

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NTC  
ISO 9001:2015 PARA LOS PROCESOS DE GESTION DIRECTIVA Y  
EDUCACION NO ESCOLARIZADA DEL HOGAR INFANTIL NIÑO JESÚS DE  
PRAGA UBICADO EN PAMPLONA NORTE DE SANTANDER**

**AUTOR**

**XIOMARA GISELA JAIMES ORTIZ**

**DIRECTOR**

**LEONOR JAIMES CERVELEON**

**Ingeniera Industrial - Especialista en Sistemas Integrados de Gestión de  
Calidad - Magister en Administración de Empresas e Innovación**

**INGENIERIA INDUSTRIAL**



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**PAMPLONA, MAYO 29 de 2018**

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

Firma del jurado 1 Saury Thomas

---

Firma del jurado 2 Liliana Cárdenas

Pamplona, Junio de 2018

## DEDICATORIA

A mi familia, a mi esposo y a todas  
Aquellas personas que hicieron parte  
De mi vida pero que lamentablemente  
Ya no están presentes en este mundo.

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios, a mi esposo, a mi familia y a cada una de las personas que hicieron parte de este proceso. A mi directora de proyecto la ingeniera Leonor Jaimes Cerveleon por brindarme su apoyo, compartir su conocimiento y experiencia para que este proyecto saliera adelante. A los docentes de la Universidad de Pamplona porque día a día fortalecieron mis conocimientos y han hecho que mi sueño de ser profesional se materialice.

## TABLA DE CONTENIDO

1. GLOSARIO .....	12
2. RESUMEN .....	18
3. INTRODUCCION .....	19
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	20
5. JUSTIFICACION .....	21
6. OBJETIVOS.....	22
6.1. OBJETIVO GENERAL.....	22
6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	22
7. MARCO CONTEXTUAL.....	23
8. MARCO TEORICO.....	27
9. MARCO REFERENCIAL.....	31
9.1. ANTECEDENTES.....	31
9.1.1. Antecedentes Internacionales .....	31
9.1.2. Antecedentes Nacionales.....	32
10. DISEÑO METODOLOGICO.....	40
10.1. FASE 1: DIAGNOSTICO: .....	40
10.1.1. Metodología Pestal.....	40
10.1.2. Metodología Amofhit .....	40
10.1.3. Matriz Doña.....	40
10.1.4. Lista de Verificación .....	41
10.2. FASE 2: ELABORACION DE DOCUMENTOS: .....	41
10.2.1. Entrevista No Estructurada.....	41
10.2.2. Socialización .....	41
10.3. FASE 3: ESTUDIO ECONOMICO: .....	42
10.3.1 Valor Presente Neto .....	42
10.3.2 Tasa Interna de Retorno.....	42
10.3.3 Tasa de Recuperación Contable .....	42
10.3.4 Periodo de Recuperación de la Inversión .....	42
10.3.5 Relación beneficio costo.....	42

11.	RESULTADOS.....	43
11.1.	DIAGNOSTICO.....	43
11.2.	DOCUMENTACION DEL DISEÑO SGC.....	55
11.3.	ESTUDIO ECONOMICO .....	64
12.	ANALISIS DE RESULTADOS.....	71
12.1.	ANALISIS DEL DIAGNOSTICO .....	71
12.2.	ANALISIS DE LA DOCUMENTACION.....	76
12.3.	ANALISIS DEL ESTUDIO ECONOMICO .....	76
13.	CONCLUSIONES .....	77
14.	RECOMENDACIONES .....	78
15.	BIBLIOGRAFIA.....	79

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Antecedente internacional.....	31
Tabla 2 Antecedente nacional 1.....	32
Tabla 3 Antecedente nacional 2.....	33
Tabla 4 Antecedente nacional 3.....	34
Tabla 5 Antecedente nacional 4.....	35
Tabla 6 Antecedente nacional 5.....	36
Tabla 7 Antecedente nacional 6.....	37
Tabla 8 Antecedente nacional 7.....	38
Tabla 9 Antecedente nacional 8.....	39
Tabla 10 Lista de verificación .....	43
Tabla 11 Análisis PESTEL.....	50
Tabla 12 Análisis AMOFHIT .....	51
Tabla 13 Análisis DOFA.....	53
Tabla 14 Inversión .....	64
Tabla 15 Gasto por empleado directo .....	65
Tabla 16 Otros gastos .....	65
Tabla 17 Total de costo y gastos de implementación del diseño .....	66
Tabla 18 TIR.....	68
Tabla 19 Plan de acción .....	72

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Ciclo PHVA.....	28
Figura 2 Análisis PESTEL.....	29
Figura 3 Mapa de procesos .....	56
Figura 4 Flujo bruto de caja .....	66
Figura 5 Flujo neto de caja .....	67
Figura 6 Diagnostico .....	71

## LISTA DE ANEXOS

- Anexo 1. direccionamiento estratégico
- Anexo 2. caracterización del proceso de educación no escolarizado
- Anexo 3. Caracterización de proceso gestión directiva
- Anexo 4. procedimiento para el control de documentos
- Anexo 5. Procedimiento para estándar de competencia y programación de actividades pedagógicas
- Anexo 6. Procedimiento para planeación pedagógica
- Anexo 7. Procedimiento para selección evaluación y reevaluación de proveedores
- Anexo 8. Procedimiento de compras
- Anexo 9. Procedimiento para conformación de comité de selección de beneficiarios
- Anexo 10. Procedimiento para Apertura del buzón (PQRS), y Evaluación
- Anexo 11. Procedimiento para elaborar plan de mejora
- Anexo 12. Informe del desarrollo infantil pre jardín B-C, jardín A-B
- Anexo 13. Informe del desarrollo infantil párvulo, infancia temprana, pre jardín A
- Anexo 14. Planeación pedagógica
- Anexo 15. Reporte de novedades e inconvenientes
- Anexo 16. Control de entrega planeación pedagógica
- Anexo 17. Estándar de competencia
- Anexo 18. Programación de actividades pedagógicas
- Anexo 19. Formato matriz poai institucional
- Anexo 20. Formato escala de valoración
- Anexo 21. Entrega de material equipos y requisiciones
- Anexo 22. Entrega de dotación
- Anexo 23. Requisición de materiales y equipos
- Anexo 24. Requisición de mantenimiento de equipos e infraestructuras y
- Anexo 25. Carta
- Anexo 26. Acta
- Anexo 27. Memorando
- Anexo 28. Evaluación del personal

Anexo 29. Registro de asistencia empleados  
Anexo 30. Seguimiento para beneficiarios retirados  
Anexo 31. Encuesta para la medición de la satisfacción  
Anexo 32. Petición queja reclamo sugerencia y felicitación  
Anexo 33. Formulario de inscripción para niños y niñas  
Anexo 34. Selección de proveedores  
Anexo 35. Evaluación y reevaluación de proveedores  
Anexo 36. Lista de proveedores  
Anexo 37. Solicitud de pedido a proveedores  
Anexo 38. Orden de compra  
Anexo 39. Matriz para análisis de riesgos y oportunidades  
Anexo 40. Planificación para lograr objetivos  
Anexo 41. Plan de mejora  
Anexo 42. Acciones correctivas y preventivas  
Anexo 43. Lista maestra de documentos  
Anexo 44. Lista maestra de formatos  
Anexo 45. Matriz legal  
Anexo 46. Guía para la construcción del plan operativo de atención integral poai  
Anexo 47. Guía orientadora para la compra de la dotación para las modalidades  
Anexo 48. Indicadores escala de valoración cualitativa  
Anexo 49. Lineamiento técnico para la atención a la primera infancia  
Anexo 50. Manual técnico escala de valoración cualitativa  
Anexo 51 manual operativo modalidad institucional  
Anexo 52. Anexo competencias habilidades y funciones del talento humano  
Anexo 53. Registro lista maestra de documentos  
Anexo 54. Registro lista maestra de formatos  
Anexo 55. Registro matriz legal  
Anexo 56. Indicadores  
Anexo 57. Registro de indicadores  
Anexo 58. Registro de asistencia mensual de niños y niñas  
Anexo 59. Registro matriz de comunicaciones

Anexo 60. Matriz de comunicaciones

Anexo 61. Informe pedagógico

Anexo 62. Informe técnico y contractuales

Anexo 63. Procedimiento para elaboración de informe mensual

## 1. GLOSARIO<sup>1</sup>

**CALIDAD:** La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.

**PARTES INTERESADAS:** El concepto de partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente. Es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes. Parte del proceso para la comprensión del contexto de la organización es identificar sus partes interesadas. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo. Las organizaciones atraen, consiguen y conservan el apoyo de las partes interesadas pertinentes de las que dependen para su éxito.

**PERSONAS:** Las personas son recursos esenciales para la organización. El desempeño de la organización depende de cómo se comporten las personas dentro del sistema en el que trabajan. En una organización, las personas se comprometen y alinean a través del entendimiento común de la política de la calidad y los resultados deseados por la organización.

**COMPETENCIA:** Un SGC es más efectivo cuando todos los empleados entienden y aplican las habilidades, formación, educación y experiencia necesarias para desempeñar sus roles y responsabilidades. Es responsabilidad de la alta dirección proporcionar las oportunidades a las personas para desarrollar estas competencias necesarias.

**TOMA DE CONCIENCIA:** La toma de conciencia se logra cuando las personas entienden sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización.

**ENFOQUE AL CLIENTE:** El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente.

---

<sup>1</sup> ISO 9000, '9000-2015', *Order A Journal On The Theory Of Ordered Sets And Its Applications*, 2015 (2015), 58.

**LIDERAZGO:** Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.

**MEJORA:** Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora.

**SISTEMA:** Las organizaciones buscan entender el contexto interno y externo para identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes. Esta información se utiliza en el desarrollo del SGC para lograr la sostenibilidad de la organización. Las salidas de un proceso pueden ser las entradas de otro proceso y están interconectados en una red total. Aunque con frecuencia parezca que consta de procesos similares, cada organización y su SGC es único.

**PROCESO:** La organización tiene procesos que pueden definirse, medirse y mejorarse. Estos procesos interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos de la organización y cruzan límites funcionales. Algunos procesos pueden ser críticos mientras que otros pueden no serlo. Los procesos tienen actividades interrelacionadas con entradas que generan salidas.

**ACTIVIDAD:** Las personas colaboran en un proceso para llevar a cabo sus actividades diarias. Algunas actividades están prescritas y dependen de la comprensión de los objetivos de la organización, mientras otras no lo están y reaccionan con estímulos externos para determinar su naturaleza y ejecución.

**ALTA DIRECCIÓN:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

**CLIENTE:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u *organización* o requerido por ella.

**PROVEEDOR:** Organización que proporciona un producto o un servicio.

**ASOCIACIÓN:** organización formada por organizaciones o personas miembro.

**MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

**GESTIÓN:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

**PROYECTO:** Proceso único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

**PROCEDIMIENTO:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

**CONTRATO:** Acuerdo vinculante.

**DISEÑO Y DESARROLLO:** Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto.

**INFRAESTRUCTURA:** sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

**SISTEMA DE GESTIÓN:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

**AMBIENTE DE TRABAJO:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

**POLÍTICA:** intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

**POLÍTICA DE LA CALIDAD:** Política relativa a la calidad.

**VISIÓN:** aspiración de aquello que una organización\_querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

**MISIÓN:** propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección

**ESTRATEGIA:** Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.

**REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**REQUISITO LEGAL:** Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.

**OBJETIVO DE LA CALIDAD:** Objetivo relativo a la calidad.

**ÉXITO:** logro de un objetivo.

**SALIDA:** Resultado de un proceso.

**PRODUCTO:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

**SERVICIO:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

**RIESGO:** Efecto de la incertidumbre.

**EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**EFICACIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

**DOCUMENTO:** Información y el medio en el que está contenida. Registro, especificación, documento de procedimiento, plano, informe, norma.

**INFORMACIÓN DOCUMENTADA:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

**REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

**PLAN DE GESTIÓN DE PROYECTO:** Documento que especifica qué es necesario para cumplir los objetivos del proyecto.

**VERIFICACIÓN:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos.

**VALIDACIÓN:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

**QUEJA:** expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

**SERVICIO AL CLIENTE:** interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

**REVISIÓN:** Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.

**SEGUIMIENTO:** Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

**CORRECCIÓN:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.

**CONTROL DE CAMBIOS:** Actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre configuración del producto.

**ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

## 2. RESUMEN

El proyecto de diseño del sistema de gestión de la calidad basado en la NTC ISO 9001:2015 para los procesos de Gestión Directiva y Educación no escolarizada para el hogar infantil niño Jesús de Praga, surge por la necesidad de llegar a ser una organización más eficiente, eficaz y competitiva en estos procesos, enfocándose en la satisfacción de las partes interesadas.

Para obtener el diseño, primero se realizó un diagnóstico con ayuda de entrevistas no estructuradas a los líderes de cada proceso, análisis del contexto con metodología PESTAL y AMOFHIT, y planteamiento de estrategias por medio de una matriz DOFA, seguidamente se elaboró un plan de acción o mejora para cada requisito de la norma que no se cumple o se cumpla parcialmente según una lista de verificación. (Ver anexo 1). Teniendo como base la anterior información se empezó a elaborar la documentación del sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC ISO 9001:2015. Se realizó el estudio económico para la posible implementación del sistema de gestión de calidad en el hogar infantil Niño Jesús de Praga.

### 3. INTRODUCCION

El diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la NTC ISO 9001:2015 para los procesos de una organización, es una herramienta que permite organizar y llevar un control a cada proceso, establecer parámetros, llevar registros del mismo y evaluarlo para garantizar una mejora continua a la hora de implementarlo. La calidad es una necesidad para las organizaciones ya que hoy en día la competencia adopta criterios y métodos con el fin de sobresalir.

Teniendo un diseño para el sistema de gestión de la calidad se da un mayor impulso e impacto a la organización garantizando que se ejecuten todos los procesos de la mejor manera. Las organizaciones que se encuentran certificadas se van posicionando mejor en el mercado ya que hoy en día las personas y partes interesadas lo que buscan es que se les garantice y brinde un servicio o producto de calidad.

Este proyecto se creó con el fin de suministrar el diseño del sistema de gestión de calidad para su posible implementación en dos procesos del Hogar Infantil Niño Jesús de Praga, y de esta manera llegar a ser el primer jardín infantil que implementa un SGC Pamplona Norte de Santander.

#### 4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El hogar infantil niño Jesús de Praga está ubicado en la ciudad de Pamplona Norte de Santander, es una organización que se dedica a prestar el servicio de educación no escolarizada, alimentación y nutrición a niños entre 1 a 5 años o hasta su entrada a la educación formal, cuenta con 180 niños y niñas los cuales gozan de dichos servicios y tiene 23 empleados para el desarrollo de sus procesos. La organización cuenta con personal profesional, con experiencia y comprometido con el buen funcionamiento de la institución, esto permite una reacción positiva de soluciones a las fallas que se evidencian en algunos procesos que a su vez no cuentan con acciones correctivas y preventivas, esto demuestra una no adopción de la mejora continua.

El hogar infantil Siempre ha tenido un buen funcionamiento gracias a las administraciones que por este han pasado pero no se puede competir teniendo solo estas características ya que la mayoría de las organizaciones están adoptando métodos que les permiten certificar y ofrecer procesos de calidad, de seguir así sin certificar los procesos seguirán existiendo y apareciendo fallas en los mismos sin poder prevenirlos y corregirlos, se perderán los clientes y los contratos con instituciones como el ICBF que beneficia a los niños y niñas adscritos a la institución. La situación problemática descrita permite plantear una posible solución, la de diseñar el sistema de gestión de la calidad basado en la NTC ISO 9001:2015 para los procesos de Gestión Directiva y Educación no escolarizada para su posible implementación y así tener un direccionamiento estratégico definido, certificar dichos procesos y ser una organización competitiva.

## 5. JUSTIFICACION

En la educación inicial o educación de primera infancia la calidad es un requisito que al pasar del tiempo se está convirtiendo en una obligación para todas las instituciones u organizaciones que prestan este servicio. El diseño de un sistema de gestión de la calidad para el proceso de educación no escolarizada y para el proceso de gestión directiva del Hogar Infantil Niño Jesús de Praga, permiten dar un direccionamiento estratégico para su razón de ser y para su posible implementación. Al tener en cuenta el diseño para una posible implementación, se garantiza competitividad frente a las demás organizaciones siempre buscando la mejora continua para sus servicios y satisfacción de las necesidades de los clientes y partes interesadas, un servicio de calidad y con el tiempo una posible certificación para dichos procesos.

La organización debe entrar en una fase de cambio y concientización para que de esta manera con la colaboración de los empleados se pueda llegar a implementar de manera fácil para la organización ya que los beneficios que tendría la empresa sería obtener la satisfacción de los clientes, reducir costos y se crearía una diferencia entre los 12 jardines que hay en la ciudad de Pamplona ya que de ellos ninguna cuenta con sistema de Gestión de la Calidad.

## 6. OBJETIVOS

### 6.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar el sistema de gestión de la calidad basado en la NTC ISO 9001:2015 para los procesos de gestión directiva y educación no escolarizada del hogar infantil niño Jesús de Praga con el propósito de contribuir a mejorar sus procesos una vez implementado el sistema.

### 6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Construir un diagnóstico del estado actual de la organización respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.
- Elaborar la estructura documental del sistema de gestión de la calidad para los procesos de gestión directiva y educación no escolarizada.
- Realizar el estudio económico de la posible implementación del diseño del sistema de gestión de la calidad para los procesos de gestión directiva y educación no escolarizada basado en la NTC ISO 9001:2015.

## 7. MARCO CONTEXTUAL

El Hogar infantil Niño Jesús de Praga, antes hogar Infantil la Presentación, es una obra social ideada por las Hermanas de la Presentación y la Cruzada Social de Pamplona, fundada esta por las hermanas el 12 de mayo 1963.

Su ideal desde su fundación: “FAVORECER LAS MADRES QUE TIENEN QUE DEJAR A SUS HIJOS EN CONDICIONES NO HUMANAS PARA SALIR A GANARSE EL PAN”

Al año siguiente, el 2 de marzo de 1993, “El ilustrísimo señor arzobispo Aníbal Muñoz Duque, presidió la ceremonia de inauguración del albergue infantil, organizado por sus fundadores: Madre Ramón María; supervisora del colegio, padre Hugo Villamizar y las socias de la cruzada social. Practicando las enseñanzas de la fundadora de la comunidad Madre Marie Poussepin”, dicen los anales de la obra.

El Hogar infantil empezó a funcionar con su reglamento propio el lunes 4 de marzo de 1963 en la casa que sigue al colegio, propio del doctor forero, pagando arriendo por una suma de 300.000 pesos por mes. Abrió las matriculas la Hermana Rosa Margarita, quien como Directora durante 17 años le dio vida, confiando siempre en la providencia.

Durante seis meses se atendió a 22 niños; en julio del mismo año, cuando el número de niños aumento a 60, hubo que cambiar de casa pagando un poco más.

Por carecer de medios económicos se recurrió a la caridad pública y dicen los anales “H. Margarita Rosa, como un San Francisco de Asís pedía limosna puesto por puesto en el mercado, y de panadería en panadería para que no le faltara el pan de cada día”.

Se hace mención de contribuciones caritativas: “Recaudos de vespertinas que hacían Anita Infante de Gonzales, Primera presidenta de la junta, Doña Celia de Acero por muchos años suministroo un litro de leche, la señorita Margarita e Isabel Sandoval el pan a todo costo hasta el momento en que recibieron auxilio de CARE y se les dio la materia prima”.

Años más tarde, el Municipio dio una partía de dos millones por una sola vez Monseñor José Trinidad Landazábal, motivado por el Señor Arzobispo dono una pequeña casa y allí se trasladó el Hogar. Años más tarde y viendo que la casa era insuficiente, Monseñor Landazábal con el amor que le había tomado a la obra y a los niños ofreció el dinero para comprar la casa de propiedad de la señora Berenice de Moreno.

Adquirida la casa se empezó a planear la construcción del edificio que hoy alberga los niños (as). Durante el tiempo que duro la construcción los niños pasaron a una casa del Doctor Vera Villamizar quien gustosamente hizo un contrato simbólico de arrendamiento por 50 mil pesos mensuales.

Fundamentos de estas obras, que es OBRA DE LA PROVIDENCIA fueron claves, como figura en los anales: H. Rosa Margarita y la Señorita Cruz Delina Espinel quienes sin ahorrar esfuerzos tocaron puertas y abrieron caminos. El Doctor Juan Yáñez Rey - arquitecto; el ICBF. Quien aporoto los planos de cálculo, el Señor Cesar Villamizar Ramírez, Alcalde de ese entonces quien consiguió un auxilio de ochenta millones de pesos para terminar la obra. Los Doctores Luis Enrique Cárdenas Villamizar y Francisco Jordán Peñaranda asignaron una partida de la lotería de Cúcuta por un valor de veinte millones de pesos para la compra de muebles para los niños que hasta el momento escribían en el suelo, se compraron cien sillas y diez mesas pequeñas.

En 1974 el Hogar contaba ya con un moderno edificio gracias a la generosidad, desvelos y apoyo de muchos benefactores, personas de buen corazón, instituciones y ciudadanía en general. Años más tarde se hizo una ampliación de la construcción de dos salones especiales para sala-cuna. Con esto se dio por terminado el edificio con que se cuenta en la actualidad. Toda la dotación que hoy presenta pertenece al

hogar ha sido Producto de donaciones, en su mayoría desde sus primeros años y que se conservan hasta hoy, algunos pocos son propiedad del ICBF cuyos inventarios se encuentran claramente especificados; el material didáctico y la mayoría de elementos de cocina solo quedan en los inventarios del Hogar Infantil, aunque han sido donaciones hechas a la institución.

#### CONTRATOS DE APORTES CON EL ICBF

Hasta el año 1996 el ICBF contrató con el Hogar Infantil; A partir de esta fecha siguió contratando con la Asociación de Padres de Familia, momento en el cual la junta del Hogar cesó sus actividades quedando solo una Hermana como Directora, siendo empleada contratada por la Asociación de Padres de Familia. La congregación en la persona de la Hermana Directora se mantuvo todos vigilantes de los bienes del Hogar hasta el 19 de enero 1996 que se entregó a la dirección del Hogar a la Asociación de Padres de Familia

#### CAMBIO DE RAZÓN SOCIAL

En el año 2014 debido a la solicitud de las Hermanas de la Presentación sobre la responsabilidad que recaía en ellas por el nombre de la institución que se denominaba como Hogar Infantil la Presentación, como si este fuese adscrito su comunidad, se vio la necesidad de cambiar el nombre del Hogar.

La junta directiva de la asociación de padres de familia abrió una convocatoria de concurso para establecer participativamente el nuevo nombre y logo de la institución, de acuerdo a los gustos y la cultura de la comunidad beneficiaria. Este concurso dio resultado como nuevo nombre "HOGAR INFANTIL NIÑO JESÚS DE PRAGA" y en la actualidad sigue vigente con el NIT 807006543-2.

En la actualidad la institución presta servicios de atención integral a 180 niños y niñas en edades comprendidas de los 12 meses a los 5 años, estos se distribuyen en 7 grupos de atención los cuales son: Infancia Temprana, Párvulos, Pre Jardín A, B y C, y Jardín A y B. Cada grupo cuenta con una Maestra Jardinera y una Auxiliar Pedagógica por cada 50 niños y niñas. La Institución también cuenta con un equipo

interdisciplinario conformado por los profesionales de apoyo nutricional y psicosocial.

## VALORES INSTITUCIONALES

- Trabajo en equipo
- Sentido de pertenencia
- Equidad
- Transparencia
- Integridad
- Honestidad
- Lealtad
- Respeto
- Vocación de servicio - solidaridad
- Justicia
- Tolerancia
- Responsabilidad institucional
- Responsabilidad social
- Responsabilidad ambiental
- Convivencia
- Imparcialidad
- Sencillez

## 8. MARCO TEORICO

### SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El sistema de gestión de calidad es una herramienta que permite a todas las empresas sin importar a lo que se dediquen, obtener certificación en sus procesos por medio de la NTC ISO 9001:2015<sup>2</sup>, y de esta manera garantizar un producto o servicio con calidad, reducir costos, garantizar la satisfacción de los clientes y una mejora continua para la organización.

Al tener un diseño para su posible implementación es tener una decisión estratégica, la organización logra ventajas de competitividad, eficacia, eficiencia y oportunidades en el mercado u área en la que se desarrolla. En la actualidad existen retos y sobre todo de la competencia en las organizaciones, lo cual permite enfrentar la alta competencia, tanto a nivel nacional como internacional.

Para elaborar un buen diseño del sistema de gestión de calidad existe la NTC ISO 9001:2015, en esta norma se encuentran los requisitos que debe cumplir la organización para poder certificar sus procesos, esta norma cuenta con 10 capítulos que se dividen en varios numerales, los cuales se deben cumplir en el diseño y luego en la implementación, dentro de la norma en uno de sus requisitos nombran el ciclo Deming o PHVA ( planear, hacer, verificar y actuar), este es de vital importancia ya que en la norma demuestra que del capítulo 4 al 10 pueden agruparse con este ciclo como se muestra en la Figura 1. Ciclo PHVA.

### CICLO DEMING O PHVA

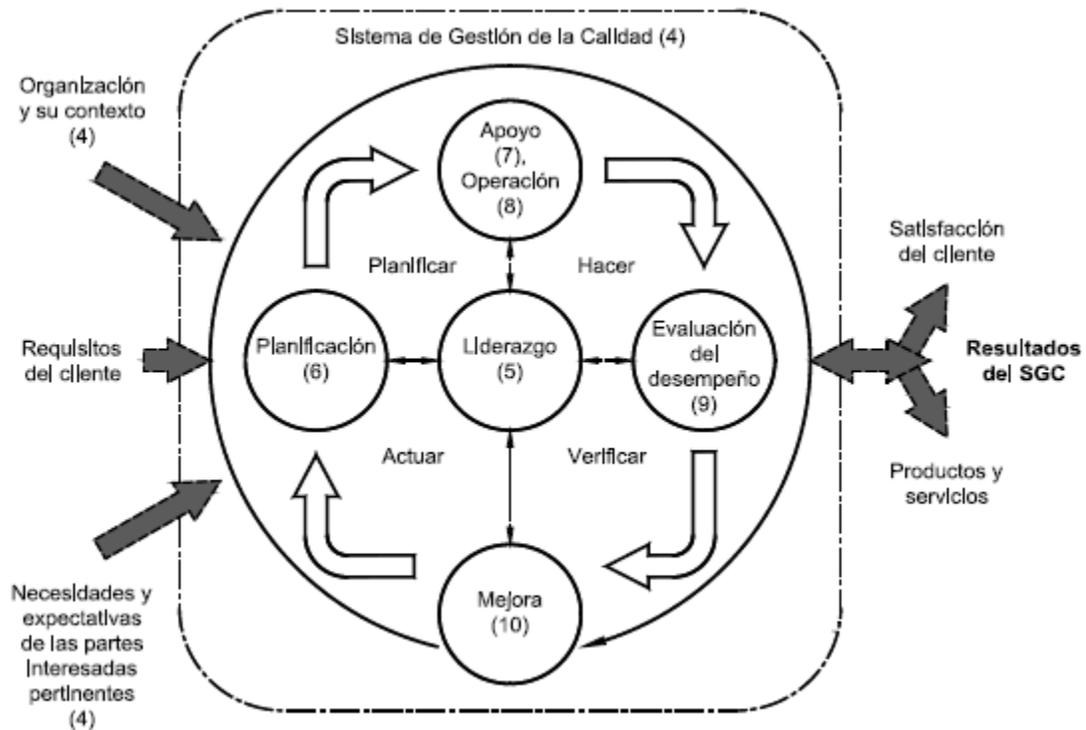
El ciclo Deming o PHVA, es una metodología que nos permite mantener una mejora continua en este caso para los procesos. Las normas de sistema de gestión adoptaron este ciclo en la estructura de alto nivel, esto permite un mejor manejo de la misma y una mejor implementación para mantener un orden y coherencia a la hora de aplicarla. En la NTC ISO 9001:2015, existe una gráfica que nos permite entender el ciclo y especifica a que ciclo pertenece cada requisito. En el planear se planifica todo lo que se va a realizar, en hacer se aplica lo que está planificado, en el verificar evaluamos si lo que se está aplicando contribuye de manera positiva o

---

<sup>2</sup> Norma Técnica, 'Colombiana Ntc-Iso', 1995.

negativa a la organización, y en el actuar corregimos o prevenimos los riesgos que existen o que se encontraron, y de nuevo inicia el ciclo y de esta manera siempre se conserva la adopción del ciclo Deming. (Ver figura 1. Ciclo PHVA)<sup>3</sup>.

Figura 1 Ciclo PHVA



Fuente NTC ISO 9001:2015

## METODOLOGIA PESTEL

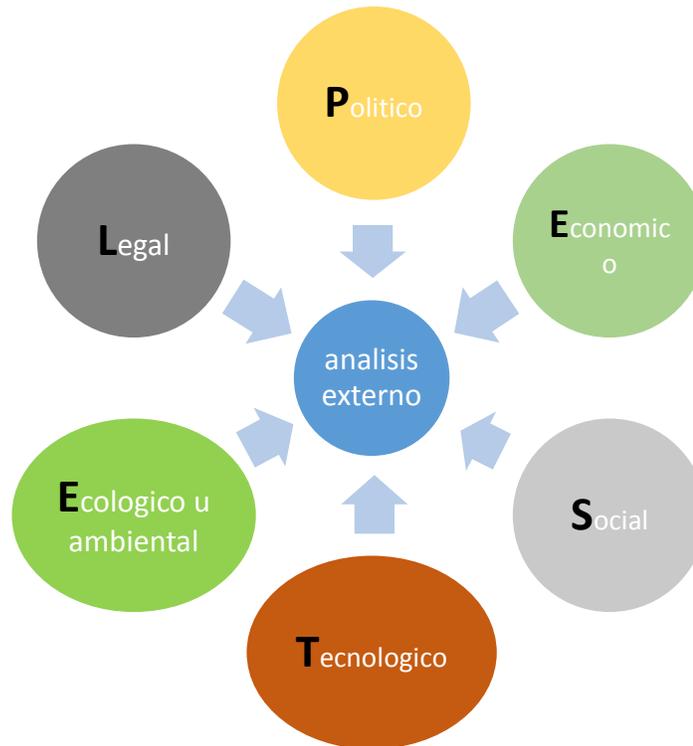
El análisis o metodología PESTEL<sup>4</sup> es un instrumento que nos permite estudiar y evaluar las partes externas que pueden afectar de manera positiva o negativa a una organización, se recomienda realizar este análisis antes de elaborar una matriz DOFA. Esta metodología nos permite estudiar variables como la política, económica, social, tecnológica, ecológico u ambiental y legal, que pueden afectar

<sup>3</sup> ISO 9000.

<sup>4</sup> 'Análisis PESTEL' <<http://www.endvawnow.org/es/articles/1182-analisis-pestel.html>> [accessed 28 May 2018].

en diferentes situaciones a la organización y nos permite clasificarlas como oportunidades o amenazas.

Figura 2 Análisis PESTEL



*Fuente propia.*

## METODOLOGÍA AMOFHIT

Es un análisis que se realiza para la parte interna de la organización, sus siglas en español traducen a las siguientes variables: A = gerencia, M= mercado, O= operaciones, F= finanzas, H= recursos humanos, I= investigación y desarrollo, T= tecnológico. Tomando estas variables se puede realizar un análisis de cómo afectan positiva y negativamente a la organización<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> 'Análisis AMOFHIT Ejemplo' <<https://es.scribd.com/document/328437851/Analisis-AMOFHIT-Ejemplo>> [accessed 28 May 2018].

## ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA

Una herramienta recomendada para conocer de algo es realizar entrevistas no estructuradas o libres, ya que permite plantear preguntas abiertas, sin orden y cada respuesta permite que surja la siguiente pregunta<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> 'Entrevista No Estructurada o Libre | La Entrevista de Trabajo'  
<<https://www.entrevistadetrabajo.org/entrevista-no-estructurada-o-libre.html>> [accessed 28 May 2018].

## 9. MARCO REFERENCIAL

### 9.1. ANTECEDENTES

#### 9.1.1. Antecedentes Internacionales

Tabla 1 Antecedente internacional

AÑO	AUTOR	TITULO	OBJETIVO	CONCLUSIONES
Lima-Perú 2017	URSULA GONZÁLEZ MORALES y JESÚS ALBERTO CONDE VALDERRAMA	EL SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001:2015 COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN QUE ORIENTE AL ALCANCE DE LA EXCELENCIA ACADÉMICA EN EL COLEGIO SANTA MARÍA DE LA PROVIDENCIA EN EL AÑO 2016 <sup>7</sup>	Ayudar a alcanzar la excelencia académica en el colegio Santa María de la Providencia aplicando el sistema de calidad ISO 9001:2015 como una herramienta de gestión	Hay una relación directa entre la buena gestión de un colegio y la calidad del servicio educativo del mismo, ya que al tener una buena gestión a través de una buena planificación estratégica se logra un servicio de calidad ya que se cumplen con las actividades previstas cubriendo con las expectativas de los clientes y evitando la mayor cantidad de errores posibles en los procesos.

*Fuente propia.*

Es una tesis muy interesante ya que combina dos factores importantes para una institución educativa y resalta la importancia de la excelencia académica y la aplicación del SGC para fortalecer los procesos y destacarse. De esta tesis se toma el concepto e importancia que tiene la excelencia y poder aplicarlo a la hora de la posible implementación, cabe resaltar que uno de los objetivos se basa en las competencias y esto hace una organización con excelencia.

<sup>7</sup> Providencia En and others, 'Carrera de Administración HERRAMIENTA DE GESTIÓN QUE ORIENTE AL EL COLEGIO SANTA MARÍA DE LA Asesor ', 2017.

### 9.1.2. Antecedentes Nacionales

Tabla 2 Antecedente nacional 1

AÑO	AUTOR	TITULO	OBJETIVO	CONCLUSIONES
OCAÑA 2016	YULIANNY RODRIGUEZ RODRIGUEZ Y KATY LISBETH PINZON CHOGO	DIAGNOSTICO PARA DETERMINAR LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS PYMES DE OCAÑA <sup>8</sup>	Realizar un diagnóstico para determinar la implementación del sistema de la gestión de	Se evidencio que existe carencia de conocimiento en la mayoría de las empresas puesto que muchos desconocen la norma que rige dicho sistema, sin embargo, existen otras que demuestran su gran preocupación por la aplicación del mismo, demostrando así su gran proyección para lograr un crecimiento constante

*Fuente propia.*

En esta tesis se evidencia el diagnostico en cuanto a conocimientos de la norma y aplicación ya que el sistema de gestión de calidad está siendo implementado a diario por mas organizaciones en el centro del país que en esta zona, si se refleja la preocupación de las organización en cuanto a su desconocimiento. Teniendo en cuenta lo anterior se habló con la organización sobre la importancia y beneficios que

<sup>8</sup> S Quintero, E. & Valencia, 'Diagnostico Para La Implementación de Un Sistema de Gestión de Calidad ISO9001:2000 Al Interior de La Empresa Maderas de Ymbo LTDA.', 1.1 (2008), 108  
<<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis21.pdf>>.

tiene llegar a implementar el diseño del sistema de gestión de la calidad.

Tabla 3 Antecedente nacional 2

AÑO	AUTOR	TITULO	OBJETIVO	CONCLUSIONES
BUCARAMANGA 2016	Juan Camilo Bautista Monsalve, Slendy Tatiana Vega Osma	Implementación de un sistema de gestión de la calidad, para la institución educativa “Colegio Adventista Libertad” de la Ciudad De Bucaramanga bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 <sup>9</sup>	Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para la institución educativa “Colegio Adventista Libertad” de la ciudad de Bucaramanga bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.	Al desarrollar el diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015 se logró identificar el nivel de cumplimiento de la institución educativa según los requisitos de la norma como base para establecer la implementación de dicha norma técnica en el Colegio Adventista Libertad.

*Fuente propia.*

Esta tesis muestra el proceso desde el diagnostico hasta la implementación de un sistema de gestión de calidad en una institución educativa, sirve de referencia ya que esta se realizó en el mismo área en la que voy a desarrollar mi proyecto. Se tuvo en cuenta el proceso de desarrollo del proyecto solo hasta la parte documental.

<sup>9</sup> ONUDI, ‘Implementación de Un Sistema de Gestión de La Energía’, *Onu*, 2014, 1–200.

Tabla 4 Antecedente nacional 3

AÑO	AUTOR	TITULO	OBJETIVO	CONCLUSIONES
Ocaña 2017	YORMAN ARENAS CLARO, SAYAL CATALINA MORA RANGEL	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2015 EN LA COMPAÑÍA ALIMENTICIA TU PAN GOURMET SAS <sup>10</sup>	Proponer el diseño del sistema de gestión de calidad bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 en la Compañía Alimenticia Tu Pan Gourmet SAS	Con la aplicación de los instrumentos de recolección de la información, se pudo evidenciar que en la compañía existen características muy importantes como son sus fortalezas y oportunidades que pueden ayudar a surgir económica y financieramente, sin desconocer que de igual forma le afecta muchas amenazas y debilidades, siendo estas de urgencia necesidad contrarrestar.

*Fuente propia.*

En esta tesis se presenta y se hace énfasis en la necesidad que tiene la compañía de certificar sus procesos, en el hogar infantil niño Jesús de Praga la necesidad de diseñar un sistema de gestión de calidad es alta aunque la posible implementación aún no se detalla ya que por no ser obligación esta organización no lo contempla como algo prioritario.

<sup>10</sup> SAYAL CATALINA MORA RANGEL and YORMAN ARENAS CLARO, 'DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LA NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2015 EN LA COMPAÑÍA ALIMENTICIA TU PAN GOURMET SAS', 2012.

Tabla 5 Antecedente nacional 4

AÑO	AUTOR	TITULO	OBJETIVO	CONCLUSIONES
Chía 2011	Luz Ángela Aldana de la Vega	DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVO S - FINANCIEROS DE EL JARDIN INFANTIL TALLER ARCO IRIS <sup>11</sup>	Diseñar un sistema de gestión de calidad para los procesos financieros- administrativos del jardín infantil taller arco iris, con base en la identificación y reporte de los procesos de apoyo, de forma tal que se optimice el trabajo y generen condiciones de crecimiento, articulación y sostenibilidad, de la institución educativa.	Los procesos claves de apoyo deben ser identificados para poder engranar lo académico y lo administrativo. Un sistema de gestión de calidad solo es posible si se tienen plenamente identificados los procesos y se han caracterizado debidamente.

*Fuente propia.*

En el anterior proyecto se recalca la importancia de la caracterización de los procesos ya que es uno de los requisitos más importantes porque por medio de él se definen las actividades de cada proceso entradas salidas de la mejor manera y pensando siempre en la mejora continua para el proceso. Para los procesos de educación no escolarizada y el proceso de gestión directiva, con ayuda del líder de

<sup>11</sup> Luz Angela Aldana de la Vega, 'Diseño De Un Modelo De Gestión De Calidad Para Los Procesos Administrativos-Financieros De El Jardín Infantil Taller De Arte Arco Iris', *Universidad de La Sabana, Colombia*, 2011, 64.

cada proceso se elaboró la caracterización de cada proceso.

Tabla 6 Antecedente nacional 5

AÑO	AUTOR	TITULO	OBJETIVO	CONCLUSIONES
Medellín 2014	Viviana Eloísa Gómez Rengifo	PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DE UN MODELO INTEGRADO DE GESTION BASADO EN LA NORMA ISO 9001 Y LA GUIA 34 EN GUARDERIAS INFANTILES. <sup>12</sup>	desarrollar una propuesta para la implementación de un modelo integrado de gestión basado en la norma ISO 9001 y la guía 34 en guarderías infantiles	Implementar un sistema integrado de gestión en instituciones educativas representa: obtener ventajas, conocer y establecer una cultura organizacional, realizar planes de mejoramiento, crear direccionamiento estratégico.

*Fuente propia.*

Esta propuesta es interesante ya que se enfoca en el área que maneja la organización en la que se realice el proyecto, sirve de base para la metodología y el ciclo Deming, solo que como este es un sistema integrado solo se puede tomar lo que coincida con la actualización de la ISO 9001 y solo se tomara como referencia. A la hora de la documentación, se tomaron en cuenta criterios pero la aplicabilidad fue distinta ya que la norma fue actualizada.

<sup>12</sup> VIVIANA ELOISA GOMEZ RENGIFO, 'PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001 Y LA GUÍA 34 EN GUARDERÍAS INFANTILES', 2014.

Tabla 7 Antecedente nacional 6

AÑO	AUTOR	TITULO	OBJETIVO	CONCLUSIONES
Bogotá 2017	DANIEL FERNANDO MONTAÑEZ VEGA	DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA EURO NETWORKS & TECHNOLOGIES S.A.S. BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 <sup>13</sup>	Diseñar y documentar un sistema de gestión de calidad en la empresa Euro Networks & Technologies S.A.S. basado en la norma ISO 9001:2015.	Gracias al diagnóstico realizado en la organización se pudieron observar las falencias (debilidades y amenazas) y aspectos fuertes (fortalezas y oportunidades), con lo que se pudieron identificar de una manera más adecuada los riesgos a los que está sometida la organización para diseñar un sistema de gestión de la calidad adecuado a las necesidades de la organización.

Fuente propia.

Para realizar el diagnóstico para el proyecto, se debe tener en cuenta su importancia ya que es el primer paso para llegar al diseño, recalcan que es importante elaborar un manual de calidad que aunque la norma no lo exige se debería tener en cuenta ya que se da un mejor control al proceso. En el diseño se tuvo en cuenta pero no se elaboró el manual a cambio se creó un documento de direccionamiento estratégico.

<sup>13</sup> DANIEL FERNANDO MONTAÑEZ VEGA, 'DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA EURO NETWORKS & TECHNOLOGIES S.A.S. BAJO LA NORMA ISO 9001:2015', 2017.

Tabla 8 Antecedente nacional 7

AÑO	AUTOR	TITULO	OBJETIVO	CONCLUSIONES
Bogotá 2016	CATHERINE GARCÍA AVENDAÑO JULIÁN DAVID ESPINEL GARZÓN	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2015 PARA EL PROYECTO CURRICULAR DE ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS CON FINES DE ACREDITACIÓN <sup>14</sup>	Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 para el Proyecto Curricular de Administración Ambiental de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas con fines de acreditación.	La búsqueda de la información en el proyecto curricular, nos deja un panorama de que material se dispone, se determina que no existe ningún plan de gestión o existen archivos incompletos, con poca de información beneficiosa, obteniendo que el estado del arte para la NTC 9001: 2015 le falta por cumplir muchos requisitos, siendo este el primer propósito; implementar la documentación necesaria y facilitar la divulgación de los procesos y procedimientos que se lleve a cabo en el Proyecto Curricular de Administración Ambiental.

*Fuente propia.*

En esta monografía se puede evidenciar detalladamente cada actividad que

<sup>14</sup> CATHERINE GARCÍA AVENDAÑO and JULIÁN DAVID ESPINEL GARZÓN, 'DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2015 PARA EL PROYECTO CURRICULAR DE ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS CON FINES DE ACREDITACIÓN', 2016, 1-74.

realizaron para dicho estudio, hay que tener en cuenta que son distintos procesos los que se van a manejar y para eso se debe estudiar la posibilidad de adoptar un método antes de ejecutarlo. Se pudo adoptar el orden del desarrollo del proyecto ya que se basa en el ciclo PHVA.

Tabla 9 Antecedente nacional 8

AÑO	AUTOR	TITULO	OBJETIVO	CONCLUSION
Bogotá 2015	Andrés Mauricio Contreras torres	ELABORACION DE UN DIAGNOSTICO QUE PERMITA IDENTIFICAR EL ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA TECNICOMPACTOS DEL ORIENTE LTDA, PARA LA POSIBLE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 <sup>15</sup>	Elaborar un Diagnóstico que permita identificar el estado actual de la Empresa Tecnicompactos del Oriente Ltda., para la posible implementación del Sistema de Gestión de Calidad según los lineamientos de la Norma ISO 9001: 2008.	Dentro de la elaboración del diagnóstico y en espera de la implementación del Sistema de Gestión fue evidente el apoyo y respaldo total por parte de la Dirección de la empresa y del personal que allí labora

*Fuente propia.*

Se evidencia la importancia del diagnóstico ya que de ella se parte para realizar el diseño de un sistema de gestión de calidad y antes que todo el apoyo de la alta dirección y colaboradores de la organización. Se llevó a cabo la fase de diagnóstico para poder direccionar estratégicamente el proyecto y analizar el estado actual de la organización.

<sup>15</sup> ANDRES MAURICIO CONTRERAS TORRES, 'ELABORACIÓN DE UN DIAGNOSTICO QUE PERMITA IDENTIFICAR EL ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA TECNICOMPACTOS DEL ORIENTE LTDA, PARA LA POSIBLE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008.', 2015, 1-77.

## 10. DISEÑO METODOLOGICO

El tipo de investigación que se utilizó para elaborar este proyecto, fue la investigación de tipo exploratoria ya que permite tener un acercamiento al problema que se va a estudiar y conocer sobre el tema a tratar, de esta manera se obtiene información inicial para empezar el proyecto. El otro tipo de investigación fue la descriptiva, ya que se realizó una descripción de la situación de la organización respecto a la NTC ISO 9001:2015, de esta manera se analizó y se planteó una posible solución para dar cumplimiento a todos los requisitos de la norma, se tuvo en cuenta las etapas de esta investigación que son: examinar las características del tema a investigar, definirlo y formular hipótesis.

Para llevar a cabo el proyecto se tuvo en cuenta la NTC ISO 9001:2015, y se abarcaron los procesos de gestión directiva y educación no escolarizada. Del hogar infantil niño Jesús de Praga. El proyecto se llevó a cabo en tres fases:

### 10.1. FASE 1: DIAGNOSTICO:

Se realizó el diagnóstico del estado actual del Hogar Infantil Niño Jesús de Praga respecto a los requisitos de NTC ISO 9001:2015, para llevarlo a cabo se adoptaron varias metodologías que permitieron plantear estrategias de mejora respecto al diagnóstico.

#### 10.1.1. Metodología Pestal

Para el análisis de factores externos de la organización, se utilizó la metodología PESTAL donde se realizó una evaluación de las situaciones que pueden afectar positiva o negativamente a la organización teniendo en cuenta la variable Política, Económica, Social, Tecnológico, Ambiental y Legal, estas se clasificaron como amenaza u oportunidad.

#### 10.1.2. Metodología Amofhit

Para el análisis de factores internos se adoptó la metodología AMOFHIT, donde se evaluaron las situaciones que afectan positiva o negativamente teniendo en cuenta las variable Gerencia, Mercado, Operaciones, Finanzas, Recursos Humanos, Investigación y Desarrollo, y TIC'S, clasificándola como fortaleza o debilidad.

#### 10.1.3. Matriz Dofa

Basada en el análisis del contexto el cual se elaboró con las metodologías anteriores, se plasmaron las posibles estrategias de mejora en la matriz DOFA

realizando el cruce entre fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, se plantean estrategias que permiten a la organización aprovechar lo negativa de manera positiva.

#### 10.1.4. Lista de Verificación

Se elaboró una lista de verificación teniendo en cuenta los requisitos de la norma y se realizó un plan de acción o mejora para cada requisito, de esta manera dar un posible cumplimiento total a la norma, teniendo en cuenta el total de requisitos se calculó el porcentaje para cada categoría.

### 10.2. FASE 2: ELABORACION DE DOCUMENTOS:

Teniendo como base la lista de verificación y el plan de acción o de mejora para cada requisito que no se cumple o que se cumple parcialmente, se inició el diseño y documentación del sistema de gestión de la calidad para los procesos de gestión directiva y educación no escolarizada considerando cada requisito de la NTC ISO 9001:2015<sup>16</sup>. Se empezó a reunir y crear la documentación, mapa de procesos, caracterización de procesos, política de calidad, objetivos de calidad, procedimientos, formatos, documentos que se copilaron, manuales, guías, lineamientos técnicos, y demás documentos importantes para cada proceso.

#### 10.2.1. Entrevista No Estructurada

Esta herramienta permite tener un margen de libertad para formular preguntas, no se debe tener guía ni cuestionario para su aplicación simplemente en el transcurso de la misma se van dando preguntas respecto a las respuestas del entrevistado. Con ayuda de la entrevista no estructurada que se aplicó a los líderes de proceso y empleados, se logró conocer u obtener información de cada proceso. Esto con el fin de poder documentar los mismos. Se formularon preguntas como ¿qué actividades realiza dentro del proceso?, ¿qué entradas necesita para dar cumplimiento a las actividades?, ¿Cuál es el resultado de dicha actividad?, entre otras.

#### 10.2.2. Socialización

Se socializó el diseño y documentación del sistema de gestión de calidad con la junta directiva y líder del proceso de educación no escolarizada y el proceso de gestión directiva del hogar infantil Niño Jesús de Praga para su posible implementación.

---

<sup>16</sup> ISO 9000.

### 10.3. FASE 3: ESTUDIO ECONOMICO:

En esta fase se realizó el estudio económico de la posible implementación del sistema de gestión, se realizó teniendo en cuenta diferentes cálculos que permiten dar viabilidad.

#### 10.3.1 Valor Presente Neto

VPN, es el valor actual presente de los flujos de efectivo netos de la propuesta, entendiendo por flujos de efectivo netos la diferencia entre los ingresos y los egresos en periodos determinados. Para actualizar esos flujos netos se utilizó una tasa de descuento o tasa de oportunidad, que es la medida de la rentabilidad mínima para el proyecto que permite recuperar la inversión, cubrir los costos y obtener beneficios.

#### 10.3.2 Tasa Interna de Retorno

TIR, este cálculo permitió definir la rentabilidad del proyecto, aceptación o rechazo del mismo, para este también se debe tener en cuenta la tasa de oportunidad ya que el resultado de la TIR debe ser mayor a este.

#### 10.3.3 Tasa de Recuperación Contable

TRC, permite decidir si se debe iniciar o no el proyecto, ya que se establece la recuperación de la posible implementación.

#### 10.3.4 Periodo de Recuperación de la Inversión

PRI, permitió dar o calcular el tiempo en el que se recupera el dinero invertido en dicho proyecto.

#### 10.3.5 Relación beneficio costo

R (B/C), calculando esta relación, permitió dar a conocer si el proyecto genera beneficios a la organización o por lo contrario no los genera, también es posible que el proyecto con este cálculo sea indiferente para la organización.

## 11.RESULTADOS

### 11.1. DIAGNOSTICO

El diagnóstico es la fase más importante para poder iniciar el diseño de un sistema de gestión de la calidad, esto nos permite evidenciar como está la organización actualmente frente a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

Para conocer más sobre cada proceso e ir indagando el estado de la organización, se aplicó una entrevista no estructurada al líder de cada proceso con el fin de diligenciar la lista de verificación de requisitos de la norma. (Ver tabla 1. Lista de verificación)

En la lista de verificación cada requisito se clasifico según su cumplimiento y aplicabilidad en, no se cumple, se cumple parcialmente y se cumple, adicional se realizó una observación para cada ítem con el fin de tenerlo más claro y poder analizar y generar un plan de acción.

Tabla 10Lista de verificación

LISTA DE VERIFICACION PARA EL DIAGNOSTICO SEGÚN REQUISITOS DE NTC ISO 9001:2015					
NUMERAL DE LA NORMA (ITEM)	DESCRIPCION	NO SE CUMPLE	SE CUMPLE PARCIALMENTE	SE CUMPLE	OBSERVACION
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
4.1	comprensión de la organización y su contexto		x		La alta dirección de la organización manifiesta que ha identificado fortalezas y debilidades y también por el factor externo ha identificado riesgos y oportunidades. Estos factores aún no se han tenido en cuenta para el direccionamiento estratégico.
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes		x		Se ha identificado las necesidades y expectativas de los clientes. La organización aún no tiene claro quiénes son las partes interesadas y por lo tanto no ha tenido su plena

	interesadas.				identificación.
4.3	determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	x			según especificaciones de la norma no se tiene definido el alcance del SGC
4.4	sistema de gestión de la calidad y sus procesos	x			no se tienen identificados los procesos para el requerimiento del SGC, por lo tanto no existe medición de indicadores.
5	LIDERAZGO				
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO				
5.1.1	Generalidades	x			la organización no cuenta con el SGC , por la tanto no se pueden obtener mediciones de eficacia cumplimiento y compromiso
5.1.2	enfoque al cliente		x		La organización tiene identificado a los clientes y solo implementa un método de medición que es el buzón de sugerencia, aún falta implementar otra clase de métodos como encuestas y PQRS, esto es de gran ayuda para medir el grado de satisfacción de los clientes y mejorar procesos. no se tiene un análisis de riesgos y oportunidades que afecten el desempeño de la organización.
5.2	POLITICA				
5.2.1	establecimiento de la política de calidad	x			la organización no tiene definida su política de calidad del SGC
5.2.2	comunicación de la política de calidad	x			no se tiene definida por lo tanto no se comunica
5.3	roles, responsabilidades y autoridades en la organización		x		La organización tiene su estructura organizacional y por medio de esta se comunican, no se tienen claras las responsabilidades y autoridades. La organización no cumple con las directrices
6	PLANIFICACION				
6.1	acciones para abordar riesgos y oportunidades	x			la organización no cuenta con acciones para abordar los riesgos y oportunidades, prevenir los efectos no deseados y aprovechar o beneficiarse de los deseados
6.2	objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	x			la alta dirección cuenta con objetivos generales los cuales no cubren los procesos del SGC, la organización no cuenta con objetivos de calidad ni plan para llegar al cumplimiento de los mismos

6.3	planificación de los cambios	X			cuando los cambios son necesarios se ejecutan acciones en el momento, pero no se cuenta con un plan de cambio necesario para el SGC
7	APOYO				
7.1	RECURSOS				
7.1.1	Generalidades			X	la organización suministra los recursos necesarios para el SGC
7.1.2	Personas		x		la organización cuenta con personas calificadas para los procesos, pero carece de personal de apoyo para poder implementar del SGC
7.1.3	Infraestructura		x		Se cuenta con la infraestructura para cumplir con la prestación del servicio, aunque se están realizando adecuaciones para el mejor uso de la misma.
7.1.4	ambiente para la operación de los procesos		x		Se observa una situación organizacional buena en todo el hogar infantil, y las condiciones de trabajo son aptas para el desarrollo de los procesos, sin embargo existen detalles a corregir.
7.1.5	recursos de seguimiento y medición		x		se cuenta con los equipos adecuados de medición y de control para el cumplimiento de los procesos, aunque existen algunos que se les da un uso que no requiere del cumplimiento del mismo ya que para la función principal no está apto, y otros que por falta de capacitación no se utilizan
7.1.5.2	trazabilidad de las mediciones		x		No se realiza el control y calibración de los equipos que lo requieren y no existe el registro.
7.1.6	conocimiento de la organización			x	La organización a logrado obtener conocimientos por medio de la elaboración del reglamento interno con ayuda del código sustantivo del trabajo, y ha socializado el reglamento y conceptos para su mayor entendimiento y conocimiento.
7.2	Competencia		x		La organización tiene identificadas las competencias que debe cumplir el personal para el desarrollo de los procesos, se realizan algunas capacitaciones.
7.3	toma de conciencia	x			No se evidencia la toma de conciencia en el personal para contribuir al SGC, no se cuenta con política ni objetivos de calidad.

7.4	Comunicación			x	Existe buena comunicación y a su vez trabajo en equipo entre varios procesos que necesitan el desempeño de uno para el cumplimiento del otro.
7.5	INFORMACION DOCUMENTADA				
7.5.1	Generalidades		X		la organización cuenta con la documentación que considera que necesita para el desarrollo de sus procesos y cumple con lineamientos del ICBF
7.5.2	creación y actualización		x		la organización tiene alguna información documentada e identificada pero no se lleva control de documentos que se elaboran en la organización y se entrega a las partes interesadas
7.5.3	control de la información documentada		x		se realiza un control mínimo de los documentos que salen y entran al hogar infantil, pero no cuenta con su debida codificación
8	OPERACIÓN				
8.1	planificación y control operacional		x		Se realiza planificación para el desarrollo de algunos procesos. control y supervisión de algunos no de todos los procesos que se desarrollan
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.2.1	comunicación con el cliente		x		La organización tiene comunicación con los clientes por medio de las maestras jardineras, en la escuela de padres y reuniones directas, las quejas se toman en cuenta pero no se realiza ningún tipo de encuesta para medir la satisfacción de los mismos.
8.2.2	determinación de los requisitos para los productos y servicios			X	Los requisitos de los servicios son establecidos por los lineamientos legales y del ICBF.
8.2.3	revisión de los requisitos para los productos y servicios			x	La revisión de los requisitos se basa en los lineamientos que emite el ICBF para la prestación de servicios. Cuando se hace entrega de la propuesta y el cliente adquiere el servicio por medio de la matrícula la organización se compromete al cumplimiento de todos los requisitos y lineamientos legales
8.2.4	cambio de los requisitos para los productos y servicios			x	los cambios de los requisitos solo los emite el ICBF

8.3		DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
8.3.1	Generalidades			X	la organización realiza el proyecto pedagógico y el plan de nutrición y alimentación basado en la minuta patrón y cumpliendo con los lineamientos del ICBF
8.3.2	planificación del diseño y desarrollo			X	
8.3.3	entradas para el diseño y desarrollo			X	
8.3.4	controles del diseño y desarrollo			X	
8.3.5	salidas del diseño y desarrollo			X	
8.3.6	cambios del diseño y desarrollo			X	
8.4		CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE			
8.4.1	Generalidades			x	La organización diseña su proyecto pedagógico de manera que cumpla con los lineamientos del ICBF y lineamientos legales. Las especificaciones de los alimentos son establecidas por los lineamientos del ICBF y la nutricionista del hogar, dichas especificaciones son comunicadas a los proveedores.
8.4.2	tipo y alcance del control		x		El proyecto pedagógico es supervisado y controlado por el responsable del proceso, los alimentos reciben control al momento de decepcionarlos y almacenarlos. Hace falta un registro de la supervisión y evaluación de la prestación del servicio.
8.4.3	información para los proveedores externos			x	se mantiene información documentada de la selección y evaluación de los proveedores
8.5		PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO			
8.5.1	control de la producción y provisión del servicio		x		se realiza control de provisiones y no de producción ya que los alimentos no se evalúan antes del consumo, se mantiene un control de competencia de personal, se mantiene supervisión durante el proceso de preparación de alimentos y también durante el proceso pedagógico.
8.5.2	identificación y trazabilidad	x			No existen medios apropiados para identificar las salidas cuando es necesario, por lo tanto no se identifica el estado de las salidas y las observaciones se dan después de la entrega del producto.

8.5.3	propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos		x		La organización tiene identificada la propiedad perteneciente a proveedores y clientes, no se tienen acciones establecidas para el momento en que llegue a ocurrir alguna situación con dicha propiedad.
8.5.4	Preservación			x	La organización por lineamientos del ICBF garantiza la preservación de los alimentos desde la recepción hasta su consumo. También preserva la información recibida y dada en sus diferentes procesos.
8.5.5	actividades posteriores a la entrega		x		la organización no realiza actividades posteriores a la entrega , pero si cumple con los requisitos legales y reglamentarios
8.5.6	control de cambios			x	la organización revisa y controla los cambios para la prestación de sus productos y servicios.
8.6	liberación de los productos y servicios	x			La organización no cuenta con puntos de control para la aprobación de su y servicio.
8.7	control de la salida no conformes		x		se realiza una observación cuando se identifica un producto o servicio no conforme mas no un control
<b>9</b>	<b>EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>				
<b>9.1</b>	<b>SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>				
9.1.1	Generalidades	x			la organización no ha identificado que requiere seguimiento y medición, tampoco que métodos debe utilizar, la alta dirección evalúa sus procesos por medio de observación nada formal y por lo tanto no existe una mejora continua
9.1.2	satisfacción del cliente		x		se tienen algunos métodos disponibles para el análisis de la satisfacción de clientes, pero no se realiza seguimiento
9.1.3	análisis y evaluación	x			La organización no realiza análisis ni evaluación de la información que se obtiene de los métodos adoptados.

9.2	auditoria interna	x			No se realiza auditoria interna en la organización, no se tiene un plan de auditoria interna.
9.3	REVISION POR LA DIRECCION				
9.3.1	Generalidades	x			La alta dirección de la organización no realiza una revisión del SGC, se hacen revisiones en cada uno de los procesos de manera informal donde se hacen observaciones a los empleados pero no se cuenta con información documentada ni se cuenta con el análisis de oportunidades para llegar a la mejora.
9.3.2	entradas de la revisión por la dirección		x		Se cuenta con la información para revisión, pero la dirección no la ejecuta.
9.3.3	salidas de la revisión por la dirección	x			no se cuenta con salidas de análisis de revisión de procesos por parte de la alta dirección.
10	MEJORA				
10.1	Generalidades	x			la organización aun ha hecho un análisis ni reconocimiento de las oportunidades de mejora que tiene para cada uno de sus procesos, por lo tanto no se pueden implementar acciones para satisfacer a sus clientes.
10.2	no conformidad y acción correctiva	x			la organización implementa acciones correctivas
10.3	mejora continua	x			la organización no implementa una mejora continua ya que carece de acciones de mejora para cada procesos y de salidas de la revisión por la alta dirección.
<b>TOTAL</b>		<b>33,33%</b>	<b>38,60%</b>	<b>28,07%</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente propia.*

La lista de verificación permitió dar un porcentaje según el cumplimiento que tiene el Hogar Infantil Niño Jesús de Praga frente a los requisitos de la norma de calidad NTC ISO 9001:2015.

Utilizando la metodología PESTEL, se realizó el análisis de contexto externo o

situaciones externas que pueden llegar afectar a la organización positiva y negativamente. (Ver tabla 2. Análisis PESTEL).

Tabla 11 Análisis PESTEL

VARIABLE	SITUACION	CLASIFICACION
Política	Cambio de director del ICBF a nivel Nacional.	Oportunidad
	cambio de programa de gobierno	Amenaza
Económico	reformas tributarias	Amenaza
	Poder adquisitivo de la población.	Amenaza
	Fluctuación de oferta y demanda de alimentos.	Amenaza
Sociales	crecimiento de maternidad en edades juveniles	Amenaza
	hogares disfuncionales	Amenaza
	crecimiento de migrantes venezolanos	Amenaza
	crecimiento de desplazados	Amenaza
	orden publico	Amenaza
Tecnológico	conexiones a internet inestables	Amenaza
	Disponibilidad de recursos tecnológicos o equipos para el aprendizaje.	Amenaza
Ambiental	variación del clima	Amenaza
Legal	cambios y actualización de normas	Amenaza
	falta de control legal en proveedores	Amenaza

*Fuente propia.*

Para realizar el análisis interno del contexto, se utilizó la metodología AMOFHIT. (Ver tabla 3. Análisis AMOFHIT).

Tabla 12 Análisis AMOFHIT

VARIABLE		SITUACION	CLASIFICACION
A	Gerencia	governabilidad baja	Debilidad
		definición inadecuada de roles y responsabilidades	Debilidad
		estructura organizacional débil	Debilidad
M	Mercado	afectación de la buena imagen de la organización por la prestación de un mal servicio	Debilidad
O	Operaciones	no existencia de la especificación de procesos	Debilidad
		equipos de cocina suficientes	Fortaleza
		fallas con los equipos de cocina	Debilidad
		no identificación oportuna para necesidades especiales	Debilidad
		verificación inadecuada de materia prima	Debilidad
F	Finanzas	baja capacidad de endeudamiento	Debilidad
		incumplimiento de ingresos presupuestales por parte del ICBF	Debilidad
		manejo eficiente del presupuesto	Fortaleza
		crecimiento de cartera por pago de pensión	Debilidad
H	recursos humanos	entrenamiento en procesos de inclusión	Debilidad
		personal competente	Fortaleza
		deficiencia en evaluación de desempeño	Debilidad
		clima laboral tenso	Debilidad
		falta de personal de planta	Debilidad

I	investigación y desarrollo	revisión del proyecto pedagógico para innovación en las actividades	Fortaleza
T	TIC's	conservación deficiente del archivo físico	debilidad
		mecanismos deficientes de digitalización de archivos	Debilidad
		no cumplimiento de lineamientos del ICBF en temas de archivo	Debilidad
		no sistematización de la organización, falta de página web	Debilidad

*Fuente propia.*

Al tener el análisis del contexto interno y externo, se puede dar un diagnóstico actual de riesgos y oportunidades que tiene la organización y por medio de una matriz DOFA, elaborar estrategias que nos permitan aprovechar estas situaciones de manera positiva y garantizar siempre una mejora continua para la organización. (Ver tabla 4. Análisis DOFA).

Tabla 13 Análisis DOFA

<p>MATRIZ FODA</p>	<p>FORTALEZAS (F)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. equipos de cocina suficientes</li> <li>2. manejo eficiente del presupuesto</li> <li>3. personal competente</li> <li>4. revisión del proyecto pedagógico para innovación en las actividades</li> </ol>	<p>DEBILIDADES (D)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. gobernabilidad baja</li> <li>2. definición inadecuada de roles y responsabilidades</li> <li>3. estructura organizacional débil</li> <li>4. afectación de la buena imagen de la organización por la prestación de un mal servicio</li> <li>5. no existencia de la especificación de procesos</li> <li>6. fallas con los equipos de cocina</li> <li>7. no identificación oportuna para necesidades especiales</li> <li>8. verificación inadecuada de materia prima</li> <li>9. baja capacidad de endeudamiento</li> <li>10. incumplimiento de ingresos presupuestales por parte del ICBF</li> <li>11. crecimiento de cartera por pago de pensión</li> <li>12. entrenamiento en procesos de inclusión</li> <li>13. deficiencia en evaluación de desempeño</li> <li>14. clima laboral tenso</li> <li>15. falta de personal de planta</li> <li>16. conservación deficiente del archivo físico</li> <li>17. mecanismos deficientes de digitalización de archivos</li> <li>18. no cumplimiento de lineamientos del ICBF en temas de archivo</li> <li>19. no sistematización de la organización, falta de página web</li> </ol>
<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cambio de director del ICBF a nivel Nacional.</li> </ol>	<p>Estrategia F-O</p> <p>Elaborar proyectos y propuestas para el ICBF con el fin de obtener un crecimiento y mejoramiento de la organización en cuanto a infraestructura y equipos, de esta manera obtener una mayor cobertura y poder brindar el servicio a más beneficiarios del ICBF.</p>	<p>Estrategia D-O</p> <p>El cambio de director nacional puede generar estabilidad al presupuesto, si se tiene un soporte <b>financiero</b>, se debe invertir en adecuación de equipos e infraestructura y capacitación para los empleados con el fin de estar preparados para atender casos especiales y motivar a sus servidores, de esta manera se garantiza un ambiente laboral apto para el desarrollo de los procesos y a su vez se trabaja la parte organizacional garantizando un buen clima laboral. Se debe trabajar en la normatividad legal vigente y lineamientos del ICBF con ayuda de profesionales o convenios con instituciones que puedan prestar apoyo en diferentes temas. Se debe evaluar periódicamente a los empleados para garantizar las competencias adecuadas para la prestación de los servicios.</p>
<p>AMENZAS (A)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cambio de directores del ICBF a nivel regional y nacional.</li> <li>2. reformas tributarias</li> <li>3. Poder adquisitivo de la población</li> <li>4. Fluctuación de oferta y demanda de alimentos.</li> <li>5. crecimiento de maternidad en edades juveniles</li> <li>6. hogares disfuncionales</li> <li>7. crecimiento de migrantes venezolanos</li> </ol>	<p>Estrategia F-A</p> <p>Con el buen manejo del presupuesto se debe amortiguar la gestión de compras y que no se vea afectada la prestación del servicio, de esta manera garantizar el buen servicio para los beneficiarios adscritos, con ayuda de profesionales en cada área realizar charlas para que los padres de familia tengan los cuidados pertinentes para las enfermedades que se generan debido a los cambios de clima y esto no afecte la asistencia de los niños y niñas a</p>	<p>Estrategia D-A</p> <p>Trabajo por parte de la junta directiva para generar estrategias al tema organizacional. Realizar la implementación del SGC y a su vez hacer seguimiento a los procesos para garantizar una buena prestación del servicio, dar un adecuado manejo al crecimiento de cartera de manera que no se vea afectada la economía de la organización. Elaborar un plan de capacitación anual para todos los procesos y gestionarlo. Teniendo en cuenta los convenios con demás instituciones aprovechar a los</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>8. crecimiento de desplazados</li> <li>9. orden publico</li> <li>10. conexiones a internet inestables</li> <li>11. Disponibilidad de recursos tecnológicos o equipos para el aprendizaje.</li> <li>12. variación del clima</li> <li>13. cambios y actualización de normas</li> <li>14. falta de control legal en proveedores</li> </ul>	<p>la organización. Contando con el personal competente realizar actualización de normas vigentes aplicables al jardín y controlar que los proveedores cumplan las mismas, de esta manera siempre ser una organización competitiva a nivel local y poder crecer para prestar el servicio a más personas de la población de Pamplona.</p>	<p>profesionales en formación para la creación de una página web y trabajar en la conservación y digitalización de archivo.</p>
--	--	---

*Fuente propia.*

## 11.2. DOCUMENTACION DEL DISEÑO SGC

Al elaborar el diseño del sistema de gestión de calidad se debe documentar dicho diseño con el fin de establecer un direccionamiento estratégico para la organización en este caso para el proceso de educación no escolarizado que es un proceso misional y para el proceso de gestión directiva que es un proceso estratégico del Hogar Infantil Niño Jesús de Praga.

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Se elaboró un documento con el fin de establecer el direccionamiento que debe tener la organización a la hora de la posible implementación del diseño del sistema de gestión de la calidad. Se incluyó lo que se elaboró en la fase del diagnóstico, como análisis del contexto, comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, alcance, misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad. (Ver anexo 1 direccionamiento estratégico).

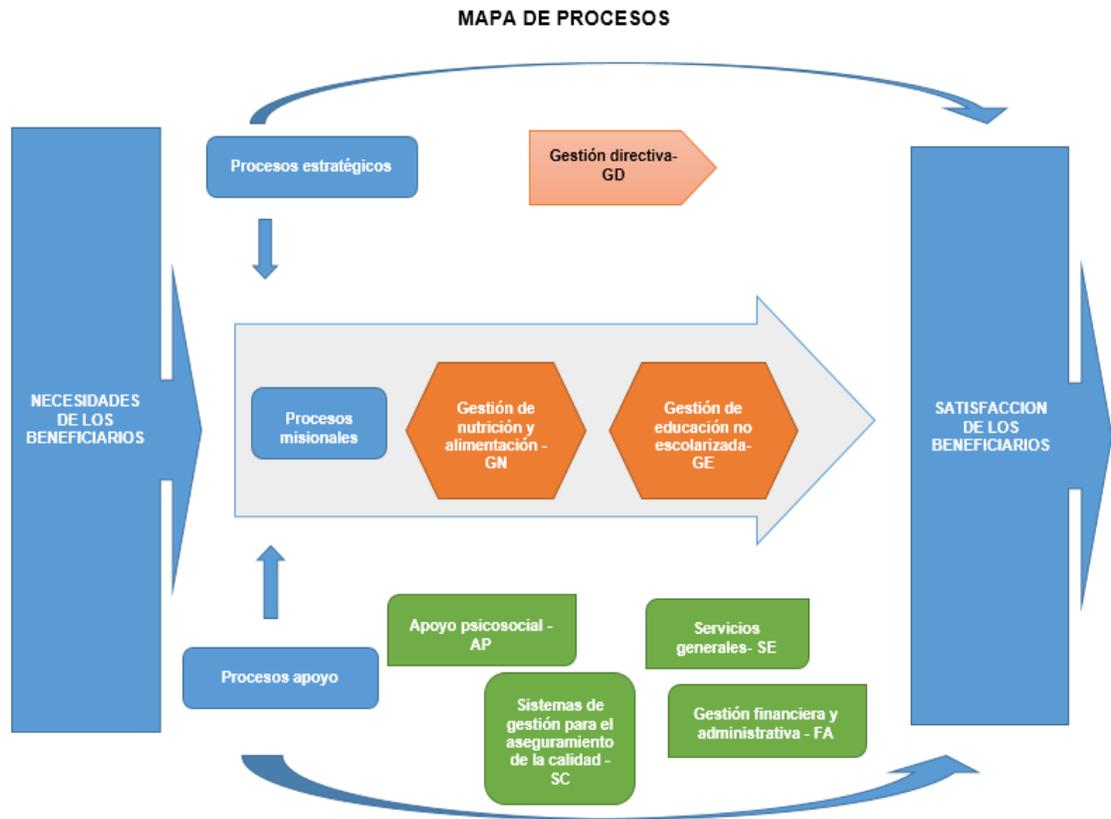
### CARACTERIZACION DE PROCESOS- FICHAS

La caracterización del proceso nos permite evidenciar las actividades que se desarrollan en cada proceso, sus entradas, salidas y la interacción que tiene con otros procesos. Para el Hogar Infantil Niño Jesús de Praga, se creó la caracterización del proceso de educación no escolarizada (ver Anexo 2. Caracterización del proceso de educación no escolarizada) y del proceso de gestión directiva (Ver Anexo 3. Caracterización de procesos gestión directiva), esto con el fin de organizar y guiar cada proceso.

### MAPA DE PROCESOS

Se elaboró el mapa de procesos de la organización, el cual incluye los procesos y las iniciales que se tomaron para la codificación de los documentos. (Ver figura 3. Mapa de procesos).

Figura 3 Mapa de procesos



*Fuente propia*

## PROCEDIMIENTOS

Se elaboraron procedimientos ya que la organización no contaba con ninguno documentado, el más importante para iniciar la documentación fue el procedimiento de control de documentos este es la base para continuar con la documentación del diseño para el sistema de gestión de la calidad, este documento se debe tener en cuenta en todos los procesos ya que nos establece los parámetros para le creación y eliminación de los mismos. (Ver Anexo 4. procedimiento para el control de documentos).

Procedimiento de estándar de competencia y programación de actividades, se creó con el fin establecer la metodología para llevar a cabo dicha actividad y socializar el programa de actividades según el proyecto pedagógico para el proceso de

educación no escolarizada. (Ver Anexo 5. Procedimiento para Estándar de Competencia y Programación de Actividades Pedagógica).

Se estandarizo el procedimiento de planeación pedagógica y elaboración de informa pedagógico mensual, con el fin de direccionar dichas tarea en el proceso de educación no escolarizada ya que no había claridad en cuanto a dicho procedimiento. (Anexo 6. Procedimiento para planeación pedagógica y Anexo 63. Procedimiento para elaboración de informe mensual).

Para el sistema de gestión de calidad es importante saber seleccionar y evaluar periódicamente a los proveedores seleccionados según criterios establecidos en el procedimiento de selección evaluación y reevaluación de proveedores. Este procedimiento se debe tener en cuenta para todos los procesos de la organización. (Ver Anexo 7. Procedimiento para selección evaluación y reevaluación de proveedores).

Después de seleccionar proveedores y crear un procedimiento para esa actividad se ve la necesidad de crear el procedimiento de comprar, y de esta manera tener un orden en cuanto a la elaboración de registros y quienes son los involucrados directamente con este procedimiento. Este procedimiento pertenece al proceso de gestión directiva ya que en el Hogar Infantil los que se encargan del desembolso del dinero para pago de proveedores es directamente la junta directiva. (Ver Anexo 8. Procedimiento de compras).

Teniendo en cuenta que el procedimiento de selección de beneficiarios se adopta del ICBF, el procedimiento para conformación de comité de selección se crea por la necesidad de cumplir a cabalidad con el procedimiento de selección ya que una de las recomendaciones es tener un comité para dicha actividad. Este procedimiento se establece para el proceso de gestión directiva. (Anexo 9 Procedimiento para conformación de comité de selección de beneficiarios).

Para evaluar y saber el nivel de satisfacción de los beneficiarios, Se elaboró el procedimiento para apertura del buzón de PQRS y evaluación, este para el proceso

de gestión directiva. (Ver Anexo 10. Procedimiento para Apertura del buzón (PQRS), y Evaluación).

Este procedimiento se creó con el fin de dar cumplimiento al último requisito de la norma, direccionando a la organización para la elaboración de un plan de mejora cuando sea necesario, este procedimiento se debe tener en cuenta tanto para el proceso de educación no escolarizada como para el proceso de gestión directiva. (Ver Anexo 11. Procedimiento para elaborar plan de mejora).

## FORMATOS

Los formatos se elaboran con el fin de tener registros de los procesos y tener organizada la información. Los formatos se deben diligenciar de manera adecuada.

Con el fin de tener informados a los padres de familia respecto al desarrollo de los niños y niñas beneficiarios, se creó este formato para el proceso de educación no escolarizada. (Ver Anexo 12. informe del desarrollo infantil pre jardín B-C, jardín A-B y ver Anexo 13. informe del desarrollo infantil párvulos, infancia temprana, pre jardín A)

Estos formatos se elaboraron para tener registro de la planeación que elaboran las maestras, para llevar a cabo las actividades pedagógicas. Este formato lo adopta el proceso de educación no escolarizada. (Ver Anexo 14. planeación pedagógica y Anexo 61. Informe pedagógico).

Se creó el formato de reporte de novedades con el fin de realizar seguimiento y darle sierre a las situaciones de conflicto u situaciones especiales. Este formato lo adopta el proceso de educación no escolarizada. (Ver Anexo 15. Reporte de novedades e inconvenientes).

Por medio de este formato se genera registro de entrega de planeación y observaciones para la misma. Proceso de educación no escolarizada. (Ver Anexo 16. Control de entrega planeación pedagógica)

Cuando se lleva a cabo el procedimiento de estándar de competencia y programación de actividades, es necesario tener registros del mismo para el proceso de educación no escolarizada, con el fin de tener guía para la elaboración de la planeación pedagógica. (Ver Anexo 17. Estándar de competencia y Anexo 18. Programación de actividades pedagógicas).

Como formatos externos se adoptaron en total dos ya que por obligatoriedad se debe generar registro para el ICBF en dichos formatos, para el proceso de educación no escolarizada con el fin de tener establecido el plan operativo (ver anexo 19. formato matriz poai institucional v4) y con el fin de dar cumplimiento a la aplicación de la escala de valoración se debe tener registro. (Ver Anexo 20. formato escala de valoración v4).

Los formatos de entrega de material equipos y requisiciones, se crean con el fin de que la junta directiva pueda tener registro de entrega en caso de necesitar soporte ante cualquier situación que se presente en la organización. (Ver Anexo 21. entrega de material equipos y requisiciones) igual para la entrega de dotación, estos formatos se adoptan para el proceso de gestión directiva. (Ver Anexo 22. entrega de dotación).

Los formatos de requisiciones se crearon con el fin de tener registro y saber exactamente lo que necesita cada proceso para su óptimo funcionamiento. Estos formatos los diligencian todos los procesos para que los recepcione el proceso de gestión directiva que es el proceso que se encarga de direccionar las compras. (Ver Anexo 23. requisición de materiales y equipos, y Anexo 24. requisición de mantenimiento de equipos e infraestructura)

Dentro del diseño se contemplaron formatos como carta, acta y memorando ya que son de gran ayuda y apoyo para la comunicación interna y externa. Estos formatos

están incluidos en el proceso de gestión directiva. (Ver Anexo 25. Carta, Anexo 26. Acta y Anexo 27. Memorando).

Para evaluar y tener un control a la hora de que sea necesario registrar asistencia, como por ejemplo asistencia a capacitaciones, se crearon formatos para que el proceso de gestión directiva pueda llevar a cabo dichas actividades. (Ver Anexo 28. evaluación del personal y Anexo 29. registro de asistencia empleados).

El seguimiento a beneficiarios y medición de la satisfacción de los mismos es la parte más importante ya que sin beneficiarios la organización nunca llegaría al éxito, para dichas actividades el proceso de gestión directiva realizara análisis basándose en formatos que se encargan de diligenciar los beneficiarios. (Ver Anexo 30. seguimiento para beneficiarios retirados, Anexo 31. encuesta para la medición de la satisfacción y Anexo 32. petición queja reclamo sugerencia y felicitación)

Después del proceso de selección, el proceso de gestión directiva proporciona a los beneficiarios seleccionados el formato de inscripción para seguir con el proceso de matrícula. (Ver Anexo 33. formulario de inscripción para niños y niñas).

En el momento de llevar a cabo el procedimiento de selección, evaluación y reevaluación, se deben incluir formatos ya que esto nos garantiza el registro de dicho proceso. Estos formatos los deben adoptar todos los procesos a la hora de llevar a cabo el procedimiento antes nombrado. (Ver Anexo 34. selección de proveedores, Anexo 35. evaluación y reevaluación de proveedores y Anexo 36. lista de proveedores). Según los resultados de la evaluación y reevaluación que se obtiene después de diligenciar los formatos, se puede dar un análisis para tomar decisiones respecto a los proveedores.

El procedimiento de compra también incluye formatos con el fin de tener organización en el procedimiento y sobretodo registro y control del mismo. Estos formatos los adopta el proceso de gestión directiva. (Ver Anexo 37. solicitud de pedido a proveedores y Anexo 38. orden de compra)

Cada organización debe considerar llevar siempre un direccionamiento estratégico, esto se apoya en formatos que permite a la organización realizar análisis y crear estrategias para aprovechar las situaciones que presenta actualmente. Estos formatos los adopta el proceso de gestión directiva. (Ver Anexo 39. matriz para análisis de riesgos y oportunidades y Anexo 40. planificación para lograr objetivos).

Como formatos que ayudan a la organización a mantener una mejora continua, se crearon formatos que sirven de apoyo para el plan de mejora y análisis de las acciones tomadas, estos formatos los debe manejar el proceso de gestión directiva. (Ver Anexo 41. plan de mejora y Anexo 42. acciones correctivas y preventivas).

Las listas maestras son formatos por medio de los cuales podemos verificar la documentación que tiene la organización respecto al sistema de gestión de la calidad. Las adoptan todos los procesos. (Ver Anexo 43. lista maestra de documentos y Anexo 44. lista maestra de formatos).

El formato de matriz legal se creó con el fin de tener conocimiento y registró sobre la normativa legal vigente que la organización debe cumplir. Esta se diligencia con ayuda de los líderes de cada proceso. (Ver Anexo 45. matriz legal).

Se adopta el formato de asistencia mensual para registro y control en el proceso de educación no escolarizada según exigencias del ICBF (ver Anexo 58. registro de asistencia mensual de niños y niñas).

Este formato se creó con el fin de tener claridad sobre las cosas más importantes que se comunican dentro de la organización y que sirve de ayuda a la hora de cumplimiento de registros. Esta matriz se adopta para todos los procesos y de género un registro con el fin de que la organización lo incluya en su direccionamiento estratégico. (Ver Anexo 59. registro matriz de comunicaciones y Anexo 60. matriz de comunicaciones)

## GUIAS Y MANUALES

Para las guías y manuales se adoptaron documentos externos del instituto colombiano de bienestar familiar ICBF, ya que el Hogar Infantil Niño Jesús de Praga es una organización adscrita a ella y de una u otra manera deben rendir cuentas según lineamientos de la misma.

Para la elaboración del POAI, se debe tener en cuenta la guía ya que para algunos empleados se desconoce el documento. Esta guía la deben tener presente todos los procesos. (Ver Anexo 46. guía para la construcción del plan operativo de atención integral poai).

Para lo que es el procedimiento de selección de proveedores y compras, se debe tener en cuenta la guía orientadora de compra de dotación para todos los procesos. (Ver Anexo 47. guía orientadora para la compra de la dotación para las modalidades).

## LINEAMIENTOS Y ANEXOS DEL ICBF

Dentro del diseño se incluyó, el lineamiento técnico del ICBF y anexos que se deben tener en cuenta para darle cumplimiento a las actividades de los procesos del Hogar Infantil Niño Jesús de Praga.

Se debe tener en cuenta el lineamiento técnico ya que es de vital importancia cumplir con el ICBF, para conservar dicha contratación. El proceso de gestión directiva debe tener muy claro el lineamiento. (Ver Anexo 49. lineamiento técnico para la atención a la primera infancia).

Para la selección del personal o empleados, el proceso de gestión directiva debe tener muy claras las competencias que debe cumplir el interesado en hacer parte del equipo de trabajo. (Ver Anexo 52. anexo competencias habilidades y funciones del talento humano).

## MANUALES

Se adoptan manuales del ICBF ya que el cumplimiento a los mismos se deben presentar a ellos, para el proceso de educación escolarizada se incluye el manual de la escala de valoración, ya que este proceso aplica la escala, (ver Anexo 50. manual técnico escala de valoración cualitativa). Y el manual operativo lo debe tener en cuenta todos los procesos ya que marca pautas para la prestación del servicio. (Ver Anexo 51 manual operativo modalidad institucional)

## REGISTROS

Se elaboraron registros para tener en cuenta a la hora de la posible implementación del sistema que es parte importante del diseño. Estos registros presentados en el diseño, son de vital importancia ya que permiten a la organización tener los documentos de forma organizada y nos da facilidad de ubicación. (Ver Anexo 53. Registro lista maestra de documentos, Anexo 54. Registro lista maestra de formatos, Anexo 55. Registro matriz legal, Anexo 57. Registro indicadores y Anexo 59. Registro matriz de comunicaciones).

Los indicadores son una herramienta que nos permiten medir cuantitativamente el rendimiento de los procesos o nos dan pautas para tener en cuenta a la hora de aplicar algún documento. El registro de indicadores se recibe de todos los procesos, (ver Anexo 56. Indicadores), los indicadores externos se deben tener en cuenta en el proceso de educación no escolarizada. (Ver Anexo 48. indicadores escala de valoración cualitativa).

### 11.3. ESTUDIO ECONOMICO

El estudio económico se realizó con el fin de saber si implementar el diseño del sistema de gestión de la calidad es viable para la organización o si por el contrario la organización no cuenta con la capital que se necesita para ponerlo en marcha. Se debe tener en cuenta criterios como la inversión y gastos que genera el implementar el diseño del sistema

Para la posible implementación del diseño del sistema de gestión de la calidad de los procesos de gestión directiva y educación no escolarizada, se determinó que en equipo de oficina de debe realizar una inversión de \$2.730.000. (Ver tabla 14. Inversión).

Tabla 14 Inversión

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
COMPUTADOR	1	\$ 1.500.000	\$ 1.500.000
ESCRITORIO	1	\$ 930.000	\$ 930.000
SILLA ERGONOMICA	1	\$ 180.000	\$ 180.000
DESCANSA PIES	1	\$ 145.000	\$ 120.000
<b>COSTO DE INVERSION</b>			<b>\$ 2.730.000</b>

*Fuente propia.*

También se debe tener en cuenta los gastos que genera la posible implementación, donde se contempla el pago del empleado directo quien se va a encargar de administrar el sistema de gestión de la calidad que será \$28.934.968 anual y otros gastos que serán \$ 533.028 anual, en total un gasto anual de \$29.467.996. (Ver tabla 15. Gasto por empleado directo y tabla 16. Otros gastos).

Tabla 15 Gasto por empleado directo

CARGO	SUELDO BASICO	AUXILIO DE TRANSPORTE ANUAL	SALARIO	PRESTACIONES SOCIALES	
ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	\$1.500.000	\$88.211	\$1.588.211	SALUD	\$134.998
				PENSION	\$190.585
				ARL	\$8.290
				CESANTIAS	\$132.298
				INTERES DE SESANTIAS	\$15.876
				PRIMA	\$131.822
				VACACIONES	\$66.228
				APORTES PARAFISCALES	\$142.939
<b>TOTAL PRESTACIONES SOCIALES</b>					<b>\$823.036</b>
<b>TOTAL SALARIO + PRESTACIONES SOCIALES MENSUAL</b>					<b>\$2.411.247</b>
<b>TOTAL SALARIO + PRESTACIONES SOCIALES ANUAL</b>					<b>\$28.934.968</b>

*Fuente propia.*

Tabla 16 Otros gastos

DESCRIPCION	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
AGUA	\$950	\$11.400
LUZ	\$500	\$6.000
TELEFONO E INTERNET	\$1.969	\$23.628
PAPELERIA Y UTILES DE OFICINA	\$30.000	\$360.000
ARTICULOS DE LIMPIEZA	\$11.000	\$132.000
<b>TOTAL DE OTROS GASTOS</b>	<b>\$44.419</b>	<b>\$533.028</b>

*Fuente propia.*

El total de las anteriores tablas, es el costo total que tiene el implementar el diseño del sistema de gestión de la calidad en el Hogar Infantil Niño Jesús de Praga. (Ver tabla 17. Total de costo y gastos de implementación).

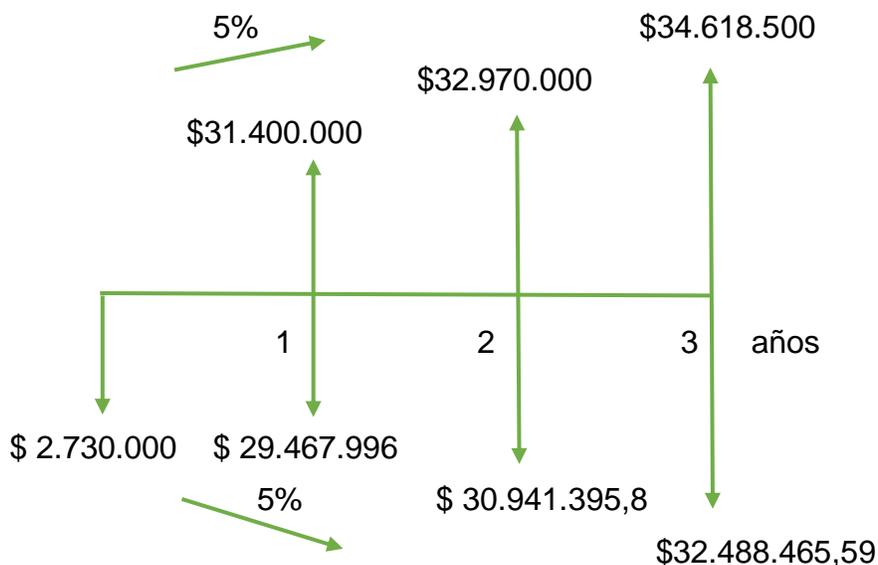
Tabla 17 Total de costo y gastos de implementación del diseño

CONCEPTO	VALOR ANUAL
INVERSION	\$ 2.730.000
GASTOS	\$ 29.467.996
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 32.197.996</b>

Fuente propia.

Flujo bruto de caja: se utiliza como indicativo de la capacidad de generar recursos sin considerar la política de amortización y dividendos o la existencia de activos, para este cálculo se debe tener en cuenta los valores de la tabla 17. Y el valor de ingresos total del Hogar Infantil Niño Jesús de Praga que es \$64.800.000 anual, donde \$31.400.000 del ingreso anual posiblemente pueden ser destinados para proyectos o se tienen en caso de necesitar para invertir en algo adicional.

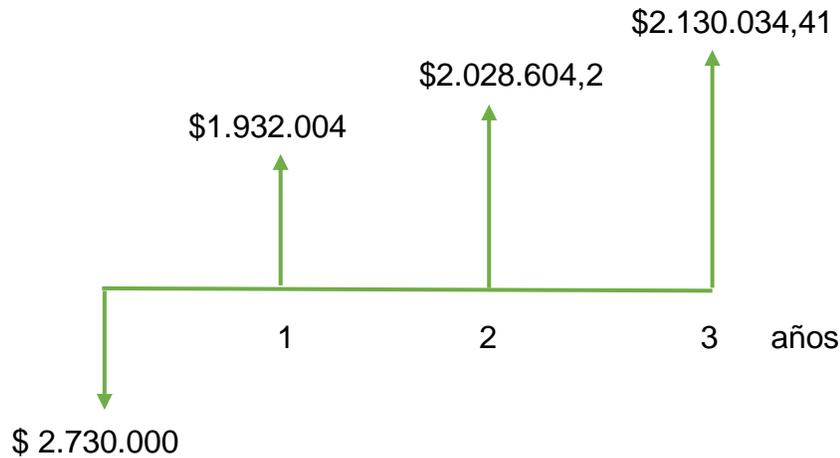
Figura 4 Flujo bruto de caja



Fuente propia.

Flujo neto de caja: nos permite medir el valor de los cobros generados a lo largo de toda la vida de la inversión, por cada unidad monetaria a invertir en la posible implementación de sistema de gestión.

Figura 5 Flujo neto de caja



*Fuente propia.*

Valor presente neto (VPN)<sup>17</sup>: Este método nos permite evaluar la viabilidad de la posible implementación, para este cálculo tomamos la tasa de oportunidad o tasa de descuento = 5,2%. La tasa de descuento refleja la oportunidad perdida de gastar o invertir en el presente por lo que también se le conoce como costo o tasa de oportunidad.

Tasa de descuento o tasa de oportunidad = 5.2%

$$vf = vp(1 - i)^n \quad vp = \frac{vf}{(1-i)^n}$$

$$VPN(5.2\%) = \frac{\$2.130.034,41}{(1,052)^3} + \frac{\$2.028.604,2}{(1,052)^2} + \frac{\$1.932.004}{(1,052)^1} - \$2.730.000$$

$$VPN(5.2\%) = \$2.769.049,381 \quad \longrightarrow \quad VPN > 0$$

<sup>17</sup> 'VALOR PRESENTE NETO' <<https://www.pymesfuturo.com/vpneto.htm>> [accessed 28 May 2018].

Tasa interna de recuperación (TIR): es aquella tasa de interés que se gana sobre el saldo no recuperado de una inversión, en forma tal que la vida de esa inversión el saldo no recuperado sea igual a cero<sup>18</sup>.

$$TIR = i \text{ inf} + (i \text{ sup} - i \text{ inf}) \frac{VPN (tasa \text{ inf})}{\neq \text{ absoluta VPN de las dos tasas}}$$

$$TIR = 0,52 + (0,53 - 0,52) \frac{\$ 25.621,84}{(\$ 25.621,84 + \$5.941,02)}$$

$$TIR = 0,5281 = 52,81\% \longrightarrow > 5.2\% \text{ tasa de oportunidad o descuento}$$

Tabla 18 TIR

T	VPN
5,2%	\$ 2.093.841,86
52%	\$ 25.621,84
53%	\$ -5.941,02

Fuente propia.

Tasa de recuperación contable<sup>19</sup>: este cálculo nos permite saber cuánto recuperamos anualmente de la inversión.

$$TRC = \frac{TIR}{1 - \left(\frac{1}{1+TIR}\right)^n}$$

<sup>18</sup> 'Tasa Interna de Retorno (TIR)' <<http://economipedia.com/definiciones/tasa-interna-de-retorno-tir.html>> [accessed 28 May 2018].

<sup>19</sup> 'Tasa de Rendimiento Contable (TRC)' <<https://www.encyclopediainanciera.com/diccionario/tasa-de-rendimiento-contable-TRC.html>> [accessed 28 May 2018].

$$TRC = \frac{0,5281}{1 - \left(\frac{1}{1+0,5281}\right)^3}$$

$$TRC = 0,9236 = 92,36\%$$

Periodo de recuperación de la inversión<sup>20</sup>: es el tiempo en que recuperamos la inversión dado en años, meses y días.

$$PRI = \frac{1}{TRC}$$

$$PRI = \frac{1}{0,9236} \quad PRI = \frac{1}{0,9236} = 1,0827$$

PRI= 1 años, 0 meses y 29 días

Relación beneficio costo R (B/C): para la relación beneficio costo hay que tener en cuenta que si:

R (B/C) >1, si la relación beneficio costo es mayor a 1, el proyecto debe ser considerado.

R (B/C) =1, si la relación beneficio costo es igual a 1, el proyecto debe es indiferente para la organización.

R (B/C) <1, si la relación beneficio costo es menor a 1, el proyecto no debe ser considerado.

---

<sup>20</sup> 'Periodo de Recuperación Del Capital (PRC)' <<https://www.webyempresas.com/periodo-de-recuperacion-del-capital-prc/>> [accessed 28 May 2018].

$$R\left(\frac{B}{C}\right) = \frac{\frac{\$2.130.034,41}{(1,052)^3} + \frac{\$ 2.028.604,2}{(1,052)^2} + \frac{\$ 1.932.004}{(1,052)^1}}{\$2.730.000}$$

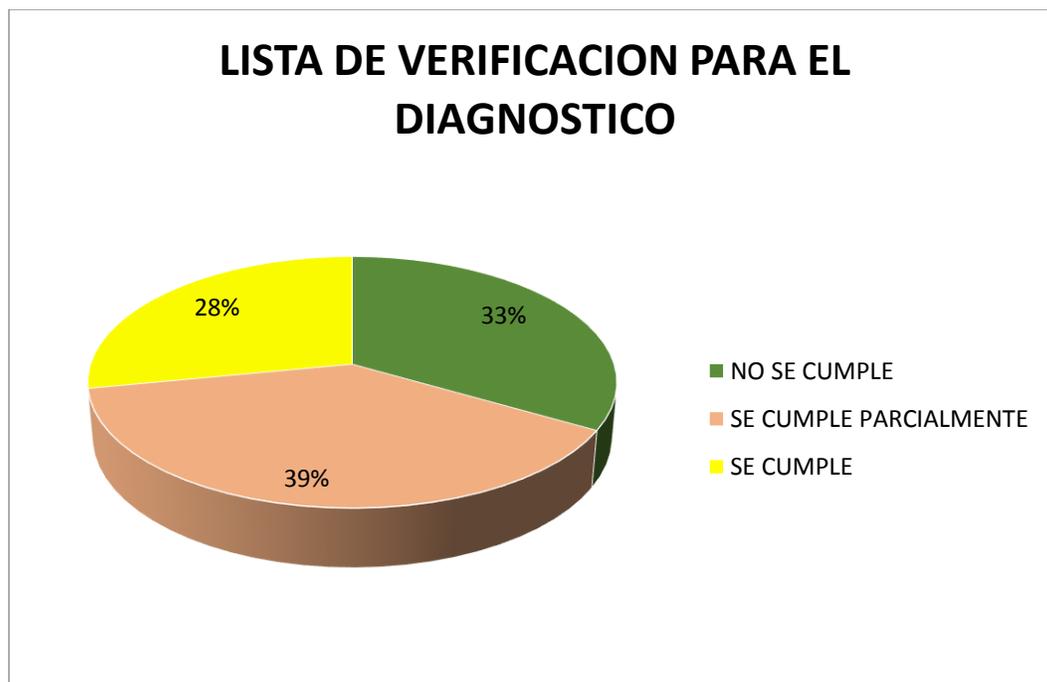
$$R\left(\frac{B}{C}\right) = 2,014 \longrightarrow > 1$$

## 12. ANALISIS DE RESULTADOS

### 12.1. ANALISIS DEL DIAGNOSTICO

En la fase del diagnóstico, la lista de verificación permitió dar un resultado actual respecto al cumplimiento de los requisitos, según la clasificación el 33% de los requisitos no se cumplen, el 39% se cumplen parcialmente y el 28% se cumplen. (Ver figura 6. diagnostico). Se elaboró un plan de acción para que el Hogar Infantil Niño Jesús de Praga cumpla con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. (VER Tabla 19. Plan de acción). Al realizar el análisis del contexto por medio de la metodología PESTEL se obtuvo como resultado 14 amenazas y 1 oportunidad, y respecto a la metodología AMOFHIT se obtuvo como resultado un total de 19 debilidades y 4 fortalezas. Se plantearon estrategias en una matriz DOFA para aprovechar las oportunidades respecto a los riesgos. (Ver Tabla 13. Análisis DOFA).

Figura 6 Diagnostico



*Fuente propia.*

Tabla 19 Plan de acción

PLAN DE ACCION SEGÚN EL REQUISITO				
NUMERAL DE LA NORMA (ITEM)	DESCRIPCION	ACCION PRIORIZADA		ACTIVIDAD PARA EL CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO
		SI	NO	
<b>4</b>	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
<b>4.1</b>	comprensión de la organización y su contexto	X		Se identificara por medio de la matriz DOFA oportunidades y riesgos externos e internos que pueden afectar los procesos de la organización de forma negativa y positiva, con esto se realizara un direccionamiento de forma estratégica.
<b>4.2</b>	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	x		La organización debe comprender quienes son las partes interesadas, se identificaran las partes interesadas, sus expectativas y necesidades por medio de una matriz. De esta manera se enfocara su direccionamiento
<b>4.3</b>	determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	x		Se definirá el alcance del SGC, establecer los productos y servicios que ofrece la organización.
<b>4.4</b>	sistema de gestión de la calidad y sus procesos	x		Se identificaran los procesos y se elaborara un mapa de procesos y su respectiva caracterización para cada proceso, esto permitirá tener una organización de actividades.
<b>5</b>	LIDERAZGO			
<b>5.1</b>	LIDERAZGO Y COMPROMISO			
<b>5.1.1</b>	generalidades		x	
<b>5.1.2</b>	enfoque al cliente	x		Se implementaran más método de medición para la satisfacción del cliente. Basándose en la medición se adoptaran acciones para mejorar procesos que logren satisfacer al cliente.
<b>5.2</b>	POLITICA			
<b>5.2.1</b>	establecimiento de la política de calidad	x		La junta directiva definirá su política de calidad y según esta se definirán sus objetivos, teniendo en cuenta el propósito que tiene la organización.
<b>5.2.2</b>	comunicación de la política de calidad	x		
<b>5.3</b>	roles, responsabilidades y autoridades en la organización		X	
<b>6</b>	PLANIFICACION			
<b>6.1</b>	acciones para abordar riesgos y oportunidades	x		se realizara un análisis de riesgos y oportunidades, para que de esta manera la organización

6.2	objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	x		la junta directiva establecerá los objetivos teniendo en cuenta la política de calidad para que de esta manera se logre la satisfacción de los clientes con los servicios prestados, se realizara un plan de cumplimiento de los mismos
6.3	planificación de los cambios		x	
7	APOYO			
7.1	RECURSOS			
7.1.1	Generalidades		x	
7.1.2	Personas		x	
7.1.3	Infraestructura		x	
7.1.4	ambiente para la operación de los procesos		x	
7.1.5	recursos de seguimiento y medición	x		Se realizara revisión y mantenimiento de los equipos y se llevara a cabo la capacitación para manejar los equipos que no se están aprovechando.
7.1.5.2	trazabilidad de las mediciones		x	
7.1.6	conocimiento de la organización		x	
7.2	competencia	x		Se realizaran las capacitaciones que falten para formar al personal.
7.3	toma de conciencia	x		Se realizaran charlas de parte del administrador del sistema de gestión de la calidad del hogar, para que tanto la junta directiva como los empleados tomen conciencia sobre el SGC y de esta manera poder implementarlo en colaboración de todos los empleados.
7.4	comunicación		x	
7.5	INFORMACION DOCUMENTADA			
7.5.1	generalidades	x		Crear el control de información documentada, de esta manera se facilitara la gestión de documentos y así controlar el flujo de información.
7.5.2	creación y actualización		X	
7.5.3	control de la información documentada	x		
8	OPERACIÓN			

<b>8.1</b>	planificación y control operacional	x		Se realizara supervisión de todos los procesos de la organización para garantizar la satisfacción de los clientes.
<b>8.2</b>	<b>REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
<b>8.2.1</b>	comunicación con el cliente	x		Se elaboraran y se aplicaran encuestas de satisfacción para los clientes, de esta manera se socializaran con la junta directiva y líder de cada proceso para elaborar plan de mejora según corresponda.
<b>8.2.2</b>	determinación de los requisitos para los productos y servicios		x	
<b>8.2.3</b>	revisión de los requisitos para los productos y servicios	X		La junta directiva elaborara un cronograma de revisión y socialización de los requisitos que debe cumplir cada proceso según los lineamientos del ICBF. La revisión se llevara a cabo cada vez que se renueve contrato con el ICBF.
<b>8.2.4</b>	cambio de los requisitos para los productos y servicios		X	
<b>8.3</b>	<b>DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
<b>8.3.1</b>	generalidades		x	
<b>8.3.2</b>	planificación del diseño y desarrollo		X	
<b>8.3.3</b>	entradas para el diseño y desarrollo		X	
<b>8.3.4</b>	controles del diseño y desarrollo		X	
<b>8.3.5</b>	salidas del diseño y desarrollo		X	
<b>8.3.6</b>	cambios del diseño y desarrollo		X	
<b>8.4</b>	<b>CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>			
<b>8.4.1</b>	generalidades		x	
<b>8.4.2</b>	tipo y alcance del control	x		Se elaborara un formato para tener un control bajo registros de observación que realice el responsable de cada proceso.
<b>8.4.3</b>	información para los proveedores externos		x	
<b>8.5</b>	<b>PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>			
<b>8.5.1</b>	control de la producción y provisión del servicio	x		Se realizara control de calidad a los alimentos preparados antes de servirlos para su consumo. Se aplicara evaluación a los empleados. Se establecerán indicadores para la medición del proceso.

8.5.2	identificación y trazabilidad		x	
8.5.3	propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	x		Se establecerán acciones en caso de que se presente una situación de daño o pérdida de la propiedad.
8.5.4	preservación		x	
8.5.5	actividades posteriores a la entrega		x	
8.5.6	control de cambios		x	
8.6	liberación de los productos y servicios	x		Se realizara control de calidad a los alimentos, y así dar aprobación.
8.7	control de la salida no conformes	x		Se identificaran y se realizara un control de las salidas no conformes, y adicional se hará un análisis de estas.
9	EVALUACION DE DESEMPEÑO			
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION			
9.1.1	generalidades	x		Se realizara supervisión de parte de la junta directiva, de esta manera se mantendrá seguimiento a los procesos y se llevara un registro para analizar y tener una mejora continua.
9.1.2	satisfacción del cliente	x		Analizar la satisfacción de clientes por medio de las encuestas y el buzón de PQRS.
9.1.3	análisis y evaluación	x		Se evaluara y analizara la información que se obtenga de los métodos adoptados.
9.2	auditoria interna	x		Se planeara la auditoria interna en la organización utilizando formatos utilizando lista de chequeo informes de auditoría, entre otras.
9.3	REVISION POR LA DIRECCION			
9.3.1	generalidades	x		Se realizara revisión del SGC, revisar los procesos necesidades y requerimientos, tener registros e información documentada de las revisiones.
9.3.2	entradas de la revisión por la dirección	x		Se aprovechara la información y el equipo de profesionales para la revisión y apoyo, de esta manera guiar a la junta directiva para la misma.
9.3.3	salidas de la revisión por la dirección	x		La junta directiva revisara las salidas y aplicara acciones necesarias para aprovechar oportunidades.
10	MEJORA			
10.1	generalidades		x	
10.2	no conformidad y acción correctiva	x		Se tendrá un formato para tomar acciones correctivas.

10.3	mejora continua	x	La organización implementara acciones de mejora para cada proceso basándose en las evaluaciones y análisis de medición que se realizaran, y de esta manera se obtendrá una mejora continua.
------	-----------------	---	---

*Fuente propia*

## 12.2. ANALISIS DE LA DOCUMENTACION

En la documentación del diseño del sistema de gestión de la calidad para los procesos de educación no escolarizada y gestión directiva del Hogar Infantil Niño Jesús de Praga, según el listado maestro de documentos y formatos, se incluyeron una totalidad de 35 formatos, 8 procedimientos, 2 fichas de caracterización, 3 guías (documentos externos), 2 manuales (documentos externos), 1 lineamiento (documentos externos), 1 anexo (documentos externos) y 3 registros. Esto se puede evidenciar en los listados maestros de documentos y formatos. (Ver Anexo 53. Registro lista maestra de documentos, Anexo 54. Registro lista maestra de formatos, Anexo 55. Registro matriz legal, Anexo 57. Registro de indicadores). Adicional se documentó un direccionamiento estratégico donde se incluyó el análisis del contexto, alcance y no aplicabilidad, política de calidad, misión, visión y objetivos de calidad. (Ver Anexo 1. Direccionamiento estratégico).

## 12.3. ANALISIS DEL ESTUDIO ECONOMICO

Por medio de los cálculos realizados, se da viabilidad a la posible implementación del diseño del sistema de la calidad. El valor presente neto (VPN) mayor a cero, y la tasa interna de recuperación (TIR) mayor a la (TOM) tasa de oportunidad, da dicha viabilidad y nos permite hallar la tasa de recuperación contable que es la que nos indica cuanto se recupera anualmente y en este caso la TRC= 92,36% anual y el periodo en el que se recupera la totalidad de la inversión es en 1 años, 0 meses y 29 días. La relación beneficio costos R(B/C) al realizar el cálculo dio 2,014, esto da un valor mayor a uno y según la teoría el proyecto debe ser considerado.

### 13. CONCLUSIONES

- Según el diagnóstico realizado, el Hogar Infantil Niño Jesús de Praga tiene un cumplimiento de 28% respecto a la NTC ISO 9001:2015. El porcentaje es muy bajo, pero se pudo elaborar un plan de acción para el posible cumplimiento de los requisitos en su totalidad. Se plantearon estrategias de aprovechamiento de riesgos y oportunidades.
- Se elaboró la estructura documental del sistema de gestión de la calidad y de esta manera se cumplió con el diseño para la posible implementación en los procesos de gestión directiva y educación no escolarizada del Hogar Infantil Niño Jesús de Praga.
- Realizado el estudio económico de la posible implementación del diseño del sistema de gestión de la calidad para los procesos de gestión directiva y educación no escolarizada basado en la NTC ISO 9001:2015. Se da viabilidad para la posible implementación según los cálculos del estudio económico con un tiempo de recuperación de la inversión de 1 años, 0 meses y 29 días, el proyecto debe ser considerado.

## 14. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el estudio económico realizado se recomienda implementar el diseño ya que cuentan con un presupuesto que puede soportar su implementación. Al implementar el diseño garantizan un servicio de calidad y mejora continua en la prestación del servicio.

A la hora de la implementación, la junta directa debe adquirir un compromiso total con la organización y contribuir en la aplicación del sistema, la junta debe garantizar disposición de tiempo y compromiso de capacitación para la aplicación del sistema de gestión de la calidad, de esta manera el direccionamiento estratégico se dará desde la alta dirección siempre garantizando la mejora continua de la organización.

Se recomienda al Hogar Infantil Niño Jesús de Praga, aplicar el plan de acción que se elaboró según el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. También trabajar en el cumplimiento de las estrategias de la matriz DOFA. Y tener en cuenta que teniendo el diseño se debe aprovechar ya que los beneficios de implementación son, reducción de costos, Mejorar la calidad del servicio, mejoramiento en el sistema de trabajo, eficacia, eficiencia, competitividad, incremento en la satisfacción del cliente o beneficiario, entre otras, también se debe tener en cuenta que de los sistemas de gestión, el más económico a la hora de implementación es el sistema de Gestión de la Calidad.

## 15. BIBLIOGRAFIA

- Aldana de la Vega, Luz Angela, 'Diseño De Un Modelo De Gestión De Calidad Para Los Procesos Administrativos-Financieros De El Jardín Infantil Taller De Arte Arco Iris', *Universidad de La Sabana, Colombia*, 2011, 64
- 'Análisis AMOFHIT Ejemplo' <<https://es.scribd.com/document/328437851/Analisis-AMOFHIT-Ejemplo>> [accessed 28 May 2018]
- 'Análisis PESTEL' <<http://www.endvawnow.org/es/articles/1182-analisis-pestel.html>> [accessed 28 May 2018]
- ANDRES MAURICIO CONTRERAS TORRES, 'ELABORACIÓN DE UN DIAGNOSTICO QUE PERMITA IDENTIFICAR EL ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA TECNICOMPACTOS DEL ORIENTE LTDA, PARA LA POSIBLE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008.', 2015, 1–77
- AVENDAÑO, CATHERINE GARCÍA, and JULIÁN DAVID ESPINEL GARZÓN, 'DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NTC ISO 9001:2015 PARA EL PROYECTO CURRICULAR DE ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS CON FINES DE ACREDITACIÓN', 2016, 1–74
- DANIEL FERNANDO MONTAÑEZ VEGA, 'DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA EURO NETWORKS & TECHNOLOGIES S.A.S. BAJO LA NORMA ISO 9001:2015', 2017
- En, Providencia, E L Año, Título Profesional, De Licenciado, Ursula González Morales, César Augusto, and others, 'Carrera de Administración HERRAMIENTA DE GESTIÓN QUE ORIENTE AL EL COLEGIO SANTA MARÍA DE LA Asesor ', 2017
- 'Entrevista No Estructurada o Libre | La Entrevista de Trabajo' <<https://www.entrevistadetrabajo.org/entrevista-no-estructurada-o-libre.html>> [accessed 28 May 2018]
- ISO 9000, '9000-2015', *Order A Journal On The Theory Of Ordered Sets And Its Applications*, 2015 (2015), 58
- MORA RANGEL, SAYAL CATALINA, and YORMAN ARENAS CLARO, 'DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LA NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2015 EN LA COMPAÑIA ALIMENTICIA TU PAN GOURMET SAS', 2012
- ONU DI, 'Implementación de Un Sistema de Gestión de La Energía', *Onu*, 2014, 1–

'Periodo de Recuperación Del Capital (PRC)'

<<https://www.webyempresas.com/periodo-de-recuperacion-del-capital-prc/>>  
[accessed 28 May 2018]

Quintero, E. & Valencia, S, 'Diagnostico Para La Implementación de Un Sistema de Gestión de Calidad ISO9001:2000 Al Interior de La Empresa Maderas de Ymbo LTDA.', 1 (2008), 108

<<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis21.pdf>>

'Tasa de Rendimiento Contable (TRC)'

<<https://www.encyclopediainanciera.com/diccionario/tasa-de-rendimiento-contable-TRC.html>> [accessed 28 May 2018]

'Tasa Interna de Retorno (TIR)' <<http://economipedia.com/definiciones/tasa-interna-de-retorno-tir.html>> [accessed 28 May 2018]

Técnica, Norma, 'Colombiana Ntc-Iso', 1995

'VALOR PRESENTE NETO' <<https://www.pymesfuturo.com/vpneto.htm>>  
[accessed 28 May 2018]

VIVIANA ELOISA GOMEZ RENGIFO, 'PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001 Y LA GUÍA 34 EN GUARDERÍAS INFANTILES', 2014