

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA FUNDACIÓN PARA EL  
DESARROLLO, CRECIMIENTO Y SERVICIO SOCIAL EN COLOMBIA  
(TU MANO Y LA MÍA), DE BARRANCABERMEJA BASADO EN LOS  
LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC 5555. (INSTITUCIONES DE  
FORMACIÓN PARA EL TRABAJO)**

**WILMAR MARTINEZ BECERRA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA  
2011**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA FUNDACIÓN PARA EL  
DESARROLLO, CRECIMIENTO Y SERVICIO SOCIAL EN COLOMBIA  
(TU MANO Y LA MÍA), DE BARRANCABERMEJA BASADO EN LOS  
LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC 5555. (INSTITUCIONES DE  
FORMACIÓN PARA EL TRABAJO)**

**WILMAR MARTINEZ BECERRA**

**Proyecto de grado para optar por el título de  
Ingeniero Industrial**

**DIRECTOR. INGENIERO WILLIAM HOYOS TORRES. MBA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA**

**2011**

## DEDICATORIA

*Dedico este logro de mi vida a mis padres Fernando y Libia quienes  
Siempre estuvieron dándome su apoyo incondicional  
Y toda su confianza para que lograra  
Las metas propuestas en el.*

*A Dios quien fue mi guía espiritual en momentos de  
Desesperación en donde me devolvía  
Mi confianza y tranquilidad.*

*A mis hermanos, amigos y personas a quienes amo por estar  
Siempre a mi lado apoyándome positivamente para  
Poder ser una persona de  
Ejemplo a seguir.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Al MBA, William Hoyos Torres, Director de Proyecto, por su colaboración incondicional y orientación en el desarrollo del proyecto de grado.

A la directora de la Fundación “Tu Mano y la Mía” ANASTACIA MARTINEZ por permitir el desarrollo del proyecto educativo en su Fundación para cumplir con las metas planteadas.

A cada uno de los miembros de la Fundación “Tu Mano y la Mía”, por el compromiso demostrado en el desarrollo de las actividades del proyecto educativo.

A la UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, por permitirme el desarrollo del proyecto en modalidad practica empresarial y por proporcionarme toda herramienta como director, registros bibliográficos y demás utilizados en la realización del proyecto.

A todos las personas involucradas en la realización del proyecto quienes con su aporte hicieron de este una comunidad amorosa y gratificante en su pleno desarrollo.

A la persona que más amo por estar siempre a mi lado y por darme el apoyo y empuje en la continuación del desarrollo del proyecto de grado. Gracias.

## CONTENIDO

	PÁG.
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	18
<b>1. GENERALIDADES DEL PROYECTO</b> .....	20
1.1 OBJETIVOS DEL PROYECTO .....	20
1.1.1 OBJETIVO GENERAL .....	20
1.1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	20
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	21
1.3 ALCANCE .....	22
1.4 DESCRIPCIÓN DE LA FUNDACIÓN TU MANO Y LA MÍA .....	23
1.4.1 GENERALIDADES .....	23
1.4.2 MISIÓN .....	26
1.4.3 VISIÓN .....	26
1.4.4 OBJETIVO DE LA FUNDACIÓN .....	27
1.4.5 PROPOSITOS DE LA FUNDACIÓN .....	27
1.4.6 FUNCIONES DE LA FUNDACIÓN .....	29
1.4.7 DATOS DE INFORMACIÓN .....	30
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	31
2.1 NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 5555 .....	31
2.2 APLICACIÓN .....	36
2.3 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	37
2.3.1 REQUISITOS GENERALES .....	37
2.3.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN .....	38
2.3.3 MANUAL DE CALIDAD .....	39
2.3.4 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....	39
2.4 PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (PEI) .....	40

<b>3. DIAGNÓSTICO</b> .....	42
3.1 ESTRUCTURA DEL DIAGNÓSTICO.....	42
3.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	43
3.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....	44
3.4 PERFIL DE LOS CARGOS.....	44
3.5 DIANÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 5555.....	44
3.5.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ENCONTRADOS.....	47
3.5.2 ANÁLISIS CUALITATIVO DE LOS RESULTADOS .....	49
<b>4. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> .....	56
4.1 REQUISITOS DEL SGC SEGÚN LA NORMA NTC 5555.....	56
4.2 RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCION .....	57
4.3 POLÍTICA DE CALIDAD .....	57
4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD. ....	58
4.5 INFRAESTRUCTURA EN LAS I.F.P.T .....	59
4.6 MAPA DE PROCESOS.....	60
4.6.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	61
4.6.2 PROCESOS MISIONALES.....	61
4.6.3 PROCESOS DE APOYO.....	62
4.7 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS .....	63
<b>5 SENSIBILIZACIÓN</b> .....	69
<b>6. DOCUMENTACIÓN</b> .....	72
6.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL. ....	72
6.2 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS. ....	75
6.3 PROCESO DE DOCUMENTACIÓN. ....	78
6.3.2 ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS .....	78
6.3.3 SOCIALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS .....	79
6.3.4 APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS .....	79

6.3.5 REVISIÓN DE LOS DOCUMENTOS .....	79
<b>7. IMPLEMENTACIÓN .....</b>	<b>81</b>
7.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA IMPLEMENTACIÓN .....	82
7.2 CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS .....	84
<b>8. EVALUACIÓN .....</b>	<b>85</b>
8.1 AUDITORÍA INTERNA.....	85
8.1.1 PLANEACION DE LA AUDITORÍA .....	86
8.1.2 PLAN DE AUDITORÍA.....	87
8.1.3 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA .....	88
8.2 PRIMERA AUDITORÍA .....	89
8.2.1 DESCRIPCION DE LAS NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS .....	90
8.2.2 POSIBLES CAUSAS DE LAS NO CONFORMIDADES .....	92
8.2.3 INFORME DE LA AUDITORÍA.....	93
8.2.4 PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA.....	93
8.3 SEGUNDA AUDITORÍA.....	95
8.3.1 DESCRIPCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES DE LA SEGUNDA AUDITORÍA .....	96
8.3.2 POSIBLES CAUSAS DE LAS NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS EN LA SEGUNDA AUDITORÍA .....	97
8.3.3 INFORME DE LA SEGUNDA AUDITORÍA.....	98
8.3.4 PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA PARA LA SEGUNDA AUDITORÍA....	98
8.4 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PROYECTO .....	99
<b>9. CONCLUSIONES .....</b>	<b>104</b>
<b>10. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>106</b>
BLIBLIOGRAFÍA.....	107
ANEXOS.....	108

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1. CAPACITACIONES QUE PRESTA LA FUNDACIÓN .....	¡ERROR!
<b>MARCADOR NO DEFINIDO.25</b>	
TABLA 2. ESTRUCTURA DE LA LISTA DE CHEQUEO .....	45
TABLA 3. DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO .....	47
TABLA 4. ANÁLISIS CUALITATIVO DE DATOS .....	49
TABLA 5. RESPONSABLES DE CADA PROCESOS .....	63
TABLA 6. INDICADORES DE GESTIÓN.....	64
TABLA 7. PROGRAMA DE CAPACITACION DE NTC 5555.....	70
TABLA 8. PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE LA NORMA .....	74
TABLA 9. CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS .....	75
TABLA 10. CODIFICACIÓN DEL TIPO DE DOCUMENTO .....	77
TABLA 11. CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS .....	77
TABLA 12. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS NTC 5555.....	94
TABLA 13. NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA 1 .....	90
TABLA 14. PLAN DE MEJORA DE AUDITORÍA 1 .....	93
TABLA 15. NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA 2.....	96
TABLA 16. PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA DE AUDITORÍA 2.....	98
TABLA 17. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.....	100

## LISTA DE FIGURAS

	PÁG.
FIGURA 1. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	32
FIGURA 2. MODELO DEL SGC BASADO EN PROCESOS .....	34
FIGURA 3. ESTRUCTURA DEL DIAGNÓSTICO .....	42
FIGURA 4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA FUNDACIÓN .....	43
FIGURA 5. RESULTADO DE LA ENCUESTA.....	49
FIGURA 6. MAPA DE PROCESOS .....	63
FIGURA 7. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN.....	72
FIGURA 8. ENCABEZADO DE LA DOCUMENTACIÓN .....	75
FIGURA 9. PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	86
FIGURA 10. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA .....	88

## LISTA DE ANEXOS

ANEXO A. Estructura De La Lista De Chequeo.....	109
ANEXO B. Diagnóstico.....	111
ANEXO C. Caracterización De Los Procesos.....	119
ANEXO D. Formulario De Afiliación.....	124
ANEXO E. Acta De Entidad Donadora Requerimiento Legal.....	125
ANEXO F. Acta De Donación Requerimiento Legal.....	129
ANEXO G. Formato De Constancia De Donación Requisito Legal.....	132
ANEXO H. Manual De Calidad.....	133
ANEXO I. Plan De La Primera Auditoría.....	154
ANEXO J. Informe De La Primera Auditoría.....	155
ANEXO K. Plan De La Segunda Auditoría.....	158
ANEXO L. Informe De La Segunda Auditoría.....	159
ANEXO M. Evidencia De Asistencia A Las Capacitaciones.....	162

## GLOSARIO

**Alta Dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al mas alto nivel una organización.

**Auditoría Interna:** proceso mediante el cual la institución de formación para el trabajo evalúa su sistema de gestión de la calidad. La auditoría interna debe alimentarse del proceso de evaluación institucional, internos y externos. Estos procesos tienen características y alcances diferentes a la auditoria, por tanto, no la suplen.

**Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, es decir, con las necesidades o expectativas de los clientes.

**Cliente:** según la NTC-ISO 9000:2000, puede ser una organización o individuo que recibe un producto.

**Formador; Docente; Instructor; Facilitador; Tutor:** persona que planifica, desarrolla y evalúa el servicio de formación para el trabajo.

**Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Efectividad:** medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los resultados de los recursos utilizados y disponibles.

**I.F.P.T:** instituciones de formación para el trabajo

**Institución Oferente De Servicios De Formación Para El Trabajo:** es un conjunto de personas y bienes promovidos por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad es prestar el servicio de formación para el trabajo. La institución de formación para el trabajo puede ser una institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano, una institución de educación media técnica, instituciones con programas técnicos profesionales y tecnológicos de educación superior que cuenten con registro calificado otorgado por el ministerio de educación nacional y que sean de formación para el trabajo y empresas que desarrollen procesos de formación organizados y sistemáticos para sus trabajadores actuales o potenciales, que ofrecen programas de formación para el trabajo.

**No Conformidad:** una no conformidad es el incumplimiento de un requisito.

**Parte Interesada:** persona o grupo que tienen interés en el desempeño o el éxito de un servicio de formación para el trabajo.

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultado.

**Proyecto Educativo:** resultado del proceso educativo, definido en el proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente, el cual está orientado a la formación, desarrollo y cumplimiento en los estudiantes de las competencias planificadas y acordadas.

**Producto Educativo Institucional (PEI):** el PEI o su equivalente es un documento que contiene la propuesta educativa que hace la institución de

formación para el trabajo, en la que plasma sus principales objetivos, el enfoque pedagógico, metodológico y curricular, los elementos que lo caracterizan y diferencian de otros, identifica las competencias para desarrollar, a través de la formación ofrecida, lo que espera alcanzar y las estrategias para hacerlo.

**Sistema De Gestión De La Calidad:** es un conjunto de elementos interrelacionados, por el cual se dirige y controla una organización para que alcance a cumplir las necesidades y expectativas de los clientes.

## RESUMEN

**TITULO:** Sistema de gestión de calidad en **LA FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO, CRECIMIENTO Y SERVICIO SOCIAL EN COLOMBIA (TU MANO Y LA MÍA)**, de Barrancabermeja basado en los lineamientos de la norma NTC 5555. (Instituciones de formación para el trabajo) \*

**AUTOR:** WILMAR MARTINEZ BECERRA\*\*

**PALABRAS CLAVE:** NTC 5555, SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, INSTITUCIONES DE FORMACION PARA EL TRABAJO.

### **DESCRIPCIÓN:**

Este documento contiene los pasos necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad aplicado en La Fundación Tu Mano y La Mía, el cual está fundamentado bajo los requisitos emitidos por el gobierno nacional en la Norma Técnica Colombiana NTC 5555(instituciones de formación para el trabajo) y el sistema educativo colombiano.

Las instituciones de formación para el trabajo y desarrollo humano tienen el desafío de diseñar programas pertinentes que respondan a las competencias demandadas en el desarrollo de funciones productivas, 'La Fundación Tu Mano y La Mía' como entidad prestadora de este servicio benéfico para la comunidad reconoce la necesidad de contar con los medios y la capacidad para ejecutar procesos formativos que respondan a los requerimientos del sector productivo y reúnan las condiciones para producir buenos resultados; razón por la cual La Fundación tomo la decisión de implementar el sistema de gestión de calidad basado en la Norma Técnica Colombiana, NTC 5555, permitiendo con esta gran herramienta de gestión dirigir y evaluar el desempeño de todos los procesos logrando satisfacer las necesidades y requerimientos de sus clientes(mujeres cabezas de hogar de bajos recursos).

Durante la ejecución del proyecto se llevo a cabo un plan de sensibilización y capacitación a todo el personal con los temas relacionados a la implementación del SGC bajo los lineamientos de la NTC 5555.

Al concluir la etapa de la implementación, se realizaron auditorías internas para seguir con el proceso de evaluación logrando identificar las no conformidades, permitiendo de esta manera elaborar planes de acción correspondientes para el mejoramiento continuo de la Fundación y el cumplimiento de los requisitos de la norma.

---

\* Trabajo de grado modalidad Practica Empresarial.

\*\* Facultad de Ingeniería Fisico-Mecanicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.  
Director: Ingeniero William Hoyos Torres

## ABSTRACT

**TITLE:** Quality management system in THE FOUNDATION FOR THE DEVELOPMENT, GROWTH AND SOCIAL SERVICE IN COLOMBIA (YOUR HAND AND MINE) of Barrancabermeja based on the recommendations of the NTC 5555. (Institutions of training for work)\*

**AUTHOR:** WILMAR MARTINEZ BCERRA\*\*

**KEY WORDS:** NTC 5555, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, TRAINING INSTITUTIONS FOR THE JOB.

### DESCRIPTIONS:

This document contains the steps necessary to implement the quality management system applied in The Foundation Your Hand and Mine, which is based on the requirements issued by the national government in the Colombian Technical Standard NTC 5555 (for training institutions work) and the Colombian educational system.

Training institutions for work and human development have the challenge of designing relevant programs that meet the skills demand in developing productive, 'The Foundation Your Hand and Mine' as lender of this service beneficial to the community recognizes the need to have the means and capacity to implement learning processes that meet the requirements of the productive sector and meet the conditions to produce good results, why the Foundation made the decision to implement the quality management system based on Colombian Technical Standard NTC 5555, with this great tool allowing management to direct and evaluate the performance of all processes making the needs and requirements of their clients (women heads of low-income household). During project implementation was carried out awareness and training plan for all staff with issues related to the implementation of the QMS under the guidelines of the NTC 5555.

At the concluding stage of implementation, internal audits were conducted to continue the evaluation process and succeeded in identifying nonconformities, thereby enabling appropriate action plans for continuous improvement of the Foundation and compliance with the requirements of the standard.

---

\* Work Practice mode Business degree

\*\* Faculty of Physical and Mechanical Engineering. School of Industrial and Employers.  
Director: William Hoyos Torres Engineering

## INTRODUCCIÓN

La siguiente norma establece los requisitos que deben tener en cuenta las instituciones de formación para la implementación de un sistema de gestión de la calidad que armonice con los proyectos educativos institucionales, la práctica educativa y los requerimientos del entorno productivo, económico y social permitiendo a las entidades mejorar continuamente el desempeño de los procesos, productos y/o servicios.

La norma proporciona a las organizaciones herramientas que facilitan la identificación y análisis de causas de problemas reales y potenciales.

Todos los requisitos de la norma NTC 5555 son genéricos, por lo cual se pretende que sean aplicables a todas las instituciones que ofrecen servicios de formación para el trabajo sin importar su tipo, tamaño y programas ofrecidos, siempre y cuando estos apunten a desarrollar las competencias laborales, específicas o transversales, asociadas con la Clasificación Nacional de Ocupaciones-CNO, las cuales habilitan a las personas para ejercer una actividad productiva en un empleo o en un emprendimiento por cuenta propia.

Estos sistemas traen beneficios para la institución, y en caso particular para la Fundación Tu Mano Y La Mía que prestan el servicio de capacitar a las personas para mejorar su calidad de vida, permitiéndoles competir por un puesto de trabajo en el amplio mercado laboral. Beneficios internos como el cambio cultural positivo, la Eficacia en labores diarias, mayor capacidad de análisis y beneficios externos como mejoramiento de la satisfacción de las personas capacitadas, disminución de desempleo, mejores relaciones sociales y métodos de trabajo, Incremento en el portafolio de servicios para lograr una mayor competitividad y un mayor reconocimiento funcional para la mejora de la calidad de vida de las personas más necesitadas.

Las exigencias de las prácticas académicas actuales buscan garantizar una educación formal integral en el marco de la educación incluyente, que forme personas con calidad e idoneidad, en un ambiente competitivo, en busca de empleo y que no se les rechace la solicitud solo por la falta de conocimiento y de habilidades requeridas para el empleo. Se hace necesario crear un sistema de gestión de calidad (SGC) basado en la norma técnica colombiana NTC 5555 (institución de formación para el trabajo), por tratarse de una entidad de carácter público social sin ánimo de lucro, la Fundación TU MANO Y LA MIA de Barrancabermeja, que permita formar personas aptos para desempeñar cargos en los cuales por medio de las capacitaciones tendrán el conocimiento claro y específico para laboral eficientemente.

## **1. GENERALIDADES DEL PROYECTO**

### **1.1 OBJETIVOS DEL PROYECTO**

#### **1.1.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar, documentar e implementar un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma NTC 5555 (instituciones de formación para el trabajo) para la acreditación de las capacitaciones que presta la FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO, CRECIMIENTO Y SERVICIO SOCIAL EN COLOMBIA (TU MANO Y LA MIA) de Barrancabermeja.

#### **1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico inicial con el fin de evidenciar el estado actual de la Fundación con respecto a los requerimientos de la norma NTC 5555.
- Hacer la planeación estratégica del sistema de gestión de calidad que se va a implementar en la Fundación para la certificación de las capacitaciones prestadas por esta.
- Sensibilizar a todos los miembros de la Fundación, sobre la importancia y el requerimiento de la norma a aplicarse.
- Capacitar al personal de la Fundación, sobre los lineamientos de la norma y sus respectivas funciones.

- Documentar el sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma NTC 5555.
- Implementar el Sistema de gestión de calidad en la Fundación.
- Verificar el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Fundación por medio de dos Auditoria internas.
- Definir la elaboración de los planes de acción para mejorar los resultados de las no conformidades encontradas en las auditorias.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Las nuevas exigencias educativas y la carencia de personas capacitadas para empleos lucrativos, obligan a las instituciones oferentes prestadoras de servicios de formación para el trabajo a nivel nacional a buscar mecanismos para fortalecer los procesos, asegurar y mejorar la calidad de su servicio al usuario; para ello debe tener el respaldo de normas internacionales que garanticen, el cumplimiento de los objetivos propuestos como es el caso de la NTC 5555. Además las institución oferentes tiene convenios con otras entidades, que les permiten prestar un servicio garantizado, entre la que se encuentran SENA, que hacen más grande la necesidad de tener procesos eficientes para brindar una excelente calidad en la prestación del servicio y de esta manera asegurar que el prestigio de dichos instituciones oferentes nunca este en entredicho.

Dada la intervención del gobierno nacional, en la regulación del funcionamiento de las entidades prestadoras de servicios, especialmente dirigida a las entidades de naturaleza pública, expide la ley 872 de diciembre de 2003 y decreto 4110 de

2004, en donde se exige la implementación de un sistema de gestión de la calidad en las instituciones oferentes de servicios de formación para el trabajo, la Fundación Tu Mano Y La Mía debe acogerse a la NTC 5555, para de esta manera garantizar la idoneidad de las personas que forma.

### **1.3 ALCANCE**

El proyecto que se llevará a cabo en la Fundación Tu Mano y La Mía de Barrancabermeja, bajo la norma NTC 5555, va desde el diseño, documentación, implementación y evaluación, por medio de dos auditorías internas, La implementación del sistema de gestión de calidad impacta positivamente en la Fundación porque al enfocar las actividades por proceso, reduce la documentación, haciendo que la organización mejore la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de requisitos y las regulaciones aplicables para mejorar mecanismos internos, para establecer sistemas de mejora continua en todo lo relacionado con la calidad y el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Mediante la implementación de la norma NTC 5555 la Fundación será perfectamente capaz de cumplir las necesidades y requisitos de sus clientes de manera planificada y controlada presentando el máximo nivel de calidad y obteniendo una acreditación de sus capacitaciones ofreciendo una garantía de que ésta se halla bien estructurada y de que los resultados de sus programas y cursos responden a los objetivos y necesidades planteadas, para que así las personas capacitadas obtengan el certificado y puedan competir por un puesto en el mercado laboral.

## **1.4 DESCRIPCIÓN DE LA FUNDACIÓN TU MANO Y LA MÍA<sup>1</sup>**

### **1.4.1 GENERALIDADES**

La Fundación fue creada el 05 de Marzo del año 2007 a raíz de que la mayor parte de las mujeres cuentan con algún tipo de capacitación laboral, principalmente en manualidades, los que aplicaban mayoritariamente en tareas del hogar y en menor escala para aumentar el ingreso familiar a través de la comercialización.

El órgano de gobierno de la Fundación es un patronato, formado por mujeres independientes, comprometidas con el desarrollo de las mismas y la justicia social.

La Fundación TU MANO Y LA MIA trabaja para apoyar y fortalecer a la población vulnerable y más enfáticamente las mujeres. La Fundación se basamos en las diversas capacitaciones dirigidas a mujeres cabezas de hogar, mujeres vulnerables, mujeres lactantes y gestantes, mujeres desplazadas, mujeres discapacitadas, entre otras; para que puedan generar algún ingreso alternativo con el fin de contrarrestar la pobreza, ya que muchas de estas mujeres tienen en su núcleo familiar entre 3 y 7 hijos, muchos de ellos con algún grado de desnutrición por la falta de recursos en sus hogares y algunos con discapacidad motora y psicomotriz desde su nacimiento o con alguna otra discapacidad que hace más difícil la situación de estas madres por tal motivo la Fundación también trabaja en capacitaciones con estos niños y ofreciéndoles una colaboración gestionando ayudas con diversas entidades para darles una mejor calidad de vida.

---

<sup>1</sup> Información suministrada en su totalidad por la Fundación para el desarrollo de este proyecto.

Las instalaciones de la Fundación están ubicadas en la ciudad de Barrancabermeja en la Carrera 11 N° 59-16 del Barrio Pueblo Nuevo, con cobertura a nivel Nacional. A medida que se van ejecutando los proyectos en desarrollo, tendrá capacidad para admitir un número ilimitado de socios adherentes, que le permitirán a la Fundación crecer y seguir ayudando a las personas que lo necesiten.

La Fundación actualmente cuenta con una fábrica, la cual está ubicada en su sede y consta de dos áreas de trabajo; la de calzado y la de textil, teniendo a cargo 17 empleados, cuya formación ha sido en las capacitaciones de la Fundación. En el área de calzado se fabrican las sandalias, zapatillas- calzado en plataforma y en el área textil se fabrican; bolsos- correas- accesorios. De igual manera en la fabrica se realiza las capacitaciones y lo que se fabrica tanto en la empresa como en las capacitaciones salen a la venta en el almacén.

Actualmente la Fundación está realizando la capacitación de bolsos en fique y sandalias, lo cual les traerá como beneficio económico la venta de lo elaborado en las instalaciones del almacén de la Fundación que está ubicado en el Centro Comercial Iwaná 3 piso local 317. También se cuenta con el curso de corte de cabello y peinados con trenzas para sus afiliadas; y para sus hijos se está realizando el curso de ingles donde al finalizar el curso los niños harán una presentación a sus madres mostrándoles los logros adquiridos en la Fundación. En este momento la Fundación cuenta con 1890 mujeres afiliadas a la Fundación de las cuales todas son cabezas de hogar, vulnerables; gran parte pertenecen a FAMILIAS EN ACCIÓN Y/O JUNTOS y en su mayoría no tienen empleo.

**CAPACITACIONES QUE PRESTA LA FUNDACIÓN**

**Tabla # 1**

<b>CANTIDAD DE PERSONAS</b>	<b>CAPACITACIONES</b>	<b>Nº DE CLASES POR MES</b>	<b>Nº DE HORAS X CLASE</b>	<b>QUIENES LA RECIBE</b>	<b>INSTRUCTOR</b>
20	SANDALIAS	10	2	MUJERES VULNERABLES	ANASTASIA MARTINEZ B.
20	LINEA HOGAR EN FIQUE	10	2	MUJERES NIVEL I	LIRIDA MARIA ALVIAR
20	MANICURE Y PEDICURE	10	2	MUJERES DESPLAZADAS	HELVIS QUINTERO
20	PEINADOS INFANTILES	10	2	MUJERES DE BAJOS RECURSOS	MARIBEL ADRIANA SILVA
20	TEJIDO EN LANA	10	2	MUJERES CON GANAS DE CAPACITARSE PARA OBTENER UN MEJOR NIVEL DE VIDA	MARLENE MURILLO
20	BISUTERIA	10	2		ROBERTO CARLO OCAMPO
20	MUÑEQUERIA NAVIDEÑA	10	2		DELFA PADILLA
20	BOLSOS EN FIBRA DE ARROZ	10	2		LIZETH GALAN TRIANA
20	BOLSOS EN FIQUE	10	2		GLADYS DE LA OSSA
20	MARROQUINERIA	10	2		ROBERTO CARLO OCAMPO

FUENTE: FUNDACION TU MANO Y LA MIA

### **1.4.2 MISIÓN**

**LA FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO, CRECIMIENTO Y SERVICIO SOCIAL EN COLOMBIA (TU MANO Y LA MÍA)**, entidad sin ánimo de lucro, tendrá como misión, trabajar en la búsqueda de soluciones sostenibles a los problemas que afligen a las madres cabezas de hogar, mujeres vulnerables, mujeres lactantes y gestantes, mujeres desplazadas, mujeres discapacitadas como es el desempleo y la falta de oportunidades laborales para obtener ingresos económicos, por lo cual se ve reflejado en la calidad de vida en sus hogares y sus hijos lo manifiestan en diversos hechos negativos en la sociedad ya que los niños y niñas viven en condiciones de indigencia y/o abandono, sometidos a maltrato físico o explotación sexual, y/o al flagelo de la drogadicción y/o adicción al alcohol u otras sustancias psicoactivas, Muchos de ellos con algún grado de desnutrición y algunos con discapacidad motora y sicomotriz desde su nacimiento o con alguna otra discapacidad que hace más difícil la situación de estas madres por la cual la Fundación se ha comprometido a capacitarlas para generarles nuevos ingresos y de igual manera ayudarles a comprender y a manejar estas situaciones en sus hogares mediante charlas educativas tanto para ellas como para sus hijos, enseñándoles también a los pequeños un arte u oficio para disminuir el riesgo de estas situaciones. También De igual forma tendrá como fin la coordinación, el orden y disposición para la realización, cumplimiento y marcha de los diferentes planes, diseños y programas que contemplen el crecimiento desarrollo y servicio social de nuestro país.

### **1.4.3 VISIÓN**

La Fundación TU MANO Y LA MIA aspira ser Fundación líder en Colombia en trabajo social con mujeres. Para ello pretendemos conformar una red de apoyo que cuente con sedes dotadas de todos los implementos necesarios y el personal

especializado en trabajo social y procesos sicoterapéuticos que nos permitan el apoyo y colaboración a estas mujeres cabezas de hogar, niñas adolescentes embarazadas, mujeres vulnerables, etc. Diseñar y ejecutar programas innovadores para las mujeres que deseen salir adelante basados en capacitaciones siendo estas la base para la creación de microempresas con generación de ingresos con el fin de ayudar o encontrar el sostenimiento de las familias necesitadas.

#### **1.4.4 OBJETIVO DE LA FUNDACIÓN**

Es nuestro objetivo principal, es contribuir al desarrollo de la mujer y su organización a través de capacitaciones de índole productiva en el Municipio de Barrancabermeja, de igual manera nuestro propósito es mejorar la inserción laboral de las mujeres conductoras de unidades productivas y de servicios, fomentando su empleabilidad, el desarrollo de sus desempeños económicos, y sus oportunidades en el mercado, para que superen su nivel de pobreza y logren su desarrollo personal y ciudadano.

#### **1.4.5 PROPÓSITOS DE LA FUNDACIÓN**

- Contribuir a las iniciativas productivas de las mujeres del Municipio de Barrancabermeja.
- Dar Capacitación básica en el área de mercadeo.
- Desarrollar capacidades de las mujeres para lograr sostenibilidad de sus emprendimientos que reduzcan los niveles de frustración de sus experiencias anteriores.
- Prestar nuestros servicios en forma directa o a través de uniones con otras entidades o Fundaciones Legalmente establecidos en el medio cuyo objeto

social sea similar al nuestro o a través de convenios con la Administración pública.

- Participar, promover y ayudar en campañas y programas que realicen entidades públicas y privadas tendientes a servir a la población que cobija nuestro objeto social.
- Promover y ejecutar programas tendientes a la prevención de la violencia intrafamiliar, la drogadicción, el alcoholismo, la prostitución infantil y juvenil y todo flagelo que vaya en contra la integridad de la persona y su familia buscando disminuir el aumento de la población de Habitantes de y en la Calle.
- Realizar brigadas de aseo, higiene y prevención de enfermedades directamente en los hogares.
- Participar en los programas establecidos por la Administración Pública a los cuales seamos invitados y en los cuales esté involucrada la población a la cual está dirigida nuestra labor social.
- Conformar redes de apoyo con otras entidades que trabajen en la búsqueda de soluciones a la problemática social que cobije nuestro objeto social. Gestionar ante entidades públicas y privadas, organismos gubernamentales y no gubernamentales de nivel nacional e internacional recursos en dinero y/o especie tendientes a la buena ejecución y el óptimo desarrollo de programas adecuados para el cumplimiento de nuestro objeto Social.
- Realizar todo tipo de actos y negocios civiles y comerciales necesarios para el cumplimiento de nuestros objetivos, tales como recibir en comodato o Administración compartida, bienes muebles y/o inmuebles con los cuales podamos realizar labores sociales en beneficio de la población que cubre nuestro objeto social, comprar bienes muebles e inmuebles, permutar, contratar, dar y recibir dinero en mutuo con garantía o sin ella, recibir herencias y legados y los demás que la ley permita para el buen desarrollo de la labor social que adelante la fundación.

#### **1.4.6 FUNCIONES DE LA FUNDACIÓN**

La Fundación tendrá como funciones los siguientes puntos:

- ◆ Cumplir a cabalidad con los objetivos contemplados en los Estatutos.
- ◆ Solventar el progreso de los proyectos de ingeniería y agroindustriales presentados en la empresa, a través de los diversos mecanismos con que se cuenta.
- ◆ Fomentar políticas de empleo para sus afiliados, evaluando la técnica y el profesionalismo.
- ◆ Analizar las problemáticas sociales y culturales de la comunidad para su posterior efectiva solución.
- ◆ Consolidar todos los esquemas sistematizados derivados de la valuación de proyectos de ingeniería, generando propuestas a bajo costo.
- ◆ Preservar y orientar todos los ideales y la puesta en marcha sobre ejecuciones de carácter SOCIAL.
- ◆ Apoyar todos los programas de desarrollo del Fondo Multilateral del Protocolo de Montreal.
- ◆ Prestar asistencia profesional a los diferentes planes y finalidades que contemplen los objetivos de la entidad.
- ◆ Proporcionar y suministrar servicios de cualquier naturaleza, bienes tangibles o intangibles contribuyendo al propósito de afianzar más el sostenimiento del ente.
- ◆ Admitir en forma metódica todos los juicios, exámenes y sugerencias que se originen en contra de la Fundación, para su ulterior corrección.
- ◆ Expandir todas las intenciones de índole servicial a toda área y campo de cualquier constitución.

- ◆ Amparar y proteger mediante iniciativas de talento, a la Niñez y a la tercera edad.

#### **1.4.7 DATOS DE INFORMACIÓN<sup>2</sup>**

**REGISTRO:** NIT 900139119-0

Cámara de comercio de Barrancabermeja

**DOMICILIO PRINCIPAL:** Barrancabermeja, Santander, Colombia

Carrera 11 59-16

Teléfonos: 6024291

Celular 3142765949

**WEB:** <http://www.fundaciontumanoylamia.org/>

**Email:** [fundaciontumanoylamia@hotmail.com](mailto:fundaciontumanoylamia@hotmail.com)

**ANASTASIA MARTINEZ**

Directora De La Fundación

---

<sup>2</sup> Definido así por la Fundación y estipulado por la cámara de comercio en compañía de la directora de la Fundación.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 5555<sup>3</sup>

Esta norma técnica colombiana especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad de una institución oferente de servicios de formación para el trabajo, cuando:

- a) Una institución que necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente servicios de formación para el trabajo que satisfagan los requisitos de sus clientes, estudiantes y el entorno productivo, económico y social, y la normatividad vigente.
- b) Una institución que aspira aumentar la satisfacción de sus clientes, estudiantes y el sector productivo a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del mismo y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

**Nota:** En esta norma técnica colombiana el término servicio se aplica a los programas de formación para el trabajo destinado a un cliente, bien sea un estudiante, una empresa, entidades gubernamentales o no gubernamentales, nacionales o extranjeras o solicitadas por estos.

Esta norma técnica colombiana especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, en instituciones que prestan el servicio de formación para el trabajo. Esta norma está acorde con la legislación vigente que rige a las instituciones de formación para el trabajo, con su contemporánea norma ISO 9001:2008 evidenciando los principios e la calidad en la siguiente figura.

---

<sup>3</sup> Norma Técnica Colombiana NTC 5555; sistemas de gestión de calidad para instituciones de formación para el trabajo.

**Figura 1.** Principios de gestión de la calidad.



Fuente: SENA

### **Generalidades En Las Instituciones De Formación Para El Trabajo<sup>4</sup>**

La siguiente norma establece los requisitos que deben tener en cuenta las instituciones de formación para el trabajo.

En la aplicación del ciclo PHVA al proceso de prestación del servicio de formación para el trabajo pueden establecerse las siguientes equivalencias: 1. Planificar o planear: definir lo que se espera que alcance los estudiantes, en relación con la Clasificación Nacional de Ocupaciones-CON y que están definidas en normas de competencia laboral por las mesa sectoriales, facilitadas metodológicamente por el Sena; 2. Hacer: prestar el servicio de formación para el trabajo; 3. Verificar: evaluar los resultados de la acción educativa en los estudiantes y evaluar los recursos y

<sup>4</sup> Norma Técnica Colombiana NTC-5555

procesos de la institución oferente de servicios de formación para el trabajo, y 4. Actuar: definir acciones para el mejor los resultados de la evaluación, diseñadas y ejecutadas en un plan de mejoramiento.

En el desarrollo de esta norma sectorial se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las normas NTC-ISO 9000 e NTC-ISO 9004.

### **Enfoque Basado en Procesos**

Esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la efectividad de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de una institución oferente de servicios de formación para el trabajo, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como u gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”. Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) La obtención e resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados anteriormente.

**NOTA:** De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA), que puede describirse brevemente como:

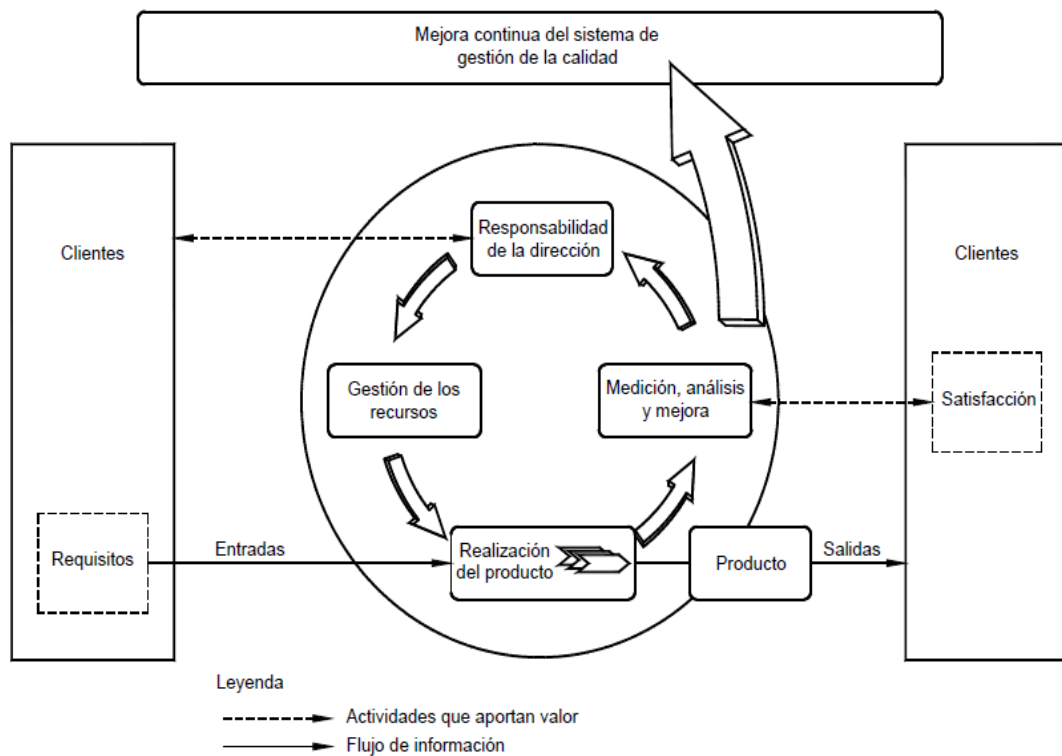
**Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente, tanto los estudiantes como el sector productivo, y las políticas de una institución oferente de servicios de formación para el trabajo.

**Hacer:** implementar procesos.

**Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y os resultados de la formación con respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos del servicio, e informar sobre os resultados.

**Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

**Figura 2.** Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.



Fuente: NTC-5555

Las instituciones que proporcionan servicios de formación para el trabajo deben definir y gestionar sus procesos. Estos son generalmente multidisciplinarios e incluyen procesos administrativos y de apoyo, así como aquellos concernientes a la prestación del servicio, tales como pedagógicos y curriculares. Algunos procesos que existen en una institución de formación para el trabajo deben ser los siguientes:

- a) Procesos para la gestión directiva en los papeles que la institución oferente de servicios de formación para el trabajo determina su papel en el entorno socio-económico, establece mecanismos para asegurar la pertinencia de su oferta.
- b) Proceso para la gestión académica en los que la institución oferente de servicios de formación para el trabajo define los elementos pedagógicos y curriculares que orientan su plan de estudios, identifica las competencias laborales a las cuales deben apuntar sus programas.
- c) Procesos para la gestión administrativa y financiera en los que la institución oferente de servicios para formación para el trabajo define sus normas y procedimientos para la utilización de los recursos físicos, humanos y financieros.
- d) Procesos para la gestión de la comunidad en los que la institución oferente de servicios de formación para el trabajo define los mecanismos de participación con los distintos actores de su comunidad educativa para la promoción de la convivencia y la vinculación con su entorno.

## 2.2 APLICACIÓN<sup>5</sup>

Todos los requisitos de esta norma son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las instituciones que ofrecen servicios de formación para el trabajo sin importar su tipo, tamaño y programas ofrecidos, siempre y cuando estos apunten a desarrollar competencias laborales, específicas o transversales, asociadas con la Clasificación Nacional de Ocupaciones-CNO, las cuales habilitan a las personas para ejercer una actividad productiva, en un empleo o en un emprendimiento por cuenta propia.

Las instituciones de formación para el trabajo son las siguientes:

- Institución de educación para el trabajo y desarrollo humano
- Institución de educación media técnica
- Instituciones con programas técnicos profesionales y tecnológicos de educación superior que cuenten con registro calificado por el Ministerio de Educación Nacional y que sean de formación para el trabajo.
- Cajas de compensación familiar que ofrecen servicios de formación para el trabajo.
- Las empresas que desarrollen procesos de formación organizados y sistemáticos para sus trabajadores actuales o potenciales, que ofrecen programas de formación para el trabajo.

Cuando uno o varios requisitos de esta norma no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la institución oferente de servicios de formación para el trabajo, pueden considerarse para su exclusión.

---

<sup>5</sup> Según los parámetros de la norma NTC 5555 correspondiente a su aplicación.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta norma, a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la institución oferente de servicios de formación para el trabajo proporcionándolos cumpliendo con los requisitos del cliente y la legislación aplicable.

## **2.3 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **2.3.1 REQUISITOS GENERALES**

Las instituciones de formación para el trabajo deben establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma.

La institución debe:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la institución.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e

- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Las instituciones de formación para el trabajo deben definir y gestionar sus procesos directivos, académicos, administrativos y financieros y gestión de la comunidad, en el marco de su proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente. Para hacer seguimiento a los procesos, especialmente a los relacionados con el resultado educativo, las instituciones de formación para el trabajo deben tener en cuenta los resultados de evaluaciones externas e internas disponibles de la institución, las certificaciones de competencia laboral que estos obtienen, el personal docente y administrativos, los empresarios y otras organizaciones clientes de los servicios ofrecidos, así como los avances de su plan de mejoramiento.

### **2.3.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- b) Un manual de la calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma.
- d) Los documentos que requiere la institución oferente de servicios de formación para el trabajo, para asegurarse de la planificación eficaz, operación y control de sus procesos.
- e) Los registros requeridos por esta norma.

### **2.3.3 MANUAL DE CALIDAD**

El manual de la calidad debe ser coherente con los objetivos y los procesos definidos en el proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente en instituciones de formación para el trabajo. En el Anexo H se aprecia el manual de calidad de la Fundación.

La institución debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) El alcance de su sistema de gestión de la calidad y las interacciones entre sus procesos directivos, académicos, administrativos y financieros y de gestión de la comunidad.
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencias a los mismos.
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.
- d) La responsabilidad, la autoridad y las interacciones de los procesos.

### **2.3.4 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Compromiso de la dirección de las instituciones de formación para el trabajo. La alta dirección de las instituciones de formación para el trabajo, como máxima instancia de dirección, en relación con la política y desarrollo del sistema de la calidad debe:

- a) Establecer, definir y divulgar la política de la calidad de la formación, coherente con las expectativas y necesidades del entorno productivo,

económico y social y los beneficiarios del servicio de formación para el trabajo, con el direccionamiento estratégico expresado en el PEI.

- b) Establecer los objetivos medibles que permitan el cumplimiento de la política de la calidad de la formación en la institución.
- c) Asegurarse que los recursos necesarios para la implementación y el logro de los objetivos del sistema de gestión de la calidad de la institución sean accesibles, según las condiciones adecuadas.
- d) Comunicar a toda la institución oferente de formación para el trabajo, a través de sus estrategias y mecanismos de comunicación y participación, la importancia de cumplir con los requisitos de la calidad de los beneficios, así como los requisitos legales y reglamentarios.
- e) Revisar periódicamente el estado del sistema de gestión de la calidad de la institución, a partir de los indicadores, los resultados de las evaluaciones institucionales y de las auditorías de la calidad, el estado de las acciones correctivas y preventivas, entre otras.

## **2.4 PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (PEI)**

El PEI fue contemplado en la Ley General de Educación de 1994, en su artículo 73. "Con el fin de lograr la formación integral del educando, cada establecimiento educativo deberá elaborar y poner en práctica un Proyecto Educativo Institucional en el que se especifiquen entre otros aspectos, los principios y fines del establecimiento, los recursos docentes y didácticos disponibles y necesarios, la estrategia pedagógica, el reglamento para docentes, estudiantes y el sistema de gestión.

El PEI es el proyecto educativo que elabora cada institución antes de entrar en funcionamiento y debe ser concertado con la comunidad educativa: estudiantes, docentes, directivos y padres de familia.

La obligatoriedad del PEI Por Ley, toda institución educativa debe registrar su PEI a la secretaría de educación de su municipio o departamento con el ánimo de hacerle un seguimiento. Esto se debe hacer antes de poner en funcionamiento un establecimiento educativo y cada vez que los ajustes al PEI existente sean radicales (Decreto 180/97).

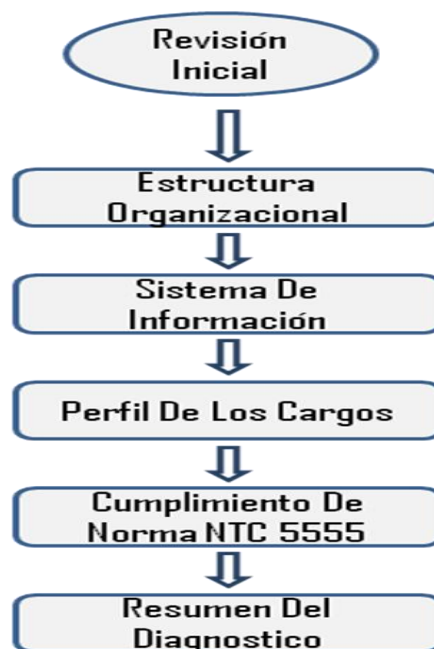
Sin la aprobación de la secretaría no se podrá prestar el servicio público de educación. Los establecimientos educativos que no cumplan con este requisito serán sancionados con la suspensión de la licencia, si ya están en funcionamiento, o con la negación de la misma, si son nuevos (Decreto 1860/94).

### 3. DIAGNÓSTICO

Se realizó un diagnóstico inicial con el fin de evidenciar el estado actual de la Fundación con respecto a los requerimientos de la norma NTC 5555.

#### 3.1 ESTRUCTURA DEL DIAGNÓSTICO.<sup>6</sup>

Figura 3. Estructura Del Diagnóstico.



La figura anterior muestra el esquema del diagnóstico aplicado en la Fundación al inicio del proyecto, centrándose en aspectos más relevantes y a tratar para la elaboración del sistema de gestión de la calidad.

---

<sup>6</sup> Según las directrices del proyecto y la dirección del autor del proyecto se elaboró esta estructura para su mejor entendimiento y aplicación.

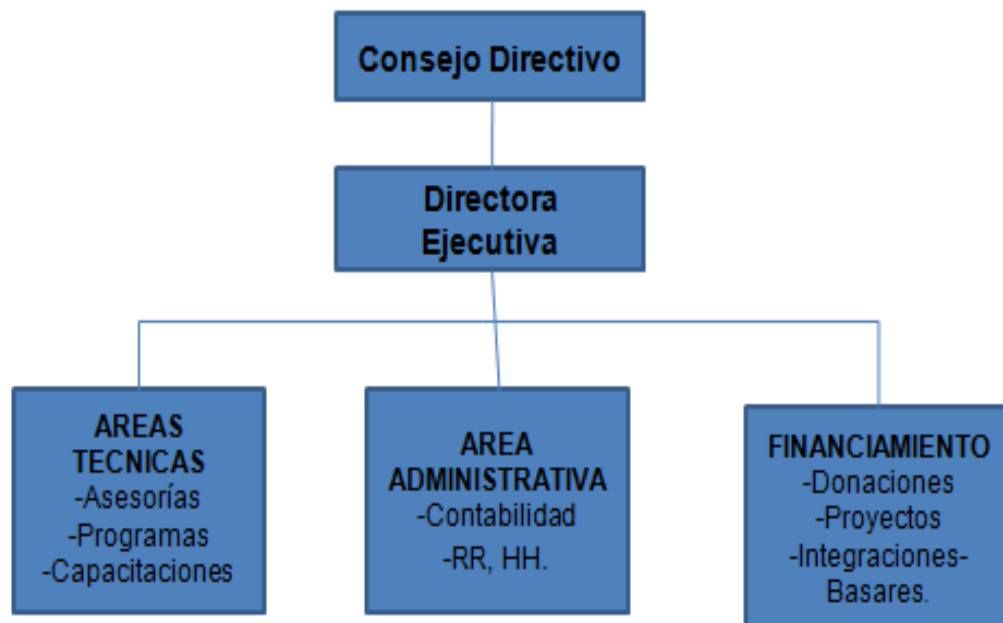
### 3.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La figura 3 muestra el conducto de autoridad que se refleja según los cargos y funciones existentes en la institución.

El órgano de gobierno de la Fundación es un **patronato**<sup>7</sup>, formado por personas independientes, comprometidas con el desarrollo del Tercer Sector y la justicia social llamado **consejo directivo**. Luego aparece el cargo de Directora Ejecutiva, ocupado actualmente por la Ing. Anastasia Martínez quien es a su vez la tutora para el proyecto de implementación del SGC.

Más abajo se encuentran en el mismo nivel, las Áreas Técnicas, Áreas Administrativas y Financiamiento que es la forma de subsistir de la FUNDACION, que por ser un Ente sin ánimo de lucro posee las entradas nombradas y permitidas por el gobierno.

**Figura 4:** Estructura Organizacional de la FUNDACIÓN



<sup>7</sup>Órgano de gobierno y representación de la Fundación, al que corresponde cumplir los fines fundacionales y administrar con diligencia los bienes y derechos que integran el patrimonio de la fundación manteniendo el rendimiento y utilidad de los mismos.

### **3.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN<sup>8</sup>**

Respecto al manejo de información, esta se realiza de acuerdo a procedimientos establecidos para cada programa de capacitación brindada por la Fundación, pero no existe un sistema de información como tal que les permita la facilidad y el ordenamiento por sector o bien sea por programa y mucho menos un método de gestión para el mismo.

La fundación posee un manejo de carpetas archivadoras en donde se almacenan los datos de las personas que se presentan obtener la capacitación, y algunos que otros datos que se guardan en computador. Se evidencia la necesidad de normalizar este proceso y de muchos más que se verán adelante.

### **3.4 PERFIL DE LOS CARGOS**

La Fundación carece de un manual de cargos o de procedimientos en donde se estipule el oficio de cada uno, no tiene formalizado un perfil para el cargo de instructor<sup>9</sup> (y de por sí para ningún otro cargo), aunque algunos de los instructores con conocimientos amplios obtenidos en el SENA para sus programas capacitivos, colaboran con la designación y desarrollo de las actividades brindadas por los demás instructores, esto no es suficiente para tener un buen control dentro de la realización de las capacitaciones.

### **3.5 DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LA NTC 5555**

La estructura de la lista de chequeo retoma los requerimientos de la norma NTC 5555, su estructuración se presenta según numerales de la norma, estipulados de

---

<sup>8</sup> Propósito que la Fundación ha decidido mejorar, sistematizando todo a su conveniencia.

<sup>9</sup> Profesor, educador o persona con grado de conocimiento en condiciones de ofrecer el curso capacitivo correspondiente a su área de conocimiento.

la siguiente forma, en la Tabla 2. Estructura de la lista de chequeo se podrá observar lo dicho anteriormente.

**Tabla 2. Estructura de la Lista de Chequeo.**<sup>10</sup>

<b>NUMERAL</b>	<b>REQUISITOS NTC 5555</b>
<b>4.1</b>	Requisitos Generales Del SGC
<b>4.2</b>	Requisitos Generales De La Documentación
<b>5.1</b>	Compromiso de la dirección de la instituciones de formación para el trabajo
<b>5.2</b>	Enfoque al cliente
<b>5.3</b>	Política de la calidad en las instituciones de formación para el trabajo
<b>5.4.1</b>	Objetivos de calidad
<b>5.4.2</b>	Planificación del SGC en los establecimientos educativos
<b>5.5.1</b>	Responsabilidad y autoridad en las instituciones de formación para el trabajo
<b>5.5.2</b>	Representante de la dirección en la institución de formación para el trabajo
<b>5.5.3</b>	Comunicación interna en las instituciones de formación para el trabajo
<b>5.6</b>	Revisión por la dirección de las instituciones de formación para el trabajo
<b>6.1</b>	Provisión de los recursos en las instituciones de formación para el trabajo
<b>6.2.1</b>	Generalidades Talento Humano
<b>6.2.2</b>	Competencia, toma de conciencia y formación del talento humano de las instituciones de formación para el trabajo
<b>6.3</b>	Infraestructura en las instituciones de formación para el trabajo
<b>6.4</b>	Ambiente de trabajo en las instituciones de formación para el trabajo
<b>7.1</b>	Planificación de los servicios de formación para el trabajo
<b>7.3.1</b>	Planificación
<b>7.4.1</b>	Proceso de compras
<b>7.4.2</b>	Información de compras
<b>7.4.3</b>	Verificación de los productos comprados
<b>7.5.1</b>	Control del proceso educativo y de la presentación del servicio
<b>7.5.2</b>	Validación de los procesos de la producción y de la presentación del servicio en las instituciones de formación para el trabajo

<sup>10</sup> Elaborada teniendo en cuenta los numerales requisitos de la norma con los cuales nos permiten verificar el estado de la Fundación respecto al SGC.

<b>7.5.3</b>	Identificación y trazabilidad en las instituciones de formación para el trabajo
<b>7.5.4</b>	Propiedad del cliente
<b>7.5.5</b>	Preservación del producto en las instituciones de formación para el trabajo
<b>7.6</b>	Control de los dispositivos de seguimiento y medición en las instituciones de formación para el trabajo
<b>8.1</b>	Generalidades Medición, Análisis Y Mejora
<b>8.2.1</b>	Satisfacción del cliente
<b>8.2.2</b>	Auditoría interna
<b>8.2.3</b>	Seguimiento y medición de los procesos
<b>8.2.4</b>	Seguimiento y medición del servicio de formación para el trabajo
<b>8.3</b>	Control de las NO conformidades en los procesos de la institución
<b>8.4</b>	Análisis de datos
<b>8.5.1</b>	Mejora continua
<b>8.5.2</b>	Acción correctiva en las instituciones de formación para el trabajo
<b>8.5.3</b>	Acción preventiva en las instituciones de formación para el trabajo

Esta lista de chequeo se direcciono especialmente en áreas técnicas y administrativas, siendo el lugar donde se desarrolla a cabalidad los procesos que influyen directamente con el desarrollo de la IFPT.

La aplicación de la lista de chequeo se hizo buscando asegurar la certeza de información recolectada, aclarando cualquier duda presentada por el encuestado y buscando recolectar toda la evidencia documentada que apoyara veracidad de la información recolectada.

La Tabla 3 muestra el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los numerales requeridos por la norma técnica colombiana NTC 5555, resumiendo la situación actual antes de iniciar con el proyecto de implementación del SGC (Ver anexo B), obteniéndose en algunos de los numerales un porcentaje relativamente bajo, evidenciándose así que no está cumpliendo a cabalidad con el requisito propuesto en ese numeral. Destacando los mejores desempeños sobre la planificación del

producto y procesos relacionados con el cliente (personal estudiante), aspectos relevantes en la calidad.

### 3.5.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ENCONTRADOS

Tabla 3. Diagnóstico de cumplimiento de la NTC 5555<sup>11</sup>

Numeral	Requisitos NTC 5555	Porcentaje De Cumplimiento
4.1	Requisitos Generales SGC	50%
4.2	Requisitos Generales De La Documentación	33%
5.1	Compromiso de la dirección en las IFPT	40%
5.2	Enfoque al cliente	50%
5.3	Política de calidad en las IFPT	30%
5.4	Planificación	18.75%
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	25%
5.6	Revisión por la dirección de las IFPT	0%
6.1	Provisión de los recursos en las IFPT	100%
6.2	Talento humano en las IFPT	75%
6.3	Infraestructura en las IFPT	50%
6.4	Ambiente de trabajo en las IFPT	50%
7.1	Planificación de los servicios de formación para el trabajo	60%
7.3	Diseño y desarrollo	50%
7.4	Compras	50%
7.5	Proceso educativo y de la prestación del servicio	40%
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	50%

<sup>11</sup> Se muestra a través de la tabla para facilitar su entendimiento y su observación nos facilita a simple vista los aspectos evidentes a entrar en función.

<b>8.1</b>	Generalidades de medición, análisis y mejora	15.62%
<b>8.2</b>	Seguimiento y medición	0%
<b>8.3</b>	Control de las no conformidades en procesos de la institución	0%
<b>8.4</b>	Análisis de datos	0%
<b>8.5</b>	Mejora	0%

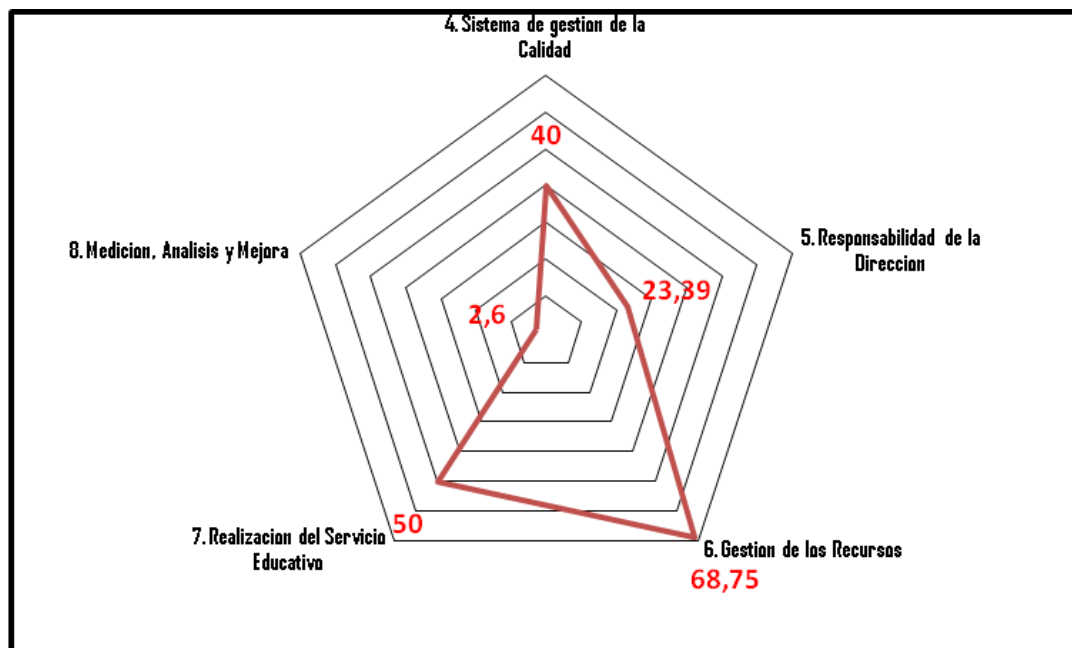
En la Tabla 3. Diagnostico del Cumplimiento, se puede observar que en algunos numerales requeridos por la norma NTC 5555 no están siendo tenidos en cuenta por la FUNDACIÓN TU MANO Y LA MÍA, ya que su porcentaje de cumplimiento es muy mínimo o se observa que ni siquiera se tiene un hallazgo de este.

Haciendo una compilación de porcentajes con respecto a los siguientes numerales:

- 4.** Sistemas de Gestión de Calidad,
- 5.** Responsabilidad de la Dirección,
- 6.** Gestión de los Recursos,
- 7.** Realización del servicio Educativo y
- 8.** Medición, Análisis y Mejora

Se obtiene los resultados generales de la encuesta evidenciados en la siguiente figura.

**Figura 5:** Resultados de la Encuesta



### 3.5.2 ANÁLISIS CUALITATIVO DE LOS RESULTADOS

En la siguiente Tabla se estipulan las observaciones pertinentes en las Fundación para cada requisito evidenciado en la aplicabilidad del diagnostico.

**Tabla 4. Análisis Cualitativo De Los Datos**

N°	REQUISITO	OBSERVACIONES
4.1	Requisitos Generales SGC	<p>No tienen identificado los procesos necesarios para el SGC.</p> <p>No realizan el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos, sin existir criterios y métodos exhaustivos para</p>

		<p>asegurar que la operación y el control de toda la Fundación sean eficaces.</p> <p>En los demás requisitos exigidos solo se tienen verbales pero no hay registros de documentados.</p>
4.2	Requisitos Generales De La Documentación	<p>Se identifican algunos de los requisitos del cliente en la prestación el servicio, pero no están definidos los mecanismos para verificar su cumplimiento.</p> <p>No poseen el respectivo manual de calidad que debe tener cada institución.</p> <p>Carecen del proceso documentado para el control de registro.</p> <p>El procedimiento de documentación es ambiguo y carece de agilidad a la hora de su utilización.</p>
5.1	Compromiso de la dirección en las IFPT	<p>A pesar de que la Directora de la Fundación está interesada en capacitar a todo su personal en lo referente a la norma, se tiene que:</p> <p>La alta dirección no ha establecido objetivos medibles para el cumplimiento de la Fundación.</p>

		La alta dirección no revisa periódicamente el estado del SGC.
<b>5.2</b>	Enfoque al cliente	A pesar de que tienen el proceso de identificación al cliente este no se enfoca en hacerle el previo seguimiento post capacitivo.
<b>5.3</b>	Política de calidad en las IFPT	No tienen implementada una política de calidad en la Fundación
<b>5.4</b>	Planificación	<p>La Fundación no ha definido su política ni objetivos de calidad.</p> <p>La alta dirección no cuenta con indicadores que ayuden a plasmar en su plan estratégico una misión, visión, valores y estrategias para su mejoría.</p> <p>No se determina eficazmente los recursos que deben destinarse para asegurar el aumento de satisfacción en los estudiantes.</p>
<b>5.5</b>	Responsabilidad, autoridad y comunicación	<p>En la implementación del organigrama no se evidencia el manual de funciones.</p> <p>Debido al numeral 5.5.2, el representante de la dirección elegido es la Directora de la Fundación, ANASTACIA MARTINEZ.</p> <p>La Fundación cuenta con canales de</p>

		distribución internas definidos (teléfonos, computadores, carteleras)
<b>5.6</b>	Revisión por la dirección de las IFPT	La Fundación no tiene definida una metodología clara para realizar esta actividad.
<b>6.1</b>	Provisión de los recursos en las IFPT	Como es una Fundación sin ánimo de lucro, la provisión de recursos esta prevista de donaciones a las cuales está inscrita la fundación en la Acción Social De Barrancabermeja.
<b>6.2</b>	Talento humano en las IFPT	<p>No se tiene definido las metodologías e instrumentos para determinar las competencias en función de su responsabilidad.</p> <p>La Fundación proporciona acciones para capacitar y formar personal, acordes con las competencias requeridas</p> <p>La Fundación mantiene los registros apropiados de la educación y formación de los estudiantes pero muy mínimo.</p>
<b>6.3</b>	Infraestructura en las IFPT	La Fundación proporciona la adecuada infraestructura medianamente para cumplir con los requisitos de la norma.
<b>6.4</b>	Ambiente de trabajo en las IFPT	La Fundación determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr sus objetivos de la calidad en aspectos con la prestación del servicio educativo

7.1	Planificación de los servicios de formación para el trabajo	<p>La Fundación tiene claro los elementos relevantes para las condiciones específicas de la oferta de servicios de formación para el trabajo.</p> <p>La planificación de la prestación del servicio no es consistente con los requisitos de otros procesos debido a que estos no han sido definidos.</p>
7.3	Diseño y desarrollo	<p>La Fundación atiende las necesidades y expectativas de los clientes (estudiantes) y partes interesadas.</p> <p>El proyecto educativo institucional PEI o su equivalente no es debidamente atendido y comunicado por la Fundación</p>
7.4	Compras	<p>El insumo o servicio que se adquiere por la fundación o que se le es donado, en la realización del producto es conforme con lo que especifica los procesos y los estudiantes.</p>
7.5	Proceso educativo y de la prestación del servicio	<p>La Fundación dispone de información respectiva que describe las características del servicio educativo.</p> <p>La Fundación cuenta con el uso sistemático de recursos didácticos y equipos apropiados.( computadores, maquinarias para el respectivo proceso,</p>

		proyector, entre otros.)
<b>7.6</b>	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	La IFPT determina el seguimiento y la medición a realizar, y asegurar que los instrumentos de seguimiento y medición del servicio de formación para el trabajo necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados (véase Numeral 7.2.1).
<b>8.1</b>	Generalidades de medición, análisis y mejora	La IFPT realiza seguimiento de la información relativa a la percepción de satisfacción de los clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización
<b>8.2</b>	Seguimiento y medición	<p>E la Fundación no se realiza la evaluación de satisfacción del cliente.</p> <p>En la Fundación no se ha estandarizado la forma de cómo realizar el seguimiento y la medición de los procesos y del servicio prestado.</p> <p>La Fundación no cuenta con indicadores para medir los procesos y niveles de estas.</p> <p>En la Fundación no hay evidencia de la realización de auditorías internas, debido a esto se pretende capacitar al personal</p>

		en el tema para su posterior realización.
<b>8.3</b>	Control de las no conformidades en procesos de la institución	En la Fundación no existe un procedimiento documentado del producto no conforme.
<b>8.4</b>	Análisis de datos	La Fundación no determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la adecuación y la eficacia del SGC y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua del mismo
<b>8.5</b>	Mejora	<p>En la Fundación no se encontraron evidencias de la formulación de acciones correctivas y preventivas</p> <p>No existe un procedimiento que especifique el tratamiento que debe asegurarse cuando existe una no conformidad.</p> <p>Cuando aparecen no conformidades de hacen las correcciones necesarias pero no se analizan las causas.</p>

## **4. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

En la planificación estratégica del sistema de gestión de calidad que se implemento en la Fundación para la certificación de las capacitaciones prestadas por esta, se apoyo directamente en la elaboración de la política de calidad, en las responsabilidades por la dirección, en los objetivos de calidad, su infraestructura y generalmente en los requisitos del SGC según la norma NTC 5555.

### **4.1 REQUISITOS DEL SGC SEGÚN LA NORMA NTC 5555**

Para la definición de los requisitos que se deben tener en cuenta, esta norma es complementada con la ISO 9001:2000, en donde se baso en la GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA 200 (GTC 2000)<sup>12</sup>, donde se sugieren los lineamientos de que deberá considerar la Fundación para el desarrollo del SGC. Para el caso de este proyecto y los requisitos que maneja la norma NTC 5555, en el numeral 4.1 se especifica que las instituciones de formación para el trabajo deben definir y gestionar sus procesos directivos, académicos administrativos y financieros y de gestión de la comunidad, en el marco de su proyecto educativo institucional o su equivalente, para hacer seguimiento a los procesos, especialmente a los relacionados con el resultado del proceso educativo, las instituciones de formación para el trabajo deben tener en cuenta los resultados de evaluaciones de competencia laboral que estos obtienen, el personal docente y administrativo, los empresarios y otras organizaciones clientes de los servicios ofrecidos, así como los avances de su plan de mejoramiento.

---

<sup>12</sup> Guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal.

## 4.2 RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN

El compromiso de la dirección fue evidente y adaptado durante todo el proceso de implementación del SGC, quedando plasmado en la política y objetivos de calidad adoptados por la institución y comunicados a todo su personal.

Debido al claro entusiasmo de la directora de la Fundación ANASTACIA MARTINEZ<sup>13</sup> por la implementación del SGC en la fundación, el proyecto de implementación fue muy bien acatado por todo el personal evidenciándose más adelante en la etapa de sensibilización y siguiéndose a cabalidad lo estipulado al comienzo de dicho proyecto.

## 4.3 POLÍTICA DE CALIDAD

En el numeral 5.3 La Política De Calidad En Las Instituciones De Formación Para El Trabajo, se establece que la alta dirección de las instituciones de formación para el trabajo debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a. Sea adecuada para su propósito
- b. Incluya un compromiso de cumplir con los requisitos y e mejorar continuamente la efectividad del sistema de gestión de la calidad.
- c. Es comunicada y entendida dentro de la institución, y
- d. Es revisada para continua adecuación.

Centrándose en esta guía para la implementación de la política de calidad según el numeral en la Fundación se plasmo la política de calidad.

Política de la Fundación

---

<sup>13</sup> Directora de la Fundación y tutora (colaboradora) del proyecto de implementación del SGC bajo los lineamientos de la norma NTC 5555.

LA 'FUNDACIÓN TU MANO Y LA MIA' es una fundación comprometida con el pueblo y para el pueblo, en donde nuestro objetivo principal, es contribuir al desarrollo de la mujer y su organización a través de capacitaciones de índole productiva en el Municipio de Barrancabermeja, de igual manera nuestro propósito es mejorar la inserción laboral de las mujeres conductoras de unidades productivas y de servicios, fomentando su empleabilidad, el desarrollo de sus desempeños económicos, y sus oportunidades en el mercado, para que superen su nivel de pobreza y logren su desarrollo personal y ciudadano.

Ya con el desarrollo de la política de la calidad la Fundación podrá mantener un nivel óptimo de calidad de sus servicios prestados por esta para el beneficio de la comunidad.

#### **4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD.**

El numeral 5.4.1 Objetivos De La Calidad, especifica las responsabilidades que deben tener la alta dirección en la colocación de sus objetivos de calidad, asegurándose de que los objetivos de la calidad se establecen en las funciones i niveles pertinentes dentro de las instituciones de formación para el trabajo.

Los objetivos de la calidad deben ser medibles o evidenciables a través de indicadores, plazos, responsables y acciones concretas definidas para alcanzarlos. Se establecieron indicadores para cada proceso de la Fundación, para cada capacitación prestada bajo el responsable de dictar la capacitación, y se plasmaron los siguientes objetivos:

- Administrar, mantener y mejorar el SGC para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.
- Garantizar la sostenibilidad y crecimiento constante de la Fundación
- Proporcionar un servicio de calidad educativo, asistencial y de protección a la comunidad

- Promover una cultura de calidad al interior de la Fundación para vivir en armonía, paz y responsabilidad con los semejantes.
- Prestar nuestros servicios de calidad en forma directa o a través de uniones con otras entidades o Fundaciones Legalmente establecidos en el medio cuyo objeto social sea similar al nuestro o a través de convenios con la Administración pública.
- Hacer uso eficiente de los recursos obtenidos por la Fundación para el desarrollo de los programas.
- Garantizar la satisfacción de las personas apoyadas por la Fundación para un mejor bienestar a largo plazo.
- Participar en los programas establecidos por la Administración Pública a los cuales seamos invitados y en los cuales esté involucrada la población a la cual está dirigida nuestra labor social.

#### **4.5 INFRAESTRUCTURA EN LAS I.F.P.T**

Continuando con el numeral 6.3 infraestructura en las instituciones de formación para el trabajo, la infraestructura en la Fundación debe incluir cuando sea aplicable:

- Aulas: aulas especializadas, laboratorios, bibliotecas, espacios para la cultura, la recreación y el deporte, oficinas y otros espacios para el desempeño normal de las actividades de las personas.
- Equipos, recursos didácticos y tecnológicos para el proceso de formación, de acuerdo con el nivel y la modalidad de la formación para el trabajo.

- Equipos e instalaciones de seguridad y comunicaciones internas y externas y sistemas de información.
- Servicios públicos asociados al funcionamiento de las instalaciones, tales como; agua potable, energía eléctrica y teléfonos, con las instalaciones apropiadas.

En lo que se refiere al cumplimiento de este numeral, la Fundación se podría decir que se encuentra en un posible 90% de cumplimiento del mismo, obteniéndose este resultado por simple observación y corroborando con lo establecido en el numeral. Gracias a que la Fundación se encuentra adscrita a Acción Social de Barrancabermeja, las donaciones que recibe le han permitido tener equipos en buen estado para el desarrollo de muchos de los programas que sirve la Fundación. En la documentación se podrá apreciar muchas de las donaciones recibidas por esta.

Por otra parte la Fundación, cuenta con un establecimiento adecuado, amplio y capaz de albergar a una cantidad de gente que lo necesita para su respectiva atención y sus clases de mejora diaria. A pesar de todo en algunos, carece de la maquinaria respectiva pero siempre buscando la manera de cómo hacer sentir satisfechos a sus estudiantes, por eso la relación con las demás entidades que le facilitan el servicio necesitado.

#### **4.6 MAPA DE PROCESOS.**

Para la elaboración del mapa de procesos, se incorporo a todas las actividades de la Fundación y su responsable, y así se pudo identificar los procesos que se desarrollan al interior de la Fundación. En la Figura 5 se puede observar el de mapa de procesos de la Fundación.

Para el código se asignó las Iniciales del nombre del proceso, para facilitar su identificación y ubicación

#### **4.6.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS.**

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, establecimiento de mecanismos de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

##### **➤ Proceso Gestión Directiva y Administrativa (GDA)**

**Objetivo:** Este proceso enmarca todo lo relacionado con el direccionamiento de las estrategias a corto, mediano y largo plazo, también definir las metas y propósitos que pretende alcanzar la Fundación y proyectar la ruta que se seguirá institucionalmente para el logro de las mismas.

#### **4.6.2 PROCESOS MISIONALES.**

Estos procesos reflejan el propósito de la organización y revela través de una secuencia los pasos que deben darse para la elaboración de un producto o servicio, desde el comienzo hasta que termina. Además Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Fundación en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

##### **➤ Diseño del Plan Curricular (PR)**

**Objetivo:** es el encargado de establecer los lineamientos de los programas y otros recursos necesarios para el desarrollo en la formación de las personas que reciben la ayuda de la Fundación.

##### **➤ Proceso Orientación y Convivencia (OC)**

**Objetivo:** Fomentar y mantener las buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la Fundación, preservar la salud física y mental, el desarrollo integral

de la personalidad en base a una cultura preventiva y de respeto por los derechos y espacios de los demás.

➤ **Proceso Promoción y Acreditación (PA)**

**Objetivo:** Proceso encargado de evaluar y certificar los avances en la formación de las personas.

**4.6.3 PROCESOS DE APOYO.**

Son procesos que proveen de recursos a toda la Fundación Incluyendo todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora, obteniéndose en su gran mayoría de las donaciones que recibe la Fundación por parte de las entes donadoras y acción social de Barrancabermeja.

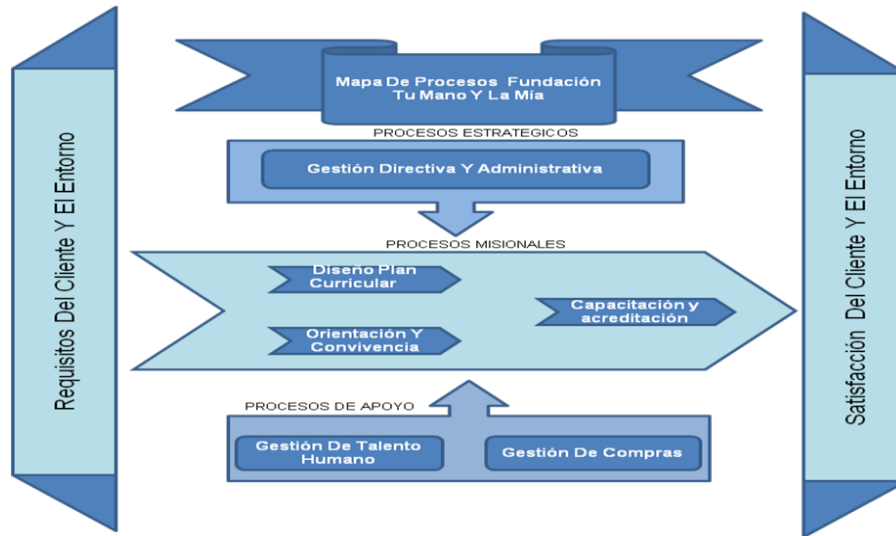
➤ **Proceso de Gestión de Compras (GC)**

**Objetivo:** es el encargado de proveer materia prima necesaria en el desarrollo de la formación y otros procesos administrativos, por medio de los proyectos licitados en acción social de Barrancabermeja y en demás entidades donadoras a las cuales le solicita la ayuda la fundación.

➤ **Proceso de Gestión de Talento Humano (TH)**

**Objetivo:** Coordinar, promover, apoyar y evaluar las actividades de inducción, entrenamiento, capacitación, administración y motivación del personal al servicio de la Fundación con base a su habilidades y experiencia, para asegurar el cumplimiento de las directrices y políticas de la Fundación.

**Figura 6.** Mapa de procesos



Para cada uno de los procesos se le asigno un responsable como se observa en la Tabla 5.

**Tabla 5.** Responsables de cada proceso.

PROCESO	RESPONSABLE
Gestión Directiva y Administrativa	Directora de la Fundación
Diseño Plan Curricular	Grupo de Planeación
Orientación y Convivencia	Guías del proceso
Capacitación y Acreditación	Instructores de cada proceso
Gestión de Talento Humano	Personal de talento humano
Gestión de Compras	Administración de Recursos

#### 4.7 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Caracterizar un proceso quiere decir evidenciarlo y dejarlo al descubierto como es por dentro. Detallarlo de la manera más práctica para que cualquiera dentro de la Fundación lo asimile. En si consiste en detallar las actividades cronológicamente

dentro del mismo, permitiendo identificar los pasos que deben darse para que el producto o servicio final sea conforme con los requisitos del cliente para su satisfacción.

La caracterización de cada una de los procesos identificados en el mapa de procesos se puede apreciar en el Anexo C en el cual se plasma con detalles las actividades en las que recae cada proceso.

#### 4.8 INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión se desprenden de cada uno de los objetivos de calidad y tiene como propósito medir y verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el SGC, definidos en la política de la calidad. Con los indicadores de gestión, cada proceso del SGC es controlado a través de estos para facilitar la gestión y adaptación de los mismos. En la Tabla 6 se muestran las correspondencias de los objetivos de calidad con la política de calidad establecida por la Fundación.

**Tabla 6. Indicadores de gestión**

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	TIPO INDICADOR	FÓRMULA	META	PERIODO
<b>Gestión Directiva y Administrativa</b>	Administrar, mantener y mejorar el SGC para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.	cumplimiento con requisito exigido por la norma, responsabilidad por la dirección	Eficiencia	Día desde que se implemento el SGC hasta su nueva revisión periódicamente.	100%	Anual
<b>Gestión</b>	Garantizar la	Eficacia en el	Eficacia	Número de	≥ que	Mensual

<b>Directiva y Administrativa</b>	sostenibilidad y crecimiento constante de la Fundación	desarrollo de los planes estratégicos		donaciones recibidas y contratos adquiridos en el mes anterior, sobre el presente mes por cien	la cantidad de contratos o donaciones anteriormente	
<b>Orientación y Convivencia</b>	Proporcionar un servicio de calidad educativo, asistencial y de protección a la comunidad	Formadores de personas eficientes para la comunidad y para ellos mismos	Eficiencia	Número de personas que se acercan a la fundación en busca de ayuda, sobre número de personas que terminan la orientación por cien	El total de las personas que ingresan en los cursos de orientación	Bimestral
<b>Orientación y Convivencia</b>	Promover una cultura de calidad al interior de la Fundación para vivir en armonía, paz y responsabilidad con los	Formadores de personas capaces de razonar con sus semejantes	Efectividad	Número de personas que se acercan a la fundación en busca de ayuda, sobre número de	El total de las personas que ingresan en los cursos de orienta	Bimestral

	semejantes			personas que concluyen con su ayuda.	ción	
<b>Capacitación y Acreditación</b>	<p>Prestar nuestros servicios de calidad en forma directa o a través de uniones con otras entidades o Fundaciones Legalmente establecidos en el medio cuyo objeto social sea similar al nuestro o a través de convenios con la Administración pública.</p>	<p>Programas de formación con base en las capacitaciones prestadas por la fundación</p>	Efectividad	<p>Por curso: Del número de personas que se inscriben en el curso capacitivo, sobre el número de personas que lo terminan por cien.</p> <p>General: Del número de personas que se inscriben en los cursos, sobre del número de personas que se gradúan del curso por cien.</p>	<p>≥ Al número de personas que se inscriben en los cursos</p>	<p>Bimestral. Trimestral al cuarto mes</p>
<b>Capacitación</b>	Garantizar la	Asegurar el	Eficacia	Número de	≥ Todo	semestral

<b>n y Acreditación</b>	satisfacción de las personas apoyadas por la Fundación para un mejor bienestar a largo plazo.	buen desempeño de la persona en donde se encuentre laborando después de su capacitación.		personas que terminaron capacitación, sobre número de personas que desempeñan su labor por cien	el personal que termino o su capacitación (100%)	
<b>Gestión de Talento Humano</b>	Hacer uso eficiente de los recursos obtenidos por la Fundación para el desarrollo de los programas.	Promedio de evaluación del desempeño laboral	Eficacia	Resultados de evaluación de desempeño del personal	≥ 90%	semestral
<b>Gestión de Talento Humano</b>	Hacer uso eficiente de los recursos obtenidos por la Fundación para el desarrollo de los programas.					
<b>Gestión De Compras</b>	Proveer a la fundación los insumos	Capacidad de recibir y hacer	Eficiencia	Recibiendo Donación: # de	Mayor o igual al 100	Anual

	necesarios para comprometerse con toda su gente, obteniéndose por medio de las donaciones en las que se licitan y por los demás entradas que tiene la fundación para subsistir.	Donaciones a los mas necesitaos.		donaciones que le entran al año/# de donaciones del año anterior por 100		
--	---	----------------------------------	--	--	--	--

## 5. SENSIBILIZACIÓN

En esta etapa del proyecto se realizaron jornadas de capacitación referentes a la norma aplicada, en las cuales se ingreso a todo el personal de la Fundación en el proyecto de implementación del SGC. A medida que se avanzaba con el desarrollo de la implementación, se resaltaba los aspectos referentes al tema de la capacitación en el cual se hacía enfoque de lo que se estaba tratando.

Para ello se cito a una reunión previa con la directora de la Fundación para estipular las jornadas disponibles por el personal y así dar a conocer la importancia de la norma frente a la implementación del SGC.

Las actividades de las capacitaciones tuvieron una secuencia lógica, una después de la otra y para su mayor aceptación se desarrollaron actividades en donde todos los instructores o profesores de cada uno de las capacitaciones prestadas por la Fundación se colocaban una meta para que al final de cada proceso su resultado fuera el óptimo. En el Anexo I se evidencian la asistencia a las actividades capacitivas.

En la siguiente tabla se muestran las jornadas capacitivas y sus temas de importancia a tratar.

**Tabla 7. Programa de capacitación NTC 5555<sup>14</sup>**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DURACIÓN</b>	<b>ASISTENCIA</b>
Conceptos básicos de la norma NTC 5555 Conocimiento.	2 horas	Todo el personal de la Fundación
Introducción a la norma NTC 5555: generalidades, requisitos, aplicación, procesos y servicios.	2 horas	Todo el personal de la Fundación
Planificación estratégica de la calidad, clientes (estudiantes), objetivos y política de calidad.	1 jornada:2 hrs 2 jornada:2 hrs	Responsable de cada proceso y representante por la dirección
Planificación de la prestación o realización del servicio, documentación de los procesos de implementación del SGC	1 jornada:2 hrs 2 jornada:2 hrs	Dirección
Socialización de las actividades vistas (preguntas libres, compartir).	1.5 horas	Responsable de cada proceso y representante por la dirección
Indicadores de gestión de calidad; Definición, responsables, frecuencia de medición, calibración de aparatos.	1.5 horas	Personal encargado de la calidad en la Fundación (comité de calidad).
Documentación; requisitos de la norma NTC 5555, adecuación y adaptación de documentos.	1 jornada:2 hrs 2 jornada:1 hrs	Todo el personal de la Fundación

<sup>14</sup> Enmarca lo que tuvo más relevancia con la norma para la transmisión del conocimiento al personal involucrado en este proceso.

Se tuvo el apoyo y la participación activa de todo el personal de la Fundación, quienes fueron personas de ejemplo a seguir, aportaron ideas en la respectiva socialización, las actividades capacitivas fueron puesta a prueba por los instructores de cada proceso (capacitación) obteniendo resultados positivos esperados especulados por los mismos miembros de la Fundación.

Se identificaron mas con el proyecto de implementación del SGC, ocupando el lugar que le correspondía a cada uno de ellos para dar con todo su apoyo y así sentir que la ayuda que le están brindando a cada persona que pasa por su curso les va a servir para que el día de mañana tengan un mejor comienzo y con ganas de serle útil a la comunidad y no como venían haciendo muchos presenciando la violencia en sus hogares y alrededores los cuales los conducen a vivir lo mismo día a día.

## 6. DOCUMENTACIÓN

### 6.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL.

Según el numeral 4.2 requisitos de la documentación de la norma NTC 5555, la documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir aspectos de declaraciones y procedimientos en los cuales se les tiene su respectivo documento como por ejemplo un manual de calidad, los respectivos registros y demás procedimientos que deben ir documentados para cumplir con los requisitos preestablecidos por el numeral de la norma. Para la fundación el objetivo primordial es identificar y estandarizar todo tipo de documento que se pueda establecer en la fundación para que el sistema operativo documental se constituya y sirva de apoyo a demás procesos en su ejecución.

El procedimiento usado dentro de la fundación para la documentación del SGC se sustenta mediante cuatro niveles secuenciales tal como se ilustra en la Figura 6. Estructura Documental de la Fundación.

**Figura 7.** Estructura de la Documentación.



Para cada uno de los cuatro niveles se estableció lo siguiente:

- **Primer Nivel:** en el cual se ubica el manual de calidad, documento que contiene la política de calidad, los objetivos de calidad y lo relacionado con los procedimientos a seguir en el manual de calidad.
- **Segundo Nivel:** en este nivel llamado descripción de los procesos, debido a que en él se encuentran los documentos que describen las caracterizaciones de los procesos, el mapa de procesos, además deben incluir los elementos de entrada, salidas, responsables, objetivos, indicadores y procesos relacionados para su documentación.
- **Tercer Nivel:** en este nivel se encuentran los respectivos manuales, funciones, guías de procesos, instrucciones de uso, guías de procedimientos, instructivos, que son documentos que establecen recomendaciones, sugerencias, contienen descripciones de las actividades que deben ser utilizadas o vistas por el personal encargado de realizar la actividad.
- **Cuarto Nivel:** en este último nivel encontramos los registros que son documentos que presentan resultados obtenidos o evidencias de actividades desempeñadas. Estos registros son de forma general, ósea se deben encontrar registros de todos tipo de actividad desempeñada en la fundación y pueden ser de forma físicos o magnéticos.

Función que cumplen los documentos mencionados en la pirámide de la Fundación.

1. Manuales: Manual de Calidad, Manual de Funciones, Manual para la Administración del Riesgo, Manual de Convivencia.

2. Procedimientos: Caracterizaciones de Procesos y Procedimientos.
3. Instructivos, Guías y protocolos: Guía de Uso de Recursos, Guía para la revisión por la Dirección y protocolos éticos.
4. Formatos y Registros: Evidencian las actividades que se desarrollan en la Fundación y son fuente de información para el SGC.

El Sistema de Calidad de la Fundación cuenta con los seis procedimientos obligatorios de la norma, los cuales se muestran en la Tabla 8. Procedimientos obligatorios de la norma.

**Tabla 8. Procedimientos Obligatorios de la Norma**

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>
Control De Documentos	PO-01
Control De Registros	PO-02
Acciones Correctivas Y Preventivas	PO-03
Control Del Servicio No Conforme	PO-04
Auditoria	PO-05
Mejora Continua	PO-06

En la mayoría de los casos o en la mayoría de los documentos no aplican cierto contenido que deben llevar los documentos para su facilidad de comprensión y ejecución. En la siguiente tabla se evidencia lo sucedido.

**Tabla 9. Contenido de los Documentos.**


DOCUMENTO	MANUAL	PROCEDIMIENTO	FORMATO	GUÍA	INSTRUCTIVO	DOCUMENTO CARACTERÍSTICO
Tabla de contenido	Si	No	No	NO	NO	SI
objetivo	Si	Si	No	SI	SI	SI
Condiciones generales	No	Si	No	NO	NO	SI
Definiciones	Si	Si	No	NO	SI	SI
Responsable	No	Si	No	SI	SI	SI
Desarrollo	Si	Si	Si	SI	SI	SI
Anexos	Si	si	No	NO	NO	SI

## 6.2 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.

Para la elaboración y parametrización de los documentos y los registros del SGC de la Fundación se usaron siguiendo los siguientes parámetros

### ➤ Encabezado:

**Figura 8.** Encabezado Documentación

	Fundación Tu Mano Y La Mía		2	Código :	4
	Versión :				
1	3	Tipo De Documento		Aprobó :	5
				Paginas :	

Para la elaboración del encabezado se uso las guías de los números en los mini recuadros para la identificación de colocación de la información respectiva en cada espacio, la siguiente forma como se explica a continuación:

**Recuadro 1:** Espacio para el logo de la Fundación.

**Recuadro 2:** Espacio para el nombre de la Fundación, en letra Accord SF  
Tamaño 10, Negrita, Centrado.

**Recuadro 3:** Espacio en el que se identifica el documento: nombre del proceso al que pertenece el documento, nombre del documento o formato, en letra Accord SF, Tamaño 10, Negrita, Centrado.

**Recuadro 4:** Espacio para el código de identificación del documento, versión vigente del documento, todo en letra Accord SF, Tamaño 8, Negrita, alineado a la izquierda.

**Recuadro 5:** Espacio para quien aprueba el documento (cargo y nombre) y por ultimo establece la numeración de las paginas, todo en letra Accord SF, Tamaño 8, Negrita, alineado a la izquierda.

➤ **Codificación:**

Para esta parte de codificación de la documentación del SGC se hizo de la siguiente forma:

**Primer Carácter:** es l nomenclatura para la codificación del tipo de documento

**Tabla 10. Codificación del tipo de documento.**

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
Documento Informativos	D
Caracterizaciones	C
Procedimiento	P
Instructivo	I
Formato	F
Manual	M
Guía	G

**Segundo Carácter:** es la nomenclatura que corresponde al tipo del proceso definido antes en la elaboración del mapa de procesos.

**Tabla 11. Codificación de los procesos**

PROCESO	CÓDIGO
Gestión Directiva y Administrativa	GDA
Diseño Plan Curricular	PR
Orientación y Convivencia	OC
Capacitación y Acreditación	CA
Gestión de Talento Humano	TH
Gestión de Compras	GM

**Tercer Carácter:** son los consecutivos dígitos que se le asignan a cada documento en su elaboración para la posible identificación del mismo. A continuación se ilustra un ejemplo de cómo quedaría finalizado un documento en su elaboración:

**Ejemplo:** instructivo del proceso de capacitación y acreditación; **I-CA-01**

I: código que indica el tipo de documento instructivo

CA: código que indica el proceso de capacitación y acreditación

01: numeración de los dígitos consecutivos para la creación del documento

## **6.3 PROCESO DE DOCUMENTACIÓN.**

### **6.3.1 IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE CREAR O MODIFICAR DOCUMENTOS DEL SGC**

La importancia de crear estos documentos refiere a que es un requisito general de la norma y para cumplir a cabalidad con todos ellos se ve la necesidad reflejada en el anterior proceso de documentación que traía la Fundación, que era muy deficiente en comparación con la nueva forma de documentar todos sus procesos y procedimientos empleados por esta, además de resaltar y sacar muchos documentos que carecen de verdadera importancia como para estar en el proceso de documentación. En el Anexo D se observa el formulario de afiliación anterior con el cual laboraba la Fundación.

### **6.3.2 ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS**

La persona que sea designada por la dirección de la Fundación para tratar el asunto de la calidad dentro de la fundación y que se cumplan sus objetivos de calidad será el encargado de elaborar o modificar el documento teniendo en

cuenta la solicitud y las condiciones descritas anteriormente en la codificación de documentos, después de recibir cierta capacitación en estos temas por parte del asesor externo quien es la persona encargada de resolver dudas e inconvenientes que se presenten a la hora de tratar temas relevantes de calidad.

### **6.3.3 SOCIALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS**

Con la realización de los nuevos documentos que serán utilizados por la Fundación se necesita hacer una socialización de estos, para que todo el personal de la Fundación se encuentre familiarizado con ellos y a la hora de tener que llenar uno debido a su procedimiento no se encuentren con ningún inconveniente y se les facilite y les sea de agrado estos nuevos documentos a los anteriores. La disposición de los documentos estará en forma magnética en la cual todos los empleados tienen derecho a recurrir a él para su observación e imprimirlos en cuanto les sea necesaria su utilización.

### **6.3.4 APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS**

La persona encargada de la aprobación de todos los documentos que pasan por la Fundación es la misma Directora de la Fundación. Siendo esta la última que le da el visto bueno a cada uno de los documentos que utiliza la fundación para la gestión de las donaciones, el desarrollo de las actividades programas, el personal que reciben las donaciones y documentos que se necesita para la documentación de todo el sistema de gestión de la calidad en la Fundación.

### **6.3.5 REVISIÓN DE LOS DOCUMENTOS**

La revisión de cada documento correspondiente a cada proceso lo hace el responsable de cada proceso con el objetivo de evaluar al personal si se socializaron con los documentos magnéticamente y de revisar posibles cambios

ante cualquier novedad. A parte que en si todos los documentos pasan por las auditorias revisándolos para el proceso del SGC.

En el anexo ese se muestra el formato de afiliación con el cual la Fundación venia asociando a las personas que se acercaban en busca de ayuda. Igualmente en el anexo ese se muestra el documento de requerimientos legales de donación por parte de acción social de Barrancabermeja en el cual le hace entrega de las donaciones previamente rectificadas para no tener ningún tipo de inconvenientes.

## 7. IMPLEMENTACIÓN

La implementación del sistema se dio inicio desde el diagnóstico aplicado a la Fundación para ver el grado de cumplimiento que poseía frente a los requisitos de la norma aplicada NTC 5555. Así mismo procediendo con el proceso se dio a la tarea de capacitar al personal en el tema de sensibilización para hacerlos sentar cabeza referente de lo que se planeaba hacer en la Fundación para sus mejorías y para lo que se había planeado en la planificación del sistema para su ejecución. Esta actividad de implementación se desarrollo durante todo el proyecto, el cual se vieron comprometidos todo el personal de la Fundación y así asimilaban mejor los cambios que se presentaron a raíz de la implementación del SGC.

En la etapa de la sensibilización el cual se desarrollo por medio de capacitaciones en donde las actividades desarrolladas para la concientización del personal fueron muy bien acogidas por todo el personal, muchos entraban en una etapa de aprendizaje y de apoyo continuo, lo cual fue provechoso en el desarrollo del proyecto, en cambio por otro lado habían algunos ya procedentes que habían pasado por este procesos expresando supuestamente lo tedioso que era y que en muchos casos este no se mantenía, pero gracias al compromiso de la directora y de toda la Fundación de poseer este nuevo nivel de calidad se vería reflejado un sistema en el cual se estaría a prueba periódicamente para que su revisión de cumplimiento sea la adecuada.

En la implementación se trataron los diferentes aspectos que se vieron reflejados positivamente:

- Al tener la colaboración concientizada del personal de la Fundación, muchos de los procesos se desarrollaron de manera eficaz, permitiéndole al practicante de ingeniería industrial la implementación favorable y admirable por todo el personal y por el mismo.

- Las capacitaciones de la norma tuvieron su gran acogida por los responsables de los procesos, hasta el caso de que ellos mismo hacían sus planes de desarrollo del proceso para mejorar su método de transmisión de conocimiento.
- En la etapa de la documentación se vieron aliviados por su reagrupación y trabajo en equipo lo cual es su fuerte debido a que todo el personal se mantiene unido por cuestión de apoyo y ayudar a los demás que lo necesitan y ellos se dieron cuenta que la mejor manera es trabajar juntos y unidos para conseguir su propósito. La unión hace la fuerza.
- En el momento, la Fundación cuenta con página WEB, en la cual se le está haciendo las respectivas mejoras y su finalización para hacer uso adecuada de ella por medio del profesional idóneo el cual estará encargado de darle control respectivo.

## **7.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA IMPLEMENTACIÓN**

Las actividades desarrolladas para la implementación llevaron a cabo un patrón el cual sirvió para estandarizar toda la información adquirida en ella de la siguiente manera.

- El primer proceso que se llevo a cabo fue el de documentación, el cual es de importancia alta debido al número de personas que maneja la Fundación, y con los cuales los registros que dejan la inscripción de una persona a la Fundación son delicados debido a la normativa que le exigen a las Fundación por parte del gobierno.

También en el asunto de las donaciones, los documentos registrados y mostrados al auditor gubernamental que le es enviado a la Fundación para su revisión periódica de que si este entregando las donaciones que recibe y que cumpla con lo acordado entre ellos.

- Siguiendo con el desarrollo de la implementación, fue indispensable la socialización del manual de calidad en todas las aéreas de la Fundación, con el objetivo de brindar el conocimiento que se había palpado en el manual y que todo el personal debía tener conocimiento de ello, para así relacionarse con los procesos de calidad. En si el objetivo del manual de calidad es describir los procedimientos a ser seguidos para el control de la calidad del producto ó servicio producido por la Fundación.
  
- En el desarrollo del manual de calidad, con la participación de los responsables de cada proceso se pudo hacer la caracterización de los procesos que esta incluye y detalla con es la realización de los procesos que se efectúan al interior de la Fundación para su fácil entendimiento y desarrollo para el personal de la Fundación.

Cabe resaltar que la implementación del sistema se dio desde que se aplicó el diagnóstico referente de cumplimiento de requisitos, todos las actividades y etapas que se detallaron anteriormente, hasta una última reunión de cierre que se hizo en la Fundación con la participación de todo su personal (en su totalidad, hasta algunos miembros pertenecientes al patronato de la Fundación) con motivo de agradecimiento por parte del practicante de ingeniería industrial y por parte de la Fundación la cual quedo agradecida de hacerla participe en esta actividad de implementación del SGC.

## 7.2 CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS

El porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC 5555 que se evidenciaron relativamente bajo en el diagnóstico, se observa que hubo un aumento considerable en un 90% a los esperados. En la Tabla 12. Cumplimiento de los requisitos de NTC 5555.

**Tabla 12. Cumplimiento De Los Requisitos NTC 5555**

Numeral	Requisitos NTC 5555	Porcentaje De Cumplimiento
4.1	Requisitos Generales SGC	100%
4.2	Requisitos Generales De La Documentación	95%
5.1	Compromiso de la dirección en las IFPT	100%
5.2	Enfoque al cliente	1000%
5.3	Política de calidad en las IFPT	100%
5.4	Planificación	92%
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	92%
5.6	Revisión por la dirección de las IFPT	80%
6.1	Provisión de los recursos en las IFPT	100%
6.2	Talento humano en las IFPT	80%
6.3	Infraestructura en las IFPT	70%
6.4	Ambiente de trabajo en las IFPT	90%
7.1	Planificación de los servicios de formación para el trabajo	80%
7.3	Diseño y desarrollo	80%
7.4	Compras	70%
7.5	Proceso educativo y de la prestación del servicio	70%
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	70%
8.1	Generalidades de medición, análisis y mejora	60%
8.2	Seguimiento y medición	40%
8.3	Control de las no conformidades en procesos de la institución	30%
8.4	Análisis de datos	30%
8.5	Mejora	70%

## 8. EVALUACIÓN

### 8.1 AUDITORÍA INTERNA

Las instituciones de formación para el trabajo deben llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma técnica colombiana y con los requisitos de la Fundación. Como quiera que los principios de la auditoría sean universales, es decir se aplican de igual manera a los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, como al sistema de gestión de calidad, se toman literalmente los principios de la auditoría que establece la **NTC - ISO 19011:2002**.

"La auditoría se caracteriza por depender de varios principios. Éstos hacen de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. La adhesión a estos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores trabajar independientemente entre sí para alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares.

En la auditoría al sistema de gestión de calidad, existen tres actores fundamentales<sup>15</sup>.

#### - **El Cliente**

Persona u organización que solicita la auditoría.

#### - **El Auditor**

---

<sup>15</sup> Fuente servicio nacional de aprendizaje SENA.

Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría al sistema de evaluación y certificación de competencias laborales y sus procesos.

### - El Auditado

Organización o área sobre la cual se realiza la auditoría. El área auditada es la que desarrolla los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales.

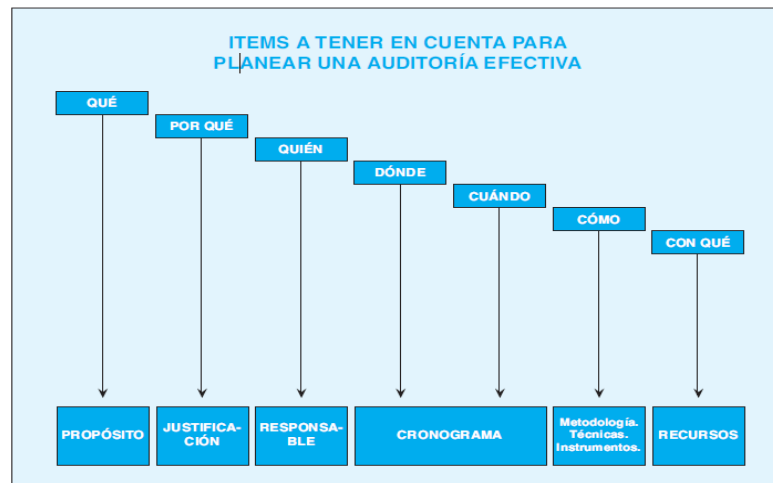
## 8.1.1 PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA

Para la planeación se recurrieron en los aspectos más adecuados que debe contener una auditoría como son (ver anexo ESE):

- Fecha y duración de la auditoría
- Tipo de auditoría a realizar
- Nombre de la persona a contactar

Se deberá soportar la auditoría como criterio de evaluación y de verificación del sistema de gestión de calidad para encontrar si cumple a cabalidad con los requisitos propuestas por la norma NTC 5555.

**Figura 9.** Planeación de la auditoría.



FUENTE: SENA

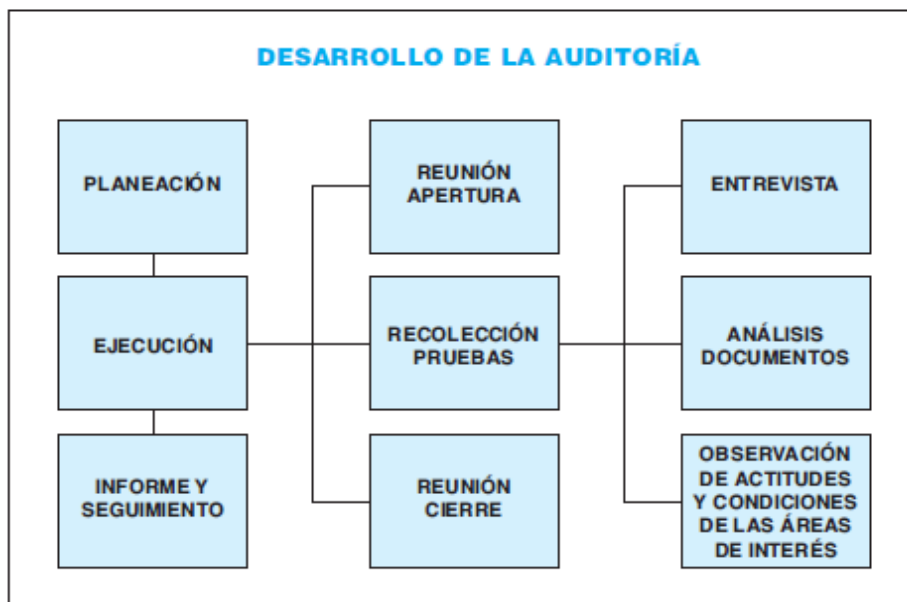
### **8.1.2 PLAN DE AUDITORÍA.**

Se elaboro el plan de auditoría, el cual debe ser aprobado por el cliente (Fundación) y comunicado a los auditados para que tengan conocimiento de lo que se va hacer y a evaluar.

El plan de auditoría contiene:

- Alcance de la auditoría.
- Identificación de las personas que tengan responsabilidades directas respecto al alcance de la auditoría.
- Identificación de los documentos.
- Identificación de los miembros del equipo de auditoría.
- Fecha y lugar donde se va a realizar la auditoría.
- Identificación del número de candidatos evaluados, para determinar el número en forma aleatoria.
- Hora y duración esperadas por cada actividad principal de la auditoría.
- Programación de reuniones a realizar con la Dirección de la Fundación.
- Requisitos de confidencialidad.
- Fecha de entrega del informe de la auditoría

**Figura 10.** Desarrollo de la Auditoría



Fuente: SENA

### 8.1.3 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Para la ejecución de la auditoría, se desarrollaron en los tres pasos requeridos por la norma en ejecución de auditorías.

La primera parte se inicia en la reunión de apertura, en la cual se busca establecer una atmósfera de confianza y en su defecto hay que buscarla y consolidarla. Se aclara lo que es la auditoría o la evaluación del sistema implementado presentando a los asistentes, explicando la metodología, ratificando el alcance y poniendo a prueba todos lo relacionado con el personal idóneo a la Fundación.

La fase siguiente es la recolección de pruebas que consiste en obtener evidencias tangibles y objetivas de que el sistema de gestión de calidad sea efectivo, por medio de entrevistas, análisis de documentos y observación directa.

Y por ultimo en la reunión de cierre es en donde se concluye el proceso de auditoría, en ella se expresan los agradecimientos, se ratifica el alcance de la auditoria, se presentan en forma general los resultados y se explican.

## **8.2 PRIMERA AUDITORÍA**

El personal encargado de la calidad en la Fundación junto con el practicante de ingeniería industrial en una reunión previa, se llegó a que se haría la auditoria para verificar, comprobar e identificar si el sistema de gestión de calidad implementado en la Fundación con la participación de todo el personal allegado fue bien propuesto.

Los objetivos de esta auditoría fueron:

- Establecer el grado de inconformidad de los requisitos de la norma NTC 5555 si es que los hay.
- Evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad implementado en la Fundación.
- Determinar el grado de cumplimiento de la dirección respecto al mantenimiento del sistema de gestión de calidad implementado
- Identificar el rendimiento del sistema de gestión de calidad implementado en la Fundación.
- Verificar la capacidad del sistema para asegurar el cumplimiento de los requisitos generales.

- Comprobar que el sistema implementado en la Fundación es acorde con los procesos que desempeña la Fundación.

La auditoría comenzó el lunes a las 9 de la mañana del 10 de enero del 2011 (plan de auditoría ver anexo ese) después de la reunión de apertura en donde se consolidaron muchos aspectos a tratar. El auditor líder fue ROSA BECERRA, el auditor observador fue el practicante de ingeniería industrial de la escuela de estudios industriales y empresariales de la universidad industrial de Santander WILMAR MARTINEZ. La auditoria finaliza el miércoles 12 de enero de 2011 a las 10:30 de la mañana, con la reunión de cierre y la participación de todo el personal, quedando a la expectativa de los resultados obtenidos por la implementación del sistema.

### 8.2.1 DESCRIPCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS

En la siguiente tabla se muestran las no conformidades encontradas en el sistema de gestión de calidad implementado en la Fundación. Descripción de cada una en el proceso correspondiente.

**Tabla 13:** No conformidades del sistema, primera auditoría.

PROCESO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
Gestión Directiva y Administrativa	5.1	No se comunica a toda la fundación mediante estrategias y mecanismos de comunicación la importancia de mantener y cumplir los requisitos de la calidad de los beneficiarios
	5.3	No se tiene evidencias de que La política de la calidad de la Fundación sea revisada

		periódicamente para su continua adecuación.
	5.5.2	No se evidencia por parte de La dirección de la fundación el representante de la dirección en su designación de las tareas.
Orientación y Convivencia	7.5.1	No se evidencia un sistema de seguimiento de egresados, de acuerdo con el establecido en su progreso.
	4.2.4	No se evidencia de registros de personas orientadas por la fundación en ciertos aspectos personales.
Capacitación y Acreditación	4.2	No se tiene la evidencia completa de los registros del personal capacitado en los programas.
	7.3	No se tiene la evidencia suficiente de que la Fundación verifique los resultados del diseño y desarrollo de las personas que terminan las capacitaciones.
	7.1	No se tiene la suficiente evidencia de los registros necesarios en los procesos de realización del producto resultante cumplen los

		requisitos.
Gestión de Talento Humano	4.2.4	No se tiene la evidencia de que se conserven los registros pertenecientes al personal de trabajo que ha pasado por la fundación.
	7.5.4	No se tiene evidencia de que se conserven registros en buen estado y accesibles.
Gestión de Compras	4.2.4	No se evidencia el registro en la aplicación del formato adecuado para el concepto de donaciones a las personas.

**Fuente:** FUNDACION TU MANO Y LA MIA

## 8.2.2 POSIBLES CAUSAS DE LAS NO CONFORMIDADES

No se tienen mecanismos de comunicación eficaces capaz de transmitir a toda la Fundación los aspectos más relevantes a tratar en cierta posición.

No se tiene estipulada, ni se estimula para una cultura organizacional dentro de la Fundación para tener en cuenta por parte de cada uno del personal de la Fundación en dejar registros de cada actividad concretada con satisfacción.

Debido a que en el proceso de gestiona del talento humano por ser una entidad sin ánimo de lucro, muchas veces el personal que presta su servicio lo hace como pago a la comunidad, siendo obligados y en muchas ocasiones de forma negativa transmiten el conocimiento haciendo que sea un aprendizaje no muy adecuado para el necesitado.

Se posee una manera de acoplamiento al sistema de gestión de calidad de manera sumisa y demasiado apaciguada, de forma lenta debido a los cambios que representan la mayoría de documentos y procesos a como se venían ejecutando, y por eso la adaptación se hace de manera más lenta de lo normal con el fin de no sobre saltar ningún acuerdo legal de la Fundación.

### 8.2.3 INFORME DE LA AUDITORÍA

En el Anexo I se muestra el plan de auditoría correspondiente. Una vez concluida la auditoría el día 12 de enero, se hace una reunión para objetividad el informe en el cual se presentan las fortalezas del sistema de gestión y sus debilidades como todos los demás aspectos por mejorar. En el Anexo J informe de auditoría se podrá observar los resultados presentador por el auditor.

### 8.2.4 PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA

Debido a las no conformidades encontradas por el auditor se implemento el plan de acción de mejora en el cual retoma las no conformidades y su solución de raíz en una descripción detallada de cómo se va a implementar esa acción, en la Tabla 14. Plan de acción de mejora se palpa lo dicho anteriormente.

**Tabla 14. Plan de acción de mejora, primera auditoría.**

<b>(NO CONFORMIDAD) REQUISITO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
5.1	Se planearon hacer reuniones a intervalos planificados de duración 5 a 10 minutos en donde se contara con todo el personal de la Fundación con el fin de tratar los aspectos más relevantes

	que se van presentado.
5.3	Revisión periódica de la política de la calidad para su mejoría por parte de la Dirección.
5.5.2	Se nombro el representante de la dirección con los objetivos acordados entre él y la dirección.
7.5.1	Se implemento el sistema de seguimiento a egresados vía telefónico y web dejando los registros necesarios, por parte del personal del talento humano.
4.2.4	se gestiono el uso de archivadores para dejar registros de personas a la cual la fundación presta su ayuda.
4.2	Se nombro a uno de los instructores de las capacitación encargado de recoger la información del personal capacitado para documentarlo y así tener completos los registros
7.3	Por medio del personal encargado del seguimiento a egresados esta no conformidad se supero.
7.1	Por medio del personal encargado del seguimiento a egresados esta no conformidad está resuelta.
4.2.4	Se actualizo una base de datos con los registros y datos personales para el personal de trabajo de la Fundación que

	ha cumplido satisfactoriamente con su aporte.
7.5.4	Se adecuo el espacio en donde se guardan los archivos para su buena conservación.
4.2.4	Después de la implementación se pretenderá la incentivación del uso de los formatos legibles para el SGC.

**Fuente:** Grupo conformado por la dirección de la Fundación y personal allegado a la no conformidad.

### 8.3 SEGUNDA AUDITORÍA

De nuevo y listo para la evaluación de la segunda auditoria, después de replantear el sistema de gestión de la calidad en algunos defectos como en las no conformidades y en otros planteados que deberían ser mejorados por la alta dirección.

Los objetivos propuestos para esta auditoría, no varían mucho de los objetivos de la primera auditoria, sin embargo se pretende que los hallazgos que se puedan encontrar sean todos positivos.

- Determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC 5555.
- Identificar los mejoramientos potenciales del sistema de gestión de la calidad en la Fundación.
- Verificar que el sistema de gestión de calidad implementado en la Fundación responda de manera eficaz a los requisitos de la norma y a los de la Fundación.
- Evaluar la capacidad del sistema de gestión de la calidad el sistema para asegurar el cumplimiento de los requisitos generales y que los cumpla a cabalidad.

La ejecución de la segunda auditoría inicia el lunes a las 9 de la mañana del 15 de febrero de 2011 (plan de auditoría ver anexo ese) después de la reunión de apertura en donde se consolidaron muchos aspectos a tratar. Con la participación del mismo equipo auditor; auditor líder ROSA BECERRA, el auditor observador fue el practicante de ingeniería industrial de la escuela de estudios industriales y empresariales de la universidad industrial de Santander WILMAR MARTINEZ. La auditoría se da por terminada el día miércoles 16 de febrero de 2011 a las 5:30 de la tarde, en donde se expresan las observaciones por parte del auditor en donde se reconoce el empeño propuesto en la mejora del sistema de gestión de calidad de la Fundación. Con la reunión de cierre y la participación de todo el personal quedando satisfecho por los resultados arrojados en esta segunda auditoría.

### 8.3.1 DESCRIPCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES DE LA SEGUNDA AUDITORÍA

**Tabla 15:** No conformidades del sistema, segunda auditoría.

PROCESO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
Gestión Directiva y Administrativa	5.1	No se evidencian los registros de reuniones en donde se le comunique a la fundación toda la información necesaria de cómo y para que mantener eficazmente el sistema de gestión de la calidad.
Capacitación y Acreditación	4.2	No se evidencian los registros completos del personal que pasa por las capacitaciones.
	7.3	No se tiene la evidencia suficiente en la cual se verifique los resultados de desarrollo del

		personal de cómo terminan las capacitaciones y de cómo las ponen a prueba en su vida cotidiana.
	7.1	Por ende No se tiene la evidencia suficiente necesaria para que las personas cumplan con los requisitos en la realización del servicio adquirido por medio de la capacitación..
Gestión de Talento Humano	4.2.4	No se encontró que posean la evidencia de los registros de su personal de trabajo anterior que ha pasado por la Fundación.

Fuente: FUNDACION TU MANO Y LA MIA

### **8.3.2 POSIBLES CAUSAS DE LAS NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS EN LA SEGUNDA AUDITORÍA**

Descuido del personal instructivo de la Fundación en el cual recae y persiste el error, lo que origina la no conformidad.

Por poseer una base de datos antigua e inescrupulosa, ósea en carpetas y documentos regados, no se encontraron los registros completos pedidos por el auditor del personal que laboro en tiempos atrás

Falta de manejo continuo de los documentos debido a actividades de clausura en época de donaciones en la que se encontraba la Fundación.

### 8.3.3 INFORME DE LA SEGUNDA AUDITORÍA

En el Anexo K se muestra el plan de auditoría para la segunda auditoría aplicada en la fundación. Finalizada la segunda y última auditoría para la implementación del sistema de gestión de calidad en lo que se refiere al proyecto de ingeniería industrial, finalizando el día 16 de febrero, se dan los agradecimientos al auditor por hacer parte de este proyecto en la reunión de cierre expresando los respectivos agradecimientos. En el Anexo L informe de segunda auditoría se podrá observar los resultados presentados por el auditor.

### 8.3.4 PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA PARA LA SEGUNDA AUDITORÍA

Tomando como escarmiento en la pasada auditoría y en la presente se elabora el plan de acción el cual le permitió a la Fundación soportar la implementación del sistema de gestión de la calidad, el cual es de mucha importancia para todos.

**Tabla 16.** Plan de acción de mejora, segunda auditoría.

REQUISITO	DESCRIPCIÓN
5.1	No se evidencian los registros de reuniones en donde se le comunique a la fundación toda la información necesaria de cómo y para que mantener eficazmente el sistema de gestión de la calidad.
4.2	No se evidencian los registros completos del personal que pasa por las capacitaciones.
7.3	No se tiene la evidencia

	suficiente en la cual se verifique los resultados de desarrollo del personal de cómo terminan las capacitaciones y de cómo las ponen a prueba en su vida cotidiana.
7.1	Por ende No se tiene la evidencia suficiente necesaria para que las personas cumplan con los requisitos en la realización del servicio adquirido por medio de la capacitación..
4.2.4	No se encontró que posean la evidencia de los registros de su personal de trabajo anterior que ha pasado por la Fundación.

**Fuente:** Grupo conformado por la dirección de la Fundación y personal allegado a la no conformidad.

#### **8.4 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PROYECTO**

En el inicio de este proyecto se plasmaron los objetivos del proyecto con los cuales deberían cumplirse en su totalidad para dar por alcanzada la meta propuesta en estos objetivos. De igual forma los objetivos me permitieron tener rumbo de cómo evolucionar en el proyecto y de cómo serian las metas a alcanzar. En la Tabla 17. Cumplimiento de Objetivos se enseñan de nuevo los objetivos y su evidencia que me permiten decir que se alcanzo ese objetivo.

**Tabla 17.** Cumplimiento de Objetivos

<b>Objetivo General</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Evidencia capítulo</b>
<p>Diseñar, documentar e implementar un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma NTC 5555 (instituciones de formación para el trabajo) para la acreditación de las capacitaciones que presta la Fundación para el desarrollo, crecimiento y servicio social en Colombia (tu mano y la mía) de Barrancabermeja.</p>	<p>Bajo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana NTC 5555 se implemento el Sistema de Gestión de la Calidad en la Fundación Tu Mano y la Mía</p>	<p>Capitulo 4, 6, 7</p>
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Evidencia capítulo</b>
<p>Realizar un diagnóstico inicial con el fin de evidenciar el estado actual de la Fundación con respecto a los requerimientos de la norma NTC 5555.</p>	<p>Se realizo el diagnostico general de la Fundación en el cual se vieron reflejados los requisitos que se incumplían y que se deberían tratar en la implementación del sistema de gestión de la calidad en la Fundación.</p>	<p>Capitulo 3</p>
<p>Hacer la planeación estratégica del sistema de gestión de calidad que se va a implementar en la Fundación</p>	<p>la realización de la planificación estratégica del sistema de gestión de calidad que se implemento en la</p>	<p>Capitulo 4</p>

<p>para la certificación de las capacitaciones prestadas por esta.</p>	<p>Fundación para la certificación de las capacitaciones prestadas por esta, se apoyo directamente en la elaboración de la política de calidad, en las responsabilidades por la dirección, en los objetivos de calidad, su infraestructura y generalmente en los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad según la norma NTC 5555.</p>	
<p>Sensibilizar a todos los miembros de la Fundación, sobre la importancia y el requerimiento de la norma a aplicarse.</p> <p>Capacitar al personal de la Fundación, sobre los lineamientos de la norma y sus respectivas funciones.</p>	<p>En la etapa de sensibilización se realizaron jornadas de capacitación referentes a la norma aplicada, en las cuales se ingreso a todo el personal de la Fundación en el proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Calidad. A medida que se avanzaba con el desarrollo de la implementación, se resaltaba los aspectos referentes al tema de la capacitación en el cual se hacía enfoque de lo que se estaba tratando.</p>	<p>Capitulo 5</p>
<p>Documentar el sistema de</p>	<p>El procedimiento de</p>	<p>Capitulo</p>

gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma.NTC.5555.	documentación en la fundación se hizo satisfactoriamente en el cual el personal se acostumbraba de manera lenta pero segura a la nueva forma de documentar sus actividades.	6
Implementar el Sistema de gestión de calidad en la Fundación.	Se implemento el sistema de gestión de la calidad en la Fundación con el apoyo de todo el personal dentro de ella y con la aceptación de muchos y el apoyo incondicional de la directora que era la mas entusiasta por el proyecto de implementarlo.	Capitulo 7
Verificar el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Fundación por medio de dos Auditoria internas.	Se llevaron a cabo dos auditorías en el cual en la primera se arrojaron no conformidades de las cuales se les implementa el plan de acción, después en la aplicación de la segunda auditoria ya se tienen en cuenta muchas de las mejoras propuestas por los lideres de cada procesos y se retoman a ejecutarlas.	Capitulo 8
Definir la elaboración de los	Dado el resultado obtenido en	Capitulo

planes de acción para mejorar los resultados de las no conformidades encontradas en las auditorias.	las auditorias se elaboran los planes de acción para las no conformidades y de hecho se elaboran acciones preventivas de forma hablada para la prevención de no conformidades mas adelantes.	8 Ítem 8.2.4 8.3.4
---	--	-----------------------------

### **EXPERIENCIA DEL PRACTICANTE**

Desde el punto de vista como persona común, la implementación de una sistema de gestión de calidad es la forma más amplia de adquirir los conocimientos y Tipos de la calidad en cuanto se refiere a la aplicación de las normas para que se cumplan a cabalidad los objetivos que se tiene en la organización de una forma eficiente y referente a la calidad. Me encontré con dudas que solo me podría encontrar en el desarrollo de la implementación de este proyecto, con la práctica se demuestra que la teoría se lleva de otra manera a la aplicación y la aceptación de cómo es la verdadera ciencia de las normas ISO. Me permito decirme a mi mismo que el conocimiento adquirido en la ejecución de este proyecto me lleva a un nivel mas allá de lo que se pueda adquirir en cualquier otra ejecución que me pueda venir más adelante, debido a que la experiencia adquirida en la primera implementación es la más grata y ciertamente la más provechosa.

## 9. CONCLUSIONES

- Con la aplicación de las capacitaciones con el fin de sensibilizar al personal en la norma NTC 5555, se pudo expresar en muchas de las reuniones o en cercanías con varios, de forma más interpretativa con terminología mas referente a la calidad y tratar temas en los que nunca antes se habían incurridos.
- Para que la implementación del sistema de gestión de calidad tenga éxito duradero, se debe tener la colaboración y el compromiso de todos y cada uno de las personas que están en la Fundación, poniendo ejemplos ellos mismo y teniendo siempre en cuenta la revisión al sistema de calidad.
- El diseño de la documentación que se estipuló para la Fundación, fue fundamental para la organización y la mejoría en el manejo de documentos y sus registros.
- Con la implementación del sistema de gestión de la calidad al interior de la Fundación, con la colaboración de todos se vio reflejada en la participación constante del personal interesado en que la Fundación sufra mejorías.
- Con la implementación del sistema de gestión de calidad se logro disminuir la ineficiencia y se aumentó la eficiencia de todos y cada uno de los procesos evidenciándose en la lista de indicadores.

- Se logro fortalecer la credibilidad de los procesos de la Fundación adquiriendo y gestionando más donaciones.
  
- Mediante las auditorías se evidencia por medio de las no conformidades que la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Fundación estuvo dentro de un rango permisible expresado por el auditor.
  
- Por medio de programas como el de seguimientos a egresados se podrá calcular el impacto hacia la sociedad que proporcionaran las personas que recibieron la ayuda de la Fundación.
  
- El consejo Directivo de la Fundación y la Directora misma se comprometieron a cumplir el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad para estar y prestar un servicio mejor de calidad a las personas allegadas.
  
- Gracias a los resultados arrojados por las auditorías y por observaciones hechas entre personas para mejorar aspectos saltados, se logro nombrar al representante por la dirección.
  
- Se lograron los objetivos y las metas para la ejecución de este proyecto, dejando un alto beneficio para ambas partes.

## 10. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la alta dirección cumpla con lo acordado de mantener el sistema de gestión de la calidad para que así todos los proyectos que desarrolle la Fundación tengan el sello del sistema.
- Se recomienda continuar con el proceso de capacitar al personal en la norma NTC 5555 de la Fundación, para fortalecer sus competencias y garantizar su aprendizaje continuo.
- Se recomienda que la dirección organice un grupo de calidad para que siempre este pendiente de algunos cambios o modificaciones liderado por el representante de la dirección quien es el más apto para este cargo debido a los cursos virtuales que desarrollo en el SENA.
- Se recomienda buscar la ayuda de alguna organización de vigilancia privada que le proporciones este servicio a toda la Fundación, con el fin de evitar inconvenientes en actividades como son la de hacer las donaciones y de mas.
- Se recomienda mayor compromiso por parte de la junta directiva, ya que en la realización de la implementación del sistema de gestión de la calidad solo hicieron presencia dos de ellos y en cortos periodos.
- Se le recomienda a la Fundación que no descuiden el uso efectivo de los documentos designados para cada proceso y sus respectivos registros bien archivados.

## BLIBLIOGRAFIA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Sistema de Gestión de la Calidad en el Sector Público.. NTC GP 1000:2004 Bogotá: ICONTEC, 2003

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION sistemas de gestión de la calidad, fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000:2000, Bogotá: ICONTEC, 2005

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Sistema de Gestión de la Calidad para instituciones de Formación para el Trabajo. NTC 5555. Bogotá: ICONTEC, 2007

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Trabajos escritos: presentación y referencias bibliográficas. NTC 1486. Bogotá: ICONTEC, 2008

SENA. Fundamentación de un sistema de gestión de la calidad, Documentación, Implementación y Planificación. [CAPACITACION] NORMAS ISO 9001:2008. Bucaramanga: SENA, 2009-2010

# **ANEXOS**

## ANEXO A. Estructura de la Lista de Chequeo

NUMERA L	REQUISITOS NTC 5555
4.1	Requisitos Generales Del SGC
4.2	Requisitos Generales De La Documentación
5.1	Compromiso de la dirección de la instituciones de formación para el trabajo
5.2	Enfoque al cliente
5.3	Política de la calidad en las instituciones de formación para el trabajo
5.4.1	Objetivos de calidad
5.4.2	Planificación del SGC en los establecimientos educativos
5.5.1	Responsabilidad y autoridad en las instituciones de formación para el trabajo
5.5.2	Representante de la dirección en la institución de formación para el trabajo
5.5.3	Comunicación interna en las instituciones de formación para el trabajo
5.6	Revisión por la dirección de las instituciones de formación para el trabajo
6.1	Provisión de los recursos en las instituciones de formación para el trabajo
6.2.1	Generalidades Talento Humano
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación del talento humano de las instituciones de formación para el trabajo
6.3	Infraestructura en las instituciones de formación para el trabajo
6.4	Ambiente de trabajo en las instituciones de formación para el trabajo
7.1	Planificación de los servicios de formación para el trabajo
7.3.1	Planificación
7.4.1	Proceso de compras
7.4.2	Información de compras
7.4.3	Verificación de los productos comprados
7.5.1	Control del proceso educativo y de la presentación del servicio
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la presentación del servicio en las instituciones de formación para el trabajo
7.5.3	Identificación y trazabilidad en las instituciones de formación para el trabajo
7.5.4	Propiedad del cliente
7.5.5	Preservación del producto en las instituciones de formación para el trabajo
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición en las instituciones de formación para el trabajo
8.1	Generalidades Medición, Análisis Y Mejora
8.2.1	Satisfacción del cliente
8.2.2	Auditoría interna
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio de formación para el trabajo
8.3	Control de las NO conformidades en los procesos de la institución
8.4	Análisis de datos
8.5.1	Mejora continua
8.5.2	Acción correctiva en las instituciones de formación para el trabajo
8.5.3	Acción preventiva en las instituciones de formación para el trabajo

ANEXO B. Diagnostico

<b>FUNDACION TU MANO Y LA MIA</b> FUNDACION PARA EL CRECIMIENTO, DESARROLLO Y SERVICIO SOCIAL Nit 900139119-0	
Diagnostico Del SGC De LA FUNDACION TU MANO Y LA MIA Lista de Chequeo Requisitos NTC 5555	

ITEM	REQUISITOS NTC 5555	N O C U M P L E	C U M P L E	V E R B A L	D O C U M E N T A D O	OBSERVACIONES
<b>4</b>	<b>Requisitos Del SGC</b>					
<b>4.1</b>	<b>Requisitos generales</b>					
<b>4.1.a</b>	1. Se tiene identificado los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la institución.	x				
<b>4.1.b</b>	2. Se tiene determinado la secuencia e interacción de estos procesos			x		
<b>4.1.c</b>	3. Se determinan los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.			x		
<b>4.1.d</b>	4. Se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar las operación y el seguimiento de estos procesos			x		
<b>4.1.e</b>	5. Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos	x				
<b>4.1.f</b>	6. Se implementan acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos			x		
<b>4.2</b>	<b>Requisitos De La Documentación</b>					
<b>4.2.1</b>	<b>Requisitos Generales</b>					
<b>4.2.2</b>	7. Existe un manual de calidad	x				
<b>4.2.3</b>	8. Existe un proceso documentado para el control de documentos en las instituciones de formación para el trabajo				x	
<b>4.2.4</b>	9. Se tiene establecido un control de registros necesarios para el SGC	x				
<b>5</b>	<b>Responsabilidad De La Dirección</b>					
<b>5.1</b>	<b>Compromiso de la dirección de las I.F.P.T</b>					

<b>5.1.a</b>	10. Ha establecido la alta dirección una política de calidad de formación coherente con las necesidades del entorno productivo			<b>x</b>		
<b>5.1.b</b>	11. la alta dirección estableció objetivos medibles que permitan el cumplimiento de la política de calidad	<b>x</b>				
<b>5.1.c</b>	12. la alta dirección asegura los recursos necesarios para que el logro de los objetivos del SGC sean accesibles		<b>X</b>			
<b>5.1.d</b>	13. Comunica la alta dirección a la organización la importancia de cumplir los requisitos legales de la política de calidad			<b>x</b>		
<b>5.1.e</b>	14. Se asegura la alta dirección revisar periódicamente el estado del sistema de gestión de la calidad de la IFPT	<b>x</b>				
<b>5.2</b>	<b>Enfoque al Cliente</b>					
	15 La alta dirección de las instituciones de formación para el trabajo identifica los clientes (estudiantes y sector productivo) para determinar las necesidades y expectativas.		<b>X</b>			
<b>5.3</b>	<b>La Política De La Calidad En Las I.F.P.T</b>					
<b>5.3.a</b>	16. Es adecuada la política de calidad al propósito de la organización	<b>x</b>				
<b>5.3.b</b>	17. La política de calidad incluye un compromiso a cumplir y de mejorar continuamente la efectividad del SGC			<b>x</b>		
<b>5.3.c</b>	18. La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.	<b>x</b>				
<b>5.3.d</b>	19. La política de calidad en comunicada y entendida dentro de la IFPT.			<b>x</b>		
<b>5.3.e</b>	20. La política de calidad es revisada para su continua adecuación	<b>x</b>				
<b>5.4</b>	<b>Planificación</b>					
<b>5.4.1</b>	<b>Objetivos De Calidad</b>					
<b>5.4.1</b>	21. Se tiene establecido los objetivos de calidad	<b>x</b>				
<b>5.4.2</b>	<b>Planificación Del Sistema De Gestión De La Calidad</b>					
<b>5.4.2.a</b>	22. Existen una planificación que garantice el cumplimiento de los requisitos del numeral 4.1, así como los objetivos de calidad.	<b>x</b>				
<b>5.4.2.b</b>	23. Se definió y documento como se deben cumplir los requisitos que se deben cumplir en el plan de calidad para el mejoramiento de la calidad.	<b>x</b>				
<b>5.4.2.c</b>	24. Se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en este.			<b>x</b>		
<b>5.5</b>	<b>Responsabilidad, Autoridad Y Comunicación</b>					

<b>5.5.1</b>	<b>Responsabilidad y Autoridad En Las I.F.P.T</b>				
	25. Las responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas dentro de la IFPT			<b>x</b>	
<b>5.5.2</b>	<b>Representante De La Dirección En las I.F.P.T</b>				
<b>5.5.2.a</b>	26. El representante estableció, documento , implemento y mantiene el mejoramiento continuo del SGC de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001;2000	<b>x</b>			
<b>5.5.2.b</b>	27. El representante mantiene informada a la alta dirección y de darlo a conocer a la comunidad educativa	<b>x</b>			
<b>5.5.2.c</b>	28. El representante asegura la toma de conciencia de la calidad	<b>x</b>			
<b>5.5.3</b>	<b>Comunicación Interna En I.F.P.T</b>				
<b>5.5.3.a</b>	29. Se tiene establecidos procesos de comunicación apropiados dentro de la IFPT.			<b>x</b>	
<b>5.6</b>	<b>Revisión Por La Dirección De Las I.F.P.T</b>				
	30. La alta dirección de las IFPT realiza a intervalos planificados, su SGC, para asegurarse de su efectividad continua.	<b>x</b>			
<b>6</b>	<b>Gestión De Los Recursos.</b>				
<b>6.1</b>	<b>Provisión De Los Recursos En Las I.F.P.T</b>				
	31. La IFPT define mecanismos para identificar, adquirir y disponer de los recursos necesarios para la realización de los procesos			<b>x</b>	
<b>6.2</b>	<b>Talento Humano En Las I.F.P.T</b>				
<b>6.2.2</b>	<b>Competencia, Toma de Conciencia y Formación Del Talento Humano De Las I.F.P.T</b>				
<b>6.2.2.a</b>	32. La IFPT define las metodologías e instrumentos para determinar las competencias en función de su responsabilidad, autoridad y objetivos estratégicos.	<b>x</b>			
<b>6.2.2.b</b>	33. Las IFPT proporcionan acciones para capacitar y formar personal, acordes con las competencias requeridas y las necesidades detectadas.			<b>x</b>	
<b>6.2.2.c</b>	34. Las IFPT mantienen los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia ( véase numeral 4.2.4)			<b>x</b>	
<b>6.3</b>	<b>Infraestructura En Las I.F.P.T</b>				
	35. La IFPT proporciona una adecuada infraestructura (aulas. Equipos, recursos didácticos y demás.) Para el desempeño impecable de las actividades de los estudiantes.		<b>x</b>		
<b>6.4</b>	<b>Ambiente De Trabajo En Las I.F.P.T</b>				
	36. La IFPT determinan y gestionan el ambiente de trabajo necesario para lograr sus objetivos		<b>x</b>		

	de la calidad en aspectos con la prestación del servicio educativo				
<b>7</b>	<b>Realización Del Servicio Educativo De La Formación para El Trabajo (oferta de formación para el trabajo)</b>				
<b>7.1</b>	<b>Planificación De Los Servicios De Formación Para El Trabajo</b>				
<b>7.1.a</b>	37. La IFPT tiene claro los elementos relevantes para las condiciones específicas de la oferta de servicios de formación para el trabajo de la institución		<b>x</b>		
<b>7.1.b</b>	38. Se planificaron los objetivos de la calidad del servicio debidamente para su alcance		<b>x</b>		
<b>7.1.c</b>	39. La planeación de la identificación y documentación de los procesos de prestación del servicio de formación para el trabajo		<b>x</b>		
<b>7.1.d</b>	4.0 Se determino por la institución los procesos relacionados con la prestación del servicio de formación para el trabajo			<b>x</b>	
<b>7.1.e</b>	41. La IFPT determino la institución para los procesos relacionados con la prestación del servicio de formación para el trabajo		<b>x</b>		
<b>7.3</b>	<b>Diseño y Desarrollo</b>				
<b>7.3.1</b>	<b>Planificación</b>				
<b>7.3.1.a</b>	42. La IFPT atiende las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas		<b>x</b>		
<b>7.3.1.b</b>	43. El proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente es atendido y palpado por la IFPT		<b>x</b>		
<b>7.3.1.c</b>	44. La IFPT planifica la legislación vigente en materia de formación para el trabajo		<b>x</b>		
<b>7.4</b>	<b>Compras</b>				
<b>7.4.1</b>	<b>Proceso De Compras</b>				
<b>7.4.1.a</b>	45. La IFPT se cerciora en que los productos adquiridos sean aptos para la utilización en los procesos.			<b>x</b>	
<b>7.4.1.b</b>	46. En el marco legal vigente la fundación consta de documentos relevantes a estos		<b>x</b>		
<b>7.4.1.c</b>	47. En el caso de comprar los insumos la IFPT se asegura de los productos comprados son los ideales que cumplen con los requisitos de compras especificados.			<b>x</b>	
<b>7.4.2</b>	<b>Información De Las Compras</b>				
<b>7.4.2.a</b>	48. El insumo o servicio de llena las necesidades y expectativas de la IFPT				
<b>7.4.2.b</b>	49. En el caso de servicio de personal, se tiene incluido aspectos de competencia como: experiencia, educación, formación, capacitación, habilidades y actualización		<b>x</b>		

	permanente				
<b>7.4.2.c</b>	50. Los requisitos de gestión de la calidad que la institución considera pertinentes los posee	<b>x</b>			
<b>7.4.3</b>	<b>Verificación De Los Productos Comprados</b>				
	51. La IFPT establece la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados	<b>x</b>			
<b>7.5</b>	<b>Proceso Educativo y Prestación Del Servicio</b>				
<b>7.5.1</b>	<b>Control Del Proceso Educativo Y De Prestación Del Servicio</b>				
<b>7.5.1.a</b>	52. La IFPT dispone de información que describa las características del servicio educativo			<b>x</b>	
<b>7.5.1.b</b>	53. Dispone de instrucciones específicas de los procesos directivos, académicos, administrativos y financieros y de gestión de la comunidad, definidos por la institución oferente de servicios para el trabajo		<b>x</b>		
<b>7.5.1.c</b>	54. Aplica el uso sistemático de recursos didácticos y equipos apropiados (material audiovisual, impresoras, computadores, proyectores y equipos laboratorios entre otros)		<b>x</b>		
<b>7.5.1.d</b>	55. Implemento un sistema de seguimiento a egresados, de acuerdo con lo establecido	<b>x</b>			
<b>7.5.1.e</b>	56. Estimula las actividades de promoción, graduación, certificación de la formación recibida y articulación en cadenas formativas.	<b>x</b>			
<b>7.5.2</b>	<b>Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio en las I.F.P.T</b>				
	57. Se hace la respectiva revisión para tener clara la validación de los procesos de prestación de servicios educativos	<b>x</b>			
<b>7.5.3</b>	<b>Identificación y Trazabilidad En Las I.F.P.T</b>				
	58. La IFPT identifica los resultados de las diferentes etapas de prestación del servicio de formación para el trabajo.	<b>x</b>			
	59. Identifica el estado del servicio educativo respecto a los requisitos de seguimiento y medición	<b>x</b>			
<b>7.5.4</b>	<b>Propiedad Del Cliente</b>				
	60. La IFPT maneja, almacena y mantiene los materiales y registros suministrados por los estudiantes, padres de familia, u otro tipo de entidades, de tal manera que se eviten daños o pérdidas.			<b>x</b>	
<b>7.5.5</b>	<b>Preservación Del Producto En Las I.F.P.T</b>				
	61. La IFPT preserva los documentos			<b>x</b>	

	académicos tales como planes de estudio, programas y materiales impresos o electrónicos, reportes rendimientos, entre otros					
<b>7.6</b>	<b>Control De Los Dispositivos De Seguimiento Y Medición En Las I.F.P.T</b>					
	62. La IFPT determina el seguimiento y la medición a realizar, y asegurar que los instrumentos de seguimiento y medición del servicio de formación para el trabajo necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados		x			
<b>8</b>	<b>Medición, Análisis Y Mejora</b>					
<b>8.1</b>	<b>Generalidades</b>					
<b>8.1.a</b>	63. La IFPT planifico asegurar un desempeño orientado al logro de los objetivos del SGC	x				
<b>8.1.b</b>	64. La IFPT asegura la satisfacción de los clientes (estudiantes y sector productivo)		x			
<b>8.1.c</b>	65. Se mejora continuamente la eficacia del SGC	x				
<b>8.1.d</b>	66. Se definió que medir	x				
<b>8.1.e</b>	67. Se estipulo como efectuar la medición (registros, instrumentos y formatos)	x				
<b>8.1.f</b>	68. Se estipulo cuando efectuar la medición (momento de la medición y periodicidad de la misma)	x				
<b>8.1.g</b>	69. Se selecciono el personal que intervendrá en la medición (responsables)			x		
<b>8.1.h</b>	70. Se calculo el alcance de la utilidad de la medición	x				
<b>8.2</b>	<b>Seguimiento Y Medición</b>					
<b>8.2.1</b>	<b>Satisfacción Del Cliente</b>					
	71. La IFPT realiza seguimiento de la información relativa a la percepción de satisfacción de los clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización	x				
<b>8.2.2</b>	<b>Auditoría Interna</b>					
	72. La IFPT lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma técnica colombiana y con los requisitos del SGC			x		<b>No hay registros</b>
	73. Para verificar que si se ha implementado y se mantiene eficazmente el SGC			x		<b>No hay registros</b>
<b>8.2.3</b>	<b>Seguimiento Y Medición Del Servicio De Formación Para El Trabajo</b>					
	74. La IFPT definen y aplican métodos	x				

	apropiados de medición y seguimiento de las características de la calidad especificadas previamente en la planificación de la prestación del servicio educativo				
<b>8.3</b>	<b>Control De Las No Conformidades En Los Procesos De La Institución</b>				
	75. Existe un procedimiento documentado del producto no conforme	<b>x</b>			
<b>8.4</b>	<b>Análisis De Datos</b>				
	76. La IFPT determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la adecuación y la eficacia del SGC y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua del mismo	<b>x</b>			
<b>8.5</b>	<b>Mejora</b>				
<b>8.5.1</b>	<b>Mejora Continua</b>				
	77. La IFPT mejora continuamente la eficacia del SGC por medio de la utilización de la política de la calidad, el cumplimiento de los objetivos de la calidad, las auditorias, el análisis de datos, acciones correctivas y preventivas, disposiciones legales y la revisión por la alta dirección.	<b>x</b>			
<b>8.5.2</b>	<b>Acción Correctiva En Las Instituciones De Formación Para EL Trabajo</b>				
	78. Hay establecido un procedimiento documentado para el tratamiento de las no conformidades encontradas	<b>x</b>			
<b>8.5.3</b>	<b>Acciones Preventivas En Las I.F.P.T</b>				
	79. Hay establecido un procedimiento documentado para el tratamiento de las no conformidades potenciales	<b>x</b>			

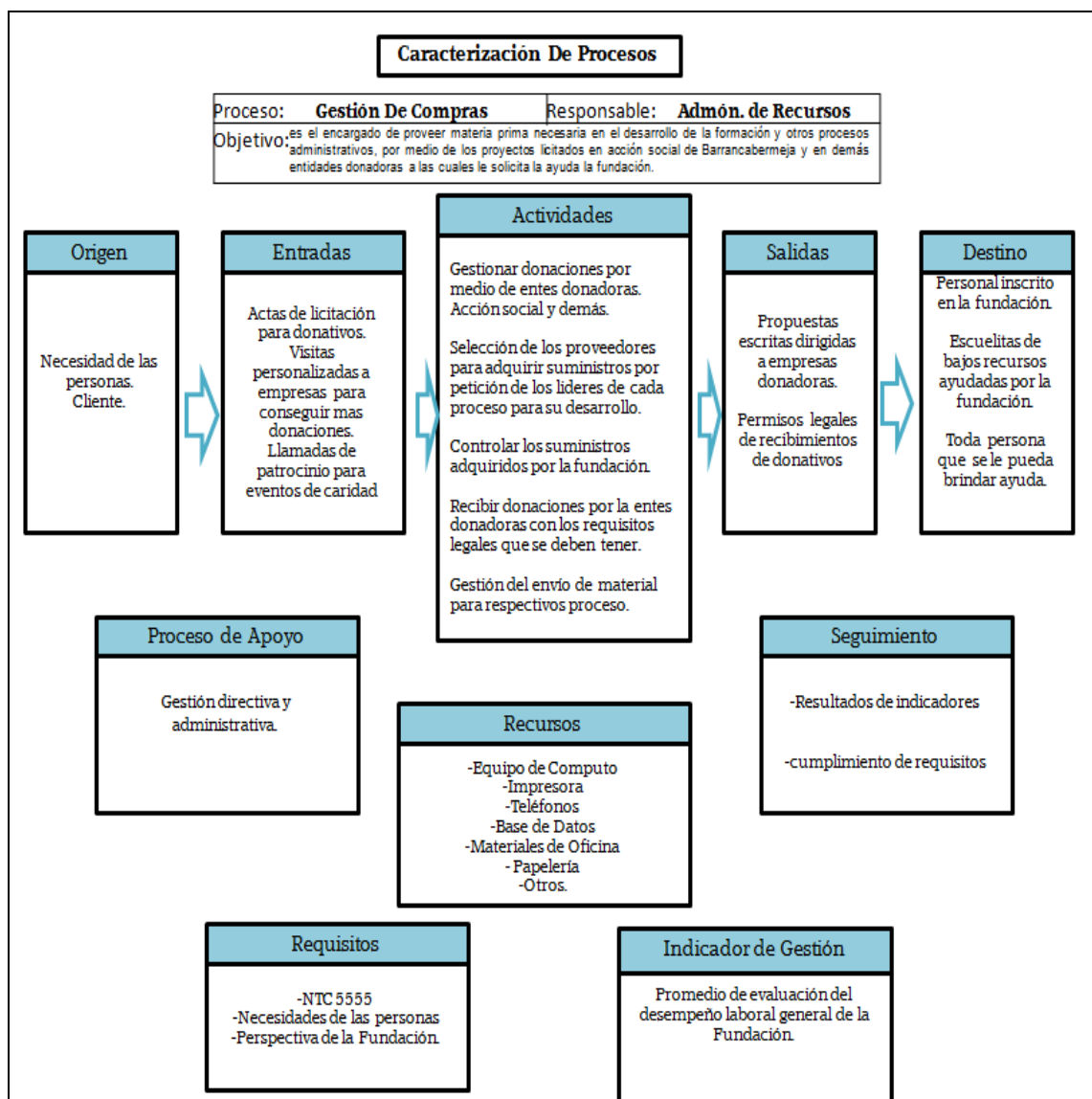
Con el anterior diagnostico aplicado en la FUNDACIÓN TU MANO Y LA MÍA DE BARRANCABERMEJA se podrán identificar de una manera general el estado de incumplimiento de algunos de los requisitos mínimos generales establecidos por la NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 5555 para la implementación del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD en los cuales se tomaran como aspectos relevantes a mejorar.

Se diligencio el formato de diagnóstico por WILMAR MARTINEZ BECERRA autor del proyecto de grado desarrollado en la Fundación bajo los siguientes criterios ponderativos para obtener un porcentaje claro y que le permita distinguir la raíz de las causas del problema presentado.

Marcando una X en la casilla correspondiente al numeral y según lo observado y analizado durante la aplicación del mismo.

No Cumple	:	0%
Cumple	:	50%
Verbal	:	75%
Documentado	:	100%

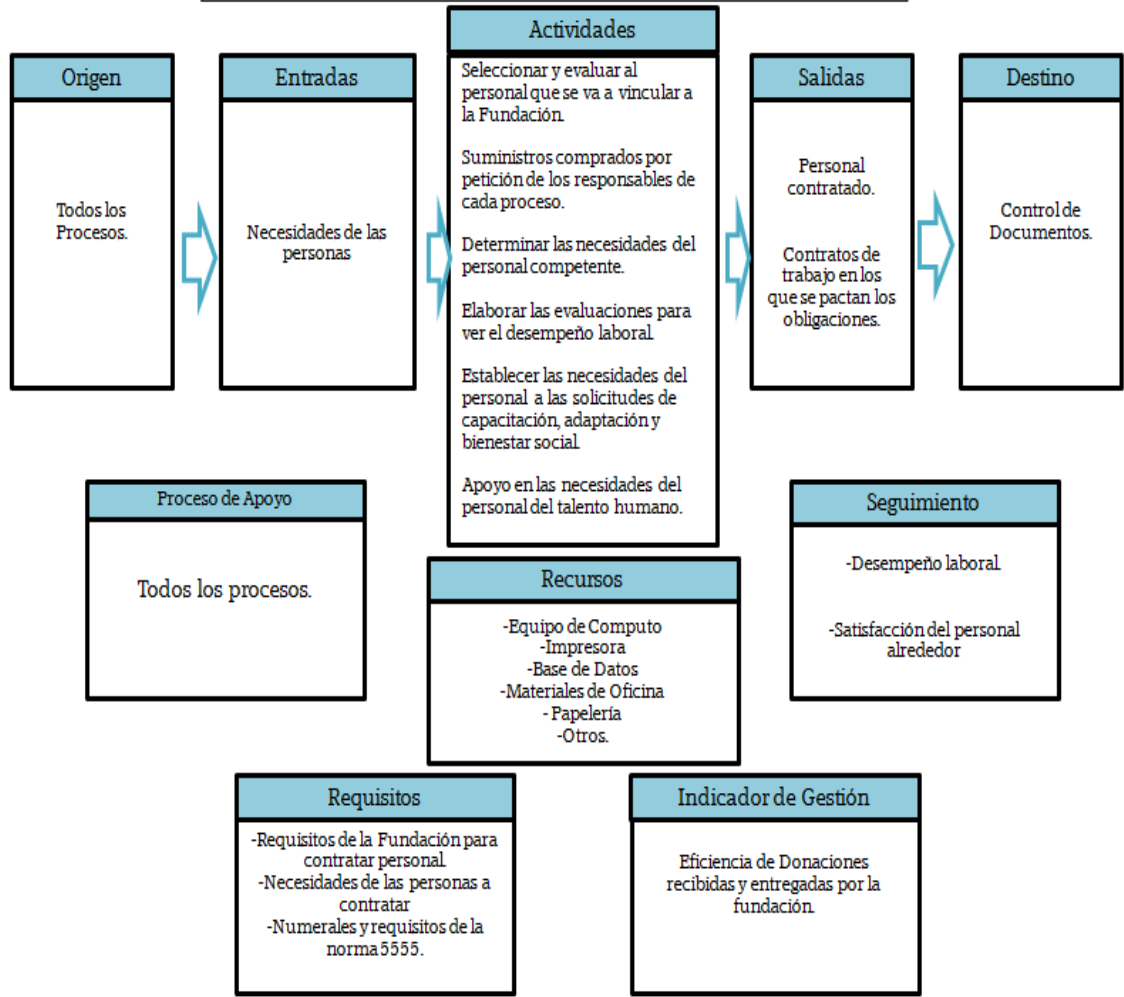
## ANEXO C. Caracterización de los Procesos



### Caracterización De Procesos

Proceso: **Gestión De Talento Humano** | Responsable: **Personal de Talento Humano**

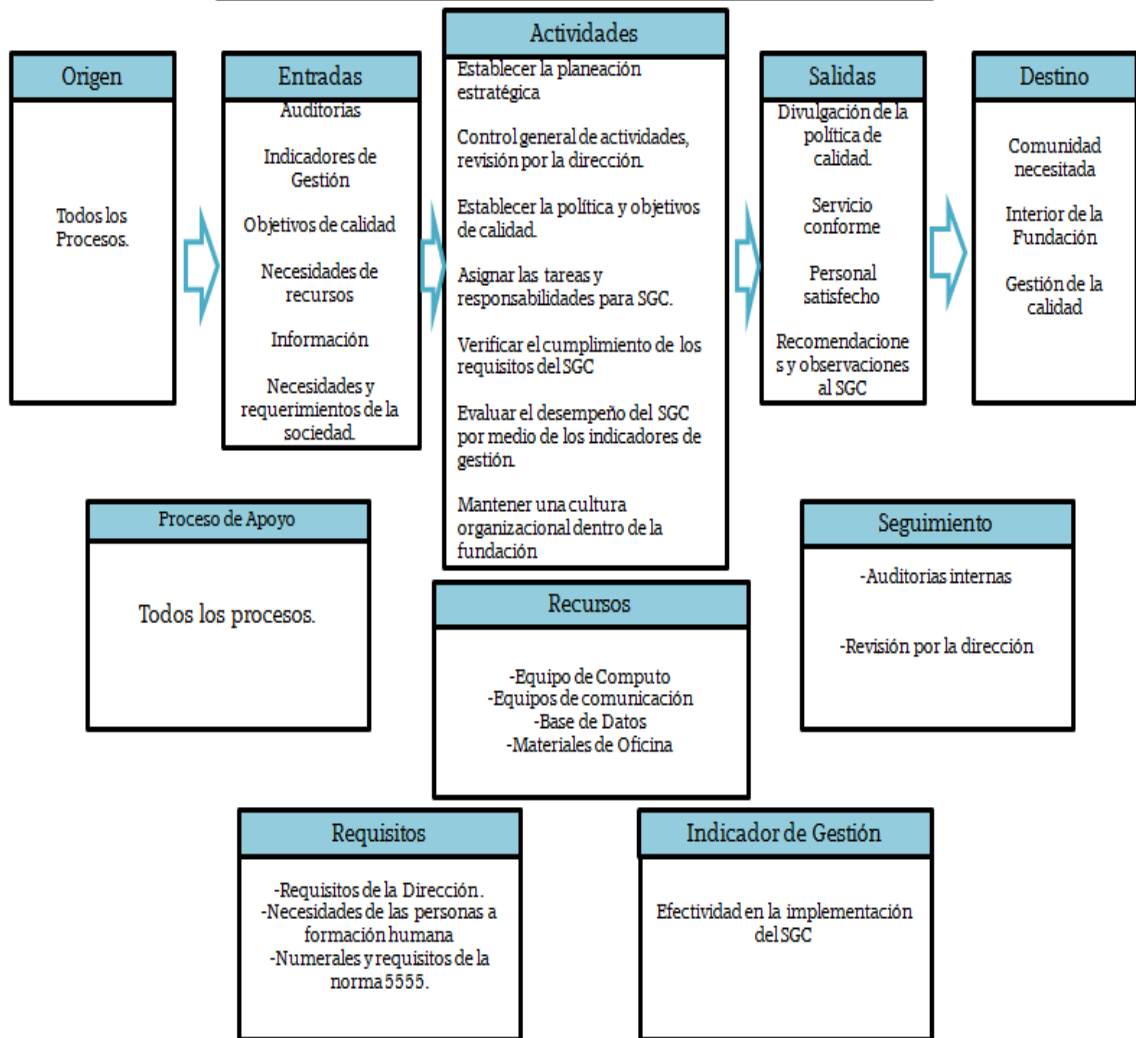
Objetivo: Coordinar, promover, apoyar y evaluar las actividades de inducción, entrenamiento, capacitación, administración y motivación del personal al servicio de la Fundación con base a su habilidades y experiencia, para asegurar el cumplimiento de las directrices y políticas de la Fundación.



## Caracterización De Procesos

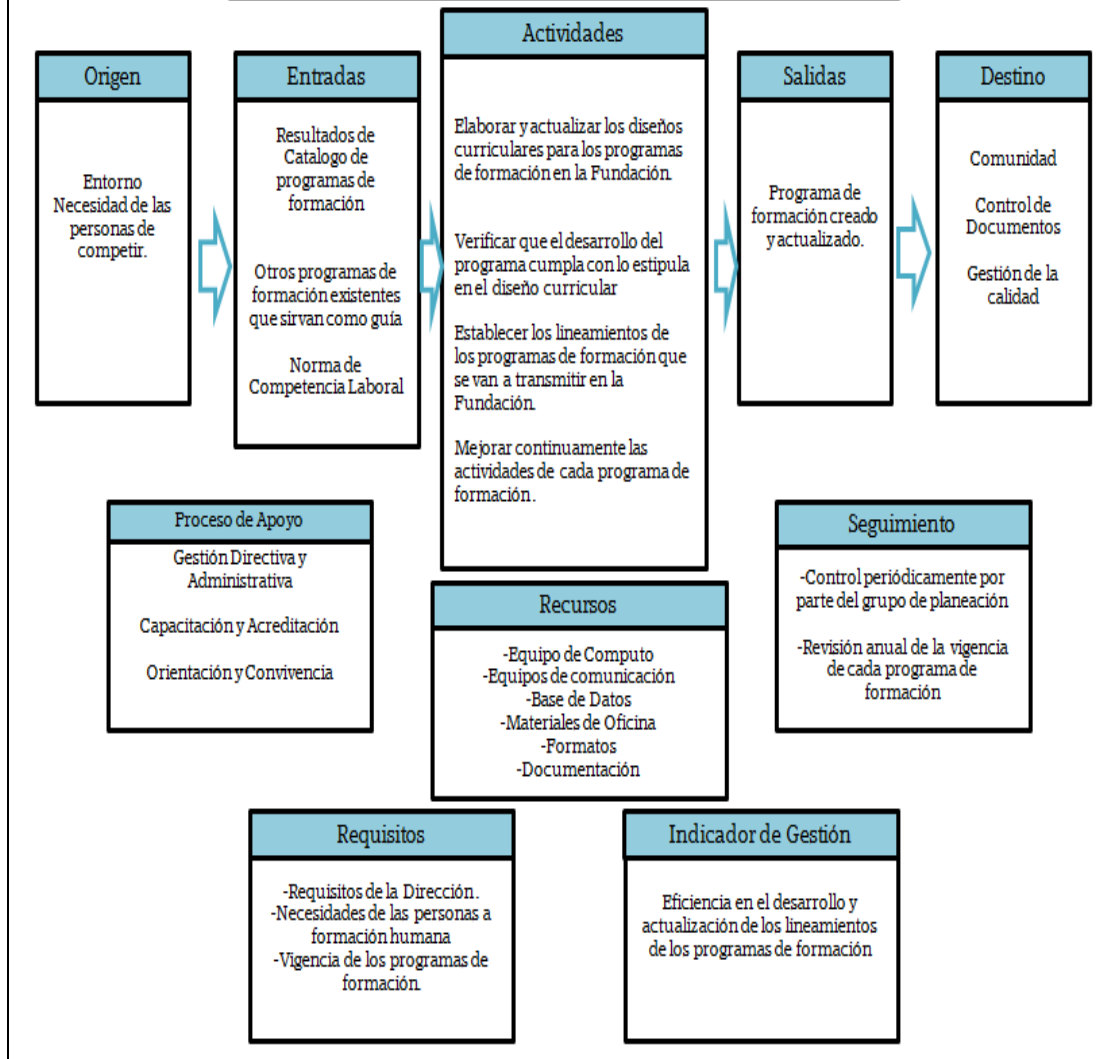
**Proceso:** G. Directiva y Administrativa | **Responsable:** Directora de la Fundación

**Objetivo:** Coordinar, promover, apoyar y evaluar las actividades de inducción, entrenamiento, capacitación, administración y motivación del personal al servicio de la Fundación con base a su habilidades y experiencia, para asegurar el cumplimiento de las directrices y políticas de la Fundación.



### Caracterización De Procesos

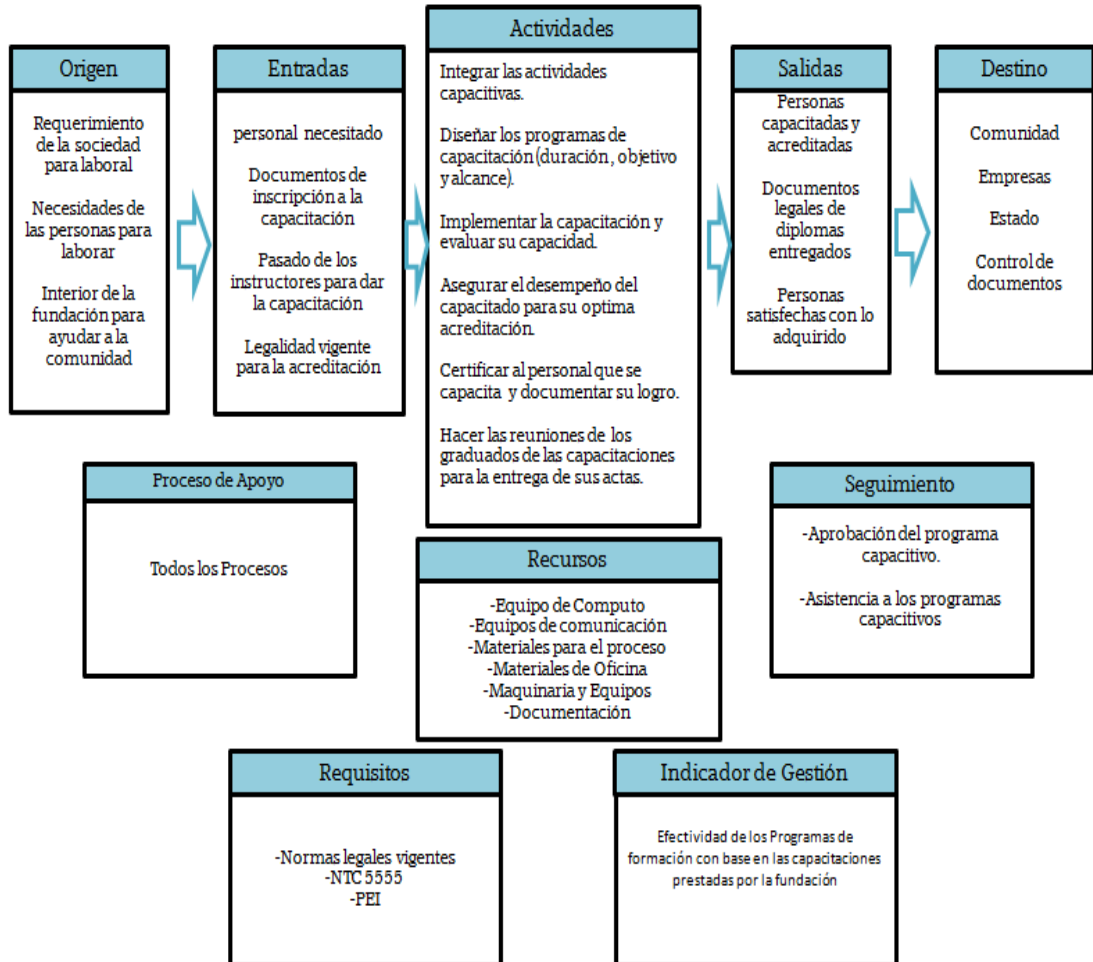
Proceso: <b>Diseño Plan Curricular</b>	Responsable: <b>Grupo Planeación</b>
Objetivo Establecer los lineamientos de los programas y otros recursos necesarios para el desarrollo en la formación de las personas que reciben la ayuda de la Fundación .	



## Caracterización De Procesos

Proceso: **Capacitación y Acreditación** Responsable: **Instructores del Proceso**

Objetivo: Proceso encargado de evaluar y certificar los avances en la formación de las personas



## ANEXO D. Formulario de Afiliación

### **FUNDACION TU MANO Y LA MJA**

FUNDACION PARA EL CRECIMIENTO, DESARROLLO Y SERVICIO SOCIAL  
Nit 900139119-0


No. \_\_\_\_\_ **FORMULARIO DE AFILIACION** COMUNA No. \_\_\_\_\_

<b>DATOS PERSONALES</b>						FECHA: _____	
NOMBRE Y APELLIDOS:				CEDULA:		FOTO	
SEXO		FECHA NACIMIENTO		TELEFONOS:			
M	F			EMAIL:			
DIRECCION				BARRIO		VEREDA	CORREGIMIENTO
<b>ESTADO CIVIL</b>						<b>NOMBRE DEL CONYUGUE</b>	
SOLTERA	CASADA	UNION LIBRE	SEPARADA	VIUDA			
NOMBRE - HIJOS			EDAD	FECHA DE NACIMIENTO	NUMERO REGISTRO CIVIL O T.I		GRADO
<b>NIVEL EDUCATIVO</b>							
PRIMARIA		SECUNDARIA		SUPERIOR		NINGUNO	
SE ENCUENTRA TRABAJANDO ACTUALMENTE						SI	NO
OFICIO QUE DESEMPEÑA:							
SISBEN	FAM/ACCION	DESPLAZADO	JUNTOS	DISCAPACITADOS	OTRA ASOCIACION CUAL?		
0	1	2	3				
FIRMA DEL AFILIADO				FIRMA DEL DIRECTOR FUNDACION			

NOTA: Este formulario solo es válido para archivo pero de igual forma me comprometo adquirir sentido de pertenencia, respeto y compromiso para con la fundación y los demás afiliados

Dirección: Calle 52. Nº 15-31 Barrio Uribe Tel: 314 276 59 49- 602 08 10  
E-mail: [fundaciontumanoylamia@hotmail.com](mailto:fundaciontumanoylamia@hotmail.com) [www.fundaciontumanoylamia.org](http://www.fundaciontumanoylamia.org)  
Barrancabermeja- Magdalena Medio

## ANEXO E. Requerimientos legales

 <b>Acción Social</b> <small>Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional</small>	<b>ACTA DE ENTREGA DE DONACIONES EN ESPECIE</b>	Código: F-DON-004 Fecha de Aprobación: 2007/09/17
	<b>GESTIÓN DE DONACIONES</b>	Versión: 05


La Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional, en cumplimiento de su misión institucional y para atender a la población pobre y vulnerable, hace entrega en calidad de donación de los bienes relacionados en la Lista de Asignación adjunta, de acuerdo con la siguiente información:

ENTIDAD OPERADORA	FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO, CRECIMIENTO Y SERVICIO SOCIAL EN COLOMBIA TU MANO Y LA MÍA
REPRESENTANTE LEGAL	ANASTACIA MARTÍNEZ BECERRA
IDENTIFICACION	900.139.119-0
DIRECCIÓN	CALLE 52 # 15-31. Barrio Uribe
TELÉFONO	3142765949-6020810
CIUDAD	Santander - Barrancabermeja
BENEFICIARIO FINAL	-
COMITÉ DE DONACIONES No.	32-Asignación
NOMBRE DEL DONANTE	DIAN - Dirección Impuestos Nacionales
Nº Y FECHA DE DONACIÓN	9701-20/9/2010-ALMAVIVA S.A-Santander - Bucaramanga
FECHA NOTIFICACIÓN A ACCIÓN SOCIAL	1/10/2010

Acción Social hace constar que entrega las donaciones en el mismo estado en que se recibieron del donante y por lo tanto no se responsabiliza de daños e imperfectos ante las entidades operadoras o ante la población beneficiaria. La Entidad Operadora hace constar que recibe a satisfacción los elementos objeto de la donación relacionados en la lista adjunta y que de acuerdo con documento anexo se compromete a cumplir todas y cada una de las obligaciones adquiridas como beneficiaria de la presente donación.

Ciudad BUCARAMANGA	Fecha 14-10-10
ENTREGA Efraen P. Amaya	RECIBE
Nombre Funcionario autorizado Acción Social [Firma]	Nombre representante entidad operadora
Firma y N.º C.C. 13246504	Firma y N.º C.C.

Área de Gestión de Donaciones  
 Conm: 596 08 00 Ext. 7328-7329 Fax 7375 Of. 304 Calle 7 No. 6-54 Bogotá D.C., Colombia  
 E-mail: donaciones@accionsocial.gov.co

 <b>Acción Social</b> <small>Presidencia República de Colombia</small>		LISTA DE ASIGNACIÓN DE DONACIONES EN ESPECIE	Código: F-DON-005	
<small>Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional</small>		GESTIÓN DE DONACIONES	Fecha de Aprobación: 2006/04/24	
			Versión: 04	
ENTIDAD OPERADORA	FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO, CRECIMIENTO Y SERVICIO SOCIAL EN COLOMBIA TU MANO Y LA MÍA			
REPRESENTANTE LEGAL	ANASTACIA MARTÍNEZ BECERRA			
NIT	900.139.119-0			
DIRECCIÓN	CALLE 52 # 15-31. Barrio Uribe			
TELÉFONO	3142765949-6020810			
CIUDAD	Santander - Barrancabermeja			
BENEFICIARIO FINAL				
COMITÉ DE DONACIONES No.	32-Asignación			
N° Y FECHA DE DONACIÓN	9701-20/9/2010-ALMAVIVA S.A-Santander - Bucaramanga			
FECHA NOTIFICACIÓN A LA ACCIÓN SOCIAL	1/10/2010			
DIM Ó COD.	ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA MERCANCÍA	UNIDAD DE MEDIDA	CANT.
31041100856	1	DISCOS DUROS, PORTATILES Y/O EXTERNOS, MARCA HEWLETT PACKARD, CAPACIDAD 320GB, PROCEDENCIA THAILANDIA, INCLUYE CABLE USB Y INSTRUCTIVO SERIALES: WX60A79S8146, WXJ0A79M3952, WXF0A6982288, WXG0A6931274, WX70A79M3770, WXE0A79D9659, WXR0E69CAE86, WXD0A79H2605, WX50E69WZ064, WXD079A4607, WXD0A7906493, WXH0A7921367, WX70A79Y4252, WXE0A7949018, WXD0A79V2127, WXE0A79D8102, WXE0A79D2343, WXD0A79X1316, WXE0A79D9323, WXD0A79J6012.	Unidad	10
31041101171	1	BOMBA ELECTRICA DE COMBUSTIBLE, MARCA BOSCH, REF 684 POR 12 VOLTIOS, CON FILTRO, HECHO POR INDUSTRIA BRASILEIRA.	Unidad	20
31041101250	1	REPRODUCTOR DE USB/CD/WMA/MP3/ PARA AUTO, MARCA SONY, MODELO CDX-GT490US, SERIALES: S01-1745671, S01-1745668, S01-1745669, S01-1745670, PROCEDENCIA THAILANDIA.	Unidad	4
31041101276	1	RELOJ DE PULSO PARA HOMBRE Y PARA DAMA, MARCA Q y q, PULSO EN MATERIAL SINTETICO. REF: KV03 303, KV03 304, GN71 305, Q225-102 YHM, KV03 305, Q 193 304-YHM, Q225-304 YHM, KV03 325, Q199J312 DIL, Q 197-504 YHM, GH60-315, Q201-301 YHM, Q225 101YHM, Q193-508 YHM, GH60-301, GH60-302, GN71-321, GN71-305, KV11 Q199J301 DIL, Q201-302 YHM, Q201-312 YHM, Q225-314-YHM, Q197-104 YHM, HECHO EN CHINA.	Unidad	200
31041101281	2	RELOJ DE PULSO SINTETICO PARA HOMBRE MARCA Q & Q REF: GH60-302, GH60-301, GH60-504, GH60-305, GH60-315, PROCEDENCIA MADE IN CHINA, CANTIDAD 36 UNIDADES.	Unidad	36
31041101301	1	COLCHAS PARA BEBE, MARCA BAMBINO, COMPOSICION 100% ACRILICO, MEDIDAS 100CM X120CM, APROXIMADO, DIFERENTES COLORES, HECHO EN ECUADOR.	Unidad	73

Área de Gestión de Donaciones

Conn: 596 08 00 Ext. 7328-7329 Fax 7375 Of. 304 Calle 7 No. 6-54 Bogotá D.C., Colombia

E-mail: donaciones@accionsocial.gov.co Bogotá D.C., Colombia

 <b>Acción Social</b> <small>Presidencia República de Colombia</small>	<b>LISTA DE ASIGNACIÓN DE DONACIONES EN ESPECIE</b>	Código: F-DON-005
	<b>GESTIÓN DE DONACIONES</b>	Fecha de Aprobación: 2006/04/24 Versión: 04


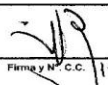
ENTIDAD OPERADORA	FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO, CRECIMIENTO Y SERVICIO SOCIAL EN COLOMBIA TU MANO Y LA MÍA
REPRESENTANTE LEGAL	ANASTACIA MARTÍNEZ BECERRA
NIT	900.139.119-0
DIRECCIÓN	CALLE 52 # 15-31. Barrio Uribe
TELÉFONO	3142765949-6020810
CIUDAD	Santander - Barrancabermeja
BENEFICIARIO FINAL	
COMITÉ DE DONACIONES No.	32-Asignación
N° Y FECHA DE DONACIÓN	9701-20/9/2010-ALMAVIVA S.A-Santander - Bucaramanga
FECHA NOTIFICACIÓN A LA ACCIÓN SOCIAL	1/10/2010

DIM Ó COD.	ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA MERCANCÍA	UNIDAD DE MEDIDA	CANT.
31041101317	1	PLANCHAS PARA EL CABELLO EN TITANIUM, COLOR AZUL, DE MARCA BABYLISS PRO, REFERENCIA BABNT 2091T-320A, PROCEDENCIA EXTRANJERA.	Unidad	10
31041101318	2	GAFAS MEDICADAS, DIFERENTES DISEÑOS Y COLORES, CON NÚMEROS DE AUMENTO: 3.25D CANT 1, 2.50D CANT 9, 2.00D CANT 9, 1.75D CANT 9, SIN MARCA VISIBLE.	Unidad	28
31041101321	5	MOUSE PARA COMPUTADOR, MARCA GENIUS, REFERENCIA NETSCROLL 100X, HECHO EN CHINA, CON SERIALES No X60425807500, X60425807418, W60251703902, W60251703911, X60425807468, X60425807479, W60251703904, W60251703955.	Unidad	8
31041101321	7	CAMARA WEB, MARCA GENIUS, REFERENCIA ILOOK300 CON SERIALES Nos YB903F264819, YB903F264837, HECHA EN CHINA.	Unidad	2
31041101321	9	CDS VIRGENES, MARCA DTK REGRABABLES, PRESENTACION EN SET POR 100 UNIDADES, DE 700MB (06 SET CONTENIDOS EN UNA CAJA).	Unidad	6
31041101325	2	RELOJ PLASTICO DE PULSO PARA CABALLERO, MARCA PUMA, CASIO, HECHO EN CHINA.	Unidad	12
31041101334	2	TIJERA ESCOLAR DE PUNTA ROMA, CON MANGO DE CAUCHO, DE DIFERENTES COLORES, MARCA STAR, REFERENCIA 851545, PROCEDENCIA VENEZUELA.	Unidad	200

**OBSERVACIONES**

Ciudad	Fecha
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px;"></div>	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; text-align: center;">14-10-10</div>
<b>ENTREGA</b>	<b>RECIBE</b>
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 40px; text-align: center;">B. MANGA</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 40px;"></div>
<small>Nombre Funcionario autorizado Acción Social</small>	<small>Nombre Representante Entidad que Recibe</small>

Área de Gestión de Donaciones  
Conm: 596 08 00 Ext. 7328-7329 Fax 7375 Of. 304 Calle 7 No. 6-54 Bogotá D.C., Colombia  
E-mail: donaciones@accionsocial.gov.co Bogotá D.C., Colombia

 <b>Acción Social</b> <small>Presidencia República de Colombia</small> Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional	LISTA DE ASIGNACIÓN DE DONACIONES EN ESPECIE	Código: F-DON-005 Fecha de Aprobación: 2006/04/24
	GESTIÓN DE DONACIONES	Versión: 04
 Firma y N.º C.C. 13246504.		 Firma y N.º C.C.

Área de Gestión de Donaciones

Conm: 596 08 00 Ext. 7328-7329 Fax 7375 Of. 304 Calle 7 No. 6-54 Bogotá D.C., Colombia

E-mail: donaciones@accionsocial.gov.co Bogotá D.C., Colombia

ANEXO F. Acta de Donación

**FUNDACION TU MANO Y LA MIA**

FUNDACION PARA EL CRECIMIENTO, DESARROLLO Y SERVICIO SOCIAL  
Nit 900139119-0

DEPARTAMENTO/MUNICIPIO/VEREDA: SANTANDER-BARRANCABERMEJA

FECHA: Octubre 30 Del 2010

HORA: 2:00 PM

LUGAR DE ENTREGA: Coliseo CASD Barrancabermeja

**OBJETIVO**

Hacer entregas de elementos (donaciones) a la comuna 5 en el municipio de Barrancabermeja

**ASISTENTES:**

**OLGA ROSA ANGARITA**

Presidenta barrio la Tora Comuna 5

**ORDEN DEL DIA**

	TEMA	RESPONSABLE
1	Entrega de elementos donados por ACCION SOCIAL, para la celebración día del niño	ANASTASIA MARTINEZ

**DESARROLLO Y CONCLUSIONES**

Con la aprobación la Coordinadora Dra. **ALIX MARINA QUINONEZ**: La representante legal de la Fundación **TU MANO Y LA MIA**, señora **ANASTASIA MARTINEZ BECERRA**, y la asistencia de la Presidenta del barrio la tora en la comuna 5 **OLGA ROSA ANGARITA** del Municipio de Barrancabermeja hace entrega de elementos donados por Acción Social para los niños del liceo en celebración día del niño.

**Elementos Entregados:**

- Juguetes
- Ropa
- Sabanas
- Reloj
- Planchas
- Equipos de oficina
- Bolsas de regalo

En constancia firma Presidenta barrio la tora comuna 5, representante de la fundación y coordinadora de la UT

  
**ANASTASIA MARTINEZ**  
Rep. Fundación TUMANOYLAMIA

  
**OLGA R. ANGARITA**  
Presidenta

**ALIX QUINONEZ**  
Coordinador UTMag Medio

Dir: Carrera 11 N° 59-16 Barrio Pueblo Nuevo Tel: 3142765949-6024291  
E-mail:

Barrancabermeja-Santander

## FUNDACION TU MANO Y LA MJA

FUNDACION PARA EL CRECIMIENTO, DESARROLLO Y SERVICIO SOCIAL  
Nit 900139119-0

### ACTA DE DONACION

DEPARTAMENTO/MUNICIPIO/VEREDA: SANTANDER-BARRANCABERMEJA  
FECHA: Octubre 30 Del 2010  
HORA: 3:00 PM  
LUGAR DE ENTREGA: Coliseo del CASD Barrancabermeja

#### OBJETIVO

Hacer entregas de elementos donados por Acción Social a la Banda Infantil del municipio de Barrancabermeja

#### ASISTENTES:

**IVAN SERRANO**  
Instructor  
Banda Infantil del Municipio de Barrancabermeja

#### ORDEN DEL DIA

	TEMA	RESPONSABLE
1	Entrega de elementos donados por ACCION SOCIAL,	ANASTASIA MARTINEZ

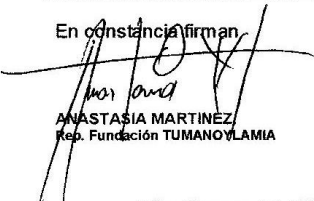
#### DESARROLLO Y CONCLUSIONES

Con la aprobación la Coordinadora **Dra. ALIX MARINA QUIÑONEZ**: La representante legal de la Fundación **TU MANO Y LA MIA**, señora **ANASTASIA MARTINEZ BECERRA**, y la asistencia del señor **IVAN SERRANO** instructor de la banda Infantil del Municipio de Barrancabermeja se hace entrega de elementos donados por Acción Social

#### Elementos Entregados:

Juguetes  
Sábanas Elementos de Oficina  
CD  
Tijeras  
Bolsas de Regalo

En constancia firman

  
ANASTASIA MARTINEZ  
Rep. Fundación TUMANOYLAMIA

IVAN SERRANO  
Instructor

ALIX QUIÑONEZ  
Coordinador UTMag Medio

Dir: Carrera 11 N° 59-16 Barrio Pueblo Nuevo Tel: 3142765949-6024291  
E-mail:

Barrancabermeja-Santander

# FUNDACION TU MANO Y LA MIA

FUNDACION PARA EL CRECIMIENTO, DESARROLLO Y SERVICIO SOCIAL

Nit 900139119-0

## ACTA DE DONACION

DEPARTAMENTO/MUNICIPIO/VEREDA: SANTANDER-BARRANCABERMEJA

FECHA: Octubre 30 Del 2010

HORA: 3:00 PM

LUGAR DE ENTREGA: Coliseo del CASD Barrancabermeja

### OBJETIVO

Hacer entregas de elementos donados por Acción Social a la Banda Infantil del municipio de Barrancabermeja

### ASISTENTES:

**IVAN SERRANO**

Instructor

Banda Infantil del Municipio de Barrancabermeja

### ORDEN DEL DIA

	TEMA	RESPONSABLE
1	Entrega de elementos donados por ACCION SOCIAL,	ANASTASIA MARTINEZ

### DESARROLLO Y CONCLUSIONES

Con la aprobación la Coordinadora **Dra. ALIX MARINA QUIÑONEZ**: La representante legal de la Fundación **TU MANO Y LA MIA**, señora **ANASTASIA MARTINEZ BECERRA**, y la asistencia del señor **IVAN SERRANO** instructor de la banda Infantil del Municipio de Barrancabermeja se hace entrega de elementos donados por Acción Social

#### Elementos Entregados:

Juguetes


Sabanas Elementos de Oficina

CD


Tijeras

Bolsas de Regalo

En constancia firman

  
ANASTASIA MARTINEZ,  
Rep. Fundación TUMANOYLAMIA

  
IVAN SERRANO  
Instructor

  
ALIX QUIÑONEZ  
Coordinador UTMag Medio

Dir: Carrera 11 N° 59-16 Barrio Pueblo Nuevo Tel: 3142765949-6024291  
E-mail:

Barrancabermeja-Santander



**ANEXO H: Manual de Calidad**

# **MANUAL DE CALIDAD**

## **FUNDACIÓN TU MANO Y LA MÍA**



**Barrancabermeja-Colombia**

## INTRODUCCIÓN

La Fundación se dio a la tarea de implementar el sistema de gestión de la calidad para llevar a cabalidad los requisitos esperados por las personas que se acercan en busca de ayuda ya sea en el área personal, persona con algún inconveniente adictivo o para mejorar su aspectos de vida laborales en el mundo exterior. Para eso además se elabora este manual de calidad que tiene como finalidad describir el SGC implementado en la Fundación para el cumplimiento de las directrices del gobierno nacional establecidos en la ley 872 de 2003 en cuanto a la implementación del sistema de gestión de la calidad en los cuales se tuvieron en cuenta los requisitos descritos en la norma NTC 555.

El manual de calidad de la Fundación está a disposición de todos aquellos que estén interesados en el SGC de la fundación, y es la guía fundamental para la observación de la estructura plasmada en ella.

## **1. RESEÑA HISTORICA DE LA FUNDACIÓN**

La Fundación fue creada el 05 de Marzo del año 2007 a raíz de que la mayor parte de las mujeres cuentan con algún tipo de capacitación laboral, principalmente en manualidades, los que aplicaban mayoritariamente en tareas del hogar y en menor escala para aumentar el ingreso familiar a través de la comercialización.

El órgano de gobierno de la Fundación es un patronato, formado por mujeres independientes, comprometidas con el desarrollo de las mismas y la justicia social.

La FUNDACIÓN TU MANO Y LA MÍA trabaja para apoyar y fortalecer a la población vulnerable y más enfáticamente las mujeres. La Fundación se basamos en las diversas capacitaciones dirigidas a mujeres cabezas de hogar, mujeres vulnerables, mujeres lactantes y gestantes, mujeres desplazadas, mujeres discapacitadas, entre otras; para que puedan generar algún ingreso alternativo con el fin de contrarrestar la pobreza, ya que muchas de estas mujeres tienen en su núcleo familiar entre 3 y 7 hijos, muchos de ellos con algún grado de desnutrición por la falta de recursos en sus hogares y algunos con discapacidad motora y psicomotriz desde su nacimiento o con alguna otra discapacidad que hace más difícil la situación de estas madres por tal motivo la Fundación también trabaja en capacitaciones con estos niños y ofreciéndoles una colaboración gestionando ayudas con diversas entidades para darles una mejor calidad de vida.

Las instalaciones de la Fundación están ubicadas en la ciudad de Barrancabermeja en la Carrera 11 N° 59-16 del Barrio Pueblo Nuevo, con cobertura a nivel Nacional. A medida que se van ejecutando los proyectos en desarrollo, tendrá capacidad para admitir un número ilimitado de socios adherentes, que le permitirán a la Fundación crecer y seguir ayudando a las personas que lo necesiten.

La Fundación actualmente cuenta con una fábrica, la cual está ubicada en su sede y consta de dos áreas de trabajo; la de calzado y la de textil, teniendo a cargo 17 empleados, cuya formación ha sido en las capacitaciones de la Fundación. En el área de calzado se fabrican las sandalias, zapatillas- calzado en plataforma y en el área textil se fabrican; bolsos- correas- accesorios. De igual manera en la fabrica se realiza las capacitaciones y lo que se fabrica tanto en la empresa como en las capacitaciones salen a la venta en el almacén.

Actualmente la Fundación está realizando la capacitación de bolsos en fique y sandalias, lo cual les traerá como beneficio económico la venta de lo elaborado en las instalaciones del almacén de la Fundación que está ubicado en el Centro Comercial Iwaná 3 piso local 317. También se cuenta con el curso de corte de cabello y peinados con trenzas para sus afiliadas; y para sus hijos se está realizando el curso de ingles donde al finalizar el curso los niños harán una presentación a sus madres mostrándoles los logros adquiridos en la Fundación.

En este momento la Fundación cuenta con 1890 mujeres afiliadas a la Fundación de las cuales todas son cabezas de hogar, vulnerables; gran parte pertenecen a FAMILIAS EN ACCION Y/O JUNTOS y en su mayoría no tienen empleo. La mayor motivación que tienen las mujeres que se capacitan en la fundación es poder exhibir y vender sus productos en el almacén ya que se está generando un ingreso directo por lo que ellas han aprendido y han realizado con tanto esfuerzo, y el simple hecho de recibir una alternativa de sustento para sus familias las incentiva para no dejar de un lado la capacitación.

<b>CAPACITACIONES</b>
SANDALIAS
LINEA HOGAR EN FIQUE
MANICURE Y PEDICURE
PEINADOS INFANTILES
TEJIDO EN LANA
BISUTERIA
MUÑEQUERIA NAVIDEÑA
BOLSOS EN FIBRA DE ARROZ
BOLSOS EN FIQUE
MARROQUINERIA

<b>INSTRUCTOR</b>
ANASTASIA MARTINEZ B.
LIRIDA MARIA ALVIAR
HELVIS QUINTERO
MARIBEL ADRIANA SILVA
MARLENE MURILLO
ROBERTO CARLO OCAMPO
DELFA PADILLA
LIZETH GALAN TRIANA
GLADYS DE LA OSSA
ROBERTO CARLO OCAMPO

<b>QUIENES LA RECIBE</b>
MUJERES VULNERABLES
MUJERES NIVEL I
MUJERES DESPLAZADAS
MUJERES DE BAJOS RECURSOS
MUJERES CON GANAS DE CAPACITARSE
PARA OBTENER UN MEJOR NIVEL DE VIDA

**TOTAL DE MUJERES EN CAPACITACIÓN DE LAS COMUNAS 1, 2, 4 Y 5:** 392 personas.

Se está preparando el cronograma de actividades y gestionando los permisos pertinentes para comenzar a capacitar las mujeres afiliadas de las comunas 3 y 7

en la fecha correspondiente al lunes 14 de junio del 2010, pendiente por organizar horarios.

**TOTAL DE MUJERES PARA CAPACITACIÓN COMUNA 3:** 320 personas.

**TOTAL DE MUJERES PARA CAPACITACIÓN COMUNA 7:** 245 personas.

Aun faltan por capacitación las afiliadas de la comuna 6 y las restantes de la comuna 5.

**TOTAL DE MUJERES PARA CAPACITACIÓN COMUNA 6:** 297 personas.

**TOTAL DE MUJERES PARA CAPACITACIÓN COMUNA 5:** 132 personas.

Para fin de año: Se preparara las capacitaciones de Muñequería y decoración Navideña, Bordado en macramé y croché, Pintura en tela y Elaboración de bisutería. Las cuales comenzarían para el mes de septiembre, finalizando hacia el mes de diciembre.

## **2. MISIÓN**

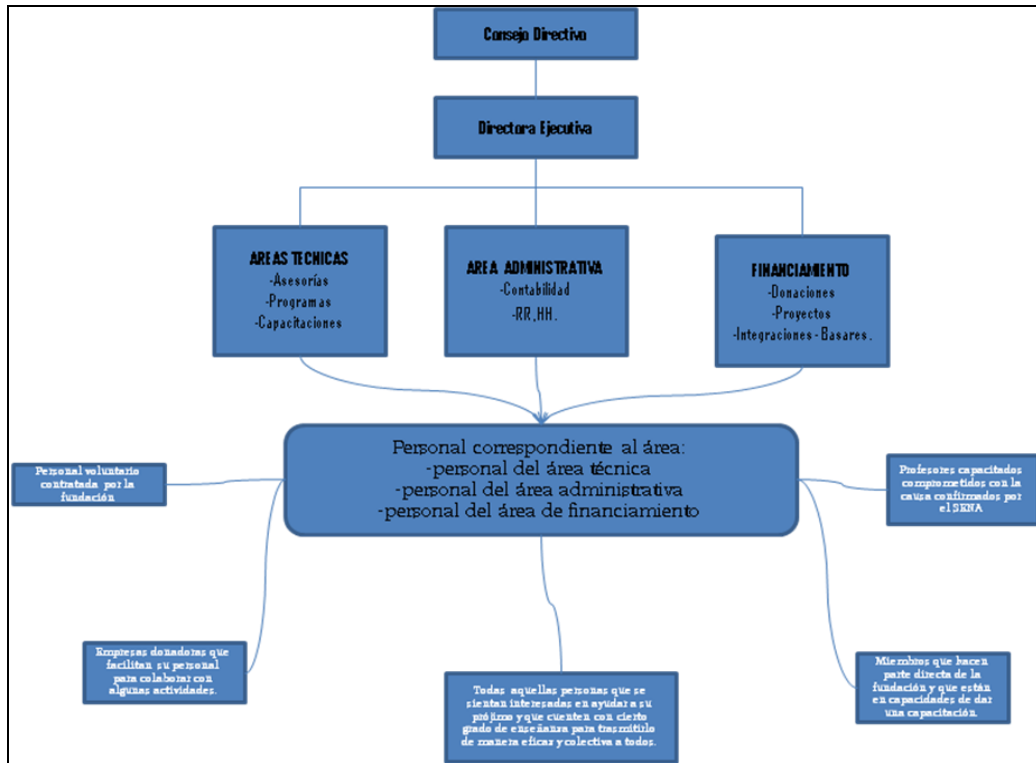
**LA FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO, CRECIMIENTO Y SERVICIO SOCIAL EN COLOMBIA (TU MANO Y LA MÍA)**, entidad sin ánimo de lucro, tendrá como misión, trabajar en la búsqueda de soluciones sostenibles a los problemas que afligen a las madres cabezas de hogar, mujeres vulnerables, mujeres lactantes y gestantes, mujeres desplazadas, mujeres discapacitadas como es el desempleo y la falta de oportunidades laborales para obtener ingresos económicos, por lo cual se ve reflejado en la calidad de vida en sus hogares y sus hijos lo manifiestan en diversos hechos negativos en la sociedad ya que los niños y niñas viven en condiciones de indigencia y/o abandono, sometidos a maltrato

físico o explotación sexual, y/o al flagelo de la drogadicción y/o adicción al alcohol u otras sustancias psicoactivas, Muchos de ellos con algún grado de desnutrición y algunos con discapacidad motora y sicomotriz desde su nacimiento o con alguna otra discapacidad que hace más difícil la situación de estas madres por la cual la FUNDACION se ha comprometido a capacitarlas para generarles nuevos ingresos y de igual manera ayudarles a comprender y a manejar estas situaciones en sus hogares mediante charlas educativas tanto para ellas como para sus hijos, enseñándoles también a los pequeños un arte u oficio para disminuir el riesgo de estas situaciones. También De igual forma tendrá como fin la coordinación, el orden y disposición para la realización, cumplimiento y marcha de los diferentes planes, diseños y programas que contemplen el crecimiento desarrollo y servicio social de nuestro país.

### **3. VISIÓN**

La Fundación TU MANO Y LA MÍA aspira ser Fundación líder en Colombia en trabajo social con mujeres. Para ello pretendemos conformar una red de apoyo que cuente con sedes dotadas de todos los implementos necesarios y el personal especializado en trabajo social y procesos sicoterapéuticos que nos permitan el apoyo y colaboración a estas mujeres cabezas de hogar, niñas adolescentes embarazadas, mujeres vulnerables, etc. Diseñar y ejecutar programas innovadores para las mujeres que deseen salir adelante basados en capacitaciones siendo estas la base para la creación de microempresas con generación de ingresos con el fin de ayudar o encontrar el sostenimiento de las familias necesitadas.

## Organigrama Estructural De La Fundación



## 4. POLÍTICA DE CALIDAD

En el numeral 5.3 La política de calidad en Las Instituciones De Formación Para El Trabajo, se establece que la alta dirección de las instituciones de formación para el trabajo debe asegurarse de que la política de la calidad:

- e. Sea adecuada para su propósito
- f. Incluya un compromiso de cumplir con los requisitos y e mejorar continuamente la efectividad del sistema de gestión de la calidad.
- g. Es comunicada y entendida dentro de la institución, y
- h. Es revisada para continua adecuación.

Centrándose en esta guía para la implementación de la política de calidad según el numeral en la Fundación se plasmo la política de calidad.

#### Política de la Fundación

LA 'FUNDACION TU MANO Y LA MIA' es una fundación comprometida con el pueblo y para el pueblo, en donde nuestro objetivo principal, es contribuir al desarrollo de la mujer y su organización a través de capacitaciones de índole productiva en el Municipio de Barrancabermeja, de igual manera nuestro propósito es mejorar la inserción laboral de las mujeres conductoras de unidades productivas y de servicios, fomentando su empleabilidad, el desarrollo de sus desempeños económicos, y sus oportunidades en el mercado, para que superen su nivel de pobreza y logren su desarrollo personal y ciudadano.

Ya con el desarrollo de la política de la calidad la Fundación podrá mantener un nivel óptimo de calidad de sus servicios prestados por esta para el beneficio de la comunidad.

## **5. OBJETIVOS DE CALIDAD**

Se establecieron indicadores para cada proceso de la Fundación, para cada capacitación prestada bajo el responsable de dictar la capacitación, y se plasmaron los siguientes objetivos:

- Administrar, mantener y mejorar el SGC para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.
- Garantizar la sostenibilidad y crecimiento constante de la Fundación
- Proporcionar un servicio de calidad educativo, asistencial y de protección a la comunidad
- Promover una cultura de calidad al interior de la Fundación para vivir en armonía, paz y responsabilidad con los semejantes.
- Prestar nuestros servicios de calidad en forma directa o a través de uniones con otras entidades o Fundaciones Legalmente establecidos en el medio cuyo objeto social sea similar al nuestro o a través de convenios con la Administración pública.
- Hacer uso eficiente de los recursos obtenidos por la Fundación para el desarrollo de los programas.

- Garantizar la satisfacción de las personas apoyadas por la Fundación para un mejor bienestar a largo plazo.
- Participar en los programas establecidos por la Administración Pública a los cuales seamos invitados y en los cuales esté involucrada la población a la cual está dirigida nuestra labor social.

## **6. ALCANCE Y EXCLUSIONES**

El proyecto que se llevará a cabo en la Fundación Tu Mano y La Mía de Barrancabermeja, bajo la norma NTC 5555, va desde el diseño, documentación, implementación y evaluación, por medio de dos auditorías internas, La implementación del sistema de gestión de calidad impacta positivamente en la Fundación porque al enfocar las actividades por proceso, reduce la documentación, haciendo que la organización mejore la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de requisitos y las regulaciones aplicables para mejorar mecanismos internos, para establecer sistemas de mejora continua en todo lo relacionado con la calidad y el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Mediante la implementación de la norma NTC 5555 la Fundación será perfectamente capaz de cumplir las necesidades y requisitos de sus clientes de manera planificada y controlada presentando el máximo nivel de calidad y obteniendo una acreditación de sus capacitaciones ofreciendo una garantía de que ésta se halla bien estructurada y de que los resultados de sus programas y cursos responden a los objetivos y necesidades planteadas, para que así las personas capacitadas obtengan el certificado y puedan competir por un puesto en el mercado laboral.

### **EXCLUSIONES**

El numeral 7.3 diseño y desarrollo, puesto que no se oferta a los clientes el diseño del servicio.

Dentro del sistema de gestión de la calidad implementado en la Fundación no se excluye en su totalidad el numeral 7.6 control de los dispositivos de seguimiento y medición debido a que en algunos de los cursos capacitivos se hacen uso específica de aparatos que necesitan ser calibrados para su uso efectivo, y como es previsto este procedimiento de calibración en los equipos se licitan a empresas que lo hagan y se les envía la carta de calibración para una fundación sin ánimo de lucro en el cual se le especifica que sería una obra caritativa por tratarse de una fundación. (Ver anexo ese)

## **7. TERMINOS Y DEFINICIONES DE CALIDAD**

**Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, es decir, con las necesidades o expectativas de los clientes.

**Sistema De Gestión De La Calidad:** es un conjunto de elementos interrelacionados, por el cual se dirige y controla una organización para que alcance a cumplir las necesidades y expectativas de los clientes.

**Política De Calidad:** orientación de una organización relativa a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**Objetivos De Calidad:** metas que se quieren ser alcanzadas relacionadas con la calidad.

**Manual De Calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

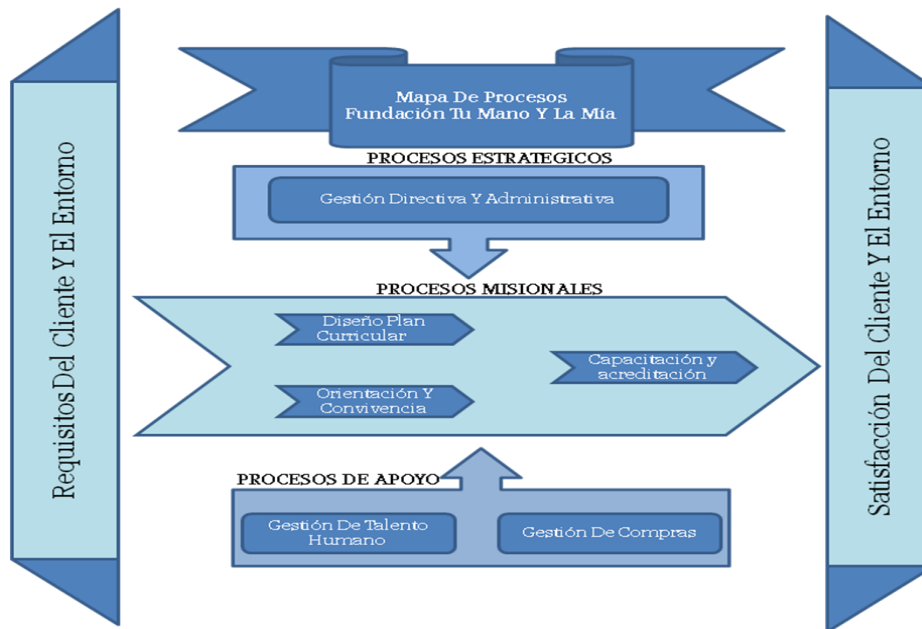
**Exclusiones:** numeral de la norma en la que la organización no aplica para su SGC.

**Proceso:** grupo de actividades que interactúan mutuamente relacionadas en las cuales se transforman entradas en salidas.

**Procedimiento:** forma específica para llevar a cabo una actividad.

**Registro:** documento en el cual se evidencian actividades desempeñadas.

## 8. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS.



## DESARROLLO DE LOS PROCESOS.

Para la elaboración del mapa de procesos, se incorporo a todas las actividades de la Fundación y su responsable, y así se pudo identificar los procesos que se desarrollan al interior de la Fundación. En la figura 5 se puede observar el de mapa de procesos de la Fundación.

Para el código se asignó las Iniciales del nombre del proceso, para facilitar su identificación y ubicación

### 8.1 Procesos estratégicos.

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, establecimiento de mecanismos de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección. Proceso identificado con el color rojo:

➤ **Proceso Gestión Directiva y Administrativa (GDA)**

**Objetivo:** Este proceso enmarca todo lo relacionado con el direccionamiento de las estrategias a corto, mediano y largo plazo, también definir las metas y propósitos que pretende alcanzar la Fundación y proyectar la ruta que se seguirá institucionalmente para el logro de las mismas.

**8.2 Procesos Misionales.**

Estos procesos reflejan el propósito de la organización y revela través de una secuencia los pasos que deben darse para la elaboración de un producto o servicio, desde el comienzo hasta que termina. Además Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Fundación en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

➤ **Diseño del Plan Curricular (PR)**

**Objetivo:** es el encargado de establecer los lineamientos de los programas y otros recursos necesarios para el desarrollo en la formación de las personas que reciben las capacitaciones.

➤ **Proceso Orientación y Convivencia (OC)**

**Objetivo:** Fomentar y mantener las buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la Fundación, preservar la salud física y mental, el desarrollo integral de la personalidad en base a una cultura preventiva y de respeto por los derechos y espacios de los demás.

➤ **Proceso Promoción y Acreditación (PA)**

**Objetivo:** Proceso encargado de evaluar y certificar los avances en la formación de las personas (estudiantes).

### **8.3 Procesos de Apoyo.**

Son procesos que proveen de recursos a toda la Fundación Incluyendo todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora, obteniéndose en su gran mayoría de las donaciones que recibe la Fundación por parte de las entes donadoras adscritas a acción social de Barrancabermeja.

#### **➤ Proceso de Gestión de Compras (GC)**

**Objetivo:** es el encargado de proveer materia prima necesaria en el desarrollo de la formación y otros procesos administrativos, por medio de los proyectos licitados en acción social de Barrancabermeja y en demás entidades donadoras a las cuales le solicita la ayuda la fundación.

#### **➤ Proceso de Gestión de Talento Humano (TH)**

**Objetivo:** Coordinar, promover, apoyar y evaluar las actividades de inducción, entrenamiento, capacitación, administración y motivación del personal al servicio de la Fundación con base a su habilidades y experiencia, para asegurar el cumplimiento de las directrices y políticas de la Fundación

### **8.4 Caracterización De Los Procesos.**

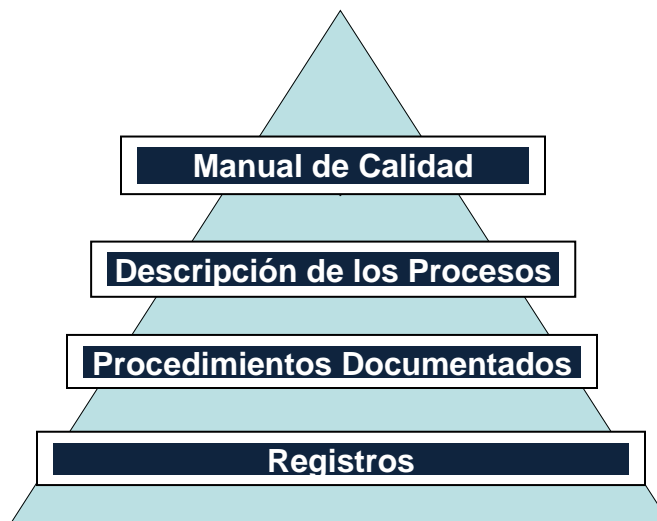
## **9. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

### **9.1 GENERALIDADES**

Según el numeral 4.2 requisitos de la documentación de la norma NTC 5555, la documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir aspectos de declaraciones y procedimientos en los cuales se les tiene su respectivo documento como por ejemplo un manual de calidad, los respectivos registros y demás procedimientos que deben ir documentados para cumplir con los requisitos preestablecidos por el numeral de la norma. Para la fundación el objetivo

primordial es identificar y estandarizar todo tipo de documento que se pueda establecer en la fundación para que el sistema operativo documental se constituya y sirva de apoyo a demás procesos en su ejecución.

La estructura documental para el sistema de gestión de calidad comprende varios niveles como se muestra en la siguiente figura.



Para cada uno de los cuatro niveles se estableció lo siguiente:

- **Primer Nivel:** en el cual se ubica el manual de calidad, documento que contiene la política de calidad, los objetivos de calidad y lo relacionado con los procedimientos a seguir en el manual de calidad.
- **Segundo Nivel:** en este nivel llamado descripción de los procesos, debido a que en él se encuentran los documentos que describen las caracterizaciones de los procesos, el mapa de procesos, además deben incluir los elementos de entrada, salidas, responsables, objetivos, indicadores y procesos relacionados para su documentación.

- **Tercer Nivel:** en este nivel se encuentran los respectivos manuales, funciones, guías de procesos, instrucciones de uso, guías de procedimientos, instructivos, que son documentos que establecen recomendaciones, sugerencias, contienen descripciones de las actividades que deben ser utilizadas o vistas por el personal encargado de realizar la actividad.
  
- **Cuarto Nivel:** en este último nivel encontramos los registros que son documentos que presentan resultados obtenidos o evidencias de actividades desempeñadas. Estos registros son de forma general, ósea se deben encontrar registros de todos tipo de actividad desempeñada en la fundación y pueden ser de forma físicos o magnéticos.

## **9.2 CONTROL DE DOCUMENTOS**

La documentación en la Fundación de los documentos que hacen referencia a los procesos dentro de ella se controlan mediante el procedimiento PO-01 “control de documentos”, requeridos por la norma aplicada en la Fundación NTC 5555.

## **9.3 CONTROL DE REGISTROS**

Se establecieron para mantener el control de registros de calidad como fuente de información para evidenciar el cumplimiento de los requisitos y una operación eficaz del SGC, el procedimiento documentado PO-02, “Control de Registros”, se ha establecido para la identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición de registros de calidad.

## **10. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

La presidencia de la Fundación agradece y expresa el compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad estableciendo y

aprobando por medio de acciones que les permitirán tomar decisiones gracias a la planificación efectiva realizada dentro de la Fundación.

## **11. ENFOQUE AL CLIENTE**

La alta dirección de la Fundación palpa como medio medible los logros alcanzados la satisfacción y gratitud de las persona ayudadas e impulsadas a salir adelante ya sea por medio de las ayudas recibidas o por los demás servicios que brinda la Fundación.

## **12. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

En la planificación estratégica del sistema de gestión de calidad que se implemento en la Fundación para la certificación de las capacitaciones prestadas por esta, se apoyo directamente en la elaboración de la política de calidad, en las responsabilidades por la dirección, en los objetivos de calidad, su infraestructura y generalmente en los requisitos del SGC según la norma NTC 5555.

### **12.1 REQUISITOS DEL SGC SEGÚN LA NORMA NTC 5555**

Para la definición de los requisitos que se deben tener en cuenta, esta norma es complementada con la ISO 9001:2000, en donde se baso en la GUIA TECNICA COLOMBIANA 200 (GTC 2000)<sup>16</sup>, donde se sugieren los lineamientos de que deberá considerar la Fundación para el desarrollo del SGC. Para el caso de este proyecto y los requisitos que maneja la norma NTC 5555, en el numeral 4.1 se especifica que las instituciones de formación para el trabajo deben definir y gestionar sus procesos directivos, académicos administrativos y financieros y de gestión de la comunidad, en el marco de su proyecto educativo institucional o su

---

<sup>16</sup> Guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal.

equivalente, para hacer seguimiento a los procesos, especialmente a los relacionados con el resultado del proceso educativo, las instituciones de formación para el trabajo deben tener en cuenta los resultados de evaluaciones de competencia laboral que estos obtienen, el personal docente y administrativo, los empresarios y otras organizaciones clientes de los servicios ofrecidos, así como los avances de su plan de mejoramiento.

## **12.2 RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN**

El compromiso de la dirección fue evidente y adaptado durante todo el proceso de implementación del SGC, quedando plasmado en la política y objetivos de calidad adoptados por la institución y comunicados a todo su personal.

Debido al claro entusiasmo de la directora de la Fundación ANASTACIA MARTINEZ<sup>17</sup> por la implementación del SGC en la fundación, el proyecto de implementación fue muy bien acatado por todo el personal evidenciándose más adelante en la etapa de sensibilización y siguiéndose a cabalidad lo estipulado al comienzo de dicho proyecto.

## **12.3 INFRAESTRUCTURA EN LAS I.F.P.T**

Continuando con el numeral 6.3 infraestructura en las instituciones de formación para el trabajo, la infraestructura en la Fundación debe incluir cuando sea aplicable:

- Aulas: aulas especializadas, laboratorios, bibliotecas, espacios para la cultura, la recreación y el deporte, oficinas y otros espacios para el desempeño normal de las actividades de las personas.

---

<sup>17</sup> Directora de la Fundación y tutora (colaboradora) del proyecto de implementación del SGC bajo los lineamientos de la norma NTC 5555.

- Equipos, recursos didácticos y tecnológicos para el proceso de formación, de acuerdo con el nivel y la modalidad de la formación para el trabajo.
- Equipos e instalaciones de seguridad y comunicaciones internas y externas y sistemas de información.
- Servicios públicos asociados al funcionamiento de las instalaciones, tales como; agua potable, energía eléctrica y teléfonos, con las instalaciones apropiadas.

En lo que se refiere al cumplimiento de este numeral, la Fundación se podría decir que se encuentra en un posible 90% de cumplimiento del mismo, obteniéndose este resultado por simple observación y corroborando con lo establecido en el numeral. Gracias a que la Fundación se encuentra adscrita a Acción Social de Barrancabermeja, las donaciones que recibe le han permitido tener equipos en buen estado para el desarrollo de muchos de los programas que sirve la Fundación. En la documentación se podrá apreciar muchas de las donaciones recibidas por esta.

Por otra parte la Fundación, cuenta con un establecimiento adecuado, amplio y capaz de albergar a una cantidad de gente que lo necesita para su respectiva atención y sus clases de mejora diaria. A pesar de todo en algunos, carece de la maquinaria respectiva pero siempre buscando la manera de cómo hacer sentir satisfechos a sus estudiantes, por eso la relación con las demás entidades que le facilitan el servicio necesitado.

#### **12.4 ANÁLISIS DE DATOS.**

El análisis de datos, se hace en base con los indicadores de gestión y demás evidencias de la gestión de la calidad, mediante la realización de comités o a través de la revisión por la dirección.

### 13. AUDÍTORIAS INTERNAS

Para la evaluación del sistema de gestión de calidad, la Fundación estableció la forma en que se llevaran a cabo las auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con lo planificado y requerido en la norma NTC 555, se observa con el procedimiento PO-05. Procedimiento obligatorio auditoría interna de calidad, se hacen con el fin de revisar los requisitos de la norma que se cumplan a cabalidad y que a intervalos planificados la dirección establezca la revisión y continua adecuación del sistema de gestión de calidad implementado en la Fundación para su continuo mejoramiento.

### 14. MEDICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Con la formulación de la lista de indicadores la Fundación puede fortalecer y controlar la medición del sistema de gestión de la calidad, que de acuerdo a los requisitos de la NTC 555 se componen de tres tipos de indicadores como son la Eficacia, la Eficiencia y la Efectividad con los cuales se clasifican el indicador y la tarea que se está midiendo para conseguir el óptimo resultado y que el cumplimiento de este sea el más adecuado en cuanto a su rendimiento.

Por parte de la dirección en el compromiso que se ha estipulado ella misma para mantener el sistema de gestión de la calidad en óptimas condiciones es otra forma de tener una medición objetiva de cuanto se va mejorando la implementación del sistema para el beneficio de todos.

ELABORO	APROBO	FECHA DE APROBACION
HEINER GONZALEZ _____ Coordinador HSEQ	ANASTACIA MARTINEZ _____ Directora de la Fundación	Noviembre 2010

## ANEXO I. Plan de auditoría 1

### PLAN DE AUDITORÍA

<p><b>OBJETIVO:</b> Verificar si la Fundación ha implementado el Sistema de Gestión de Calidad en cual cumpla con los requisitos legales y vigentes con la norma técnica colombiana NTC 5555.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Se auditaran todos los procesos de la Fundación en el SGC.</p> <p><b>CRITERIOS:</b> Manuales de la fundación, instructivos, procedimientos y registros, asociación con los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.</p> <p><b>EQUIPO AUDITOR:</b> ROSA BECERRA; auditor líder WILMAR MARTINEZ; auditor observador</p>
--

### METODOLOGIA

FECHA	INICIO	FINAL	PROCESO A AUDITAR	AUDITOR	RESPONSABLE PROCESO
10/01/2011	9:00 a.m	10:30 a.m	Gestión Directiva y Administrativa	ROSA BECERRA	Directora de la Fundación
10/01/2011	10:30 a.m	12.00 am	Diseño Plan Curricular	ROSA BECERRA	Grupo de Planeación
10/01/2011	2:00 p.m	3:30 p.m	Orientación y Convivencia	ROSA BECERRA	Guías del proceso
10/01/2011	4:00 p.m	6:00 p.m	Orientación y Convivencia	ROSA BECERRA	Guías del proceso
11/01/2011	8:00 a.m	11:30 p.m	Capacitación y Acreditación	ROSA BECERRA	Instructores de cada proceso
11/01/2011	2:00 p.m	4:00 p.m	Gestión de Talento Humano	ROSA BECERRA	Personal de talento humano
11/01/2011	4:00 p.m	6:00 p.m	Gestión de Compras	ROSA BECERRA	Administración de Recursos
12/01/2011	8:00 p.m	10:30 p.m	Gestión de Compras	ROSA BECERRA	Administración de Recursos

## ANEXO J. Informe de auditoría 1

### INFORME DE AUDITORÍA

<b>AUDITORIA:</b> # 1
<b>OBJETIVO:</b> Verificar si la Fundación ha implementado el Sistema de Gestión de Calidad en cual cumpla con los requisitos legales y vigentes con la norma técnica colombiana NTC 5555.
<b>ALCANCE:</b> Se auditaran todos los procesos de la Fundación en el SGC.
<b>LUGAR:</b> Fundación Tu mano y la mía, almacén de productos terminados.
<b>FECHA:</b> 10/01/2011
<b>CRITERIOS DE LA AUDITORIA:</b> Manuales de la fundación, instructivos, procedimientos y registros, asociación con los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.
<b>EQUIPO AUDITOR:</b> ROSA BECERRA; auditor líder WILMAR MARTINEZ; auditor observador
<b>PROCESOS AUDITADOS:</b> Gestión Directiva y Administrativa, Diseño Plan Curricular, Orientación y Convivencia, Capacitación y Acreditación, Gestión de Talento Humano y Gestión de Compras.
<b>ÁNALISIS</b>
<b>1. FORTALEZAS DEL SISTEMA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• La mayor fortaleza del sistema de la Fundación es el compromiso y entusiasmo que la alta dirección opto por empeñarle en termino indefinido hasta el punto de controlar mejor y de mayor calidad todos sus procesos y servicios.</li><li>• Con la implementación del sistema podrán optar por la certificación de calidad ICONTEC, el cual rige para todas la instituciones que opten por estar acreditadas mejorar su desempeño y confiabilidad hacia toda la nación.</li><li>• Los objetivos de calidad propuestos en la Fundación para el cumplimiento de las tareas resaltan, debido a que se inspira en la concientización del personal que apoya la fundación y se expresa en el personal ayudado de la Fundación.</li></ul>
<b>2. DEBILIDADES DEL SISTEMA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• La principal debilidad es la aceptación en los cambios por muchos del personal de la</li></ul>

<p>fundación el cual dicen no adaptarse a cambios de forma rápida y precisa para el desarrollo de las actividades efectuadas en la fundación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La cultura organizacional dentro de la fundación aun no es solida por lo cual el dejar registros de procedimientos o actividades se está viendo afectada. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aun no se tiene claros los conceptos de calidad que se deben usar después de la implementación del sistema. Falta de estudio de los términos por parte del personal.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>3 NO CONFORMIDADES</b></p>
<p>Mostrados en la <b>Tabla 14</b>. No conformidades y detalladas en cómo se incurre en la no conformidad por parte del sistema.</p>
<p><b>ELABORADO POR : ROSA BECERRA</b></p>
<p><b>APROBADO POR : ANASTACIA MARTINEZ</b></p>

**Tabla 14:** No conformidades del sistema

PROCESO	REQUISITO	DESCRIPCION
Gestión Directiva y Administrativa	5.1	No se comunica a toda la fundación mediante estrategias y mecanismos de comunicación la importancia de mantener y cumplir los requisitos de la calidad de los beneficiarios
	5.3	No se tiene evidencias de que La política de la calidad de la Fundación sea revisada periódicamente para su continua adecuación.
	5.5.2	No se evidencia por parte de La dirección de la fundación el representante de la dirección en su designación de las tareas.
Orientación y Convivencia	7.5.1	No se evidencia un sistema de seguimiento de egresados, de acuerdo con el establecido en su progreso.
	4.2.4	No se evidencia de registros de personas

		orientadas por la fundación en ciertos aspectos personales.
Capacitación y Acreditación	4.2	No se tiene la evidencia completa de los registros del personal capacitado en los programas.
	7.3	No se tiene la evidencia suficiente de que la Fundación verifique los resultados del diseño y desarrollo de las personas que terminan las capacitaciones.
	7.1	No se tiene la suficiente evidencia de los registros necesarios en los procesos de realización del producto resultante cumplen los requisitos.
Gestión de Talento Humano	4.2.4	No se tiene la evidencia de que se conserven los registros pertenecientes al personal de trabajo que ha pasado por la fundación.
	7.5.4	No se tiene evidencia de que se conserven registros en buen estado y accesibles.
Gestión de Compras	4.2.4	No se evidencia el registro en la aplicación del formato adecuado para el concepto de donaciones a las personas.

## ANEXO K. Plan de auditoría 2

### PLAN DE AUDITORÍA

<p><b>OBJETIVO:</b> Verificar si la Fundación ha implementado el Sistema de Gestión de Calidad en cual cumpla con los requisitos legales y vigentes con la norma técnica colombiana NTC 5555.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Se auditaran todos los procesos de la Fundación en el SGC.</p> <p><b>CRITERIOS:</b> Manuales de la fundación, instructivos, procedimientos y registros, asociación con los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.</p> <p><b>EQUIPO AUDITOR:</b> ROSA BECERRA; auditor líder WILMAR MARTINEZ; auditor observador</p>
--

### METODOLOGÍA

FECHA	INICIO	FINAL	PROCESO A AUDITAR	AUDITOR	RESPONSABLE PROCESO
10/01/2011	9:00 a.m	10:30 a.m	Gestión Directiva y Administrativa	ROSA BECERRA	Directora de la Fundación
10/01/2011	10:30 a.m	12.00 am	Diseño Plan Curricular	ROSA BECERRA	Grupo de Planeación
10/01/2011	2:00 p.m	3:30 p.m	Orientación y Convivencia	ROSA BECERRA	Guías del proceso
10/01/2011	4:00 p.m	6:00 p.m	Orientación y Convivencia	ROSA BECERRA	Guías del proceso
11/01/2011	8:00 a.m	11:30 p.m	Capacitación y Acreditación	ROSA BECERRA	Instructores de cada proceso
11/01/2011	2:00 p.m	4:00 p.m	Gestión de Talento Humano	ROSA BECERRA	Personal de talento humano
11/01/2011	4:00 p.m	6:00 p.m	Gestión de Compras	ROSA BECERRA	Administración de Recursos
12/01/2011	8:00 p.m	10:30 p.m	Gestión de Compras	ROSA BECERRA	Administración de Recursos

## ANEXO L. Informe de auditoría 2

<b>AUDITORIA:</b> # 1
<b>OBJETIVO:</b> Verificar si la Fundación ha implementado el Sistema de Gestión de Calidad en cual cumpla con los requisitos legales y vigentes con la norma técnica colombiana NTC 5555.
<b>ALCANCE:</b> Se auditaran todos los procesos de la Fundación en el SGC.
<b>LUGAR:</b> Fundación Tu mano y la mía, almacén de productos terminados.
<b>FECHA:</b> 10/01/2011
<b>CRITERIOS DE LA AUDITORIA:</b> Manuales de la fundación, instructivos, procedimientos y registros, asociación con los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad.
<b>EQUIPO AUDITOR:</b> ROSA BECERRA; auditor líder WILMAR MARTINEZ; auditor observador
<b>PROCESOS AUDITADOS:</b> Gestión Directiva y Administrativa, Diseño Plan Curricular, Orientación y Convivencia, Capacitación y Acreditación, Gestión de Talento Humano y Gestión de Compras.
<b>ÁNALISIS</b>
<b>2. FORTALEZAS DEL SISTEMA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• La mayor fortaleza del sistema de la Fundación es el compromiso y entusiasmo que la alta dirección opto por empeñarle en termino indefinido hasta el punto de controlar mejor y de mayor calidad todos sus procesos y servicios.</li><li>• Con la implementación del sistema podrán optar por la certificación de calidad ICONTEC, el cual rige para todas la instituciones que opten por estar acreditadas mejorar su desempeño y confiabilidad hacia toda la nación.</li><li>• Los objetivos de calidad propuestos en la Fundación para el cumplimiento de las tareas resaltan, debido a que se inspira en la concientización del personal que apoya la fundación y se expresa en el personal ayudado de la Fundación.</li></ul>
<b>2. DEBILIDADES DEL SISTEMA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• La principal debilidad es la aceptación en los cambios por muchos del personal de la fundación el cual dicen no adaptarse a cambios de forma rápida y precisa para el</li></ul>


<p>desarrollo de las actividades efectuadas en la fundación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La cultura organizacional dentro de la fundación aun no es solida por lo cual el dejar registros de procedimientos o actividades se está viendo afectada.</li> <li>• Aun no se tiene claros los conceptos de calidad que se deben usar después de la implementación del sistema. Falta de estudio de los términos por parte del personal.</li> </ul>
<p><b>3 NO CONFORMIDADES</b></p> <p>Mostrados en la <b>Tabla 14</b>. No conformidades y detalladas en cómo se incurre en la no conformidad por parte del sistema.</p>
<p><b>ELABORADO POR : ROSA BECERRA</b></p>
<p><b>APROBADO POR : ANASTACIA MARTINEZ</b></p>

**Tabla 16:** No conformidades del sistema, segunda auditoria.

PROCESO	REQUISITO	DESCRIPCION
Gestión Directiva y Administrativa	5.1	No se evidencian los registros de reuniones en donde se le comunique a la fundación toda la información necesaria de cómo y para que mantener eficazmente el sistema de gestión de la calidad.
Capacitación y Acreditación	4.2	No se evidencian los registros completos del personal que pasa por las capacitaciones.
	7.3	No se tiene la evidencia suficiente en la cual se verifique los resultados de desarrollo del personal de cómo terminan las capacitaciones y de cómo las ponen a prueba en su vida cotidiana.
	7.1	Por ende No se tiene la evidencia suficiente necesaria para que las

		personas cumplan con los requisitos en la realización del servicio adquirido por medio de la capacitación..
Gestión de Talento Humano	4.2.4	No se encontró que posean la evidencia de los registros de su personal de trabajo anterior que ha pasado por la Fundación.

**Anexo M. Evidencia de asistencia a las capacitaciones.**

	<b>Fundación Tu Mano Y La Mía</b>	<b>Código : D-01 Versión : 00</b>
	<b>Acta De Asistencia</b>	<b>Aprobó : <i>Amor</i> Paginas : 1-1</b>
<b>Asunto:</b>	<i>Capacitación NTC 5555</i>	
<b>Responsable (s):</b>	<i>Wilmar Martínez Pa</i>	
<b>NOMBRE</b>	<b>PROCESO</b>	<b>FIRMA</b>
<i>Roberto Carlo Orcampo</i>	<i>Bisofonia-Mamografía</i>	<i>[Signature]</i>
<i>Hedris Quintero</i>	<i>Naturopatia Pediatría</i>	<i>[Signature]</i>
<i>GLAZYS DE LA ROSA</i>	<i>BOLSOS FIDOP</i>	<i>GLAZYS DE LA ROSA</i>
<i>Maribel A. Silva</i>	<i>peinados infantiles</i>	<i>Maribel Silva</i>
<i>Ayafrosia Martínez</i>	<i>Sandalitas</i>	<i>Ayafrosia Martínez</i>
<i>Marlene Morillo</i>	<i>tejido en lana</i>	<i>[Signature]</i>
<i>Lizeth Triana</i>	<i>Bolso (fibra)</i>	<i>Lizeth Triana</i>

*faltaron 3 representantes de otros de diferentes procesos.*

*Fecha:* *25 octubre 2010*

*Lugar:* *salón de capacitación #2  
(al lado de la cocina.)*


	Fundación Tu Mano Y La Mía	Código : D-01 Versión : 00
	Acta De Asistencia	Aprobó : <i>Ana Jara</i> Paginas : 1-1.
Asunto:	capacitación NTG \$555	
Responsable (s):	Wilmar Martínez	
NOMBRE	PROCESO	FIRMA
<i>Angustina Palma</i>	<i>Gaudelias</i>	<i>Angustina Palma</i>
<i>Helvis Quiñero</i>	<i>Naucine Pavaez</i>	<i>Helvis Quiñero</i>
<i>Elizabeth Triguero</i>	<i>BOLSO FIBRADO</i>	<i>Elizabeth Triguero</i>
<i>Roberto Carlo Ordoñez</i>	<i>Risataria - Managua</i>	<i>Roberto Carlo Ordoñez</i>
<i>Delfa Padilla</i>	<i>Mujeremina Navarrete</i>	<i>Delfa Padilla</i>
<i>Mara Alvarez</i>	<i>Litra Hogar ec: yoe</i>	<i>Mara Alvarez</i>
<i>Mambal A. Silva</i>	<i>Penetas Subululo</i>	<i>Mambal A. Silva</i>
<i>MARLENE MURTILLO</i>	<i>TEJIDO LANA</i>	<i>MARLENE MURTILLO</i>
<i>GLORIA DE LOS RIOS</i>	<i>BOLSOS ESTILE</i>	<i>GLORIA DE LOS RIOS</i>



Fecha : 10 NOV 2010

Lugar : sala de recepción  
uso del Tablero Didactico.



	<b>Fundación Tu Mano Y La Mía</b>	<b>Código : D-01</b> <b>Versión : 00</b>
	<b>Acta De Asistencia</b>	<b>Aprobó :</b> <i>[Signature]</i> <b>Páginas :</b> <i>1</i>
<b>Asunto:</b>	<i>Operación NTC 5555</i>	
<b>Responsable (s):</b>	<i>Martín Martínez Deena</i>	

NOMBRE	PROCESO	FIRMA
<i>Roberto Carlo Ormaño</i>	<i>Diseño planimétrico</i>	<i>presente</i>
<i>Helvis Quintana</i>	<i>Orientación + Comunicación</i>	<i>presente</i>
<i>Maribel A. Silla</i>	<i>Capacitación - Rendimiento</i>	<i>presente</i>
<i>Lizeth G. Triana</i>	<i>Gestión Teleteléfono</i>	<i>presente</i>
<i>Anastacia Martínez</i>	<i>Gestión Directiva</i>	<i>presente</i>
<i>Gladys de la Ossa</i>	<i>Administración</i> <i>Gestión T. Humano</i>	<i>presente</i>
<i>Martine Rumblo</i>	<i>Gestión Compras</i>	<i>presente</i>
<i>Héctor González</i>	<i>Diseño planimétrico</i>	<i>presente</i>
<i>Maria Álvarez</i>	<i>Gestión Compras</i>	<i>presente</i>
<i>Delfa Padellón</i>	<i>Gestión Administrativa</i>	<i>presente</i>
<i>Mauricio Umaña</i>	<i>Participación en la gestión de recursos</i>	<i>presente</i>

*Libia S. Rojas pertenece a jefatura de dirección* Todos Están

Fecha: *22 febrero 2011*  
Lugar: *salón recepción*