Mapa de Procesos

Para la *Corporación Elena y Juan* se establece un mapa de procesos que reúne todos los elementos que allí se ven constituidos, en este se plasman los procesos y subprocesos que existen y aportan al buen funcionamiento de las labores. (Ver Figura 4)

Figura 4. Mapa de Procesos de la Corporación Elena y Juan




Elaborada por: los autores del proyecto

Se elabora para el proceso de Plan Padrino la documentación que permitirá estructurar las actividades que se desarrollan para garantizar su entendimiento

9.2 Documentación Proceso Plan Padrino

9.2.1 Caracterización

Tabla 6. Caracterización del Proceso Plan Padrino Recaudo de la Corporación Elena y Juan

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO				Código:	COD-01
					Versión:	01
					Fecha:	Abril de 2014
MACROPROCESO:	PROCESO ADMINISTRATIVO		RESPONSABLES:		Directora de Proyectos	
PROCESO:	MERCADEO: Plan Padrino "Recaudo"		ALCANCE:		Inicia: Solicitud de la persona interesada Finaliza: Se envía tarjeta de agradecimiento al nuevo asociado	
OBJETIVO:	Documentar y evaluar el proceso Plan Padrino "Recaudo" para ayudar en la estandarización y formalización del proceso.					
PROVEEDORES	ENTRADAS	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	ACTIVIDADES	SALIDAS	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	CLIENTES
Persona interesada en apadrinar un niño en la Corporación	La donación que la persona dará a la Corporación para ayudar a un niño.	Que la persona económicamente pueda realizar la donación del dinero pactado.	Asesoría y acompañamiento al interesado Diligenciamiento del formato de autorización de debito Diligenciamiento de información en las planillas de débitos y matriz de la Corporación Realización del debito automático	La donación efectiva de la persona para apadrinar un niño	Que el cliente tenga fondos al momento de debito.	Directora de Proyectos
RIESGO DEL PROCESO			DOCUMENTOS DE APOYO			
La no realización éxito del debito automático Mala información en el formato de vinculación			Tarjeta de bienvenida nuevos asociados, tarjeta de agradecimiento a donantes			
Ingreso errado de los datos del asociado			REGISTROS			
			Formato de asociación Plan Padrino, Planilla de débitos automáticos, Planilla matriz de control			


Elaborada por: los autores del proyecto

Continuación Tabla 6, Caracterización del Proceso Plan Padrino Recaudo de la Corporación Elena y Juan

REQUISITOS	INDICADORES DE CONTROL DEL PROCESO			
LEGALES	NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
No Aplica	NNA apadrinados	# de NNA apadrinados/ # NNA totales en la Corporación	Mensual	Directora de Proyectos
NORMATIVOS	Incremento Plan Padrino	# de padrinos últimos mes / # de padrinos mes actual	Mensual	Directora de Proyectos
NTC numerales: 4,2,1 - 5,5,2 - 7,2,2 - 7,5,3	Débitos Éxitos	# de débitos éxitos/ # de débitos totales	Mensual	Directora de Proyectos
CARGOS INVOLUCRADOS		RECURSOS		SUBPROCESOS RELACIONADOS
DIRECTORA GENERAL		COMPUTADOR		
ASISTENTE DE DIRECCION		IMPRESORAS		
DIRECTORA PROYECTO		OFICINAS		
		EMPLEADOS		

Elaborada por: los autores del proyecto

Tabla 7. Caracterización del proceso Plan Padrino Compañía de la Corporación Elena y Juan

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			Código:	COD-02	
				Versión:	01	
				Fecha:	Abril de 2014	
MACROPROCESO:	PROCESO ADMINISTRATIVO		RESPONSABLES:	Directora General		
PROCESO:	MERCADEO: Plan Padrino "Compañía"		ALCANCE:	Inicia: Solicitud de la persona interesada y recomendación		
				Finaliza: Retorno del NNA a la Corporación		
OBJETIVO:	Documentar y evaluar el proceso Plan Padrino "Compañía" para ayudar en la estandarización y formalización del proceso.					
PROVEEDORES	ENTRADAS	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	ACTIVIDADES	SALIDAS	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	CLIENTES
Persona interesada en apadrinar un NNA en la Corporación en el plan compañía	Solicitud de la persona interesada y de quien es referido	Que la persona interesada cumpla los requisitos exigidos y cuenta con la respectiva referenciación.	Acompañamiento y diligenciamiento de la hoja de vida del interesado. Conversatorio de los aspirantes con la dirección de la Corporación. Reunión del comité directivo para evaluar las solicitudes de los interesados. Acuerdo de las dos partes sobre las condiciones del Plan Padrino "Compañía".	Retorno del NNA a la Corporación	Que la persona cumpla con los requisitos pactados al momento de reintegrar el NNA.	Directora General
RIESGO DEL PROCESO			DOCUMENTOS DE APOYO			
Incumplimiento de los acuerdos pactados por los aspirantes y la Corporación Extravió de los menores en poder de los padrinos			Hoja de vida de los aspirantes, Material obtenido en la entrevista			
			REGISTROS			
			Permiso de los padres de los NNA, Formato de responsabilidad firma por padrinos ante la Corporación			
REQUISITOS		INDICADORES DE CONTROL DEL PROCESO				
LEGALES		NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	
No Aplica		NNA en Plan Compañía	# de NNA vinculadas a Plan Padrino Compañía/ # de NNA totales Corporación.	Mensual	Directora de Proyectos	
NORMATIVOS		Aceptación y Rechazos	# de solicitudes aprobadas/ # de solicitudes totales	Mensual	Directora de Proyectos	
NTC numerales: 4,2,1 - 5,5,2 - 7,2,2 - 7,5,3						

Elaborada por: los autores del proyecto

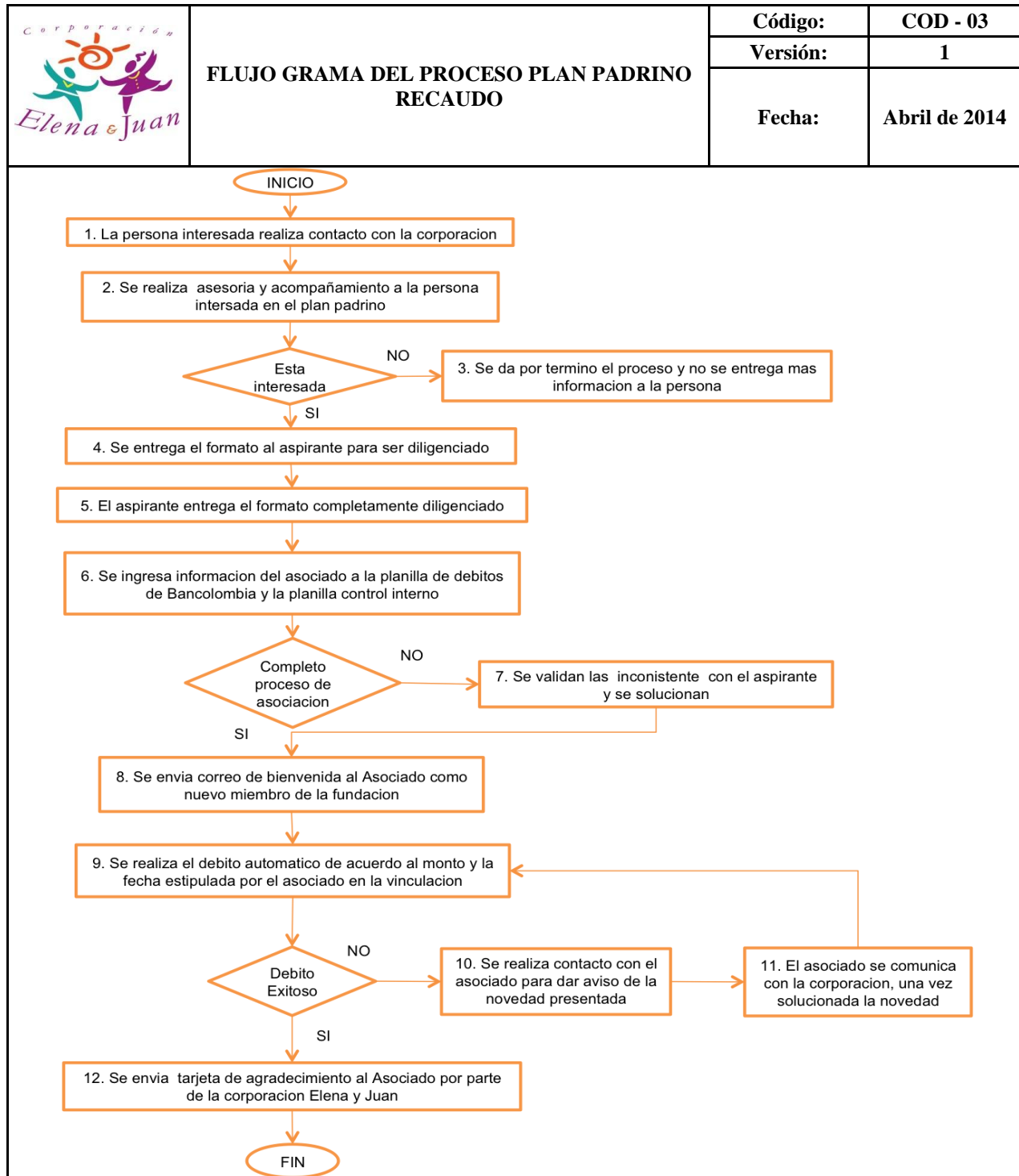
Continuación Tabla 7, Caracterización del proceso Plan Padrino Compañía de la Corporación Elena y Juan

CARGOS INVOLUCRADOS	RECURSOS	SUBPROCESOS RELACIONADOS
DIRECTORA GENERAL	COMPUTADOR	
ASISTENTE DE DIRECCION	IMPRESORAS	
DIRECTORA PROYECTO	OFICINAS	
	EMPLEADOS	

Elaborada por: los autores del proyecto

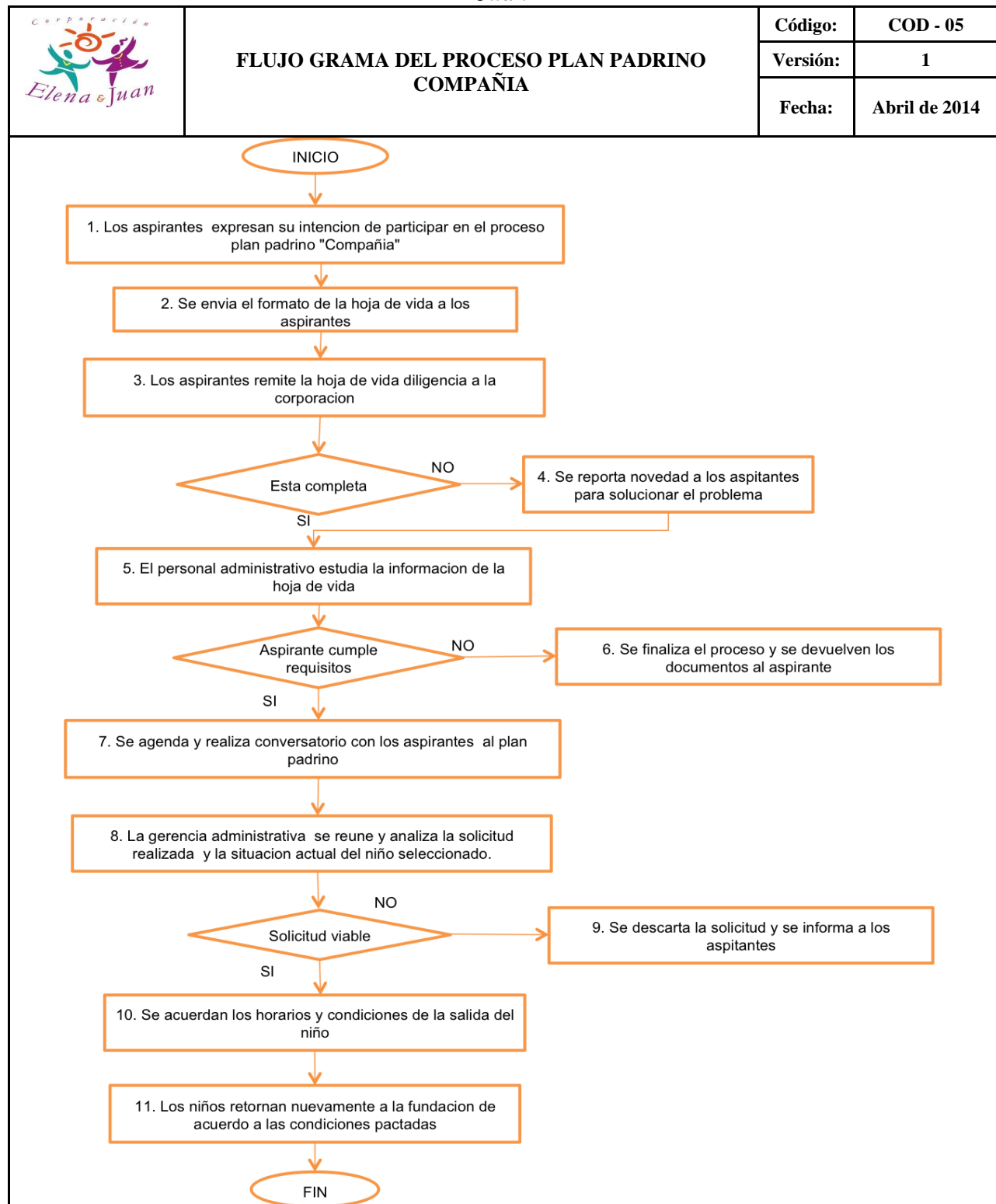
9.2.2 FLUJO GRAMAS

Figura 5. Flujo grama del proceso Plan Padrino Recaudo de la Corporación Elena y Juan



Elaborada por: los autores del proyecto


Figura 6. . Flujo grama del proceso Plan Padrino Compañía de la Corporación Elena y Juan



Elaborada por: los autores del proyecto

9.2.3 Procesos Documentados

Tabla 8. Documentación del proceso Plan Padrino Recaudo de la Corporación Elena y Juan

	DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO PLAN PADRINO RECAUDO	Código:	COD - 04
		Versión:	1
		Fecha:	Abril de 2014
<p>1. La persona interesada realiza contacto con la Corporación.</p> <p>1.1 La persona interesada en volverse asociados a través del Plan Padrino realiza el contacto con el encargado en la Corporación por cualquier medio.</p> <p>2. Se realiza asesoría y acompañamiento a la persona interesada en el Plan Padrino.</p> <p>2.1 El funcionario de la Corporación escuchan todas las inquietudes y las preguntas que la persona tienen sobre el proceso.</p> <p>2.2 El funcionario de la Corporación responde y retroalimenta al interesado sobre las inquietudes antes planteadas.</p> <p>2.3 El funcionario de la Corporación entrega todos los detalles y la información necesaria para ingresar al Plan Padrino.</p> <p>2.4 Se plantea la siguiente pregunta ¿Está Interesada? Si la respuesta es SI por favor pase al numeral 4, si la respuesta es NO por favor continúe con el numeral 3.</p> <p>3. Se da por terminado el proceso y no se entrega más información a la persona.</p> <p>3.1 Se realiza el cierre de la asesoría y no se entrega más información sobre el proceso, solo se le entrega a la persona la información de la Corporación por sin cambia de parecer y se quiere comunicar de nuevo con la Corporación.</p> <p>4. Se entrega el formato al aspirante para ser diligenciado.</p> <p>4.1 La persona encargada en la Corporación entrega el formulario físico al aspirante.</p> <p>4.2 La persona interesada diligencia completamente el formato.</p> <p>5. El aspirante entrega el formato completamente diligenciado.</p> <p>5.1 La persona interesada entrega el formato a la persona encargada en la Corporación.</p>			

6. Se ingresa la información del asociado a la planilla de débitos de Bancolombia y la planilla de control interno.

6.1 El funcionario de la Corporación ingresa los datos del nuevo afiliado a la planilla en Excel suministrada por Bancolombia para realizar el débito automático.

6.2 El funcionario de la Corporación ingresa los datos del nuevo afiliado a la planilla en Excel de control interno.

6.3 Se plantea la siguiente pregunta ¿Completo proceso de asociación? Si la respuesta es SI por favor pase al numeral 8, si la respuesta es NO por favor continúe con el numeral 7.

7. Se validan las inconsistencias presentadas en el proceso de asociación y se solucionan.

7.1 Después de realizar la actualización de los dos formatos se notifican las novedades que se presenten a los aspirantes.

7.2 El funcionario de la Corporación una vez reciba las correcciones de las novedades procede a solucionarlas y continuar el proceso.

8. Se envía correo de bienvenida al asociado como nuevo miembro de la Corporación.

8.1 El funcionario de la Corporación construye correo con la tarjeta de bienvenida y la información del nuevo asociado.

9. Se realiza el débito automático de acuerdo al monto y la fecha estipulada por el asociado en la vinculación.

9.1 Después de haber llenado el archivo de débito de Bancolombia el funcionario de la Corporación procesa a enviar la información y se realiza el débito automático.

9.2 De acuerdo a la fecha estipulada por los asociados nuevos y viejos se realiza el débito los días 15 y 30 de cada mes.

9.3 Se plantea la siguiente pregunta ¿Débito Exitoso? Si la respuesta es SI por favor pase al numeral 12, si la respuesta es NO por favor continúe con el numeral 10.

10. Se realiza contacto con el asociado para dar aviso de la novedad presentada

10.1 El funcionario de la Corporación revisa las novedades que se presentaron después de subir el débito.


10.2 El funcionario de la Corporación se comunica con el asociado y notifica que su débito presentó novedad y da los detalles del tipo de novedad que se presentó.

11. El asociado se comunica con la Corporación, una vez solucionada la novedad.

- 11.1 El asociado recibe la información de parte de la Corporación sobre la novedad.
 - 11.2 El asociado procede a solucionar la novedad y notifica a la Corporación de la solución.
 - 11.3 Una vez es notificado el funcionario de la Corporación sobre la corrección de la novedad se ejecuta nuevamente la actividad 8 y se continua con el proceso.
12. Se envía tarjeta de agradecimiento al asociado por parte de la **Corporación Elena y Juan** por su aporte.
- 12.1 El funcionario de la Corporación comprueba que el débito fue éxito.
 - 12.2 El funcionario de la Corporación procede a elaborar el correo para el asociado con la tarjeta de agradecimiento por u aporte.

Elaborada por: los autores del proyecto

Tabla 9. Documentación del proceso Plan Padrino Compañía de la Corporación Elena y Juan

	DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO PLAN PADRINO COMPAÑÍA	Código:	COD - 06
		Versión:	1
		Fecha:	Abril de 2014
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los aspirantes expresan su intención de participar el proceso Plan Padrino "Compañía". <ol style="list-style-type: none"> 1.1 El aspirante manifiesta su intención de participar. 1.2 El aspirante expresa que persona lo está recomendando para este proceso. 2. Se envía el formato de la hoja de vida a los aspirantes <ol style="list-style-type: none"> 2.1 El funcionario de la Corporación envía por correo electrónico el forma de hoja de vida al aspirante. 3. Los aspirantes remiten la hoja de vida diligenciada a la Corporación. <ol style="list-style-type: none"> 3.1 El aspirante realiza el diligenciamiento de la hoja de vida. 3.2 El aspirante envía por correo electrónico la hoja de vida a la Corporación. 3.3 Se plantea la siguiente pregunta ¿Esta Completa? Si la respuesta es SI por favor pase al numeral 5, si la respuesta es NO por favor continúe con el numeral 4. 4. Se reportan las novedades a los aspirantes para solucionar el problema. <ol style="list-style-type: none"> 4.1 El funcionario de la Corporación se contacta con el aspirante y le notifica las novedades encontradas en la hoja de vida. 4.2 El aspirante realiza las correcciones y se comunica nuevamente con la Corporación para indicarle las modificaciones. 5. El personal administrativo estudia la información de la hoja de vida. <ol style="list-style-type: none"> 5.1 El funcionario de la Corporación valida la información de la persona. 5.2 El funcionario de la Corporación valida las referencias del aspirante. 5.3 El funcionario de la Corporación selecciona los temas donde se debe profundizar. 6. Se finaliza el proceso y se devuelven los documentos al aspirante. <ol style="list-style-type: none"> 6.1 El funcionario de la Corporación contacta al aspirante y le notifica que no cumple los requisitos para ingresar al Plan Padrino "Compañía". 6.2 El funcionario de la Corporación realiza la devolución de los documentos a los aspirantes. 7. Se agenda y realiza conversatorio con los aspirantes al Plan Padrino. <ol style="list-style-type: none"> 7.1 El funcionario de la Corporación agenda una cita con el aspirante. 7.2 El funcionario de la Corporación realiza el conversatorio con el aspirante 7.3 El funcionario de la Corporación valida la información de la hoja de vida. 7.4 El funcionario de la Corporación profundiza en los aspectos antes identificados en el punto 5. 7.5 El funcionario de la Corporación complementa la información necesaria para realizar la evaluación del aspirante 7.6 El aspirante manifiesta su interés por el niño específico. 8. La gerencia administrativa se reúne y analiza la solicitud realiza y la situación actual del niño seleccionado. <ol style="list-style-type: none"> 8.1 El personal administrativo se reúne y analiza las condiciones actuales del niño solicitado. 8.2 La Corporación solicita autorización de forma verbal con la familia del niño. 8.3 El personal administrativo evalúa la información del aspirante y la recomendación del 			

aspirante.

8.4 Se plantea la siguiente pregunta ¿Solicitud Viable? Si la respuesta es SI por favor pase al numeral 10, si la respuesta es NO por favor continúe con el numeral 9.

9. Se descarta la solicitud y se informa a los aspirantes.

9.1 El funcionario de la Corporación informa al aspirante la no viabilidad de su solicitud.

9.2 Se devuelve los documentos entregados y se archivó la solicitud.

9.3 El funcionario de la Corporación retroalimenta el aspirante sobre lo sucedido.

10. Se acuerdan los horarios y condiciones de la salida del niño.

10.1 Se pactan entre el funcionario de la Corporación y el aspirante cuáles serán los horarios definidos para la salida y entrada del niño.

10.2 El funcionario de la Corporación entrega el formato de responsabilidad al aspirante para este lo firme.

10.3 El funcionario de la Corporación entrega todos los detalles que debe tener en cuenta el aspirante al retirar el niño.

11. Los NNA retornan nuevamente a la Corporación de acuerdo a las condiciones pactadas.

11.1 El funcionario de la Corporación valida y certifica que la persona que a padrina el niño cumpla el horario de retorno del niño a la Corporación.

11.2 El funcionario de la Corporación valida las condiciones en la cuales es entregado el niño.

11.3 El funcionario de la Corporación realiza retroalimentación con el niño sobre la experiencia vivida.

Elaborada por: los autores del proyecto

9.2.4 Indicadores de Gestión

Tabla 10. Indicadores del proceso Plan Padrino Recaudo de la Corporación Elena y Juan

NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
NNA apadrinados	# de NNA apadrinados / # NNA totales en la Corporación	Mensual	Directora de Proyectos
Incremento Plan Padrino	# de padrinos últimos mes / # de padrinos mes actual	Mensual	Directora de Proyectos
Débitos Éxitos	# de débitos éxitos/ # de débitos totales	Mensual	Directora de Proyectos

Elaborada por: los autores del proyecto

Tabla 11. Indicadores del proceso Plan Padrino Compañía de la Corporación Elena y Juan

NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
NNA en Plan Compañía	# de NNA vinculas a Plan Padrino Compañía / # de NNA totales Corporación.	Mensual	Directora de Proyectos
Aceptación y Rechazos	# de solicitudes aprobadas / # de solicitudes totales	Mensual	Directora de Proyectos

Elaborada por: los autores del proyecto

10. HERRAMIENTA DE MEJORA CONTINUA

10.1 Definición del Problema

De acuerdo al análisis de la situación actual de la *Corporación Elena y Juan*, se detectó un posibilidad de mejora en el proceso de Plan Padrino. El problema definido fue la INCONSISTENCIA EN LOS INGRESOS DEL PLAN PADRINO. Este proceso consiste actualmente en vinculación de personas que hacen una donación en dinero mensualmente para el sostenimiento de los NNA. Una de las causas que se evidencia, es la falta de inclusión a los padrinos, por parte de la Corporación; ya que no se apadrina un niño en específico sino en general.

Al tener una relación más estrecha entre el padrino y la Corporación, las personas se podrán sentir más comprometidas con la causa y así aumentar su ayuda y/o referenciar a otras personas.

Con la forma actual de manejar el Plan Padrino se puede general una desmotivación y hasta desvinculación por parte de los padrinos, ya que no se les retroalimenta ni se les acerca al proceso.

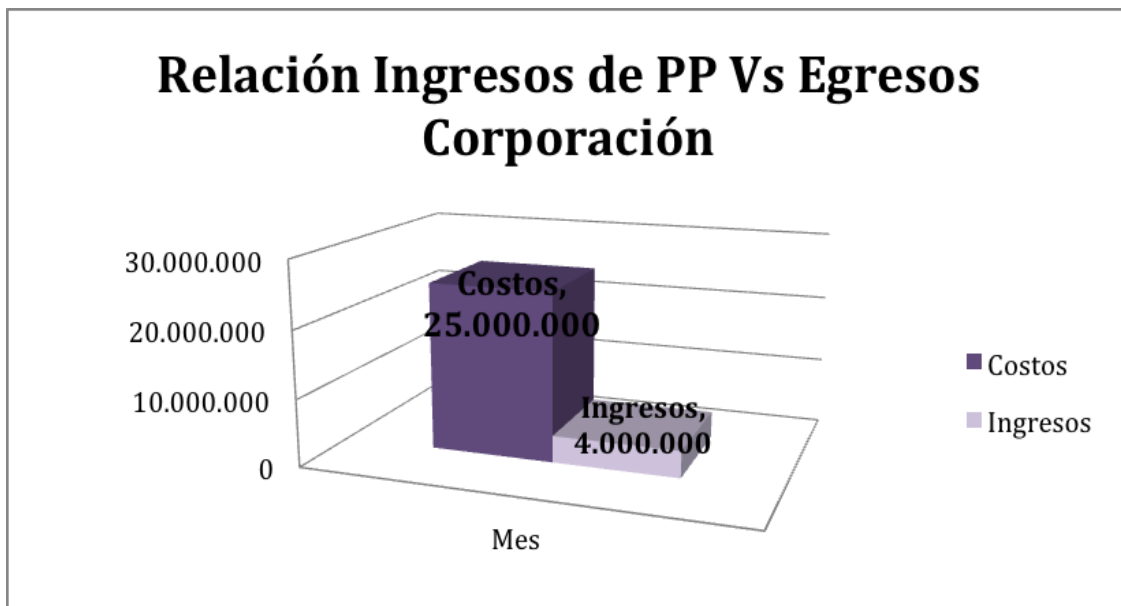
La comunicación que se observa es unilateral, en donde los padrinos se vinculan al plan y hacen una donación mensual en dinero pero la Corporación nos los relaciona con el proceso en donde se de cuenta de los beneficios de aportar con la causa.

Las limitantes que la organización tiene para suplir esta actividad, es la falta de personal, falta de tiempo y poca estructuración del proceso que permita tener una base de datos de la relación entre padrino y niño apadrinado.

10.2 Medición

El ingreso del Plan Padrino es aproximadamente de 4.000.000 millones al mes. Con los ingresos que actualmente cuenta la fundación derivados del proceso de Plan Padrino solo se alcanza a cubrir el 22% del costo promedio mes de cada niño, el otro 78%, se debe cubrir con otros ingresos provenientes de donaciones y contratos de la Corporación.

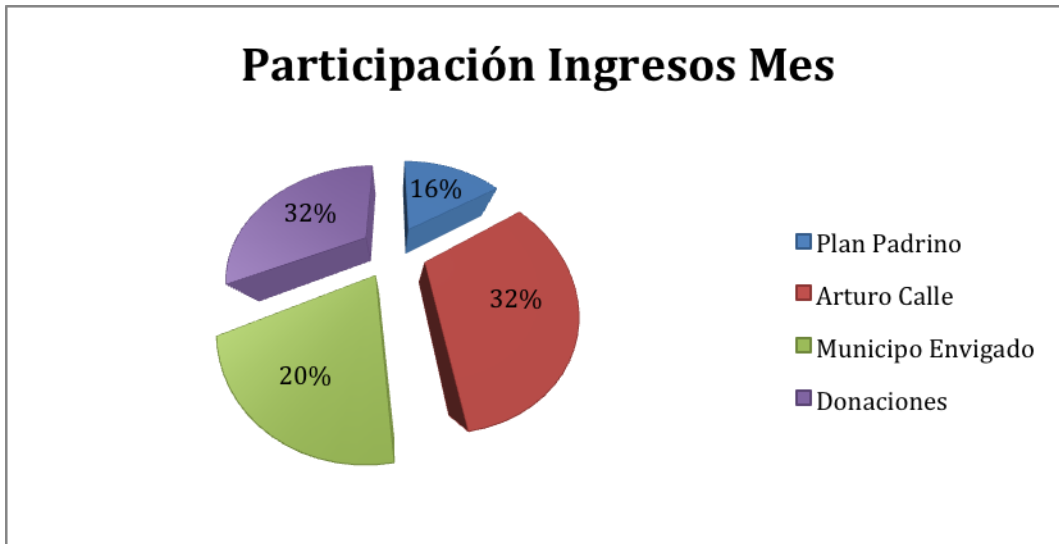
Gráfica .1. Relación Ingresos de PP Vs Egresos Corporación



Elaborada por: los autores del proyecto

El Costo unitario promedio de cada niño en el mes es de \$ 126.000. El número actual de padrinos son 144, que generan unos ingresos promedio de \$4.000.000 y los gastos para suplir las necesidades de los 164 NNA mas la operación de la Corporación son de unos \$ 25.000.000. Por lo que queda un déficit de \$ 16.000.000, que los cubre en gran parte con donaciones de otras entidades.

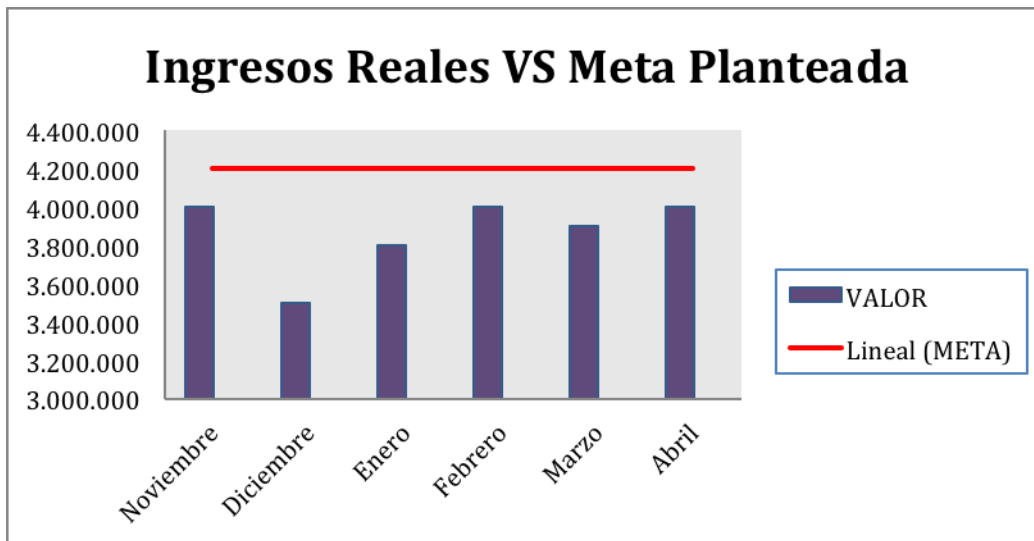
Gráfica .2. Participación Ingresos Mes



Elaborada por: los autores del proyecto

No se maneja una meta mes en el incremento de los padrinos, por lo cual queremos plantear un crecimiento del 5.5% mensual en la vinculación de número de padrinos. Además una meta de ingresos en dinero y de cubrimiento integral de los gastos de los niños.

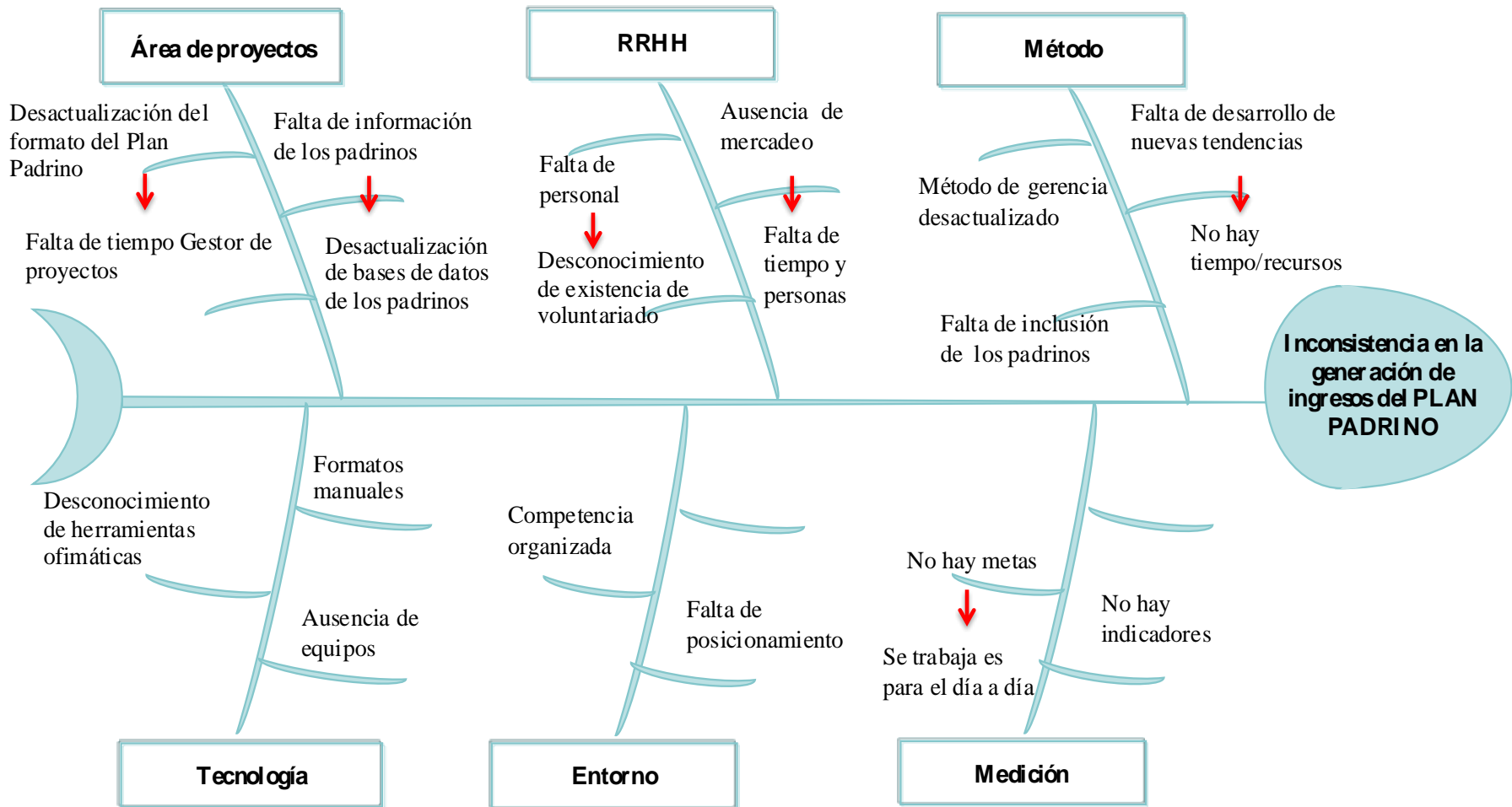
Gráfica .3. Ingresos Reales Vs Meta Planteada



Elaborada por: los autores del proyecto

10.3 Análisis

Figura 7. Espina de Pescado



Elaborada por: los autores del proyecto

10.4 Solución y Control

Tabla 12. Solución y Control

	IMPACTO	RIESGO	COSTO
Voluntariado externo y los mismos jóvenes de la Corporación	Alto	Bajo	Bajo
Plantear indicadores y metas	Alto	Bajo	Bajo
Actualizar formato de vinculación	Alto	Bajo	Bajo
Capacitación herramientas Ofimáticas	Alto	Bajo	Bajo
Referenciación de fundaciones líderes en Plan Padrino	Alto	Bajo	Bajo
Involucrar los padrinos con los niños de la Corporación	Alto	Bajo	Bajo

Elaborada por: los autores del proyecto

10.4.1 Voluntariado Externo y los mismos Jóvenes de la Corporación

Es necesario porque le permitiría a la Corporación contar con voluntarios especializados en diferentes campos de acción que ayudarían a la **Corporación Elena y Juan** a disminuir la gran carga operativa del personal administrativo, debido a que la carga laboral actual sobrepasa la capacidad del personal, generando omisión de procesos, falta de controles o descartando actividades generadoras de valor para la Corporación, adicionalmente se podría plantear un plan de trabajo donde los jóvenes de la Corporación se involucren en actividades de fácil consecución disminuyendo carga laboral al personal administrativo y generando valor sin costo alguno. Estas soluciones se implementarían en el proceso de Plan Padrino. La forma de implementar esta solución sería a través de la radicación de proyectos en las páginas Web de las siguientes asociaciones: AFE (Asociación de Fundaciones Empresariales) y la APC (Agencia de Cooperaciones), donde la Corporación radicará un proyecto solicitando un ingeniero de sistemas

para la implementación de mejoras en la página web que permitan tener mayor información de los NNA (fotos y la historia de los niños), que sea más dinámica, que permita la inclusión de los padrinos y posibilidad de hacer parte del Plan Padrino desde la plataforma donde todo el proceso de vinculación de los padrino se pueda realizar de forma virtual. Además que ayude a actualizar las bases de datos de los padrinos para llevar un control adecuado. Por otra parte, la inclusión de los jóvenes de la Corporación ayudaría a solucionar otras actividades como la realización de registros fotográficos de los niños apadrinados, documentación de la historia de los NNA y la realización de cartas de agradecimiento a sus padrinos. Esta solución tendría un tiempo de inicio para ser implementada en un plazo no superior a un meses y durante el segundo semestre del año 2014, todo esto de acuerdo a las necesidades actuales de la Corporación. Los proyectos y planes de trabajo estarían a cargo del personal administrativo de la Corporación encargado de administrar el proceso Plan Padrino.

Control

La forma en la cual se va a controlar las propuestas planteadas en la solución es a través de un cronograma trabajo donde se detallen las actividades que el ingeniero de sistemas o los jóvenes de la Corporación tenga que ir desarrollando de acuerdo al proyecto presentado por la Corporación o las actividades asignadas a los jóvenes, para cronograma se establecerá un tiempo de entrega para cada actividad. Las personas de la Corporación deberán realizar seguimiento a las fecha de entrega propuestas para cada una de estas actividades y validar si se están cumpliendo o no los tiempos de acuerdo al cronograma y con esto evaluar si es necesario realizar alguna corrección o modificación al cronograma.

10.4.2 Plantear Indicadores y Metas

Es importante porque los procesos más críticos en la Corporación deben tener establecidas unas metas de crecimiento e indicadores de gestión con los cuales se pueda medir y controlar la ejecución de acuerdo a las expectativas planteadas y tomar las decisiones necesarias en beneficio de la Corporación. Estas metas e indicadores de gestión se plantearían en el proceso Plan Padrino. Esta solución se pretende lograr a partir de la fijación de una meta alcance para la fundación de acuerdo a sus expectativas, con la cual podamos medir la ejecución real de la Corporación y revisar las posibles mejoras en el proceso. Los indicadores y metas a implementar serían:

Tabla 13. Indicadores De Control Del Proceso Plan Padrino

NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
NNA apadrinados	# de NNA apadrinados / # NNA totales en la Corporación	Mensual	Directora de Proyectos
Cobertura Plan Padrino	Recursos recibidos Plan Padrino / Costo atención NNA	Mensual	Directora de Proyectos
Incremento de Padrinos	# Padrinos actual/ # Padrinos mes anterior	Mensual	Directora de Proyectos

Elaborada por: los autores del proyecto

Tabla 14. Metas Del Proceso Plan Padrino

NOMBRE	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Atención integral	2 NNA	Mensual	Directora de Proyectos
Incremento Ingresos	\$250.000 (6%)	Mensual	Directora de Proyectos
Incremento Padrinos	8 Personas vinculadas	Mensual	Directora de Proyectos

Elaborada por: los autores del proyecto

Las metas planteadas son conservadoras al principio para que sea posible su adaptación e implementación; pero la idea es que una vez se adapten, las metas sean más ambiciosas para que el programa tenga mayor impacto en la sostenibilidad de la Corporación.

Control

Durante el mes se va recopilando los resultados parciales para la construcción de los indicadores y se analiza el avance de acuerdo a la meta establecida para determinar si se alcanzará, de lo contrario se revisa donde se pueden estar cometiendo error en el proceso para tomar acciones correctivas, o si se debe replantear la meta propuesta. La forma de ir analizando el indicador es a través de un cuadro en Excel en donde se haga una comparación de los resultados obtenidos mes a mes. El siguiente cuadro es un ejemplo de cómo plantear esa comparación:

Variación mes a mes

Tabla 15. Variación mes a mes

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Meta Atención Integral	2	2	2	2	
Atención Integral	2	1	2	3	
Variación	0%	-50%	0%	50%	
Meta Ingresos	250.000	250.000	250.000	250.000	
Ingresos	150.000	160.000	180.000	190.000	
Variación	-40%	-36%	-28%	-24%	
Meta Padrinos	8	8	8	8	
Padrinos	7	8	8	9	
Variación	-13%	0%	0%	13%	

Elaborada por: los autores del proyecto

10.4.3 Actualizar Formato de Vinculación

Es necesario porque este es el medio principal de captación de fondos para la Corporación y la principal herramienta para la consecución de la información de los padrinos de los NNA, este formato se realizaría en el proceso Plan Padrino. Esta actualización se realizará teniendo como base el formato actual de la Corporación al cual se le aplicarán todas las mejoras necesarias con el fin de obtener una mayor información de los padrinos que permita tener una relación más estrecha entre la Corporación y el padrino, en donde se le envíe correos informativos, cartas y agradecimientos de los niños, etc.; y una estandarización del monto de las donación, en donde se indique opciones de \$15.000, \$20.000, \$30.000 o más. Como una estrategia que inflencie al padrino a escoger la opción de \$20.000 o más. Adicionalmente se aprovechara la actualización del formato de vinculación para realizar una actualización de los datos de los padrinos actuales y proponerles un incremento sobre los aportes que estos realizan actuales. Esta implementación se realizaría en los próximos dos meses.

Control

Para esta actividad de control se debe realizar una evaluación anual del formato, con la cual se garantice que sea lo más amigable y preciso posible. De ser necesario se realizarán las actualizaciones necesarias de este, teniendo en cuenta que la finalidad de esta revisión es poder contar con toda la información necesaria de los padrinos para las diferentes actividades que se desarrollan en el Plan Padrino como la retroalimentación, rendición de cuentas, comunicados de eventos de la Corporación y felicitaciones en sus cumpleaños, adicionalmente se realizar actividades de control a los datos de los padrinos de forma periódica para corregir posibles

desactualización en la base de datos y determinar posibles ajustes en los montos como estrategias de mercado.

10.4.4 Capacitación de Herramientas Ofimáticas

Es necesario porque se detectaron debilidades en el manejo de las herramientas ofimáticas por parte del área administrativa en la ejecución del proceso de Plan Padrino, estas mejoras permitirá agilizar y darle un uso eficiente a las herramientas como office y correo electrónico.

Para este problema se plantea una solución de implementar un programa de auto capacitación donde las personas del área administrativa de acuerdo a un análisis de sus debilidades más evidentes o las necesidades más latentes para desarrollar su día a día, pueden consultar en la página web <http://www.senavirtual.edu.co>, en la pestaña inscripción de cursos virtuales y buscar en la categoría de tecnologías de información (ofimática) los cursos que más se adapten a sus necesidades (Word, Excel, Manejo de correo Electrónico), estas herramientas de capacitación son gratuitas, se pueden desarrollar en corto tiempo (40 horas en promedio) y son de muy fácil entendimiento.

Por otra parte si lo que se necesita es solucionar una inquietud rápidamente, existe la posibilidad de buscar en la página web <http://www.youtube.com>, tutoriales que personas con experiencia suben sobre temas muy variados. Ejemplo, si lo que se quiere saber es ¿cómo enviar correos masivos?, entonces se busca en esta página de la siguiente manera: “tutoriales de cómo enviar correos masivos desde Outlook, Hotmail o Gmail”, y aparecerán diversas opciones donde visualmente y paso a paso se muestra la manera de hacerlo. También es una solución gratuita, corta y de fácil comprensión. Todo este programa de auto capacitación debe ser llevado de forma

permanente para mantener actualizados los conocimientos por parte del personal administrativo que maneja el Plan Padrino.

Control

Para los cursos del Sena el mismo sistema determina un cronograma de trabajo en donde cada semana se realizan actividades, tareas y un examen para corroborar lo aprendido. Por parte de la persona que realiza el curso debe dedicarle diariamente una hora de estudio para cumplir a cabalidad con las actividades del curso y de acuerdo al progreso en el proceso de aprendizaje se pueden realizar otros cursos de mayor dificultad de acuerdo a sus necesidades o con la finalidad de conseguir un mayor conocimiento.

10.4.5 Referenciación de Fundaciones Líderes en Plan Padrino:

En el medio de las entidades sin ánimo de lucro se encuentran instituciones que utilizan el programa de Plan Padrino de una manera muy innovadora que permite mayor sensibilidad entre el padrino y el NNA apadrinado. Una de esas fundaciones es la Fundación de Atención a la Niñez FAN cuya página web es: <http://www.fan.org.co/haz-parte-de-nuestra-fantasia/plan-padrino>. La forma que esta fundación maneja el Plan Padrino es a través del apadrinamiento de un niño en específico en donde se muestra la foto, su historia y porque necesita el apoyo de un padrino. Lo que permite una relación más directa y comprometida del padrino hacia el NNA. Y por parte de la fundación se hace una comunicación de doble vía, en donde el NNA puede enviar fotos y cartas de agradecimiento e igualmente el padrino se vincula con visitas o comunicación escrita y telefónica.

Control

Se debe hacer un benchmarking, que en pocas palabras es el referenciamiento de lo que la competencia está realizando exitosamente en el Plan Padrino para adaptarlo y mejorarlo para su implementación en la **Corporación Elena y Juan**. Esto se realiza trimestralmente para estar a la vanguardia de las nuevas tendencias de este programa.

10.4.6 Involucrar los Padrinos con los Niños de la Corporación

Es necesario porque al tener los padrinos más involucrados permite darle una rendición de cuentas sobre el proyecto que se desarrolla con los NNA, esto genera un compromiso sentimental en donde se siente parte y responsable del NNA que apadrina. Un beneficio de hacer este vínculo, aparte de brindarle estabilidad económica y sentimental al NNA, causa que este padrino referencie la buena experiencia vivida con sus conocidos y así atraer más posibles candidatos para el programa.

Las actividades que se deben hacer para establecer este vínculo son: la comunicación de doble vía entre el padrino, el NNA y la fundación. Ya sea escrita o personal.

También se debe crear espacios lúdicos en el mes donde los padrinos puedan tener tiempo de calidad con los NNA y también traer acompañantes para que vivan en carne propia la sensación de estar con los NNA y la alegría que les genera tener ese cariño y compañía que tanto carecen, para que por sí solos tomen la decisión de apadrinar a algún NNA.

Control

Se realizarán encuestas de satisfacción trimestrales a los padrinos en donde se evalúe como se sienten con respecto a la retroalimentación recibida por parte de la Corporación de los resultados del programa y la actualidad de los NNA, adicionalmente se solicitará a los padrinos que si tienen alguna recomendación sobre información adicional que quisieran recibir o alguna que no quisieran seguir recibiendo para tomar acciones preventivas o correctivas sobre esta retroalimentación.

Las preguntas para realizar la encuesta a los Padrinos serían las siguientes:

1. ¿Está a gusto con la retroalimentación recibida por parte de los niños a través de la Corporación? Sí __ No__
2. ¿Desea incluir alguna información adicional a la recibida por parte de la Corporación?
Sí __ No__ ¿Cuál?_____
3. ¿Desea seguir recibiendo información de la Corporación?
Sí __ No__ ¿Porque?_____
4. ¿Referenciaría a sus allegados para que hagan parte del Plan Padrino en la Corporación?
Si __ No__ Nombre _____ Correo _____ Teléfono _____
5. ¿Tiene alguna recomendación para realizar actividades distintas a las actuales con los NNA de la Corporación?
Sí __ No__ ¿Cuáles?_____

11. CONCLUSIONES

Se realizó la complementación del direccionamiento estratégico con el cual contaba la corporación, desarrollando los aspectos que no se tenía en cuenta. Acercándolos a los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2008.

Se construyeron los objetivos y políticas de calidad de la *Corporación Elena y Juan* con el propósito de concientizarlos de la importancia de tenerlos definidos, debido a que la corporación no contaba en su direccionamiento estratégico con estos requisitos de la NTC ISO 9001:2008.

Se desarrolló en conjunto con la corporación la construcción del mapa de procesos que permite tener un enfoque claro del funcionamiento de la organización.

Se logró concientizar al personal administrativo de la corporación sobre la necesidad de contar con procesos definidos, documentados, caracterizados y estandarizados que se acerquen a los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008. Y que ayuden a la consecución del aval del ICBF.

Se realizó la entrega del proceso documentado y estandarizado del plan padrino, que corresponde a su principal fuente de ingresos económicos, con lo cual se tiene un soporte que ayude a su adecuado funcionamiento y que sus actividades puedan ser ejecutadas por el personal con el perfil adecuado y los conocimientos necesarios.

Se plantearon indicadores de gestión en el proceso de plan padrino que ayuden a realizar la medición del proceso, con los cuales se podrán evaluar las metas propuestas y tomar las acciones correctivas necesarias.

Se encontró la manera de suplir la falta de recursos y tiempo con el proyecto de voluntariado y la participación de los jóvenes de la corporación, para poder ejecutar las diferentes actividades planteadas en el proceso de plan padrino.

Se planteó a la **Corporación Elena y Juan** la necesidad de la implementar un plan de capacitación con el fin de mejorar las competencias del personal administrativo y que genere valor agregado a los proceso y que permitan ser más efectivos.

Se sensibilizo a la **Corporación Elena y Juan** de la importancia de incluir más a los padrinos, con el fin de crear un ambiente de mayor compromiso y vínculo entre la corporación, los NNA y los padrinos.

Se realizó una actualización del formato de vinculación al programa de plan padrino, donde se estandarizaron los montos como una mejor estrategia de captación de ingresos y una información más completa de los padrinos adecuado desarrollo del programa.

Se deja a consideración y decisión de la **Corporación Elena y Juan** ejecutar e implementar las propuestas y recomendaciones sugeridas en el presente trabajo basados en los requisitos contenidos en la NTC ISO 9001:2008; los cuales brindan a la corporación una mayor oportunidad de incrementar los beneficios obtenidos por la estandarización y que se reflejan en la satisfacción de los NNA y el reconocimiento en el medio.

12. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la **Corporación Elena y Juan** continuar con el proceso de mejoras continuas en su proceso de Plan Padrino, estando a la vanguardia de las fundaciones líderes; con lo cual, pueda llegar a desarrollar una mejor estrategia con controles de calidad, que le permitan incrementar su cantidad de padrinos, mejorando las condiciones de acompañamiento a sus NNA.

Se recomienda a la **Corporación Elena y Juan** realizar un rediseño de la página Web que tenga un ambiente más acogedor para los visitantes, donde se incluya más información de los NNA, se permita tener un mayor acercamientos a la Corporación desde cualquier lugar de Colombia o el mundo, con procesos más simples y sencillos al momentos de cautivar sus padrinos.

Se recomienda a la **Corporación Elena y Juan** seguir manejando y mejorando los indicadores de gestión propuesto, con el ánimo de proponerse metas cada vez más retadores y poder simplificar los procesos a tal punto de eliminar los reprocesos y poder enfocarse en generar valor agregado a los padrinos.

Se recomienda a la **Corporación Elena y Juan** revisar y replantear cada vez que sea necesario su política de calidad, sus objetivos de calidad y el mapa de procesos, lo cual les ayudará a tener siempre una planeación estratégica con metas y objetivos cada vez más retadores y apoyados en sus fundamentos esenciales su cultura organizacional.

Se recomienda a la **Corporación Elena y Juan** modificar el Plan Padrino en la actividad de salida de los NNA, ya que se esta incurriendo en una falta a la reglamentación establecida por



el ICBF del Plan Padrino; y evaluar la opción de modificar esta práctica por actividades lúdicas, deportivas y de compañía que se desarrollen dentro de la Corporación con los NNA y padrinos.

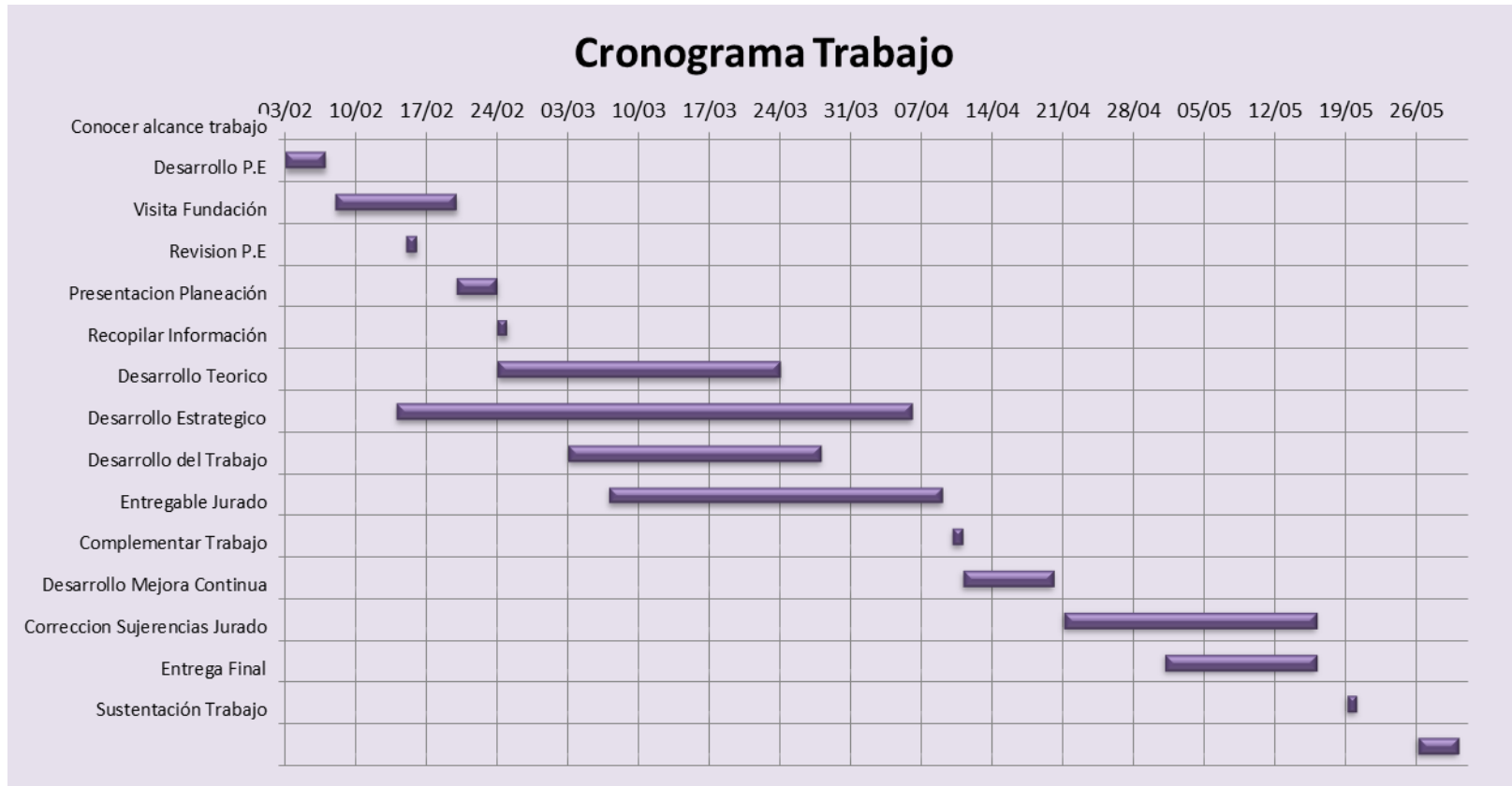
13. PRESUPUESTO

Tabla 16. Presupuestos

Especificación	Costo unitario (en pesos)	Unidades	Costo Total
Transporte	80.000	1	80.000
Asesorías	120.000	1	120.000
Impresiones	80.000	2	160.000
CD`s	6.000	2	12.000
Internet	70.000	1	70.000
Total			442.000

Elaborada por: grupo de investigación

14. CRONOGRAMA



Elaborada por: grupo de investigación

BIBLIOGRAFÍA

- Bazurto Muñoz, C. A., Peñafiel Torres, X. E., & Pérez Gilces, X. L. (2012). *Mejorar con herramientas de gestión de calidad 5S taller mecánico de industria alimenticia.*
- Ortiz Barragán, L. M. (2013). *Diseño y documentación del sistema de gestión de la calidad bajo la NTC ISO 9001: 2008 para el proceso de gestión de recursos tecnológicos de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga.*
- Talancón, H. P. (2006). *La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. Contribuciones a la Economía, (2006-09).*
- Torres Porras, J. E. (2013). *Diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa JTP Ingeniería EU basado en los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001: 2008.*
- Yáñez, C. (2008). *Sistema de gestión de calidad en base a la Norma ISO 9001.*
- Zuluaga Gutiérrez, Y. (2013). *Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001: 2008 en la Asociación de Hospitales de Risaralda.*
- SENAVIRTUAL. *Evolución de la calidad. Módulo 1 de formación: Fundamentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Curso ISO 9000. Semana 1. Colombia. 2009*
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. *Modelo de un sistema de gestión de la calidad. ICONTEC, 2008, (NTC ISO 9001) [Folleto].*
- <http://www.deceroasiempre.gov.co/Apoyo/Documents/Guia-Methodologica-Plan-Padrino.pdf>
- Norma Técnica Colombia NTC – 9001:2008. (2008. Noviembre 14) Revista Vanguardia. Universidad de Antioquia. Colombia Suramérica. Disponible en:*
- http://vanguardia.udea.edu.co/cursos/ASEGCAL2011-2/NTC%20ISO_9001_2008.pdf
- República de Colombia, Departamento para la Prosperidad Social (2007) Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF: Dirección Técnica Subdirección de Lineamientos y Estándares Grupo De Protección- Grupo Adopciones; Lineamientos Técnico-Administrativos Hogares Amigos y Plan Padrino; Resolución No. 3621 de Diciembre*

14/07. Disponible en:

<http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/Descargas1/LINEAMIENTOTECNICOHOGARAMIGOYPLANPADRINOSsep23de2009.pdf>

República de Colombia, Departamento para la Prosperidad Social, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -

ICBF: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/EiInstituto>

República de Colombia, Departamento para la Prosperidad Social, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF: ¿Qué es el ICBF? Disponible en:

<http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/Bienestar/Beneficiarios/SNBF1/DocumentosSNBF/2%20Informe%20a%20la%20ciudadania.pdf>

República de Colombia, Departamento para la Prosperidad Social, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF: El Instituto: Aseguramiento a la Calidad. Documentos Relacionados (lado derecho de la página web). Disponible en:

<http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/EiInstituto/AseguramientoDeLaCalidad>

República de Colombia, Departamento para la Prosperidad Social, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF: Concepto 100 DE 2013. Disponible en:

http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto_icbf_0000100_2013.htm

ANEXOS

Anexo. A. EVIDENCIAS DE LA SITUACIÓN ACTUAL



Figura 4. Fotografía planta de habitaciones y restaurante de la *Corporación Elena y Juan*
Elaborada por: grupo de investigación



Figura 5. Fotografía niñas de la *Corporación Elena y Juan*
Elaborada por: grupo de investigación



Figura 6. Fotografía construcción tercera planta de la *Corporación Elena y Juan*
Elaborada por: grupo de investigación



Figura 7. Fotografía lugar para secar la ropa de la *Corporación Elena y Juan*
Elaborada por: grupo de investigación



Figura 8. Fotografía niñas de la *Corporación Elena y Juan*
Elaborada por: grupo de investigación



Figura 9. Fotografía de NNA jugando en la *Corporación Elena y Juan*
Elaborada por: grupo de investigación



Figura 10. Fotografía niñas de la **Corporación Elena y Juan**
Elaborada por: grupo de investigación



Figura 11. Fotografía NNA menores de la **Corporación Elena y Juan**
Elaborada por: grupo de investigación



Figura 12. Fotografía NNA menores de la *Corporación Elena y Juan*
Elaborada por: grupo de investigación



Figura 13. Fotografía NNA menores de la *Corporación Elena y Juan*
Elaborada por: grupo de investigación



Figura 14. Fotografía niñas de la *Corporación Elena y Juan*
Elaborada por: grupo de investigación